

Wykaz zmian do Regulaminów

Kurpiowski Bank Spółdzielczy w Myszyńcu z siedzibą w Myszyńcu przy ul. Plac Wolności 56 (dalej: „Bank”, „My”) przedstawia wykaz zmian do:

- Regulaminu otwierania i prowadzenia rachunków bankowych dla osób fizycznych (dalej: Regulamin rachunków),
- Regulaminu kredytu w Rachunku Oszczędnościowo-Rozliczeniowym (dalej: Regulamin kredytu),
- Regulaminu kredytu Bezpieczna Gotówka (dalej: Regulamin kredytu),
- Regulaminu kredytu Bezpieczna Gotówka w promocji (dalej: Regulamin kredytu),
- Regulaminu kredytów i pożyczek hipotecznych dla klientów indywidualnych (dalej: Regulamin kredytu),
- Regulaminu kart kredytowych,

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

Jeśli nie zgadzasz się na zaproponowane zmiany w Regulaminie rachunków, 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, 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.	Przed zmianą	Po zmianie
1.	Regulaminu otwierania i prowadzenia rachunków bankowych dla osób fizycznych (dalej: Regulamin rachunków),	
	Który zapis zmieniamy: • Regulamin rachunków: ust 353, 354, 355 Podstawa prawna: • Regulamin rachunków: Rozdział: Zasady zmiany Regulaminu ust 388 pkt 1)a) oraz ust 395 pkt 4) (zmieniamy styl, czcionkę, formę lub grafikę dokumentu) 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 – dotyczy zmiany ust 353 Zmieniamy redakcję zapisu – zmieniła się jedynie forma i sposób przedstawienia informacji. – dotyczy zmiany ust 354, 355	
	353. Możesz złożyć reklamację na nasze usługi lub skontaktować się z nami:	353. Możesz złożyć reklamację na nasze usługi lub skontaktować się z nami: 1) na piśmie:

Lp.	Przed zmianą	Po zmianie
	1) listownie na adres: 07-430 Myszyniec ul. Plac Wolności 561 lub na adres dowolnej naszej placówki; 2) telefonicznie lub e-mailem (dane kontaktowe znajdziesz na naszej stronie internetowej); 3) przez bankowość elektroniczną; 4) pisemnie lub ustnie w naszej placówce. Jeśli złożysz reklamację ustnie, musisz potwierdzić jej złożenie na protokole reklamacyjnym; 5) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-45764-49971-VJWGV-21 w ramach usługi eDoręczenia.	a) w postaci papierowej – osobiście w naszej placówce albo wysyłając ją na adres: ul. Plac Wolności 56, 07 -430 Myszyniec lub na adres dowolnej naszej placówki; b) w postaci elektronicznej – - za pomocą środka komunikacji elektronicznej (e-mail: sekretariat@kbsmyszyniec.pl, system bankowości elektronicznej), albo - wysyłając ją na nasz adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-45764-49971-VJWGV-21 w ramach usługi e-Doręczenia; 2) ustnie: a) telefonicznie albo b) osobiście w naszej placówce do formularza reklamacyjnego. Jeśli złożysz reklamację ustnie w placówce, potwierdzimy jej przyjęcie w formularzu reklamacyjnym.
	354. Na reklamację odpowiemy Ci na piśmie, a jeśli chcesz, wyślemy Ci odpowiedź email.	354. Forma naszej odpowiedzi zależy od rodzaju reklamacji oraz od tego w jaki sposób ją złożysz, tj. 1) na reklamację związaną z realizacją Zlecenia płatniczego lub wydaniem karty płatniczej odpowiemy w formie pisemnej listem poleconym wysłanym pod aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny lub mailowo z adresu sekretariat@kbsmyszyniec.pl, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, na wskazany w dokumentacji Banku Twój adres mailowy z zastrzeżeniem, że taka forma odpowiedzi wysyłana jest wyłącznie na Twój wniosek; 2) na pozostałe reklamacje (inne niż wymienione w ppkt 1) odpowiemy w następujący sposób: a) przekazaną ustnie w placówce Banku – odpowiedź przekazywana jest zgodnie z Twoim wnioskiem złożonym w trakcie składania reklamacji: przez bankowość internetową, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, mailowo z adresu sekretariat@kbsmyszyniec.pl, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, na wskazany w dokumentacji Banku Twój adres mailowy, na piśmie w postaci elektronicznej, na adres do doręczeń elektronicznych lub listem poleconym pod aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny; b) przesłaną mailowo na adres [sekretariat@kbsmyszyniec.pl] – odpowiedź przekazywana jest mailowo z adresu [sekretariat@kbsmyszyniec.pl], w formie

Lp.	Przed zmianą	Po zmianie
		załączonego do wiadomości pliku PDF, chyba że wskażesz w formularzu reklamacji inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi; c) przesłaną listownie na adres Banku – odpowiedź przekazywana jest również drogą listowną, listem poleconym pod wskazany adres korespondencyjny, chyba że wskażesz w formularzu reklamacji inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi; d) złożoną za pośrednictwem bankowości internetowej – odpowiedź przekazywana jest także przez bankowość internetową, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, chyba że wskażesz w formularzu reklamacji inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi; e) przesłaną na adres Banku do doręczeń elektronicznych – odpowiedź przekazywana jest na piśmie w postaci elektronicznej, na adres Klienta do doręczeń elektronicznych, chyba że wskażesz w formularzu reklamacji inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi.
	355. 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	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.

Lp.	Przed zmianą	Po zmianie
	dni kalendarzowych od dnia kiedy złożyłeś reklamację.	Jeśli nie dotrzymamy terminu, o którym mowa w ustępie wyżej, reklamację uznamy za rozpatrzoną zgodnie z Twoją wolą
2.	Regulaminu kredytu w Rachunku Oszczędnościowo-Rozliczeniowym (dalej: Regulamin kredytu), Który zapis zmieniamy: • Regulamin kredytu w rachunku oszczędnościowo - rozliczeniowym: ust. 50, 51, 52, 53, 54 Podstawa prawna: • Regulamin kredytu w rachunku oszczędnościowo - rozliczeniowym: Rozdział: Kiedy możemy zmienić Regulamin ust. 34 pkt 1)a) (zmiany w przepisach prawa powszechnie obowiązującego) oraz ust 41 ppkt 4) (zmieniamy styl, czcionkę, formę lub grafikę dokumentu) 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 – dotyczy zmiany ust 50 Zmieniamy redakcję zapisu – zmieniła się jedynie forma i sposób przedstawienia informacji. – dotyczy zmiany ust 51, 52, 53, 54	
	50. Możesz złożyć reklamację na nasze usługi lub skontaktować się z nami: 1) listownie na adres: 07-430 Myszyniec, ul. Plac Wolności 56; 2) telefonicznie lub e-mailem (dane kontaktowe znajdziesz na naszej stronie internetowej: www.kbsmyszyniec.pl/kontakt); 3) przez system bankowości elektronicznej; 4) pisemnie lub ustnie w naszej placówce; 5) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-45764-49971-VJWGV-21 w ramach usługi eDoręczenia.	50. 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. Plac Wolności 56, 07 -430 Myszyniec lub na adres dowolnej naszej placówki; b) w postaci elektronicznej – - za pomocą środka komunikacji elektronicznej (e-mail: sekretariat@kbsmyszyniec.pl , system bankowości elektronicznej), albo - wysyłając ją na nasz adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-45764-49971-VJWGV-21 w ramach usługi e-Doręczenia; 2) ustnie: a) telefonicznie albo b) osobiście w naszej placówce do formularza reklamacyjnego. Jeśli złożysz reklamację ustnie w placówce, potwierdzimy jej przyjęcie w formularzu reklamacyjnym.
	51. Na reklamację odpowiemy Ci na piśmie, a jeśli chcesz, wyślemy odpowiedź e-mailem.	51. Forma naszej odpowiedzi zależy od rodzaju reklamacji oraz od tego w jaki sposób ją złożysz, tj. 1) na reklamację związaną z realizacją Zlecenia płatniczego lub wydaniem karty płatniczej odpowiemy w formie pisemnej listem poleconym wysłanym pod aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny lub mailowo z adresu sekretariat@kbsmyszyniec.pl , w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, na wskazany w dokumentacji Banku Twój adres mailowy z zastrzeżeniem, że taka forma

Lp.	Przed zmianą	Po zmianie
		odpowiedzi wysyłana jest wyłącznie na Twój wniosek; 2) na pozostałe reklamacje (inne niż wymienione w ppkt 1) odpowiemy w następujący sposób: a) przekazaną ustnie w placówce Banku – odpowiedź przekazywana jest zgodnie z Twoim wnioskiem złożonym w trakcie składania reklamacji: przez bankowość internetową, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, mailowo z adresu sekretariat@kbsmyszyniec.pl, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, na wskazany w dokumentacji Banku Twój adres mailowy, na piśmie w postaci elektronicznej, na adres do doręczeń elektronicznych lub listem poleconym pod aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny; b) przesłaną mailowo na adres [sekretariat@kbsmyszyniec.pl] – odpowiedź przekazywana jest mailowo z adresu [sekretariat@kbsmyszyniec.pl], w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, chyba że wskażesz w formularzu reklamacji inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi; c) przesłaną listownie na adres Banku – odpowiedź przekazywana jest również drogą listowną, listem poleconym pod wskazany adres korespondencyjny, chyba że wskażesz w formularzu reklamacji inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi; d) złożoną za pośrednictwem bankowości internetowej – odpowiedź przekazywana jest także przez bankowość internetową, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, chyba że wskażesz w formularzu reklamacji inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi; e) przesłaną na adres Banku do doręczeń elektronicznych – odpowiedź przekazywana jest na piśmie w postaci elektronicznej, na adres Klienta do doręczeń elektronicznych, chyba że wskażesz w formularzu reklamacji inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi
	52. 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.	52. Czas rozpatrzenia reklamacji liczymy od dnia, w którym ją otrzymamy
	53. W wyjątkowo trudnych przypadkach, które uniemożliwiają rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym	53. Reklamacje rozpatrujemy jak najszybciej. Maksymalne terminy odpowiedzi zależą od rodzaju reklamacji:

Lp.	Przed zmianą	Po zmianie
	mowa w ust. 52, poinformujemy Cię o tym i podamy: 1) powód opóźnienia; 2) co musimy jeszcze ustalić, aby rozpatrzyć reklamację; 3) nowy przewidywany termin odpowiedzi, który nie będzie dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania 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.
	54. Jeśli nie dotrzymamy terminu określonego w ust. 52, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 53, reklamację uznamy za rozpatrzoną zgodnie z Twoją wolą	54. Jeśli nie dotrzymamy terminu, o którym mowa w ustępie wyżej, reklamację uznamy za rozpatrzoną zgodnie z Twoją wolą.
3.	Regulaminu kredytu Bezpieczna Gotówka (dalej: Regulamin kredytu)	
	Który zapis zmieniamy: • Regulamin kredytu Bezpieczna Gotówka: ust. 53, 54, 55, 56, 57 Podstawa prawna: • Regulamin kredytu Bezpieczna Gotówka: Rozdział: Kiedy możemy zmienić Regulamin ust. 37 pkt 1)a) (zmiany w przepisach prawa powszechnie obowiązującego) oraz ust 44 ppkt 4) (zmieniamy styl, czcionkę, formę lub grafikę dokumentu) 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 – dotyczy zmiany ust 53 Zmieniamy redakcję zapisu – zmieniła się jedynie forma i sposób przedstawienia informacji. – dotyczy zmiany ust 54, 55, 56, 57	
	53. Możesz złożyć reklamację na nasze usługi lub skontaktować się z nami: 1) listownie na adres: 07-430 Myszyniec, ul. Plac Wolności 56; 2) telefonicznie lub e-mailem (dane kontaktowe znajdziesz na naszej stronie internetowej: www.kbsmyszyniec.pl/kontakt); 3) przez system bankowości elektronicznej; 4) pisemnie lub ustnie w naszej placówce;	53. 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. Plac Wolności 56, 07 -430 Myszyniec lub na adres dowolnej naszej placówki; b) w postaci elektronicznej – - za pomocą środka komunikacji elektronicznej (e-mail: sekretariat@kbsmyszyniec.pl, system bankowości elektronicznej), albo

Lp.	Przed zmianą	Po zmianie
	5) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-45764-49971-VJWGV-21 w ramach usługi eDoręczenia.	- wysyłając ją na nasz adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-45764-49971-VJWGV-21 w ramach usługi e-Doręczenia; 2) ustnie: a) telefonicznie albo b) osobiście w naszej placówce do formularza reklamacyjnego. Jeśli złożysz reklamację ustnie w placówce, potwierdzimy jej przyjęcie w formularzu reklamacyjnym.
	54. Na reklamację odpowiemy Ci na piśmie, a jeśli chcesz, wyślemy odpowiedź e-mailem.	54. Forma naszej odpowiedzi zależy od rodzaju reklamacji oraz od tego w jaki sposób ją złożysz, tj. 1) na reklamację związaną z realizacją Zlecenia płatniczego lub wydaniem karty płatniczej odpowiemy w formie pisemnej listem poleconym wysłanym pod aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny lub mailowo z adresu sekretariat@kbsmyszyniec.pl, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, na wskazany w dokumentacji Banku Twój adres mailowy z zastrzeżeniem, że taka forma odpowiedzi wysyłana jest wyłącznie na Twój wniosek; 2) na pozostałe reklamacje (inne niż wymienione w ppkt 1) odpowiemy w następujący sposób: a) przekazaną ustnie w placówce Banku – odpowiedź przekazywana jest zgodnie z Twoim wnioskiem złożonym w trakcie składania reklamacji: przez bankowość internetową, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, mailowo z adresu sekretariat@kbsmyszyniec.pl, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, na wskazany w dokumentacji Banku Twój adres mailowy, na piśmie w postaci elektronicznej, na adres do doręczeń elektronicznych lub listem poleconym pod aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny; b) przesłaną mailowo na adres [sekretariat@kbsmyszyniec.pl] – odpowiedź przekazywana jest mailowo z adresu [sekretariat@kbsmyszyniec.pl], w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, chyba że wskażesz w formularzu reklamacji inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi; c) przesłaną listownie na adres Banku – odpowiedź przekazywana jest również drogą listowną, listem poleconym pod wskazany adres korespondencyjny, chyba że wskażesz w formularzu reklamacji inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi;

Lp.	Przed zmianą	Po zmianie
		d) złożoną za pośrednictwem bankowości internetowej – odpowiedź przekazywana jest także przez bankowość internetową, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, chyba że wskażesz w formularzu reklamacji inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi; e) przesłaną na adres Banku do doręczeń elektronicznych – odpowiedź przekazywana jest na piśmie w postaci elektronicznej, na adres Klienta do doręczeń elektronicznych, chyba że wskażesz w formularzu reklamacji inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi.
	55. 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.	55. Czas rozpatrzenia reklamacji liczymy od dnia, w którym ją otrzymamy.
	56. W wyjątkowo trudnych przypadkach, które uniemożliwiają rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 51, poinformujemy Cię o tym i podamy: 1) powód opóźnienia; 2) co musimy jeszcze ustalić, aby rozpatrzyć reklamację; 3) nowy przewidywany termin odpowiedzi, który nie będzie dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji.	56. Reklamacje rozpatrujemy jak najszybciej. 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.
	57. 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	57. Jeśli nie dotrzymamy terminu, o którym mowa w ustępie wyżej, reklamację uznamy za rozpatrzoną zgodnie z Twoją wolą.
4.	Regulaminu kredytu Bezpieczna Gotówka w promocji (dalej: Regulamin kredytu)	
	Który zapis zmieniamy: • Regulamin kredytu Bezpieczna Gotówka w promocji: ust. 62, 63, 64, 65, 66	

Lp.	Przed zmianą	Po zmianie
	Podstawa prawna: Regulamin kredytu Bezpieczna Gotówka w promocji: Rozdział: Kiedy możemy zmienić Regulamin ust. 46 pkt 1)a) (zmiany w przepisach prawa powszechnie obowiązującego) oraz ust 53 ppkt 4) (zmieniamy styl, czcionkę, formę lub grafikę dokumentu) 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 – dotyczy zmiany ust 62 Zmieniamy redakcję zapisu – zmieniła się jedynie forma i sposób przedstawienia informacji. – dotyczy zmiany ust 63, 64, 65, 66	
	62. Możesz złożyć reklamację na nasze usługi lub skontaktować się z nami: - listownie na adres: 07-430 Myszyniec, ul. Plac Wolności 56; - telefonicznie lub e-mailem (dane kontaktowe znajdziesz na naszej stronie internetowej: www.kbsmyszyniec.pl/kontakt); - przez system bankowości elektronicznej; - pisemnie lub ustnie w naszej placówce; - elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-45764-49971-VJWGV-21 w ramach usługi eDoręczenia.	62. 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. Plac Wolności 56, 07 -430 Myszyniec lub na adres dowolnej naszej placówki; - w postaci elektronicznej – - za pomocą środka komunikacji elektronicznej (e-mail: sekretariat@kbsmyszyniec.pl, system bankowości elektronicznej), albo - wysyłając ją na nasz adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-45764-49971-VJWGV-21 w ramach usługi e-Doręczenia; - ustnie: - telefonicznie albo - osobiście w naszej placówce do formularza reklamacyjnego. Jeśli złożysz reklamację ustnie w placówce, potwierdzimy jej przyjęcie w formularzu reklamacyjnym.
	63. Na reklamację odpowiemy Ci na piśmie, a jeśli chcesz, wyślemy odpowiedź e-mailem.	63. Forma naszej odpowiedzi zależy od rodzaju reklamacji oraz od tego w jaki sposób ją złożysz, tj. - na reklamację związaną z realizacją Zlecenia płatniczego lub wydaniem karty płatniczej odpowiemy w formie pisemnej listem poleconym wysłanym pod aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny lub mailowo z adresu sekretariat@kbsmyszyniec.pl, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, na wskazany w dokumentacji Banku Twój adres mailowy z zastrzeżeniem, że taka forma odpowiedzi wysyłana jest wyłącznie na Twój wniosek; - na pozostałe reklamacje (inne niż wymienione w ppkt 1) odpowiemy w następujący sposób: - przekazaną ustnie w placówce Banku – odpowiedź przekazywana jest zgodnie z Twoim wnioskiem złożonym w trakcie

Lp.	Przed zmianą	Po zmianie
		składania reklamacji: przez bankowość internetową, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, mailowo z adresu sekretariat@kbsmyszyniec.pl, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, na wskazany w dokumentacji Banku Twój adres mailowy, na piśmie w postaci elektronicznej, na adres do doręczeń elektronicznych lub listem poleconym pod aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny; b) przesłaną mailowo na adres [sekretariat@kbsmyszyniec.pl] – odpowiedź przekazywana jest mailowo z adresu [sekretariat@kbsmyszyniec.pl], w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, chyba że wskażesz w formularzu reklamacji inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi; c) przesłaną listownie na adres Banku – odpowiedź przekazywana jest również drogą listowną, listem poleconym pod wskazany adres korespondencyjny, chyba że wskażesz w formularzu reklamacji inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi; d) złożoną za pośrednictwem bankowości internetowej – odpowiedź przekazywana jest także przez bankowość internetową, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, chyba że wskażesz w formularzu reklamacji inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi; e) przesłaną na adres Banku do doręczeń elektronicznych – odpowiedź przekazywana jest na piśmie w postaci elektronicznej, na adres Klienta do doręczeń elektronicznych, chyba że wskażesz w formularzu reklamacji inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi
	64. 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.	64. Czas rozpatrzenia reklamacji liczymy od dnia, w którym ją otrzymamy.
	65. W wyjątkowo trudnych przypadkach, które uniemożliwiają rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 51, poinformujemy Cię o tym i podamy: 1) powód opóźnienia; 2) co musimy jeszcze ustalić, aby rozpatrzyć reklamację; 3) nowy przewidywany termin odpowiedzi, który nie będzie dłuższy niż 60 dni	65. Reklamacje rozpatrujemy jak najszybciej. 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

Lp.	Przed zmianą	Po zmianie
	kalendaryzowanych od dnia otrzymania reklamacji.	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.
	66. Jeśli nie dotrzymamy terminu określonego w ust. 64, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 65, reklamację uznamy za rozpatrzoną zgodnie z Twoją wolą	66. Jeśli nie dotrzymamy terminu, o którym mowa w ustępie wyżej, reklamację uznamy za rozpatrzoną zgodnie z Twoją wolą.
5.	Regulaminu kredytów i pożyczek hipotecznych dla klientów indywidualnych (dalej: Regulamin kredytu)	
	Który zapis zmieniamy: • Regulamin kredytów i pożyczek hipotecznych dla klientów indywidualnych: ust. 50, 51, 52, 53, 54 Podstawa prawna: • Regulamin kredytów i pożyczek hipotecznych dla klientów indywidualnych: Rozdział: Kiedy możemy zmienić Regulamin ust. 34 pkt 1)a) (zmiany w przepisach prawa powszechnie obowiązującego) oraz ust 41 ppkt 3) (wprowadzamy zmiany porządkowe o charakterze technicznym, w tym dodatkowe wyjaśnienia) 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 – dotyczy zmiany ust 50 Zmieniamy redakcję zapisu – zmieniła się jedynie forma i sposób przedstawienia informacji. – dotyczy zmiany ust 51, 52, 53, 54	
	50. Możesz złożyć reklamację na nasze usługi lub skontaktować się z nami: 1) listownie na adres: 07-430 Myszyniec, ul. Plac Wolności 56; 2) telefonicznie lub e-mailem (dane kontaktowe znajdziesz na naszej stronie internetowej: www.kbsmyszyniec.pl/kontakt); 3) przez system bankowości elektronicznej; 4) pisemnie lub ustnie w naszej placówce; 5) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-45764-49971-VJWGV-21 w ramach usługi eDoręczenia.	50. 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. Plac Wolności 56, 07 -430 Myszyniec lub na adres dowolnej naszej placówki; b) w postaci elektronicznej – - za pomocą środka komunikacji elektronicznej (e-mail: sekretariat@kbsmyszyniec.pl, system bankowości elektronicznej), albo - wysyłając ją na nasz adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-45764-49971-VJWGV-21 w ramach usługi e-Doręczenia; 2) ustnie: a) telefonicznie albo b) osobiście w naszej placówce do formularza reklamacyjnego.

Lp.	Przed zmianą	Po zmianie
		Jeśli złożysz reklamację ustnie w placówce, potwierdzimy jej przyjęcie w formularzu reklamacyjnym.
	51. Na reklamację odpowiemy Ci na piśmie, a jeśli chcesz, wyślemy odpowiedź e-mailem.	51. Forma naszej odpowiedzi zależy od rodzaju reklamacji oraz od tego w jaki sposób ją złożysz, tj. 1) na reklamację związaną z realizacją Zlecenia płatniczego lub wydaniem karty płatniczej odpowiemy w formie pisemnej listem poleconym wysłanym pod aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny lub mailowo z adresu sekretariat@kbsmyszyniec.pl, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, na wskazany w dokumentacji Banku Twój adres mailowy z zastrzeżeniem, że taka forma odpowiedzi wysyłana jest wyłącznie na Twój wniosek; 2) na pozostałe reklamacje (inne niż wymienione w ppkt 1) odpowiemy w następujący sposób: a) przekazaną ustnie w placówce Banku – odpowiedź przekazywana jest zgodnie z Twoim wnioskiem złożonym w trakcie składania reklamacji: przez bankowość internetową, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, mailowo z adresu sekretariat@kbsmyszyniec.pl, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, na wskazany w dokumentacji Banku Twój adres mailowy, na piśmie w postaci elektronicznej, na adres do doręczeń elektronicznych lub listem poleconym pod aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny; b) przesłaną mailowo na adres [sekretariat@kbsmyszyniec.pl] – odpowiedź przekazywana jest mailowo z adresu [sekretariat@kbsmyszyniec.pl], w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, chyba że wskażesz w formularzu reklamacji inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi; c) przesłaną listownie na adres Banku – odpowiedź przekazywana jest również drogą listowną, listem poleconym pod wskazany adres korespondencyjny, chyba że wskażesz w formularzu reklamacji inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi; d) złożoną za pośrednictwem bankowości internetowej – odpowiedź przekazywana jest także przez bankowość internetową, w formie załączonego do wiadomości pliku

Lp.	Przed zmianą	Po zmianie
		PDF, chyba że wskażesz w formularzu reklamacji inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi; e) przesłaną na adres Banku do doręczeń elektronicznych – odpowiedź przekazywana jest na piśmie w postaci elektronicznej, na adres Klienta do doręczeń elektronicznych, chyba że wskażesz w formularzu reklamacji inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi
	52. 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.	52. Czas rozpatrzenia reklamacji liczymy od dnia, w którym ją otrzymamy.
	53. W wyjątkowo trudnych przypadkach, które uniemożliwiają rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 51, poinformujemy Cię o tym i podamy: 1) powód opóźnienia; 2) co musimy jeszcze ustalić, aby rozpatrzyć reklamację; 3) nowy przewidywany termin odpowiedzi, który nie będzie dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji.	53. Reklamacje rozpatrujemy jak najszybciej. 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.
	54. Jeśli nie dotrzemy terminu określonego w ust. 52, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 53, reklamację uznamy za rozpatrzoną zgodnie z Twoją wolą	54. Jeśli nie dotrzemy terminu, o którym mowa w ustępie wyżej, reklamację uznamy za rozpatrzoną zgodnie z Twoją wolą.
6.	Regulaminu kredytu EkoKredyt (dalej: Regulamin kredytu)	
	Który zapis zmieniamy: • Regulamin kredytu EkoKredyt: ust. 52, 53, 54, 55, 56 Podstawa prawna: • Regulamin kredytu EkoKredyt: Rozdział: Kiedy możemy zmienić Regulamin ust. 36 pkt 1)a)	

Lp.	Przed zmianą	Po zmianie
	(zmiany w przepisach prawa powszechnie obowiązującego) oraz ust 43 ppkt 4) (zmieniamy styl, czcionkę, formę lub grafikę dokumentu) 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 – dotyczy zmiany ust 52 Zmieniamy redakcję zapisu – zmieniła się jedynie forma i sposób przedstawienia informacji. – dotyczy zmiany ust 53, 54, 55, 56	
	52. Możesz złożyć reklamację na nasze usługi lub skontaktować się z nami: 1) listownie na adres: 07-430 Myszyniec, ul. Plac Wolności 56; 2) telefonicznie lub e-mailem (dane kontaktowe znajdziesz na naszej stronie internetowej: www.kbsmyszyniec.pl/kontakt); 3) przez system bankowości elektronicznej; 4) pisemnie lub ustnie w naszej placówce; 5) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-45764-49971-VJWGV-21 w ramach usługi eDoręczenia.	52. 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. Plac Wolności 56, 07 -430 Myszyniec lub na adres dowolnej naszej placówki; b) w postaci elektronicznej – - za pomocą środka komunikacji elektronicznej (e-mail: sekretariat@kbsmyszyniec.pl, system bankowości elektronicznej), albo - wysyłając ją na nasz adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-45764-49971-VJWGV-21 w ramach usługi e-Doręczenia; 2) ustnie: a) telefonicznie albo b) osobiście w naszej placówce do formularza reklamacyjnego. Jeśli złożysz reklamację ustnie w placówce, potwierdzimy jej przyjęcie w formularzu reklamacyjnym.
	53. Na reklamację odpowiemy Ci na piśmie, a jeśli chcesz, wyślemy odpowiedź e-mailem.	53. Forma naszej odpowiedzi zależy od rodzaju reklamacji oraz od tego w jaki sposób ją złożysz, tj. 1) na reklamację związaną z realizacją Zlecenia płatniczego lub wydaniem karty płatniczej odpowiemy w formie pisemnej listem poleconym wysłanym pod aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny lub mailowo z adresu sekretariat@kbsmyszyniec.pl, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, na wskazany w dokumentacji Banku Twój adres mailowy z zastrzeżeniem, że taka forma odpowiedzi wysyłana jest wyłącznie na Twój wniosek; 2) na pozostałe reklamacje (inne niż wymienione w ppkt 1) odpowiemy w następujący sposób: a) przekazaną ustnie w placówce Banku – odpowiedź przekazywana jest zgodnie z Twoim wnioskiem złożonym w trakcie składania reklamacji: przez bankowość internetową, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, mailowo z adresu

Lp.	Przed zmianą	Po zmianie
		sekretariat@kbsmyszyniec.pl, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, na wskazany w dokumentacji Banku Twój adres mailowy, na piśmie w postaci elektronicznej, na adres do doręczeń elektronicznych lub listem poleconym pod aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny; b) przesłaną mailowo na adres [sekretariat@kbsmyszyniec.pl] – odpowiedź przekazywana jest mailowo z adresu [sekretariat@kbsmyszyniec.pl], w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, chyba że wskażesz w formularzu reklamacji inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi; c) przesłaną listownie na adres Banku – odpowiedź przekazywana jest również drogą listowną, listem poleconym pod wskazany adres korespondencyjny, chyba że wskażesz w formularzu reklamacji inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi; d) złożoną za pośrednictwem bankowości internetowej – odpowiedź przekazywana jest także przez bankowość internetową, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, chyba że wskażesz w formularzu reklamacji inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi; e) przesłaną na adres Banku do doręczeń elektronicznych – odpowiedź przekazywana jest na piśmie w postaci elektronicznej, na adres Klienta do doręczeń elektronicznych, chyba że wskażesz w formularzu reklamacji inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi
	54. 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.	54. Czas rozpatrzenia reklamacji liczymy od dnia, w którym ją otrzymamy.
	55. W wyjątkowo trudnych przypadkach, które uniemożliwiają rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 54, poinformujemy Cię o tym i podamy: 1) powód opóźnienia; 2) co musimy jeszcze ustalić, aby rozpatrzyć reklamację; 3) nowy przewidywany termin odpowiedzi, który nie będzie dłuższy niż 60 dni	55. Reklamacje rozpatrujemy jak najszybciej. 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

Lp.	Przed zmianą	Po zmianie
	kalendaryzowanych od dnia otrzymania reklamacji.	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.
	56. Jeśli nie dotrzymamy terminu określonego w ust. 54, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 55, reklamację uznamy za rozpatrzoną zgodnie z Twoją wolą	56. Jeśli nie dotrzymamy terminu, o którym mowa w ustępie wyżej, reklamację uznamy za rozpatrzoną zgodnie z Twoją wolą.
7.	Regulaminu kart kredytowych	
	Który zapis zmieniamy: • Regulamin kart kredytowych: ust. 254, 255, 256, 257 Podstawa prawna: • Regulamin kart kredytowych: Rozdział: Kiedy możemy zmienić Regulamin ust. 238 pkt 1)a) (zmiany w przepisach prawa powszechnie obowiązującego) oraz ust 247 ppkt 4) (zmieniamy styl, czcionkę, formę lub grafikę dokumentu) 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 – dotyczy zmiany ust 254 Zmieniamy redakcję zapisu – zmieniła się jedynie forma i sposób przedstawienia informacji. – dotyczy zmiany ust 255, 256, 257	
	254. Możesz złożyć reklamację na nasze usługi lub skontaktować się z nami: 1) listownie na adres: 07-430 Myszyniec, ul. Plac Wolności 56 lub na adres dowolnej naszej placówki; 2) telefonicznie lub e-mailem (dane kontaktowe znajdziesz na naszej stronie internetowej); 3) przez system bankowości elektronicznej; 4) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-45764-49971-VJWGV-21 w ramach usługi eDoręczenia	254. 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. Plac Wolności 56, 07 -430 Myszyniec lub na adres dowolnej naszej placówki; b) w postaci elektronicznej – - za pomocą środka komunikacji elektronicznej (e-mail: sekretariat@kbsmyszyniec.pl, system bankowości elektronicznej), albo - wysyłając ją na nasz adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-45764-49971-VJWGV-21 w ramach usługi e-Doręczenia; 2) ustnie: a) telefonicznie albo

Lp.	Przed zmianą	Po zmianie
		b) osobiście w naszej placówce do formularza reklamacyjnego. Jeśli złożysz reklamację ustnie w placówce, potwierdzimy jej przyjęcie w formularzu reklamacyjnym
	255. Na reklamację odpowiemy Ci na piśmie, a jeśli chcesz, wyślemy odpowiedź e-mailem.	255. Forma naszej odpowiedzi zależy od rodzaju reklamacji oraz od tego w jaki sposób ją złożysz, tj. 1) na reklamację związaną z realizacją Zlecenia płatniczego lub wydaniem karty płatniczej odpowiemy w formie pisemnej listem poleconym wysłanym pod aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny lub mailowo z adresu sekretariat@kbsmyszyniec.pl, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, na wskazany w dokumentacji Banku Twój adres mailowy z zastrzeżeniem, że taka forma odpowiedzi wysyłana jest wyłącznie na Twój wniosek; 2) na pozostałe reklamacje (inne niż wymienione w ppkt 1) odpowiemy w następujący sposób: a) przekazaną ustnie w placówce Banku – odpowiedź przekazywana jest zgodnie z Twoim wnioskiem złożonym w trakcie składania reklamacji: przez bankowość internetową, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, mailowo z adresu sekretariat@kbsmyszyniec.pl, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, na wskazany w dokumentacji Banku Twój adres mailowy, na piśmie w postaci elektronicznej, na adres do doręczeń elektronicznych lub listem poleconym pod aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny; b) przesłaną mailowo na adres [sekretariat@kbsmyszyniec.pl] – odpowiedź przekazywana jest mailowo z adresu [sekretariat@kbsmyszyniec.pl], w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, chyba że wskażesz w formularzu reklamacji inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi; c) przesłaną listownie na adres Banku – odpowiedź przekazywana jest również drogą listowną, listem poleconym pod wskazany adres korespondencyjny, chyba że wskażesz w formularzu reklamacji inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi;

Lp.	Przed zmianą	Po zmianie
		d) złożoną za pośrednictwem bankowości internetowej – odpowiedź przekazywana jest także przez bankowość internetową, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, chyba że wskażesz w formularzu reklamacji inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi; e) przesłaną na adres Banku do doręczeń elektronicznych – odpowiedź przekazywana jest na piśmie w postaci elektronicznej, na adres Klienta do doręczeń elektronicznych, chyba że wskażesz w formularzu reklamacji inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi.
	256. Czas rozpatrzenia reklamacji liczymy od dnia, kiedy ją otrzymamy.	256. Czas rozpatrzenia reklamacji liczymy od dnia, kiedy ją otrzymamy.
	257. Rozpatrzymy 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. 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 nie, o którym też Cię poinformujemy, 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.	257. Rozpatrzymy 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. 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 nie, o którym też Cię poinformujemy, 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 i Rzecznik Finansowy

informacja	wyjaśnienie
Masz prawo złożyć reklamację na nasze usługi	1. Możesz zgłosić reklamację na usługi, które świadczymy: na piśmie: a) w postaci papierowej – osobiście w naszej placówce albo wysyłając ją na adres: ul. Plac Wolności 56, 07 -430 Myszyniec lub na adres dowolnej naszej placówki; b) w postaci elektronicznej – - za pomocą środka komunikacji elektronicznej (e-mail: sekretariat@kbsmyszyniec.pl, system bankowości elektronicznej), albo - wysyłając ją na nasz adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-45764-49971-VJWGV-21 w ramach usługi e-Doręczenia; ustnie: a) telefonicznie albo b) osobiście w naszej placówce do formularza reklamacyjnego. Jeśli złożysz reklamację ustnie w placówce, potwierdzimy jej przyjęcie w formularzu reklamacyjnym. 2. Forma naszej odpowiedzi zależy od rodzaju reklamacji oraz od tego w jaki sposób ją złożysz, tj. 1) na reklamację związaną z realizacją Zlecenia płatniczego lub wydaniem karty płatniczej odpowiemy w formie pisemnej listem poleconym wysłanym pod aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny lub mailowo z adresu sekretariat@kbsmyszyniec.pl, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, na wskazany w dokumentacji Banku Twój adres mailowy z zastrzeżeniem, że taka forma odpowiedzi wysyłana jest wyłącznie na Twój wniosek; 2) na pozostałe reklamacje (inne niż wymienione w ppkt 1) odpowiemy w następujący sposób: a) przekazaną ustnie w placówce Banku – odpowiedź przekazywana jest zgodnie z Twoim wnioskiem złożonym w trakcie składania reklamacji: przez bankowość internetową, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, mailowo z adresu sekretariat@kbsmyszyniec.pl, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, na wskazany w dokumentacji Banku Twój adres mailowy, na piśmie w postaci elektronicznej, na adres do doręczeń elektronicznych lub listem poleconym pod aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny; b) przesłaną mailowo na adres [sekretariat@kbsmyszyniec.pl] – odpowiedź przekazywana jest mailowo z adresu [sekretariat@kbsmyszyniec.pl], w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, chyba że wskażesz w formularzu reklamacji inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi; c) przesłaną listownie na adres Banku – odpowiedź przekazywana jest również drogą listowną, listem poleconym pod wskazany adres korespondencyjny, chyba że wskażesz w formularzu reklamacji inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi; d) złożoną za pośrednictwem bankowości internetowej – odpowiedź przekazywana jest także przez bankowość internetową, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, chyba że wskażesz w formularzu reklamacji inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi; e) przesłaną na adres Banku do doręczeń elektronicznych – odpowiedź przekazywana jest na piśmie w postaci elektronicznej, na adres Klienta do doręczeń elektronicznych, chyba że wskażesz w formularzu reklamacji inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi. 3. Reklamację 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

informacja	wyjaśnienie
	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 ustępie 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.