

Dotyczy:	Zmiany zasad składania i rozpatrywania reklamacji
Temat:	Informacja o zmianach w regulaminie

Szanowni Państwo,

od 08 czerwca 2026 r. wprowadzamy zmiany w dwóch Regulaminach otwierania i prowadzenia rachunków bankowych dla osób fizycznych w Banku Spółdzielczym w Kątach Wrocławskich (dla Umów zawartych do dnia 27.06.2025 roku (włącznie) oraz do Umów zawartych od dnia 28.06.2026 roku). 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,
- w Regulaminach otwierania i prowadzenia rachunków bankowych dla osób fizycznych w Banku Spółdzielczym w Kątach Wrocławskich dodaliśmy informację o możliwości zmiany limitów w karcie debetowej, zablokowania karty w bankowości elektronicznej i dodaliśmy wyjaśnienie, że połączenie z naszą Infolinią Zrzeszeniową jest płatne zgodnie ze stawkami operatora telekomunikacyjnego, z którego Państwo korzystacie,

Dokumenty, które zmieniamy

- Regulaminy otwierania i prowadzenia rachunków bankowych dla osób fizycznych w Banku Spółdzielczym w Kątach Wrocławskich (dla Umów zawartych do dnia 27.06.2025 roku). (dalej: Regulamin rachunków).
- Regulaminy otwierania i prowadzenia rachunków bankowych dla osób fizycznych w Banku Spółdzielczym w Kątach Wrocławskich (dla Umów zawartych od dnia 28.06.2026 roku). (dalej: Regulamin rachunków).

Kiedy zmiany zaczną obowiązywać

- Regulaminy – od 08 czerwca 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,

Zarząd Banku Spółdzielczego Kąty Wrocławskie

Wykaz zmian do Regulaminów

Bank Spółdzielczy w Kątach Wrocławskich. z siedzibą w Kąty Wrocławskie przy ul. Rynek 4 (dalej: „Bank”, „My”) przedstawia wykaz zmian do:

- Regulaminów otwierania i prowadzenia rachunków bankowych dla osób fizycznych w Banku Spółdzielczym w Kątach Wrocławskich

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 Kątach Wrocławskich, 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 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.	<p>Który zapis zmieniamy:</p> <ul style="list-style-type: none">• Regulamin rachunków: pkt 360 <p>Podstawa prawna:</p> <p>Okoliczność zmiany:</p> <p>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.</p>	<p>Możesz złożyć reklamację na nasze usługi lub skontaktować się z nami:</p> <p>listownie na adres: 55-080 Kąty Wrocławskie, Rynek 4 lub na adres dowolnej naszej placówki; telefonicznie, faksem lub e-mailem (dane kontaktowe znajdziesz na naszej stronie internetowej); przez bankowość elektroniczną; pisemnie lub ustnie w naszej placówce. Jeśli złożysz reklamację ustnie, musisz potwierdzić jej złożenie na protokole reklamacyjnym; elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-66032-85619-VDBGI-24 w ramach usługi eDoręczenia.</p>	<p>Możesz złożyć reklamację na nasze usługi lub skontaktować się z nami:</p> <p>1) na piśmie:</p> <p>a) w postaci papierowej – osobiście w naszej placówce albo wysyłając ją na adres: [Kąty Wrocławskie 55-080 ul. Rynek 4;</p> <p>b) w postaci elektronicznej –</p> <p>- za pomocą środka komunikacji elektronicznej (e-mail: reklamacje@bskw.com.pl),</p> <p>albo</p> <p>- wysyłając ją na adres Banku do doręczeń elektronicznych: Nasz adres e-Doręczeń to: AE:PL-66032-85619-VDBGI-24</p> <p>2) ustnie:</p> <p>a) telefonicznie, przy czym przyjęcie reklamacji w formie telefonicznej wymaga potwierdzenia jej złożenia na</p>

Lp.	Rodzaj zmiany	Przed zmianą	Po zmianie
			<p>formularzu reklamacyjnym albo;</p> <p>b) osobiście w naszej placówce.</p> <p>Jeśli złożysz reklamację ustnie w placówce, potwierdzimy jej przyjęcie na formularzu reklamacyjnym.</p>
3.	<p>Który zapis zmieniamy:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regulamin rachunków: pkt 361 <p>Podstawa prawna:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regulamin rachunków: Rozdział: Zasady zmiany Regulaminu pkt 395 ppkt 1)a) <p>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.</p>	<p>Na reklamację odpowiemy Ci na piśmie, a jeśli chcesz, wyślemy Ci odpowiedź emailem.</p>	<p>Forma naszej odpowiedzi zależy od rodzaju reklamacji oraz od tego, w jaki sposób ją złożysz, tj.:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) na reklamacje dotyczące realizacji zlecenia płatniczego lub wydania karty odpowiadamy na piśmie w postaci papierowej lub, po uzgodnieniu z Tobą, na innym trwałym nośniku informacji (np. e-mail). 2) na pozostałe reklamacje (inne niż wskazane w ppkt 1) odpowiadamy na piśmie: <ol style="list-style-type: none"> 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: <ol style="list-style-type: none"> a) korzystamy z tego samego środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego złożysz reklamację, albo z środka komunikacji

Lp.	Rodzaj zmiany	Przed zmianą	Po zmianie
			<p>elektronicznej, który nam wskażesz;</p> <p>b) odpowiedź wyślemy na Twój adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych – jeśli reklamację wyślesz na adres do doręczeń elektronicznych.</p>
5.	<p>Który zapis zmieniamy:</p> <ul style="list-style-type: none"> Regulamin rachunków: pkt 362 <p>Podstawa prawna:</p> <ul style="list-style-type: none"> Regulamin rachunków: Rozdział: Zasady zmiany Regulaminu pkt 395 ppkt 3) (zmieniamy styl, czcionkę, formę lub grafikę dokumentu). <p>Okoliczność zmiany: Zmieniamy redakcję zapisu – zmieniła się jedynie forma i sposób przedstawienia informacji.</p>	<p>Odpowiemy na Twoją reklamację jak najszybciej, ale nie później niż: 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; 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 –</p>	<p>Reklamacje rozpatrujemy jak najszybciej. Czas rozpatrzenia reklamacji liczymy od dnia, w którym ją otrzymamy. Maksymalne terminy odpowiedzi zależą od rodzaju reklamacji:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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

Lp.	Rodzaj zmiany	Przed zmianą	Po zmianie
		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.	kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji.

Reklamacje i Rzecznik Finansowy

informacja	wyjaśnienie
<p>Masz prawo złożyć reklamację na nasze usługi</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Możesz zgłosić reklamację na usługi, które świadczymy: <ol style="list-style-type: none"> 1) na piśmie: <ol style="list-style-type: none"> a) w postaci papierowej – osobiście w naszej placówce albo wysyłając ją na adres: ul. Rynek 4, 55-080 Kąty Wrocławskie lub na adres dowolnej naszej placówki; b) w postaci elektronicznej – <ul style="list-style-type: none"> - za pomocą środka komunikacji elektronicznej (e-mail: reklamacje@bankbps.pl, system bankowości elektronicznej), albo - wysyłając ją na nasz adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-66032-85619-VDBGI-24 (w ramach usługi e-Doręczenia); 2) ustnie: <ol style="list-style-type: none"> a) telefonicznie, przy czym przyjęcie reklamacji w formie telefonicznej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu reklamacyjnym albo albo b) osobiście w naszej placówce do formularza reklamacyjnego. <p>Jeśli złożysz reklamację ustnie w placówce, potwierdzimy jej przyjęcie w formularzu reklamacyjnym.</p> 2. Forma naszej odpowiedzi zależy od rodzaju reklamacji oraz od tego, w jaki sposób ją złożysz, tj.: <ol style="list-style-type: none"> 1) na reklamacje dotyczące realizacji zlecenia płatniczego lub wydania karty odpowiadamy na piśmie w postaci papierowej lub, po uzgodnieniu z Tobą, na innym trwałym nośniku informacji (np. e-mail). 2) na pozostałe reklamacje (inne niż wskazane w ppkt 1) odpowiadamy na piśmie: <ol style="list-style-type: none"> 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: <ol style="list-style-type: none"> a) korzystamy z tego samego środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego złożysz reklamację, albo z środka komunikacji elektronicznej, który nam wskażesz; b) odpowiedź wyślemy na Twój adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych – jeśli reklamację wyślesz na adres do doręczeń elektronicznych. 3. 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"> 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: <ol style="list-style-type: none"> 1) wyjaśnienie (faktyczne i prawne), dlaczego podjęliśmy taką decyzję, chyba że reklamację rozpatrzyliśmy zgodnie z Twoją wolą;

informacja	wyjaśnienie
	<p>2) szczegółowe informacje o naszym stanowisku, wskazując odpowiednie fragmenty Umowy i przepisy prawa, chyba że nie jest to konieczne;</p> <p>3) imię, nazwisko i stanowisko służbowe osoby, która udzieliła odpowiedzi;</p> <p>4) informację o tym, jak możesz się odwołać, jeśli nie uwzględnimy Twoich roszczeń;</p> <p>5) termin, w którym zrealizujemy Twoje roszczenie, jeśli je uwzględnimy.</p> <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> <p>1) odwołać się od stanowiska zawartego w naszej odpowiedzi, jeżeli przewidujemy tryb 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>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);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:<ul style="list-style-type: none">o pisemnie na adres: Bankowy Arbitraż Konsumencki ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa lubo 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_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF. Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania możesz złożyć:<ul style="list-style-type: none">o pisemnie na adres: Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, skr. poczt. Nr 419, 00-549 Warszawa lubo e-mailem na adres: sad.polubowny@knf.gov.pl.