

**Informacja dotycząca zasad składania skarg na dostępność**

**niektórych produktów i usług**

Rejonowy Bank Spółdzielczy z siedzibą w Malanowie przy ul. Turecka 10, 62-709 Malanów (dalej: „**my**”), przedstawia informację na temat zasad składania skarg na dostępność niektórych produktów i usług.

Jeżeli posiadasz zastrzeżenia do dostępności naszych produktów lub usług (w rozumieniu ustawy z dnia 26.04.2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze), to masz prawo złożyć skargę.

Poniżej znajdziesz zasady i procedury dotyczące składania skargi na brak dostępności niektórych produktów i usług.

**§ 1**

**Forma i miejsce złożenia skargi**

1. Skargę na brak dostępności niektórych naszych produktów i usług możesz złożyć:
2. w dowolnej placówce banku (pisemnie lub ustnie do protokołu);
3. listownie na adres dowolnej placówki banku
4. e-mailem (adres na naszej stronie internetowej).

 Adresy placówek banku znajdziesz na naszej stronie internetowej: [**www.rbsmalanow.pl**](http://www.rbsmalanow.pl)

**§ 2**

**Dane zawarte w skardze**

1. W pisemnej skardze umieść:
2. swoje imię i nazwisko;
3. adres korespondencyjny, adres e-mail lub numer telefonu;
4. informację, jak możemy się z Tobą skontaktować;
5. informację, jakiego produktu lub usługi dotyczy skarga;
6. informację, jakiego wymagania dostępności nie spełniają produkt albo usługa;
7. żądanie, abyśmy zapewnili spełnienie wymogu dostępności produktu lub usługi.
8. W skardze możesz wskazać preferowany sposób, w jaki powinniśmy zapewnić spełnienie wymagania dostępności produktu lub usługi.
9. Jeśli skarga nie zawiera informacji wskazanych w ust. 1, to pozostawimy ją bez rozpatrzenia.
10. Jeżeli nie masz statusu konsumenta, a złożyłeś skargę, to poinformujemy Cię o odmowie rozpatrzenia skargi w terminie 30 dni.
11. Jeśli masz status konsumenta, ale skarga nie zawiera informacji wskazanych w ust. 1 powyżej, to poinformujemy Cię o:
12. odmowie rozpatrzenia skargi z tego powodu, w terminie 30 dni.
13. o tym, że po złożeniu skargi zgodnie z wymogami zostanie ona przez nas rozpatrzona.
14. Formularz skargi dostępny jest na naszej stronie internetowej.

**§ 3**

**Terminy rozpatrzenia skargi**

1. Odpowiadamy na skargę dotyczącą braku dostępności świadczonych przez nas produktów i usług w ciągu 30 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy nie możemy rozpatrzyć skargi i odpowiedzieć na nią w ciągu 30 dni kalendarzowych, wydłużamy ten czas do 60 dni kalendarzowych.
3. Jeśli nie możemy odpowiedzieć na skargę w terminie określonym w ust. 1, wówczas w ciągu 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania skargi:
4. wyjaśniamy przyczynę opóźnienia;
5. podajemy przewidywany termin odpowiedzi na skargę, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 2.
6. Wskazane w ust. 3 wyjaśnienia przekażemy w formie:
7. pisemnej lub
8. e-mailem (jeśli jako formę otrzymania odpowiedzi na skargę wskażesz odpowiedź drogą e-mailową).
9. Aby zachować terminy odpowiedzi na skargę (ust. 1 i 2), wystarczy, że odpowiemy przed upływem tych terminów. W przypadku odpowiedzi na piśmie wystarczające jest nadanie jej w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.

**§ 4**

**Odpowiedź na skargę**

1. Odpowiedź na skargę zawiera:
2. informację o wyniku rozpatrzenia skargi;
3. imię i nazwisko osoby upoważnionej przez nas do udzielenia odpowiedzi ze wskazaniem stanowiska służbowego; z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej.
4. Jeśli:
5. nie uwzględniliśmy Twojej skargi – to odpowiedź na skargę zawiera uzasadnienie faktyczne i prawne;
6. uwzględniliśmy Twoją skargę – to odpowiedź na skargę zawiera określenie terminu, w którym Twoje żądanie zawarte w skardze zostanie przez nas zrealizowane. Termin realizacji przez nas Twojego żądania nie może być dłuższy niż 6 miesięcy od dnia udzielenia odpowiedzi na skargę.
7. Na skargę odpowiemy:
8. na piśmie;
9. na papierze firmowym;
10. przy użyciu czcionki Arial 11 pkt, (na Twoje żądanie użyjemy innej lub większej czcionki).
11. Na skargę odpowiadamy:
12. listem poleconym na adres wskazany w skardze lub przez skrzynkę elektroniczną, z zastrzeżeniem pkt 2;
13. e-mailem w formie podpisanego elektronicznie pliku pdf, zaszyfrowanego hasłem.

Hasło do odczytania lub odsłuchania odpowiedzi wysyłamy na numer telefonu, który podasz nam w formularzu skargi.

1. Gdy nie zgadzasz się ze stanowiskiem w odpowiedzi na skargę, możesz:
2. odwołać się do Zarządu Banku.; Poinformujemy Cię o sposobie i terminie wniesienia tego odwołania;
3. złożyć zawiadomienie do Prezesa Zarządu PFRON (adres siedziby: al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa) o tym, że nasz produkt albo usługa nie spełnia wymagań dostępności (o zawiadomieniu mowa w art. 67 ustawy o dostępności).