

Załącznik
do Uchwały nr 60/2025
Zarządu Banku Spółdzielczego w
Kowalewie Pomorskim
z dnia 27 czerwca 2025 r.



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

Kowalewo Pomorskie, czerwiec 2025 r.

Spis treści

Postanowienia ogólne	1
Przebieg procesu skargowego.....	3
Złożenie skargi.....	4
Potwierdzenie złożenia skargi.....	5
Rejestracja skargi	6
Udzielenie odpowiedzi na skargę.....	7
Przechowywanie dokumentacji.....	9
Sprawozdawczość	10
Postępowanie wewnętrzne Banku.....	10

Wykaz załączników

- Załącznik nr 1 Formularz skargi;
- Załącznik nr 2 Rejestr skarg;
- 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”, zwane dalej „Zasadami dostępności”, określają tryb przyjmowania i rozpatrywania skarg kierowanych do Banku przez konsumentów w zakresie dostępności niektórych produktów i usług.

§ 2

Użyte w treści „Zasad dotyczących dostępności” określenia mają znaczenie:

- 1) Bank – Bank Spółdzielczy z siedzibą w Kowalewie Pomorskim;
- 2) BMI- Bankowość mobilna i internetowa;
- 3) KW–Kontrola wewnętrzna;
- 4) Call Center –telefoniczne centrum obsługi;
- 5) Centrala Banku – Centrala Banku Spółdzielczego w Kowalewie Pomorskim;
- 6) 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.;
- 7) PFRON – Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych;
- 8) Jednostka organizacyjna –element struktury organizacyjnej Banku, tj.: Centrala oraz Oddziały;
- 9) konsument– osoba fizyczna, która kupuje produkt lub korzysta z usługi w celach niezwiązanych z jej działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub z wykonywaniem wolnego zawodu;
- 10) placówka Banku – Centrala/ Oddziały Banku;
- 11) proces skargowy – proces rozpatrywania skargi obejmujący etapy przyjęcia, rejestracji, analizy, realizacji i udzielenia odpowiedzi na złożoną przez konsumenta skargę;
- 12) skarga – wystąpienie konsumenta, kierowane do Banku odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących braku zapewnienia spełnienia wymagań dostępności,
- 13) system Serwis SGB – system, w którym rejestrowane są skargi rozpatrywane zgodnie z zapisami „Zasad dotyczących dostępności”;
- 14) system nadzoru - system nadzoru tworzą Prezes Zarządu PFRON oraz organy nadzoru;
- 15) organy nadzoru - organami nadzoru w zakresie bankowości detalicznej są Rzecznik Finansowy oraz Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej, który jest organem nadzoru wyłącznie w zakresie terminali;
- 16) skrzynka elektroniczna – adres do doręczeń elektronicznych Banku w rozumieniu ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych: AE:PL-60341-33211-DBBGS-30;
- 17) 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;

18) ustawa o dostępności - ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze;

19) 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 obejmujące czynności działalności maklerskiej, o których mowa w art. 69 ust. 2 pkt 1, 2, 4 i 5 oraz ust. 4 pkt 1, 2, 5 i 6 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi,

c) 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.

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 niniejszych Zasad dotyczących dostępności.

Złożenie skargi

§ 4

1. Bank zapewnia konsumentowi możliwość złożenia skargi:
 - 1) w dowolnej placówce (pisemnie lub ustnie do protokołu);
 - 2) telefonicznie (numery na stronie internetowej);
 - 3) listownie na adres dowolnej placówki banku;
 - 4) przez skrzynkę elektroniczną;
 - 5) e-mailowo (adres e- mail podany na stronie internetowej).
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 z ust. 2 pozostawia się bez rozpatrzenia. Bank informuje o tym skarżącego wysyłając mu pismo stanowiące załącznik numer 7 do Zasad dostępności.
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 numer 8 do Zasad dostępności.
6. Wzór formularza skargi stanowi załącznik nr 1 do niniejszych Zasad.
7. Formularz skargi dostępny jest na stronie internetowej Banku.
8. Pracownik Banku przyjmując skargę o której mowa w ust. 1 na piśmie, sprawdza , czy pismo zawiera dane wymagane w ust. 2. W przypadku stwierdzenia braku informacji wymaganych do rozpatrzenia skargi należy poprosić 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 KW.

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 określone 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 2-4, pracownik Banku przyjmujący skargę, w terminie do 4 dni roboczych od dnia wpływu skargi, zobowiązany jest w formie pisemnej zgodnie z załącznikiem nr 3 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 § 4 ust. 5 wraz z potwierdzeniem złożenia skargi, o którym mowa w ust. 1 - 2 pracownik przyjmujący oświadczenie konsumenta przekazuje w formie pisemnej informacje, o których mowa w § 4 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.
2. Rejestracja skargi dokonywana jest w dedykowanym arkuszu Excel przez:
 - 1) pracownika Oddziału, który przyjął skargę konsumenta – w przypadku skarg złożonych w Oddziale w sposób opisany w § 4 ust. 1 pkt 1), 3), 4);
 - 2) pozostałych pracowników – w przypadku skarg zgłoszonych w sposób opisany w § 4 ust. 1 pkt 2) i 4);
 - 3) KW – w przypadku skarg złożonych w Centrali, w sposób opisany w § 4 ust. 1 pkt 1, 3, z wyłączeniem skarg, o których mowa w pkt 1) i 2).
3. Za koordynowanie prac związanych z prawidłowym rejestrowaniem skarg i przygotowanie odpowiedzi do konsumenta odpowiada KW.

§ 7

1. Pracownik placówki Banku, który otrzymał skargę na piśmie, umieszcza na dokumencie:

- 1) pieczętkę imienną wraz z podpisem;
 - 2) datę przyjęcia skargi;
 - 3) informację o ilości załączników otrzymanych wraz ze skargą.
2. W przypadku skarg zgłaszanych telefonicznie, pracownik w trakcie prowadzonej rozmowy telefonicznej pozyskuje dane, o których mowa w § 4 ust. 2, wypełnia formularz skargi wraz z adnotacją zawierającą datę przyjęcia skargi, oraz składa podpis.
3. W przypadku skarg zgłaszanych ustnie w placówce Banku pracownik przyjmujący oświadczenie konsumenta wypełnia formularz skargi, przedkłada konsumentowi do podpisu, umieszcza adnotację zawierającą datę przyjęcia skargi, umieszcza odcisk pieczętki imiennej oraz składa podpis.

§ 8

Skarga, która wpłynie do sekretariatu Zarządu w Centrali Banku, rejestrowana jest w książce korespondencji przychodzącej i niezwłocznie przekazywana do KW.

Przydzielanie skarg

§ 9

1. Pracownik Banku, rejestruje skargę wraz ze wszystkimi załącznikami, w nieprzekraczalnym terminie **do 2 dni roboczych** od daty jej wpływu.
2. Informacja o wpływie skargi, jest mailowo przekazywana do KW.
3. KW w **terminie 2 dni roboczych** od daty otrzymania skargi lub od dnia otrzymania informacji o skardze, o której mowa w ust. 2, ewidencjonuje skargę w Rejestrze skarg; którego wzór określa załącznik nr 2, przydziela skargę do rozpatrzenia jednostce organizacyjnej (jednostkom organizacyjnym) Banku, której/ ych zakres zadań odnosi się do przedmiotu skargi.

§ 10

1. Za przygotowanie wsadu merytorycznego do rozpatrzenia skargi odpowiadają kierujący jednostkami organizacyjnymi Banku, do których skargę przydzielono do rozpatrzenia.
2. Każda jednostka organizacyjna Banku, do której przekazano skargę do rozpatrzenia, jest obowiązana do przekazania do KW 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 2 dni roboczych od daty otrzymania zgłoszenia od KW.
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 KW.

4. Jednostka organizacyjna, do której przekazano skargę do rozpatrzenia, zobowiązana jest do poinformowania KW nie później niż w terminie 5 dni od dnia przekazania skargi poprzez wysłanie e-mail na adres pracownika KW 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, KW 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 pkt. 7 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. 6.

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 formacie 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 pracownika KW i wysyłane **w formie 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 i udziela KW po otrzymaniu wsadu merytorycznego i dokumentów, zgodnie z § 10 ust. 1-2. W przypadku odmiennych stanowisk jednostek organizacyjnych, do których KW przekazał skargę do rozpatrzenia, zgodnie z § 9 ust. 3, KW decyduje o ostatecznym sposobie rozpatrzenia skargi.

2. Projekty odpowiedzi przygotowuje pracownik KW na podstawie dokumentów i informacji przekazanych przez komórki merytoryczne. Projekt odpowiedzi na skargę rozpatrzoną negatywnie, pracownik KW przekazuje do sprawdzenia i weryfikacji przez obsługę prawną w zakresie zgodności z regulacjami wewnętrznymi Banku oraz powszechnymi przepisami prawa.

3. 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 em 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..

4. Wzory odpowiedzi zawierają załączniki nr 5-8.

5. 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. 3 pkt 2) zgodnie z treścią załącznika nr 4.

6. 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 pieczętę imienną osoby udzielającej odpowiedzi.
7. W przypadku nieuwzględnienia żądań konsumenta zawartych w skardze, odpowiedź na skargę powinna zawierać informacje, o których mowa w ust. 6 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.

8. Pouczenie, o którym mowa w ust. 7, powinno mieć następujące brzmienie:

Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na skargę może Pani/Pan:

1) odwołać się do Prezesa Zarządu Banku, 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.

9. Odpowiedź na skargę przekazywana jest przez KW 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 KW.
3. Po weryfikacji przez obsługę prawną, KW 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. 7 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, odpowiedzialni są:
 - 1) Oddział – w przypadku skarg złożonych w Oddziale;
 - 2) BMI – w przypadku skarg rejestrowanych przez Call Center;
 - 3) KW – w przypadku skarg rejestrowanych przez KW.
2. Okres przechowywania dokumentacji, o której mowa w ust. 1 oraz nagrań, o których mowa w ust. 1, wynosi 6 lat (licząc od ostatniego dnia roku kalendarzowego, w którym złożono ostatnie pismo/ dokonano ostatniego zgłoszenia poprzez Call Center związanego z daną skargą) lub dłużej, jeżeli tak wynika z obowiązujących przepisów prawa.

3. W przypadku skarg telefonicznych nagranie rozmów telefonicznych – skarg, jest przechowywane przez ITCard celem archiwizacji.
4. Dostęp do danych, o których mowa w ust. 3 posiada KW.

Sprawozdawczość

§15

1. KW w cyklach **kwartalnych** prezentuje Stanowisku ds. Ryzyka Bankowego informacje o skargach (w celu ujęcia w raporcie z Ryzyka Operacyjnego)
2. **Do końca lutego, KW przekazuje Zarządowi sprawozdanie dotyczące skarg, wniesionych w poprzednim roku kalendarzowym.**

Postępowanie wewnętrzne Banku

§ 16

1. W przypadku uznania skargi za zasadną przez jednostkę organizacyjną Banku przygotowującą wsad merytoryczny, KW zleca odpowiednim jednostkom organizacyjnym Banku dokonanie analizy złożoności problemu, którego skarga dotyczyła i udzielenia informacji o terminie usunięcia przyczyn braku dostępności.
2. Wyniki analizy, przekazywane są do KW na adres pracownika wraz z propozycją mechanizmów ograniczających ryzyko ponownego wystąpienia skargi.
3. KW 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

W przypadku gdy skarga została złożona do Banku, jako dystrybutora danego produktu, merytoryczna komórka w Banku z porozumieniem z KW przekazuje ją niezwłocznie do rozpatrzenia podmiotowi gospodarczemu, który przekazał produkt do udostępnienia na rynku. KW powiadamia o tym konsumenta w sposób wskazany w art. 36 ust. 1 pkt 2 ustawy o dostępności, tj. na adres do korespondencji, adres e-mail. Skarga przekazywana jest bez danych konsumenta. KW udziela odpowiedzi na skargę o ile to możliwe w porozumieniu z producentem/ dystrybutorem.

§ 19

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