

Procedura składania i rozpatrywania skarg dotyczących dostępności produktów lub 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) telefonicznie (numery na naszej stronie internetowej);
 - 3) listownie na adres dowolnej placówki banku albo przez skrzynkę elektroniczną: AE:PL-13021-81969-IDCUH-26
 - 4) e-mailem (adres na naszej stronie internetowej)
2. Adresy placówek banku znajdziesz na naszej stronie internetowej: www.bskrokowa.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 zapewnili 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 znajduje się na naszej stronie internetowej: www.sgb.pl.

§ 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 udzielenia 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

Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu skargi

1. 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).
2. 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.
3. Jeśli nie zawarłeś z nami umowy a złożyłeś skargę, to odpowiedź wyślemy na wskazany w skardze adres lub adres e-mail (o którym mowa w ust. 2 pkt 2).

§5

Informacje dodatkowe

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

§6

Ochrona danych osobowych

1. Jesteśmy administratorem danych osobowych, które otrzymaliśmy w związku ze złożoną skargą. Przetwarzamy je w celach związanych z tą korespondencją.
2. Masz prawo do:
 - 1) dostępu do swoich danych;
 - 2) ich sprostowania;
 - 3) ograniczenia przetwarzania;
 - 4) usunięcia;
 - 5) żądania sprzeciwu wobec przetwarzania oraz
 - 6) wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
3. Szczegóły dostępne w klauzuli informacyjnej znajdują się na naszej stronie internetowej pod adresem: www.sqb.pl/RODO.

* niepotrzebne skreślić