

Regulamin zawierania transakcji wymiany walutowej z natychmiastową dostawą walut przez platformę walutową dla klientów indywidualnych



Rozdział 1. Postanowienia ogólne

Definicje i postanowienia wstępne

§ 1

1. Niniejszy „Regulamin zawierania transakcji wymiany walutowej z natychmiastową dostawą walut przez platformę walutową dla klientów indywidualnych”, zwany dalej regulaminem, określa zasady zawierania transakcji wymiany walutowej, 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 § 32;
 - 3) informacji dotyczących zrealizowanych transakcji.

§ 2

Przez określenia użyte w niniejszym regulaminie należy rozumieć:

- 1) Bank – ESBANK Bank Spółdzielczy;
- 2) Call Center – telefoniczne centrum obsługi klienta;
- 3) cena transakcji – cenę, za jaką Bank sprzedaje lub kupuje walutę bazową;
- 4) data transakcji – dzień, w którym następuje uzgodnienie warunków transakcji;
- 5) data realizacji (data waluty) – datę obciążenia/ uznania rachunku z tytułu realizacji transakcji;
- 6) dostępne środki – saldo rachunku powiększone o kwotę niewykorzystanego kredytu w rachunku płatniczym/kredytu odnawialnego w ROR, 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;
- 7) 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;
- 8) Klient/klient indywidualny – osobę fizyczną o pełnej zdolności do czynności prawnych zawierającą umowę, niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
 - 9) Kod autoryzacyjny – środek identyfikacji elektronicznej polegający na potwierdzeniu tożsamości przez wprowadzenie hasła sms;
 - 10) komunikat o godzinach granicznych – informacja dla klientów zawierająca informacje dotyczące godzin realizacji zleceń płatniczych, dostępną w placówkach Banku oraz na stronie internetowej Banku www.esbank.pl;
 - 11) kursy walut (referencyjne kursy walutowe) – ustalone przez Bank w złotych kursy walut obcych, wartości dewizowych wyrażonych w walutach obcych;
 - 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 prowadzącą rachunek klienta na podstawie zawartej umowy o prowadzenie rachunku;
 - 17) platforma walutowa (platforma) – system teleinformatyczny, umożliwiający identyfikację użytkownika oraz zawarcie za jej pośrednictwem transakcji;
 - 18) posiadacz rachunku - klienta, na rzecz którego Bank prowadzi rachunek, w przypadku kilku Posiadaczy rachunku (Współposiadacza rachunku) – każdego ze Współposiadaczy rachunku;
 - 19) Instrukcja użytkownika Platforma Walutowa – dokument, w tym dokument w postaci elektronicznej, zawierający opis i funkcje platformy oraz sposób zawierania transakcji wymiany walutowej za jej pośrednictwem;
 - 20) rachunek – każdego rodzaju rachunek otwierany i prowadzony przez Bank dla

- posiadacza rachunku w złotych lub walutach wymienialnych publikowanych w tabeli na podstawie umowy, posiadający unikalny 26-cyfrowy numer NRB;
- 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) skarga – każde wystąpienie klienta, z wyjątkiem reklamacji, kierowane do Banku odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności;
 - 23) strona internetowa Banku – www.esbank.pl;
 - 24) środki identyfikacji elektronicznej – zabezpieczenia, przy użyciu których Bank uniemożliwia dostęp do systemu osobom nieuprawnionym (- loginy, hasła);
 - 25) transakcja – transakcję wymiany walutowej z natychmiastową dostawą waluty na rachunek klienta;
 - 26) umowa – umowa zawierania transakcji wymiany walutowej z natychmiastową dostawą walut;
 - 27) usługa – świadczona dla klientów przez Bank usługa zawierania transakcji wymiany walutowej z natychmiastową dostawą walut;
 - 28) uznanie rachunku – powiększenie salda rachunku o kwotę zrealizowanej przez Bank dyspozycji;
 - 29) użytkownik – odpowiednio klienta lub pełnomocnika, który został przez klienta umocowany do zawierania transakcji poprzez platformę walutową;
 - 30) waluta bazowa - walutę, która jest przedmiotem transakcji;
 - 31) waluta rachunku – walutę, w której Bank 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 równoważność wyrażoną w złotych po ustalonym kursie i ustalonej dacie realizacji.

- Jednorazowa kwota transakcji wymiany walutowej nie może być mniejsza niż 50,00 zł i nie większa niż 50.000,00 zł.
- Bank oferuje klientom dokonywanie transakcji dla walut w walucie wymienialnej USD, EURO, GBP.
- Usługa transakcji wymiany walut świadczona jest klientom.
- Warunkiem świadczenia usługi transakcji wymiany walutowej z natychmiastową dostawą waluty jest posiadanie w Banku przez klienta rachunku w złotych i walucie oraz wskazanie ww. rachunków w umowie, z zastrzeżeniem ust. 6.
- Usługa transakcji wymiany walutowej z natychmiastową dostawą walut za pośrednictwem platformy realizowana jest w ramach walut rachunków prowadzonych w tym samym banku.

Umowa

§ 4

- Warunkiem świadczenia usługi wymiany walutowej jest zawarcie umowy.
- Umowa zawierana jest w języku polskim, w formie pisemnej; językiem jakim strony porozumiewają się w trakcie obowiązywania umowy jest język polski.
- Na podstawie podpisanej umowy Bank świadczy usługę transakcji wymiany walutowej z natychmiastową dostawą waluty.
- Klient zobowiązany jest do przestrzegania postanowień umowy oraz niniejszego regulaminu.

Osoby upoważnione do zawierania transakcji

§ 5

- Transakcje mogą być zawierane przez klienta lub ustanowionego przez niego pełnomocnika.
- Pełnomocnikiem klienta może być wyłącznie osoba mająca pełną zdolność do czynności prawnych.
- Pełnomocnictwo może być udzielone wyłącznie pisemnie i stanowi załącznik do umowy.
- Pełnomocnictwo może być w każdym czasie zmienione lub odwołane przez klienta na podstawie pisemnej dyspozycji.
- Pełnomocnictwo może być złożone bezpośrednio w Banku, poprzez wypełnienie formularza stanowiącego załącznik do umowy.
- Pełnomocnictwo wywołuje skutki prawne wobec Banku od momentu określonego w treści dokumentu, nie wcześniej niż z chwilą złożenia dokumentu pełnomocnictwa w Banku.
- Pełnomocnictwo może być sporządzone w formie aktu notarialnego lub w formie pisemnej z poświadczonym podpisem pod rygorem nieważności, przy czym poświadczenie podpisu dokonywane jest:
 - w kraju przez notariusza;
 - za granicą przez:
 - konsula Rzeczypospolitej Polskiej (lub jego odpowiednika zgodnie z obowiązującymi przepisami),
 - przez notariusza danego kraju i opatrzone pieczęcią apostille przewidzianą postanowieniami Konwencji Haskiej znoszącej wymóg legalizacji zagranicznych dokumentów urzędowych, chyba że umowa międzynarodowa zawarta pomiędzy Polską i innym państwem zwalnia z obowiązku legalizacji dokumentów.

- Pełnomocnictwo do zawarcia umowy musi zawierać dane osobowe wymagane przez Bank.

§ 6

- Zmiany pełnomocnictwa dokonuje się na zasadach określonych w § 5 regulaminu.
- 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.
- Pełnomocnictwo wygasa na skutek:
 - śmierci klienta lub pełnomocnika;
 - upływu terminu, na jaki zostało udzielone;
 - zaistnienia zdarzenia, dla którego zostało udzielone;
 - odwołania pełnomocnictwa;
 - rozwiązania lub wygaśnięcia umowy.
- 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

- Transakcja wymiany walutowej w ramach zawartej umowy dokonywana jest za pośrednictwem platformy walutowej.
- Klient zawierając transakcję określa następujące warunki:
 - rodzaj transakcji (kupno/sprzedaż),
 - kwotę transakcji,
 - walutę kupowaną i walutę sprzedawaną (parę walutową),
 - rachunki do rozliczenia transakcji.
- Przed zawarciem transakcji Klient, na ekranie zawierania transakcji w platformie walutowej, ma możliwość zapoznania się z kursem walutowym dla danej pary walutowej, po którym może zawrzeć transakcję.
- Transakcje mogą być przeprowadzane przez klienta, o ile posiada on na rachunku dostępne środki w wysokości kwoty transakcji w dacie transakcji.
- W momencie realizacji transakcji następuje obciążanie i uznawanie rachunków określonych w umowie wskazanych do przeprowadzania transakcji.
- Klient dokonując transakcji:
 - działa we własnym imieniu i na własną rzecz przy zawarciu każdej transakcji;
 - przyjmuje do wiadomości, że informacje dotyczące transakcji nie będą traktowane jako doradztwo inwestycyjne bądź jako rekomendacja dokonania transakcji;
 - nie otrzymał od Banku gwarancji lub zapewnienia, co do oczekiwanych wyników transakcji.
- Klient oświadcza i zapewnia Bank, że zawierając każdą transakcję:
 - zapoznał się i zaakceptował regulamin i jest świadomy ryzyka związanego z zawieraniem transakcji:
 - ryzyka kredytowego polegającego na zagrożeniu nieuregulowania przez jedną ze stron zobowiązań wynikających z zawarcia transakcji,
 - 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;

- 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;
- przed zawarciem transakcji rozważy wszelkie ryzyka z nią związane, w szczególności ryzyka rynkowe, prawne, podatkowe i księgowo, a także potencjalne straty, mogące wynikać z zawartych transakcji.

Platforma walutowa

§ 8

- Klient lub pełnomocnik może korzystać z platformy po udostępnieniu przez Bank środków identyfikacji elektronicznej i dokonaniu ich aktywacji.
- Środki identyfikacji elektronicznej są udostępniane użytkownikowi zgodnie z umową.
- Transakcje za pośrednictwem platformy zawierane są w dni robocze w godzinach określonych w komunikacie o godzinach granicznych.

§ 9

Klient zgadza się:

- 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;
- na przekazywanie przez Bank wszelkich informacji, w zakresie dotyczącym wykonywania umowy, w postaci elektronicznej za pośrednictwem platformy.

§ 10¹

- Bank uruchamia usługi i aktywuje dostęp do platformy po podpisaniu umowy oraz wydaniu loginu i przesłaniu w formie powiadomienia SMS hasła startowego (środków identyfikacji elektronicznej) dla użytkownika.
- W celu zapewnienia bezpiecznego korzystania z aplikacji, proces logowania do platformy jest dwuetapowy. Pierwszy etap wymaga wprowadzenia indywidualnego loginu oraz hasła. Drugi etap logowania polega na potwierdzeniu tożsamości przez wprowadzenie kodu autoryzacyjnego - hasła SMS otrzymywanego każdorazowo podczas logowania do platformy.
- Login przypisany jest do danego użytkownika i jest niezmienny. Hasło startowe zostanie wygenerowane i przesłane za pomocą powiadomienia SMS. Po jego otrzymaniu użytkownik ma obowiązek zalogować się do platformy i

¹ Od dnia 17 czerwca 2019 roku transakcje wymiany walutowej realizowane na podstawie niniejszego regulaminu odbywają się za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu po zalogowaniu do bankowości elektronicznej, z wykorzystaniem środków identyfikacji elektronicznej wydanych na podstawie umowy o świadczenie usług bankowości elektronicznej (UBE); zasady funkcjonowania elektronicznych kanałów dostępu określa Regulamin świadczenia usług w zakresie prowadzenia rachunków bankowych dla klientów indywidualnych.

ustanowić indywidualne hasło (własne hasło).

- Po wydaniu loginu oraz hasła startowego dla użytkownika platformy walutowej, aktywacja platformy przez użytkownika musi nastąpić w ciągu 24 godzin po wydaniu środków identyfikacji elektronicznej.
- W przypadku gdy użytkownik nie zaloguje się do Platformy walutowej w terminie wskazanym w ust. 4, użytkownik musi odblokować dostęp do platformy zgodnie z § 17 ust. 2 regulaminu.

§ 11

- Użytkownik ma obowiązek korzystać z platformy zgodnie z umową oraz zabezpieczyć otrzymane środki identyfikacji elektronicznej przed dostępem osób trzecich i zapewnić poufność tych środków.
- Bank zapewnia, iż zabezpieczenia środków identyfikacji elektronicznej nie są dostępne dla osób innych niż użytkownik uprawniony do korzystania z tych środków.

Zasady funkcjonowania i zakres usług dostępnych w ramach platformy walutowej

§ 12

- Zasady funkcjonowania platformy są zawarte w Instrukcji użytkownika Platforma Walutowa.
- Zakres usługi udostępniany przez Bank użytkownikowi określa niniejszy regulamin oraz umowa.

§ 13

- Wszelkie dyspozycje w systemie, użytkownik składa Bankowi w postaci elektronicznej w sposób umożliwiający Bankowi jego identyfikację i zapoznanie się z treścią dyspozycji.
- Po zalogowaniu do platformy oraz wprowadzeniu kodu autoryzacyjnego, klient zleca wykonanie transakcji poprzez jej zaakceptowanie.
- 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.

Udostępnianie informacji o transakcjach

§ 16

- Bank udostępni na platformie zlecenia transakcji:
 - otwarte,
 - wykonane,
 - niewykonane.
- Każde udane przeprowadzenie zlecenia transakcji spowoduje wysłanie powiadomienia SMS, na numer telefonu przypisany do danego użytkownika.
- Wiadomość SMS zawiera: kwotę transakcji oraz datę i godzinę jej wykonania.

Rozdział 3. Ograniczenia w korzystaniu z usług oraz zastrzeżenie środków

§ 17

- Bank jest zobowiązany zablokować dostęp do platformy w jednym z następujących przypadków:
 - złożenia przez użytkownika dyspozycji zablokowania możliwości realizacji transakcji;
 - zastrzeżenia środka identyfikacji elektronicznej;
 - kolejnego trzykrotnego wpisania nieprawidłowego hasła dostępu do platformy.
- Odblokowanie dostępu, o którym mowa w ust 1 jest realizowane telefonicznie za pośrednictwem Call Center oraz w dowolnej placówce Banku w formie pisemnej.
- Bank ma prawo częściowo ograniczyć lub zablokować dostęp do platformy w następujących przypadkach:
 - uzyskania informacji, iż dyspozycje są składane przez osoby nieuprawnione, z wykorzystaniem środków identyfikacji elektronicznej wydanych użytkownikowi;
 - dokonywania czynności konserwacyjnych platformy lub innych systemów teleinformatycznych, związanych z wykonaniem umowy;
 - dokonywania czynności mających na celu usunięcie awarii, usterek lub nieprawidłowości działania platformy lub innych systemów teleinformatycznych, związanych z wykonaniem umowy;
 - modyfikacji lub wymiany stosowanych środków identyfikacji elektronicznej.
- W zakresie ograniczeń, o których mowa w ust 3 pkt 2-4 Bank z wyprzedzeniem poinformuje klienta na stronie internetowej Banku.
- 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.
- 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

§ 18

- Środek identyfikacji elektronicznej może zostać zastrzeżony przez:
 - Bank - zgodnie z postanowieniami § 20;
 - użytkownika.
- Na wniosek klienta Bank może zastrzec wszystkie środki identyfikacji elektronicznej wydane użytkownikom.

§ 19

- 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.
- Zastrzeżenia, o którym mowa w ust. 1, można dokonywać telefonicznie za pośrednictwem Call Center lub osobiście w dowolnej placówce Banku.
- 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 użytkownika.

- Zastrzeżenia, o którym mowa w ust. 1, nie może być odwołane i powoduje niemożność dalszego posługiwania się środkiem identyfikacji elektronicznej.
- W przypadku zastrzeżenia hasła (środka identyfikacji elektronicznej) przez użytkownika, użytkownik otrzymuje hasło w tej samej formie w jakiej otrzymał pierwsze hasło.
- W przypadku zastrzeżenia loginu (środka identyfikacji elektronicznej) przez użytkownika, użytkownik może wystąpić z wnioskiem o wydanie nowego środka identyfikacji elektronicznej, wyłącznie w placówce Banku.

§ 20

- Bank ma prawo zastrzec środek identyfikacji elektronicznej w przypadku:
 - wygaśnięcia lub rozwiązania umowy;
 - uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem środka identyfikacji elektronicznej tzn. powzięcia informacji o wejściu w posiadanie środków identyfikacji elektronicznej osób trzecich;
 - podjętym nieuprawnionym użyciu środka identyfikacji elektronicznej lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji.
- 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.
- 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

§ 21

Za czynności związane z umową w zakresie korzystania z platformy Bank nie pobiera opłat i prowizji.

Rozdział 5. Reklamacje, skargi i wnioski

§ 22

- W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości związanych z realizacją przez Bank zleconych dyspozycji, niewykonania lub nienależytego wykonania zleceń, stwierdzenia nieautoryzowanych transakcji lub posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank w zakresie określonym regulaminem klient może złożyć reklamację.
- Reklamacja winna być złożona niezwłocznie, bezpośrednio po stwierdzeniu niezgodności w obciążeniu lub uznaniu rachunku lub powzięcia wiadomości o innym zdarzeniu dającym powód do złożenia reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 3.
- Jeżeli reklamacja nie zostanie złożona w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku albo od dnia w którym transakcja płatnicza miała zostać wykonana roszczenia posiadacza rachunku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają.
- Reklamacja może być złożona:

- 1) osobiście w siedzibie Banku lub w dowolnej placówce Banku w formie pisemnej lub ustnej do protokołu reklamacyjnego;
 - 2) listownie w formie pisemnej na adres siedziby Banku lub dowolnej placówki Banku której adres znajduje się na stronie internetowej Banku www.esbank.pl/placowki_i_bankomaty/;
 - 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku info@esbank.pl;
 - 4) faksem w formie pisemnej na numer wskazany na stronie internetowej Banku: 44/744 10 01.
5. Adresy siedziby Banku i placówek Banku oraz formularze reklamacji zamieszczone są na stronie internetowej Banku.
 6. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko składającego reklamację;
 - 2) adres korespondencyjny;
 - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
 - 4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
 - 5) własnoręczny podpis składającego reklamację.
 7. 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.
 8. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia reklamacji, a także w razie odmowy złożenia podpisu na formularzu reklamacji dotyczącej transakcji dokonanej kartą, Bank informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe ze względu na niekompletność oświadczenia klienta; niezależnie od powyższego, Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie określonym w ust. 13, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie określonym w ust. 14.
 9. Bank przyjmując reklamację na żądanie Posiadacza rachunku potwierdza pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Posiadaczem rachunku fakt złożenia przez niego reklamacji.
 10. Bank odpowiada na reklamację bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty wpływu reklamacji do Banku.
 11. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 10 może ulec wydłużeniu do 60 dni kalendarzowych; za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartą/kartą mobilną poza granicami kraju lub wymagających uzyskania informacji od organizacji zajmującej się rozliczeniem transakcji wykonywanych przy użyciu kart płatniczych lub od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem.
 12. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 10, Bank w formie pisemnej przed upływem tego terminu:
 - 1) wyjaśnia przyczyny opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone;
 - 3) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż termin wskazany w ust. 11.
 13. Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 10 i 11 wystarczy wysłanie odpowiedzi do klienta przed ich upływem.
 14. Udzielając odpowiedzi na reklamację Bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację – określonego w ust. 10, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w ust. 11 – chyba, że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
 15. 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.
 16. W przypadku niedotrzymania przez Bank terminu określonego w ust. 10, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach terminu określonego w ust. 11, reklamacje uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
 17. Wszelkie informacje na temat prowadzonego procesu reklamacyjnego dotyczącego transakcji dokonanej kartą klient uzyskuje w placówce Banku, do której wpłynęła reklamacja.
 18. 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.
- 5) wystąpić z powództwem do sądu powszechnego.
 4. Podmiotami uprawnionymi do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich są:
 - 1) Rzecznik Finansowy, adres strony internetowej: www.rf.gov.pl;
 - 2) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, adres strony internetowej: www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny/index.jsp;
 - 3) Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich, adres strony internetowej: www.zbp.pl/dla-konsumentow/arbitr-bankowy/dzialalnosc.

Rozdział 6. Zasady odpowiedzialności Banku

§ 25

1. Klient nie ponosi odpowiedzialności za zleczone 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, § 19.
3. Klienta obciążają nieautoryzowane transakcje płatnicze dokonane po zastrzeżeniu środków identyfikacji elektronicznej, jeśli doszło do nich z winy umyślnej użytkownika.

§ 26

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 wskutek postępowania przez niego lub użytkownika sprzecznego z umową lub regulaminem:
 - 1) Bank zobowiązany będzie do naprawienia szkody poniesionej przez osobę trzecią;
 - 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

§ 23

1. Klient może składać do Banku skargi – oświadczenia nie będące reklamacjami – w zakresie dotyczącym usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności.
2. Klient może składać do Banku wnioski w zakresie dotyczącym poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów Banku, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty.
3. Do skarg i wniosków stosuje się odpowiednio postanowienia niniejszego rozdziału za wyjątkiem § 22 ust. 16 oraz § 24 ust. 3 pkt 4 (w zakresie w jakim dotyczą Rzecznik Finansowego).

§ 24

1. Bank jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. W przypadku sporu z Bankiem klient może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
3. 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) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu lub

odpowiednio posiadacz rachunku lub użytkownik systemu postępował zgodnie z postanowieniami umowy i regulaminu.

§ 27

1. Bank ponosi wobec użytkownika platformy odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej, zainicjowanej przez użytkownika systemu, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Bank może zwolnić się z odpowiedzialności:
 - 1) jeżeli wykaże brak powiadomienia przez posiadacza rachunku, w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku albo od dnia, w którym transakcja płatnicza miała zostać wykonana o nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcjach płatniczych;
 - 2) w przypadku zaistnienia siły wyższej lub postępowania zgodnie z odrębnymi, powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
3. Jeżeli Bank ponosi odpowiedzialność, zgodnie z ust. 1, to niezwłocznie zwraca klientowi kwotę niewykonanej lub nienależyte wykonanej transakcji płatniczej poprzez przywrócenie obciążonego rachunku do stanu, jaki istniałby gdyby nie miało miejsce niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej, z uwzględnieniem opłat i odsetek.

§ 28

W przypadku niewykonanej lub nienależyte wykonanej transakcji płatniczej zainicjowanej przez klienta - Bank, bez względu na odpowiedzialność, na wniosek klienta podejmuje niezwłocznie działania w celu przesłania transakcji płatniczej i powiadamia klienta o ich wyniku.

Rozdział 7. Zmiana umowy, regulaminu, lub Instrukcji użytkownika Platforma Walutowa

§ 29

1. Wszelkie zmiany umowy lub oświadczenia kierowane do drugiej strony tych umów wymagają formy pisemnej w postaci aneksu, za wyjątkiem 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;
 - 5) sposobu informowania o zawartych transakcjach.

§ 30

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. Instrukcja użytkownika stanowi instrukcję użytkownika i nie wymaga powiadamiania klienta o wprowadzanych zmianach w trybie przewidzianym dla regulaminu; aktualna treść Instrukcji użytkownika przekazywana będzie użytkownikowi w postaci elektronicznej na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej(e-mail), udostępniana jest na platformie walutowej oraz jest dostępna w placówkach Banku.

§ 31

1. 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.
2. O wprowadzonych zmianach, o których mowa w ust. 1, Bank zawiadamia użytkownika w trybie oraz w formie przewidzianej dla zmiany regulaminu, o której mowa § 32 ust. 2 regulaminu.

§ 32

1. Bank zawiadamia klienta o dokonanej, w trakcie trwania umowy zmianie regulaminu.
2. Zawiadomienie o zmianach, o której 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 2 miesiące przed proponowaną datą jej wejścia w życie.
3. 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.

4. 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.
5. Jeżeli, w terminie określonym w ust. 3, 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

§ 33

1. Umowa ulega rozwiązaniu w przypadku wypowiedzenia jej przez którąkolwiek ze stron – z upływem ostatniego dnia okresu wypowiedzenia, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3.
2. Umowa ulega rozwiązaniu z dniem określonym w porozumieniu klienta z Bankiem.
3. W przypadku złożenia sprzeciwu, o którym mowa w § 32 ust. 4 pkt 3, z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian.

§ 34

- Umowa wygasa w przypadku którejkolwiek z niżej opisanych przyczyn:
- 1) w razie śmierci klienta - 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 złożenia sprzeciwu, o którym mowa w § 32 ust. 4 pkt 3, z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian.

§ 35

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.

§ 36

1. Bank może wypowiedzieć umowę wyłącznie z ważnych powodów, z zachowaniem 2-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 środków 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.

§ 37

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 lub pełnomocnika z chwilą powzięcia informacji przez Bank o śmierci klienta lub pełnomocnika.

Rozdział 9. Postanowienia końcowe

§ 38

1. Klient, pełnomocnik, zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić Bank o każdej zmianie jakichkolwiek danych osobowych podanych przez siebie oraz przedstawić stosowne dokumenty potwierdzające ich zmianę.
2. Wszelką korespondencję skierowaną przez klienta do Banku uważa się za doręczoną w chwili jej otrzymania przez Bank.
3. 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.

§ 39

1. W sprawach nieuregulowanych w umowie, regulaminie lub Instrukcji użytkownika Platforma Walutowa, znajdują zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności przepisy Prawa bankowego, ustawy o usługach płatniczych lub Kodeksu cywilnego.
2. Do zawarcia i wykonania umowy objętej niniejszym regulaminem prawem właściwym jest prawo polskie.
3. Do określenia sądów właściwych do rozstrzygania sporów wynikających z umów wskazanych w ust. 1 zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

§ 40

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