



Sejny; 26 październik 2026 r.

Sygnatura:

MODULO

.....
imię i nazwisko.....
ulica i nr domu.....
Kod pocztowy miejscowość**Dotyczy:** Wycofanie portalu kartowego, dodanie usługi Infolinii, dodanie usługi Trwałego nośnika**Temat:** Informacja o zmianach w Regulaminie otwierania i prowadzenia rachunków bankowych dla osób fizycznych i Regulaminie kart debetowych

Szanowni Państwo,

od 1 stycznia 2027 r. wprowadzamy zmiany w Regulaminie otwierania i prowadzenia rachunków bankowych dla osób fizycznych (dalej: „Regulamin rachunków”) i w Regulaminie kart debetowych (dalej: „Regulamin kart”).

Zmiany dotyczą:

- zamknięcia portalu kartowego, który prowadzimy pod adresem kartosfera.pl,
- dodanie usługi Infolinii
- dodanie usługi Trwałego nośnika

Dodatkowo wprowadziliśmy zmiany redakcyjne i porządkowe w treści regulaminów, które nie wpływają na sposób i zakres świadczenia naszych usług.

Dokumenty, w których wprowadzamy zmiany

- Regulamin otwierania i prowadzenia rachunków bankowych dla osób fizycznych
- Regulamin kart debetowych

Kiedy zmiany zaczną obowiązywać

- Od 1 stycznia 2027 r.:
 - ✓ zaczną obowiązywać nowe wersje regulaminów,

W załączeniu

- wykaz zmian w Regulaminie rachunków
- wykaz zmian w Regulaminie kart

szczegółowe informacje oraz wykaz zmian znajdują się w „Wykazie zmian w Regulaminach” oraz w tekście jednolitym nowych Regulaminów, dostępnych na naszej stronie internetowej www.bssejny.pl i w naszych Placówkach.

Dziękujemy za zaufanie. W razie pytań służymy pomocą.

Z wyrazami szacunku



Signed by /
Podpisano przez:
Jacek Kozakiewicz
Date / Data: 2026-
10-26 09:17



Signed by /
Podpisano przez:
Jan Piotr
Wojciechowski
Date / Data: 2026-
10-26 12:12

Wykaz zmian w Regulaminach

Bank Spółdzielczy w Sejnach z siedzibą w 16-500 Sejny, ul. Powstańców Sejneńskich 1 (dalej: „Bank”, „My”) przedstawia wykaz zmian do Regulaminu otwierania i prowadzenia rachunków bankowych dla osób fizycznych i Regulaminu kart debetowych.

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 wypowiesz Umowy, zmiany w Regulaminie wejdą w życie.

Opis zmian w Regulaminie rachunków

Lp.	Zmieniany zapis	Przed zmianą	Po zmianie
1.	Regulamin rachunków: pkt 157 Podstawa prawna: Rozdział 24: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 391 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.	158. 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.	157. 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 159 Podstawa prawna: Rozdział 24: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 391 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.	160. Karta, którą Ci wyślemy (spersonalizowana) lub którą odbierzesz w placówce (niespersonalizowana), jest nieaktywna, z wyjątkiem karty 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.	159. Karta, którą Ci wyślemy (spersonalizowana) lub którą odbierzesz w placówce (niespersonalizowana), jest nieaktywna, z wyjątkiem karty wirtualnej, która jest aktywna w momencie jej wygenerowania. Możesz je aktywować: 1) przez naszą Infolinię; 2) w systemie bankowości elektronicznej; 3) w naszej placówce.
3.	Regulamin rachunków: pkt 177	178. Jeśli trzy razy wpiszesz błędny kod PIN to nastąpi	177. Jeśli trzy razy wpiszesz błędny kod PIN, to nastąpi odmowa

Lp.	Zmieniany zapis	Przed zmianą	Po zmianie
	Podstawa prawna: Rozdział 24: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 391 ppkt 2) a) - zmiany polegające na wprowadzeniu nowych produktów lub usług Okoliczność zmiany: Uprowadzamy usługę Infolinii.	odmowa realizacji transakcji i czasowe zablokowanie karty. Kartę będziesz mógł odblokować tego samego dnia zadzwoni na numer telefonu dostępny na naszej stronie internetowej www.bssejny.pl lub następnego dnia po wpisaniu poprawnego kodu PIN. Jeśli masz naklejkę zbliżeniową zadzwoni na numer telefonu dostępny na naszej stronie internetowej www.bssejny.pl lub przyjdź do naszej placówki.	realizacji transakcji i czasowe zablokowanie karty. Kartę będziesz mógł odblokować tego samego dnia dzwoniąc na naszą infolinię lub następnego dnia po wpisaniu poprawnego kodu PIN. Jeśli masz naklejkę zbliżeniową zadzwoni na naszą infolinię lub przyjdź do naszej placówki.
5.	Regulamin rachunków: pkt 178 Podstawa prawna: Rozdział 24: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 391 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	179. Możesz samodzielnie zmienić kod PIN w portalu kartowym lub w systemie bankowości elektronicznej.	178. Możesz samodzielnie zmienić kod PIN w systemie bankowości elektronicznej.
6.	Regulamin rachunków: pkt 186 Podstawa prawna: Rozdział 24: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 391 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.	187. 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, 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.	186. 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.
7.	Regulamin rachunków: pkt 196 Podstawa prawna: Rozdział 24: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 391 ppkt 2) a) -	194. Informacje o obowiązującej wysokości limitu kwotowego dla transakcji zbliżeniowych uzyskasz w	196. Informacje o obowiązującej wysokości limitu kwotowego dla transakcji zbliżeniowych uzyskasz w naszych placówkach oraz na

Lp.	Zmieniany zapis	Przed zmianą	Po zmianie
	zmiany polegające na wprowadzeniu nowych produktów lub usług Okoliczność zmiany: Uprowadzamy usługę Infolinii.	naszych placówkach oraz dzwoniąc na numer telefonu dostępny na naszej stronie internetowej www.bssejny.pl	naszą infolinię i na naszej stronie internetowej www.bssejny.pl
8.	Regulamin rachunków: pkt 199 Podstawa prawna: Rozdział 24: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 391 ppkt 2) a) - zmiany polegające na wprowadzeniu nowych produktów lub usług Okoliczność zmiany: Uprowadzamy usługę Infolinii.	200. Uwierzytelnienie 3D Secure, które otrzymujesz w postaci wiadomości tekstowej SMS lub jako metoda autoryzacji w aplikacji mobilnej jest unikalne dla każdej transakcji internetowej, dla której zostanie wygenerowane. Trzykrotne błędne wprowadzenie Hasła 3D Secure spowoduje zablokowanie wykonania transakcji internetowej z zabezpieczeniem 3D Secure. Możesz odblokować zabezpieczenie 3D Secure tego samego dnia za dzwoniąc na numer telefonu dostępny na naszej stronie internetowej www.bssejny.pl lub w naszej placówce. Jeśli tego nie uczynisz zabezpieczenie 3D Secure zostanie automatycznie odblokowane następnego dnia.	199. Uwierzytelnienie 3D Secure, które otrzymujesz w postaci wiadomości tekstowej SMS lub jako metoda autoryzacji w aplikacji mobilnej jest unikalne dla każdej transakcji internetowej, dla której zostanie wygenerowane. Trzykrotne błędne wprowadzenie Hasła 3D Secure spowoduje zablokowanie wykonania transakcji internetowej z zabezpieczeniem 3D Secure. Możesz odblokować zabezpieczenie 3D Secure tego samego dnia za pośrednictwem naszej infolinii lub w naszej placówce. Jeśli tego nie uczynisz zabezpieczenie 3D Secure zostanie automatycznie odblokowane następnego dnia.
9.	Regulamin rachunków: pkt 217 Podstawa prawna: Rozdział 24: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 391 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.	218. 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.	217. Zanim zablokujemy Twoją kartę, poinformujemy Cię o tym. 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.
10.	Regulamin rachunków: pkt 220 Podstawa prawna: Rozdział 24: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 391 ppkt 2) b) -	221. Jeśli wniosek o czasową blokadę złożyłeś Ty, to powinieneś pamiętać o odblokowaniu karty w terminie	220. Jeśli wniosek o czasową blokadę złożyłeś Ty, to powinieneś pamiętać o odblokowaniu karty w terminie

Lp.	Zmieniany zapis	Przed zmianą	Po zmianie
	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.	określonym w punkcie poniżej. Wniosek o odblokowanie karty powinienś złożyć: 1) osobiście lub telefonicznie, po przejściu pozytywnej weryfikacji, potwierdzeniu Twojej tożsamości, w naszej placówce lub 2) telefonicznie lub 3) poprzez portal kartowy lub 4) w systemie bankowości elektronicznej.	określonym w punkcie poniżej. Wniosek o odblokowanie karty powinienś złożyć: 1) osobiście w naszej placówce lub 2) w systemie bankowości elektronicznej.
11.	Regulamin rachunków: pkt 224 Podstawa prawna: Rozdział 24: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 391 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.	225. Masz obowiązek niezwłocznie zgłosić nam stwierdzenie utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawnionego dostępu do karty wybierając jeden ze sposobów: 1) telefonicznie dzwoniąc na naszą infolinię do Zastrzeżenia karty na numer telefonu dostępny na naszej stronie internetowej www.bssejny.pl 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.	224. 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.
12.	Regulamin rachunków: pkt 235 Podstawa prawna: Rozdział 24: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 391 ppkt 2) a) - zmiany polegające na wprowadzeniu nowych produktów lub usług Okoliczność zmiany: Uprawadzamy usługę Infolinii.	236. W ramach usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej udostępniamy Ci: 1) system bankowości internetowej; 2) system bankowości mobilnej; 3) telefonicznie w godzinach pracy Banku	235. W ramach usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej udostępniamy Ci: 1) system bankowości internetowej; 2) system bankowości mobilnej; 3) telefonicznie w godzinach pracy Banku; 4) usługę bankowości telefonicznej świadczoną za pomocą naszej Infolinii.
13.	Regulamin rachunków: pkt 262	263. Dyspozycję możesz złożyć telefonicznie dzwoniąc	262. Dyspozycję możesz złożyć telefonicznie pod numerem

Lp.	Zmieniany zapis	Przed zmianą	Po zmianie
	Podstawa prawna: Rozdział 24: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 391 ppkt 2) a) - zmiany polegające na wprowadzeniu nowych produktów lub usług Okoliczność zmiany: Uprowadzamy usługę Infolinii.	na numer telefonu dostępny na naszej stronie internetowej www.bssejny.pl , w systemie bankowości elektronicznej lub pisemnie w naszej placówce.	naszej infolinii, w systemie bankowości elektronicznej lub pisemnie w naszej placówce.
14.	Regulamin rachunków: pkt 268 Podstawa prawna: Rozdział 24: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 391 ppkt 2) a) - zmiany polegające na wprowadzeniu nowych produktów lub usług Okoliczność zmiany: Uprowadzamy usługę Infolinii.	269. Dyspozycję odblokowania dostępu do systemu bankowości elektronicznej składasz w odniesieniu do własnego dostępu.	268. Dyspozycję odblokowania dostępu do systemu bankowości elektronicznej składasz w odniesieniu do własnego dostępu. Dyspozycję odblokowania możesz złożyć telefonicznie pod numerem naszej infolinii lub w naszej placówce.
15.	Regulamin rachunków: pkt 274 Podstawa prawna: Rozdział 24: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 391 ppkt 2) a) - zmiany polegające na wprowadzeniu nowych produktów lub usług Okoliczność zmiany: Uprowadzamy usługę Infolinii.	275. Jesteśmy dostępni w godzinach pracy Placówek pod numerem dostępnym na naszej stronie internetowej.	274. Nasza Infolinia czynna jest całą dobę pod numerem telefonu dostępnym na naszej stronie internetowej.
16.	Regulamin rachunków: pkt 277 Podstawa prawna: Rozdział 24: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 391 ppkt 2) a) - zmiany polegające na wprowadzeniu nowych produktów lub usług Okoliczność zmiany: Uprowadzamy usługę Infolinii. Rozdział 24: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 391 ppkt 1) b) - rekomendacje, zalecenia lub stanowiska krajowych lub europejskich instytucji, które nadzorują działalność banków Okoliczność zmiany: Usunięcie telefonicznej usługi na hasło	278. Telefoniczna usługa na hasło, dostępna przez naszą Infolinię, pozwala sprawdzić saldo, dostępne środki, odsetki i obroty na wszystkich Twoich rachunkach u nas. Możesz z niej korzystać jeśli podpisałeś Umowę przed 1 kwietnia 2014 r. Zmianę hasła lub blokadę tej usługi zgłaszasz osobiście w naszej placówce. Masz obowiązek zabezpieczenia hasła do tej usługi przed osobami nieupoważnionymi.	277. Nagrywamy wszystkie rozmowy prowadzone z konsultantami naszej Infolinii. Zabezpieczamy je, aby mogły być dowodem w przypadku sporów dotyczących usług, które wykonujemy dla Ciebie. 278. Na naszej stronie internetowej znajdziesz listę czynności dostępnych w usłudze bankowości telefonicznej. 279. Kontaktując się z naszą Infolinią ponosisz koszt połączenia telefonicznego zgodnie ze stawkami operatora telekomunikacyjnego, z którego korzystasz.
17.	Regulamin rachunków: pkt 385 Podstawa prawna: Rozdział 24: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 391 ppkt 2) a) - zmiany polegające na wprowadzeniu nowych produktów lub usług	384. Masz obowiązek: 1) przechowywania swojej książeczki oszczędnościowej zachowując należyłą staranność;	385. Masz obowiązek: 1) przechowywania swojej książeczki oszczędnościowej zachowując należyłą staranność; 2) nie udostępniać swojej książeczki oszczędnościowej osobom nieuprawnionym;

Lp.	Zmieniany zapis	Przed zmianą	Po zmianie
	Okoliczność zmiany: Uprowadzamy usługę Infolinii.	2) nie udostępniać swojej książeczki oszczędnościowej osobom nieuprawnionym; 3) niezwłocznie zgłosić nam utratę, kradzież, przywłaszczenie lub nieuprawnione użycie książeczki oszczędnościowej, a także nieuprawniony dostęp do niej. Zgłoszenie możesz dokonać w naszej placówce lub telefonicznie po pozytywnej weryfikacji, potwierdzenia Twojej tożsamości;	3) niezwłocznie zgłosić nam utratę, kradzież, przywłaszczenie lub nieuprawnione użycie książeczki oszczędnościowej, a także nieuprawniony dostęp do niej. Zgłoszenie możesz dokonać w naszej placówce lub dzwoniąc na naszą Infolinię;
18.	Regulamin rachunków: pkt 288 Podstawa prawna: Rozdział 24: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 391 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.	287. Nie zastosujemy silnego uwierzytelnienia, gdy: 1) usługi są świadczone przez dostawców usług technicznych, wspierających świadczenie usług 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	288. . Nie zastosujemy silnego uwierzytelnienia, gdy: 1) usługi są świadczone przez dostawców usług technicznych, wspierających świadczenie usług 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

Lp.	Zmieniany zapis	Przed zmianą	Po zmianie
		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.	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.
19.	Regulamin rachunków: pkt 371 Podstawa prawna: Rozdział 24: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 391 ppkt 2) b) - zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech produktu lub usług. Okoliczność zmiany: Określamy zasady prowadzenia rachunku po śmierci klienta.	370. Umowa zostanie rozwiązaniu lub wygaśnię 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.	371. 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 niższe od minimalnej kwoty, która wynosi 10 zł. Nie dotyczy to rachunków wspólnych.
20.	Regulamin rachunków: (dodany) pkt 404 Podstawa prawna: Rozdział 24: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 391 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.	-	404. 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.
21.	Regulamin rachunków: pkt 405 Podstawa prawna: Rozdział 24: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 391 ppkt 2) b) - zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech produktu lub usług. Okoliczność zmiany:	404. Wyciągi dostarczamy Ci, na trwałym nośniku, kanałem komunikacji jaki nam wskażesz.	405. 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.	Zmieniany zapis	Przed zmianą	Po zmianie
	Rozszerzamy możliwości dotyczące sposobu dostarczania korespondencji o inną korespondencję.		

Lp.	Zmienione pojęcia	Przed zmianą	Po zmianie
1.	Osoba pełnoletnia Podstawa prawna: Rozdział 26: Dodatkowe warunki zmiany Taryfy, Regulaminu oraz Tabeli oprocentowania, pkt 398 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;
2.	Infolinia Banku dodany Podstawa prawna: Rozdział 24: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 391 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.	-	- Infolinia Banku obsługa klienta świadczona przez Bank drogą telefoniczną lub pocztą elektroniczną (e-mail);
3.	Kod identyfikacyjny Podstawa prawna: Rozdział 24: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 391 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	Kod identyfikacyjny - jest to: I. 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 II. 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

Lp.	Zmienione pojęcia	Przed zmianą	Po zmianie
		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	III. kod uwierzytelnienia – czterocyfrowy kod ustalony przez Użytkownika karty w systemie bankowości elektronicznej, który służy do silnego uwierzytelnienia płatności kartą w internecie, lub IV. kod SMS – jednorazowy kod, który służy do autoryzacji dyspozycji oraz transakcji płatniczych składanych w usłudze bankowości elektronicznej oraz transakcji kartą w internecie;

Lp.	Zmienione pojęcia	Przed zmianą	Po zmianie
		oraz transakcji kartą w internecie;	
4.	Portal kartowy Podstawa prawna: Rozdział 24: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 391 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.	Portal kartowy portal, który znajdziesz pod adresem www.kartosfera.pl, w którym zarządzisz swoją kartą;	Usunięto definicję
5.	Zabezpieczenie 3D Secure/3D Secure Podstawa prawna: Rozdział 24: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 391 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;

Opis zmian w Regulaminie kart

Lp.	Zmieniany zapis	Przed zmianą	Po zmianie
1.	Regulamin kart: dodany pkt 15) Podstawa prawna: Rozdział 9: Postanowienia końcowe, § pkt 1 ppkt 2) - zmiany	-	15) Infolinia Banku – obsługa klienta świadczona przez Bank drogą telefoniczną lub pocztą elektroniczną (e-mail);

Lp.	Zmieniany zapis	Przed zmianą	Po zmianie
	polegające na wycofaniu lub zmianie cech produktu lub usług. Okoliczność zmiany: Wycofujemy usługę Portal kartowy. Jednocześnie zapewniamy inne funkcjonalności, które umożliwiają prawidłowe wykonanie Umowy.		
	Regulamin kart: pkt 19) c) Podstawa prawna: Rozdział 9: Postanowienia końcowe, § pkt 1 ppkt 2) - 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.	18)c) kod uwierzytelnienia – czterocyfrowy kod wykorzystywany w procesie silnego uwierzytelnienia ustanawiany samodzielnie przez Użytkownika karty w portalu kartowym dla płatności kartą w Internecie lub	19)c) kod uwierzytelnienia – czterocyfrowy kod wykorzystywany w procesie silnego uwierzytelnienia ustanawiany samodzielnie przez Użytkownika karty w systemie bankowości elektronicznej dla płatności kartą w Internecie lub
2.	Regulamin kart: usunięty Podstawa prawna: Rozdział 9: Postanowienia końcowe, § pkt 1 ppkt 2) - 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.	26) portal kartowy – www.kartosfera.pl, system umożliwiający dostęp zarejestrowanemu Użytkownikowi karty do wybranych usług i funkcjonalności dotyczących kart za pomocą sieci Internet i przeglądarki internetowej lub aplikacji mobilnej BS Sejny Autoryzacja;	usunięty
3	Regulamin kart: 49) Podstawa prawna: Rozdział 9: Postanowienia końcowe, § pkt 1 ppkt 2) - 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.	50) zabezpieczenie 3D Secure/3D Secure – sposób potwierdzania transakcji internetowych, polegający 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 otrzymanego na zdefiniowany w Banku numer telefonu komórkowego, lub uwierzytelnienia transakcji w	49) zabezpieczenie 3D Secure/3D Secure – sposób potwierdzania transakcji internetowych, polegający 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 otrzymanego na zdefiniowany w Banku numer telefonu komórkowego, , lub uwierzytelnienia transakcji w aplikacji mobilnej które stanowi

Lp.	Zmieniany zapis	Przed zmianą	Po zmianie
		aplikacji mobilnej które stanowi dodatkowe zabezpieczenie transakcji dokonywanych w Internecie u akceptantów oferujących korzystanie z tego typu zabezpieczenia;	dodatkowe zabezpieczenie transakcji dokonywanych w Internecie u akceptantów oferujących korzystanie z tego typu zabezpieczenia;
4	Regulamin kart: § 5 pkt 2 ppkt 3) Podstawa prawna: Rozdział 9: Postanowienia końcowe, § pkt 1 ppkt 2) - 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.	§ 5 pkt 2 ppkt 3) W przypadku gdy w terminie, o którym mowa w ust. 1, Użytkownik karty: 1) nie otrzyma koperty z kodem PIN lub kartą, 2) stwierdzi uszkodzenie koperty umożliwiające odczytanie kodu PIN bądź danych zamieszczonych na karcie przez inne osoby, lub 3) stwierdzi, że kod PIN jest nieczytelny bądź dane zamieszczone na karcie są błędne powinien niezwłocznie zawiadomić naszą placówkę prowadzącą rachunek, która wystąpi o wygenerowanie nowego kodu PIN do karty lub zleci wyprodukowanie nowej karty bądź samodzielnie ustanowić kod PIN w portalu kartowym.	§ 5 pkt 2 ppkt 3) W przypadku gdy w terminie, o którym mowa w ust. 1, Użytkownik karty: 1) nie otrzyma koperty z kodem PIN lub kartą, 2) stwierdzi uszkodzenie koperty umożliwiające odczytanie kodu PIN bądź danych zamieszczonych na karcie przez inne osoby, lub 3) stwierdzi, że kod PIN jest nieczytelny bądź dane zamieszczone na karcie są błędne powinien niezwłocznie zawiadomić naszą placówkę prowadzącą rachunek, która wystąpi o wygenerowanie nowego kodu PIN do karty lub zleci wyprodukowanie nowej karty bądź samodzielnie ustanowić kod PIN w systemie bankowości elektronicznej.
5	Regulamin kart: § 5 pkt 4 ppkt 3 Podstawa prawna: Rozdział 9: Postanowienia końcowe, § pkt 1 ppkt 2) - 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.	§ 5 pkt 4 ppkt 3 Wysłana przez nas karta jest nieaktywna. Kartę można aktywować: 2) za pośrednictwem Infolinii Banku pod numerem +48 86 215 50 00; 3) za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej; 4) za pośrednictwem portalu kartowego; 5) w naszej placówce.	§ 5 pkt 4 ppkt 3 Wysłana przez nas karta jest nieaktywna. Kartę można aktywować: 1) za pośrednictwem Infolinii Banku pod numerem +48 86 215 50 00; 2) za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej; 3) w naszej placówce.
6	Regulamin kart: § 6 pkt 2 Podstawa prawna: Rozdział 9: Postanowienia końcowe, § pkt 1 ppkt 2) - zmiany	§ 6 pkt 2 W przypadku, gdy Użytkownik karty stwierdzi uszkodzenie otrzymanego kodu PIN, w bezpiecznej kopercie z kodem PIN nie będzie kodu PIN	§ 6 pkt 2 W przypadku, gdy Użytkownik karty stwierdzi uszkodzenie otrzymanego kodu PIN, w bezpiecznej kopercie z kodem PIN nie będzie kodu PIN

Lp.	Zmieniany zapis	Przed zmianą	Po zmianie
	polegające na wycofaniu lub zmianie cech produktu lub usług. Okoliczność zmiany: Wycofujemy usługę Portal kartowy. Jednocześnie zapewniamy inne funkcjonalności, które umożliwiają prawidłowe wykonanie Umowy.	lub będzie on niepełny oraz gdy kod PIN będzie niemożliwy do odczytu, wówczas wydajemy nową kartę z nowym kodem PIN. Użytkownik karty może również samodzielnie ustanowić kod PIN w portalu kartowym.	lub będzie on niepełny oraz gdy kod PIN będzie niemożliwy do odczytu, wówczas wydajemy nową kartę z nowym kodem PIN. Użytkownik karty może również samodzielnie ustanowić kod PIN w systemie bankowości elektronicznej.
7	Regulamin kart: § 10 pkt 5 Podstawa prawna: Rozdział 9: Postanowienia końcowe, § pkt 1 ppkt 2) - 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.	§ 10 pkt 5 Użytkownik karty może samodzielnie zmienić kod PIN w portalu kartowym.	§ 10 pkt 5 Użytkownik karty może samodzielnie zmienić kod PIN w systemie bankowości elektronicznej.
8	Regulamin karty debetowej: § 12 pkt 2 Podstawa prawna: Rozdział 9: Postanowienia końcowe, § pkt 1 ppkt 2) - 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.	§ 12 pkt 2 Użytkownik karty może zdefiniować dla karty własne dzienne limity transakcyjne, niższe od limitów transakcyjnych określonych przez nas w ust. 1 pkt. 1 i 2, i może je w każdej chwili zmieniać poprzez system bankowości elektronicznej, portal kartowy oraz poprzez złożenie u nas odrębnej dyspozycji, jak również wyzerować wybrane limity transakcyjne, jeśli nie będzie korzystał z danego typu transakcji lub ze względów bezpieczeństwa.	§ 12 pkt 2 Użytkownik karty może zdefiniować dla karty własne dzienne limity transakcyjne, niższe od limitów transakcyjnych określonych przez nas w ust. 1 pkt. 1 i 2, i może je w każdej chwili zmieniać poprzez system bankowości elektronicznej oraz poprzez złożenie u nas odrębnej dyspozycji, jak również wyzerować wybrane limity transakcyjne, jeśli nie będzie korzystał z danego typu transakcji lub ze względów bezpieczeństwa.
9	Regulamin kart: § 15 pkt 7 ppkt 5) Podstawa prawna: Rozdział 9: Postanowienia końcowe, § pkt 1 ppkt 2) - 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.	§ 15 pkt 7 ppkt 5 inicjowania transakcji płatniczej kartą dla zdefiniowanych w portalu kartowym zaufanych odbiorców, z zastrzeżeniem ust. 3 niniejszego paragrafu.	§ 15 pkt 7 ppkt 5) inicjowania transakcji płatniczej kartą dla zdefiniowanych w systemie bankowości elektronicznej zaufanych odbiorców, z zastrzeżeniem ust. 3 niniejszego paragrafu.
10	Regulamin kart: § 18 pkt 12	§ 18 pkt 12 W przypadku gdy wniosek o czasową blokadę	§ 18 pkt 12 W przypadku gdy wniosek o czasową blokadę karty

Lp.	Zmieniany zapis	Przed zmianą	Po zmianie
	Podstawa prawna: Rozdział 9: Postanowienia końcowe, § pkt 1 ppkt 2) - 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.	karty składany jest przez Ciebie/Użytkownika karty, powinien on pamiętać o odblokowaniu karty w wyznaczonym w ust. 12 terminie poprzez złożenie wniosku o odblokowanie karty osobiście w naszej placówce lub poprzez portal kartowy lub w systemie bankowości elektronicznej.	składany jest przez Ciebie/Użytkownika karty, powinien on pamiętać o odblokowaniu karty w wyznaczonym w ust. 12 terminie poprzez złożenie wniosku o odblokowanie karty osobiście w naszej placówce lub w systemie bankowości elektronicznej.
11	Regulamin kart: § 19 pkt 1 ppkt 4) Podstawa prawna: Rozdział 9: Postanowienia końcowe, § pkt 1 ppkt 2) - 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.	§ 19 pkt 1 ppkt 4) Stwierdzenie utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawnionego dostępu do karty Użytkownik karty zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić w jeden z podanych niżej sposobów: 1) telefonicznie poprzez Infolinię pod numerem +48 86 215 50 50; 2) osobiście w naszej placówce; 3) za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej; 4) za pośrednictwem portalu kartowego; 5) za pośrednictwem ogólnopolskiego systemu zastrzegania kart pod numerem +48 828 828 828.	§ 19 pkt 1 ppkt 4) Stwierdzenie utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawnionego dostępu do karty Użytkownik karty zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić w jeden z podanych niżej sposobów: 1) telefonicznie poprzez Infolinię pod numerem +48 86 215 50 50; 2) osobiście w naszej placówce; 3) za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej; 4) za pośrednictwem ogólnopolskiego systemu zastrzegania kart pod numerem +48 828 828 828.
	Regulamin kart: § 25 pkt dodanie 4 ppkt 3) Podstawa prawna: końcowe, § pkt 1 ppkt 2) - zmiany polegające na rozszerzeniu funkcjonalności usług. Okoliczność zmiany: Dodanie usługi trwałego nośnika	-	§ 25 pkt 4 dodanie ppkt 3) na trwałym nośniku w wybranym przez Ciebie kanale komunikacji, lub

informacja	wyjaśnienie
Masz prawo złożyć reklamację na nasze usługi	1. Możesz zgłosić reklamację, na usługi, które świadczymy: 1) na piśmie: a) w postaci papierowej – osobiście w naszej placówce albo wysyłając ją na adres: Bank Spółdzielczy w Sejnach, 16-500 Sejny, ul. Powstańców Sejneńskich 1 lub na adres dowolnej naszej placówki; b) w postaci elektronicznej – - za pomocą środka komunikacji elektronicznej (e-mail: central@bssejny.pl system bankowości elektronicznej), albo - wysyłając ją na nasz adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-50923-99754-ISHVC-23 (w ramach usługi e-Doręczenia); 2) ustnie: a) telefonicznie albo b) osobiście w naszej placówce do protokołu reklamacyjnego. Jeśli złożysz reklamację ustnie w placówce, potwierdzimy jej przyjęcie w protokole reklamacyjnym. 2. Forma naszej odpowiedzi zależy od rodzaju reklamacji oraz od tego, w jaki sposób ją złożysz, tj.: 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 dotrzemy terminu, o którym mowa w punkcie wyżej, reklamację uznamy za rozpatrzoną zgodnie z Twoją wolą.

informacja	wyjaśnienie
	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 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	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: www.rf.gov.pl/polubowne/. Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania możesz złożyć: - o pisemnie na adres: Biuro Rzecznika Finansowego Departament Pozasądowego Rozwiązywania Sporów, ul. Nowogrodzka 47 A, 00-695 Warszawa; - o za pośrednictwem platformy ePUAP; - o przez formularz na stronie internetowej (musisz mieć kwalifikowany podpis elektroniczny); - o elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-82898-28814-BHBGA-15 w ramach usługi eDoręczenia (musisz mieć kwalifikowany podpis elektroniczny); - o 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:

informacja	wyjaśnienie
	○ pisemnie na adres: Bankowy Arbitraż Konsumencki ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa lub ○ 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: 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.