

Wykaz zmian w Regulaminie

Bank Spółdzielczy w Zambrowie z siedzibą w Zambrowie (dalej: „Bank”, „My”) przedstawia wykaz zmian do Regulaminu otwierania i prowadzenia rachunków bankowych dla osób fizycznych.

Informujemy Cię o proponowanych zmianach co najmniej 2 miesiące przed ich wejściem w życie.

Jeśli nie zgadzasz się na proponowane zmiany w Regulaminie możesz:

1. zgłosić nam sprzeciw – wtedy Umowa zakończy się w dniu, który poprzedza dzień wejścia w życie zmian, lub,
2. wypowiedzieć Umowę ze skutkiem od dnia, w którym poinformowaliśmy Cię o zmianach, nie później niż od dnia, w którym zmiany wejdą w życie.

Jeśli w tym terminie nie zgłosisz sprzeciwu ani nie wypowiedz Umowy, zmiany w Regulaminie wejdą w życie.

Opis zmian w Regulaminie rachunków

Lp.	Zmieniany zapis	Przed zmianą	Po zmianie
1.	Regulamin rachunków: pkt 159 Podstawa prawna: Rozdział 25: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 399 ppkt 2) b) - zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech produktu lub usług. Okoliczność zmiany: Doprecyzowujemy zasady rezygnacji z udziału w programie lojalnościowym.	159. Jeśli zrezygnujesz z karty związanej z programem lojalnościowym, rezygnujesz także z udziału w tym programie. Możesz to zrobić na stronie internetowej programu.	159. Rezygnacja z karty związanej z programem lojalnościowym oznacza rezygnację z udziału w programie lojalnościowym związanym z tą kartą. Rezygnacji z uczestnictwa w programie lojalnościowym można też dokonać na stronie internetowej tego programu.
2.	Regulamin rachunków: pkt 161 Podstawa prawna: Rozdział 25: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 399 ppkt 2) b) - zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech produktu lub usług. Okoliczność zmiany: Wycofujemy usługę Portal kartowy. Jednocześnie zapewniamy inne funkcjonalności, które umożliwiają prawidłowe wykonanie Umowy.	161. Jeśli w ciągu 14 dni od złożenia wniosku o kartę spersonalizowaną: 1) nie otrzymasz koperty z kodem PIN lub kartą, lub 2) zauważysz, że koperta jest uszkodzona i ktoś mógł odczytać kod PIN lub dane na karcie, lub 3) zauważysz, że kod PIN jest nieczytelny lub dane na karcie są błędne, powinieneś jak najszybciej nas o tym poinformować. Zajmiemy się wygenerowaniem nowego kodu PIN lub zamówieniem nowej karty. Możesz także samodzielnie ustawić kod PIN w portalu kartowym lub w systemie bankowości elektronicznej.	161. Jeśli w ciągu 14 dni od złożenia wniosku o kartę spersonalizowaną: 1) nie otrzymasz koperty z kodem PIN lub kartą, lub 2) zauważysz, że koperta jest uszkodzona i ktoś mógł odczytać kod PIN lub dane na karcie, lub 3) zauważysz, że kod PIN jest nieczytelny lub dane na karcie są błędne, powinieneś jak najszybciej nas o tym poinformować. Wygenerujemy nowy kod PIN lub zamówimy nową kartę. Możesz także samodzielnie ustawić kod PIN w systemie bankowości elektronicznej.
3.	Regulamin rachunków: pkt 163	163. Karta, którą Ci wyślemy (spersonalizowana), jest nieaktywna, z wyjątkiem karty	163. Karta, którą Ci wyślemy (spersonalizowana), jest nieaktywna, z wyjątkiem karty

Lp.	Zmieniany zapis	Przed zmianą	Po zmianie
	Podstawa prawna: Rozdział 25: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 399 ppkt 2) b) - zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech produktu lub usług. Okoliczność zmiany: Wycofujemy usługę Portal kartowy. Jednocześnie zapewniamy inne funkcjonalności, które umożliwiają prawidłowe wykonanie Umowy.	wirtualnej, która jest aktywna w momencie jej wygenerowania. Możesz ją aktywować: 1) przez naszą Infolinię; 2) w systemie bankowości elektronicznej; 3) w portalu kartowym; 4) w naszej placówce.	wirtualnej, która jest aktywna w momencie jej wygenerowania. Możesz je aktywować: 1) przez naszą Infolinię; 2) w systemie bankowości elektronicznej; 3) w naszej placówce.
4.	Regulamin rachunków: pkt 183 Podstawa prawna: Rozdział 25: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 399 ppkt 2) b) - zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech produktu lub usług. Okoliczność zmiany: Wycofujemy usługę Portal kartowy. Jednocześnie zapewniamy inne funkcjonalności, które umożliwiają prawidłowe wykonanie Umowy	183. Możesz samodzielnie zmienić kod PIN w portalu kartowym lub w systemie bankowości elektronicznej.	182. Możesz samodzielnie zmienić kod PIN w systemie bankowości elektronicznej.
5.	Regulamin rachunków: pkt 193 Podstawa prawna: Rozdział 25: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 399 ppkt 2) b) - zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech produktu lub usług. Okoliczność zmiany: Wycofujemy usługę Portal kartowy. Jednocześnie zapewniamy inne funkcjonalności, które umożliwiają prawidłowe wykonanie Umowy.	193. Możesz określić własne dzienne limity transakcyjne dla karty, dla transakcji bezgotówkowych (w tym internetowych) jak i gotówkowych, niższe od limitów transakcyjnych określonych w punkcie powyżej. Te limity możesz w każdej chwili zmieniać w systemie bankowości elektronicznej, portalu kartowym oraz poprzez złożenie odrębnej dyspozycji w naszej placówce. W systemie bankowości elektronicznej możesz również ustanowić limit tymczasowy oraz limit na pojedynczą transakcję. Możesz też wyzerować wybrane limity transakcyjne, jeśli nie będziesz korzystać z danego typu transakcji lub ze względów bezpieczeństwa.	192. Możesz określić własne dzienne limity transakcyjne dla karty, niższe od limitów transakcyjnych określonych w punkcie powyżej. Te limity możesz w każdej chwili zmieniać w systemie bankowości elektronicznej oraz poprzez złożenie odrębnej dyspozycji w naszej placówce. W systemie bankowości elektronicznej możesz również ustanowić limit tymczasowy oraz limit na pojedynczą transakcję. Możesz też wyzerować wybrane limity transakcyjne, jeśli nie będziesz korzystać z danego typu transakcji lub ze względów bezpieczeństwa.
6.	Regulamin rachunków: pkt 224	224. Poinformujemy Cię telefonicznie o blokadzie karty	223. Zanim zablokujemy Twoją kartę, poinformujemy Cię o tym.

Lp.	Zmieniany zapis	Przed zmianą	Po zmianie
	Podstawa prawna: Rozdział 25: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 399 ppkt 2) b) - zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech produktu lub usług. Okoliczność zmiany: Rozszerzamy możliwości informowania o blokadzie karty o SMS i komunikat w bankowości elektronicznej.	przed jej zablokowaniem, a jeżeli nie jest to możliwe – robimy to niezwłocznie po jej zablokowaniu. Nie dotyczy to przypadków, gdy przekazanie informacji o zablokowaniu karty byłoby nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione na mocy odrębnych przepisów.	Jeśli nie będzie to możliwe, poinformujemy Cię niezwłocznie po zastosowaniu blokady. Wyślemy SMS lub prześlemy komunikat w bankowości elektronicznej lub skontaktujemy się z Tobą telefonicznie. Możemy nie przekazać Ci tej informacji, jeśli wymagają tego względy bezpieczeństwa lub przepisy prawa.
7.	Regulamin rachunków: pkt 227 Podstawa prawna: Rozdział 25: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 399 ppkt 2) b) - zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech produktu lub usług. Okoliczność zmiany: Wycofujemy usługę Portal kartowy. Jednocześnie zapewniamy inne funkcjonalności, które umożliwiają prawidłowe wykonanie Umowy.	227. Jeśli wniosek o czasową blokadę złożyłeś Ty, to powinieneś pamiętać o odblokowaniu karty w terminie określonym w punkcie poniżej. Wniosek o odblokowanie karty powinieneś złożyć: 1) osobiście w naszej placówce lub 2) poprzez portal kartowy lub 3) w systemie bankowości elektronicznej.	226. Jeśli wniosek o czasową blokadę złożyłeś Ty, to powinieneś pamiętać o odblokowaniu karty w terminie określonym w punkcie poniżej. Wniosek o odblokowanie karty powinieneś złożyć: 1) osobiście w naszej placówce lub 2) w systemie bankowości elektronicznej.
8.	Regulamin rachunków: pkt 231 Podstawa prawna: Rozdział 25: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 399 ppkt 2) b) - zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech produktu lub usług. Okoliczność zmiany: Wycofujemy usługę Portal kartowy. Jednocześnie zapewniamy inne funkcjonalności, które umożliwiają prawidłowe wykonanie Umowy.	231. Masz obowiązek niezwłocznie zgłosić nam stwierdzenie utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawnionego dostępu do karty wybierając jeden ze sposobów: 1) telefonicznie poprzez naszą Infolinię lub 2) osobiście w naszej placówce lub 3) w systemie bankowości elektronicznej lub 4) za pośrednictwem portalu kartowego lub 5) za pośrednictwem ogólnopolskiego systemu zastrzegania kart pod numerem +48 828 828 828.	229. Musisz niezwłocznie zgłosić nam stwierdzenie utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawnionego dostępu do karty wybierając jeden ze sposobów: 1) telefonicznie poprzez naszą Infolinię lub 2) osobiście w naszej placówce lub 3) w systemie bankowości elektronicznej lub 4) za pośrednictwem ogólnopolskiego systemu zastrzegania kart pod numerem +48 828 828 828.
9.	Regulamin rachunków: pkt 295 Podstawa prawna: Rozdział 25: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 399 ppkt.2) b) - zmiany polegające na wycofaniu	295. Nie zastosujemy silnego uwierzytelnienia, gdy: 1) usługi są świadczone przez dostawców usług technicznych, wspierających świadczenie usług	295. Nie zastosujemy silnego uwierzytelnienia, gdy: 1) usługi są świadczone przez dostawców usług technicznych, wspierających świadczenie usług

Lp.	Zmieniany zapis	Przed zmianą	Po zmianie
	lub zmianie cech produktu lub usług. Okoliczność zmiany: Wycofujemy usługę Portal kartowy. Jednocześnie zapewniamy inne funkcjonalności, które umożliwiają prawidłowe wykonanie Umowy.	płatniczych – jeśli nie wchodzi on w posiadanie środków pieniężnych, których dotyczy transakcja płatnicza; 2) transakcja płatnicza jest przeprowadzona przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego, jest dokonywana obok usług telekomunikacyjnych na rzecz użytkownika końcowego oraz doliczana do należności za usługi telekomunikacyjne, zgodnie z warunkami ustawy o usługach płatniczych; 3) transakcja zbliżeniowa jest wykonywana na kwotę zgodną z obowiązującym limitem transakcji zbliżeniowych na terenie Polski i zgodnie z Regulaminem nie wymaga zatwierdzenia kodem PIN; 4) transakcja płatnicza do zaufanych odbiorców jest zlecana w usłudze bankowości elektronicznej, o ile Użytkownik zalogował się do swojego rachunku w trybie on-line, używając silnego uwierzytelnienia; 5) realizujemy zautoryzowane zlecenie stałe; 6) realizujemy przelewy między Twoimi rachunkami u nas; 7) zlecisz transakcję płatniczą kartą do zaufanych odbiorców w portalu kartowym.	płatniczych oraz jeśli nie wchodzi on w posiadanie środków pieniężnych, których dotyczy transakcja płatnicza; 2) transakcja płatnicza jest przeprowadzona przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego i jest dokonywana obok usług telekomunikacyjnych na rzecz użytkownika końcowego oraz doliczana do należności za usługi telekomunikacyjne, zgodnie z warunkami ustawy o usługach płatniczych; 3) transakcja zbliżeniowa jest wykonywana na kwotę zgodną z obowiązującym limitem transakcji zbliżeniowych na terenie Polski i zgodnie z Regulaminem nie wymaga zatwierdzenia kodem PIN; 4) transakcja płatnicza do zaufanych odbiorców jest zlecana w usłudze bankowości elektronicznej, o ile Użytkownik zalogował się do swojego rachunku w trybie on-line, używając silnego uwierzytelnienia; 5) realizujemy zautoryzowane zlecenie stałe; 6) realizujemy przelewy między Twoimi rachunkami u nas; 7) zlecisz transakcję płatniczą kartą do zaufanych odbiorców, zdefiniowanych w systemie bankowości elektronicznej.
10.	Regulamin rachunków: pkt 380 Podstawa prawna: Rozdział 25: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 399 ppkt 2) b) - zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech produktu lub usług.	380. Umowa zostanie rozwiązaniu lub wygaśnie w przypadku Twojej śmierci, a także w innych sytuacjach określonych w art. 59a ust 1–3 ustawy prawo bankowe. Zasada ta nie dotyczy rachunków wspólnych.	380. Jeżeli podstawą wygaśnięcia Umowy jest Twoja śmierć, to rachunek prowadzimy do czasu wypłaty wszystkich środków przez osoby uprawnione oraz pobieramy opłaty za jego prowadzenie wynikające z Taryfy, chyba że saldo rachunku jest

Lp.	Zmieniany zapis	Przed zmianą	Po zmianie
	Okoliczność zmiany: Określamy zasady prowadzenia rachunku po śmierci klienta.		niższe od minimalnej kwoty, która wynosi 10 zł. Nie dotyczy to rachunków wspólnych.
11.	Regulamin rachunków: (dodany) pkt 414 Podstawa prawna: Rozdział 25: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 399 ppkt 2 b) - zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech produktu lub usług. Okoliczność zmiany: Wprowadzamy uprawnienie do blokady określonych produktów, aby prawidłowo wypełniać obowiązki nałożone na nas przez prawo, zgodnie z oczekiwaniem krajowych instytucji nadzorujących działalność banków.	-	414. Niezależnie od innych postanowień Regulaminu, mamy prawo zablokować Twoje konto, dostęp do bankowości elektronicznej, odmówić wykonania transakcji, wstrzymać realizację transakcji, zamrozić wartości majątkowe lub podjąć inne konieczne działania w przypadkach określonych w obowiązujących przepisach prawa, sankcjach międzynarodowych lub embargach lub jeśli nie dostarczysz nam informacji albo dokumentów, o które poprosiliśmy.
12.	Regulamin rachunków: pkt 414 Podstawa prawna: Rozdział 25: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 399 ppkt 2) b) - zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech produktu lub usług. Okoliczność zmiany: Rozszerzamy możliwości dotyczące sposobu dostarczania korespondencji o inną korespondencję.	414. Wyciągi dostarczamy Ci, na trwałym nośniku, kanałem komunikacji jaki nam wskażesz.	415. Wyciągi dostarczamy Ci, na trwałym nośniku, kanałem komunikacji jaki nam wskażesz. Pozostałą korespondencję dostarczamy Ci na trwałym nośniku, za pośrednictwem wybranego przez Ciebie kanału komunikacji lub na adres korespondencyjny.

Lp.	Zmienione pojęcia	Przed zmianą	Po zmianie
1.	Kod identyfikacyjny Podstawa prawna: Rozdział 25: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 399 ppkt 2) b) - zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech produktu lub usług. Okoliczność zmiany: Wycofujemy usługę Portal kartowy. Jednocześnie zapewniamy inne funkcjonalności, które umożliwiają prawidłowe wykonanie Umowy.	Kod identyfikacyjny - jest to: a) kod PIN (Personal Identification Number) – jest to poufny numer lub inne oznaczenie ustalone przez Użytkownika karty, które łącznie z danymi na karcie i służy do elektronicznej identyfikacji Użytkownika karty. Jest on przypisany do danej karty i znany jest tylko Użytkownikowi karty lub	Kod identyfikacyjny - jest to: a) kod PIN (Personal Identification Number) – poufny numer lub inne oznaczenie ustalone przez Użytkownika karty, które łącznie z danymi na karcie i służy do elektronicznej identyfikacji Użytkownika karty. Jest on przypisany do danej karty i znany jest tylko Użytkownikowi karty lub

Lp.	Zmienione pojęcia	Przed zmianą	Po zmianie
		b) e-PIN – kod, który zawiera od 5 do 8 znaków, jest to poufny numer ustalony przez Użytkownika, który służy do silnego uwierzytelnienia Użytkownika w systemie bankowości mobilnej, lub c) PIN – kod, który zawiera 6 znaków, jest to poufny numer ustalony przez Użytkownika, który służy do silnego uwierzytelnienia operacji wykonywanych w systemie bankowości elektronicznej, lub d) kod uwierzytelnienia – czterocyfrowy kod ustalony przez Użytkownika karty, który służy do silnego uwierzytelnienia w portalu kartowym dla płatności kartą w internecie, lub e) kod SMS – jednorazowy kod, który służy do autoryzacji dyspozycji oraz transakcji płatniczych składanych w usłudze bankowości elektronicznej oraz transakcji kartą w internecie;	b) e-PIN – kod, który zawiera od 5 do 8 znaków; poufny numer ustalony przez Użytkownika, który służy do silnego uwierzytelnienia Użytkownika w systemie bankowości mobilnej, lub c) kod uwierzytelnienia – czterocyfrowy kod ustalony przez Użytkownika karty w systemie bankowości elektronicznej, który służy do silnego uwierzytelnienia płatności kartą w internecie, lub d) kod SMS – jednorazowy kod, który służy do autoryzacji dyspozycji oraz transakcji płatniczych składanych w usłudze bankowości elektronicznej oraz transakcji kartą w internecie;
2.	Osoba pełnoletnia Podstawa prawna: Rozdział 27: Dodatkowe warunki zmiany Taryfy, Regulaminu oraz Tabeli oprocentowania, pkt 406 ppkt 2) - korygujemy nieścisłości w treści Regulaminu. Okoliczność zmiany: Doprecyzowujemy definicję osoby pełnoletniej.	Osoba pełnoletnia - osoba, która skończyła 18 lat albo kobieta, która skończyła 16 lat i jest w związku małżeńskim;	Osoba pełnoletnia - osoba, która skończyła 18 lat oraz kobieta, która skończyła 16 lat i jest w związku małżeńskim, na podstawie zgody polskiego sądu;
3.	Portal kartowy Podstawa prawna: Rozdział 25: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 399 ppkt 2) b) - zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech produktu lub usług.	Portal kartowy portal, który znajdziesz pod adresem www.kartosfera.pl , w którym zarządzisz swoją kartą;	Usunięto definicję

Lp.	Zmienione pojęcia	Przed zmianą	Po zmianie
	Okoliczność zmiany: Wycofujemy usługę Portal kartowy. Jednocześnie zapewniamy inne funkcjonalności, które umożliwiają prawidłowe wykonanie Umowy.		
4.	Zabezpieczenie 3D Secure/3D Secure Podstawa prawna: Rozdział 25: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 399 ppkt 2) b) - zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech produktu lub usług. Okoliczność zmiany: Wycofujemy usługę Portal kartowy. Jednocześnie zapewniamy inne funkcjonalności, które umożliwiają prawidłowe wykonanie Umowy.	Zabezpieczenie 3D Secure/3D Secure - sposób potwierdzania transakcji internetowych, który polega na weryfikacji cech biometrycznych lub podaniu poprawnego kodu uwierzytelnienia ustanowionego przez Użytkownika karty w portalu kartowym na potrzeby uwierzytelnienia transakcji płatniczych kartą w internecie oraz podaniu przez Użytkownika karty Hasła 3D Secure (Visa – pod nazwą Verified by Visa; Mastercard – pod nazwą Mastercard SecureCode/ Identity Check) otrzymanego na podany u nas numer telefonu komórkowego, lub na potrzeby uwierzytelnienia transakcji w aplikacji mobilnej. Jest to dodatkowe zabezpieczenie transakcji w internecie u akceptantów, którzy oferują korzystanie z tego typu zabezpieczenia;	Zabezpieczenie 3D Secure/3D Secure - sposób potwierdzania transakcji internetowych, który polega na weryfikacji cech biometrycznych lub podaniu poprawnego kodu uwierzytelnienia ustanowionego przez Użytkownika karty w systemie bankowości elektronicznej na potrzeby uwierzytelnienia transakcji płatniczych kartą w internecie oraz podaniu przez Użytkownika karty Hasła 3D Secure (Visa – pod nazwą Verified by Visa; Mastercard – pod nazwą Mastercard SecureCode/ Identity Check) otrzymanego na podany u nas numer telefonu komórkowego, lub uwierzytelnienia transakcji w aplikacji mobilnej. Jest to dodatkowe zabezpieczenie transakcji w internecie u akceptantów, którzy oferują korzystanie z tego typu zabezpieczenia;

Reklamacje i Rzecznik Finansowy

informacja	wyjaśnienie
Masz prawo złożyć reklamację na nasze usługi	- Możesz zgłosić reklamację, na usługi, które świadczymy: - na piśmie: - w postaci papierowej – osobiście w naszej placówce albo wysyłając ją na adres: ul. Białostocka 2, 18-300 Zambrów lub na adres dowolnej naszej placówki; - w postaci elektronicznej – - za pomocą środka komunikacji elektronicznej (e-mail: reklamacje@bszambrow.pl), albo - wysyłając ją na nasz adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-92384-33871-SUEIW-29 (w ramach usługi e-Doręczenia); - ustnie: osobiście w naszej placówce do protokołu reklamacyjnego. Jeśli złożysz reklamację ustnie w placówce, potwierdzimy jej przyjęcie w protokole reklamacyjnym. - Forma naszej odpowiedzi zależy od rodzaju reklamacji oraz od tego, w jaki sposób ją złożysz, tj.:

informacja	wyjaśnienie
	1) na reklamacje dotyczące realizacji zlecenia płatniczego lub wydania karty odpowiadamy na piśmie w postaci papierowej lub, po uzgodnieniu z Tobą, na innym trwałym nośniku informacji (np. e-mail). 2) na pozostałe reklamacje (inne niż wskazane w ppkt 1) odpowiadamy na piśmie: a) w postaci elektronicznej – jeśli reklamację złożysz na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że poprosisz o odpowiedź w postaci papierowej; b) w postaci papierowej – jeśli reklamację złożysz na piśmie w postaci papierowej, chyba że poprosisz o odpowiedź w postaci elektronicznej; c) w postaci papierowej albo elektronicznej – zgodnie z Twoim wyborem – jeśli reklamację złożysz ustnie. 3) w przypadku reklamacji, o których mowa w ppkt 2, jeśli odpowiadamy w postaci elektronicznej: a) korzystamy z tego samego środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego złożysz reklamację, albo z środka komunikacji elektronicznej, który nam wskażesz; b) odpowiedź wyślemy na Twój adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych – jeśli reklamację wyślesz na adres do doręczeń elektronicznych. 3. Reklamacje rozpatrujemy jak najszybciej. Czas rozpatrzenia reklamacji liczymy od dnia, w którym ją otrzymamy. Maksymalne terminy odpowiedzi zależą od rodzaju reklamacji: 1) reklamacje dotyczące realizacji zlecenia płatniczego lub wydania karty rozpatrujemy nie później niż w terminie 15 dni roboczych od dnia, w którym je otrzymamy. Jeśli ze względu na złożoność sprawy nie będzie to możliwe, poinformujemy Cię na piśmie o przyczynach opóźnienia, wskażemy okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia reklamacji, oraz podamy nowy termin odpowiedzi. Termin ten może być dłuższy niż 15 dni roboczych, ale nie dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. 2) pozostałe reklamacje rozpatrujemy w ciągu 30 dni kalendarzowych od dnia, w którym je otrzymamy. Jeśli ze względu na złożoność sprawy nie będzie to możliwe, poinformujemy Cię na piśmie o przyczynach opóźnienia, wskażemy okoliczności, które musimy ustalić dla rozpatrzenia reklamacji, oraz podamy nowy termin odpowiedzi – nie dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji. 4. Jeśli nie dotrzymamy terminu, o którym mowa w punkcie wyżej, reklamację uznamy za rozpatrzoną zgodnie z Twoją wolą. 5. W odpowiedzi na reklamację prześlemy Ci: 1) wyjaśnienie (faktyczne i prawne), dlaczego podjęliśmy taką decyzję, chyba że reklamację rozpatrzyliśmy zgodnie z Twoją wolą; 2) szczegółowe informacje o naszym stanowisku, wskazując odpowiednie fragmenty Umowy i przepisy prawa, chyba że nie jest to konieczne; 3) imię, nazwisko i stanowisko służbowe osoby, która udzieliła odpowiedzi; 4) informację o tym, jak możesz się odwołać, jeśli nie uwzględnimy Twoich roszczeń; 5) termin, w którym zrealizujemy Twoje roszczenie, jeśli je uwzględnimy. 6. Jeżeli nie uwzględnimy Twoich roszczeń, które wynikają z reklamacji, to w odpowiedzi na reklamację poinformujemy Cię o Twoich prawach, tj., że możesz: 1) odwołać się od stanowiska zawartego w naszej odpowiedzi, jeżeli przewidujemy tryb odwoławczy, poinformujemy Cię także o sposobie wniesienia odwołania; 2) skorzystać z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeżeli przewidujemy taką możliwość; 3) wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego; 4) wystąpić z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy. 7. Jeżeli nie uwzględnimy Twojej reklamacji możesz, zgodnie z ustawą z dnia 5 sierpnia

informacja	wyjaśnienie
	2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej, złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego lub zwrócić się do właściwego miejscowo Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Spory sądowe i pozasądowe

informacja	wyjaśnienie
Możesz wystąpić na drogę sądowego lub pozasądowego rozwiązywania sporów	- Jeśli pojawi się spór między nami, może być rozstrzygany: - polubownie, - przez sąd powszechny właściwy dla miejsca Twojego zamieszkania albo naszej siedziby. - Jeśli chcesz rozwiązać spór między nami bez sądu, możesz zwrócić się do następujących podmiotów: - Rzecznik Finansowy Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów przez Rzecznika Finansowego znajdziesz na stronie internetowej: www.rf.gov.pl/polubowne/. Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania możesz złożyć: - pisemnie na adres: Biuro Rzecznika Finansowego Departament Pozasądowego Rozwiązywania Sporów, ul. Nowogrodzka 47 A, 00-695 Warszawa; - za pośrednictwem platformy ePUAP; - przez formularz na stronie internetowej (musisz mieć kwalifikowany podpis elektroniczny); - elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-82898-28814-BHBGA-15 w ramach usługi eDoręczenia (musisz mieć kwalifikowany podpis elektroniczny); - osobiście w: siedzibie Biura Rzecznika Finansowego lub we wskazanym przez niego Oddziale Terenowym. - Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów arbitrażowych przez Arbitra Bankowego znajdziesz na stronie internetowej: www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy. Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania możesz złożyć: - pisemnie na adres: Bankowy Arbitraż Konsumentki ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa lub - e-mailem na adres: arbitraz.kancelaria@zbp.pl. - Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów przez Sąd Polubowny przy KNF znajdziesz na stronie internetowej: www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF. Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania możesz złożyć: - pisemnie na adres: Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, skr. poczt. Nr 419, 00-549 Warszawa lub - e-mailem na adres: sad.polubowny@knf.gov.pl.