

Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg w zakresie braku spełnienia wymagań dostępności w PLUS BANK S.A.

§ 1.

Zasady ogólne

1. Niniejszy regulamin określa tryb przyjmowania i rozpatrywania skarg PLUS BANK S.A. (zwany dalej „Bankiem”), w tym skarg dotyczących braku spełnienia wymagań dostępności produktów i usług świadczonych przez Bank w rozumieniu Ustawy o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze z dnia 26.04.2024 r. (Dz. U. z 2024 r., poz. 731),
2. Bank w swojej działalności stosuje przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w tym w szczególności: ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1109 z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz.U. z 2025 r. poz. 611), jak również m. in. Zasady Dobrej Praktyki Bankowej przyjęte przez XXV Walne Zgromadzenie Związku Banków Polskich w dniu 18 kwietnia 2013 r., które stanowią zbiór norm, jakimi kierują się banki w stosunkach ze swoimi klientami.

§ 2.

Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg

1. Skarga może zostać złożona w każdej komórce Banku obsługującej klientów i może być złożona:
 - a. w formie pisemnej - osobiście w Oddziale Partnerskim, których lista znajduje się na stronie Banku plusbank.pl, przesyłką pocztową (w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy Prawo pocztowe (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 366), zwanej dalej „Prawem pocztowym”) lub za pośrednictwem kuriera lub posłańca, wysyłką na adres do doręczeń elektronicznych w rozumieniu ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy;
 - b. ustnie – telefonicznie pod numerami telefonów + 48 61 8461 461 lub 801 44 55 66 albo osobiście do protokołu podczas wizyty w Oddziale Partnerskim,
 - c. w formie elektronicznej – za pośrednictwem aplikacji plusbank24, za pomocą poczty elektronicznej na adres: jakosc@plusbank.pl lub za pośrednictwem formularza udostępnionego na stronie plusbank.pl.
2. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania skarg zawarte w niniejszym regulaminie dostępne są na stronie plusbank.pl.
3. Na życzenie klienta, Bank potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony z klientem sposób, fakt złożenia skargi.
4. Skarga powinny zawierać:
 - a. imię i nazwisko (nazwę) wnoszącego skargę,

- b. adres (wskazanie miejscowości, kodu pocztowego, ulicy, nr domu i mieszkania) wnoszącego skargę lub inny adres do doręczeń oraz preferowany sposób udzielenia odpowiedzi na skargę;
 - c. treść skargi może być wyrażona w sposób dowolny, przy czym istotne jest, aby można było na jej podstawie ustalić przedmiot skargi.
5. Skargę niezawierającą imienia i nazwiska (nazwy) oraz danych kontaktowych pozostawia się bez rozpoznania.
6. Skarga złożona przez osobę niebędącą konsumentem pozostaje bez rozpoznania merytorycznego, o czym Bank we właściwy sposób informuje. Za konsumenta rozumie się osobę fizyczną, która kupuje produkt lub korzysta z usługi w celach niezwiązanych z jej działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub z wykonywaniem wolnego zawodu.
7. Osoba skarżąca może w każdej chwili odwołać skargę.

§ 3.

Terminy i sposób udzielania odpowiedzi na skargi

1. Rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi nastąpi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania skargi. Do zachowania przez Bank wyżej wymienionego terminu wystarczy udzielenie odpowiedzi przed jego upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielanych na piśmie - nadanie w placówce operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 Prawa pocztowego.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 1, Bank może podjąć decyzję o wydłużeniu terminu rozpatrywania i udzielaniu odpowiedzi na skargę. W takim przypadku, w informacji przekazywanej skarżącemu Bank określa przewidywany termin rozpatrzenia skargi i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania skargi.
3. Odpowiedź na skargę udzielana jest w formie zgodnej z wskazanym przez skarżącego preferowanym sposobem udzielenia odpowiedzi a w przypadku braku takiego wskazania - w formie pisemnej na posiadany przez Bank adres do korespondencji.

§ 4.

Tryb odwoławczy

1. Nadzór nad rozpatrywaniem skarg w Banku sprawuje Rzecznik Klienta.
2. Proces rozpatrywania skarg, kończy się trybem odwoławczym. Odwołania należy kierować na adres: PLUS BANK S.A., Rzecznik Klienta, al. Solidarności 46, 61-696 Poznań.
3. Do składania i rozpatrzenia odwołania od stanowiska Banku przedstawionego w odpowiedzi na skargę postanowienia niniejszego regulaminu stosuje się analogicznie.

§ 5.

Instytucje zewnętrzne

1. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Rzecznik Finansowy.

2. Niezależnie od opisanego wyżej postępowania, każdemu przysługuje prawo do złożenia zawiadomienia do Prezesa Zarządu PFRON o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności.