



**Bank Spółdzielczy "Mazowsze"
w Płocku**

Spółdzielcza Grupa Bankowa

Informacja dotycząca zasad składania skarg na dostępność

niektórych produktów i usług

Bank Spółdzielczy „Mazowsze” w Płocku z siedzibą w Płocku przy ul. Warmińskiej 12, 09-408 Płock (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:
 - 1) w dowolnej placówce banku (pisemnie lub ustnie do protokołu);
 - 2) listownie na adres dowolnej placówki banku albo przez skrzynkę elektroniczną: AE:PL-46669-74564-VEBVD-24.
 - 3) e-mailem (adres na naszej stronie internetowej).
2. Adresy placówek banku znajdziesz na naszej stronie internetowej: <https://bsmazowsze.pl>

§ 2

Dane zawarte w skardze

1. W pisemnej skardze umieść:
 - 1) swoje imię i nazwisko;
 - 2) 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 zapewнили spełnienie wymogu dostępności produktu lub usługi.
2. W skardze możesz wskazać preferowany sposób, w jaki powinniśmy zapewnić spełnienie wymagania dostępności produktu lub usługi.
3. Jeśli skarga nie zawiera informacji wskazanych w ust. 1, to pozostawimy ją bez rozpatrzenia.

4. Jeżeli nie masz statusu konsumenta, a złożyłeś skargę, to poinformujemy Cię o odmowie rozpatrzenia skargi w terminie 30 dni.
5. Jeśli masz status konsumenta, ale skarga nie zawiera informacji wskazanych w ust. 1 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.
6. 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:
 - 1) wyjaśniamy przyczynę opóźnienia;
 - 2) podajemy przewidywany termin odpowiedzi na skargę, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 2.
4. Wskazane w ust. 3 wyjaśnienia prześlemy w formie:
 - 1) pisemnej lub
 - 2) e-mailem (jeśli jako formę otrzymania odpowiedzi na skargę wskażesz odpowiedź drogą e-mailową).
5. 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:
 - 1) informację o wyniku rozpatrzenia skargi;
 - 2) imię i nazwisko osoby upoważnionej przez nas do udzielenia odpowiedzi ze wskazaniem stanowiska służbowego;z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej.
2. Jeśli:
 - 1) nie uwzględniliśmy Twojej skargi – to odpowiedź na skargę zawiera uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - 2) 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.
3. Na skargę odpowiemy:
 - 1) na piśmie;
 - 2) na papierze firmowym;
 - 3) przy użyciu czcionki Arial 11 pkt, (na Twoje żądanie użyjemy innej lub większej czcionki).
4. Na skargę odpowiadamy:
 - 1) listem poleconym na adres wskazany w skardze lub przez skrzynkę elektroniczną, z zastrzeżeniem pkt 2;

2) 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.

5. Gdy nie zgadzasz się ze stanowiskiem w odpowiedzi na skargę, możesz:

- 1) odwołać się do Zarządu Banku Spółdzielczego „Mazowsze” w Płocku; 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).