

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



Rozdział 1. Postanowienia ogólne

Definicje i postanowienia wstępne

§ 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:
 - opis usługi zawierania transakcji wymiany walutowej;
 - warunki udostępnienia usługi;
 - zasady zawierania transakcji wymiany walutowej oraz ich rozliczania.
- Aktualna treść regulaminu dostępna jest w placówkach Banku.
- W okresie obowiązywania umowy Bank, na wniosek klienta złożony w każdym czasie, zobowiązany jest do udostępnienia:
 - postanowień zawartej umowy w sposób uzgodniony z posiadaczem rachunku;
 - aktualnej treści regulaminu, w sposób uzgodniony z posiadaczem rachunku, poza trybem określonym w § 32;
 - informacji dotyczących zrealizowanych transakcji.

§ 2

Przez określenia użyte w niniejszym regulaminie należy rozumieć:

- Bank – ESBANK Bank Spółdzielczy;
- Call Center – telefoniczne centrum obsługi klienta;
- cena transakcji – cenę, za jaką Bank sprzedaje lub kupuje walutę bazową;
- data transakcji – dzień, w którym następuje uzgodnienie warunków transakcji;
- data realizacji (data waluty) – datę obciążenia/ uznania rachunku z tytułu realizacji transakcji;
- 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;
- 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;

- Klient/klient indywidualny – osobę fizyczną o pełnej zdolności do czynności prawnych zawierającą umowę, niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- Kod autoryzacyjny – środek identyfikacji elektronicznej polegający na potwierdzeniu tożsamości przez wprowadzenie hasła sms;
- 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;
- kursy walut (referencyjne kursy walutowe) – ustalone przez Bank w złotych kursy walut obcych, wartości dewizowych wyrażonych w walutach obcych;
- kwota transakcji – kwotę waluty, jaką klient kupuje/ sprzedaje zgodnie z uzgodnionym z Bankiem kursem walut;
- obciążenie rachunku – zmniejszenie salda rachunku o kwotę zrealizowanej przez Bank dyspozycji;
- pełnomocnik – osobę lub osoby upoważnione przez posiadacza rachunku – na zasadach określonych w regulaminie – do zawierania transakcji w imieniu posiadacza rachunku;
- placówka Banku – jednostkę organizacyjną Banku prowadzącą obsługę klientów;
- placówka prowadząca rachunek – placówkę Banku prowadzącą rachunek klienta na podstawie zawartej umowy o prowadzenie rachunku;
- platforma walutowa (platforma) – system teleinformatyczny, umożliwiający identyfikację użytkownika oraz zawarcie za jej pośrednictwem transakcji;
- posiadacz rachunku - klienta, na rzecz którego Bank prowadzi rachunek, w przypadku kilku Posiadaczy rachunku (Współposiadacza rachunku) – każdego ze Współposiadaczy rachunku;
- 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;
- 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;

- 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;
- skarga – każde wystąpienie klienta, z wyjątkiem reklamacji, kierowane do Banku odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności;
- strona internetowa Banku – www.esbank.pl;
- środki identyfikacji elektronicznej – zabezpieczenia, przy użyciu których Bank uniemożliwia dostęp do systemu osobom nieuprawnionym (- loginy, hasła);
- transakcja – transakcję wymiany walutowej z natychmiastową dostawą waluty na rachunek klienta;
- umowa – umowa zawierania transakcji wymiany walutowej z natychmiastową dostawą walut;
- usługa – świadczona dla klientów przez Bank usługa zawierania transakcji wymiany walutowej z natychmiastową dostawą walut;
- uznanie rachunku – powiększenie salda rachunku o kwotę zrealizowanej przez Bank dyspozycji;
- użytkownik – odpowiednio klienta lub pełnomocnika, który został przez klienta umocowany do zawierania transakcji poprzez platformę walutową;
- waluta bazowa - walutę, która jest przedmiotem transakcji;
- waluta rachunku – walutę, w której Bank prowadzi rachunek dla klienta.

Usługa transakcji wymiany walutowej

§ 3

- 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.

2. Jednorazowa kwota transakcji wymiany walutowej nie może być mniejsza niż 50,00 zł i nie większa niż 50.000,00 zł.
3. Bank oferuje klientom dokonywanie transakcji dla walut w walucie wymiennej USD, EURO, GBP.
4. Usługa transakcji wymiany walut świadczona jest klientom.
5. 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.
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

1. Warunkiem świadczenia usługi wymiany walutowej jest zawarcie umowy.
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.

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. Pełnomocnictwo może być udzielone wyłącznie pisemnie i stanowi załącznik do umowy.
4. Pełnomocnictwo może być w każdym czasie zmienione lub odwołane przez klienta na podstawie pisemnej dyspozycji.
5. Pełnomocnictwo może być złożone bezpośrednio w Banku, poprzez wypełnienie formularza stanowiącego załącznik do umowy.
6. Pełnomocnictwo wywołuje skutki prawne wobec Banku od momentu określonego w treści dokumentu, nie wcześniej niż z chwilą złożenia dokumentu pełnomocnictwa w Banku.
7. 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, chyba że umowa międzynarodowa zawarta pomiędzy Polską i innym państwem zwalnia z obowiązku legalizacji dokumentów.

8. 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 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 dokonywana jest za pośrednictwem platformy walutowej.
2. Klient zawierając transakcję określa następujące warunki:
 - 1) rodzaj transakcji (kupno/sprzedaż),
 - 2) kwotę transakcji,
 - 3) walutę kupowaną i walutę sprzedawaną (parę walutową),
 - 4) rachunki do rozliczenia transakcji.
3. 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.
4. Transakcje mogą być przeprowadzane przez klienta, o ile posiada on na rachunku dostępne środki w wysokości kwoty transakcji w dacie transakcji.
5. W momencie realizacji transakcji następuje obciążanie i uznawanie rachunków określonych w umowie wskazanych do przeprowadzania transakcji.
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 księgowo, a także potencjalne straty, mogące wynikać z zawartych transakcji.

Platforma walutowa

§ 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. Transakcje za pośrednictwem platformy zawierane są w dni robocze w godzinach określonych w komunikacie o godzinach granicznych.

§ 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

1. 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.
2. 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.
3. 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 ustanowić indywidualne hasło (własne hasło).
4. 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.

5. 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

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. 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

1. Zasady funkcjonowania platformy są zawarte w Instrukcji użytkownika Platforma Walutowa.
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 oraz wprowadzeniu kodu autoryzacyjnego, 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.

Udostępnianie informacji o transakcjach

§ 16

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

Rozdział 3. Ograniczenia w korzystaniu z usług oraz zastrzeżenie środków

§ 17

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 trzykrotnego wpisania nieprawidłowego hasła dostępu do platformy.
2. Odblokowanie dostępu, o którym mowa w ust 1 jest realizowane telefonicznie za pośrednictwem Call Center oraz w dowolnej placówce Banku w formie pisemnej.
 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

§ 18

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

§ 19

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 telefonicznie za pośrednictwem Call Center lub osobiście w dowolnej placówce 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 użytkownika.
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 hasła (środka identyfikacji elektronicznej) przez użytkownika, użytkownik otrzymuje hasło w tej samej formie w jakiej otrzymał pierwsze hasło.
6. 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

1. Bank ma prawo zastrzec środki 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

§ 21

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

Rozdział 5. Reklamacje, skargi i wnioski

§ 22

1. 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.
2. 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.
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 nienależytych wykonanych transakcji płatniczych wygasają.
4. 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 informacja i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank, umożliwiając 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.

§ 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
 - 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 Konsumentki przy Związku Banków Polskich, adres strony internetowej: www.zbp.pl/dla-konsumentow/arbitrer-bankowy/dzialalnosc.

Rozdział 6. Zasady odpowiedzialności Banku

§ 25

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, § 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 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 nienależycie 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 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.

§ 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.