

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania Skargi na brak dostępności w Banku Spółdzielczym w Tarcynie

Konsument ma prawo złożenia do Banku Spółdzielczego w Tarcynie (dalej **Bank**) skargi na niezapewnienie spełnienia wymagań dostępności przez produkt albo usługę - **Skargę na brak dostępności**, a Bank jest zobowiązany do jej rozpatrzenia według poniższych zasad:

1. Skarga na brak dostępności składana w Banku jest rozpatrywana zgodnie z zapisami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. *o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze*.
2. Konsument może złożyć Skargę na brak dostępności w następującej formie:
 - 1) **na piśmie** – osobiście albo wysłaną przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. *Prawo pocztowe* albo na adres do doręczeń elektronicznych w ramach usługi e-Doręczenia – skrzynka AE:PL-90071-77925-ECJUB-28;
 - 2) **ustnie** – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w placówce Banku;
 - 3) **w postaci elektronicznej** na adres: info@bstarczyn.pl
3. Skarga na brak dostępności może być złożona w dowolnej placówce Banku obsługującej klientów.
4. Skarga na brak dostępności może być złożona: osobiście przez Konsumenta, osoby działające w jego imieniu na mocy udzielonego pełnomocnictwa (np. adwokat, radca prawny) albo w roli przedstawiciela ustawowego, np. osobę fizyczną będącą kuratorem, opiekunem prawnym.
5. Skarga na brak dostępności 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.Skargę, która nie zawiera informacji określonych w pkt 1-4, Bank pozostawia się bez rozpatrzenia, informując o tym skarżącego.
6. Skarga na brak dostępności może zawierać **wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia spełnienia wymagania dostępności** przez produkt albo usługę.
7. Bieg terminu rozpatrywania Skargi na brak dostępności rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
8. Bank rozpatruje Skargę na brak dostępności i udziela odpowiedzi w sposób wskazany przez Konsumenta w złożonej Skardze bez zbędnej zwłoki, jednak nie później, niż **w terminie 30 dni** od daty otrzymania Skargi.
9. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie Skargi na brak dostępności i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Bank w tym terminie zawiadamia Konsumenta o przyczynie zwłoki oraz wskazuje nowy termin rozpatrzenia Skargi i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy **niż 60 dni** od dnia otrzymania Skargi.
10. W przypadku niedotrzymania powyższych terminów Skargę na brak dostępności uważa się za rozpatrzoną zgodnie z żądaniem skarżącego.
11. Bank realizuje żądanie skarżącego w terminie nie dłuższym niż **6 miesięcy** od dnia otrzymania Skargi na brak dostępności.
12. **Odpowiedź na Skargę na brak dostępności** 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 tej odpowiedzi, w którym żądanie skarżącego zostanie zrealizowane;
 - 2) imię, nazwisko oraz stanowisko osoby upoważnionej przez Bank do udzielenia odpowiedzi.W przypadku gdy Skarga nie została uwzględniona, odpowiedź Banku zawiera również pouczenie o możliwości złożenia zawiadomienia o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności do Prezesa Zarządu

PFRON zgodnie z art. 67 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

13. Bank udziela odpowiedzi w formie i w sposób, jaki Konsument w Skardze wskazał jako preferowany.

14. Po otrzymaniu odpowiedzi na Skargę, Konsument może odwołać się od decyzji Banku do:

- 1) Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na Skargę na brak dostępności;
- 2) Miejskiego Rzecznika Konsumentów lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów;
- 3) Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, z zawiadomieniem o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności, zgodnie z art. 67 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

15. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie Skargi na brak dostępności.

16. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest **Komisja Nadzoru Finansowego** z siedzibą przy ul. Pięknej 20, 00-549 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20 skr. poczt. 419, 00-549 Warszawa.

17. Właściwym dla Banku organem nadzoru w sprawach ochrony konsumentów jest **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów** z siedzibą przy pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa.

Bank Spółdzielczy w Tarczynie zarejestrowany w Krajowym Rejestrze Sądowym Rejestrze Przedsiębiorców Nr 0000052415, NIP:1230049861

Centrala Banku - 05-555 Tarczyn, ul. Juliana Stępkowskiego 4, tel./fax: 22 727-78-86
adres do doręczeń elektronicznych: skrzynka **AE:PL-90071-77925-ECJUB-28** w ramach usługi e-Doręczenia

Placówki Banku:

Oddział w Nadarzynie – 05-830 Nadarzyn, ul. Mszczonowska 7b, tel./fax: 22 734 23 96

Filia w Łazach – 05-552 Łazy, ul. Łączności 35, tel. 22 757 99 10

Filia w Pniewach – 05-652 Pniewy, Urząd Gminy – Pniewy 2, tel./fax: 48 332 22 46

Filia w Prażmowie – 05-505 Prażmów, ul. Czołchańskiego 4, tel./fax: 22 727 05 94

Filia w Chińskim Centrum Handlowym - 05-552 Wólka Kosowska, ul. Nadrzeczna 14A, hala VI, lok. D-01&D-03, tel./fax: 22 756 15 04