****

**Informacja dotycząca zasad składania skarg na dostępność**

**niektórych produktów i usług**

Jeżeli posiadasz zastrzeżenia do dostępności produktów lub usług Banku Spółdzielczego w Zwoleniu [dalej: my], to masz prawo złożyć skargę.

Poniżej przedstawiamy Ci informację na temat zasad składania do nas skarg na dostępność niektórych produktów i usług w rozumieniu ustawy z dnia 26.04.2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze

**Forma i miejsce złożenia skargi**

Skargę na brak dostępności niektórych naszych produktów i usług możesz złożyć:

1. w dowolnej placówce banku (pisemnie lub ustnie do protokołu);
2. telefonicznie w formie ustnej na numer telefonu dowolnej placówki banku,
3. listownie na adres dowolnej placówki Banku, albo na adres do doręczeń elektronicznych:
AE:PL-49004-70506-FJJVJ-17,
4. wysyłając e-mail na adres: bank@bs-zwolen.com.pl.

Adresy i numery telefonów placówek banku znajdziesz na naszej stronie internetowej: [www.bszwolen.pl](http://www.bszwolen.pl).

**Dane zawarte w skardze**

W pisemnej skardze umieść:

1. swoje imię i nazwisko;
2. swój adres korespondencyjny, adres e-mail lub numer telefonu,
3. informację, jak możemy się z Tobą skontaktować;
4. informację, jakiego produktu lub usługi dotyczy skarga;
5. informację, jakiego wymagania dostępności nie spełniają produkt albo usługa;
6. żądanie, abyśmy zapewnili spełnienie wymogu dostępności produktu lub usługi.

W skardze możesz wskazać preferowany sposób, w jaki powinniśmy zapewnić spełnienie wymagania dostępności produktu lub usługi.

Jeśli skarga nie zawiera informacji wskazanych powyżej, to pozostawimy ją bez rozpatrzenia.

Jeżeli nie masz statusu konsumenta, a złożyłeś skargę, to poinformujemy Cię o odmowie rozpatrzenia skargi w terminie 30 dni.

Jeśli masz status konsumenta, ale skarga nie zawiera informacji wskazanych powyżej, to poinformujemy Cię o:

1. odmowie rozpatrzenia skargi z tego powodu, w terminie 30 dni.
2. o tym, że po złożeniu skargi zgodnie z wymogami zostanie ona przez nas rozpatrzona.

Formularz skargi dostępny jest poniżej.

**Terminy rozpatrzenia skargi**

Odpowiemy na skargę dotyczącą braku dostępności świadczonych przez nas produktów i usług w ciągu 30 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy nie możemy rozpatrzyć skargi i odpowiedzieć na nią w ciągu 30 dni kalendarzowych, wydłużymy ten czas do 60 dni kalendarzowych. Jednocześnie:

1. wyjaśnimy Ci przyczynę opóźnienia;
2. podamy Ci przewidywany termin odpowiedzi na skargę, który nie będzie dłuższy niż 60 dni kalendarzowych.

Powyższą informację przekażemy Ci pisemnie lub e-mailem (jeżeli wskażesz, że odpowiedź na skargę chcesz otrzymać na e-mail).

**Odpowiedź na skargę**

Odpowiedź na skargę będzie zawierać:

1. informację o wyniku rozpatrzenia skargi;
2. imię i nazwisko osoby upoważnionej do udzielenia odpowiedzi ze wskazaniem stanowiska służbowego.

Jeżeli nie uwzględnimy Twojej skargi – to w odpowiedzi zamieścimy uzasadnienie faktyczne i prawne.

Jeżeli uwzględnimy Twoją skargę – to w odpowiedzi określimy termin, w którym Twoje żądanie zawarte w skardze zostanie przez nas zrealizowane. Będzie to termin nie dłuższy niż 6 miesięcy od dnia udzielenia odpowiedzi na skargę.

Na skargę odpowiemy:

1. na piśmie;
2. przy użyciu czcionki Arial 11 pkt, (na Twoje żądanie użyjemy innej lub większej czcionki).

Na skargę odpowiemy listem poleconym na adres wskazany w skardze lub na adres do doręczeń elektronicznych albo na e-mail (jeżeli wskażesz, że odpowiedź na skargę chcesz otrzymać na e-mail) w formie zabezpieczonego hasłem pliku pdf. Hasło do odczytania odpowiedzi wyślemy Ci na numer telefonu, który podasz nam w formularzu skargi.

Jeśli nie zgodzisz się z wynikiem rozpatrzonej przez nas skargi, możesz:

1. odwołać się do Prezesa Zarządu Banku Spółdzielczego w Zwoleniu; Poinformujemy Cię o sposobie i terminie wniesienia tego odwołania;
2. 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).