

Załącznik  
do Uchwały nr 513/2015  
Zarządu SGB-Banku S.A.  
z dnia 19 października 2015 r



**Regulamin  
zawierania transakcji wymiany walutowej  
z natychmiastową dostawą walut przez platformę internetową SGB  
dla klientów instytucjonalnych**

**Poznań, październik 2015 r.**

## Spis treści

<b>Rozdział 1. Postanowienia ogólne .....</b>	<b>2</b>
Definicje i postanowienia wstępne .....	2
Usługa transakcji wymiany walutowej .....	3
Umowa .....	4
Osoby upoważnione do zawierania transakcji. ....	4
<b>Rozdział 2. Zasady zawierania transakcji wymiany walutowej .....</b>	<b>5</b>
Transakcje zawierane przez klienta .....	5
Platforma internetowa SGB .....	5
Zasady funkcjonowania i zakres usług dostępnych w ramach platformy internetowej SGB .....	6
Udostępnianie informacji o transakcjach .....	7
<b>Rozdział 3. Ograniczenia w korzystaniu z usług oraz zastrzeżenie środków .....</b>	<b>8</b>
Zastrzeżenie środków identyfikacji elektronicznej .....	8
<b>Rozdział 4. Prowizje i opłaty bankowe .....</b>	<b>9</b>
<b>Rozdział 5. Reklamacje, skargi i wnioski .....</b>	<b>9</b>
<b>Rozdział 6. Zasady odpowiedzialności Banku .....</b>	<b>11</b>
<b>Rozdział 7. Zmiana umowy, regulaminu, taryfy lub Podręcznika użytkownika .....</b>	<b>12</b>
<b>Rozdział 8. Rozwiązanie i wygaśnięcie umowy .....</b>	<b>14</b>
<b>Rozdział 9. Postanowienia końcowe .....</b>	<b>14</b>

## **Rozdział 1. Postanowienia ogólne**

### **Definicje i postanowienia wstępne**

#### § 1

1. Niniejszy „Regulamin zawierania transakcji wymiany walutowej z natychmiastową dostawą walut przez platformę internetową SGB dla klientów instytucjonalnych”, zwany dalej regulaminem, określa zasady zawierania transakcji wymiany walutowej, których wartość waluty bazowej jest nie mniejsza niż podana w komunikacie Banku, publikowanym na stronie internetowej Banku, w tym:
  - 1) opis usługi zawierania transakcji wymiany walutowej;
  - 2) warunki udostępnienia usługi;
  - 3) zasady zawierania transakcji wymiany walutowej oraz ich rozliczania.
2. Aktualna treść regulaminu dostępna jest w placówkach Banku.
3. W okresie obowiązywania umowy Bank, na wniosek klienta złożony w każdym czasie, zobowiązany jest do udostępnienia:
  - 1) postanowień zawartej umowy w sposób uzgodniony z posiadaczem rachunku;
  - 2) aktualnej treści regulaminu, w sposób uzgodniony z posiadaczem rachunku, poza trybem określonym w § 31.
  - 3) informacji dotyczących zrealizowanych transakcji.

#### § 2

Przez określenia użyte w niniejszym regulaminie należy rozumieć:

- 1) Bank – SGB-Bank S.A.;
- 2) bank spółdzielczy – współpracujący z Bankiem bank spółdzielczy prowadzący rachunki klienta;
- 3) Call Center – telefoniczne centrum obsługi klienta;
- 4) cena transakcji – cenę, za jaką Bank sprzedaje lub kupuje walutę bazową;
- 5) data transakcji – dzień, w którym następuje uzgodnienie warunków transakcji;
- 6) data realizacji (data waluty) – datę obciążenia/ uznania rachunku z tytułu realizacji transakcji;
- 7) dostępne środki – saldo rachunku, powiększone o kwotę niewykorzystanego kredytu w rachunku bieżącym, pomniejszone o sumę środków zablokowanych na rachunku w celu rozliczenia dyspozycji dotyczących tych środków (w tym wymagalnych należności Banku powstających, w związku ze złożeniem takich dyspozycji) lub zablokowanych na wniosek posiadacza rachunku w innym celu;
- 8) dzień roboczy – dzień, w którym Bank prowadzi obsługę klientów w zakresie uregulowanym regulaminem, inny niż sobota lub dzień określony odrębnymi przepisami, jako dzień wolny od pracy;
- 9) klient - klient instytucjonalny;
- 10) klient instytucjonalny – osobę prawną lub jednostkę organizacyjną, nieposiadającą osobowości prawnej, o ile posiada zdolność prawną, osobę fizyczną, prowadzącą działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolnika;
- 11) kursy walut (referencyjne kursy walutowe) – ustalane przez Bank w złotych kursy walut obcych, wartości dewizowych wyrażonych w walutach obcych, stosowane w obrocie dewizowym i rozrachunkach między klientami i Bankiem, publikowane w stosownej tabeli kursowej;
- 12) kwota transakcji – kwotę waluty, jaką klient kupuje/ sprzedaje zgodnie z uzgodnionym z Bankiem kursem walut;
- 13) obciążenie rachunku – zmniejszenie salda rachunku o kwotę zrealizowanej przez Bank dyspozycji;
- 14) pełnomocnik – osobę lub osoby upoważnione przez posiadacza rachunku – na zasadach określonych w regulaminie – do zawierania transakcji w imieniu posiadacza rachunku;
- 15) placówka Banku – jednostkę organizacyjną Banku prowadzącą obsługę klientów;

- 16) placówka prowadząca rachunek – placówkę Banku lub banku spółdzielczego, prowadząca rachunek klienta na podstawie zawartej umowy o prowadzenie rachunku;
- 17) platforma internetowa SGB (platforma) – system teleinformatyczny, umożliwiający identyfikację użytkownika oraz zawarcie za jej pośrednictwem transakcji;
- 18) posiadacz rachunku - klienta, z którym Bank zawarł umowę;
- 19) *Podręcznik użytkownika* – dokument, w tym dokument w postaci elektronicznej, zawierający opis i funkcje platformy oraz sposób zawierania transakcji wymiany walutowej za jej pośrednictwem;
- 20) rachunek – rachunek rozliczeniowy (bieżący lub pomocniczy), otwierany i prowadzony przez Bank lub bank spółdzielczy dla posiadacza rachunku w złotych lub walutach wymiernych publikowanych w tabeli na podstawie umowy lub innej umowy o prowadzenie rachunku bankowego, posiadający unikalny 26-cyfrowy numer NRB lub 28-cyfrowy numer IBAN;
- 21) reklamacja – każde wystąpienie klienta skierowane do Banku zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank w zakresie wykonywanych czynności bankowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe
- 22) SGB lub Spółdzielcza Grupa Bankowa – zrzeszenie, które tworzą Bank oraz banki spółdzielcze, które zawarły z nim umowy zrzeszenia;
- 23) skarga – każde wystąpienie klienta, z wyjątkiem reklamacji, kierowane do Banku odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności;
- 24) strona internetowa Banku – [www.sgbbank.com.pl](http://www.sgbbank.com.pl);
- 25) środki identyfikacji elektronicznej – zabezpieczenia, przy użyciu których Bank uniemożliwia dostęp do systemu osobom nieuprawnionym (np. identyfikatory - loginy, hasła, itp.);
- 26) tabela/tabela kursowa – tabele kursów walut obcych ogłaszane przez Bank, publikowane na stronach internetowych Banku/banku spółdzielczego lub dostępne w jego siedzibie i jego oddziałach; publikowane w dniu ogłoszenia kursu średniego przez NBP;
- 27) taryfa – taryfę prowizji i opłat za czynności i usługi bankowe obowiązującą w Banku;
- 26) transakcja – transakcję wymiany walutowej z natychmiastową dostawą waluty na rachunek klienta, której rozliczenie przypada nie później niż drugiego dnia roboczego po dacie transakcji;
- 27) umowa – umowa zawierania transakcji wymiany walutowej z natychmiastową dostawą walut;
- 28) usługa – świadczona dla klientów przez Bank usługa zawierania transakcji wymiany walutowej z natychmiastową dostawą walut;
- 29) uznanie rachunku – powiększenie salda rachunku o kwotę zrealizowanej przez Bank dyspozycji;
- 30) użytkownik – odpowiednio klienta lub pełnomocnika, który został przez klienta umocowany do zawierania transakcji poprzez platformę internetową SGB;
- 31) waluta bazowa - walutę, która jest przedmiotem transakcji;
- 32) waluta rachunku – walutę, w której Bank/bank spółdzielczy prowadzi rachunek dla klienta.

## **Usługa transakcji wymiany walutowej**

### § 3

1. Transakcja wymiany walutowej z natychmiastową dostawą waluty polega na kupnie lub sprzedaży przez klienta, w formie bezgotówkowej, kwoty w walucie bazowej w zamian za równowartość wyrażoną w złotych po ustalonym kursie i ustalonej dacie realizacji.
2. Bank oferuje klientom dokonywanie transakcji dla walut publikowanych w tabelach kursowych Banku dla walut w których Bank prowadzi rachunki; w przypadku klientów posiadających rachunki w banku spółdzielczym, dla walut w których bank spółdzielczy prowadzi rachunki.
3. Usługa transakcji wymiany walut świadczona jest klientom:
  - 1) Banku, oraz
  - 2) współpracujących banków spółdzielczych.

4. Warunkiem świadczenia usługi transakcji wymiany walutowej z natychmiastową dostawą waluty jest posiadanie w Banku/banku spółdzielczym przez klienta rachunku w złotych i walucie/walutach publikowanej/ych w tabeli kursowej Banku oraz wskazanie ww. rachunków w umowie, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. Usługa transakcji wymiany walutowej z natychmiastową dostawą walut za pośrednictwem platformy realizowana jest w ramach walut rachunków prowadzonych w tym samym banku.

## **Umowa**

### § 4

1. Warunkiem świadczenia usługi wymiany walutowej jest zawarcie umowy przez Bank.
2. Umowa zawierana jest w języku polskim, w formie pisemnej; językiem jakim strony porozumiewają się w trakcie obowiązywania umowy jest język polski.
3. Na podstawie podpisanej umowy Bank świadczy usługę transakcji wymiany walutowej z natychmiastową dostawą waluty.
4. Klient zobowiązany jest do przestrzegania postanowień umowy oraz niniejszego regulaminu.
5. Bank ma prawo odmowy zawarcia umowy bez podania przyczyny; o odmowie zawarcia umowy Bank informuje klienta na piśmie w terminie 14 dni od dnia wyrażenia woli zawarcia umowy.

## **Osoby upoważnione do zawierania transakcji.**

### § 5

1. Transakcje mogą być zawierane przez klienta lub ustanowionego przez niego pełnomocnika.
2. Pełnomocnikiem klienta może być wyłącznie osoba mająca pełną zdolność do czynności prawnych.
3. Klient niebędący osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, który posiada dwuosobową reprezentację, jest zobowiązany do wskazania pełnomocnika zawierającego jednoosobowo transakcje w jego imieniu.
4. Pełnomocnictwo może być udzielone wyłącznie pisemnie i stanowi załącznik do umowy.
5. Pełnomocnictwo może być w każdym czasie zmienione lub odwołane przez klienta na podstawie pisemnej dyspozycji.
6. Pełnomocnictwo może być złożone bezpośrednio w Banku, poprzez wypełnienie formularza stanowiącego załącznik do umowy.
7. Pełnomocnictwo wywołuje skutki prawne wobec Banku od momentu określonego w treści dokumentu, nie wcześniej niż z chwilą złożenia dokumentu pełnomocnictwa w Banku.
8. Pełnomocnictwo może być sporządzone w formie aktu notarialnego lub w formie pisemnej z poświadczonym podpisem pod rygorem nieważności, przy czym poświadczenie podpisu dokonywane jest:
  - 1) w kraju – przez notariusza;
  - 2) za granicą przez:
    - a) konsula Rzeczypospolitej Polskiej (lub jego odpowiednika zgodnie z obowiązującymi przepisami),
    - b) przez notariusza danego kraju i opatrzone pieczęcią apostille przewidzianą postanowieniami Konwencji Haskiej znoszącej wymóg legalizacji zagranicznych dokumentów urzędowych.
9. Pełnomocnictwo do zawarcia umowy musi zawierać dane osobowe wymagane przez Bank.

### § 6

1. Zmiany pełnomocnictwa dokonuje się na zasadach określonych w § 5 regulaminu.
2. Odwołanie pełnomocnictwa staje się skuteczne wobec Banku, od momentu określonego w treści dokumentu, nie wcześniej niż z chwilą otrzymania przez Bank pisemnego oświadczenia posiadacza rachunku o odwołaniu pełnomocnictwa.

3. Pełnomocnictwo wygasa na skutek:
  - 1) śmierci klienta (będącego osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą) lub pełnomocnika;
  - 2) upływu terminu, na jaki zostało udzielone;
  - 3) zaistnienia zdarzenia, dla którego zostało udzielone;
  - 4) odwołania pełnomocnictwa;
  - 5) rozwiązania lub wygaśnięcia umowy.
4. Za skuteczne wobec Banku uważa się czynności dokonane przez pełnomocnika do chwili powzięcia przez Bank informacji o wygaśnięciu pełnomocnictwa.

## **Rozdział 2. Zasady zawierania transakcji wymiany walutowej Transakcje zawierane przez klienta**

### § 7

1. Transakcja wymiany walutowej w ramach zawartej umowy może być dokonywana za pośrednictwem platformy internetowej.
2. Uzgodniona z klientem data realizacji dla transakcji zawieranych przez Bank z klientem nie może przypadać później niż drugiego dnia roboczego po dacie transakcji.
3. Transakcje mogą być przeprowadzane przez klienta, o ile posiada on na rachunku dostępne środki w wysokości kwoty transakcji w dacie transakcji.
4. Z chwilą zawarcia transakcji środki pieniężne w wysokości kwoty transakcji podlegają blokadzie na rachunku klienta z którego jest kupowana/sprzedawana waluta bazowa.
5. W momencie realizacji transakcji następuje obciążenie i uznawanie rachunków określonych w umowie wskazanych do przeprowadzania transakcji i uwalniana jest blokada, o której mowa w ust. 4.
6. Klient dokonując transakcji:
  - 1) działa we własnym imieniu i na własną rzecz przy zawarciu każdej transakcji;
  - 2) przyjmuje do wiadomości, że informacje dotyczące transakcji nie będą traktowane jako doradztwo inwestycyjne bądź jako rekomendacja dokonania transakcji;
  - 3) nie otrzymał od Banku gwarancji lub zapewnienia, co do oczekiwanych wyników transakcji.
7. Klient oświadcza i zapewnia Bank, że zawierając każdą transakcję:
  - 1) zapoznał się i zaakceptował regulamin i jest świadomy ryzyka związanego z zawieraniem transakcji:
    - a) ryzyka kredytowego polegającego na zagrożeniu nieuregulowania przez jedną ze stron zobowiązań wynikających z zawarcia transakcji,
    - b) ryzyka rynkowego wynikającego z niekorzystnych zmian poziomu cen waluty bazowej lub jest wynikiem braku płynności rynku; wartość poszczególnych parametrów transakcji określana jest w dacie transakcji i w okresie do daty realizacji możliwe są zmiany wartości parametrów otoczenia rynkowego;
  - 2) działa na własny rachunek i podejmuje własne, niezależne decyzje, co do zawarcia i wykonania transakcji, a także, co do tego, czy zawarta transakcja jest dla niego odpowiednia, w oparciu o własne rozeznanie oraz dokonane analizy, a także rady swoich doradców wedle swojego uznania;
  - 3) przed zawarciem transakcji rozważy wszelkie ryzyka z nią związane, w szczególności ryzyka rynkowe, prawne, podatkowe i księgowość, a także potencjalne straty, mogące wynikać z zawartych transakcji.

## **Platforma internetowa SGB**

### § 8

1. Klient lub pełnomocnik może korzystać z platformy po udostępnieniu przez Bank środków identyfikacji elektronicznej i dokonaniu ich aktywacji.

2. Środki identyfikacji elektronicznej są udostępniane użytkownikowi zgodnie z umową.
3. Użytkownik winien aktywować środki identyfikacji elektronicznej pod numerem CallCenter; Bank zastrzega możliwość kontaktu telefonicznego celem potwierdzenia aktywacji.
4. Transakcje za pośrednictwem platformy zawierane są w dni robocze w godzinach od 8.30 do 16.00, chyba że z treści umowy wynika inaczej

#### § 9

Klient zgadza się:

- 1) iż wszelkie oświadczenia woli składane wobec Banku przez użytkownika w postaci elektronicznej będą ważne i wiążące pod względem prawnym dla stron umowy, jeżeli przy użyciu środków identyfikacji elektronicznej dokonana została poprawna identyfikacja użytkownika składającego oświadczenie woli;
- 2) na przekazywanie przez Bank wszelkich informacji, w zakresie dotyczącym wykonywania umowy, w postaci elektronicznej za pośrednictwem platformy.

#### § 10

Bank uruchamia usługi i aktywuje dostęp do platformy po podpisaniu umowy i dokonaniu aktywacji środków identyfikacji elektronicznej przez użytkownika.

#### § 11

1. Użytkownik ma obowiązek korzystać z platformy zgodnie z umową oraz zabezpieczyć otrzymane środki identyfikacji elektronicznej przed dostępem osób trzecich i zapewnić poufność tych środków.
2. Z chwilą otrzymania środków identyfikacji elektronicznej, użytkownik przyjmuje do wiadomości, iż ze względów bezpieczeństwa poszczególnych środków identyfikacji elektronicznej nie wolno przetrzymywać razem ze sobą.
3. Bank zapewnia, iż zabezpieczenia środków identyfikacji elektronicznej nie są dostępne dla osób innych niż użytkownik uprawniony do korzystania z tych środków.
4. Postanowienia zawarte w ust. 1-3 dotyczą również środków identyfikacji elektronicznej umożliwiających korzystanie z usługi telefonicznego zawierania transakcji.

### **Zasady funkcjonowania i zakres usług dostępnych w ramach platformy internetowej SGB**

#### § 12

1. Zasady funkcjonowania platformy są zawarte w *Podręczniku użytkownika*.
2. Zakres usługi udostępniany przez Bank użytkownikowi określa niniejszy regulamin oraz umowa.

#### § 13

1. Wszelkie dyspozycje w systemie, użytkownik składa Bankowi w postaci elektronicznej w sposób umożliwiający Bankowi jego identyfikację i zapoznanie się z treścią dyspozycji.
2. Po zalogowaniu do platformy klient zleca wykonanie transakcji poprzez jej zaakceptowanie.
3. Autoryzacja dyspozycji składanych za pośrednictwem platformy odbywa się poprzez zalogowanego użytkownika przez akceptację transakcji na platformie.

#### § 14

Jeżeli z postanowień umowy, regulaminu lub obowiązujących przepisów prawa nie wynika nic innego, chwilą złożenia przez użytkownika oświadczenia w postaci elektronicznej za pośrednictwem platformy, w szczególności złożenia dyspozycji lub dokonania jakiegokolwiek czynności faktycznej, jest moment zarejestrowania odpowiednich danych w systemie i przyjęcia tego oświadczenia przez serwer Banku.

## § 15

Zawarta przez klienta transakcja nie może zostać odwołana.

### **Awaryjny tryb zawierania transakcji**

## § 16

1. W przypadku braku możliwości zawarcia transakcji za pośrednictwem platformy, Bank umożliwi telefoniczne zawarcie transakcji.
2. Bank zobowiązuje się do przekazania klientowi pisemnego wykazu pracowników Banku upoważnionych do zawierania transakcji telefonicznych wraz z numerami telefonów, pod którymi klient może składać zlecenia zawarcia transakcji.
3. Transakcje telefonicznie, o których mowa w ust. 1 są zawierane każdego dnia roboczego w godzinach 8:30 - 16:00, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. Jeżeli data realizacji ma przypadać w dacie transakcji klient zobowiązany jest zawrzeć transakcję do godz. 14:00 tego dnia, z zastrzeżeniem ust 5.
5. Bank może wyrazić zgodę na zawarcie transakcji w godzinach innych niż określone w ust. 4 na warunkach indywidualnie uzgodnionych z klientem.
6. Zawarcie transakcji następuje po wyrażeniu zgody na nagrywanie rozmowy oraz w momencie akceptacji przez klienta wszystkich warunków transakcji podanych przez wyznaczonego pracownika Banku:
  - 1) oznaczenia stron transakcji;
  - 2) rodzaju transakcji - klient kupuje/ sprzedaje;
  - 3) daty transakcji;
  - 4) daty realizacji transakcji;
  - 5) kwoty transakcji;
  - 6) waluty bazowej;
  - 7) kursu wymiany;
  - 8) numerów rachunków rozliczeniowych.
7. Autoryzacja dyspozycji składanych przez klienta telefonicznie następuje na podstawie :
  - 1) imienia i nazwiska;
  - 2) numeru dokumentu tożsamości;
  - 3) numeru PESEL;
  - 4) hasła identyfikacyjnego, ustalonego przez klienta w załączniku do umowy;
  - 5) imienia i nazwiska klienta lub nazwy firmy, w imieniu którego zawierana jest transakcja (jeżeli transakcję zawiera pełnomocnik).
8. Rozmowy dotyczące składanych dyspozycji są nagrywane.
9. Jeżeli z postanowień umowy, regulaminu lub obowiązujących przepisów prawa nie wynika nic innego, chwilą złożenia przez użytkownika oświadczenia za pośrednictwem telefonu, w szczególności złożenia dyspozycji lub dokonania jakiegokolwiek czynności faktycznej, jest moment potwierdzenia przyjęcia zlecenia przez pracownika Banku.

### **Udostępnianie informacji o transakcjach**

## § 17

1. Bank udostępnia na platformie potwierdzenia transakcji zawartych przez platformę, po zawarciu transakcji, podając dane:
  - 1) identyfikator użytkownika;
  - 2) datę transakcji i czas zawarcia transakcji;
  - 3) identyfikator kupna/sprzedaży;
  - 4) oznaczenia stron transakcji;
  - 5) rodzaju transakcji - klient kupuje/ sprzedaje;
  - 6) kwoty transakcji;



- 7) waluty bazowej;
  - 8) kursu wymiany.
- z zastrzeżeniem ust. 2.
2. W przypadku transakcji zawartych w trybie awaryjnym Bank udostępnia potwierdzenie zawarcia transakcji na wskazany adres poczty elektronicznej użytkownika, podając dane:
    - 1) nazwę, firmę, imię i nazwisko lub inne oznaczenie klienta;
    - 2) datę transakcji i czas zawarcia transakcji;
    - 3) identyfikator kupna/sprzedaży;
    - 4) oznaczenia stron transakcji;
    - 5) rodzaju transakcji - klient kupuje/ sprzedaje;
    - 6) daty realizacji transakcji;
    - 7) kwoty transakcji;
    - 8) waluty bazowej;
    - 9) kursu wymiany.

### **Rozdział 3. Ograniczenia w korzystaniu z usług oraz zastrzeżenie środków**

#### § 18

1. Bank jest zobowiązany zablokować dostęp do platformy w jednym z następujących przypadków:
  - 1) złożenia przez użytkownika dyspozycji zablokowania możliwości realizacji transakcji;
  - 2) zastrzeżenia środka identyfikacji elektronicznej;
  - 3) kolejnego sześciokrotnego wpisania nieprawidłowego hasła dostępu do platformy.
2. Odblokowanie dostępu, o którym mowa w ust 1 pkt 1) jest realizowane telefonicznie za pośrednictwem Call Center; Bank zastrzega możliwość kontaktu telefonicznego celem odblokowania usługi.
3. Bank ma prawo częściowo ograniczyć lub zablokować dostęp do platformy w następujących przypadkach:
  - 1) uzyskania informacji, iż dyspozycje są składane przez osoby nieuprawnione, z wykorzystaniem środków identyfikacji elektronicznej wydanych użytkownikowi;
  - 2) dokonywania czynności konserwacyjnych platformy lub innych systemów teleinformatycznych, związanych z wykonaniem umowy;
  - 3) dokonywania czynności mających na celu usunięcie awarii, usterek lub nieprawidłowości działania platformy lub innych systemów teleinformatycznych, związanych z wykonaniem umowy;
  - 4) modyfikacji lub wymiany stosowanych środków identyfikacji elektronicznej.
4. W zakresie ograniczeń, o których mowa w ust 3 pkt 2-4 Bank z wyprzedzeniem poinformuje klienta na stronie internetowej Banku.
5. Bank może uchylić ograniczenie albo blokadę dostępu do systemu w przypadku, o którym mowa w ust. 3 pkt 1, jeżeli na wniosek złożony przez klienta Bank wyda użytkownikowi nowe środki identyfikacji elektronicznej umożliwiające bezpieczne korzystanie z usługi.
6. W przypadkach, o których mowa w ust. 3, ograniczenie lub blokada dostępu do platformy następuje przez okres niezbędny do usunięcia przyczyny ograniczenia lub blokady dostępu.

### **Zastrzeżenie środków identyfikacji elektronicznej**

#### § 19

1. Środek identyfikacji elektronicznej może zostać zastrzeżony przez:
  - 1) Bank - zgodnie z postanowieniami § 21;
  - 2) użytkownika.
2. Na wniosek klienta Bank może zastrzec wszystkie środki identyfikacji elektronicznej wydane użytkownikom.

## § 20

1. W przypadku utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia środka identyfikacji elektronicznej użytkownik powinien niezwłocznie telefonicznie powiadomić o tym fakcie Bank, podając swoje dane personalne; powiadomienie jest jednoznaczne z zastrzeżeniem tego środka.
2. Zastrzeżenia, o którym mowa w ust. 1, można dokonywać za pośrednictwem Call Center lub pod innymi numerami telefonów wskazanymi i aktualizowanymi przez Bank na stronie internetowej Banku.
3. Bank ma prawo zmiany numerów telefonów, pod którymi dokonywane są zastrzeżenia środków identyfikacji elektronicznej; w razie skorzystania z tego uprawnienia, Bank powiadomi użytkownika o dokonanej zmianie drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej wskazany przez klienta.
4. Zastrzeżenie, o którym mowa w ust. 1, nie może być odwołane i powoduje niemożność dalszego posługiwania się środkiem identyfikacji elektronicznej.
5. W przypadku zastrzeżenia środka identyfikacji elektronicznej, klient może wystąpić z wnioskiem o wydanie nowego środka identyfikacji elektronicznej.

## § 21

1. Bank ma prawo zastrzec środek identyfikacji elektronicznej w przypadku:
  - 1) wygaśnięcia lub rozwiązania umowy;
  - 2) uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem środka identyfikacji elektronicznej tzn. powzięcia informacji o wejściu w posiadanie środków identyfikacji elektronicznej osób trzecich;
  - 3) podejrzenia nieuprawnionego użycia środka identyfikacji elektronicznej lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji.
2. Bank informuje klienta o zamiarze zastrzeżenia środka identyfikacji elektronicznej, przed jego zastrzeżeniem, a jeżeli nie jest to możliwe – niezwłocznie po jego zastrzeżeniu, telefonicznie lub mailem.
3. Bank nie przekazuje informacji o zastrzeżeniu, jeżeli przekazanie tej informacji byłoby nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione na mocy odrębnych przepisów.

## **Rozdział 4. Prowizje i opłaty bankowe**

### § 22

1. Za czynności związane z umową w zakresie korzystania z platformy Bank pobiera opłaty i prowizje zgodnie z obowiązującą w Banku taryfą, z której wyciąg jest wydawany klientowi przy zawieraniu umowy.
2. Taryfa jest udostępniana klientowi w placówkach Banku oraz w postaci elektronicznej na stronie internetowej Banku.
3. Bank pobiera należne opłaty i prowizje w ciężar rachunku w złotych bez odrębnej dyspozycji klienta.

## **Rozdział 5. Reklamacje, skargi i wnioski**

### § 23

1. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości związanych z realizacją przez Bank zleconych dyspozycji, niewykonania lub nienależytego wykonania zleceń w ramach umowy, stwierdzenia nieautoryzowanych transakcji lub posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank w zakresie określonym regulaminem, klient może złożyć reklamację.
2. Reklamacja winna być złożona niezwłocznie po stwierdzeniu niezgodności w obciążeniu lub uznaniu rachunku lub powzięcia wiadomości o innym zdarzeniu dającym powód do złożenia reklamacji; reklamacja może być złożona:

- 1) osobiście w siedzibie Banku lub dowolnej placówce Banku w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
  - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z Call Center, którego numery podawane są na stronie internetowej Banku;
  - 3) listownie w formie pisemnej na adres siedziby Banku lub dowolnej placówki Banku, adresy podane są na stronie internetowej Banku;
  - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku;
  - 3) faksem w formie pisemnej na numery placówek Banku, podane na stronie internetowej Banku,
3. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
    - 1) imię i nazwisko lub nazwę klienta;
    - 2) adres korespondencyjny;
    - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
    - 4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
    - 5) własnoręczny podpis klienta.
  4. W przypadku stwierdzenia przez Bank braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, Bank zwraca się do klienta o ich uzupełnienie w formie w jakiej klient złożył reklamację.
  5. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia reklamacji, Bank informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia klienta. Niezależnie od powyższego klient jest informowany o rozpatrzeniu reklamacji w terminie, o którym mowa w ust. 7.
  6. Fakt przyjęcia reklamacji przez Bank potwierdzany jest w formie pisemnej.
  7. Bank odpowiada na reklamację bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty wpływu reklamacji do Banku.
  8. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 7, może ulec wydłużeniu do 60 dni kalendarzowych, a w przypadku klientów innych niż osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników do 90 dni.
  9. Za szczególnie skomplikowane przypadki, o których mowa w ust. 8, uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
  10. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 7 Bank w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia wpływu reklamacji:
    - 1) wyjaśnia przyczyny opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji;
    - 2) wyjaśnia okoliczności, które muszą zostać ustalone;
    - 3) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 8.
  11. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 7 i 8 wystarczy wysłanie odpowiedzi do klienta przed jego upływem.
  12. Udzielając odpowiedzi na reklamację Bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
  13. W przypadku gdy zmianie ulegnie stan faktyczny, w oparciu o który Bank udzielił odpowiedzi na reklamację, Bank ponownie rozpoznaje reklamację biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.
  14. W przypadku niedotrzymania przez Bank terminu określonego w ust. 7, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach terminu określonego w ust. 8, reklamacje złożoną wyłącznie przez osobę fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, w tym wspólnika spółki cywilnej oraz rolnika uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.

15. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej i wysyłana:
- 1) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez klienta, z zastrzeżeniem pkt 2;
  - 2) wyłącznie na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego reklamacja została wysłana, chyba że klient poda w reklamacji inny adres mailowy poprzez załączenie skanu odpowiedzi.

#### § 24

2. Klient może składać do Banku skargi.
3. Klient może składać do Banku wnioski w zakresie dotyczącym poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów Banku, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty.
4. Do skarg i wniosków stosuje się odpowiednio postanowienia niniejszego rozdziału za wyjątkiem § 25 ust. 2 pkt 5.

#### § 25

1. Bank jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację klient może:
  - 1) odwołać się do wyższych szczebli decyzyjnych Banku, w tym do Rady Nadzorczej Banku,
  - 2) złożyć zapis na sąd polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
  - 3) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich,
  - 4) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego wskazując Bank jako pozwanego,
  - 5) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu<sup>1</sup> w przypadku klientów będących osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, w tym wspólników spółki cywilnej i rolników.

## **Rozdział 6. Zasady odpowiedzialności Banku**

#### § 26

1. Klient nie ponosi odpowiedzialności za zlecone transakcje od momentu złożenia dyspozycji zastrzeżenia środków identyfikacji elektronicznej, z zastrzeżeniem ust. 3.
2. Klient odpowiada za nieautoryzowane transakcje w pełnej wysokości, jeżeli doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w § 11 ust. 1-2, § 20.
3. Klienta obciążają nieautoryzowane transakcje płatnicze dokonane po zastrzeżeniu środków identyfikacji elektronicznej, jeśli doszło do nich z winy umyślnej użytkownika.

#### § 27

1. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za utratę lub udostępnienie przez niego lub użytkownika środków identyfikacji elektronicznej osobom trzecim.
2. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za:
  - 1) ujawnienie osobom trzecim informacji o działaniu systemu, w szczególności informacji na temat instalacji i stosowanych środków identyfikacji elektronicznej do platformy;
  - 2) utratę lub udostępnienie osobom trzecim wydanych mu środków identyfikacji elektronicznej;
  - 3) niepowiadomienie Banku o utracie środków identyfikacji elektronicznej.
  - 4) dokonane transakcje
3. Klient ponosi odpowiedzialność za szkodę, jaką Bank poniesie, jeżeli skutek postępowania przez niego lub użytkownika sprzecznego z umową lub regulaminem:
  - 1) Bank zobowiązany będzie do naprawienia szkody poniesionej przez osobę trzecią;

---

<sup>1</sup> Możliwość skorzystania z instytucji Rzecznika Finansowego od 1 stycznia 2016 r.

- 2) Bank zobowiązany będzie - na mocy orzeczenia lub decyzji sądu lub innego organu władzy publicznej - do poniesienia kosztów lub wydatków, których nie musiałby ponieść, gdyby odpowiednio posiadacz rachunku lub użytkownik systemu postępował zgodnie z postanowieniami umowy i regulaminu;
- 3) na Bank nałożony zostanie na mocy orzeczenia lub decyzji sądu lub innego organu władzy publicznej obowiązek określonego działania lub zaniechania, który nie ciążyłby na Banku, gdyby odpowiednio posiadacz rachunku lub użytkownik systemu postępował zgodnie z postanowieniami umowy i regulaminu.

## **Rozdział 7. Zmiana umowy, regulaminu, taryfy lub Podręcznika użytkownika**

### § 28

1. Wszelkie zmiany umowy lub oświadczenia kierowane do drugiej strony tych umów wymagają formy pisemnej w postaci aneksu, za wyjątkiem:
  - 1) zmiany taryfy;
  - 2) zmiany regulaminu;dla skuteczności których umowa lub regulamin dopuszcza, złożenie oświadczeń w trybie lub w postaci określonej w regulaminie, za wyjątkiem zmian wymienionych w ust. 2.
2. Nie wymagają aneksu następujące zmiany:
  - 1) danych klienta lub pełnomocnika;
  - 2) rachunków wskazanych w umowie;
  - 3) środków identyfikacji elektronicznej;
  - 4) w zakresie listy walut publikowanych w tabelach kursowych;
  - 5) sposobu informowania o zawartych transakcjach.

### § 29

1. Bank ma prawo zmiany niniejszego regulaminu w przypadku:
  - 1) wprowadzenia zmian w powszechnie obowiązujących przepisach prawa regulujących działalność sektora bankowego lub świadczenie przez banki usług, w tym zmiany obowiązujących Bank zasad dokonywania czynności bankowych lub czynności faktycznych związanych z działalnością bankową, w zakresie dotyczącym usług określonych regulaminem;
  - 2) wprowadzenie nowej interpretacji przepisów regulujących działalność sektora bankowego lub świadczenie przez banki usług wynikającej z orzeczeń sądów, w tym sądów Wspólnoty Europejskiej, decyzji, rekomendacji lub zaleceń Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego lub innych właściwych w tym zakresie organów lub urzędów kontrolnych, w tym organów i urzędów Unii Europejskiej, w zakresie dotyczącym usług określonych regulaminem;
  - 3) dostosowanie do koniecznych zmian w systemach teleinformatycznych lub telekomunikacyjnych Banku lub innych podmiotów, z usług których Bank korzysta lub będzie korzystał przy wykonywaniu czynności bankowych lub czynności faktycznych związanych z działalnością bankową, w zakresie dotyczącym usług określonych regulaminem;
  - 4) zmiany rozwiązań organizacyjno-technicznych dotyczących wykonywania przez Bank czynności bankowych lub czynności faktycznych związanych z działalnością bankową, w szczególności mających na celu wzrost bezpieczeństwa danych objętych tajemnicą bankową, w zakresie dotyczącym usług określonych regulaminem;
  - 5) zmiany zakresu lub formy realizacji czynności bankowych lub czynności faktycznych związanych z działalnością bankową, w zakresie dotyczącym usług określonych regulaminem;
  - 6) zmiany oferowanych przez Bank usług, w tym zmiany dotyczące świadczenia usług w zakresie prowadzenia rachunków bankowych oraz usługi opisanej w niniejszym regulaminie,

2. *Podręcznik użytkownika* stanowi instrukcję użytkowania i nie wymaga powiadamiania klienta o wprowadzanych zmianach w trybie przewidzianym dla regulaminu; aktualna treść Podręcznika użytkownika przekazywana będzie użytkownikowi w postaci elektronicznej na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej(e-mail) i udostępniany w formie pisemnej na jego życzenie w Banku.

### § 30

1. Bank ma prawo do zmiany wysokości stawek pobieranych prowizji i opłat zawartych w taryfie w zakresie korzystania z platformy, w trakcie trwania umowy w przypadku zaistnienia jednej z następujących okoliczności:
  - 1) zmiany zakresu lub formy realizacji określonych czynności w ramach wykonywania obowiązków określonych w umowie;
  - 2) zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie dotyczącym usług świadczonych na podstawie umowy;
  - 3) zmiany o co najmniej 0,1% wskaźnika zmiany cen i usług ogłaszanego przez Prezesa GUS;
  - 4) zmiany o co najmniej 0,1% wysokości opłat pobieranych od Banku przez instytucje, z usług których Bank korzysta przy wykonywaniu czynności związanych ze świadczeniem usług objętych umową.
2. Bank ma prawo zmiany czasu pracy placówek Banku, w tym placówki prowadzącej rachunek, a także zmiany adresu siedziby lub dowolnej placówki, w tym prowadzącej rachunek.
3. O zmianie czasu pracy Bank powiadamia klienta w formie komunikatu w placówce Banku oraz na stronie internetowej Banku.
4. W przypadku zmiany adresu siedziby lub dowolnej placówki Banku, w tym placówki prowadzącej rachunek stosuje się ust. 3 powyżej.

### § 31

1. Bank zawiadamia klienta o dokonanej, w trakcie trwania umowy zmianie:
  - 1) taryfy;
  - 2) regulaminu.
2. Zawiadomienie o zmianach, o których mowa w ust. 1, Bank wysyła:
  - 1) w formie pisemnej na adres do korespondencji podany przez klienta lub
  - 2) w postaci elektronicznej na adres poczty elektronicznej (e-mail) wskazany przez klienta, o ile klient wyrazi na to zgodę, na co najmniej 1 miesiąc przed proponowaną datą jej wejścia w życie.
3. Zawiadomienie o zmianach, o których mowa w ust. 1, Bank wysyła w postaci elektronicznej, jeżeli klient wyrazi zgodę na otrzymywanie od Banku w takiej postaci informacji o dokonanych przez Bank zmianach.
4. Jeżeli przed proponowanym dniem wejścia w życie zmian posiadacz rachunku nie dokona wypowiedzenia umowy lub nie zgłosi sprzeciwu, uznaje się, że zmiany zostały przyjęte i obowiązują strony od dnia wskazanego w zawiadomieniu o wprowadzonej zmianie.
5. Bank zawiadamiając o zmianach, o których mowa w ust. 1, powiadamia jednocześnie klienta, że:
  - 1) jeżeli przed proponowaną datą wejścia w życie zmian klient nie złoży sprzeciwu wobec tych zmian, zmiany obowiązują od dnia wskazanego w zawiadomieniu o wprowadzonej zmianie;
  - 2) klient ma prawo, przed datą wejścia w życie zmian, wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym bez ponoszenia opłat;
  - 3) w przypadku, gdy klient złoży sprzeciw, o którym mowa w pkt 1, i nie wypowie umowy, umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian, bez ponoszenia opłat.
6. Jeżeli, w terminie określonym w ust. 5, klient nie odmówi przyjęcia wprowadzonej przez Bank zmiany, uznaje się, że zmiana została przez niego przyjęta i obowiązuje strony od dnia wskazanego w zawiadomieniu o wprowadzonej zmianie.

## **Rozdział 8. Rozwiązanie i wygaśnięcie umowy**

### **§ 32**

1. Umowa ulega rozwiązaniu w przypadku wypowiedzenia jej przez którąkolwiek ze stron – z upływem ostatniego dnia okresu wypowiedzenia, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Umowa ulega rozwiązaniu z dniem określonym w porozumieniu klienta z Bankiem.

### **§ 33**

Umowa wygasa w przypadku którejkolwiek z niżej opisanych przyczyn:

- 1) w razie śmierci klienta (osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą) – z chwilą otrzymania przez Bank aktu zgonu ww. klienta;
- 2) w przypadku powzięcia informacji o zamknięciu przez klienta wszystkich rachunków wskazanych w umowie;
- 3) wskutek likwidacji klienta (osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną);
- 4) wskutek złożenia sprzeciwu, o którym mowa w § 31 ust. 5 pkt 3, z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian.

### **§ 34**

1. Klient może wypowiedzieć umowę z zachowaniem 1-miesięcznego terminu wypowiedzenia.
2. Strony w umowie mogą ustalić inny, niż określony w ust. 1, termin wypowiedzenia.
3. Wypowiedzenie umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.

### **§ 35**

1. Bank może wypowiedzieć umowę wyłącznie z ważnych powodów, z zachowaniem 1-miesięcznego terminu wypowiedzenia, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Za ważne powody uprawniające Bank do wypowiedzenia uważa się:
  - 1) podanie przez klienta nieprawdziwych informacji przy zawieraniu umowy;
  - 2) udostępnianie osobom nieupoważnionym środka identyfikacji elektronicznej;
  - 3) uzasadnionego podejrzenia wykorzystywania działalności Banku w celu ukrycia działań przestępczych lub dla celów mających związek z przestępstwem, w trybie art. 106a Prawa bankowego, jeżeli ma lub może mieć wpływ na wykonanie umowy;
  - 4) klient w ciągu 3 miesięcy nie zawarł żadnej transakcji.

### **§ 36**

Bank blokuje dostęp użytkowników do usługi oraz zastrzega ich środki identyfikacji elektronicznej w przypadku:

- 1) rozwiązania lub wygaśnięcia umowy – z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia umowy;
- 2) śmierci klienta – (osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą) lub pełnomocnika z chwilą powzięcia informacji przez Bank o śmierci klienta lub pełnomocnika;
- 3) ustania osoby prawnej.

## **Rozdział 9. Postanowienia końcowe**

### **§ 37**

1. O ile umowa nie stanowi inaczej, wszelką korespondencję skierowaną przez Bank uważa się za doręczoną w dniu jej otrzymania przez klienta.
2. Jeżeli pisma wysłane przez Bank na ostatni wskazany przez klienta adres nie zostaną podjęte przez klienta niezwłocznie, uznaje się je za doręczone z dniem awizowania na ten adres.
3. Klient zobowiązany jest do niezwłocznego informowania na piśmie o każdej zmianie adresu miejsca zamieszkania lub siedziby, pod rygorem skutków doręczenia określonych w ust. 2.

4. Wszelką korespondencję skierowaną przez klienta do Banku uważa się za doręczoną w chwili jej otrzymania przez Bank.
5. Klient zobowiązuje się do:
  - 1) niezwłocznego zawiadomienia Banku o zmianach danych mających wpływ na wykonanie umowy oraz niniejszego regulaminu, w szczególności o zmianach dotyczących statusu klienta;
  - 2) udzielania na prośbę Banku wyjaśnień w sprawach związanych z transakcjami.

#### § 38

W sprawach, które nie zostały uregulowane w regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa,

#### § 39

Niniejszy regulamin na podstawie art. 109 ust. 2 Prawa bankowego jest wiążący dla stron.