

## Informacja o dostępności

Informacja aktualna na dzień: 26 stycznia 2026 r.

### I. Dostępność cyfrowa

#### a) Dostępność aplikacji mobilnej

- Stan dostępności aplikacji mobilnej

Aplikacja mobilna jest częściowo zgodna z wytycznymi wskazanymi w ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze/wytycznymi WCAG 2.2.

Aplikacja mobilna jest zgodna z następującymi kryteriami sukcesu wskazanymi w wytycznych WCAG 2.2:

Kod	Nazwa	Poziom
1.3.1	Informacje i relacje - Informacje, struktura oraz relacje między treściami przekazywane poprzez prezentację mogą być odczytane przez program komputerowy lub istnieją w postaci tekstu.	A
1.3.2	Znacząca kolejność - Jeśli kolejność, w jakiej przedstawiona jest treść, ma znaczenie dla zrozumienia treści — prawidłowa kolejność odczytu musi być określona programowo.	A
1.3.3	Cechy sensoryczne - Instrukcje co do zrozumienia i operowania treścią nie opierają się wyłącznie na właściwościach zmysłowych, takich jak: kształt, rozmiar, wzrokowa lokalizacja, orientacja w przestrzeni lub dźwięk	A

1.3.5	Określanie celu danych wejściowych - Cel każdego pola zbierającego informacje o użytkowniku może być programowo określony gdy: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pole zbierające dane służy celowi określone w sekcji <a href="#">Przeznaczenie pól danych w komponentach interfejsu użytkownika</a>, oraz</li> <li>- Treść jest implementowana za pomocą technologii obsługującej określanie w polach formularza typu oczekiwanych danych.</li> </ul>	AA
1.4.1	Użycie koloru - Kolor nie jest wykorzystywany jako jedyny wizualny sposób przekazywania informacji, wskazywania czynności do	A

	wykonania lub oczekiwania na odpowiedź, czy też wyróżniania elementów wizualnych.	
1.4.3	Kontrast (minimalny) - Wizualna prezentacja tekstu lub obrazu tekstu posiada współczynnik kontrastu wynoszący przynajmniej 4.5:1	AA
1.4.5	Obrazy tekstu - Jeśli wykorzystywane technologie mogą przedstawiać treść wizualnie, do przekazywania informacji wykorzystuje się tekst, a nie obraz tekstu	AA
1.4.11	Kontrast elementów nietekstowych - Wizualna prezentacja następujących elementów ma współczynnik kontrastu co najmniej 3:1 względem sąsiednich kolorów	AA
1.4.12	Odstępy między znakami - W treściach tworzonych za pomocą języków znaczników, umożliwiających ustawienie poniższych właściwości stylu, nie następuje utrata żadnych treści lub funkcjonalności, gdy tekst ustawiony zostanie tak, aby uwzględniał wszystkie poniższe parametry oraz gdy wprowadzone zostaną zmiany w jakiegokolwiek innej właściwości stylu	AA
1.4.13	Treść pojawiająca się po najechaniu kursorem lub uzyskaniu fokusu - Gdy jakaś treść staje się widoczna po otrzymaniu kursora lub fokusu klawiatury, a po ich usunięciu znika: Odrzucenie; Wskazywane; Trwałe	AA
2.2.2	Wstrzymywanie, zatrzymywanie, ukrywanie - Gdy treść się porusza, migocze, przesuwa lub jest automatycznie aktualizowana, istnieje mechanizm który może zatrzymać animacje tej treści	A

2.3.1	Trzy błyski lub poniżej progu - Strony internetowe nie zawierają w swojej treści niczego, co błyska częściej niż trzy razy w ciągu jednej sekundy, lub też błysk nie przekracza wartości granicznych dla błysków ogólnych i czerwonych.	A
2.4.4	Cel łącza (w kontekście) - Cel każdego łącza można określić na podstawie samego tekstu łącza lub tekstu łącza wraz z programowo określonym kontekstem łącza, poza tymi przypadkami, kiedy cel łącza i tak byłby niejednoznaczny dla użytkowników.	A
2.4.5	Wiele sposobów - Istnieje więcej niż jeden sposób umożliwiający zlokalizowanie strony internetowej w zestawie stron internetowych, z wyjątkiem sytuacji, kiedy dana strona jest wynikiem jakiejś procedury lub jednym z jej etapów.	AA
2.4.6	Nagłówki i etykiety - Nagłówki i etykiety opisują temat lub cel treści.	AA
2.4.7	Widoczny fokus - Każdy interfejs posiadający możliwość obsługi przy pomocy klawiatury ma tryb obsługi, w którym fokus klawiatury jest stale widoczny.	AA
2.5.3	Etykieta w nazwie - W przypadku komponentów interfejsu użytkownika z etykietami zawierającymi tekst lub obrazy tekstu, nazwa zawiera tekst, który jest prezentowany wizualnie.	A
2.5.5	Rozmiar celu - Rozmiar celu dla wejścia wskaźnika wynosi co najmniej 44 na 44 piksele CSS	AA
3.2.1	Po uzyskaniu fokusu - Przyjęcie fokusu przez dowolny komponent interfejsu użytkownika nie powoduje nieoczekiwanej zmiany kontekstu	A
3.2.3	Spójna nawigacja - Mechanizmy nawigacji, które powtarzają się na wielu stronach internetowych w ramach jednego zestawu stron internetowych, występują w tej samej względnej kolejności za każdym razem, gdy są powtarzane, chyba że zmiana jest inicjowana przez użytkownika.	AA
3.2.4	Spójna identyfikacja - Komponenty, które mają tę samą funkcjonalność w ramach jednego zestawu stron internetowych, są w taki sam sposób zidentyfikowane	AA

3.3.1	Identyfikacja błędu - Jeśli automatycznie zostanie wykryty błąd wprowadzania danych, system wskazuje błędny element, a użytkownik otrzymuje opis błędu w postaci tekstu.	A
3.3.2	Etykiety lub instrukcje - Gdy w treści wymagane jest wprowadzenie danych przez użytkownika, zapewnione są etykiety lub instrukcje.	A

- **Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje**

Wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z następujących technologii asystujących:

- obsługa klawiaturą,
- obsługa czytnikiem ekranu (TalkBack w wersji Android, VoiceOver w wersji iOS).

Niniejszą informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej wykonanego przez dostawcę zewnętrznego.

## **b) Dostępność serwisu transakcyjnego w wersji webowej**

Serwis transakcyjny jest częściowo zgodny z wytycznymi wskazanymi w ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze/wytycznymi WCAG 2.2.

Serwis transakcyjny jest zgodny z następującymi kryteriami sukcesu wskazanymi w wytycznych WCAG 2.2:

- 1.3.3 Właściwości zmysłowe - Instrukcje co do zrozumienia i operowania treścią nie opierają się wyłącznie na właściwościach zmysłowych, takich jak: kształt, rozmiar, wzrokowa lokalizacja, orientacja w przestrzeni lub dźwięk.
- 1.3.4 Orientacja - Treść nie ogranicza swojego widoku i działania do jednej orientacji wyświetlania, takiej jak pionowa lub pozioma, chyba że określona orientacja wyświetlania jest istotna.
- 1.4.5 Obrazy tekstu - Jeśli wykorzystywane technologie mogą przedstawiać treść wizualnie, do przekazywania informacji wykorzystuje się tekst, a nie obraz tekstu.
- 1.4.10 Dopasowanie do ekranu - Treść może być prezentowana bez utraty informacji lub funkcjonalności, bez konieczności przewijania w dwóch wymiarach.

- 1.4.11 Kontrast elementów nietekstowych - Wizualna prezentacja następujących elementów ma współczynnik kontrastu co najmniej 3:1 względem sąsiednich kolorów.
- 1.4.12 Odstępy w tekście - W treściach tworzonych za pomocą języków znaczników, umożliwiających ustawienie poniższych właściwości stylu, nie następuje utrata żadnych treści lub funkcjonalności, gdy tekst ustawiony zostanie tak, aby uwzględnił wszystkie poniższe parametry oraz gdy wprowadzone zostaną zmiany w jakiegokolwiek innej właściwości stylu.
- 2.2.1 Dostosowanie czasu – Czas aktywnej sesji użytkownika może zostać odświeżona za pomocą mechanizmu
- 2.4.11\* Fokus niezakryty – Gdy komponent interfejsu użytkownika otrzymuje fokus klawiatury, komponent nie jest całkowicie zakryty treścią stworzoną przez autora.
- 2.4.12\* – Gdy komponent interfejsu użytkownika otrzymuje fokus klawiatury, żadna część komponentu nie może być zakryta przez treść stworzoną przez autora
- 2.5.2 Rezygnacja ze wskazania - W przypadku funkcjonalności, które są wywoływane za pomocą pojedynczego wskaźnika, co najmniej jedno z poniższych twierdzeń jest prawdziwe: Brak zdarzenia w górę; przerwanie; cofnięcie; przywrócenie.
- 3.1.2 Język części - Język naturalny każdej części lub frazy zawartej w treści może być określony programowo, z wyjątkiem nazw własnych, wyrażeń technicznych, słów w nieokreślonym języku oraz słów i fraz, które stanowią część żargonu w bezpośrednio otaczającym je tekście
- 3.2.1 Reagowanie na fokus - Przyjęcie fokusu przez dowolny komponent interfejsu użytkownika nie powoduje nieoczekiwanej zmiany kontekstu.
- 3.2.3 Spójna nawigacja - Mechanizmy nawigacji, które powtarzają się na wielu stronach internetowych w ramach jednego zestawu stron internetowych, występują w tej samej względnej kolejności za każdym razem, gdy są powtarzane, chyba że zmiana jest inicjowana przez użytkownika.
- 3.2.4 Spójna identyfikacja - Komponenty, które mają tę samą funkcjonalność w ramach jednego zestawu stron internetowych, są w taki sam sposób zidentyfikowane.
- 3.2.5 Zmiana na żądanie\* - Zmiany kontekstu inicjowane są tylko na żądanie użytkownika lub istnieje mechanizm pozwalający na wyłączenie takich zmian.
- 3.3.4 Zapobieganie błędom (prawnym, finansowym, w danych) – Gdy użytkownik przeprowadza transakcje finansowe, modyfikuje lub usuwa dane w systemach przechowywania danych, nad którymi ma kontrolę, albo udziela odpowiedzi na testy co

najmniej jedna z poniższych właściwości jest prawdziwa: odwracalność, sprawdzanie, potwierdzenie.

\*Kryteria dostępności dla standardu WCAG 2.2

- **Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje**

Wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z następujących technologii asystujących:

- obsługa klawiaturą (częściowa zgodność),
- obsługa czytnika ekranu (częściowa zgodność).

Niniejszą informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej wykonanego przez dostawcę zewnętrznego.

## **II. Dostępność komunikacyjno-informacyjna**

Klient ma prawo otrzymać regulaminy w zakresie prowadzenia rachunków bankowych, jak również inne informacje (takie jak na przykład stosowane stawki oprocentowania, stosowane stawki prowizji czy też stosowane kursy walutowe) w formach takich jak: nagranie audio, nagranie wizualne treści w polskim języku migowym, wydruk w alfabecie Braille'a lub wydruk z wielkością czcionki wygodną do czytania, w terminie 7 dni od zgłoszenia takiej potrzeby. Dokumenty te udostępnione zostaną odpowiednio w formach dostępnych dla osób ze szczególnymi potrzebami w sposób wskazany w zgłoszeniu.

## **III. Dostępność architektoniczna**

### **1) Bank Spółdzielczy w Tczewie, Centrala**

ul. Ignacego Paderewskiego 1

83-110 Tczew

Opis wprowadzonych rozwiązań zapewniających dostępność placówki:

- zwierzęta, w tym psy asystujące są mile widziane,
- 20m od Oddziału Banku znajduje się przystanek autobusowy komunikacji publicznej,
- placówka zapewnia obsługę na jednym poziomie.

### **Bankomat ATM**

ul. Ignacego Paderewskiego 1

83-110 Tczew

- bankomat obsługuje transakcje zbliżeniowe,
- urządzenie posiada funkcję wpłatomatu.

## **2) Bank Spółdzielczy w Tczewie, Filia nr 2**

ul. Żwirki 49

83-110 Tczew

Opis wprowadzonych rozwiązań zapewniających dostępność placówki:

- w bezpośredniej bliskości znajduje się parking zewnętrzny z 1 wyznaczonym miejscem dla osób niepełnosprawnych,
- zwierzęta, w tym psy asystujące są mile widziane,
- 200m od Oddziału Banku znajduje się przystanek autobusowy komunikacji publicznej,
- placówka zapewnia obsługę na jednym poziomie.

### **Bankomat ATM**

ul. Żwirki 49

83-110 Tczew

- bankomat obsługuje transakcje zbliżeniowe,
- bezpośrednie otoczenie i usadowienie urządzenia umożliwia samodzielne skorzystania z podstawowych funkcji bankomatu przez osobę poruszającą się na wózku.

### **Bankomat ATM**

ul. Jedności Narodu 6

83-110 Tczew

- bezpośrednie otoczenie i usadowienie urządzenia umożliwia samodzielne skorzystania z podstawowych funkcji bankomatu przez osobę poruszającą się na wózku,
- bankomat obsługuje transakcje zbliżeniowe.

## **3) Bank Spółdzielczy w Tczewie (Galeria Kociewska) Filia nr 7**

ul. Pomorska 1

83-110 Tczew

Opis wprowadzonych rozwiązań zapewniających dostępność placówki:

- oddział znajduje się na najniższym poziomie Galerii Kociewskiej, dostępny jest zarówno z poziomu parkingu podziemnego jak również z poziomu wejścia głównego, a następnie windy, którą mogą obsłużyć osoby z niepełnosprawnością i poruszające się na wózkach,
- zwierzęta, w tym psy asystujące są mile widziane,
- placówka zapewnia obsługę na jednym poziomie,
- w pobliżu budynku Galerii Kociewskiej znajduje się zajezdnia autobusowa komunikacji miejskiej oraz dworzec PKP,
- na terenie obiektu znajduje się parking podziemny z wyznaczonymi miejscami dla osób niepełnosprawnych.

#### **Bankomat ATM (Oddziałowy, Galeria Kociewska) ul.**

Pomorska 1

83-110 Tczew

- bankomat obsługuje transakcje zbliżeniowe,
- urządzenie posiada funkcję wpłatomatu.

#### **Bankomat ATM (zewnątrzny, Galeria Kociewska) ul.**

Pomorska 1

83-110 Tczew

- bankomat obsługuje transakcje zbliżeniowe,
- urządzenie posiada funkcję wpłatomatu,
- bezpośrednie otoczenie i usadowienie urządzenia umożliwia samodzielne skorzystania z podstawowych funkcji bankomatu przez osobę poruszającą się na wózku – pod warunkiem skorzystania z drzwi wejściowych do Galerii Kociewskiej. Od strony Dworca PKP dostęp do bankomatu jest utrudniony z uwagi na schody i brak pochylni dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich,
- placówka zapewnia obsługę na jednym poziomie.

#### **4) Bank Spółdzielczy w Tczewie, Filia w Subkowach**

ul. J. Wybickiego 19

83-120 Subkowy

Opis wprowadzonych rozwiązań zapewniających dostępność placówki:

- przed Oddziałem banku znajduje się parking zewnętrzny z wydzielonym miejscem dla osób niepełnosprawnych,

- zwierzęta, w tym psy asystujące są mile widziane.

#### **Bankomat ATM**

ul. J. Wybickiego 19

83-120 Subkowy

- bankomat obsługuje transakcje zbliżeniowe.

### **5) Bank Spółdzielczy w Tczewie, Oddział w Żukowie**

ul. Kościerska 9

83-330 Żukowo

Opis wprowadzonych rozwiązań zapewniających dostępność placówki:

- osoby poruszające się na wózkach inwalidzkich mogą skorzystać z pochylni w celu dotarcia do placówki,
- zwierzęta, w tym psy asystujące są mile widziane,
- placówka zapewnia obsługę na jednym poziomie.

#### **Bankomat ATM**

ul. Kościerska 9

83-330 Żukowo

- bankomat obsługuje transakcje zbliżeniowe,
- urządzenie posiada funkcję wpłatomatu,
- bankomat posiada wejście słuchawkowe umożliwiające obsługę urządzenia osobom niedosłyszącym,
- bezpośrednie otoczenie i usadowienie urządzenia umożliwia samodzielne skorzystanie z podstawowych funkcji bankomatu przez osobę poruszającą się na wózku dzięki zastosowanej pochylni.

### **6) Bank Spółdzielczy w Tczewie, Oddział w Żukowie, Filia nr 3**

ul. Książąt Pomorskich 1B

83-330 Żukowo

Opis wprowadzonych rozwiązań zapewniających dostępność placówki:

- zwierzęta, w tym psy asystujące są mile widziane,
- placówka zapewnia obsługę na jednym poziomie.

### **Bankomat ATM**

ul. Książąt Pomorskich 1B

83-330 Żukowo

- bankomat obsługuje transakcje zbliżeniowe,
- urządzenie posiada funkcję wpłatomatu,
- bankomat posiada wejście słuchawkowe umożliwiające obsługę urządzenia osobom niedosłyszącym.

## **7) Bank Spółdzielczy w Tczewie, Filia w Baninie**

ul. Klonowa 25

80-297 Banino

Opis wprowadzonych rozwiązań zapewniających dostępność placówki:

- zwierzęta, w tym psy asystujące są mile widziane,
- placówka zapewnia obsługę na jednym poziomie.

### **Bankomat ATM**

ul. Klonowa 25

83-297 Banino

- bankomat obsługuje transakcje zbliżeniowe,
- urządzenie posiada funkcję wpłatomatu.

## **8) Bank Spółdzielczy w Tczewie, Filia w Chwaszczynie**

ul. Oliwska 76

84-209 Chwaszczyno

Opis wprowadzonych rozwiązań zapewniających dostępność placówki:

- zwierzęta, w tym psy asystujące są mile widziane,
- placówka zapewnia obsługę na jednym poziomie,
- bank posiada parking z miejscem wyznaczonym dla osób niepełnosprawnych,
- w niewielkiej odległości znajduje się przystanek komunikacji publicznej.

### **Bankomat ATM** ul.

Oliwska 76

84-209 Chwaszczyno

- bankomat obsługuje transakcje zbliżeniowe,
- urządzenie posiada funkcję wpłatomatu,

- bezpośrednie otoczenie i usadowienie urządzenia umożliwia samodzielne skorzystanie z podstawowych funkcji bankomatu przez osobę poruszającą się na wózku.

#### **9) Bank Spółdzielczy w Tczewie, Filia w Kartuzach**

ul. Piłsudskiego 12

83-300 Kartuzy

Opis wprowadzonych rozwiązań zapewniających dostępność placówki:

- zwierzęta, w tym psy asystujące są mile widziane,
- placówka zapewnia obsługę na jednym poziomie,
- w bliskiej odległości od placówki znajduje się parking zewnętrzny z miejscem wyznaczonym dla osób niepełnosprawnych.

#### **Bankomat ATM**

ul. Piłsudskiego 12

83-300 Kartuzy

- bankomat obsługuje transakcje zbliżeniowe

#### **10) Bank Spółdzielczy w Tczewie Filia nr 6 (Starostwo Powiatowe)**

ul. Piaskowa 2

83-110 Tczew

Opis wprowadzonych rozwiązań zapewniających dostępność placówki:

- placówka zapewnia obsługę na jednym poziomie,
- w bliskiej odległości od placówki znajduje się parking zewnętrzny z miejscem wyznaczonym dla osób niepełnosprawnych,
- dojazd do drzwi wejściowych do Placówki jest możliwy dzięki zastosowanej pochylni dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim. Otwarcie drzwi może wymagać pomocy osoby asystującej lub obsługi

#### **11) Bank Spółdzielczy w Tczewie Filia w Gdyni**

ul. Legionów 102B

81-472 Gdynia

Opis wprowadzonych rozwiązań zapewniających dostępność placówki:

- placówka zapewnia obsługę na jednym poziomie.

**Bankomat ATM** ul.

Legionów 102B

81-472 Gdynia

- bankomat obsługuje transakcje zbliżeniowe,
- urządzenie posiada funkcję wpłatomatu.

## **12) Bank Spółdzielczy w Tczewie, Filia w Żukowie (Urząd Gminy Żukowo)**

ul. Gdańska 52

83-330 Żukowo

Opis wprowadzonych rozwiązań zapewniających dostępność placówki:

- dostęp do filii jest możliwy poprzez drzwi wejściowe do Urzędu Gminy Żukowo.  
Pochylnia umożliwia dostęp do placówki osobom poruszającym się na wózkach inwalidzkich,
- w zależności od wyboru wejścia do Gminy, możliwe jest dotarcie do placówki Banku poprzez drzwi otwierane automatycznie,
- placówka zapewnia obsługę na jednym poziomie,
- na terenie Urzędu Gminy znajduje się parking zewnętrzny z miejscem wyznaczonym dla osób niepełnosprawnych.

## **IV. Skargi na brak dostępności**

### **Forma i miejsce składania skargi**

Bank zapewnia konsumentowi możliwość złożenia skargi:

- 1) w formie pisemnej lub ustnie do protokołu, w dowolnej placówce Banku;
- 2) listownie, na adres Centrali Banku;
- 3) przez skrzynkę elektroniczną; 4) e-mailowo.

### **Dane kontaktowe umożliwiające złożenie skargi**

- 1) Adresy placówek Banku znajdują się na stronie internetowej Banku tj. [www.bstczew.pl](http://www.bstczew.pl)
- 2) Adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-85282-74658-BWWAI-28
- 3) Adres e-mail: [kontakt@bstczew.sgb.pl](mailto:kontakt@bstczew.sgb.pl)

**Zakres danych kontaktowych umożliwiające sprawne przeprowadzenie procesu rozpatrywania skargi**

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.

Skargę, która nie będzie spełniała wyżej wymienionych wymogów Bank może pozostawić bez rozpatrzenia.

### **Termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi na skargę**

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, kierownik komórki rozpatrującej 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. 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.
5. 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.
6. Bank realizuje żądanie skarżącego w terminie nie dłuższym niż 6 miesięcy od dnia otrzymania skargi.

### **Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu skargi, forma odpowiedzi oraz sposób jej**

### **doręczenia**

1. 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 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.
2. 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. 1 pkt 2).
3. W przypadku, gdy konsument wskaże formę elektroniczną, jako formę otrzymania odpowiedzi na skargę, 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 kierownika komórki rozpatrującego skargę i wysyłane w formie sms na numer telefonu konsumenta podany w formularzu skargi.

### **Pouczenie**

1. Gdy skarga nie została uwzględniona, Bank w swojej odpowiedzi zawiera 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 niespełnieniu przez produkt albo usługę wymagań dostępności, o którym mowa w art. 67 ustawy o dostępności, tj. do Prezesa Zarządu PFRON.
2. Pouczenie, o którym mowa w ust. 1, powinno mieć następujące brzmienie:

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

  - 1) odwołać się do Prezesa Zarządu Banku Spółdzielczego w Tczewie, poprzez złożenie odwołania w formie i miejscu właściwej dla skargi,
  - 2) złożyć zawiadomienie o niespełnieniu przez produkt albo usługę wymagań dostępności, do Prezesa Zarządu PFRON, al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa.

