Wykaz zmian w Regulaminie

Bank Spółdzielczy w Augustowie (dalej: „Bank", „My") przedstawia wykaz zmian do Regulaminu otwierania i prowadzenia rachunków bankowych dla osób fizycznych w Banku Spółdzielczym w Augustowie.

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, w 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 wypowiesz Umowy, zmiany w Regulaminie wejdą w życie.

Opis zmiana w Regulaminie rachunków

Lp.	Zmieniany zapis	Przed zmianą	Po zmianie
1.	Regulamin rachunków: pkt 156 Podstawa prawna: Rozdział 23: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 383 ppkt 2) b)- zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech dotychczasowego produktu lub usługi Okoliczności zmiany: Wycofujemy usługę Portal kartowy. Jednocześnie zapewniamy inne funkcjonalności, które umożliwiają prawidłowe wykonanie Umowy.	156. 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.	156. 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.
2.	Regulamin rachunków: pkt 157 Podstawa prawna: Rozdział 23: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 383 ppkt 2) b)- zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech dotychczasowego produktu lub usługi Okoliczności zmiany:	157. Jeśli razem z kartą niespersonalizowaną: 1) otrzymasz uszkodzony kod PIN lub 2) nie otrzymasz kodu PIN w kopercie lub 3) otrzymasz niepełny kod PIN w kopercie lub 4) otrzymasz kod PIN, który jest nieczytelny, wydamy Ci nową kartę niespersonalizowaną z nowym	157. Jeśli razem z kartą niespersonalizowaną: 1) otrzymasz uszkodzony kod PIN lub 2) nie otrzymasz kodu PIN w kopercie lub 3) otrzymasz niepełny kod PIN w kopercie lub 4) otrzymasz kod PIN, który jest nieczytelny, wydamy Ci nową kartę niespersonalizowaną z nowym

	Wycofujemy usługę Portal kartowy. Jednocześnie zapewniamy inne funkcjonalności, które umożliwiają prawidłowe wykonanie Umowy.	kodem PIN. Możesz także samodzielnie ustawić kod PIN w portalu kartowym.	kodem PIN. Możesz także samodzielnie ustawić kod PIN w systemie bankowości elektronicznej.
3.	Regulamin rachunków: pkt 159 Podstawa prawna: Rozdział 23: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 383 ppkt 2) b)- zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech dotychczasowego produktu lub usługi Okoliczności zmiany: Wycofujemy usługę Portal kartowy. Jednocześnie zapewniamy inne funkcjonalności, które umożliwiają prawidłowe wykonanie Umowy.	159. Karta, którą Ci wyślemy (spersonalizowana) lub którą odbierzesz w placówce (niespersonalizowana), jest nieaktywna. Możesz ją aktywować: 1) za pośrednictwem Infolinii Grupy BPS pod numerem +48 86 215 50 00; 2) za pośrednictwem portalu kartowego; 3) w naszej placówce.	159. Karta, którą Ci wyślemy (spersonalizowana) lub którą odbierzesz w placówce (niespersonalizowana), jest nieaktywna. Możesz ją aktywować: 1) za pośrednictwem Infolinii Grupy BPS pod numerem +48 86 215 50 00; 2) w systemie bankowości elektronicznej; 3) w naszej placówce.
4.	Regulamin rachunków: pkt 179 Podstawa prawna: Rozdział 23: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 383 ppkt 2) b)- zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech dotychczasowego produktu lub usługi Okoliczności zmiany: Wycofujemy usługę Portal kartowy. Jednocześnie zapewniamy inne funkcjonalności, które umożliwiają prawidłowe wykonanie Umowy.	179. Możesz samodzielnie zmienić kod PIN w portalu kartowym.	179. Możesz samodzielnie zmienić kod PIN w systemie bankowości elektronicznej.
5.	Regulamin rachunków: pkt 186 Podstawa prawna: Rozdział 23: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 383 ppkt 2) b)- zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech dotychczasowego produktu lub usługi Okoliczności zmiany:	186. 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.	186. 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 oraz poprzez złożenie odrębnej dyspozycji w naszej placówce. Możesz też

	Wycofujemy usługę Portal kartowy. Jednocześnie zapewniamy inne funkcjonalności, które umożliwiają prawidłowe wykonanie Umowy.	Możesz też wyzerować wybrane limity transakcyjne, jeśli nie będziesz korzystać z danego typu transakcji lub ze względów bezpieczeństwa.	wyzerować wybrane limity transakcyjne, jeśli nie będziesz korzystać z danego typu transakcji lub ze względów bezpieczeństwa.
6.	Regulamin rachunków: pkt 195 Podstawa prawna: Rozdział 23: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 383 ppkt 2) b)- zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech dotychczasowego produktu lub usługi Okoliczności zmiany: Wycofujemy usługę Portal kartowy. Jednocześnie zapewniamy inne funkcjonalności, które umożliwiają prawidłowe wykonanie Umowy.	195. Możesz w każdym czasie wyłączyć funkcję płatności zbliżeniowych składając odpowiednią dyspozycję w naszej placówce lub za pośrednictwem systemu kartowego.	195. Możesz w każdym czasie wyłączyć lub włączyć funkcję płatności zbliżeniowych składając odpowiednią dyspozycję w naszej placówce lub w systemie bankowości elektronicznej.
7.	Regulamin rachunków: pkt 214 Podstawa prawna: Rozdział 23: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 383 ppkt 2) b)- zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech dotychczasowego produktu lub usługi Okoliczności zmiany: Rozszerzmy możliwości informowania o blokadzie karty o SMS i komunikat w bankowości elektronicznej.	214. Poinformujemy Cię telefonicznie o blokadzie karty 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.	214. Zanim zablokujemy Twoją kartę, poinformujemy Cię o tym. Jeśli nie będzie to możliwe, poinformujemy Cię niezwłocznie po zastosowaniu blokady. Wyślemy SMS lub przekażemy komunikat w bankowości elektronicznej lub skontaktujemy się z Tobą telefonicznie. Możemy nie przekazać Ci tej informacji, jeśli wymagają tego względy bezpieczeństwa lub przepisy prawa.
8.	Regulamin rachunków: pkt 217 Podstawa prawna: Rozdział 23: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 383 ppkt 2) b)- zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech dotychczasowego produktu lub usługi Okoliczności zmiany: Wycofujemy usługę Portal kartowy. Jednocześnie zapewniamy inne	217. Jeśli wniosek o czasową blokadę założyłeś Ty, to powinieneś pamiętać o odblokowaniu karty w terminie określonym w punkcie powyżej. Wniosek o odblokowanie karty powinieneś złożyć: 1) osobiście w naszej placówce lub 2) poprzez portal kartowy.	217. Jeśli wniosek o czasową blokadę założyłeś Ty, to powinieneś pamiętać o odblokowaniu karty w terminie określonym w punkcie powyżej. Wniosek o odblokowanie karty powinieneś złożyć: 1) osobiście w naszej placówce lub 2) w systemie bankowości elektronicznej.

	funkcjonalności, które umożliwiają prawidłowe wykonanie Umowy.		
9.	Regulamin rachunków: pkt 221 Podstawa prawna: Rozdział 23: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 383 ppkt 2) b)- zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech dotychczasowego produktu lub usługi Okoliczności zmiany: Wycofujemy usługę Portal kartowy. Jednocześnie zapewniamy inne funkcjonalności, które umożliwiają prawidłowe wykonanie Umowy.	221. 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 Infolinię Grupy BPS pod numerem +48 86 215 50 50 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. Po otrzymaniu takiego zgłoszenia od razu zastrzeżemy kartę co oznacza, że nie będziesz mógł z niej korzystać.	221. Musisz niezwłocznie zgłosić nam stwierdzenie utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawnionego dostępu do karty wybierając jeden ze sposobów: 1) telefonicznie poprzez Infolinię Grupy BPS pod numerem +48 86 215 50 50 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. Po otrzymaniu takiego zgłoszenia od razu zastrzeżemy kartę co oznacza, że nie będziesz mógł z niej korzystać.
10.	Regulamin rachunków: pkt 278 Podstawa prawna: Rozdział 23: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 383 ppkt 2) b)- zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech dotychczasowego produktu lub usługi Okoliczności zmiany: Wycofujemy usługę Portal kartowy. Jednocześnie zapewniamy inne funkcjonalności, które umożliwiają prawidłowe wykonanie Umowy.	278. Nie zastosujemy silnego uwierzytelnienia, gdy: 1) usługi są świadczone przez dostawców usług technicznych, wspierających świadczenie usług płatniczych – jeśli nie wchodzą oni 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	278. Nie zastosujemy silnego uwierzytelnienia, gdy: 1) usługi są świadczone przez dostawców usług technicznych, wspierających świadczenie usług płatniczych oraz – jeśli nie wchodzą oni 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 zalecana 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.	Regulaminem nie wymaga zatwierdzenia kodem PIN; 4) transakcja płatnicza do zaufanych odbiorców jest zalecana 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.
11.	Regulamin rachunków: pkt 364 Podstawa prawna: Rozdział 23: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 383 ppkt 2) b)- zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech dotychczasowego produktu lub usługi Okoliczności zmiany: Określamy zasady prowadzenia rachunku po śmierci klienta.	364. Umowa zostanie rozwiązana 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	364. 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. Nie dotyczy to rachunków wspólnych.
12.	Regulamin rachunków: pkt 398 Podstawa prawna: Rozdział 23: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 383 ppkt 2) b)- zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech dotychczasowego produktu lub usługi Okoliczności zmiany: Rozszerzamy możliwości dotyczące sposobu dostarczania korespondencji o inną korespondencję	398. Wyciągi dostarczamy Ci, na trwałym nośniku, kanałem komunikacji jaki nam wskażesz.	398. Wyciągi dostarczamy Ci, na trwałym nośniku, kanałem komunikacji jaki nam wskażesz. Pozostałą korespondencję dostarczymy Ci na trwałym nośniku, za pośrednictwem wybranego przez Ciebie kanału komunikacji lub na adres korespondencyjny.

Lp.	Zmienione pojęcia	Przed zmianą	Po zmianie
1.	Osoba pełnoletnia	Osoba pełnoletnia	Osoba pełnoletnia

	Podstawa prawna: Rozdział 25: Dodatkowe warunki zmiany Taryfy, Regulaminu oraz Tabeli oprocentowania, pkt 390. ppkt 2)- korygujemy nieścisłości w treści Regulaminu. Okoliczności zmiany: Doprecyzowujemy definicję osoby pełnoletniej.	- osoba, która ukończyła 18 lat albo kobieta, która ukończyła 16 lat i jest w związku małżeńskim;	- osoba, która ukończyła 18 lat albo kobieta, która ukończyła 16 lat i jest w związku małżeńskim na podstawie zgody polskiego sądu;
2.	Kod identyfikacyjny Podstawa prawna: Rozdział 23: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 383 ppkt 2) b)- zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech dotychczasowego produktu lub usługi 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 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;	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 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;
3.	Portal kartowy	Portal kartowy	Usunięto definicję

	Podstawa prawna: Rozdział 23: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 383 ppkt 2) b)- zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech dotychczasowego produktu lub usługi Okoliczności zmiany: Wycofujemy usługę Portal kartowy. Jednocześnie zapewniamy inne funkcjonalności, które umożliwiają prawidłowe wykonanie Umowy.	Portal, który znajdziesz pod adresem www.kartosfera.pl, w którym zarządzisz swoją kartą;	
4.	Zabezpieczenie 3D Secure/3D Secure Podstawa prawna: Rozdział 23: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 383 ppkt 2) b)- zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech dotychczasowego produktu lub usługi Okoliczności 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 ustawionego 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) 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 ustawionego 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	1. Możesz złożyć reklamację na nasze usługi lub skontaktować się z nami: 1) na piśmie: a) w postaci papierowej – osobiście w naszej placówce albo wysyłając ją na adres: ul. 3 Maja 13, 16-300 Augustów, b) w postaci elektronicznej –

	– za pomocą środka komunikacji elektronicznej (e-mail:centrala-bs.augustow@bankbps.pl, systemem bankowości elektronicznej), albo – wysyłając ją na nasz adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-52227-74377-IDRDA-23 (w ramach usługi e-Doręczenia); 2) ustnie: a) telefonicznie albo b) osobiście w naszej placówce na formularzu zgłoszenia reklamacji. Jeśli złożysz reklamację ustnie w placówce, potwierdzimy jej przyjęcie na formularzu zgłoszenia reklamacji. 2. Forma naszej odpowiedzi zależy od rodzaju reklamacji oraz od tego, w jaki sposób ją złożysz, tj.: 1) na reklamację dotyczącą 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 pkt 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 pkt 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. Odpowiemy na Twoją reklamację jak najszybciej, ale nie później niż: 1) 15 dni roboczych od jej otrzymania – dla reklamacji związanych z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty debetowej. Jeśli rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe w terminie 15 dni roboczych z uwagi na złożoność sprawy poinformujemy Cię o tym na piśmie wskazując przyczynę opóźnienia i okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji – wówczas przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi, o którym też Cię poinformujemy, nie może być dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia, kiedy złożyłeś reklamację; 2) 30 dni kalendarzowych od jej otrzymania - dla pozostałych reklamacji (związanych ze świadczeniem usług innych niż wymienione w podpunkcie wyżej). Jeśli rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe w terminie 30 dni z uwagi na złożoność sprawy poinformujemy Cię o tym na piśmie wskazując przyczynę opóźnienia i okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji – wówczas przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi, o którym też Cię poinformujemy nie może być dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od dnia, kiedy złożyłeś reklamację. 4. W odpowiedzi na reklamację przekażemy 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.

Spory sądowe i pozasądowe

Informacja	Wyjaśnienie
Możesz wystąpić na drogę sądowego lub pozasądowego rozwiązywania sporów	1. Jeśli pojawi się spór między nami, może być rozstrzygany: 1) polubownie; 2) przez sąd powszechny właściwy dla miejsca Twojego zamieszkania albo naszej siedziby. 2. Jeśli chcesz rozwiązać spór między nami bez sądu, możesz zwrócić się do następujących podmiotów: 1) Rzecznik Finansowy. Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów przez Rzecznika Finansowego znajdziesz na stronie internetowej: https://rf.gov.pl/polubowne/. Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania możesz złożyć: a) pisemnie na adres: Biuro Rzecznika Finansowego Departament Pozasądowego Rozwiązywania Sporów, ul. Nowogrodzka 47 A, 00-695 Warszawa; b) za pośrednictwem platformy ePUAP; c) przez formularz na stronie internetowej (musisz mieć kwalifikowany podpis elektroniczny); d) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-82898-28814-BHBGA-15 w ramach usługi eDoręczenia (musisz mieć kwalifikowany podpis elektroniczny); e) osobiście w siedzibie Biura Rzecznika Finansowego lub we wskazanym przez niego Oddziale Terenowym. 2) 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: a) pisemnie na adres: Bankowy Arbitraż Konsumencki ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa, b) e-mailem na adres: arbitraz.kancelaria@zbp.pl. 3) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów przez Sąd Polubowny przy KNF znajdziesz na stronie internetowej: https://www.knf.gov.pl/dla_rynku/sad_polubowny_przy_KNF. Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania możesz złożyć: a) pisemnie na adres: Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, skr. poczt. Nr 419, 00-549 Warszawa, b) emailem na adres: sad.polubowny@knf.gov.pl.