



Bank Spółdzielczy w Chodzieży



**Zasady składania i rozpatrywania skarg
dotyczących dostępności
niektórych produktów i usług
w Banku Spółdzielczym w Chodzieży**

Spis treści:

Postanowienia ogólne	1
Przebieg procesu skargowego	2
<i>Złożenie skargi</i>	3
<i>Potwierdzenie złożenia skargi</i>	3
<i>Rejestracja skargi</i>	4
<i>Przydzielanie skarg</i>	4
Udzielenie odpowiedzi na skargę	5
Przechowywanie dokumentacji	7
Sprawozdawczość	7
Postępowanie wewnętrzne Banku	7

Wykaz załączników:

Załącznik nr 1	Formularz skargi
Załącznik nr 2	Rejestr skarg dotyczących dostępności niektórych produktów i usług w Banku Spółdzielczym w Chodzieży
Załącznik nr 3	Wzór pisma informującego o wpływie skargi
Załącznik nr 4	Wzór pisma informującego dla osób niebędących klientami Banku
Załącznik nr 5	Wzór odpowiedzi negatywnej do klienta
Załącznik nr 6	Wzór odpowiedzi pozytywnej do klienta
Załącznik nr 7	Wzór odpowiedzi odmowa rozpatrzenia skargi (skarga nie zawiera elementów wymaganych ustawą)
Załącznik nr 8	Wzór odpowiedzi odmowa rozpatrzenia skargi (skarżący nie posiada statusu konsumenta)

Postanowienia ogólne

§ 1

„Zasady składania i rozpatrywania skarg dotyczących dostępności niektórych produktów i usług w Banku Spółdzielczym w Chodzieży”, zwane dalej „Zasadami”, określają tryb przyjmowania i rozpatrywania skarg kierowanych do Banku przez konsumentów w zakresie dostępności niektórych produktów i usług.

§ 2

Użyte w treści Zasad określenia mają znaczenie:

- 1) **Bank** – Bank Spółdzielczy w Chodzieży,
- 2) **BMI** – Bankowość mobilna i internetowa,
- 3) **Centrala Banku** – Centrala Banku Spółdzielczego w Chodzieży,
- 4) **dostępność** – właściwość produktu albo usługi umożliwiająca korzystanie z nich zgodnie z ich przeznaczeniem przez osoby ze szczególnymi potrzebami na zasadzie równości z innymi użytkownikami, która jest osiągnięta przez zastosowanie projektowania uniwersalnego, a w przypadku braku takiej możliwości - przez zastosowanie racjonalnych usprawnień, o których mowa w art. 2 Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych, sporządzonej w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r.,
- 5) **PFRON** – Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych,
- 6) **jednostka organizacyjna** – element struktury organizacyjnej Banku, tj.: Centrala oraz Oddziały,
- 7) **konsument** – osoba fizyczna, która kupuje produkt lub korzysta z usługi w celach niezwiązanych z jej działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub z wykonywaniem wolnego zawodu,
- 8) **placówka Banku** – Centrala/ Oddziały Banku,
- 9) **proces skargowy** – proces rozpatrywania skargi obejmujący etapy przyjęcia, rejestracji, analizy, realizacji i udzielenia odpowiedzi na złożoną przez konsumenta skargę,
- 10) **skarga** – wystąpienie konsumenta, kierowane do Banku odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących braku zapewnienia spełnienia wymagań dostępności,

- 11) **system nadzoru** – system nadzoru tworzą: Prezes Zarządu, PFRON oraz organy nadzoru,
- 12) **organy nadzoru** – organami nadzoru w zakresie bankowości detalicznej są Rzecznik Finansowy oraz Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej, który jest organem nadzoru wyłącznie w zakresie terminali,
- 13) **skrzynka elektroniczna** – adres do doręczeń elektronicznych Banku w rozumieniu ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych: AE:PL-34707-41636-CRREJ-36,
- 14) **strona internetowa** – strona internetowa Banku www.bschodziez.pl,
- 15) **trwały nośnik informacji** – trwały nośnik w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych, tj. nośnik umożliwiający konsumentowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci,
- 16) **ustawa o dostępności** – Ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze,
- 17) **usługi bankowości detalicznej** – oferowane lub świadczone na rzecz konsumentów następujące usługi bankowe i finansowe:
 - a) umowy o kredyt:
 - konsumencki, o których mowa w art. 3 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim,
 - hipoteczny, o których mowa w art. 3 ustawy z dnia 23 marca 2017 r. o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami,
 - b) usługi:
 - w zakresie pieniądza elektronicznego w rozumieniu art. 2 pkt 21a ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych,
 - powiązane z rachunkiem płatniczym w rozumieniu art. 2 pkt 33a ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych,
 - płatnicze w rozumieniu art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych,
- 18) **ZZiKW** – Zespół zgodności i kontroli wewnętrznej.

Przebieg procesu skargowego

§ 3

1. Na proces skargowy składają się następujące etapy:
 - 1) przyjęcie skargi oraz jej rejestracja,
 - 2) rozpatrywanie skargi,
 - 3) udzielenie odpowiedzi.
2. Przeprowadzając proces skargowy należy:
 - 1) wnikliwie i z należytą starannością uwzględnić wszystkie okoliczności sprawy,
 - 2) dążyć do polubownego wyjaśnienia sporu powstałego pomiędzy konsumentem a Bankiem.
3. Informacja o zasadach składania skarg dotyczących dostępności jest udostępniana konsumentowi:
 - 1) przez pracownika Banku w bezpośredniej rozmowie,
 - 2) w regulaminie produktowym przekazywanym konsumentowi,
 - 3) na stronie internetowej Banku,
 - 4) w placówce Banku.
4. Informacja, o której mowa w ust. 3 zawiera:
 - 1) przyjętą przez Bank formę oraz miejsce składania skargi,
 - 2) wskazanie danych kontaktowych umożliwiających złożenie skargi,
 - 3) zakres danych kontaktowych, które winien dostarczyć konsument w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania skargi,
 - 4) termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi na skargę,
 - 5) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu skargi, w tym formę odpowiedzi i sposób jej doręczenia,
 - 6) pouczenie, o którym mowa w § 11 ust. 5.

5. W odniesieniu do konsumentów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy informację, o których mowa w ust. 4 powinny zostać dostarczone w terminie 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie skargi konsumenta wobec Banku. Wzór informacji, o której mowa w zdaniu poprzednim stanowi Załącznik nr 4 do Zasad.

Złożenie skargi

§ 4

1. Bank zapewnia konsumentowi możliwość złożenia skargi:
 - 1) w dowolnej placówce Banku (pisemnie lub ustnie do protokołu),
 - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z Bankiem, którego numery podane są na stronie internetowej Banku,
 - 3) listownie na adres dowolnej placówki Banku,
 - 4) przez skrzynkę elektroniczną,
 - 5) e-mailowo (adres elektroniczny e-mail podany na stronie internetowej Banku).
2. Treść skargi powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko konsumenta,
 - 2) adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu z konsumentem,
 - 3) wskazanie produktu albo usługi, których dotyczy skarga,
 - 4) wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt albo usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełnienia przez Bank.
3. Skarga może zawierać wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia spełnienia wymagania dostępności przez produkt lub usługę.
4. Skargę, która nie zawiera informacji wskazanych w ust. 2 pozostawia się bez rozpatrzenia. Bank informuje o tym skarżącego wysyłając mu pismo stanowiące Załącznik nr 7 do Zasad.
5. Jeżeli składający skargę nie ma statusu konsumenta – Bank informuje o odmowie rozpatrzenia skargi z tego powodu, w terminie 30 dni. Bank informuje o tym skarżącego wysyłając mu pismo stanowiące Załącznik nr 8 do Zasad.
6. Wzór formularza skargi stanowi Załącznik nr 1 do Zasad.
7. Formularz skargi dostępny jest na stronie internetowej Banku.
8. Pracownik Banku przyjmując skargę, o której mowa w ust. 1 złożoną na piśmie sprawdza, czy pismo zawiera dane wymagane w ust. 2. W przypadku stwierdzenia braku informacji wymaganych do rozpatrzenia skargi zwraca się do konsumenta o ich uzupełnienie.
9. W sytuacji odmowy podania przez konsumenta wszystkich danych niezbędnych do rozpatrzenia skargi, pracownik Banku informuje konsumenta, że rozpatrzenie skargi nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia konsumenta oraz niezwłocznie informuje o tym bezpośredniego przełożonego i ZZiKW.
10. W przypadku wycofania skargi przez konsumenta należy uzyskać od konsumenta potwierdzenie wycofania skargi.
11. Potwierdzenie wycofania skargi musi być złożone w formie właściwej dla złożenia skargi określonej w ust. 1.

Potwierdzenie złożenia skargi

§ 5

1. Pracownik przyjmujący skargę, o której mowa w § 4 ust. 1 pkt 1), złożoną osobiście:
 - 1) na piśmie w placówce Banku,
 - 2) w formie ustnej w placówce Banku, na podstawie której pracownik przyjmujący skargę wypełnia formularz skargi,potwierdza jej złożenie poprzez sporządzenie kopii dla konsumenta i opatruje ją pieczętą imienną, swoim podpisem oraz datą jej przyjęcia.
2. W przypadku złożenia skargi w sposób, o którym mowa w § 4 ust. 1 pkt 2)-5), Kierownik ZZiKW w terminie do 4 dni roboczych od dnia wpływu skargi, zobowiązany jest w formie pisemnej, zgodnie

z Załącznikiem nr 3 do Zasad poinformować konsumenta o przyjęciu jego oświadczenia wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia skargi, o którym mowa w § 11 ust. 1-2.

3. W odniesieniu do konsumentów, o których mowa w § 3 ust. 5 wraz z potwierdzeniem złożenia skargi, o którym mowa w ust. 1-2 pracownik przyjmujący oświadczenie konsumenta przekazuje w formie pisemnej informację, o których mowa w § 3 ust. 4.
4. Proces skargowy rozpoczyna się z datą wpływu skargi konsumenta do Banku, w sposób opisany w § 4 ust. 1.

Rejestracja skargi

§ 6

1. Każda skarga, która wpłynie do Banku w sposób opisany w § 4 ust. 1, jest rejestrowana w Rejestrze skarg dotyczących dostępności niektórych produktów i usług w Banku Spółdzielczym w Chodzieży prowadzonym przez Kierownika ZZiKW.
2. Wzór Rejestru skarg dotyczących dostępności niektórych produktów i usług w Banku Spółdzielczym w Chodzieży stanowi Załącznik nr 2 do Zasad.

§ 7

1. Pracownik jednostki organizacyjnej, który otrzymał skargę na piśmie, umieszcza na dokumencie skargi (Załącznik nr 1 do Zasad) informację o:
 - 1) dacie przyjęcia skargi,
 - 2) tym czy formularz skargi został wypełniony przez pracownika Banku na podstawie skargi złożonej ustnie,
 - 3) ilości załączników otrzymanych wraz ze skargą;powyższe potwierdza własnoręcznym podpisem pod pieczętą imienną.
2. W przypadku skarg zgłaszanych telefonicznie, pracownik Banku w trakcie prowadzonej rozmowy telefonicznej pozyskuje dane, o których mowa w § 4 ust. 2, wypełnia formularz skargi wraz z adnotacją, o której mowa w ust. 1.
3. W przypadku skarg zgłaszanych ustnie w placówce Banku pracownik przyjmujący oświadczenie konsumenta wypełnia formularz skargi, przedkłada konsumentowi do podpisu, umieszcza adnotację, o których mowa w ust. 1.
4. W przypadku przyjęcia Formularza skargi wraz z załącznikami, pracownik:
 - 1) jednostki organizacyjnej mieszczącej się w Chodzieży przy ul. Składowej 1 – przekazuje dokumenty do Kierownika ZZiKW za pośrednictwem sekretariatu,
 - 2) jednostek organizacyjnych mieszczących się w lokalizacji innej niż określona w ust. 1 – skanuje dokumenty i przesyła pocztą elektroniczną IceWarp na adres Kierownika ZZiKW oraz przekazuje oryginały dokumentów do ZZiKW za pośrednictwem sekretariatu.
5. Kierownik ZZiKW po otrzymaniu dokumentu skargi (Załącznik nr 1 do Zasad) wpisuje na nim numer skargi, pod którym zarejestrowana została w Rejestrze skarg dotyczących dostępności niektórych produktów i usług w Banku Spółdzielczym w Chodzieży (Załącznik nr 2 do Zasad) oraz datę rejestracji.

§ 8

Za prawidłowe rejestrowanie skarg i przygotowanie odpowiedzi do konsumenta odpowiada Kierownik ZZiKW.

Przydzielanie skarg

§ 9

Kierownik ZZiKW w terminie 2 dni roboczych od daty otrzymania skargi może zwrócić się do właściwych jednostek organizacyjnych/ Zespołów w Centrali Banku o jej zaopiniowanie.

§ 10

1. Za przygotowanie wsadu merytorycznego do rozpatrzenia skargi odpowiadają kierujący jednostkami organizacyjnymi/ Zespołami w Centrali Banku, do których skargę przydzielono do zaopiniowania.
2. Każda jednostka organizacyjna/ Zespół w Centrali Banku, do której przekazano skargę do zaopiniowania, jest obowiązana do przekazania do Kierownika ZZiKW wszelkich niezbędnych dokumentów oraz wsadu merytorycznego zawierającego w szczególności:
 - 1) stanowisko co do sposobu rozpatrzenia skargi,
 - 2) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że skarga ma zostać uwzględniona,
 - 3) wyczerpującą informację na temat zajętego stanowiska co do sposobu rozpatrzenia skargi z podaniem odpowiednich fragmentów umowy i/lub regulaminu produktowego; lub innych dokumentów, z których wynika stanowisko Banku,w terminie 7 dni roboczych od daty otrzymania zgłoszenia od Kierownika ZZiKW.
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, o których mowa w § 11 ust. 2, możliwe jest wydłużenie terminu, o którym mowa w ust. 2, po uzyskaniu uprzedniej akceptacji Kierownika ZZiKW.
4. Kierujący jednostką organizacyjną/ Zespołem w Centrali Banku, do której przekazano skargę do zaopiniowania, zobowiązany jest do pisemnego poinformowania Kierownika ZZiKW, nie później niż w terminie 5 dni od dnia przekazania skargi, o braku możliwości udzielenia odpowiedzi w terminie określonym w ust. 2.

Udzielenie odpowiedzi na skargę

§ 11

1. Odpowiedź na skargę dotyczącą braku dostępności świadczonych przez Bank niektórych produktów i usług powinna być udzielona konsumentowi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania skargi przez Bank.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu do 60 dni kalendarzowych.
3. Jeśli nie ma możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną skargę w terminie określonym w ust. 1, Kierownik ZZiKW w formie pisemnej lub mailowej (gdy konsument wskaże taką formę otrzymania odpowiedzi na skargę), powiadamia o tym konsumenta w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia wpływu skargi wraz z podaniem:
 - 1) przyczyny zwłoki w rozpatrywaniu skargi,
 - 2) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną skargę, który nie może być dłuższy, niż wskazany w ust. 2.
4. Odpowiedź, o której mowa w ust. 1-2, zawiera w szczególności:
 - 1) informację o wyniku rozpatrzenia skargi oraz w przypadku gdy skarga:
 - a) nie została uwzględniona - uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - b) została uwzględniona - określenie terminu, nie dłuższego niż 6 miesięcy od dnia udzielenia odpowiedzi, w którym żądanie skarżącego zostanie zrealizowane;
 - 2) imię i nazwisko osoby upoważnionej przez Bank do udzielenia odpowiedzi wraz ze wskazaniem stanowiska służbowego.
5. Gdy skarga nie została uwzględniona, odpowiedź, o której mowa w § 12 ust. 8 zawiera również pouczenie o możliwości:
 - 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi do Prezesa Zarządu Banku, a także o sposobie i terminie wniesienia tego odwołania;
 - 2) złożenia zawiadomienia o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności, o którym mowa w art. 67 ustawy o dostępności, tj. do Prezesa Zarządu PFRON.
6. Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 1 - 2 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie - nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe, z zastrzeżeniem ust. 7.
7. W przypadku, gdy konsument wskaże formę elektroniczną, jako formę otrzymania odpowiedzi na skargę, odpowiedź na skargę i informacja, o której mowa w ust. 3, w formie podpisanego

elektronicznie pliku pdf i zaszyfrowana hasłem jest wysłana na adres e-mail konsumenta podany na formularzu skargi. Hasło umożliwiające odczytanie lub odsłuchanie odpowiedzi na skargę jest generowane przez Kierownika ZZiKW i wysyłane w formie wiadomości sms na numer telefonu konsumenta podany w formularzu skargi.

8. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach, o których mowa w ust. 2, uznaje się, że skarga została rozpatrzona zgodnie z żądaniem skarżącego.
9. W przypadku zaistnienia sytuacji opisanej w ust. 8, Bank realizuje żądanie skarżącego w terminie nie dłuższym niż 6 miesięcy od dnia otrzymania skargi.

§ 12

1. Odpowiedź na skargę formułuje Kierownik ZZiKW po:
 - 1) otrzymaniu wsadu merytorycznego i dokumentów, zgodnie z § 10 ust. 1-2,
 - 2) zaakceptowaniu przez Prezesa Zarządu propozycji załatwienia sprawy i przedkłada do podpisu Prezesa Zarządu lub Członka Zarządu w przypadku jego nieobecności.
2. W przypadku odmiennych stanowisk jednostek organizacyjnych/ Zespołów w Centrali Banku, do których Kierownik ZZiKW przekazał skargę do zaopiniowania, zgodnie z § 9, Kierownik ZZiKW w porozumieniu z Prezesem Zarządu decyduje o ostatecznym sposobie rozpatrzenia skargi.
3. Projekty odpowiedzi przygotowuje Kierownik ZZiKW na podstawie dokumentów i informacji przekazanych przez komórki merytoryczne. Projekt odpowiedzi na skargę rozpatrzoną negatywnie Kierownik ZZiKW może przekazać do sprawdzenia i weryfikacji przez obsługę prawną w zakresie zgodności z regulacjami wewnętrznymi Banku oraz powszechnymi przepisami prawa.
4. Odpowiedź udzielana jest na piśmie, na papierze firmowym, przy użyciu czcionki Arial 11 pkt, a na uzasadnione żądanie konsumenta przy użyciu innej/większej czcionki i wysłana:
 - 1) listem poleconym na adres wskazany w skardze przez konsumenta, lub za pośrednictwem skrzynki elektronicznej z wyjątkiem pkt 2),
 - 2) na innym trwałym nośniku i wyłącznie na wniosek konsumenta, w tym z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego skarga została wysłana, chyba, że konsument poda w skardze inny adres mailowy, w formacie podpisanego elektronicznie pliku pdf zaszyfrowanego hasłem.
5. Wzory odpowiedzi zawierają Załączniki nr 5-8 do Zasad.
6. W odniesieniu do konsumentów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy, a złożyli skargę odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w skardze lub adres mailowy, o którym mowa w ust. 4 pkt 2) zgodnie z treścią Załącznika nr 4 do Zasad.
7. Pismo do konsumenta uwzględniające jego żądanie zawarte w skardze zawiera:
 - 1) nazwę Banku,
 - 2) numer skargi,
 - 3) temat skargi,
 - 4) wyczerpującą informację na temat stanowiska Banku w sprawie skierowanych zastrzeżeń, ze wskazaniem stosownych postanowień regulaminów i umów podpisanych z klientem (jeśli mają zastosowanie w danej sprawie),
 - 5) określenie terminu, w którym żądanie konsumenta zawarte w skardze zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 6 miesięcy od dnia sporządzenia odpowiedzi,
 - 6) imię, nazwisko, stanowisko służbowe i pieczęć imienną osoby udzielającej odpowiedzi.
8. W przypadku nieuwzględnienia żądań konsumenta zawartych w skardze, odpowiedź na skargę powinna zawierać informacje, o których mowa w ust. 7 oraz dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o możliwości:
 - 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, do Prezesa Zarządu Banku oraz wskazanie sposobu i terminu wniesienia odwołania,
 - 2) złożenia zawiadomienia o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności do Prezesa Zarządu PFRON.
9. Pouczenie, o którym mowa w ust. 8, powinno mieć następujące brzmienie:
Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na skargę może Pani/Pan:

- 1) *odwołać się do Prezesa Zarządu Banku Spółdzielczego w Chodzieży, poprzez złożenie odwołania w formie i miejscu właściwej dla skargi,*
 - 2) *złożyć zawiadomienie o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności do Prezesa Zarządu PFRON, al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa.*
10. Odpowiedź na skargę przekazywana jest przez Kierownika ZZiKW także do wiadomości jednostki organizacyjnej przyjmującej skargę oraz archiwizowana, w sposób określony w § 14.

§ 13

1. Złożenie przez konsumenta odwołania od stanowiska zawartego w odpowiedzi na skargę, podlega rejestracji, zgodnie z zasadami określonymi w § 7-9.
2. Prezes Zarządu Banku przekazuje odwołanie do rozpoznania przez Kierownika ZZiKW.
3. Po weryfikacji przez obsługę prawną Kierownik ZZiKW przekazuje projekt odpowiedzi na odwołanie do Prezesa Zarządu Banku, a po jego zaakceptowaniu przekazuje konsumentowi odpowiedź podpisaną przez Prezesa Zarządu Banku w trybie wskazanym w § 12 ust. 8 pkt. 1), oraz w terminie określonym w § 11 ust. 1.
4. Odpowiedź, o której mowa w ust. 3, przekazywana jest również w formie elektronicznej do wiadomości jednostki organizacyjnej, która pierwotnie otrzymała i zarejestrowała skargę.

Przechowywanie dokumentacji

§ 14

1. Za przechowywanie dokumentacji (w formie papierowej i/lub elektronicznej), dotyczącej zgłaszanych skarg, odpowiedzialny jest Kierownik ZZiKW.
2. Okres przechowywania dokumentacji, o której mowa w ust. 1 wynosi 6 lat (licząc od ostatniego dnia roku kalendarzowego, w którym złożono ostatnie pismo/ dokonano ostatniego zgłoszenia związanego z daną skargą) lub dłużej, jeżeli tak wynika z obowiązujących przepisów prawa.

Sprawozdawczość

§ 15

Kierownik ZZiKW, zgodnie z obowiązującymi w Banku „Zasadami składania i rozpatrywania reklamacji/ skarg w Banku Spółdzielczym w Chodzieży”, składa do zatwierdzenia Zarządu Banku zbiorcze informacje dotyczące skarg.

Postępowanie wewnętrzne Banku

§ 16

1. W przypadku uznania skargi za zasadną przez jednostkę organizacyjną/ Zespół w Centrali Banku przygotowującą wsad merytoryczny, Kierownik ZZiKW zleca odpowiednim jednostkom organizacyjnym/ Zespołom w Centrali Banku dokonanie analizy złożoności problemu, którego skarga dotyczyła i udzielenia informacji o terminie usunięcia przyczyn braku dostępności.
2. Wyniki analizy przekazywane są do Kierownika ZZiKW elektronicznie (pocztą elektroniczną IceWarp), wraz z propozycją mechanizmów ograniczających ryzyko ponownego wystąpienia skargi.
3. Kierownik ZZiKW koordynuje proces usuwania zgłoszonych w skardze nieprawidłowości, uznanych przez Bank za zasadne.

§ 17

Na uzasadnione żądanie Prezesa PFRON lub organu nadzoru Bank udziela informacji, czy produkt, oferowana lub świadczona usługa spełniają wymagania dostępności oraz udostępnia dowody w terminie wskazanym przez wymieniony powyżej organ.

§ 18

1. W przypadku gdy skarga została złożona do Banku, jako dystrybutora danego produktu, komórka merytoryczna w Banku z porozumieniem z Kierownikiem ZZiKW przekazuje ją niezwłocznie do rozpatrzenia podmiotowi gospodarczemu, który przekazał produkt do udostępnienia na rynku.

Kierownik ZZiKW przygotowuje pismo powiadamiające o tym konsumenta w sposób wskazany w art. 36 ust. 1 pkt 2 ustawy o dostępności, tj. na adres do korespondencji, adres e-mail.

2. Skarga przekazywana jest bez danych konsumenta. Kierownik ZZiKW przygotowuje odpowiedź na skargę o ile to możliwe w porozumieniu z producentem/ dystrybutorem.

§ 19

Nadzór nad procesem przyjmowania i rozpatrywania skarg sprawuje Prezes Zarządu Banku.
