

Informacja dla Klienta dotycząca zasady składania skarg na brak dostępności niektórych produktów i usług

Bank Rumia Spółdzielczy siedzibą w Rumi przy ul. Morska 21, 84-230 (dalej: „**my**”), przedstawia informację na temat zasad składania skarg.

Jeżeli posiadasz zastrzeżenia do świadczonych przez nas usług w zakresie dostępności niektórych produktów i usług (ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze), to masz prawo złożyć skargę.

Poniżej znajdziesz zasady i procedury dotyczące składania skarg.

§1

Przebieg procesu skargowego

1. Jeżeli posiadasz zastrzeżenia do dostępności naszych produktów lub usług, to masz prawo złożyć skargę.
2. 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;
 - 4) e-mailem na adres dostepnosc@bankrumia.pl.
3. Adresy placówek banku znajdziesz na naszej stronie internetowej.

§ 2

Złożenie skargi

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. 4, to pozostawimy ją bez rozpatrzenia.
 4. Jeżeli nie masz statusu konsumenta, a złożyłeś skargę, to poinformujemy Cię w terminie 30 dni kalendarzowych o odmowie rozpatrzenia skargi.
 5. Jeśli masz status konsumenta, ale skarga nie zawiera informacji wskazanych w ust. 4 powyżej, to poinformujemy Cię o:
 - 1) odmowie rozpatrzenia skargi z tego powodu, w terminie 30 dni kalendarzowych.
 - 2) o tym, że po złożeniu skargi zgodnie z wymogami zostanie ona przez nas rozpatrzona.
2. Formularz skargi dostępny jest na naszej stronie internetowej.

§ 3

Udzielenie odpowiedzi na skargę

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. 12 wyjaśnienia prześlemy:
 - 1) pisemnie 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.
6. Na skargę odpowiadamy:
 - 1) listem poleconym za potwierdzeniem odbioru na adres wskazany w skardze lub przez skrzynkę elektroniczną, z zastrzeżeniem pkt 2;
 - 2) e-mailem w formie podpisanego elektronicznie pliku pdf, zaszyfrowanego hasłem.
7. Hasło do odczytania lub odsłuchania odpowiedzi wysyłamy na numer telefonu, który podasz nam w formularzu skargi.
8. Gdy nie zgadzasz się ze stanowiskiem w odpowiedzi na skargę, możesz:
 - 1) odwołać się do Prezesa Zarządu Banku Rumia Spółdzielczego; 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

zawiadomieniu mowa w art. 67 ustawy o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze).