

Informacja dotycząca zasad rozpatrywania skarg na niezapewnienie wymagań dostępności w Banku Spółdzielczym Rzemiosła w Krakowie – informacja dla Klientów Banku.

1. Skargi rozpatrujemy zgodnie z *Ustawą o zapewnieniu spełnienia wymogów dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze z dnia 26 kwietnia 2024 r.*
2. Skarga to zgłoszenie, że nie spełniamy wymagań dostępności niektórych produktów i usług. Skargę może złożyć tylko osoba, która jest Konsumentem.
3. Jeżeli jesteś naszym klientem to skargę możesz zgłosić w formie:
 - pisemnej – osobiście, przesyłką pocztową,
 - ustnej – telefonicznie lub zgłoszona do Dyrektora/Kierownika placówki Banku lub Członka Zarządu Banku,
 - wysłać na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-40494-27251-WDWBV-22
 - w postaci elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres: sekretariat@bsr.krakow.pl;

Miejsce złożenia skargi:

Skarga może być złożona w siedzibie Banku Spółdzielczego Rzemiosła w Krakowie, ul. Dunajewskiego 7 31-133 Kraków oraz w każdej placówce Banku (Oddziały, Filie, Punkty Obsługi Klienta). Wykaz placówek wraz z danymi teleadresowymi znajduje się pod adresem: www.bsr.krakow.pl w zakładce „Kontakt” oraz „Placówki i bankomaty”.

4. W skardze trzeba podać:
 - 1) imię i nazwisko,
 - 2) adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu – w zależności od wybranej formy kontaktu,
 - 3) wskazanie produktu lub usługi, których dotyczy skarga,
 - 4) wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt albo usługa,
 - 5) żądanie zapewnienia spełnienia wymogu dostępności dla produktu lub usługi.

Jeżeli nie zostaną wskazane określone powyżej informacje, skarga pozostanie bez rozpatrzenia.

Termin udzielenia odpowiedzi na skargę:

Odpowiedzi na skargę udzielimy w formie kontaktu, którą wskazano w zgłoszeniu skargi.

Odpowiedzi na skargę udzielimy w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie

odpowiedzi w powyższym terminie, poinformujemy o tym, podając przyczynę zwłoki i wskażemy nowy termin załatwienia skargi, maksymalnie 60 dni od daty otrzymania skargi.

W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających ze złożonej skargi, Bank w odpowiedzi informuje o możliwości odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi do Zarządu Banku, w terminie 14 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na skargę,

Poza skargą można zgłosić Prezesowi Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych zawiadomienie o niespełnieniu przez produkt lub usługę Banku wymagań dostępności.