

Dotyczy:	Zmiany dotyczą klientów indywidualnych w zakresie obsługi funkcjonalności kart płatniczych w systemie bankowości elektronicznej i wycofania portalu kartowego od 01.01.2027r.
Temat:	Informacja o zmianach w Regulaminie prowadzenia rachunków bankowych i świadczenia usług dla Klientów indywidualnych oraz w Regulaminie korzystania z kart wydanych w grupie BPS w ramach portfeli cyfrowych

Szanowni Państwo,

od 1 stycznia 2027 r. wprowadzamy zmiany w Regulaminie prowadzenia rachunków bankowych i świadczenia usług dla Klientów indywidualnych (dalej: „Regulamin rachunków”) oraz w Regulaminie korzystania z kart wydanych w grupie BPS w ramach portfeli cyfrowych (dalej: „Regulamin portfeli”).

Zmiany dotyczą:

- zamknięcia portalu kartowego, który prowadzimy pod adresem kartosfera.pl,
- rozszerzenia możliwości korzystania z kart w portfelach cyfrowych. Do portfeli cyfrowych, za pośrednictwem których możesz korzystać z karty, dodajemy Fidesmo, Tapster oraz Digiseq Pay.

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 prowadzenia rachunków bankowych i świadczenia usług dla Klientów indywidualnych
- Regulamin korzystania z kart wydanych w grupie BPS w ramach portfeli cyfrowych

Kiedy zmiany zaczną obowiązywać

- Od 1 stycznia 2027 r.:
 - ✓ zaczną obowiązywać nowe wersje regulaminów,
 - ✓ wycofamy Regulamin Portalu Kartowego.

W załączeniu

- wykaz zmian w Regulaminie rachunków
- wykaz zmian w Regulaminie portfeli

Dziękujemy za zaufanie. W razie pytań służymy pomocą.

Z wyrazami szacunku,

Wydział Handlowy

Częstochowskiego Banku Spółdzielczego JURA BANK

Wykaz zmian w Regulaminach

Częstochowski Bank Spółdzielczy JURA BANK z siedzibą w Poczesnej (dalej: „Bank”, „My”) przedstawia wykaz zmian do Regulaminu prowadzenia rachunków bankowych i świadczenia usług dla Klientów indywidualnych oraz Regulaminu korzystania z kart wydanych w grupie BPS w ramach portfeli cyfrowych.

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 wypowiedzisz Umowy, zmiany w Regulaminie wejdą w życie.

Opis zmian w Regulaminie prowadzenia rachunków bankowych i świadczenia usług dla Klientów indywidualnych

Lp.	Zmieniany zapis	Przed zmianą	Po zmianie
1.	Regulamin rachunków: pkt 142 Podstawa prawna: Dział X Rozdział 2: Zmiana postanowień Regulaminu, pkt 425 ppkt 2) lit. b) - zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech dotychczasowych produktów lub usług. Okoliczność zmiany: Wycofujemy usługę Portal kartowy. Jednocześnie zapewniamy inne funkcjonalności, które umożliwiają prawidłowe wykonanie Umowy.	142. Jeśli w ciągu 14 dni od złożenia wniosku o kartę: 1) nie otrzymasz koperty z kodem PIN karty lub kartą, lub 2) zauważysz, że koperta jest uszkodzona i ktoś mógł odczytać kod PIN karty lub dane na karcie, lub 3) zauważysz, że kod PIN karty jest nieczytelny lub dane na karcie są błędne, powinieneś jak najszybciej nas o tym poinformować. Zajmiemy się wygenerowaniem nowego kodu PIN karty lub zamówieniem nowej karty. Możesz także samodzielnie ustawić kod PIN karty w portalu kartowym lub systemie bankowości elektronicznej, jeśli taka funkcjonalność jest uruchomiona.	142. Jeśli w ciągu 14 dni od złożenia wniosku o kartę: 1) nie otrzymasz koperty z kodem PIN karty lub kartą, lub 2) zauważysz, że koperta jest uszkodzona i ktoś mógł odczytać kod PIN karty lub dane na karcie, lub 3) zauważysz, że kod PIN karty jest nieczytelny lub dane na karcie są błędne, powinieneś jak najszybciej nas o tym poinformować. Wygenerujemy nowy kod PIN karty lub zamówimy nową kartę. Możesz także samodzielnie ustawić kod PIN karty w systemie bankowości elektronicznej.
2.	Regulamin rachunków: pkt 144 Podstawa prawna: Dział X Rozdział 2: Zmiana postanowień Regulaminu, pkt 425 ppkt 2) lit. b) - zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech dotychczasowych produktów lub usług. Okoliczność zmiany:	144. Karta, którą Ci wyślemy 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.	144. Karta, którą Ci wyślemy 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 naszej placówce.

Lp.	Zmieniany zapis	Przed zmianą	Po zmianie
	Wycofujemy usługę Portal kartowy. Jednocześnie zapewniamy inne funkcjonalności, które umożliwiają prawidłowe wykonanie Umowy.		
3.	<p>Regulamin rachunków: pkt 153</p> <p>Podstawa prawna: Dział X Rozdział 2: Zmiana postanowień Regulaminu, pkt 425 ppkt 2) lit. b) - zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech dotychczasowych produktów lub usług.</p> <p>Okoliczność zmiany: Doprecyzowujemy zasady rezygnacji z udziału w programie lojalnościowym.</p>	153. Możesz zrezygnować z używania karty w każdym czasie.	153. Możesz zrezygnować z używania karty w każdym czasie. Rezygnacja z karty związanej z programem lojalnościowym oznacza rezygnację z udziału w programie lojalnościowym związanym z tą kartą. Rezygnacji z uczestnictwa w programie lojalnościowym można też dokonać na stronie internetowej tego programu.
4.	<p>Regulamin rachunków: pkt 164</p> <p>Podstawa prawna: Dział X Rozdział 2: Zmiana postanowień Regulaminu, pkt 425 ppkt 2) lit. b) - zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech dotychczasowych produktów lub usług.</p> <p>Okoliczność zmiany: Wycofujemy usługę Portal kartowy. Jednocześnie zapewniamy inne funkcjonalności, które umożliwiają prawidłowe wykonanie Umowy</p>	164. Możesz samodzielnie zmienić kod PIN w portalu kartowym lub systemie bankowości elektronicznej, jeśli taka funkcjonalność jest uruchomiona.	164. Możesz samodzielnie zmienić kod PIN karty w systemie bankowości elektronicznej.
5.	<p>Regulamin rachunków: pkt 165</p> <p>Podstawa prawna: Dział X Rozdział 2: Zmiana postanowień Regulaminu, pkt 425 ppkt 2) lit. b) - zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech dotychczasowych produktów lub usług.</p> <p>Okoliczność zmiany: Wycofujemy usługę Portal kartowy. Jednocześnie zapewniamy inne funkcjonalności, które umożliwiają prawidłowe wykonanie Umowy</p>	<p>165. Masz obowiązek niezwłocznie zgłosić nam stwierdzenie utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawnionego dostępu do karty wybierając jeden ze sposobów:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Telefonicznie na Infolinię pod numerem dostępnym 24 godziny na dobę, podanym na karcie lub w materiałach informacyjnych dotyczących karty oraz na stronie internetowej lub, 2) za pośrednictwem ogólnopolskiego systemu zastrzegania kart pod numerem +48 828 828 828 	<p>165. Masz obowiązek niezwłocznie zgłosić nam stwierdzenie utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawnionego dostępu do karty wybierając jeden ze sposobów:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Telefonicznie na Infolinię pod numerem dostępnym 24 godziny na dobę, podanym na karcie lub w materiałach informacyjnych dotyczących karty oraz na stronie internetowej lub, 2) za pośrednictwem ogólnopolskiego systemu zastrzegania kart pod numerem +48 828 828 828

Lp.	Zmieniany zapis	Przed zmianą	Po zmianie
		3) osobiście w naszej placówce lub, 4) w systemie bankowości elektronicznej lub, 5) za pośrednictwem portalu kartowego. Po otrzymaniu takiego zgłoszenia od razu zastrzeżemy kartę co oznacza, że nie będziesz mógł z niej korzystać.	3) osobiście w naszej placówce lub, 4) w systemie bankowości elektronicznej lub, Po otrzymaniu takiego zgłoszenia od razu zastrzeżemy kartę co oznacza, że nie będziesz mógł z niej korzystać.
6.	<p>Regulamin rachunków: pkt 174</p> <p>Podstawa prawna: Dział X Rozdział 2: Zmiana postanowień Regulaminu, pkt 425 ppkt 2) lit. b) - zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech dotychczasowych produktów lub usług.</p> <p>Okoliczność zmiany: Wycofujemy usługę Portal kartowy. Jednocześnie zapewniamy inne funkcjonalności, które umożliwiają prawidłowe wykonanie Umowy.</p>	174. 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. Możesz też wyzerować wybrane limity transakcyjne, jeśli nie będziesz korzystać z danego typu transakcji lub ze względów bezpieczeństwa.	174. 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 wyzerować wybrane limity transakcyjne, jeśli nie będziesz korzystać z danego typu transakcji lub ze względów bezpieczeństwa.
7.	<p>Regulamin rachunków: pkt 199</p> <p>Podstawa prawna: Dział X Rozdział 2: Zmiana postanowień Regulaminu, pkt 425 ppkt 2) lit. b) - zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech dotychczasowych produktów lub usług.</p> <p>Okoliczność zmiany: Rozszerzamy możliwości informowania o blokadzie karty o SMS i komunikat w bankowości elektronicznej.</p>	199. 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.	199. 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.
8.	<p>Regulamin rachunków: pkt 202</p> <p>Podstawa prawna: Dział X Rozdział 2: Zmiana postanowień Regulaminu, pkt 425 ppkt 2) lit. b) - zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech dotychczasowych produktów lub usług.</p>	202. Jeśli wniosek o czasową blokadę złożysz Ty, to powinieneś pamiętać o odblokowaniu karty w ciągu 60 dni od dnia złożenia wniosku o czasowe zablokowanie, jeśli tego nie zrobisz, karta automatycznie przechodzi w stan blokady stałej, czyli zastrzeżenia karty. Wniosek o odblokowanie karty powinieneś	202. Jeśli wniosek o czasową blokadę złożysz Ty, to powinieneś pamiętać o odblokowaniu karty w ciągu 60 dni od dnia złożenia wniosku o czasowe zablokowanie, jeśli tego nie zrobisz, karta automatycznie przechodzi w stan blokady stałej, czyli zastrzeżenia karty. Wniosek o odblokowanie karty powinieneś

Lp.	Zmieniany zapis	Przed zmianą	Po zmianie
	Okoliczność zmiany: Wycofujemy usługę Portal kartowy. Jednocześnie zapewniamy inne funkcjonalności, które umożliwiają prawidłowe wykonanie Umowy.	złożyć: 1) osobiście w naszej placówce lub 2) poprzez portal kartowy lub 3) w systemie bankowości elektronicznej.	złożyć: 1) osobiście w naszej placówce lub 2) w systemie bankowości elektronicznej.
9.	Regulamin rachunków: pkt 245 ppkt 7) Podstawa prawna: Dział X Rozdział 2: Zmiana postanowień Regulaminu, pkt 425 ppkt 2) lit. b) - zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech dotychczasowych produktów lub usług. Okoliczność zmiany: Wycofujemy usługę Portal kartowy. Jednocześnie zapewniamy inne funkcjonalności, które umożliwiają prawidłowe wykonanie Umowy.	7) zlecisz transakcję płatniczą kartą do zaufanych odbiorców w portalu kartowym.	7) zlecisz transakcję płatniczą kartą do zaufanych odbiorców, zdefiniowanych w systemie bankowości elektronicznej.
10.	Regulamin rachunków: pkt 473 Podstawa prawna: Dział X Rozdział 2: Zmiana postanowień Regulaminu, pkt 425 ppkt 2) lit. b) - zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech dotychczasowych produktów lub usług. Okoliczność zmiany: Rozszerzamy możliwości dotyczące sposobu dostarczania korespondencji o inną korespondencję.	473. Przynajmniej raz w roku kalendarzowym prześlemy Ci bezpłatnie zestawienie opłat za usługi powiązane z rachunkiem płatniczym. Zestawienie prześlemy, na trwałym nośniku, wybranym przez Ciebie kanałem komunikacji.	473. 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.
11.	Regulamin rachunków: (dodany) pkt 499 Podstawa prawna: Dział X Rozdział 2: Zmiana postanowień Regulaminu, pkt 425 ppkt 2) lit. b) - zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech dotychczasowych produktów lub usług. Okoliczność zmiany: Wprowadzamy uprawnienie do blokady określonych produktów, aby prawidłowo wypełniać obowiązki	-	499. 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

Lp.	Zmieniany zapis	Przed zmianą	Po zmianie
	nałożone na nas przez prawo, zgodnie z oczekiwaniem krajowych instytucji nadzorujących działalność banków.		dokumentów, o które poprosiliśmy, a które są od nas wymagane w tych przepisach prawa.

Lp.	Zmienione pojęcia	Przed zmianą	Po zmianie
1.	<p>Portal kartowy</p> <p>Podstawa prawna: Dział X Rozdział 2: Zmiana postanowień Regulaminu, pkt 425 ppkt 2) lit. b) - zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech dotychczasowych produktów lub usług.</p> <p>Okoliczność zmiany: Wycofujemy usługę Portal kartowy. Jednocześnie zapewniamy inne funkcjonalności, które umożliwiają prawidłowe wykonanie Umowy.</p>	<p>Portal kartowy</p> <p>portal, który znajdziesz pod adresem www.kartosfera.pl, w którym zarządzasz swoimi kartami;</p>	Usunięto definicję
2.	<p>Zabezpieczenie 3D Secure/3D Secure</p> <p>Podstawa prawna: Dział X Rozdział 2: Zmiana postanowień Regulaminu, pkt 425 ppkt 2) lit. b) - zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech dotychczasowych produktów lub usług.</p> <p>Okoliczność zmiany: Wycofujemy usługę Portal kartowy. Jednocześnie zapewniamy inne funkcjonalności, które umożliwiają prawidłowe wykonanie Umowy.</p>	<p>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 lub 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 na potrzeby uwierzytelnienia transakcji w aplikacji mobilnej. Jest to dodatkowe zabezpieczenie transakcji w internecie u akceptantów, którzy oferują korzystanie z tego typu zabezpieczenia,</p>	<p>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 na potrzeby uwierzytelnienia transakcji w aplikacji mobilnej. Jest to dodatkowe zabezpieczenie transakcji w internecie u akceptantów, którzy oferują korzystanie z tego typu zabezpieczenia;</p>

Opis zmian w Regulaminie korzystania z kart wydanych w grupie BPS w ramach portfeli cyfrowych

Lp.	Zmieniany zapis	Przed zmianą	Po zmianie
1.	<p>Regulamin portfeli: pkt 15</p> <p>Podstawa prawna: Rozdział: Kiedy i jak możemy zmienić Regulamin, pkt 37 ppkt 2) b) - zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech produktu, usług lub funkcjonalności.</p> <p>Okoliczność zmiany: Wycofujemy usługę Portal kartowy. Jednocześnie zapewniamy inne funkcjonalności, które umożliwiają prawidłowe wykonanie Umowy.</p>	15. W każdej chwili możesz zawiesić token w portalu kartowym.	15. W każdej chwili możesz zawiesić token w systemie bankowości elektronicznej.
2.	<p>Regulamin portfeli: pkt 27</p> <p>Podstawa prawna: Rozdział: Kiedy i jak możemy zmienić Regulamin, pkt 37 ppkt 2) b) - zmiany polegające na wycofaniu lub zmianie cech produktu, usług lub funkcjonalności.</p> <p>Okoliczność zmiany: Wycofujemy usługę Portal kartowy. Jednocześnie zapewniamy inne funkcjonalności, które umożliwiają prawidłowe wykonanie Umowy.</p>	27. Możesz włączyć, wyłączyć lub usunąć dany token w portfelu cyfrowym, portalu kartowym lub przez naszą Infolinię.	27. Możesz włączyć, wyłączyć lub usunąć dany token w portfelu cyfrowym, systemie bankowości elektronicznej lub przez naszą Infolinię.
3.	<p>Definicja: portal kartowy</p> <p>Podstawa prawna: Rozdział: Kiedy i jak możemy zmienić Regulamin, pkt 37 ppkt 2) b) - zmiany polegająca wycofaniu lub zmianie cech produktu, usług lub funkcjonalności.</p> <p>Okoliczność zmiany: Wycofujemy usługę Portal kartowy. Jednocześnie zapewniamy inne funkcjonalności, które umożliwiają prawidłowe wykonanie Umowy.</p>	portal kartowy - www.kartosfera.pl, system umożliwiający dostęp zarejestrowanemu użytkownikowi do wybranych usług i funkcjonalności dotyczących kart za pomocą sieci Internet i przeglądarki internetowej lub aplikacji mobilnej Planet Mobile;	Usunięto definicję
4.	<p>Definicja: użytkownik portalu</p> <p>Podstawa prawna: Rozdział: Kiedy i jak możemy zmienić Regulamin, pkt 37 ppkt 2) b) - zmiany polegająca wycofaniu</p>	użytkownik portalu - jesteś nim Ty lub inny użytkownik karty zarejestrowany w portalu kartowym.	Usunięto definicję

Lp.	Zmieniany zapis	Przed zmianą	Po zmianie
	<p>lub zmianie cech produktu, usług lub funkcjonalności.</p> <p>Okoliczność zmiany: Wycofujemy usługę Portal kartowy. Jednocześnie zapewniamy inne funkcjonalności, które umożliwiają prawidłowe wykonanie Umowy.</p>		

Reklamacje i Rzecznik Finansowy

informacja	wyjaśnienie
Masz prawo złożyć reklamację na nasze usługi	<ol style="list-style-type: none"> Możesz zgłosić reklamację, na usługi, które świadczymy: <ol style="list-style-type: none"> na piśmie: <ol style="list-style-type: none"> w postaci papierowej – osobiście w naszej placówce albo wysyłając ją na adres: ul. Bankowa 1, 42-262 Poczesna lub na adres dowolnej naszej placówki; w postaci elektronicznej – <ol style="list-style-type: none"> za pomocą środka komunikacji elektronicznej (e-mail: reklamacje@jurabank.pl lub system bankowości elektronicznej), albo wysyłając ją na nasz adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-50534-72970-EUTCR-15 (w ramach usługi e-Doręczenia); ustnie: <ol style="list-style-type: none"> telefonicznie albo osobiście w naszej placówce do protokołu reklamacyjnego. <p>Jeśli złożysz reklamację ustnie w placówce, potwierdzimy jej przyjęcie w protokole reklamacyjnym.</p> Forma naszej odpowiedzi zależy od rodzaju reklamacji oraz od tego, w jaki sposób ją złożysz, tj.: <ol style="list-style-type: none"> 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). na pozostałe reklamacje (inne niż wskazane w ppkt 1) odpowiadamy na piśmie: <ol style="list-style-type: none"> w postaci elektronicznej – jeśli reklamację złożysz na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że poprosisz o odpowiedź w postaci papierowej; w postaci papierowej – jeśli reklamację złożysz na piśmie w postaci papierowej, chyba że poprosisz o odpowiedź w postaci elektronicznej; w postaci papierowej albo elektronicznej – zgodnie z Twoim wyborem – jeśli reklamację złożysz ustnie. w przypadku reklamacji, o których mowa w ppkt 2, jeśli odpowiadamy w postaci elektronicznej: <ol style="list-style-type: none"> korzystamy z tego samego środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego złożysz reklamację, albo z środka komunikacji elektronicznej, który nam wskażesz; odpowiedź wyślemy na Twój adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych – jeśli reklamację wyślesz na adres do doręczeń elektronicznych. Reklamacje rozpatrujemy jak najszybciej. Czas rozpatrzenia reklamacji liczymy od dnia, w którym ją otrzymamy. Maksymalne terminy odpowiedzi zależą od rodzaju reklamacji: <ol style="list-style-type: none"> 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

informacja	wyjaśnienie
	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>4. Jeśli nie dotrzemy terminu, o którym mowa w punkcie wyżej, reklamację uznamy za rozpatrzoną zgodnie z Twoją wolą.</p> <p>5. W odpowiedzi na reklamację prześlemy Ci:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>6. Jeżeli nie uwzględnimy Twoich roszczeń, które wynikają z reklamacji, to w odpowiedzi na reklamację poinformujemy Cię o Twoich prawach, tj., że możesz:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>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.</p>

Spory sądowe i pozasądowe

informacja	wyjaśnienie
Możesz wystąpić na drogę sądowego lub pozasądowego rozwiązywania sporów	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jeśli pojawi się spór między nami, może być rozstrzygany: <ol style="list-style-type: none"> 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: <ol style="list-style-type: none"> 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: <ul style="list-style-type: none"> 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);

informacja	wyjaśnienie
	<ul style="list-style-type: none"> ○ elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-82898-28814-BHBGA-15 w ramach usługi eDoręczenia (musisz mieć kwalifikowany podpis elektroniczny); ○ osobiście w: siedzibie Biura Rzecznika Finansowego lub we wskazanym przez niego Oddziale Terenowym. <p>2) Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ pisemnie na adres: Bankowy Arbitraż Konsumencki ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa lub ○ e-mailem na adres: arbitraz.kancelaria@zbp.pl. <p>3) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego</p> <p>Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów przez Sąd Polubowny przy KNF znajdziesz na stronie internetowej: www.knf.gov.pl/dla_rynku/sad_polubowny_przy_KNF. Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania możesz złożyć:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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.