



## **Informacja dotycząca zasad składania skarg na dostępność niektórych produktów i usług**

Bałtycki Bank Spółdzielczy z siedzibą w Darłowie przy ul. Bogusława X 3, 76-150 Darłowo (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 (papierowo lub ustnie do protokołu);
- 2) telefonicznie (numery na naszej stronie internetowej);
- 3) w formie papierowej na adres Centrali lub dowolnej placówki banku;
- 4) e-mailem (adres na naszej stronie internetowej) lub przez skrzynkę elektroniczną: **AE:PL-74615-74307DUDTS-25**.

2. Adresy placówek banku znajdziesz na naszej stronie internetowej: [www.bbs-bank.pl](http://www.bbs-bank.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: [www.bbs-bank.pl](http://www.bbs-bank.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 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. 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).