

## **Załącznik nr 5 do Regulaminu kont dla klientów indywidualnych**

**(dawniej zwanego: Regulamin świadczenia usług w zakresie prowadzenia rachunków bankowych dla klientów indywidualnych)**

### **Zasady składania skarg na brak dostępności niektórych produktów i usług**

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 do placówki Banku (numery na naszej stronie internetowej);
  - 3) listownie na adres dowolnej placówki banku albo przez skrzynkę elektroniczną;
  - 4) e-mailem (adres na naszej stronie internetowej).
3. Adresy placówek banku znajdziesz na naszej stronie internetowej.
4. 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.
5. W skardze możesz wskazać preferowany sposób, w jaki powinniśmy zapewnić spełnienie wymagania dostępności produktu lub usługi.
6. Jeśli skarga nie zawiera informacji wskazanych w ust. 4, to pozostawimy ją bez rozpatrzenia.
7. Jeżeli nie masz statusu konsumenta, a złożyłeś skargę, to poinformujemy Cię w terminie 30 dni kalendarzowych o odmowie rozpatrzenia skargi.
8. 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.
9. Formularz skargi dostępny jest na naszej stronie internetowej.
10. Odpowiadamy na skargę dotyczącą braku dostępności świadczonych przez nas produktów i usług w ciągu 30 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania.
11. 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.
12. Jeśli nie możemy odpowiedzieć na skargę w terminie określonym w ust. 10, 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. 11.
13. Wskazane w ust. 12 wyjaśnienia prześlemy:
  - 1) pisemnie lub
  - 2) e-mailem (jeśli jako formę otrzymania odpowiedzi na skargę wskażesz odpowiedź drogą e-mailową).
14. Aby zachować terminy odpowiedzi na skargę (ust. 10 i 11), 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.

15. 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.

16. Gdy nie zgadzasz się ze stanowiskiem w odpowiedzi na skargę, możesz:

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