



System Ochrony Zrzeszenia BPS

Bank Spółdzielczy w Pszczynie 43-200 Pszczyna Rynek 6

R O K Z A Ł O Ż E N I A 1 9 0 7

www.bspszczyna.pl e-mail: bspszczyna@bspszczyna.pl tel. 32 210 36 39, 32 210 35 91

ZASADY PRZYJMOWANIA ORAZ ROZPATRYWANIA REKLAMACJI, ZGŁOSZEŃ ORAZ SKARG W BANKU SPÓŁDZIELCZYM W PSZCZYNIE

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji i zgłoszeń

1. Ma Pani/Pan możliwość złożenia reklamacji, czyli kierowanego do Banku Spółdzielczego w Pszczynie (dalej Bank) wystąpienia zawierającego zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank.
2. Zgłoszenie reklamacji powinno być dokonane niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu umożliwienia sprawnego i rzetelnego rozpatrzenia.
3. Bank rozpatruje reklamacje złożone przez Panią/Pana lub osoby działające w Pani/Pana imieniu:
 - 1) w przypadku Klientów indywidualnych w zakresie:
 - a) transakcji płatniczych,
 - b) kredytów konsumenckich,
 - c) transakcji na instrumentach finansowych,
 - d) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg lub reklamacji;
 - 2) w przypadku Klientów instytucjonalnych w zakresie:
 - a) transakcji płatniczych,
 - b) kredytów,
 - c) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg lub reklamacji.
4. Reklamacja powinna zawierać zastrzeżenia związane z działalnością Banku oraz Pani/Pana dane adresowe oraz załączone wszelkie dokumenty związane ze przedmiotem sprawy. Bank może zwrócić się do Pani/Pana o uzupełnienie dokumentacji zgłaszanej reklamacji, w przypadku, w którym uzupełnienie dokumentów warunkuje rozpatrzeniem reklamacji.
5. Może Pani/Pan złożyć reklamację w następującej formie:
 - 1) pisemnie – w postaci papierowej drogą korespondencyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku lub poprzez złożenie pisma osobiście w placówce bankowej,
 - 2) w formie elektronicznej – wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku,
 - 3) ustnie – w rozmowie telefonicznej lub osobiście z pracownikiem Banku,
 - 4) elektronicznie na skrzynkę AE:PL-29529-71927-UJIAH-17 w ramach usługi e-Doręczenia
6. Reklamacje mogą być wnoszone w następujących jednostkach zajmujących się obsługą klienta:
 - 1) Centrala 43-200 Pszczyna Rynek 6, telefon 32 210 36 39;
 - 2) Punkt Obsługi Klienta w 43-200 Pszczyna ul. Dobrawy 4, telefon 32 210 00 60;

- 3) Punkt Obsługi Klienta w Urzędzie Gminy w Goczałkowicach-Zdroju ul. Szkolna 13, telefon 32 210 70 03;
- 4) Punkt Obsługi Klienta w Urzędzie Gminy w Kobiórze ul. Kobiórska 5, telefon 32 328 80 18.
7. Bieg terminu rozpatrywania reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
8. Może Pani/Pan złożyć reklamację przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
9. Reklamacja powinna zawierać:
 - dane identyfikacyjne,
 - adres korespondencyjny,
 - dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń,
 - oczekiwany przez Panią/Pana stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń,
 - dodatkowo, w celu ułatwienia identyfikacji reklamacja może zawierać następujące dane: PESEL, NIP lub REGON,
 - Pani/Pana podpis.
10. W przypadku stwierdzenia przez pracownika przyjmującego reklamację braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, pracownik Banku przyjmujący reklamację zobowiązuje Panią/Pana do ich uzupełnienia.
11. Na Pani/Pana życzenie Bank przekazuje Pani/Panu potwierdzenie złożenia reklamacji poprzez sporządzenie kopii opatrzonej pieczęcią imienną oraz podpisem pracownika przyjmującego.
12. Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie:
 - 1) 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania dla reklamacji związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej,
 - 2) 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania dla reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej,
 - 3) 7 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania dla reklamacji złożonej przez osobę nie będącą Klientem Banku, jeśli nie przekazano jej informacji o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji w Banku – w przypadku przekazania w/w informacji, termin rozpatrywania reklamacji przez Bank określają pkt. 12 i 14.
13. W uzasadnionych przypadkach, gdy z uwagi na złożoność sprawy zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 15-sto lub 30-stodniowy nie może zostać dotrzymany, Bank poinformuje Panią/Pana o przyczynie opóźnienia, wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określa przewidywalny termin udzielenia odpowiedzi.
14. W przypadku, o którym mowa w pkt. 13 termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi przez Bank nie może być dłuższy niż:
 - 1) 35 dni roboczych dla reklamacji, związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej, w szczególności reklamacji kartowych rozpatrywanych przy udziale Visa lub Master Card,
 - 2) 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej oraz reklamacji otrzymanych od osoby niebędącej Klientem Banku.
15. W przypadku braku odpowiedzi ze strony Banku w terminach wskazanych powyżej od otrzymania przez Bank reklamacji lub przekroczenia wskazanego terminu powyżej na udzielenie odpowiedzi, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z Pani/Pana wolą.
16. Bank udziela odpowiedzi na reklamację:

- 1) w postaci elektronicznej – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Panią/Pana na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że wniosła/wniósł Pani/Pan o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej,
 - 2) w postaci papierowej – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Panią/Pana na piśmie w postaci papierowej, chyba że wniosła/wniósł Pani/Pan wniosek o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej,
 - 3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z Pani/Pana wnioskiem – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Panią/Pana ustnie.
17. W przypadku, o którym mowa w pkt 16 ust. 1, odpowiedź jest udzielana:
- 1) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego złożyła/złożył Pani/Pan reklamację, albo innego wskazanego przez Panią/Pana środka komunikacji elektronicznej – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Panią/Pana z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej,
 - 2) na Pani/Pana adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych – w przypadku, gdy reklamacja została wysłana przez Panią/Pana na adres do doręczeń elektronicznych.
18. W przypadku niedotrzymania terminów określonych w pkt 12 i 14 reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z Pani/Pana wolą.
19. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji.
20. Bank Spółdzielczy w Pszczynie rozpatruje reklamacje w sposób rzetelny, obiektywny, z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów w celu niezależnego i obiektywnego rozwiązania zgłoszonego problemu.
21. 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.
22. 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.
23. Po otrzymaniu odpowiedzi na reklamację ma Pani/Pan prawo do:
- 1) odwołania się do Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację,
 - 2) zwrócenia się do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta);
 - 3) zwrócenie się do Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, działającego przy Związku Banków Polskich w celu pozasądowego rozstrzygnięcia ewentualnego sporu (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta) w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich (www.zbp.pl),
 - 4) wystąpienia z wnioskiem do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania polubownego lub przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązania sporu z podmiotem rynku finansowego, na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej oraz w Ustawie z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta),
 - 5) wystąpienia z powództwem do właściwego miejscowo Sądu Powszechnego,
 - 6) Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego, z wnioskiem o przeprowadzenie pozasądowego rozstrzygnięcia sporu, na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego

przy KNF, dostępnym na stronie internetowej Komisji Nadzoru Finansowego (https://www.knf.gov.pl/dla_rynku/sad_polubownyprzy_KNF),

- 7) w przypadku nieuwzględnienia wniosku o realizację prawa dot. ochrony danych osobowych przysługuje prawo do złożenia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych zgodnie z informacjami dostępnymi na stronie www.uodo.gov.pl oraz zasadami określonymi w art. 82 RODO oraz w art. 92 - 100 Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych.

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania skarg

1. Każdy konsument ma prawo złożyć skargę do Banku, jeśli uważa, że usługi bankowości detalicznej lub produkty wykorzystywane do ich oferowania lub świadczenia nie są dla niego dostępne zgodnie z wymogami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze. Ta ustawa wdraża Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług, czyli tzw. European Accessibility Act (EAA).
2. Skarga może dotyczyć różnych aspektów braku dostępności, m.in.:
 - 1) strony internetowej Banku dla osób ze szczególnymi potrzebami (np. brak możliwości odczytu przez czytnik ekranu);
 - 2) aplikacji mobilnej Banku dla osób ze szczególnymi potrzebami (np. brak możliwości obsługi bez użycia dotyku);
 - 3) sposobu świadczenia usługi przez Bank lub dokumentów i informacji o świadczonej usłudze (np. brak możliwości otrzymania umowy w powiększonym druku lub w formacie audio).
3. Skarga powinna zawierać co najmniej następujące informacje:
 - 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 spełniania przez Bank;
 - 5) wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia spełniania wymagania dostępności przez produkt albo usługę (nieobowiązkowo).
4. Konsument może złożyć skargę w następującej formie:
 - 1) pisemnie – w postaci papierowej drogą korespondencyjną lub poprzez złożenie pisma osobiście w placówce Banku,
 - 2) w formie elektronicznej – wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku,
 - 3) ustnie – w rozmowie telefonicznej lub osobiście z pracownikiem Banku,
 - 4) elektronicznie na skrzynkę AE:PL-29529-71927-UJIAH-17 w ramach usługi e-Doręczenia.
5. Bank może pozostawić skargę bez rozpatrzenia, gdy nie zawiera informacji z pkt. 3 ust. 1-4.
6. Bank udziela odpowiedzi na skargę w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, Bank zawiadamia konsumenta w sposób, jaki konsument w skardze wskazał jako preferowany, o przyczynie zwłoki oraz wskazuje nowy termin rozpatrzenia skargi i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania skargi.
7. Bank udziela odpowiedzi w formie i w sposób, jaki konsument w skardze wskazał jako preferowany.

8. Odpowiedź Banku powinna być jasna, wyczerpująca i powinna zawierać:
 - 1) stanowisko Banku w sprawie zgłoszonej skargi;
 - 2) uzasadnienie tego stanowiska, odwołujące się do konkretnych przepisów prawa, regulacji wewnętrznych Banku lub ustaleń faktycznych – jeśli skarga nie została uwzględniona;
 - 3) określenie terminu, w którym żądanie zostanie uwzględnione, maksymalnie 6 miesięcy od dnia udzielenia odpowiedzi – jeśli skarga została uwzględniona;
 - 4) jeśli skarga nie została uwzględniona – dodatkowo, pouczenie o możliwości:
 - a) odwołania się od stanowiska Banku zawartego w odpowiedzi;
 - b) skorzystania z instytucji mediacji lub innego pozasądowego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów; oraz
 - c) złożenia zawiadomienia o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności, o którym mowa w art. 67 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.
9. 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;
 - 2) Miejskiego Rzecznika Konsumentów lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów (jeśli Klient jest konsumentem);
 - 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.
10. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie skargi.

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji dotyczących transakcji nieautoryzowanych

1. Ma Pani/Pan prawo do złożenia reklamacji dotyczącej nieautoryzowanej transakcji płatniczej.
2. Może Pani/Pan złożyć reklamację przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
3. Może Pani/Pan złożyć reklamację dotyczącą nieautoryzowanej transakcji płatniczej w następującej formie:
 - 1) pisemnie – w postaci papierowej drogą korespondencyjną lub poprzez złożenie pisma osobiście w placówce Banku,
 - 2) w formie elektronicznej – wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku,
 - 3) ustnie – w rozmowie telefonicznej lub osobiście z pracownikiem Banku,
 - 4) elektronicznie na skrzynkę AE:PL-29529-71927-UJIAH-17 w ramach usługi e-Doręczenia.
4. Należy zgłosić nieautoryzowaną transakcję płatniczą niezwłocznie po jej stwierdzeniu wraz z przekazaniem:
 - 1) numeru rachunku lub numeru karty związanej z reklamowaną transakcją,
 - 2) imienia i nazwiska Posiadacza rachunku, Użytkownika lub Użytkownika karty,
 - 3) daty dokonania transakcji płatniczej,
 - 4) oryginalnej kwoty transakcji płatniczej,
 - 5) nazwy lub adresu placówki akceptanta lub bankomatu w przypadku transakcji dokonywanych kartą debetową,

- 6) wskazania powodu złożenia reklamacji,
 - 7) potwierdzenia czy Użytkownik lub Użytkownik karty posiadał kartę w chwili realizacji reklamowanej transakcji płatniczej kartą,
 - 8) potwierdzenia czy reklamowana transakcja na rachunku płatniczym była wykonana z należącego do Posiadacza, Użytkownika karty lub Użytkownika urządzenia, które umożliwiałoby dokonanie tej transakcji.
5. Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie do 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania. W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego i tym samym 15 dniowy termin rozpatrzenia reklamacji nie może zostać dotrzymany, Bank przed upływem tego terminu, informuje Klienta o przyczynie opóźnienia ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 35 dni roboczych od otrzymania reklamacji.
6. W przypadku stwierdzenia przez Bank wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, Bank niezwłocznie po stwierdzeniu wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, to jest najpóźniej do końca kolejnego dnia roboczego, przywraca Pani/Panu obciążony rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała ona miejsca, z wyjątkiem gdy:
- 1) Bank ma uzasadnione i należyte udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw,
 - 2) nieautoryzowana transakcja jest skutkiem: posłużenia się utraconym przez Panią/Pana albo skradzionym Pani/Panu instrumentem płatniczym lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego, za wyjątkiem gdy: nie miała/miał Pani/Pan możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej, z wyjątkiem przypadku gdy płatnik działał umyślnie lub utrata instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej została spowodowana działaniem lub zaniechaniem ze strony pracownika, agenta lub placówki Banku lub podmiotu świadczącego na jego rzecz usługi - wówczas odpowiada Pani/Pan za nieautoryzowane transakcje płatnicze do wysokości równowartości w walucie polskiej 50 euro;
 - 3) doprowadziła/doprowadził Pani/Pan do transakcji nieautoryzowanej umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków bezpiecznego korzystania z instrumentu płatniczego.
7. Bank udziela odpowiedzi na reklamację:
- 1) w postaci elektronicznej – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Panią/Pana na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że wniosła/wniósł Pani/Pan o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej,
 - 2) w postaci papierowej – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Panią/Pana na piśmie w postaci papierowej, chyba że wniosła/wniósł Pani/Pan o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej,
 - 3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z Pani/Pana wnioskiem – w przypadku, gdy reklamacja została złożona ustnie.
8. W przypadku, o którym mowa w pkt. 7 ust. 1, odpowiedź jest udzielana:
- 1) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego złożyła/złożył Pani/Pan reklamację, albo innego wskazanego środka komunikacji elektronicznej – w przypadku, gdy reklamacja została złożona z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej,
 - 2) na Pani/Pana adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych – w przypadku, gdy reklamacja została wysłana na adres do doręczeń elektronicznych.

9. Po otrzymaniu odpowiedzi na reklamację, może Pani/Pan odwołać się od decyzji Banku do:
- 1) Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację,
 - 2) Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta),
 - 3) Arbitra Bankowego, działającego przy Związku Banków Polskich z wnioskiem arbitrażowym (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta) na zasadach określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich (www.zbp.pl),
 - 4) Rzecznika Finansowego z wnioskiem o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązania sporu z podmiotem rynku finansowego, na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej,
 - 5) Rzecznika Finansowego, z wnioskiem o przeprowadzenie postępowania polubownego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej oraz w Ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich,
 - 6) właściwego miejscowo Sądu Powszechnego, z powództwem,
 - 7) Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego, z wnioskiem o przeprowadzenie pozasądowego rozstrzygnięcia sporu, na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego przy KNF, dostępnym na stronie internetowej Komisji Nadzoru Finansowego (https://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF).
10. 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.
11. 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.