



Załącznik nr 1A do Instrukcji rozpatrywania reklamacji oraz skarg i wniosków w Banku Spółdzielczym w Przasnyszu

OGÓLNE INFORMACJE DOTYCZĄCE SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA SKARG NA BRAK DOSTĘPNOŚCI

Każdy konsument ma prawo złożyć skargę do Banku, jeśli uważa, że usługi bankowości detalicznej lub produkty wykorzystywane do ich oferowania lub świadczenia nie są dla niego dostępne zgodnie z wymogami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze. Ta ustawa wdraża Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług, czyli tzw. European Accessibility Act (EAA).

1. Skarga może dotyczyć różnych aspektów braku dostępności, m.in.:
 - 1) strony internetowej Banku dla osób ze szczególnymi potrzebami (np. brak możliwości odczytu przez czytnik ekranu);
 - 2) aplikacji mobilnej Banku dla osób ze szczególnymi potrzebami (np. brak możliwości obsługi bez użycia dotyku);
 - 3) sposobu świadczenia usługi przez Bank lub dokumentów i informacji o świadczonej usłudze (np. brak możliwości otrzymania umowy w powiększonym druku lub w formacie audio).
2. Skarga powinna zawierać co najmniej następujące informacje:
 - 1) Imię i nazwisko konsumenta;
 - 2) adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu z konsumentem;
 - 3) wskazanie produktu albo usługi, których dotyczy skarga;
 - 4) wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt albo usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełnienia przez Bank;
 - 5) wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia spełnienia wymagania dostępności przez produkt albo usługę (nieobowiązkowo).
3. Konsument może złożyć skargę w następującej formie:
 - 1) na piśmie:
 - a) w postaci papierowej – osobiście w jednostce organizacyjnej lub wysłane przesyłką pocztową bądź kurierską na adres dowolnej placówki Banku,
 - b) w postaci elektronicznej – wysyłając na naszą skrzynkę: **AE:PL-18261-91800-TDTH-31** w ramach usługi e-Doręczenia lub wysyłając e-mail na adres : reklamacje@bsprzasnysz.pl,
 - 2) ustnie:
 - a) telefonicznie poprzez rozmowę z pracownikiem lub
 - b) osobiście w placówce Banku do protokołu reklamacyjnego.
4. Bank może pozostawić skargę bez rozpatrzenia, gdy nie zawiera informacji z pkt. 2 ppkt 1-4.
5. Bank udziela odpowiedzi na skargę w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, Bank zawiadamia konsumenta w sposób, jaki konsument w skardze wskazał jako preferowany, o przyczynie zwłoki oraz wskazuje nowy termin rozpatrzenia skargi i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania skargi.
6. Odpowiedź na Skargę może być przekazana:
 - 1) mailowo z adresu reklamacje@bsprzasnysz.pl w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, na adres mailowy Konsumenta wskazany w Skardze,
 - 2) na piśmie w postaci elektronicznej, na adres Konsumenta do doręczeń elektronicznych wskazany w Skardze,
 - 3) listem poleconym na adres korespondencyjny wskazany w Skardze,

- 4) telefonicznie na numer telefonu wskazany w Skardze. W przypadku udzielania odpowiedzi telefonicznie, rozmowa musi być zarejestrowana (nagrana), a w przypadku braku technicznej możliwości nagrania – udokumentowana szczegółową notatką służbową (protokołem), potwierdzającą przekazanie Konsumentowi odpowiedzi oraz wszystkich wymaganych prawem pouczeń.

Bank udziela odpowiedzi wyłącznie w formie i w sposób, jaki konsument w skardze wskazał jako preferowany.

7. Odpowiedź Banku powinna być jasna, wyczerpująca i zawierać:

- 1) stanowisko Banku w sprawie zgłoszonej skargi;
- 2) uzasadnienie tego stanowiska, odwołujące się do konkretnych przepisów prawa, regulacji wewnętrznych Banku lub ustaleń faktycznych – jeśli skarga nie została uwzględniona;
- 3) określenie terminu, w którym żądanie zostanie uwzględnione, maksymalnie 6 miesięcy od dnia udzielenia odpowiedzi – jeśli skarga została uwzględniona;
- 4) jeśli skarga nie została uwzględniona – dodatkowo, pouczenie o możliwości:
 - a) odwołania się od stanowiska Banku zawartego w odpowiedzi;
 - b) skorzystania z instytucji mediacji lub innego pozasądowego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów; oraz
 - c) złożenia zawiadomienia o niespełnieniu przez produkt albo usługę wymagań dostępności, o którym mowa w art. 67 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

8. Po otrzymaniu odpowiedzi na skargę, Konsument może odwołać się od decyzji Banku do:

- 1) Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na skargę;
- 2) Miejskiego Rzecznika Konsumentów lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów (jeśli Klient jest konsumentem);
- 3) Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, z zawiadomieniem o niespełnieniu przez produkt albo usługę wymagań dostępności, zgodnie z art. 67 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

9. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie skargi.

OBOWIĄZEK INFORMACYJNY

Zgodnie z art. 13 ust. 1-2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) - zwanej dalej „RODO” Bank Spółdzielczy w Przasnyszu informuje Panią/Pana o przetwarzaniu danych osobowych (tj. nazwa, adres, dane osoby do kontaktów, adres email, nr telefonu) stanowiących Pani/Pana własność.

Administratorem Pana/Pani danych osobowych jest Bank Spółdzielczy w Przasnyszu z siedzibą w Przasnyszu, ul. Słowackiego 1, 06-300 Przasnysz (dalej: Bank). Bank wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym może się Pani/Pan skontaktować w sprawach ochrony swoich danych osobowych pod adresem e-mail: iod@bsprzasnysz.pl, lub pisemnie na adres naszej siedziby wskazany powyżej.

Pana/Pani dane osobowe będą przetwarzane dla celów rozpatrzenia niniejszej reklamacji. Bank będzie przetwarzał w powyższych celach dane osobowe podane administratorowi bezpośrednio przez Pana/Panią.

Przetwarzanie przez Bank Pana/Pani danych osobowych odbywa się na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c, d i f Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) i jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora oraz wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze a także niezbędne dla ochrony żywotnych interesów osoby, której dane dotyczą.

Podanie danych osobowych w zakresie wskazanym powyżej jest obowiązkowe w związku z tym, iż przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Banku jako administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c RODO) na podstawie wyżej wskazanych przepisów prawa.

Pana/Pani dane osobowe będą przechowywane przez okres realizacji reklamacji we wszystkich instancjach a także w celach archiwalnych. Pana/Pani dane osobowe mogą być udostępniane przez Bank osobom upoważnionym przez Bank, tj. pracownikom i współpracownikom Banku, którzy mają dostęp do danych w związku z wykonywanymi obowiązkami. Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania, a także prawo do żądania usunięcia lub ograniczenia przetwarzania oraz prawo do przenoszenia danych. W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z administratorem lub z Inspektorem Ochrony Danych, korzystając ze wskazanych wyżej danych kontaktowych.

Przysługuje Panu/Pani prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.