Wykaz zmian dotyczących sposobu przekazywania dokumentów i informacji

Bank Spółdzielczy w Mońkach z siedzibą w Mońkach przy ul. Wyzwolenia 13, 19-100 Mońki (dalej: „Bank", „My") informuje o możliwości zmiany sposobu przekazywania dokumentów oraz informacji klientom. Zmiany polegają na wdrożeniu usługi e-Dokumenty, która stanowi nowy kanał elektronicznego udostępniania dokumentów oraz informacji przez Bank.

Dlaczego wprowadzamy zmiany

Wprowadzamy usługę e-Dokumenty, aby zapewnić Państwu:

- bezpieczny i uporządkowany dostęp do dokumentów,
- możliwość pobierania i zapisywania dokumentów,
- możliwość odtworzenia dokumentów w niezmienionej postaci,
- dostęp do dokumentów tak długo, jak jest to potrzebne ze względu na cel, dla którego je przekazaliśmy.

Jakie zmiany wprowadzamy

1. Wprowadzamy usługę e-Dokumenty jako elektroniczny sposób przekazywania dokumentów.

Jeżeli wybrali Państwo e-mail jako sposób komunikacji z Bankiem, informacje i dokumenty objęte zmianą będą przekazywane za pośrednictwem usługi e-Dokumenty, chyba że przepisy prawa, umowa albo postanowienia dotyczące danego produktu lub usługi przewidują dla określonych informacji lub dokumentów inny sposób ich przekazywania.

O udostępnieniu nowego dokumentu w usłudze e-Dokumenty będą Państwo powiadamiani zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie usługi.

Aby uzyskać dostęp do dokumentów w usłudze e-Dokumenty, konieczna będzie rejestracja i akceptacja Regulaminu usługi.

Dokument może zostać zapisany w Systemie i przypisany do Państwa przed zakończeniem rejestracji. Dostęp do takiego dokumentu będzie możliwy po zakończeniu rejestracji i akceptacji Regulaminu usługi e-Dokumenty.

Jeżeli z przyczyn technicznych przekazanie dokumentu za pośrednictwem usługi e-Dokumenty nie będzie możliwe, Bank przekaże go na uzgodniony adres e-mail.

2. Wprowadzamy definicję usługi e-Dokumenty

Do dokumentacji wprowadzamy definicję usługi e-Dokumenty jako bezpłatnej usługi służącej do przechowywania i udostępniania dokumentów oraz informacji w sposób zapewniający funkcjonalności właściwe dla trwałego nośnika.

3. Wprowadzamy Regulamin usługi e-Dokumenty

Regulamin określa w szczególności:

- zasady korzystania z usługi e-Dokumenty,
- sposób rejestracji i uzyskania dostępu do dokumentów,
- zasady przechowywania i pobierania dokumentów,

- sposób powiadamiania o nowych dokumentach,
- zasady postępowania w przypadku przeszkód technicznych.

4. Dostosowujemy postanowienia regulaminów dotyczące kanałów komunikacji

W regulaminach wprowadzamy również niezbędne zmiany związane z wdrożeniem usługi e-Dokumenty, w tym dostosowujemy postanowienia dotyczące sposobu przekazywania dokumentów oraz informacji.

Jeśli nie zgadzają się Państwo na zaproponowane zmiany w Regulaminie otwierania i prowadzenia rachunków bankowych dla osób fizycznych, mogą Państwo:

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 zgadzają się Państwo na zaproponowane zmiany w przypadku Regulaminu: Regulamin kredytu w rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowym, Regulamin kredytów hipotecznych dla klientów indywidualnych, Regulamin Kredytu Bezpieczna Gotówka, Regulamin Kredytu Ekologicznego, Regulamin kart kredytowych, mogą Państwo:

1. wypowiedzieć Umowę kredytu w ciągu 30 dni kalendarzowych od otrzymania informacji o zmianach. 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 wynikającymi z Umowy kredytu.

Opis zmian

Lp.	Rodzaj zmiany	Przed zmianą	Po zmianie
1.	Który zapis zmieniamy: • Regulamin rachunków: pkt 419 i 420 Podstawa prawna: • Regulamin rachunków: Rozdział: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 404 pkt 2) (wprowadzenie nowych produktów lub usług oraz zmiana cech dotychczasowych produktów lub usług). Okoliczność zmiany: Wdrożenie nowej usługi e-Dokumenty oraz związana z tym zmiana sposobu przekazywania informacji i dokumentów dotyczących produktów i usług Banku.	nowy zapis	419. Jeśli wybrałeś e-mail lub bankowość elektroniczną jako sposób komunikacji z nami, informacje i dokumenty będziemy przekazywać Ci za pośrednictwem usługi e-Dokumenty, chyba że przepisy prawa lub postanowienia dotyczące danego produktu albo usługi wprost przewidują dla określonych informacji lub dokumentów inny sposób ich przekazywania. Dotyczy to w szczególności informacji i dokumentów związanych z wykonywaniem Umowy. 420. Jeśli z przyczyn technicznych nie będziemy mogli przekazać Ci dokumentu za

Lp.	Rodzaj zmiany	Przed zmianą	Po zmianie
			pośrednictwem usługi e-Dokumenty, niezwłocznie przekażemy Ci go na adres e-mail, który nam wskazałeś lub poprzez bankowość elektroniczną.
2	Który zapis zmieniamy: Regulamin rachunków: Słownik najważniejszych pojęć używanych w regulaminie Podstawa prawna: • Regulamin rachunków: Rozdział: Zasady zmiany Regulaminu, pkt 404 ppkt 2). Okoliczność zmiany: Wdrożenie usługi e-Dokumenty oraz określenie zasad elektronicznego przekazywania i przechowywania dokumentów.	nowy zapis	14) e-Dokumenty – 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.

Lp.	Rodzaj zmiany	Przed zmianą	Po zmianie
			Do e-Dokumentów możesz przejść z systemu bankowości elektronicznej albo uzyskać dostęp bezpośrednio na stronie www.bsmonki.pl; 77) 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;

Reklamacje i Rzecznik Finansowy

informacja	wyjaśnienie
Masz prawo złożyć reklamację na nasze usługi	1. Możesz zgłosić reklamację na usługi, które świadczymy: 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. 2. 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.

informacja	wyjaśnienie
	3) w przypadku reklamacji, o których mowa w ppkt 2, jeśli odpowiadamy w postaci elektronicznej: a) korzystamy z tego samego środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego złożysz reklamację, albo z środka komunikacji elektronicznej, który nam wskażesz; b) odpowiedź wyślemy na Twój adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych – jeśli reklamację wyślesz na adres do doręczeń elektronicznych. 3. Reklamacje rozpatrujemy jak najszybciej. Czas rozpatrzenia reklamacji liczymy od dnia, w którym ją otrzymamy. Maksymalne terminy odpowiedzi zależą od rodzaju reklamacji: 1) reklamacje dotyczące realizacji zlecenia płatniczego lub wydania karty rozpatrujemy nie później niż w terminie 15 dni roboczych od dnia, w którym je otrzymamy. Jeśli ze względu na złożoność sprawy nie będzie to możliwe, poinformujemy Cię na piśmie o przyczynach opóźnienia, wskażemy okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia reklamacji, oraz podamy nowy termin odpowiedzi. Termin ten może być dłuższy niż 15 dni roboczych, ale nie dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. 2) pozostałe reklamacje rozpatrujemy w ciągu 30 dni kalendarzowych od dnia, w którym je otrzymamy. Jeśli ze względu na złożoność sprawy nie będzie to możliwe, poinformujemy Cię na piśmie o przyczynach opóźnienia, wskażemy okoliczności, które musimy ustalić dla rozpatrzenia reklamacji, oraz podamy nowy termin odpowiedzi – nie dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji. 4. Jeśli nie dotrzymamy terminu, o którym mowa w punkcie wyżej, reklamację uznamy za rozpatrzoną zgodnie z Twoją wolą. 5. 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. 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

informacja	wyjaśnienie
	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: – pisemnie na adres: Biuro Rzecznika Finansowego Departament Pozasądowego Rozwiązywania Sporów, ul. Nowogrodzka 47 A, 00-695 Warszawa; – za pośrednictwem platformy ePUAP; – przez formularz na stronie internetowej (musisz mieć kwalifikowany podpis elektroniczny); – elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-82898-28814-BHBGA-15 w ramach usługi eDoręczenia (musisz mieć kwalifikowany podpis elektroniczny); – 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: – pisemnie na adres: Bankowy Arbitraż Konsumencki ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa lub – 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_rynku/sad_polubowny_przy_KNF. Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania możesz złożyć: – pisemnie na adres: Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, skr. poczt. Nr 419, 00-549 Warszawa lub – e-mailem na adres: sad.polubowny@knf.gov.pl.