Załącznik do Uchwały Nr 127/2026
Zarządu Banku Spółdzielczego w Mońkach
z dnia 19.11.2026 r.

REGULAMIN USŁUGI E-DOKUMENTY

obowiązuje od 31.03.2027 r.

Spis treści

Czym jest Usługa e-Dokumenty? 1
Jak zawierasz Umowę na świadczenie Usługi e-Dokumenty? 2
Jak uzyskujesz dostęp do e-Dokumentów? 2
Jak informujemy Cię o nowych dokumentach? 3
Jakie są warunki techniczne i zasady bezpieczeństwa? 3
Kiedy możemy zablokować dostęp i jak możesz zakończyć korzystanie z Usługi? 4
Kiedy możemy zmienić Regulamin? 5
Jak możesz złożyć reklamację i spróbować rozwiązać spór? 6
Jakie są zasady przetwarzania danych osobowych? 8
Co jeszcze warto wiedzieć? 9
Jak definiujemy pojęcia używane w Regulaminie? 9

1. W Regulaminie używamy zwrotów typu „Ty" i „my":
   1) jeśli piszemy w formie „Ty" (Twój, Ciebie, Ci itp.) – mamy na myśli Ciebie jako naszego klienta albo byłego klienta, który korzysta z Usługi e-Dokumenty; tę zasadę stosujemy również wtedy, gdy używamy zwrotów takich jak „możesz", „korzystasz", „musisz" albo „masz obowiązek";
   2) jeśli piszemy w formie „my" – mamy na myśli Bank Spółdzielczy w Mońkach; tę zasadę stosujemy również wtedy, gdy używamy zwrotów takich jak „udostępniamy", „przekazujemy", „możemy" albo „zmieniamy".

2. Regulamin określa zasady świadczenia drogą elektroniczną Usługi e-Dokumenty, która umożliwia dostęp do repozytorium dokumentów stanowiącego trwały nośnik.

3. W ramach Usługi przekazujemy, przechowujemy i udostępniamy dokumenty oraz informacje w postaci elektronicznej w sposób zapewniający ich integralność, autentyczność, brak możliwości ich jednostronnego usunięcia lub modyfikacji oraz możliwość odtworzenia w niezmienionej postaci przez okres odpowiedni do celu, któremu służą.

4. Regulamin udostępniamy Ci nieodpłatnie przed zawarciem umowy na świadczenie Usługi drogą elektroniczną oraz przez cały okres korzystania z Usługi. Możesz go pobrać, zapisać i wydrukować. Regulamin jest dostępny na naszej stronie internetowej, w naszych placówkach oraz w e-Dokumentach.

5. Przed rozpoczęciem korzystania z Usługi powinieneś przeczytać Regulamin. Z chwilą zawarcia umowy na świadczenie Usługi drogą elektroniczną masz obowiązek przestrzegać jego postanowień.

6. Słownik najważniejszych pojęć znajdziesz na końcu Regulaminu.

Czym jest Usługa e-Dokumenty?

7. e-Dokumenty to usługa, która umożliwia Ci dostęp do dokumentów i informacji przekazywanych przez nas w postaci elektronicznej. Nie pobieramy opłat za korzystanie z usługi. Ponosisz jednak

koszty połączenia z Internetem oraz korzystania z urządzenia zgodnie z umową zawartą z ich dostawcą.

8. W ramach Usługi możemy udostępniać w szczególności:
1) wzorce umów;
2) regulaminy;
3) taryfy opłat i prowizji;
4) tabele oprocentowania;
5) informacje o proponowanych zmianach dokumentów;
6) informacje wymagane przepisami prawa;
7) wyciągi, zestawienia opłat, harmonogramy oraz inne dokumenty związane z naszymi produktami i usługami.

9. Dokumenty publiczne możemy udostępniać bez logowania. Dokumenty przeznaczone tylko dla Ciebie udostępniamy po zalogowaniu do e-Dokumentów.

10. Udostępniamy Ci dokumenty w e-Dokumentach, jeżeli taki sposób ich przekazywania wynika z Umowy, regulaminu, złożonej przez Ciebie dyspozycji albo innego uzgodnienia z nami.

Jak zawierasz Umowę na świadczenie Usługi e-Dokumenty?

11. Aby korzystać z e-Dokumentów, musisz zarejestrować się w Usłudze i zawrzeć z nami Umowę. Rejestracja w Usłudze poprzez zaakceptowanie warunków Regulaminu jest równoznaczna z zawarciem umowy na świadczenie Usługi drogą elektroniczną. Dotyczy to również sytuacji, gdy przekazywanie dokumentów w e-Dokumentach wynika z Umowy, regulaminu, złożonej przez Ciebie dyspozycji albo innego uzgodnienia z nami.

12. Możesz rozpocząć rejestrację:
1) po przejściu do e-Dokumentów z systemu bankowości elektronicznej – jeżeli z niej korzystasz; albo
2) bezpośrednio na stronie e-Dokumentów – jeżeli nie korzystasz z systemu bankowości elektronicznej lub nie masz już do niej dostępu.

13. Niezależnie od sposobu rozpoczęcia rejestracji proces przebiega następująco:
1) udostępniamy Ci Regulamin w sposób, który umożliwia jego pobranie, zapisanie i wydrukowanie;
2) podajesz numer PESEL lub inny numer identyfikacyjny (jeśli nie masz numeru PESEL);
3) zaznaczasz pole „Nie jestem robotem” i wykonujesz zabezpieczenie CAPTCHA;
4) wybierasz opcję wysłania kodu SMS, a my wyświetlamy odpowiedni komunikat i sprawdzamy, czy podany numer PESEL znajduje się w naszym systemie;
5) jeżeli numer PESEL nie znajduje się w naszym systemie, nie otrzymasz kodu, a my wyświetlamy odpowiedni komunikat; w tej sytuacji możesz ponownie rozpocząć proces rejestracji;
6) jeżeli numer PESEL znajduje się w naszym systemie, wysyłamy kod SMS na numer telefonu, który nam podałeś;
7) wprowadzasz otrzymany kod SMS;
8) sprawdzamy poprawność wprowadzonego kodu;
9) jeżeli kod jest nieprawidłowy, możesz ponownie go wprowadzić albo poprosić o wysłanie nowego kodu;
10) jeżeli kod jest prawidłowy, ustawiasz login i hasło, które będą wykorzystywane do logowania do Usługi, akceptujesz Regulamin oraz kończysz proces rejestracji zgodnie z komunikatami wyświetlanymi w e-Dokumentach.

14. Umowę na świadczenie Usługi drogą elektroniczną zawierasz na czas nieoznaczony z chwilą, gdy zaakceptujesz Regulamin i prawidłowo zakończysz rejestrację. Jeżeli nie zaakceptujesz Regulaminu lub nie zakończysz rejestracji, nie uzyskasz dostępu do e-Dokumentów.

15. Rejestrujemy fakt i datę zawarcia umowy na świadczenie Usługi drogą elektroniczną oraz wersję Regulaminu, którą zaakceptowałeś.

Jak uzyskujesz dostęp do e-Dokumentów?

16. Możesz korzystać z e-Dokumentów:

1) przez system bankowości elektronicznej – jeśli masz do niej dostęp; po zalogowaniu możesz przejść do e-Dokumentów bez ponownego podawania danych uwierzytelniających;
2) bezpośrednio w e-Dokumentach – jeśli nie masz dostępu do systemu bankowości elektronicznej albo po zakończeniu korzystania z niej lub z naszych produktów lub usług.

17. Aby zalogować się bezpośrednio do e-Dokumentów musisz podać swój login i hasło do tej Usługi oraz wprowadzić kod SMS.

18. Zapewniamy Ci dostęp do dokumentów w czasie obowiązywania Umowy, której dotyczą oraz po jej wygaśnięciu – co najmniej do czasu przedawnienia Twoich roszczeń związanych z tą Umową, a jeżeli przepisy prawa wymagają dłuższego okresu – przez ten dłuższy okres. Zakończenie relacji z nami nie powoduje automatycznego usunięcia dokumentów ani utraty dostępu do nich.

19. Możesz pobrać dokument z e-Dokumentów, zapisać go na swoim urządzeniu i wydrukować. Informację o okresie dostępności danego dokumentu możemy wskazać w e-Dokumentach.

Jak informujemy Cię o nowych dokumentach?

20. Gdy umieścimy dla Ciebie nowy dokument w e-Dokumentach, wyślemy Ci odrębne powiadomienie o jego udostępnieniu. Powiadomienie nie zawiera dokumentu i nie jest sposobem jego przekazania. Służy wyłącznie poinformowaniu Cię, że dokument jest dostępny w e-Dokumentach.

21. Domyślnie powiadomienie o udostępnieniu dokumentu wysyłamy na Twój aktualny adres e–mail, który podałeś nam zgodnie z zasadami określonymi w Umowie. W e-Dokumentach możesz zmienić kanał powiadomień z e-maila na SMS albo z SMS-a na e–mail. Zmiany kanału powiadomień dokonujesz wyłącznie w e-Dokumentach.

22. Jeżeli wybierzesz powiadomienia SMS, będziemy je wysyłać na Twój aktualny numer telefonu, który podałeś nam zgodnie z zasadami określonymi w Umowie. Masz obowiązek przekazywać nam aktualny adres e–mail i numer telefonu oraz niezwłocznie aktualizować te dane, jeśli się zmienią.

23. Zmiana kanału powiadomień w e-Dokumentach nie zmienia sposobu przekazywania dokumentów wynikającego z Umowy, dokumentów mających do niej zastosowanie ani dyspozycji złożonych na ich podstawie. Brak możliwości dostarczenia powiadomienia nie powoduje usunięcia dokumentu z e-Dokumentów.

Jakie są warunki techniczne i zasady bezpieczeństwa?

24. Aby:
1) prawidłowo korzystać z e-Dokumentów, potrzebujesz urządzenia z dostępem do Internetu, aktualnej przeglądarki internetowej oraz programu umożliwiającego odczyt plików PDF;
2) odbierać powiadomienia e–mail, musisz mieć aktywne i prawidłowo skonfigurowane konto poczty elektronicznej, a jeśli wybierzesz powiadomienia SMS – aktywny numer telefonu.

25. Nie możesz wykorzystywać Usługi do dostarczania treści, które nie są zgodne z prawem ani podejmować działań, które zakłócają lub mogą zakłócić funkcjonowanie e-Dokumentów.

26. Stosujemy środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do rodzaju Usługi, aby chronić dokumenty oraz dane przed nieuprawnionym dostępem, utratą, zniszczeniem lub zmianą. Z korzystaniem z Usługi mogą wiązać się w szczególności próby wyłudzenia danych do logowania lub kodów SMS, podszywanie się pod nas, działanie złośliwego oprogramowania, przejęcie urządzenia albo nieuprawniony dostęp do poczty elektronicznej.

27. Pamiętaj, że w żadnym powiadomieniu e–mail czy SMS, które Ci wysyłamy nigdy nie znajdziesz żadnych aktywnych linków ani nie zostaniesz poproszony w nich o podanie Twoich danych.

28. Masz obowiązek chronić dane służące do logowania i uwierzytelniania. Zasady bezpiecznego korzystania z usług bankowych udostępniamy na stronie www.bsmonki.pl. W szczególności:
1) korzystaj z legalnego oprogramowania i regularnie je aktualizuj;
2) korzystaj z aktualnego oprogramowania antywirusowego;
3) unikaj korzystania z Usługi przez publiczne sieci Wi-Fi;
4) zwracaj uwagę na ostrzeżenia i komunikaty przeglądarki;
5) zabezpiecz dostęp do urządzenia hasłem, kodem PIN lub biometrią;
6) nie przekazuj nikomu haseł, kodów SMS ani innych danych do logowania;

7) nie otwieraj linków przesłanych przez nieznane osoby i nie instaluj oprogramowania z niepewnych źródeł.

29. Jeśli podejrzewasz, że ktoś poznał lub wykorzystał bez Twojej zgody kod SMS, dane do logowania albo inne dane używane podczas korzystania z Usługi lub że doszło do próby oszustwa związanej z nieuprawnionym dostępem, niezwłocznie poinformuj nas o tym za pośrednictwem dowolnego dostępnego kanału kontaktu. Ze względu na potrzebę szybkiego działania zalecamy kontakt telefoniczny z naszą infolinią.

Kiedy możemy zablokować dostęp i jak możesz zakończyć korzystanie z Usługi?

30. Możemy czasowo zablokować albo ograniczyć dostęp do e-Dokumentów, jeżeli:
1) mamy uzasadnione przyczyny związane z bezpieczeństwem, w szczególności podejrzewamy nieuprawniony dostęp do Usługi;
2) korzystasz z Usługi w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa, a blokada albo ograniczenie dostępu są niezbędne i proporcjonalne do rodzaju naruszenia lub związanego z nim zagrożenia;
3) wykonujemy planowane prace techniczne, usuwamy awarię albo wprowadzamy zmiany w systemach teleinformatycznych związanych z Usługą.

Poinformujemy Cię o planowanych pracach technicznych z wyprzedzeniem. Blokadę lub ograniczenie usuniemy, gdy ustaną przyczyny ich zastosowania.

31. Możesz rozwiązać umowę na świadczenie Usługi drogą elektroniczną w każdym czasie, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia. Okres wypowiedzenia liczymy od dnia, w którym otrzymamy Twoje wypowiedzenie.

32. Możemy rozwiązać umowę na świadczenie Usługi drogą elektroniczną z zachowaniem dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia wyłącznie, jeżeli:
1) podejmiemy decyzję o zaprzestaniu świadczenia Usługi;
2) dalsze świadczenie Usługi stanie się niedopuszczalne albo niemożliwe w związku ze zmianą przepisów prawa, prawomocnym orzeczeniem sądu albo ostateczną lub wykonalną decyzją właściwego organu administracji publicznej;
3) korzystasz z Usługi w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa, a naruszenie ma istotny albo powtarzający się charakter i nie zaprzestaniesz go w terminie wskazanym w naszym wcześniejszym wezwaniu, nie krótszym niż 14 dni.

33. Możemy rozwiązać umowę na świadczenie Usługi drogą elektroniczną w każdym czasie za porozumieniem z Tobą, w terminie, który wspólnie uzgodnimy.

34. Umowa na świadczenie Usługi drogą elektroniczną przestaje obowiązywać:
1) z upływem właściwego okresu wypowiedzenia;
2) w terminie uzgodnionym przez Ciebie i nas – jeżeli rozwiązujemy ją za porozumieniem stron;
3) w innych przypadkach określonych w Regulaminie lub przepisach prawa;

z uwzględnieniem pkt. 36.

35. Wypowiedzenie możesz złożyć w dowolny sposób, który pozwala nam ustalić jego treść oraz potwierdzić, że pochodzi od Ciebie, w szczególności w naszej placówce, korespondencyjnie, w systemie bankowości elektronicznej albo za pośrednictwem innego kanału kontaktu z nami. Wypowiedzenie przez nas przekażemy Ci na trwałym nośniku.

36. Wypowiedzenie umowy na świadczenie Usługi drogą elektroniczną nie zastępuje zmiany sposobu przekazywania dokumentów wynikającego z Umowy, dokumentów mających do niej zastosowanie ani złożonych na ich podstawie dyspozycji. Jeżeli chcesz, abyśmy po rozwiązaniu umowy na świadczenie Usługi drogą elektroniczną przekazywali Ci nowe dokumenty w inny sposób, zmień ten sposób zgodnie z zasadami określonymi we właściwej Umowie i dokumentach mających do niej zastosowanie.

37. Po upływie okresu, przez który mamy obowiązek zapewnić Ci dostęp do wszystkich udostępnionych dokumentów, możemy zakończyć ich udostępnianie w e-Dokumentach. Nie narusza to Twojego prawa do zachowania dokumentów, które wcześniej pobrałeś.

Kiedy możemy zmienić Regulamin?

38. W trakcie trwania umowy na świadczenie Usługi drogą elektroniczną możemy zmienić Regulamin, jeżeli wystąpi co najmniej jedna z następujących ważnych przyczyn, a każda zmiana nastąpi w zakresie wynikającym z zaistniałej przyczyny wymienionej poniżej:

1) wprowadzono, zmieniono lub uchylono:
   a) powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym regulujące sektor bankowy lub
   b) rekomendacje, zalecenia lub stanowiska krajowych lub europejskich instytucji, które nadzorują działalność banków, lub
   c) prawomocne, ostateczne lub wykonalne orzeczenie sądowe lub decyzję organu administracji publicznej, z którymi wiąże się nasz obowiązek lub uprawnienie do wprowadzenia zmian;
2) zmieniamy zakres lub sposób świadczenia usług, do których stosują się postanowienia Regulaminu, który polega na:
   a) wprowadzeniu nowych produktów lub usług, lub
   b) wycofaniu lub zmianie cech dotychczasowych produktów lub usług,

   a jednocześnie inne dostępne funkcjonalności zapewniają prawidłowe wykonanie umowy na świadczenie Usługi drogą elektroniczną zgodnie z jej podstawowym celem;
3) wprowadzamy zmiany w naszym systemie informatycznym, które wpływają na nasze wzajemne prawa i obowiązki, a wynikają z:
   a) rozwoju technologicznego lub
   b) zmian wprowadzonych w systemach rozliczeniowych, które dotyczą uczestników tych systemów, jak również zmian wprowadzonych przez organizacje płatnicze w odniesieniu do wydawców kart oraz właścicieli/operatorów bankomatów lub wpłatomatów, lub
   c) zmian dostawców rozwiązań informatycznych, które wpływają na świadczone przez nas usługi lub sposób, w jaki możesz z nich korzystać,

   przy czym każda zmiana w systemie informatycznym zapewni prawidłowe wykonanie umowy na świadczenie Usługi drogą elektroniczną zgodnie z jej podstawowym celem.

39. Jeśli zmienimy Regulamin, dodając nowe produkty lub usługi lub zmienimy cechy obecnych produktów lub usług, nie musisz z nich korzystać i za nie płacić. Zadecydujesz o tym samodzielnie – rozpoczęcie korzystania z danego produktu lub usługi, będzie dla nas potwierdzeniem Twojej woli.

40. Możemy zmienić Regulamin również, gdy:

1) zmieniamy nazwę usługi lub produktu;
2) prostujemy oczywiste omyłki, błędy pisarskie, luki lub nieścisłości, jeżeli zmiany te nie zmieniają znaczenia postanowień Regulaminu;
3) wprowadzamy zmiany porządkowe o charakterze technicznym, w tym dodatkowe wyjaśnienia;
4) zmieniamy styl, czcionkę, formę lub grafikę dokumentu;
5) łączymy lub rozdzielamy regulaminy, taryfy lub tabele;
6) dodajemy, zmieniamy lub usuwamy nazwę, dane kontaktowe, adresowe lub rejestrowe nasze albo podmiotu trzeciego określonego w Regulaminie, aby były aktualne;
7) dodajemy, zmieniamy lub usuwamy adres strony internetowej do której się odwołujemy;
8) zachowując należytą staranność, jeśli te zmiany zapewnią prawidłowe wykonanie umowy na świadczenie Usługi drogą elektroniczną zgodnie z jej podstawowym celem i nie zwiększają zakresu Twoich obowiązków ani nie ograniczają Twoich uprawnień, przy czym każda zmiana nastąpi w zakresie wynikającym z zaistniałej przyczyny wymienionej wyżej.

41. Poinformujemy Cię o proponowanych zmianach w Regulaminie najpóźniej 2 miesiące przed ich wejściem w życie. Informacje o proponowanych zmianach przekażemy Ci na trwałym nośniku.

42. W informacji o proponowanych zmianach podamy podstawy prawne i okoliczności, które je uzasadniają.

43. Jeśli nie zgadzasz się na zaproponowane zmiany, najpóźniej dzień przed ich wejściem w życie możesz bezpłatnie:

1) zgłosić nam sprzeciw – wtedy umowa na świadczenie Usługi drogą elektroniczną zakończy się w dniu, który poprzedza dzień wejścia w życie zmian, lub,

2) wypowiedzieć umowę na świadczenie Usługi drogą elektroniczną ze skutkiem od dnia, w którym poinformowaliśmy Cię o zmianach, nie później niż od dnia, w którym zmiany wejdą w życie.

44. Jeśli przed datą wejścia w życie zmian nie zgłosisz sprzeciwu, albo nie wypowiesz umowy na świadczenie Usługi drogą elektroniczną, będzie to oznaczało, że zgadzasz się na zmiany.

45. Możemy Ciebie poinformować o zmianach w krótszym terminie niż w pkt. 41, poprzez umieszczenie zmienionego Regulaminu na naszej stronie internetowej oraz udostępnienie go w naszej placówce, gdy:

1) dodajemy do oferty nową usługę lub produkt, z których możesz korzystać dobrowolnie;
2) rozszerzamy zakres usługi lub produktu, z których możesz korzystać dobrowolnie;
3) zmieniamy nazwę usługi lub produktu;
4) wycofujemy opłatę lub prowizję;
5) wprowadzamy korzystniejsze dla Ciebie zasady naliczania opłat lub prowizji – na stałe lub okresowo;
6) prostujemy oczywiste omyłki, błędy pisarskie, luki lub nieścisłości, jeżeli zmiany te nie zmieniają znaczenia postanowień Regulaminu;
7) wprowadzamy zmiany porządkowe o charakterze technicznym, w tym dodatkowe wyjaśnienia;
8) zmieniamy styl, czcionkę, formę lub grafikę dokumentu;
9) dodajemy, zmieniamy lub usuwamy nazwę, dane kontaktowe, adresowe lub rejestrowe nasze albo podmiotu trzeciego określonego w Regulaminie, aby były aktualne;
10) dodajemy, zmieniamy lub usuwamy adres strony internetowej do której się odwołujemy;
11) zachowując należytą staranność, jeśli te zmiany zapewnią prawidłowe wykonanie umowy na świadczenie Usługi drogą elektroniczną zgodnie z jej podstawowym celem i nie zwiększają zakresu Twoich obowiązków ani nie ograniczają Twoich uprawnień.

Jak możesz złożyć reklamację i spróbować rozwiązać spór?

46. Informacje o reklamacjach znajdziesz na naszej stronie internetowej www.bsmonki.pl.

47. 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. Wyzwolenia 13, 19-100 Mońki lub na adres dowolnej naszej placówki;
   b) w postaci elektronicznej –
      - za pomocą środka komunikacji elektronicznej (e–mail: bok@bsmonki.pl, system bankowości elektronicznej), albo
      - wysyłając ją na nasz adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-59804-27149-AABTE-24 (w ramach usługi e-Doręczenia);
2) ustnie:
   a) osobiście w naszej placówce do protokołu reklamacyjnego.

Jeśli złożysz reklamację ustnie w placówce, potwierdzimy jej przyjęcie w protokole reklamacyjnym.

48. Forma naszej odpowiedzi zależy od rodzaju reklamacji oraz od tego, w jaki sposób ją złożysz, tj.:

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:
   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 ze 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.

49. 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.

50. Jeśli nie dotrzymamy terminu, o którym mowa w ustępie wyżej, reklamację uznamy za rozpatrzoną zgodnie z Twoją wolą.

51. W odpowiedzi na reklamację przekażemy 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.

Mamy na to maksymalnie 30 dni od dnia odpowiedzi na reklamację.

52. Jeśli pojawi się spór między nami, może być rozstrzygany:

1) polubownie,
2) przez sąd powszechny właściwy dla miejsca Twojego zamieszkania albo naszej siedziby.

53. 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: https://rf.gov.pl/polubowne/. Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania możesz złożyć:
   a) pisemnie na adres: Biuro Rzecznika Finansowego Departament Pozasądowego Rozwiązywania Sporów, ul. Nowogrodzka 47 A, 00–695 Warszawa;
   b) za pośrednictwem platformy ePUAP;
   c) przez formularz na stronie internetowej (musisz mieć kwalifikowany podpis elektroniczny);
   d) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-82898-28814-BHBGA-15 w ramach usługi eDoręczenia (musisz mieć kwalifikowany podpis elektroniczny);
   e) 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:
   a) pisemnie na adres: Bankowy Arbitraż Konsumencki ul. Kruczkowskiego 8, 00–380 Warszawa lub
   b) 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: https://www.knf.gov.pl/dla_rynku/sad_polubowny_przy_KNF. Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania możesz złożyć:

a) pisemnie na adres: Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, skr. poczt. nr 419, 00–549 Warszawa lub
b) e–mailem na adres: sad.polubowny@knf.gov.pl.

54. Nadzór nad sektorem bankowym w tym nad nami sprawuje Komisja Nadzoru Finansowego.

55. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Jakie są zasady przetwarzania danych osobowych?

56. W związku z Usługą, przetwarzamy Twoje dane osobowe jako administrator w rozumieniu przepisów RODO.

57. Wyznaczyliśmy Inspektora Ochrony Danych, z którym możesz się kontaktować, pisząc na adres naszej siedziby lub na e–mail: iod@bsmonki.pl

58. Twoje dane osobowe będą przez nas przetwarzane w celu:

1) świadczenia przez nas usług oraz zawarcia i wykonania umów (art. 6 ust. 1 lit. b. RODO);
2) marketingu bezpośredniego (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
3) dochodzenia roszczeń lub obrony przed nimi (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
4) rozpatrywania reklamacji zgodnie z ustawą z 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (art. 6 ust. 1 lit. c RODO);
5) sporządzania i prowadzenia zestawień, analiz, statystyk, raportowania, tj. w wewnętrznych celach administracyjnych, co jest naszym prawnie uzasadnionym interesem (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);

59. Musisz podać swoje dane osobowe, abyśmy mogli świadczyć Ci Usługę. Decyzja o ich podaniu zależy od Ciebie, ale brak ich podania uniemożliwi nam świadczenie Usługi.

60. Twoje dane osobowe będą przez nas przetwarzane:

1) w trakcie świadczenia Usługi oraz obowiązywania umowy na świadczenie Usługi drogą elektroniczną i do upływu przedawnienia roszczeń;
2) do odwołania zgody, jeśli zgoda będzie podstawą przetwarzania;
3) do wypełnienia naszych prawnie uzasadnionych interesów lub zgłoszenia przez Ciebie sprzeciwu;
4) do czasu spełnienia obowiązków prawnych, w związku z którymi przetwarzamy Twoje dane osobowe.

61. Masz prawo:

1) dostępu do treści swoich danych osobowych (art. 15 RODO);
2) sprostowania danych osobowych (art. 16 RODO);
3) usunięcia danych osobowych (art. 17 RODO);
4) ograniczenia przetwarzania danych osobowych (art. 18 RODO);
5) przenoszenia danych osobowych (art. 20 RODO);
6) zgłoszenia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych (art. 21 RODO);
7) cofnięcia zgody w dowolnym momencie, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania w przypadku przetwarzania danych na podstawie zgody (art. 6 ust. 1 lit. a RODO);

Aby skorzystać z tych praw możesz się z nami skontaktować w sposób opisany w pkt. 57.

62. Możesz złożyć skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeśli uważasz, że Twoje dane są przetwarzane niezgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych.

63. Twoje dane osobowe mogą być udostępnione podmiotom, z którymi współpracujemy na podstawie umów, takim jak firmy świadczące usługi informatyczne, pocztowe, kurierskie, marketingowe, prawne czy windykacyjne. Ponadto dostęp do Twoich danych mogą mieć podmioty i organy, uprawnione na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym te, które mogą zażądać od nas ich udostępnienia (np. policja, prokuratura, urząd skarbowy, Generalny Inspektor Informacji Finansowej, Rzecznik Finansowy, Komisja Nadzoru Finansowego, Prezes Urzędu Ochrony

Konkurencji i Konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych).

64. Twoje dane osobowe będziemy przetwarzać na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

65. Nie podejmujemy wobec Ciebie decyzji opartych wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu, które wywoływałyby wobec Ciebie skutki prawne lub w podobny sposób istotnie na Ciebie wpływały.

Co jeszcze warto wiedzieć?

66. Regulamin udostępniamy na naszej stronie internetowej, w naszych placówkach, w e-Dokumentach oraz w systemie bankowości elektronicznej.

67. W sprawach nieujętych w Regulaminie obowiązują przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

68. Językiem stosowanym w relacjach między Tobą a nami jest język polski.

69. Szczegóły dotyczące dostępności naszej Usługi znajdziesz w dokumencie „Jak zapewniamy dostępność dla osób z indywidualnymi potrzebami". Wyjaśniamy w nim, jak możesz skorzystać z Usługi i jak spełnia ona wymagania dostępności. Dokument udostępniamy na naszej stronie internetowej: www.bsmonki.pl.

JAK DEFINIUJEMY POJĘCIA UŻYWANE W REGULAMINIE?

Definicja	Opis
dane osobowe	informacje o Tobie, dzięki którym możemy Cię rozpoznać lub zidentyfikować;
dokument	dokument lub informacja, które Ci udostępniamy w ramach Usługi e-Dokumenty;
dokumenty publiczne	dokumenty i informacje, które możemy udostępnić w e-Dokumentach wszystkim użytkownikom, bez przypisania ich do konkretnej osoby i bez konieczności zalogowania, w szczególności regulaminy, taryfy opłat i prowizji oraz tabele oprocentowania;
dokumenty przeznaczone tylko dla Ciebie	dokumenty i informacje, które udostępniamy w e-Dokumentach wyłącznie Tobie, po zalogowaniu, ponieważ dotyczą Ciebie, zawartej z Tobą Umowy;
e-Dokumenty, Usługa	bezpłatna usługa, za pośrednictwem której przekazujemy Ci, przechowujemy i udostępniamy dokumenty oraz informacje związane z naszymi produktami i usługami. Świadczymy ją za pomocą systemu, który spełnia wymagania trwałego nośnika. Aby uzyskać dostęp do dokumentów przekazywanych w e-Dokumentach, musisz zarejestrować się w Usłudze i zaakceptować jej regulamin. Z regulaminem możesz zapoznać się przed rejestracją oraz później w e-Dokumentach. W e-Dokumentach możesz przeglądać, pobierać i zapisywać udostępnione dokumenty. Zapewniamy Ci dostęp do dokumentów tak długo, jak jest to potrzebne ze względu na cel, dla którego je przekazaliśmy. Jeżeli przepisy prawa wymagają dłuższego okresu, zapewniamy Ci dostęp przez ten dłuższy okres. Po udostępnieniu dokumentu nie możemy jednostronnie zmienić jego treści ani usunąć go przed upływem tego okresu. Do e-Dokumentów możesz przejść z systemu bankowości elektronicznej albo uzyskać dostęp bezpośrednio na stronie www.bsmonki.pl;

Definicja	Opis
kod SMS	jednorazowy kod, który wysyłamy we wiadomości SMS na Twój numer telefonu. Służy on do rejestracji oraz do każdorazowego logowania bezpośrednio w Usłudze e-Dokumenty;
„my”, Bank	Bank Spółdzielczy w Mońkach;
nasza strona internetowa	strona internetowa pod adresem: www.bsmonki.pl;
powiadomienie	wiadomość e–mail albo SMS, za pomocą której informujemy Cię, że dokument został udostępniony w e-Dokumentach; powiadomienie nie zawiera dokumentu i nie jest sposobem jego przekazania;
Regulamin	dokument, który właśnie czytasz, w którym określiliśmy warunki na jakich będziesz korzystał z Usługi e-Dokumenty, na podstawie umowy na świadczenie Usługi drogą elektroniczną;
RODO	Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);
system bankowości elektronicznej	system, który pozwoli Ci na dostęp do rachunków bankowych oraz innych produktów bankowych za pomocą systemu bankowości internetowej oraz systemu bankowości mobilnej;
trwały nośnik	materiał lub urządzenie, które pozwala Ci przechować i odczytać informacje o Twojej Umowie przez czas potrzebny do ich wykorzystania, a także umożliwia odtworzenie tych informacji w takiej samej formie, w jakiej je otrzymałeś;
„Ty”	nasz klient albo były klient, który korzysta z Usługi e-Dokumenty;
Umowa	Umowa na produkt lub usługę bankową w ramach, których możemy kontaktować się z Tobą.