

Załącznik
do Uchwały nr 80/2025
Zarządu Banku Spółdzielczego w Lubrańcu
z dnia 24 czerwca 2025 roku
(obow. od 28.06.2025 r.)



Bank Spółdzielczy w Lubrańcu

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

Lubraniec, 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 w Lubrańcu;
- 2) jednostka rozpatrująca – komórka organizacyjna Centrali lub Oddział, której zakres zadań odnosi się do przedmiotu reklamacji/skargi/wniosku;
- 3) RBZ - Stanowisko ds. organizacyjnych, zgodności i testowania pionowego;
- 4) Infolinia – obsługa telefoniczna klientów banku;
- 5) Centrala Banku – Centrala Banku spółdzielczego w Lubrańcu;
- 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 nadzoru - system nadzoru tworzą Prezes Zarządu PFRON oraz organy nadzoru;
- 14) organy nadzoru - organami nadzoru w zakresie bankowości detalicznej są Rzecznik Finansowy oraz Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej, który jest organem nadzoru wyłącznie w zakresie terminali;
- 1) skrzynka elektroniczna – adres do doręczeń elektronicznych Banku w rozumieniu ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych: AE:PL-90106-99429-WDTHI-25;
- 2) trwałe nośnik informacji – trwałe 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;
- 3) ustawa o dostępności - ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze;
- 4) 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 informacje, 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 w formie ustnej poprzez kontakt z infolinią Banku, (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 RBZ.
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 informację, 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. Rejestr skarg prowadzony jest w Centrali przez RBZ.

§ 7

1. Pracownik placówki Banku, który otrzymał skargę na piśmie, umieszcza na dokumencie:
 - 1) pieczętą imienną wraz z podpisem;
 - 2) datę przyjęcia skargi;
 - 3) informację o ilości załączników otrzymanych wraz ze skargą.
2. W przypadku skarg zgłaszanych telefonicznie, pracownik obsługujący infolinię 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 pieczęci imiennej oraz składa podpis.
4. Skarga, o której mowa w ust. 2-3, jest także rejestrowana przez RBZ w rejestrze reklamacji.

§ 8

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

Przydzielanie skarg

§ 9

1. Pracownik Banku, rejestruje skargę ze wszystkimi załącznikami, przekazuje niezwłocznie do RBZ, na adres: centrala@bslubraniec.sgb.pl lub drogą papierową w nieprzekraczalnym terminie do 2 dni roboczych od daty jej wpływu i rejestruje ją.

2. RBZ 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. W przypadku, gdy skarga dotyczy obszaru działalności więcej niż jednej jednostki organizacyjnej, RBZ w terminie 2 dni roboczych od daty otrzymania skargi lub od dnia otrzymania informacji o skardze, kieruje skargę do rozpatrzenia przez jednostkę organizacyjną, do której zakresu zadań w przeważającej mierze należy przedmiot skargi.
3. Jednostka organizacyjna, do której RBZ skieruje skargę, odpowiada za kompleksowe rozpatrzenie skargi.

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, jednostka rozpatrująca skargę 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 banku 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 reklamację formułuje i udziela jednostka rozpatrująca.

2. Odpowiedź udzielana jest w formie pisemnej, na papierze firmowym przy użyciu czcionki Time New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie klienta przy użyciu większej 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 Spółdzielczego w Lubrańcu 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 Spółdzielczego w Lubrańcu, 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 reklamację przekazywana jest zawsze do wiadomości komórki rejestrującej skargę.

§ 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 RBZ.
3. RBZ dokonuje rozpatrzenia odwołania 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) RBZ – w przypadku reklamacji złożonych w Centrali;
2. Okres przechowywania dokumentacji, o której mowa w ust. 1 wynosi 6 lat (licząc od

ostatniego dnia roku kalendarzowego, w którym złożono ostatnie pismo związane z daną skargą) lub dłużej, jeżeli tak wynika z obowiązujących przepisów prawa.

Sprawozdawczość

§15

1. Oddział zobowiązany jest do informowania RBZ o przyjętych i rozpatrzonych skargach, w formie elektronicznej, na adres: centrala@bslubraniec.sgb.pl, w terminie do 10-go dnia miesiąca po zakończeniu kwartału.
2. RBZ dokonuje porównania przesłanych informacji Oddziałowych ze stanem skarg zarejestrowanych w rejestrze RBZ .
3. RBZ w cyklach kwartalnych prezentuje Zarządowi Banku i Radzie Nadzorczej informacje o skargach, w ramach raportu z ryzyka braku zgodności.

Postępowanie wewnętrzne Banku

§ 16

1. W przypadku uznania skargi za zasadną przez jednostkę rozpatrującą skargę, RBZ zleca odpowiednim komórkom organizacyjnym Centrali lub Oddziałom dokonanie analizy złożoności problemu, którego skarga dotyczyła i udzielenia informacji o terminie usunięcia przyczyn braku dostępności.
2. Wyniki analizy, przekazywane są do RBZ na adres: centrala@bslubraniec.sgb.pl, wraz z propozycją mechanizmów ograniczających ryzyko ponownego wystąpienia skargi.
3. RBZ 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 RBZ przekazuje ją niezwłocznie do rozpatrzenia podmiotowi gospodarczemu, który przekazał produkt do udostępnienia na rynku. RBZ 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. RBZ 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.