

_____
miejscowość_____
data

Dotyczy:	Zmiany zasad składania i rozpatrywania reklamacji
Temat:	Informacja o warunkach zmiany regulaminów
Sygnatura:	

Szanowni Państwo,

od 13.02.2026r. wprowadzamy zmiany w regulaminach dotyczących rachunków i kredytów, które będą obowiązywały Państwa od 1 maja 2026 r. Zmiany wynikają z ustawy z dnia 17 października 2025 r. o zmianie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.

Zmiany dotyczą sposobu:

- w jaki możecie składać reklamacje,
- w jaki udzielimy odpowiedzi na reklamacje.

Dokumenty które zmieniamy:

- Regulamin otwierania i prowadzenia rachunków bankowych dla osób fizycznych,
- Regulamin kart debetowych,
- Regulamin wydawania środków identyfikacji elektronicznej i przekazywania informacji w ramach moje ID,
- Regulamin kredytów hipotecznych dla klientów indywidualnych,
- Regulamin Kredytów Konsumentckich,
- Regulamin kredytu w rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowym.

Informacja o warunkach zmiany Regulaminów

Bank Spółdzielczy w Sejnach z siedzibą w Sejnach przy ul. Powstańców Sejneńskich 1, dalej „Bank”, „My”, przedstawia warunki zmiany w: Regulaminie otwierania i prowadzenia rachunków bankowych dla osób fizycznych, Regulaminie kart debetowych, Regulaminie wydawania środków identyfikacji elektronicznej i przekazywania informacji w ramach moje ID, Regulaminie kredytów hipotecznych dla klientów indywidualnych, Regulaminie Kredytów Konsumentckich, Regulaminie kredytu w rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowym.

1. Opis zmian			
	Rodzaj zmiany	Opis zmiany	
		Przed zmianą	Po zmianie
1)	Zapis który zmieniamy: Regulamin otwierania i prowadzenia rachunków bankowych dla osób fizycznych: pkt. 353, 354, 355	353. Możesz złożyć reklamację na nasze usługi lub skontaktować się z nami: 1) listownie na adres: 16-500 Sejny, ul. Powstańców Sejneńskich 1 lub na adres dowolnej naszej placówki; 2) telefonicznie lub e-mailem (dane kontaktowe znajdziesz na naszej stronie internetowej); 3) pisemnie lub ustnie w naszej placówce. Jeśli złożysz reklamację ustnie, musisz	353. 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 Powstańców Sejneńskich 1, 16-500 Sejny lub na adres dowolnej naszej placówki; b) w postaci elektronicznej – - za pomocą środka komunikacji elektronicznej (e-mail:

Regulamin wydawania środków identyfikacji elektronicznej i przekazywania informacji w ramach moje ID: pkt. 20-23 Podstawa prawna: Regulamin otwierania i prowadzenia rachunków bankowych dla osób fizycznych: pkt. 388 Regulamin wydawania środków identyfikacji elektronicznej i przekazywania informacji w ramach moje ID: pkt. 26 Okoliczności zmiany: Dostosowujemy zapisy do ustawy z dnia 17 października 2025 r. o zmianie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.		potwierdzić jej złożenie na protokole reklamacyjnym; 4) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-50923-99754-ISHVC-23 w ramach usługi eDoręczenia. 5) Reklamacje Klienta w zakresie Umów będą rozpatrywane zgodnie z postanowieniami Załącznika nr 1 Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji oraz skarg i zgłoszeń o transakcjach nieautoryzowanych w Banku Spółdzielczym w Sejnach, dostępnego na stronie internetowej Banku www.bssejny.pl w zakładce Kontakt, do Instrukcji rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Sejnach. 354. Na reklamację odpowiemy Ci na piśmie, a jeśli chcesz, wyślemy Ci odpowiedź emailiem. 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.	reklamacje@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: telefonicznie albo osobiście w naszej placówce do protokołu reklamacyjnego. Jeśli złożysz reklamację ustnie w placówce, potwierdzimy jej przyjęcie w protokole reklamacyjnym. 354. 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. 355. 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 ją 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.
2)	Zapis który zmieniamy: Regulamin kart debetowych: § 23 ust. 4- 8 Podstawa prawna: Regulamin kart debetowych: § 25 ust. 1 Okoliczności zmiany: Dostosowujemy zapisy do ustawy z dnia 17 października 2025 r. o zmianie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.	4. Posiadacz rachunku/Użytkownik karty może zgłosić reklamację: 1) pocztą tradycyjną, kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: 16-500 Sejny, ul. Powstańców Sejneńskich 1; 2) telefonicznie, faksem lub pocztą elektroniczną za pośrednictwem e-mail (dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku); 3) pisemnie lub ustnie w placówce Banku. Jeżeli zawiadomienie składane jest w formie pisemnej, Kredytobiorca/Użytkownik karty otrzymuje kopię złożonego zawiadomienia z odnotowaną datą i godziną przyjęcia. 4) Elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-50923-99754-ISHVC-23 w ramach usługi eDoręczenia 5. W związku z rozpatrywaną reklamacją, Bank może zwrócić się do osoby składającej reklamację, o której mowa w ust. 2, o dostarczenie dodatkowych informacji oraz posiadanej dokumentacji składanej reklamacji. Bank poinformuje Posiadacza rachunku o rozpatrzeniu reklamacji w formie pisemnej lub za pomocą poczty elektronicznej za pośrednictwem e-mail, wyłącznie na wniosek osoby składającej reklamację. 6. Bank rozpatruje zgłoszoną reklamację niezwłocznie, tj.: dla reklamacji związanych z realizacją zlecenia płatniczego oraz zleceń płatniczych dotyczących karty debetowej w terminie nie późniejszym niż 15 dni roboczych od jej otrzymania. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe w terminie 15	4. 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. Powstańców Sejneńskich 1, 16-500 Sejny lub na adres dowolnej naszej placówki; b) w postaci elektronicznej – - za pomocą środka komunikacji elektronicznej (e-mail: reklamacje@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. 5. 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;

	dni roboczych z uwagi na złożoność sprawy, Bank poinformuje o tym na piśmie Posiadacza rachunku/ Użytkownika karty, wskazując przyczynę opóźnienia i okoliczności, które muszą zostać. Możesz złożyć reklamację na nasze usługi lub skontaktować się z nami: 3) listownie na adres: 16-500 Sejny, ul. Powstańców Sejneńskich 1 lub na adres dowolnej naszej placówki; 4) telefonicznie lub e-mailem (dane kontaktowe znajdziesz na naszej stronie internetowej); 3) pisemnie lub ustnie w naszej placówce. Jeśli złożysz reklamację ustnie, musisz potwierdzić jej złożenie na protokole reklamacyjnym; 4) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-50923-99754-ISHVC-23 w ramach usługi eDoręczenia. 5) Reklamacje Klienta w zakresie Umów będą rozpatrywane zgodnie z postanowieniami Załącznika nr 1 Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji oraz skarg i zgłoszeń o transakcjach nieautoryzowanych w Banku Spółdzielczym w Sejnach, dostępnego na stronie internetowej Banku www.bssejny.pl w zakładce Kontakt, do Instrukcji rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Sejnach. 6. Na reklamację odpowiemy Ci na piśmie, a jeśli chcesz, wyślemy Ci odpowiedź emailiem. 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	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. 6. 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 ją 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. 7. W związku z rozpatrywaną reklamacją możemy zwrócić się do Ciebie z prośbą abyś dostarczył nam dodatkowe informacje oraz posiadaną dokumentację dla składanej reklamacji. 8. W odpowiedzi na reklamację prześlemy Ci:
--	---	--

		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. 3) ustalone dla rozpatrzenia reklamacji, przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi który nie może być dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia złożenia reklamacji. 4) dla pozostałych reklamacji (związanych ze świadczeniem usług innych niż wymienione w ust 5 pkt 1) w terminie nie późniejszym niż 30 dni od jej otrzymania. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe w terminie 30 dni z uwagi na złożoność sprawy, Bank poinformuje o tym na piśmie Posiadacza rachunku/ Użytkownika karty, wskazując przyczynę opóźnienia i okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji, przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi który nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia złożenia reklamacji.	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.
3)	Zapis który zmieniamy: Regulamin kredytów hipotecznych dla klientów indywidualnych: pkt. 49-52 Regulamin Kredytów Konsumentów: pkt. 55-58 Regulamin kredytu w rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowym: pkt. 53-56 Podstawa prawna:	49. Możesz złożyć reklamację na nasze usługi lub skontaktować się z nami: 1) listownie na adres: 16-500 Sejny, ul. Powstańców Sejneńskich 1 lub na adres dowolnej naszej placówki; 1) telefonicznie lub e-mailem (dane kontaktowe znajdziesz na naszej stronie internetowej); 3) pisemnie lub ustnie w naszej placówce. Jeśli złożysz reklamację ustnie, musisz potwierdzić jej złożenie na protokole reklamacyjnym; 4) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-50923-99754-ISHVC-23 w ramach usługi eDoręczenia. 5) Reklamacje Klienta w zakresie Umów będą rozpatrywane zgodnie z postanowieniami Załącznika nr 1 Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji oraz skarg i zgłoszeń o transakcjach nieautoryzowanych w Banku Spółdzielczym w Sejnach, dostępnego na stronie internetowej Banku www.bssejny.pl w zakładce Kontakt,	49. 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. Powstańców Sejneńskich 1, 16-500 Sejny 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. 50. Forma naszej odpowiedzi na reklamacje

	Regulamin kredytów hipotecznych dla klientów indywidualnych: pkt. 33-34 Regulamin Kredytów Konsumentów: pkt. 39-40 Regulamin kredytu w rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowym: pkt. 39-40 Okoliczności zmiany: Dostosowujemy zapisy do ustawy z dnia 17 października 2025 r. o zmianie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.	do Instrukcji rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Sejnach. 50. Na reklamację odpowiemy Ci na piśmie, a jeśli chcesz, wyślemy Ci odpowiedź emailiem. 51. Odpowiemy na Twoją reklamację jak najszybciej, ale nie później niż: 6) 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; 7) 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.	zależy od tego, w jaki sposób ją złożysz, tj.: 1) na reklamacje 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. 2) w przypadku reklamacji, o których mowa w pkt 1, 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. 51. Czas rozpatrzenia reklamacji liczymy od dnia, w którym ją otrzymamy. 52. Reklamację rozpatrujemy jak najszybciej, nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia, w którym ją 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.
Harmonogram wg którego zmieni się Regulamin			
1)	Poinformujemy Cię o zmianach w Regulaminach, które wynikają z przepisów prawa	Informujemy Cię o zmianach w Regulaminach, które wynikają z Ustawy z dnia 17 października 2025 r. o zmianie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej. Robimy to najpóźniej 60 dni kalendarzowych przed ich wejściem w życie Regulaminów; Informację o tych zmianach przekazujemy Ci na trwałym nośniku w wybranym przez Ciebie kanale komunikacji. W informacji o zmianach podajemy podstawy prawne i okoliczności, które je uzasadniają.	
2)	Jeśli nie zgadzasz się na zmiany, które wynikają z przepisów prawa i dotyczą Regulaminu –	Jeśli nie zgadzasz się na zaproponowane zmiany w Regulaminie otwierania i prowadzenia rachunków bankowych dla osób fizycznych, Regulaminie kart debetowych i Regulaminie wydawania środków identyfikacji elektronicznej i przekazywania informacji w ramach moje ID, możesz: 1. wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym – w takim przypadku umowa zakończy się w dniu, w którym złożysz nam wypowiedzenie,	

	możesz wypowiedzieć Umowę;	2. zgłosić sprzeciw nie wypowiadając umowy – w takim przypadku umowa zakończy się z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian. Jeśli nie zgadzasz się na zaproponowane zmiany w Regulaminie kredytów hipotecznych dla klientów indywidualnych, Regulaminie Kredytów Konsumenckich, Regulaminie kredytu w rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowym, możesz wypowiedzieć Umowę kredytu w ciągu 2 miesięcy od otrzymania informacji o zmianach – na piśmie, a jeśli Umowę zawarłeś na odległość, możesz to też zrobić na dokumencie. Umowa kredytu będzie kontynuowana na dotychczasowych warunkach i zakończy się z końcem okresu wypowiedzenia, który w niej uzgodniliśmy. Do tego czasu musisz spłacić cały wykorzystany kredyt razem z odsetkami, prowizjami i innymi kosztami z Umowy. Jeśli w ww. terminie nie zgłosisz nam sprzeciwu ani nie wypowiesz Umowy, Regulaminy zmienią się tak, jak Cię o tym poinformowaliśmy.
3)	Zmienione Regulaminy wchodzą w życie	Jeśli w ww. terminie nie zgłosisz nam sprzeciwu ani nie wypowiesz Umowy, zmiany wejdą w życie zgodnie z nowymi przepisami.

Reklamacje i Rzecznik Finansowy

1)	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 Powstańców Sejneńskich 1, 16-500 Sejny 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 na reklamację zależy od tego, w jaki sposób ją złożysz, tj.: 1) na reklamację 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. 2) w przypadku reklamacji, o których mowa w pkt 1, 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. Czas rozpatrzenia reklamacji liczymy od dnia, w którym ją otrzymamy. 4. Reklamację rozpatrujemy jak najszybciej, nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia, w którym ją 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.
----	--	---

Spory sądowe i pozasądowe

1)	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: 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 lub 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: www.knf.gov.pl/dla_rynk/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 lub b) e-mailem na adres: sad.polubowny@knf.gov.pl.
----	---	---

pieczęć firmowa i podpisy za Bank

- ☐ Wyrażam zgodę/ ☐ nie wyrażam¹ zgody na wprowadzenie Regulaminów bez zachowania terminu 60 dni kalendarzowych od otrzymania tej Informacji, w rozumieniu ustawy z dnia 23 marca 2017 r. o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami oraz ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim.
- ☐ Potwierdzam odbiór Informacji o warunkach zmiany Regulaminów.

.....

.....

Twój podpis (Kredytobiorcy²)

.....

(miejscowość, data)

Potwierdzam własnoręczność podpisu Kredytobiorcy.

pieczęćka imienna i podpis pracownika Bank

¹ Twoja zgoda nie jest potrzebna jeżeli zmiany do Umowy mają być wprowadzone na Twój wniosek

² Informację powinni podpisać wszyscy Kredytobiorcy, którzy podpisują aneks do Umowy kredytu