

Informujemy, że wprowadziliśmy od 13 lutego 2026 r. zmiany w „Regulaminie otwierania i prowadzenia przez Międzypowiatowy Bank Spółdzielczy w Myszkowie rachunków bankowych w złotych i w walutach wymienialnych dla Klientów indywidualnych”. Wprowadzone zmiany podyktowane są dostosowaniem zapisów Regulaminu 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.

Podstawą prawną wprowadzenia zmian w:

- 1) Regulaminie dla umów zawartych przed 28.06.2025 r. jest Rozdział 29, § 104 ust. 1 pkt 1), tj. zmiany przepisów prawa regulujących sektor bankowy wpływające na wzajemne prawa i obowiązki stron Umowy rachunku bankowego;
- 2) Regulaminie dla umów zawartych po 28.06.2025 r. jest Rozdział 25, punkt 425 ust. 1 pkt a), tj. wprowadzono, zmieniono lub uchylono powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym regulujące sektor bankowy.

Poniżej szczegółowy wykaz zmian w Regulaminie:

Zmiany w Regulaminie obowiązującym dla umów zawartych przed 28.06.2025 r.:	
<i>Zapisy przed zmianą</i>	<i>Zapisy po zmianie</i>
§ 70 ust. 2.: 2. Reklamacje związane z funkcjonowaniem Systemu eBankNet, Posiadacz rachunku/Użytkownik zgłasza niezwłocznie w sposób określony w § 98 ust. 4 niniejszego Regulaminu.	§ 70 ust. 2.: 2. Reklamacje związane z funkcjonowaniem Systemu eBankNet, Posiadacz rachunku/Użytkownik zgłasza niezwłocznie w sposób określony w § 97 ust. 4 niniejszego Regulaminu.
§ 92 ust. 2.: 2. Reklamacje związane z kartami lub związane z rozliczeniem na rachunku transakcji płatniczych dokonanych przy użyciu karty, Posiadacz rachunku/Użytkownik karty zgłasza niezwłocznie w sposób określony w § 98 ust. 4.	§ 92 ust. 2.: 2. Reklamacje związane z kartami lub związane z rozliczeniem na rachunku transakcji płatniczych dokonanych przy użyciu karty, Posiadacz rachunku/Użytkownik karty zgłasza niezwłocznie w sposób określony w § 97 ust. 4.
Rozdział 26. Reklamacje: Rozdział 26. Reklamacje § 97 . 1. Posiadacz rachunku ma prawo do składania reklamacji, jeżeli stwierdzi, że Przekaz nie został wykonany zgodnie z jego dyspozycją. Reklamacja związana z brakiem wpływu na rachunek Beneficjenta nie może być złożona przed upływem terminu określonego w § 52 ust 15 -16 dla walut tam wymienionych, bądź przed datą waluty ustaloną dla Przekazów w walutach innych niż wymienione w § 52 ust. 15-16. 2. W przypadku niewykonania zlecenia płatniczego Bank obowiązany jest niezwłocznie uznać rachunek Zleceniodawcy lub postawić do jego dyspozycji, na jego wniosek, bez zbędnej zwłoki, po dniu złożenia pisemnego wniosku, kwotę zlecenia płatniczego, powiększoną o odsetki za okres od dnia przyjęcia zlecenia płatniczego do dnia uznania jego rachunku kwotą zlecenia płatniczego lub postawienia do jego dyspozycji tej kwoty oraz powiększoną o opłacone przez Zleceniodawcę koszty związane z wykonaniem zlecenia płatniczego oraz odsetki zapłacone przez Zleceniodawcę wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania zlecenia płatniczego, jeżeli po przyjęciu zlecenia płatniczego przez bank Zleceniodawcy odpowiednia kwota nie wpłynęła na rachunek banku Beneficjenta. Bank Zleceniodawcy zwolniony jest z powyższego obowiązku, jeżeli kwotą objętą Przekazem został wcześniej uznany rachunek banku Beneficjenta. 3. Odpowiedzialność Banku za nienależyte	Rozdział 26. Reklamacje: Rozdział 26. Reklamacje § 97 . 1. Posiadacz rachunku sprawdza prawidłowość podanych w wyciągu zapisów, dotyczących dokonanych na rachunku zleceń/transakcji płatniczych, dyspozycji, operacji oraz wykazanego salda. 2. W przypadku stwierdzenia nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych zleceń/transakcji płatniczych, albo innych nieprawidłowości związanych z użytkowaniem karty, Systemu eBankNet, Posiadacz rachunku, Użytkownik karty lub Użytkownik Systemu eBankNet, zawiadamiają niezwłocznie Bank, z zastrzeżeniem w ust. 7. 3. Posiadacz rachunku / Użytkownik karty lub Użytkownik Systemu eBankNet, może złożyć reklamację na usługi świadczone przez Bank lub skontaktować się z Bankiem: 1) na piśmie: a) w postaci papierowej – osobiście w placówce Banku albo nadając w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej, albo wysyłając przesyłką pocztową na adres: Międzypowiatowy Bank Spółdzielczy w Myszkowie, 42-300 Myszków ul. Kościuszki 111, lub na adres dowolnej placówki Banku (wykaz placówek znajduje się na stronie internetowej Banku www.bsmyszkow.pl); b) w postaci elektronicznej: – za pomocą środka komunikacji elektronicznej (e-mail: bank@bsmyszkow.pl , wysyłając wiadomości przez zakładkę „Kontakt” w bankowości internetowej - Systemu eBankNet), albo – wysyłając ją na adres do doręczeń elektronicznych Banku: AE:PL-81358-63593-TFHCU-24 (w ramach usługi e-Doręczenia); 2) ustnie:

wykonanie lub niewykonanie zlecenia płatniczego, określona w ust. 2 jest wyłączona w przypadku zastosowania przez Bank przepisów wynikających z Ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu z dnia 1 marca 2018 r. 4. Posiadacz rachunku ma prawo, w każdym czasie, do złożenia w formie pisemnej prośby o korektę błędnie podanych w zleceniu płatniczym danych wynikających: z własnego błędu lub z dodatkowych informacji otrzymanych z banku zagranicznego bądź od Beneficjenta. 5. W przypadku powzięcia informacji, iż zlecona kwota Przekazu nie wpłynęła na rachunek Beneficjenta Posiadacz rachunku może złożyć w Banku reklamację (tryb składania reklamacji opisuje § 98 ust. 4) dotyczącą braku terminowego wykonania Przekazu lub pisemny wniosek o zwrot kwoty Przekazu. 6. Bank przeprowadza postępowanie wyjaśniające w celu ostatecznego ustalenia przebiegu wykonania Przekazu oraz przyczyn ewentualnych opóźnień. 7. Bank nie może zagwarantować, że bank Beneficjenta lub bank pośredniczący, uwzględniając swoje wewnętrzne przepisy, będzie honorował przekazaną przez Bank prośbę o korektę Przekazu. 8. Bank w przypadku ustalenia w procesie reklamacyjnym braku opóźnienia, informuje zwrótnie Posiadacza rachunku o niezasadności reklamacji z podaniem daty uznania rachunku banku Beneficjenta. 9. W przypadku ustalenia, iż Przekaz nie został zrealizowany z powodu błędów lub przeoczeń w Przekazie wystawionym przez Posiadacza rachunku lub z przyczyn leżących po stronie banku pośredniczącego wskazanego przez Posiadacza rachunku Bank kontaktuje się z Posiadaczem rachunku ustalając dalsze postępowanie. 10. W przypadku, kiedy opóźnienie w realizacji Przekazu nastąpiło z powodu przeoczeń, podania błędnych lub niepełnych danych przez Posiadacza rachunku ponosi on wszelkie koszty reklamacji zarówno Banku jak i banków uczestniczących w transakcji płatniczej. 11. Wykonanie Przekazu zgodnie z dyspozycją Posiadacza rachunku zwalnia Bank z odpowiedzialności. 12. Bank nie przyjmuje dyspozycji zmian i korekt do zleconych Przelewów SEPA. 13. W przypadku zwrotu niewykonanego Przekazu Bank, w celu zwrotu środków do Posiadacza rachunku, stosuje procedury jak przy przekazach przychodzących. § 98 . 1. Posiadacz rachunku sprawdza prawidłowość podanych w wyciągu zapisów, dotyczących dokonanych na rachunku zleceń/transakcji płatniczych, dyspozycji, operacji oraz wykazanego salda. 2. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości,	a) telefonicznie pod numerem 34/313-78-00, albo b) osobiście w placówce Banku do protokołu reklamacyjnego. Jeśli Posiadacz rachunku / Użytkownik karty lub Użytkownik Systemu eBankNet złoży reklamację ustnie, Bank potwierdzi jej przyjęcie w protokole reklamacyjnym. 4. Forma odpowiedzi Banku na reklamację zależy od rodzaju reklamacji oraz od sposobu złożenia reklamacji przez Posiadacza rachunku / Użytkownika karty lub Użytkownika Systemu eBankNet, tj.: 1) na reklamacje dotyczące realizacji zlecenia płatniczego lub wydania karty Bank wysyła odpowiedź na piśmie w postaci papierowej lub, po uzgodnieniu z Posiadaczem rachunku / Użytkownikiem karty lub Użytkownikiem Systemu eBankNet, na innym trwałym nośniku informacji (np. e-mail); 2) na pozostałe reklamacje (inne niż wskazane w pkt 1) Bank odpowiada na reklamację na piśmie: a) w postaci elektronicznej – jeżeli reklamacja została złożona na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że Posiadacz rachunku / Użytkownik karty lub Użytkownik Systemu eBankNet poprosi o odpowiedź na piśmie w postaci papierowej; b) w postaci papierowej – jeżeli reklamacja została złożona na piśmie w postaci papierowej, chyba że Posiadacz rachunku / Użytkownik karty lub Użytkownik Systemu eBankNet poprosi o odpowiedź w postaci elektronicznej; c) w postaci papierowej albo elektronicznej – zgodnie z wyborem Posiadacza rachunku / Użytkownika karty lub Użytkownika Systemu eBankNet – jeżeli reklamacja została złożona ustnie. 3) w przypadku reklamacji, o których mowa w pkt 2) ppkt a) Bank odpowiada: a) z wykorzystaniem tego samego środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego Posiadacz rachunku, Użytkownik karty lub Użytkownik Systemu eBankNet, złożył reklamację, albo ze środka komunikacji elektronicznej wskazanego przez Posiadacza rachunku, Użytkownika karty lub Użytkownika Systemu eBankNet, b) wysyłając odpowiedź na adres do doręczeń elektronicznych Posiadacza rachunku, Użytkownika karty lub Użytkownika Systemu eBankNet, wpisany do bazy adresów elektronicznych – jeżeli reklamacja została wysłana na adres do doręczeń elektronicznych Banku. 5. Bank rozpatruje reklamację niezwłocznie, tj.: 1) dla reklamacji związanych z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty, w terminie nie później niż 15 dni roboczych od jej otrzymania. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe w terminie 15 dni roboczych z uwagi na złożoność sprawy, Bank poinformuje o tym na piśmie Posiadacza rachunku, wskazując przyczynę opóźnienia i okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji, przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia złożenia reklamacji; 2) dla pozostałych reklamacji związanych ze świadczeniem usług innych niż wymienione w pkt powyżej, w terminie nie później niż 30 dni od jej otrzymania. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe w terminie 30 dni z uwagi na złożoność sprawy, Bank poinformuje o tym na piśmie
---	--

Posiadacz rachunku zawiadamia niezwłocznie Bank. 3. W przypadku stwierdzenia nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych zleceń/transakcji płatniczych, albo innych nieprawidłowości związanych z użytkowaniem karty, Systemu eBankNet, Posiadacz rachunku, Użytkownik karty lub Użytkownik Systemu eBankNet, zawiadamiają niezwłocznie Bank, z zastrzeżeniem w ust. 5. 4. Posiadacz rachunku / Użytkownik karty lub Użytkownik Systemu eBankNet, może zgłosić reklamację w następującym trybie: 1) na piśmie: a) składając osobiście w placówce Banku – wykaz placówek znajduje się na stronie internetowej Banku www.bsmyszkow.pl; b) wysyłając na adres: Międzypowiatowy Bank Spółdzielczy w Myszkowie, 42-300 Myszków ul. Kościuszki 111, 2) ustnie: a) telefonicznie pod numerem telefonu 34/313-78-00; b) osobiście podczas wizyty w placówce Banku, 3) elektronicznie przez: a) skrzynkę poczty elektronicznej Banku: bank@bsmyszkow.pl; b) wysłanie wiadomości przez zakładkę Kontakt w bankowości elektronicznej - Systemie eBankNet; c) wysłanie wiadomości na adres do doręczeń elektronicznych (e-Doręczenia) Banku AE:PL-81358-63593-TFHCU-24, w miarę możliwości do reklamacji lub zgłoszenia dotyczące nieautoryzowanej transakcji płatniczej, dotyczącej usług świadczonych przez Bank winny być dołączone kopie dowodów dokonania transakcji. 5. Termin wygaśnięcia roszczeń Posiadacza rachunku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych zleceń/ transakcji płatniczych upływa z okresem 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana. 6. Bank może podjąć decyzję o uznaniu rachunku reklamowaną kwotą do czasu rozpatrzenia reklamacji. W przypadku stwierdzenia braku uzasadnienia uznania reklamacji, Bank obciąża rachunek sporną kwotą wraz z należnymi od tej kwoty prowizjami, opłatami i odsetkami. 7. Bank jest zobowiązany niezwłocznie dokonać na rzecz Posiadacza rachunku zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji/zlecenia płatniczego. 8. Bank rozpatruje zgłoszoną reklamację niezwłocznie, tj.: 1) dla reklamacji związanych z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty debetowej w terminie nie późniejszym niż 15 dni roboczych od jej otrzymania. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe w terminie 15 dni roboczych z uwagi na złożoność sprawy, Bank poinformuje	Posiadacza rachunku, wskazując przyczynę opóźnienia i okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji, przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia złożenia reklamacji. 6. Termin wygaśnięcia roszczeń Posiadacza rachunku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych zleceń/ transakcji płatniczych upływa z okresem 13 miesięcy od dnia obciążenia 7. W związku z rozpatrywaną reklamacją, Bank może zwrócić się do Posiadacza rachunku, Użytkownika karty, Użytkownika Systemu eBankNet o dostarczenie dodatkowych informacji dotyczących składanej reklamacji (tj. potwierdzenia transakcji, rachunki, faktury, oświadczenia) oraz współpracy z Bankiem do czasu zakończenia procedury reklamacyjnej. 8. W przypadku, gdy zlecenie płatnicze jest inicjowane przez płatnika, Bank ponosi wobec płatnika odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej, z zastrzeżeniem następujących przypadków: 1) płatnik nie dokonał powiadomienia o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcjach płatniczych w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku płatniczego albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana; 2) podany przez płatnik unikatowy identyfikator był nieprawidłowy; 3) wystąpienia siły wyższej lub jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie zlecenia płatniczego wynika z innych przepisów prawa, chyba, że udowodni, że rachunek prowadzony przez bank odbiorcy płatności został uznany kwotą zleconej transakcji płatniczej nie później niż do końca następnego dnia roboczego po dniu, w którym nastąpił moment otrzymania zlecenia albo do końca drugiego dnia roboczego gdy zlecenia płatnicze było złożone w formie papierowej, 4) wykonywaniem obowiązków wynikających z przepisów prawa. 9. W przypadku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej (z zastrzeżeniem postanowień ust. 8 pkt 1), Bank zwróci niezwłocznie kwotę nieautoryzowanej transakcji, nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu wykrycia i stwierdzenia przez Bank wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek płatnika lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia przez płatnika, z wyjątkiem przypadku gdy Bank ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo. 10. Za moment otrzymania od płatnika/Posiadacza rachunku zgłoszenia o którym mowa w ust. 6 uznaje się moment zgłoszenia reklamacji nieautoryzowanej transakcji zawierającej wymagane do rozpatrzenia informacje, którymi są: 1) numer rachunku lub numer karty związanej z nieautoryzowaną transakcją; 2) imię i nazwisko Posiadacza rachunku / Użytkownika / Użytkownika karty; 3) data dokonania transakcji płatniczej; 4) oryginalna kwota transakcji płatniczej; 5) nazwa akceptanta lub bankomatu w przypadku transakcji dokonywanych kartą debetową; 6) wskazanie powodu złożenia reklamacji; 7) potwierdzenie czy Użytkownik karty był w posiadaniu karty w chwili realizacji reklamowanej transakcji płatniczej; 8) potwierdzenie czy reklamowana transakcja na rachunku płatniczym była wykonana z należącego do Posiadacza / Użytkownika / Użytkownika karty / Użytkownika urzędnika
---	---

o tym na piśmie Posiadacza rachunku / Użytkownika karty, wskazując przyczynę opóźnienia i okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji, przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi który nie może być dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia złożenia reklamacji. 2) dla pozostałych reklamacji (związanych ze świadczeniem usług innych niż wymienione w pkt 1) w terminie nie późniejszym niż 30 dni od jej otrzymania. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe w terminie 30 dni z uwagi na złożoność sprawy, Bank poinformuje o tym na piśmie Posiadacza rachunku / Użytkownika karty, wskazując przyczynę opóźnienia i okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji, przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi który nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia złożenia reklamacji. 9. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 30-dniowy nie może zostać dotrzymany, Bank informuje Posiadacza rachunku o: 1) przyczynie opóźnienia; 2) okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji; 3) przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od dnia złożenia reklamacji. 10. W związku z rozpatrywaną reklamacją, Bank może zwrócić się do Posiadacza rachunku, Użytkownika karty, Użytkownika Systemu eBankNet o dostarczenie dodatkowych informacji dotyczących składanej reklamacji (tj. potwierdzenia transakcji, rachunki, faktury, oświadczenia) oraz współpracy z Bankiem do czasu zakończenia procedury reklamacyjnej. 11. Bank poinformuje Posiadacza rachunku o rozpatrzeniu reklamacji w formie pisemnej. Informacja może być również przekazana na adres poczty elektronicznej wyłącznie na wniosek osoby składającej reklamację. Odpowiedź wysłana Użytkownikowi karty zostanie przesłana do wiadomości Posiadacza rachunku. 12. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec Banku. 13. Po wyczerpaniu procedury reklamacyjnej w Banku, Posiadacz rachunku ma prawo złożyć wniosek o przeprowadzenie postępowania polubownego przy Rzeczniku Finansowym zgodnie z Ustawą z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. 14. W przypadku, gdy zlecenie płatnicze jest inicjowane przez płatnika, Bank ponosi wobec płatnika odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej, z	umożliwiającego dokonanie tej transakcji. 11. Posiadacz rachunku upoważnia Bank do warunkowego uznania jego rachunku reklamowaną kwotą wraz z ewentualnie pobranymi opłatami i prowizjami wynikającymi z Taryfy prowizji i opłat oraz w przypadku nieuznania reklamacji przez Bank do obciążenia jego rachunku reklamowaną kwotą wraz z opłatami i prowizjami którymi rachunek został warunkowo uznany. Bank dokona warunkowego uznania gdy po wstępnym rozpatrzeniu reklamacji uzna że istnieją przesłanki do jej pozytywnego rozpatrzenia. Bank będzie nadal prowadził postępowanie reklamacyjne. Jeżeli w jego wyniku Bank nie uzna reklamacji obciąża w dniu rozpatrzenia reklamacji rachunek Posiadacza rachunku reklamowaną kwotą transakcji wraz z opłatami i prowizjami którymi rachunek został warunkowo uznany. 12. W przypadku odmowy uznania reklamacji przez Bank Posiadacz rachunku ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania sądowego lub postępować zgodnie z postanowieniami Rozdziału 27 o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Właściwość sądu wynika z przepisów ogólnych kodeksu postępowania cywilnego.
---	---

zastrzeżeniem następujących przypadków: 1) płatnik nie dokonał powiadomienia o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcjach płatniczych w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku płatniczego albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana; 2) podany przez płatnika unikatowy identyfikator był nieprawidłowy; 3) wystąpienia siły wyższej lub jeżeli niewykonanie lub nienależycie wykonanie zlecenia płatniczego wynika z innych przepisów prawa, chyba, że udowodni, że rachunek prowadzony przez bank odbiorcy płatności został uznany kwotą zleconej transakcji płatniczej nie później niż do końca następnego dnia roboczego po dniu, w którym nastąpił moment otrzymania zlecenia albo do końca drugiego dnia roboczego gdy zlecenia płatnicze było złożone w formie papierowej, 4) wykonywaniem obowiązków wynikających z przepisów prawa. 15. W przypadku gdy Bank ponosi odpowiedzialność zgodnie z ust. 14, niezwłocznie zwraca płatnikowi kwotę niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji płatniczej poprzez przywrócenie obciążonego rachunku do stanu jaki istniałby, gdyby nie miało miejsce niewykonanie lub nienależycie wykonanie transakcji płatniczej. 16. W przypadku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej (z zastrzeżeniem postanowień ust. 14 pkt 1), Bank zwróci niezwłocznie kwotę nieautoryzowanej transakcji, nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu wykrycia i stwierdzenia przez Bank wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek płatnika lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia przez płatnika, z wyjątkiem przypadku gdy Bank ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo. 17. Za moment otrzymania od płatnika zgłoszenia o którym mowa w ust. 16 uznaje się moment zgłoszenia reklamacji nieautoryzowanej transakcji zawierającej wymagane do rozpatrzenia informacje, którymi są: 1) numer rachunku lub numer karty związanej z nieautoryzowaną transakcją; 2) imię i nazwisko Posiadacza rachunku / Użytkownika / Użytkownika karty; 3) data dokonania transakcji płatniczej; 4) oryginalna kwota transakcji płatniczej; 5) nazwa akceptanta lub bankomatu w przypadku transakcji dokonywanych kartą debetową; 6) wskazanie powodu złożenia reklamacji; 7) potwierdzenie czy Użytkownik/Użytkownik karty był w posiadaniu karty w chwili realizacji reklamowanej transakcji płatniczej; 8) potwierdzenie czy reklamowana transakcja na rachunku płatniczym była wykonana z	
--	--

należącego do Posiadacza / Użytkownika / Użytkownika karty / Użytkownika urządzenia umożliwiającego dokonanie tej transakcji. 18. Zwrócona kwota nieautoryzowanej transakcji płatniczej przywraca obciążony rachunek, w dacie waluty nie późniejszej niż data obciążenia tego rachunku tą kwotą, do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza. 19. Płatnik nie ma prawa do zwrotu autoryzowanej transakcji zainicjonowanej przez odbiorcę polecenia zapłaty, gdy płatnik udzielił Bankowi zgody na jej wykonanie. 20. Reklamację dotyczącą nieautoryzowanej transakcji Bank analizuje zgodnie z terminami określonymi w ust. 8 pkt 1. 21. Posiadacz rachunku upoważnia Bank do warunkowego uznania jego rachunku reklamowaną kwotą wraz z ewentualnie pobranymi opłatami i prowizjami wynikającymi z Taryfy prowizji i opłat oraz w przypadku nieuznania reklamacji przez Bank do obciążenia jego rachunku reklamowaną kwotą wraz z opłatami i prowizjami którymi rachunek został warunkowo uznany. Bank dokona warunkowego uznania gdy po wstępnym rozpatrzeniu reklamacji uznaje że istnieją przesłanki do jej pozytywnego rozpatrzenia. Bank będzie nadal prowadził postępowanie reklamacyjne. Jeżeli w jego wyniku Bank nie uzna reklamacji obciąża w dniu rozpatrzenia reklamacji rachunek Posiadacza rachunku reklamowaną kwotą transakcji wraz z opłatami i prowizjami którymi rachunek został warunkowo uznany. 22. W przypadku odmowy uznania reklamacji przez Bank Posiadacz rachunku ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania sądowego lub postępować zgodnie z postanowieniami Rozdziału 27 o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Właściwość sądu wynika z przepisów ogólnych kodeksu postępowania cywilnego.	
Rozdział 27. Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich: Rozdział 27. Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich § 98 . 1. Spory powstałe pomiędzy Posiadaczem rachunku a Bankiem mogą być rozstrzygane według wyboru Posiadacza rachunku: 1) w drodze polubownej w trybie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przy Rzeczniku Finansowym zgodnie z Ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich z dnia 23 września 2016 r.; 2) za pośrednictwem Bankowego Arbitra Konsumenckiego. 2. Zasady rozstrzygania sporów przez Bankowego Arbitra Konsumenckiego opisane są na stronie internetowej www.zbp.pl. Zasady pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w trybie przeprowadzenia	Rozdział 27. Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich: Rozdział 27. Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich § 98 . 1. W przypadku powstania sporu pomiędzy Bankiem a Posiadaczem rachunku, może on zostać rozstrzygnięty: 1) polubownie; lub 2) przez sąd powszechny właściwy dla miejsca zamieszkania Posiadacza rachunku albo dla siedziby Banku. 2. Jeżeli Posiadacz rachunku chce rozwiązać spór z Bankiem bez kierowania sprawy do sądu, może zwrócić się do następujących podmiotów: 1) Rzecznika Finansowego. Szczegółowe informacje dotyczące rozwiązywania sporów przez Rzecznika Finansowego dostępne są na stronie internetowej: https://rf.gov.pl/polubowne/. Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania Posiadacz rachunku może złożyć: a) pisemnie na adres: Biuro Rzecznika Finansowego Departament Pozasądowego Rozwiązywania Sporów, ul.

postępowania polubownego przy Rzeczniku Finansowym opisane są na stronie internetowej www.rf.gov.pl.	Nowogrodzka 47 A, 00-695 Warszawa; b) za pośrednictwem platformy ePUAP; c) przez formularz na stronie internetowej (wymagany kwalifikowany podpis elektroniczny); d) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-82898-28814-BHBGA-15 w ramach usługi eDoręczenia (wymagany kwalifikowany podpis elektroniczny); e) osobiście w siedzibie Biura Rzecznika Finansowego lub we wskazanym przez niego Oddziale Terenowym. 2) Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich. Szczegółowe informacje dotyczące rozwiązywania sporów arbitrażowych przez Arbitra Bankowego dostępne są na stronie internetowej: www.zbp.pl/dla-klientow/arbitr-bankowy. Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania Posiadacz rachunku może złożyć: a) pisemnie na adres: Bankowy Arbitraż Konsumencki ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa, b) e-mailem na adres: arbitraz.kancelaria@zbp.pl. 3) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego. Szczegółowe informacje dotyczące rozwiązywania sporów przez Sąd Polubowny przy KNF dostępne są na stronie internetowej: https://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF. Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania Posiadacz rachunku może złożyć: a) pisemnie na adres: Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, skr. poczt. Nr 419, 00-549 Warszawa, b) e-mailem na adres: sad.polubowny@knf.gov.pl. 3. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
-	Paragrafy od numeru 100 do 109, otrzymują odpowiednio numerację od 99 do 108.
Zmiany w Regulaminie obowiązującym dla umów zawartych po 28.06.2025 r.:	
<i>Zapisy przed zmianą</i>	<i>Zapisy po zmianie</i>
W Rozdziale 21. Reklamacje i spory, punkt od 390 – 394: 390. Masz 13 miesięcy na zgłoszenie nam roszczeń dotyczących nieautoryzowanych, niewykonanych lub nieprawidłowo wykonanych zleceń/transakcji płatniczych: 1) od dnia obciążenia rachunku, albo 2) od dnia, w którym transakcja miała być wykonana. 391. Możesz złożyć reklamację na nasze usługi lub skontaktować się z nami: 1) pisemnie: a) składając osobiście w naszej placówce – wykaz placówek znajduje się na naszej stronie internetowej www.bsmyszkow.pl; b) wysyłając na adres: Międzypowiatowy Bank Spółdzielczy w Myszkowie, 42-300 Myszków ul. Kościuszki 111, 2) ustnie: a) telefonicznie pod numerem telefonu 34/313-78-00; b) osobiście podczas wizyty w naszej	W Rozdziale 21. Reklamacje i spory, punkty od 390 – 394: 390. Masz 13 miesięcy na zgłoszenie nam roszczeń dotyczących nieautoryzowanych, niewykonanych lub nieprawidłowo wykonanych zleceń/transakcji płatniczych od dnia: 1) obciążenia rachunku, albo 2) od dnia, w którym transakcja miała być wykonana. 391. Możesz złożyć reklamację na nasze usługi lub skontaktować się z nami: 1) na piśmie: a) w postaci papierowej – osobiście w naszej placówce, albo nadając w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej, albo wysyłając przesyłką pocztową na adres: Międzypowiatowy Bank Spółdzielczy w Myszkowie, 42-300 Myszków ul. Kościuszki 111, lub na adres dowolnej naszej placówki (wykaz placówek znajduje się na naszej stronie internetowej www.bsmyszkow.pl); b) w postaci elektronicznej: – za pomocą środka komunikacji elektronicznej (e-mail: bank@bsmyszkow.pl; wysyłając wiadomości przez zakładkę „Kontakt” w bankowości internetowej), albo – wysyłając ją na nasz adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-81358-63593-TFHCU-24 (w ramach usługi e-Doręczenia);

placówce, 3) elektronicznie przez: - naszą skrzynkę poczty elektronicznej: bank@bsmyszkow.pl; - wysłanie wiadomości do nas przez zakładkę Kontakt w Systemie eBankNet; - wysłanie wiadomości do nas na adres do doręczeń elektronicznych (e-Doręczenia) AE:PL-81358-63593-TFHCU-24. 392. Na reklamację odpowiemy Ci na piśmie, a jeśli chcesz, wyślemy Ci odpowiedź emailiem. 393. 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 informujemy, 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 wyżej w podpunkcie 2). Jeśli rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe w terminie 30 dni kalendarzowych 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 informujemy nie może być dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od dnia kiedy złożyłeś reklamację. 394. W związku z rozpatrywaną reklamacją możemy zwrócić się do Ciebie z prośbą abyś dostarczył nam dodatkowe informacje oraz posiadaną dokumentację dla składanej reklamacji.	2) ustnie: - telefonicznie pod numerem 34/313-78-00, albo - osobiście w naszej placówce do protokołu reklamacyjnego. Jeśli złożysz reklamację ustnie potwierdzimy jej przyjęcie w protokole reklamacyjnym. 392. Forma naszej odpowiedzi na reklamację zależy od rodzaju reklamacji oraz od tego, w jaki sposób ją złożysz, tj.: - 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). - na pozostałe reklamacje (inne niż wskazane w pkt 1) odpowiadamy na piśmie: - w postaci elektronicznej – jeśli reklamację złożysz na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że poprosisz o odpowiedź na piśmie w postaci papierowej; - w postaci papierowej – jeśli reklamację złożysz na piśmie w postaci papierowej, chyba że poprosisz o odpowiedź w postaci elektronicznej; - w postaci papierowej albo elektronicznej – zgodnie z Twoim wyborem – jeśli reklamację złożysz ustnie. 3) w przypadku reklamacji, o których mowa w pkt 2) ppkt a), odpowiadamy: - z wykorzystaniem tego samego środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego złożysz reklamację, albo z środka komunikacji elektronicznej, który nam wskażesz; - na Twój adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych – jeśli reklamację wyślesz na adres do doręczeń elektronicznych. 393. Czas rozpatrzenia reklamacji liczymy od dnia, w którym ją otrzymamy. Reklamacje rozpatrujemy jak najszybciej. Maksymalne terminy odpowiedzi zależą od rodzaju reklamacji: - 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, informujemy 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. - Pozostałe reklamacje rozpatrujemy w ciągu 30 dni kalendarzowych od dnia, w którym je otrzymamy. Jeśli ze względu na złożoność sprawy nie będzie to możliwe, informujemy 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.
Punkt 446.: 446. 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. Od 28.06.2025 r. dokument udostępnimy na naszej stronie internetowej:	Punkt 446.: 446. 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 dostępny na naszej stronie internetowej: https://www.bsmyszkow.pl/dostepnosc-uslug-bankowych.

Jednolity tekst Regulaminu dostępny jest na naszej stronie internetowej oraz w naszych placówkach.

Jeśli akceptujesz powyższe zmiany, nie musisz nas o tym informować.

Jeśli nie zgadzasz się na zaproponowane zmiany, możesz wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, składając oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy w ciągu 2 miesięcy od otrzymania informacji o zmianach. Jeśli w tym terminie nie wypowiedzisz Umowy, Regulamin zmieni się tak, jak o tym poinformowaliśmy.

W przypadku pytań pozostajemy do dyspozycji w naszych placówkach lub pod numerem telefonu 34/313-78-00 (czynnym w dni robocze od 8.00 do 16.00; koszt połączenia zgodny ze stawką operatora).

*Zarząd Międzypowiatowego Banku
Spółdzielczego w Myszkowie*