



Bank Spółdzielczy w Tyczynie

Grupa BPS

Szanowni Państwo,

wprowadzamy zmiany w regulaminach dotyczących rachunków, kredytu w rachunku. 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 mogą Państwo składać reklamacje,
- w jaki udzielimy odpowiedzi na reklamacje.

Ponadto w ww. regulaminach zmieniliśmy układ zapisu, który określa maksymalne terminy rozpatrzenia reklamacji,

Dokumenty, które zmieniamy

- Regulamin otwierania i prowadzenia rachunków bankowych dla osób fizycznych w Banku Spółdzielczym w Tyczynie. (dalej: Regulamin rachunków).
- Regulamin kredytu w Rachunku Oszczędnościowo-Rozliczeniowym.

Kiedy zmiany zaczną obowiązywać

- Regulaminy – od 1 maja 2026 r.

W załączeniu

- wykaz zmian w regulaminach
- informacja o tym, co mogą Państwo zrobić, jeśli nie akceptują Państwo zmian.

Dziękujemy za zaufanie. W razie pytań służymy pomocą.

Z wyrazami szacunku,

Bank SPółdzielczy w Tyczynie

Wykaz zmian do Regulaminów

Bank Spółdzielczy w Tyczynie z siedzibą w Tyczynie przy ul. Mickiewicza 6 (dalej: „Bank”, „My”) przedstawia wykaz zmian do:

- Regulaminu otwierania i prowadzenia rachunków bankowych dla osób fizycznych w Banku Spółdzielczym w Tyczynie,
- Regulaminu kredytu w Rachunku Oszczędnościowo-Rozliczeniowym,

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

Jeśli nie zgadzasz się na zaproponowane zmiany w Regulaminie otwierania i prowadzenia rachunków bankowych dla osób fizycznych w Banku Spółdzielczym w Tyczynie, możesz:

1. wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym – w takim przypadku umowa zakończy się w dniu, w którym złożysz nam wypowiedzenie,
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 kredytu w rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowym, możesz wypowiedzieć Umowę kredytu w ciągu 2 miesięcy od otrzymania informacji o zmianach – na piśmie. 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.

Opis zmian

Lp.	Rodzaj zmiany	Przed zmianą	Po zmianie
1.	Który zapis zmieniamy: • Regulamin rachunków: pkt 368 (obecnie pkt. 370) Podstawa prawna: • Regulamin rachunków: Rozdział: Zasady zmiany Regulaminu pkt 405 ppkt 1) a) Okoliczność 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.	1) Możesz złożyć reklamację na nasze usługi lub skontaktować się z nami: 2) listownie na adres: 36-020 Tyczyn, ul. Mickiewicza 6 lub na adres dowolnej naszej placówki; 3) telefonicznie, faksem lub e-mailem (dane kontaktowe znajdziesz na naszej stronie internetowej); 4) przez bankowość elektroniczną; 5) pisemnie lub ustnie w naszej placówce. Jeśli złożysz reklamację ustnie, musisz potwierdzić jej złożenie na protokole reklamacyjnym; 6) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-30148-76853-SIWDE-16 w ramach usługi eDoręczenia.	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. Mickiewicza 6, 36-020 Tyczyn lub na adres dowolnej naszej placówki; b) w postaci elektronicznej – - za pomocą środka komunikacji elektronicznej (e-mail: sekretariat@bstyczyn.pl, system bankowości elektronicznej), albo - wysyłając ją na nasz adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-30148-76853-SIWDE-16 (w ramach usługi e-Doręczenia);

Lp.	Rodzaj zmiany	Przed zmianą	Po zmianie
			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.	Który zapis zmieniamy: - Regulamin kredytu w rachunku oszczędnościowo - rozliczeniowym: ust. 53 Podstawa prawna: - Regulamin kredytu w rachunku oszczędnościowo - rozliczeniowym: Rozdział: Kiedy możemy zmienić Regulamin ust. 37 pkt 1) a) (zmiany w przepisach prawa powszechnie obowiązującego). Okoliczność 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.	Możesz złożyć reklamację na nasze usługi: - listownie na adres: 36-020 Tyczyn, ul. Mickiewicza 6 lub na adres dowolnej naszej placówki; - telefonicznie, faksem lub e-mailem (dane kontaktowe znajdziesz na naszej stronie internetowej: www.bstyczyn.pl/kontakt); - pisemnie lub ustnie w naszej placówce. Jeśli złożysz reklamację ustnie, musisz potwierdzić jej złożenie na protokole reklamacyjnym; - elektronicznie na skrzynkę usługi eDoręczenia.	Możesz złożyć reklamację na nasze usługi lub skontaktować się z nami: - na piśmie: - w postaci papierowej – osobiście w naszej placówce albo wysyłając ją na adres: ul. Mickiewicza 6, 36-020 Tyczyn lub na adres dowolnej naszej placówki; - w postaci elektronicznej – za pomocą środka komunikacji elektronicznej (e-mail: sekretariat@bstyczyn.pl, system bankowości elektronicznej), albo - wysyłając ją na nasz adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-30148-76853-SIWDE-16 (w ramach usługi e-Doręczenia); - ustnie: - telefonicznie albo - osobiście w naszej placówce do protokołu reklamacyjnego. Jeśli złożysz reklamację ustnie w placówce, potwierdzimy jej przyjęcie w protokole reklamacyjnym.
3.	Który zapis zmieniamy: - Regulamin rachunków: pkt 369 (obecnie pkt 371) Podstawa prawna: - Regulamin rachunków: Rozdział: Zasady zmiany Regulaminu pkt	Na reklamację odpowiemy Ci na piśmie, a jeśli chcesz, wyślemy Ci odpowiedź emailiem.	Forma naszej odpowiedzi zależy od rodzaju reklamacji oraz od tego, w jaki sposób ją złożysz, tj.: na reklamacje dotyczące realizacji zlecenia płatniczego lub wydania karty odpowiadamy na

Lp.	Rodzaj zmiany	Przed zmianą	Po zmianie
	405 ppkt 1) a) Okoliczność 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.		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.
4.	Który zapis zmieniamy: Regulamin kredytu w rachunku oszczędnościowo - rozliczeniowym: ust. 54 Podstawa prawna:	Na reklamację odpowiemy Ci na piśmie, a jeśli chcesz, wyślemy odpowiedź e-mailem.	Forma naszej odpowiedzi na reklamacje zależy od tego, w jaki sposób ją złożysz, tj.: 1) na reklamacje odpowiadamy na piśmie: a) w postaci elektronicznej – jeśli reklamację złożysz na

Lp.	Rodzaj zmiany	Przed zmianą	Po zmianie
	Regulamin kredytu w rachunku oszczędnościowo - rozliczeniowym: Rozdział: Kiedy możemy zmienić Regulamin ust. 37 pkt 1) a) (zmiany w przepisach prawa powszechnie obowiązującego). Okoliczność 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.		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.
5.	Który zapis zmieniamy: - Regulamin rachunków: pkt 370 (obecnie pkt 372) Podstawa prawna: - Regulamin rachunków: Rozdział: Zasady zmiany Regulaminu pkt 412 ppkt 3) (zmieniamy styl, czcionkę, formę lub grafikę dokumentu). Okoliczność zmiany: Zmieniamy redakcję zapisu – zmieniła się jedynie forma i sposób przedstawienia informacji.	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	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

Lp.	Rodzaj zmiany	Przed zmianą	Po zmianie
		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.	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.
6.	Który zapis zmieniamy: Regulamin kredytu w rachunku oszczędnościowo - rozliczeniowym: ust. 55 Podstawa prawna: Regulamin kredytu w rachunku oszczędnościowo - rozliczeniowym: Rozdział: Kiedy możemy zmienić Regulamin ust. 44 pkt 4) (zmieniamy styl, czcionkę, formę lub grafikę dokumentu). Okoliczność zmiany: Zmieniamy redakcję zapisu – zmieniła się jedynie forma i sposób przedstawienia informacji.	Odpowiemy na Twoją reklamację jak najszybciej, ale nie później niż w ciągu 30 dni kalendarzowych od jej otrzymania. Jeśli wyślemy odpowiedź przed upływem tego terminu, będzie to wystarczające.	Czas rozpatrzenia reklamacji liczymy od dnia, w którym ją otrzymamy.
7.	Który zapis zmieniamy: Regulamin kredytu w rachunku oszczędnościowo - rozliczeniowym: ust. 56 Podstawa prawna: Regulamin kredytu w rachunku oszczędnościowo -	W wyjątkowo trudnych przypadkach, które uniemożliwiają rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 55, poinformujemy Cię o tym i podamy: 1) powód opóźnienia;	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

Lp.	Rodzaj zmiany	Przed zmianą	Po zmianie
	rozliczeniowym: Rozdział: Kiedy możemy zmienić Regulamin ust. 44 pkt 4) (zmieniamy styl, czcionkę, formę lub grafikę dokumentu). Okoliczność zmiany: Zmieniamy redakcję zapisu – zmieniła się jedynie forma i sposób przedstawienia informacji.	1) co musimy jeszcze ustalić, aby rozpatrzyć reklamację; 2) nowy przewidywany termin odpowiedzi, który nie będzie dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji.	opóźnienia, wskażemy okoliczności, które musimy ustalić dla rozpatrzenia reklamacji, oraz podamy nowy termin odpowiedzi – nie dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji.
8.	Który zapis zmieniamy: • Regulamin kredytu w rachunku oszczędnościowo - rozliczeniowym: ust. 57 Podstawa prawna: Regulamin kredytu w rachunku oszczędnościowo - rozliczeniowym: Rozdział: Kiedy możemy zmienić Regulamin ust. 44 pkt 4) (zmieniamy styl, czcionkę, formę lub grafikę dokumentu). Okoliczność zmiany: Zmieniamy redakcję zapisu – zmieniła się jedynie forma i sposób przedstawienia informacji.	Jeśli nie dotrzymamy terminu określonego w ust. 55, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 56, reklamację uznamy za rozpatrzoną zgodnie z Twoją wolą.	Jeśli nie dotrzymamy terminu, o którym mowa w ustępie wyżej, reklamację uznamy za rozpatrzoną zgodnie z Twoją wolą.
9.	Który zapis zmieniamy: • Regulamin rachunków: nowy pkt 198 Podstawa prawna: Regulamin rachunków: Rozdział: Zasady zmiany Regulaminu pkt. 412 ppkt 3) (wprowadzamy zmiany porządkowe o charakterze technicznym, w tym dodatkowe wyjaśnienia). Okoliczność zmiany: Dodaliśmy wyjaśnienie, że jeśli nie określisz limitów we wniosku o kartę ani nie uzgodnisz ich z nami w Umowie, domyślny dzienny limit wypłat gotówki i transakcji kartą wyniesie 5 000 PLN.	nowy zapis	Jeśli we wniosku o kartę nie określiłeś limitów zgodnie z pkt 204, a w Umowie nie uzgodniliśmy inaczej, wówczas Twój domyślny dzienny limit wypłat gotówki oraz transakcji bezgotówkowych (w tym internetowych) kartą wyniesie 5 000 PLN, przy czym w przypadku transakcji dokonywanych w walutach innych niż PLN i obsługiwanych przez kartę wielowalutową limit ten jest równoważnością przeliczenia transakcji dokonanych w obcej walucie na PLN wg kursów dostępnych na stronie organizacji Visa: https://www.visaeurope.com/making-payments/exchange-rates.
10.	Który zapis zmieniamy: • Regulamin rachunków: nowy pkt 292	nowy zapis	Kontaktując się z naszą Infolinią ponosisz koszt połączenia telefonicznego zgodnie ze stawkami operatora

Lp.	Rodzaj zmiany	Przed zmianą	Po zmianie
	Podstawa prawna: Regulamin rachunków: Rozdział: Zasady zmiany Regulaminu pkt. 412 ppkt 3) (wprowadzamy zmiany porządkowe o charakterze technicznym, w tym dodatkowe wyjaśnienia). Okoliczność zmiany: Dodaliśmy wyjaśnienie, że połączenie z naszą Infolinią jest płatne zgodnie ze stawkami operatora telekomunikacyjnego, z którego korzystasz.		telekomunikacyjnego, z którego korzystasz.

Reklamacje i Rzecznik Finansowy

informacja	wyjaśnienie
Masz prawo złożyć reklamację na nasze usługi	- Możesz zgłosić reklamację na usługi, które świadczymy: - na piśmie: - w postaci papierowej – osobiście w naszej placówce albo wysyłając ją na adres: ul. Mickiewicza 6, 36-020 Tyczyn lub na adres dowolnej naszej placówki; - w postaci elektronicznej – - za pomocą środka komunikacji elektronicznej (e-mail: sekretariat@bstyczyn.pl, system bankowości elektronicznej), albo - wysyłając ją na nasz adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-30148-76853-SIWDE-16 (w ramach usługi e-Doręczenia); - ustnie: - telefonicznie albo - osobiście w naszej placówce do protokołu reklamacyjnego. Jeśli złożysz reklamację ustnie w placówce, potwierdzimy jej przyjęcie w protokole reklamacyjnym. - Forma naszej odpowiedzi zależy od rodzaju reklamacji oraz od tego, w jaki sposób ją złożysz, tj.: - 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: - 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: - korzystamy z tego samego środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego złożysz reklamację, albo z środka komunikacji elektronicznej, który nam wskażesz;

informacja	wyjaśnienie
	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. 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: - o pisemnie na adres: Bankowy Arbitraż Konsumencki ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa lub - o 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: - o pisemnie na adres: Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, skr. poczt. Nr 419, 00-549 Warszawa lub - o e-mailem na adres: sad.polubowny@knf.gov.pl.