



**Szanowni Państwo,**

od 14 maja 2026 r. wprowadzamy zmiany w „Regulaminie otwierania i prowadzenia rachunków bankowych dla klientów instytucjonalnych”. Zmiany wynikają z wprowadzenia rachunku pomocniczego w walutach obcych oraz możliwości wymiany walut w bankowości elektronicznej poprzez usługę e-Kantor.

**Najistotniejsze zmiany:**

- Wprowadzenie zapisów dotyczących możliwości otwarcia rachunku pomocniczego w walutach obcych;
- Dodanie zapisów dotyczących wdrożenia usługi e-Kantor, które opisują sposób uruchomienia usługi oraz rodzaje operacji możliwe do wykonania w ramach świadczonej przez Bank Usługi e-Kantor.

**Kiedy zmiany zaczną obowiązywać**

- Regulamin – od 14 maja 2026 r.

**W załączeniu**

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

Dziękujemy za zaufanie. W razie pytań służymy pomocą.

Z wyrazami szacunku,

Zespół Banku Spółdzielczego w Reszlu

## Reklamacje i Rzecznik Finansowy

informacja	wyjaśnienie
Masz prawo złożyć reklamację na nasze usługi	<ol style="list-style-type: none"><li>Możesz zgłosić reklamację na usługi, które świadczymy:<ol style="list-style-type: none"><li>na piśmie:<ol style="list-style-type: none"><li>w postaci papierowej – osobiście, w siedzibie Centrali Banku bądź w placówce sprzedażowej Banku (w godzinach ich otwarcia);</li><li>w postaci elektronicznej –<ol style="list-style-type: none"><li>za pomocą środka komunikacji elektronicznej ( e-mail: <a href="mailto:centrala-bs.reszel@bankbps.pl">centrala-bs.reszel@bankbps.pl</a>), albo</li><li>wysyłając ją na nasz adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-72024-31129-EVWJR-20 (w ramach usługi e-Doręczenia);</li></ol></li></ol></li><li>ustnie:<ol style="list-style-type: none"><li>telefonicznie albo</li><li>osobiście w naszej placówce do protokołu reklamacyjnego.</li></ol></li></ol>Jeśli złożysz reklamację ustnie w placówce, potwierdzimy jej przyjęcie w protokole reklamacyjnym.</li><li>Forma naszej odpowiedzi zależy od rodzaju reklamacji oraz od tego, w jaki sposób ją złożysz, tj.:<ol style="list-style-type: none"><li>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).</li><li>na pozostałe reklamacje (inne niż wskazane w ppkt 1) odpowiadamy na piśmie:<ol style="list-style-type: none"><li>w postaci elektronicznej – jeśli reklamację złożysz na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że poprosisz o odpowiedź w postaci papierowej;</li><li>w postaci papierowej – jeśli reklamację złożysz na piśmie w postaci papierowej, chyba że poprosisz o odpowiedź w postaci elektronicznej;</li><li>w postaci papierowej albo elektronicznej – zgodnie z Twoim wyborem – jeśli reklamację złożysz ustnie.</li></ol></li><li>w przypadku reklamacji, o których mowa w ppkt 2, jeśli odpowiadamy w postaci elektronicznej:<ol style="list-style-type: none"><li>korzystamy z tego samego środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego złożysz reklamację, albo z środka komunikacji elektronicznej, który nam wskażesz;</li><li>odповідź wyślemy na Twój adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych – jeśli reklamację wyślesz na adres do doręczeń elektronicznych.</li></ol></li></ol></li><li>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"><li>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.</li><li>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.</li><li>Jeśli nie dotrzymamy terminu, o którym mowa w punkcie wyżej, reklamację uznamy za rozpatrzoną zgodnie z Twoją wolą.</li></ol></li><li>W odpowiedzi na reklamację prześlemy Ci:<ol style="list-style-type: none"><li>wyjaśnienie (faktyczne i prawne), dlaczego podjęliśmy taką decyzję, chyba że reklamację rozpatrzyliśmy zgodnie z Twoją wolą;</li><li>szczegółowe informacje o naszym stanowisku, wskazując odpowiednie fragmenty Umowy i przepisy prawa, chyba że nie jest to konieczne;</li><li>imię, nazwisko i stanowisko służbowe osoby, która udzieliła odpowiedzi;</li><li>informację o tym, jak możesz się odwołać, jeśli nie uwzględnimy Twoich roszczeń;</li><li>termin, w którym zrealizujemy Twoje roszczenie, jeśli je uwzględnimy.</li></ol></li><li>Jeżeli nie uwzględnimy Twoich roszczeń, które wynikają z reklamacji, to w odpowiedzi na reklamację poinformujemy Cię o Twoich prawach, tj., że możesz:<ol style="list-style-type: none"><li>odwołać się od stanowiska zawartego w naszej odpowiedzi, jeżeli przewidujemy tryb</li></ol></li></ol>

informacja	wyjaśnienie
	<p>odwoławczy, poinformujemy Cię także o sposobie wniesienia odwołania;</p> <p>2) skorzystać z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeżeli przewidujemy taką możliwość;</p> <p>3) wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;</p> <p>4) wystąpić z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.</p> <p>6. 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	<p>1. Jeśli pojawi się spór między nami, może być rozstrzygany:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) polubownie,</li> <li>2) przez sąd powszechny właściwy dla miejsca Twojego zamieszkania albo naszej siedziby.</li> </ol> <p>2. Jeśli chcesz rozwiązać spór między nami bez sądu, możesz zwrócić się do następujących podmiotów:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Rzecznik Finansowy</li> </ol> <p>Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów przez Rzecznika Finansowego znajdziesz na stronie internetowej: <a href="http://www.rf.gov.pl/polubowne/">www.rf.gov.pl/polubowne/</a>. Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania możesz złożyć:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o pisemnie na adres: Biuro Rzecznika Finansowego Departament Pozasądowego Rozwiązywania Sporów, ul. Nowogrodzka 47 A, 00-695 Warszawa;</li> <li>o za pośrednictwem platformy ePUAP;</li> <li>o przez formularz na stronie internetowej (musisz mieć kwalifikowany podpis elektroniczny);</li> <li>o elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-82898-28814-BHBGA-15 w ramach usługi eDoręczenia (musisz mieć kwalifikowany podpis elektroniczny);</li> <li>o osobiście w: siedzibie Biura Rzecznika Finansowego lub we wskazanym przez niego Oddziale Terenowym.</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>2) Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich</li> </ol> <p>Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów arbitrażowych przez Arbitra Bankowego znajdziesz na stronie internetowej: <a href="http://www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy">www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy</a>. Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania możesz złożyć:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o pisemnie na adres: Bankowy Arbitraż Konsumentcki ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa lub</li> <li>o e-mailem na adres: <a href="mailto:arbitraz.kancelaria@zbp.pl">arbitraz.kancelaria@zbp.pl</a>.</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>3) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego</li> </ol> <p>Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów przez Sąd Polubowny przy KNF znajdziesz na stronie internetowej: <a href="http://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF">www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF</a>. Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania możesz złożyć:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o pisemnie na adres: Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, skr. poczt. Nr 419, 00-549 Warszawa lub</li> <li>o e-mailem na adres: <a href="mailto:sad.polubowny@knf.gov.pl">sad.polubowny@knf.gov.pl</a>.</li> </ul>