

Skargi na niezapewnianie spełniania wymagań dostępności przez produkt lub usługę

Konsument/Zgłaszający ma prawo do złożenia **Skargi**, jeśli uzna, że oferowany przez Kasę produkt lub usługa nie spełnia wymagania dostępności, o którym mowa w *Ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze* (dalej: Ustawa o dostępności).

Informacje jakie musi zawierać Skarga:

1. Imię i nazwisko Zgłaszającego,
2. Adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu ze Zgłaszającym,
3. Wskazanie produktu lub usługi, którego Skarga dotyczy,
4. Wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt lub usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełnienia przez Kasę.

Skarga może także zawierać wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia spełniania wymagania dostępności przez produkt lub usługę.

Skargi nie zawierające informacji wskazanych powyżej w pkt 1 – 4 pozostawione zostaną bez rozpatrzenia, zgodnie z art. 36 ust. 3 ww. Ustawy o dostępności.

Sposoby złożenia Skargi:

- 1) *na piśmie:*
 - a) *osobiście poprzez złożenie w Placówce Kasy własnoręcznie podpisanego pisma,*
 - b) *poprzez wysłanie pisma przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012r. – Prawo pocztowe kierując korespondencję na adres siedziby - Centrali Kasy albo wysłanie na adres do doręczeń elektronicznych Kasy AE:PL-26091-74061-VCTHR-32;*
- 2) *ustnie:*
 - a) *telefonicznie za pośrednictwem Infolinii Kasy,*
 - b) *do Formularza kontaktu wypełnianego i podpisywanego w Placówce Kasy;*
- 3) *w postaci elektronicznej:*

za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej Kasy www.kasastefczyka.pl w zakładce: Kontakt.

Terminy rozpatrzenia Skargi:

Kasa rozpatruje skargę i udziela odpowiedzi, w sposób wskazany w pkt 2 *informacji jakie Skarga musi zawierać*, w terminie **30 dni od daty otrzymania skargi**.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie Skargi i udzielenie odpowiedzi w ww. terminie, Kasa w tym terminie zawiadamia Zgłaszającego w sposób *wskazany w pkt 2 informacji jakie Skarga musi zawierać* o przyczynie zwłoki oraz wskazuje nowy

termin rozpatrzenia Skargi i udzielenia odpowiedzi, **nie dłuższy niż 60 dni od daty otrzymania Skargi**.

Odwołanie od stanowiska Kasy

W przypadku nie uwzględnienia Skargi Zgłaszającemu przysługuje prawo do odwołania się od stanowiska Kasy. Wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy powinien zostać złożony niezwłocznie, jedną z wskazanych powyżej **sposobów złożenia Skargi**.

Zawiadomienie do Prezesa PFRON

Zgłaszającemu przysługuje również prawo złożenia zawiadomienia do Prezesa Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (adres strony internetowej www.pfron.org.pl). Zawiadomienie, o jakim mowa w zdaniu poprzedzającym może być złożone w następujący sposób:

- 1) na piśmie – osobiście w PFRON dla wysłane przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe, albo wysłane na adres do doręczeń elektronicznych w rozumieniu art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy,
- 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w PFRON,
- 3) w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez Prezesa Zarządu PFRON,
- 4) w polskim języku migowym do protokołu podczas wizyty w PFRON lub w postaci nagrania z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez Prezesa Zarządu PFRON.

Organem nadzoru w odniesieniu do Skarg dotyczących **usługi bankowości detalicznej*** jest Rzecznik Finansowy.

Podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów jest Rzecznik Finansowy.

***usługa bankowości detalicznej** - zgodnie z art. 5 Ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, to oferowane lub świadczone na rzecz Zgłaszającego usługi, tj.

(1) umowa o kredyt konsumencki, o którym mowa w art. 3 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim,

(2) umowa o kredyt hipoteczny, o którym mowa w art. 3 ustawy z dnia 23 marca 2017 r. o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami,

(3) usługi w zakresie pieniądza elektronicznego w rozumieniu art. 2 pkt 21a ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych,

(4) usługi powiązane z rachunkiem płatniczym w rozumieniu art. 2 pkt 33a ustawy o usługach płatniczych,

(5) usługi płatnicze w rozumieniu art. 3 ust 1 ustawy o usługach płatniczych.