

REGULAMIN PROWADZENIA WSPÓLNYCH RACHUNKÓW BANKOWYCH I SYSTEMU BANKOWOŚCI ELEKTRONICZNEJ ORAZ ŚWIADCZENIA USŁUG PŁATNICZYCH DLA KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH

§1 – Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin (dalej „Regulamin”) określa warunki świadczenia przez BFF Bank S.p.A. Spółka Akcyjna Oddział w Polsce (dalej „Bank”) usług bankowości elektronicznej i usług płatniczych w zakresie wskazanym w §3 ust. 1 poniżej.
2. Bank prowadzi w Polsce działalność w formie oddziału instytucji kredytowej, działając w oparciu o licencję bankową udzieloną przez włoski organ nadzoru bankowego – Bank of Italy. Działalność Banku w Polsce została notyfikowana Komisji Nadzoru Finansowego.
3. Informacje stanowiące tajemnicę bankową są przetwarzane i przechowywane przez Bank w Polsce zgodnie z przepisami Prawa bankowego oraz przez BFF Bank S.p.A. we Włoszech zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa włoskiego.
4. Bank prowadzi działalność bankową w Polsce zgodnie z przepisami prawa polskiego. Na pisemny wniosek Klienta Bank udostępnia informację o regulacjach prawnych dotyczących działalności Banku i BFF Bank S.p.A.
5. Bank jest członkiem Związku Banków Polskich. Natomiast BFF Bank S.p.A. jest członkiem Associazione Bancaria Italiana (Związek Banków Włoskich) i przestrzega zasad dobrych praktyk przyjętych przez Associazione Bancaria Italiana dla banków zrzeszonych.
6. W ramach Umowy Bank otwiera dla Klientów Rachunek Depozytowy i Lokaty Facto. Szczegółowe warunki otwierania Lokaty Facto reguluje §7 poniżej.

§2 – Słownik

Użyte w Regulaminie i Umowie terminy mają następujące znaczenie:

„Arkusze Informacyjny” – zbiór informacji o Banku, oferowanych przez niego produktach i usługach (w tym zasadach prowadzenia Rachunków Depozytowych i Lokat Facto) i ryzyku związanym z usługami świadczonymi przez Bank;

„Bankowość Elektroniczna” – udostępniony przez Bank serwis internetowy umożliwiający Klientom składanie Dyspozycji i Zleceń oraz dostęp do informacji i usług oferowanych przez Bank. O ile nie wskazano inaczej, Bankowość Elektroniczna oznacza także aplikację mobilną, o ile została udostępniona przez Bank.

„Dyspozycja” – złożone przez Klienta za pośrednictwem Bankowości Elektronicznej wnioski i oświadczenia, dotyczące produktów i usług udostępnianych przez Bank, w

tym w szczególności polecenie otwarcia Lokaty Facto;

„Dzień Roboczy” – dzień od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo uznanych w Rzeczypospolitej Polskiej za wolne od pracy, w którym Bank wykonuje Dyspozycje i Zlecenia;

„Formularz” – wygenerowane elektronicznie zestawienie danych podanych przez Klienta we Wniosku wypełnianym na Stronie Internetowej w celu zawarcia Umowy z Bankiem;

„Godzina Graniczna” – godzina w Dniu Roboczym, wskazana w Bankowości Elektronicznej, po której złożoną przez Klienta Dyspozycję lub Zlecenie uznaje się za otrzymane pierwszego Dnia Roboczego po tym dniu. Bank może wskazać inną Godzinę Graniczną dla realizacji Dyspozycji i Zleceń;

„Indywidualne Dane Uwierzytelniające” – indywidualne dla każdego Klienta cechy służące do celów Silnego Uwierzytelnienia Klienta (w tym do logowania do Bankowości Elektronicznej i autoryzacji Dyspozycji i Zleceń), w tym poufne wyszczególnione dane do logowania, kody, loginy, hasła i numery;

„Klient” - każdy ze współposiadaczy Rachunku Depozytowego, będący osobą fizyczną, posiadający pełną zdolność do czynności prawnych i status Rezydenta, który zawiera lub zawarł Umowę z Bankiem w celach niezwiązanych z prowadzoną działalnością gospodarczą, handlową, rzemieślniczą lub zawodową (współposiadacze Rachunku Depozytowego wszyscy łącznie jako „Klienci”);

„Lokata Facto” – rachunek terminowej lokaty oszczędnościowej w Banku, prowadzony w złotych, na którym środki pozostają całkowicie niedostępne dla Klienta przez cały uzgodniony Okres Lokaty, z zastrzeżeniem ustawowego prawa do odstąpienia od Umowy lub Umowy Lokaty Facto oraz prawa wypowiedzenia Umowy lub Umowy Lokaty Facto;

„NRB” – numer rachunku bankowego złożony z 26 cyfr;

„Okres Lokaty” – okres, na który zawarta została Lokata Facto;

„Oprocentowanie” – oprocentowanie naliczane przez Bank w odniesieniu do środków pieniężnych zgromadzonych na Rachunku Depozytowym lub objętych Lokatą Facto, przy czym w przypadku Lokaty Facto stopa oprocentowania może być różna w zależności od Okresu Lokaty;

„Prawo bankowe” – ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (t.j. Dz. U. 2022 poz. 2324 z późn. zm.);

„Przelew Aktywacyjny” – bezgotówkowa transakcja płatnicza na dowolną kwotę wykonana z rachunku bankowego prowadzonego w złotych, wskazanego przez Klienta w celu weryfikacji jego tożsamości na potrzeby zawarcia Umowy lub w celu uznania rachunku za Rachunek Zewnętrzny;

„Rachunek Depozytowy” – prowadzony przez Bank dla Klientów rachunek

depozytowy (podlegający Oprocentowaniu według stopy oprocentowania wskazanej w Tabeli Oprocentowania i Opłat), nieposiadający funkcjonalności rachunku płatniczego;

„Rachunek Zewnętrzny” – rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy Klienta, otwarty i prowadzony dla tego Klienta w banku krajowym, oddziale banku zagranicznego, oddziale instytucji kredytowej działającej w Polsce, instytucji kredytowej działającej w Polsce lub spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej, wskazany przez Klienta w Bankowości Elektronicznej jako rachunek powiązany z Rachunkiem Depozytowym;

„Rezydent” – polski rezydent podatkowy w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych (t.j. Dz.U. 2022 poz. 2647 z późn. zm.);

„Silne Uwierzytelnienie Klienta” – uwierzytelnienie Klienta (potwierdzenie tożsamości) oparte na wykorzystaniu dwóch lub więcej elementów, klasyfikowanych w kategoriach wiedzy (coś, co tylko użytkownik wie), posiadania (coś, co tylko użytkownik posiada) i cechy klienta (coś, co charakteryzuje użytkownika), które są niezależne, ponieważ naruszenie jednego nie zagraża niezawodności pozostałych, przeprowadzane z wykorzystaniem i zachowaniem poufności Indywidualnych Danych Uwierzytelniających;

„Strona Internetowa” – strona internetowa Banku dostępna pod adresem www.lokatafacto.pl;

„Tabela Oprocentowania i Opłat” – tabela, w której Bank zamieszcza informacje o stopie Oprocentowania środków pieniężnych zdeponowanych na Lokacie Facto i na Rachunku Depozytowym, a także o wysokości należnych opłat;

„Transakcja Płatnicza” – zainicjowany przez Klienta transfer środków pieniężnych;

„Trwały Nośnik” – nośnik umożliwiający Klientowi przechowywanie informacji adresowanych do niego w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci, w tym przesłanych pocztą elektroniczną;

„Umowa” – umowa ramowa o prowadzenie wspólnego rachunku bankowego i systemu bankowości elektronicznej oraz świadczenie usług płatniczych, zawarta między Klientami a Bankiem, której integralną część stanowi Regulamin oraz Tabela Oprocentowania i Opłat;

„Umowa Lokaty Facto” – umowa terminowej lokaty oszczędnościowej zawarta pomiędzy Klientami a Bankiem. Warunki otwarcia i prowadzenia Lokaty Facto zawarte w Dyspozycji, Tabeli Oprocentowania i Opłat oraz Regulaminie stanowią łącznie Umowę Lokaty Facto;

„Wniosek” – elektroniczny wniosek o zawarcie Umowy dostępny na Stronie Internetowej;

„Zlecenie” – oświadczenie Klienta złożone Bankowi zawierające polecenie wykonania Transakcji Płatniczej z Rachunku Depozytowego.

§3 - Przedmiot Umowy

1. Umowa określa zasady świadczenia przez Bank na rzecz Klientów następujących usług bankowości elektronicznej oraz zasady korzystania przez Klientów z tych usług, tj.:
 - a) Usługi otwarcia i prowadzenia Rachunku Depozytowego,
 - b) Usługi otwarcia i prowadzenia Lokat Facto,
 - c) Usługi wykonywania bezgotówkowych Transakcji Płatniczych.
2. Bank świadczy na rzecz Klientów usługi, o których mowa w ust. 1 powyżej, wyłącznie poprzez Bankowość Elektroniczną, z zastrzeżeniem, że Wnioski o otwarcie Rachunku Depozytowego Klienta składają poprzez Stronę Internetową. O zmianie lub wdrożeniu nowych kanałów dostępu do produktów i usług bankowych, Bank niezwłocznie poinformuje Klientów.
3. Niezależnie od postanowień ust. 2, Bank może kontaktować się z Klientem telefonicznie, za pomocą Bankowości Elektronicznej, e-maila, pisemnie lub w inny udostępniany przez Bank sposób komunikacji zaakceptowany przez Klienta.
4. Bank, niezwłocznie po wypełnieniu przez danego Klienta Wniosku, a przed zawarciem Umowy przesyła temu Klientowi na Trwałym Nośniku:
 - a) Arkusz Informacyjny;
 - b) Tabelę Oprocentowania i Opłat stanowiącą integralną część Umowy;
 - c) Formularz;
 - d) Egzemplarz Regulaminu stanowiący integralną część Umowy;
 - e) Projekt Umowy.

§4 – Zawarcie Umowy

1. Umowa zawierana jest na odległość oraz na czas nieoznaczony w postaci elektronicznej w rozumieniu art. 7 Prawa bankowego.
2. Do zawarcia Umowy na odległość dochodzi w postaci elektronicznej po spełnieniu łącznie następujących warunków:
 - a) Złożenie kompletnego Wniosku przez każdego z Klientów;
 - b) Wyrażenie przez każdego z Klientów zgody na zawarcie Umowy poprzez kliknięcie we Wniosku przycisku "wyrażam zgodę na zawarcie Umowy";
 - c) Wykonanie przez każdego z Klientów Przelewu Aktywacyjnego z Rachunku Zewnętrznego wskazanego we Wniosku na rachunek wskazany przez Bank;
 - d) Dokonanie przez Bank pozytywnej identyfikacji i weryfikacji tożsamości każdego z Klientów, polegającej na zweryfikowaniu, czy dane osobowe Klienta podane przez niego we Wniosku są zgodne z danymi na dokumencie tożsamości Klienta oraz danymi dostępnymi Bankowi wskutek wykonania Przelewu Aktywacyjnego lub danymi pozyskanymi przez Bank z innych wiarygodnych źródeł;

- e) Zaakceptowanie przez Bank złożonego przez każdego Klienta Wniosku i poinformowanie Klientów o zawarciu Umowy poprzez e-mail, wraz z którym Bank prześle każdemu z Klientów, w formie Trwałego Nośnika, Umowę, w tym Regulamin oraz Tabelę Oprocentowania i Opłat, a także Arkusz Informacyjny.

Zgodnie z powyższym, Umowa będzie uznana za zawartą dopiero po pozytywnym rozpatrzeniu Wniosków każdego z Klientów przez Bank oraz otrzymaniu przez każdego z Klientów, w formie e-maila, informacji o zawarciu Umowy pomiędzy tymi Klientami a Bankiem.

3. Każdy Klient ma obowiązek wykonać Przelew Aktywacyjny w celu otwarcia Rachunku Depozytowego i korzystania z usług oferowanych przez Bank. Zawarcie Umowy i otwarcie Rachunku Depozytowego może nastąpić dopiero po wykonaniu Przelewu Aktywacyjnego przez każdego z Klientów.
4. Przelew Aktywacyjny może zostać wykonany przez Klienta wyłącznie z rachunku bankowego Klienta wskazanego przez tego Klienta we Wniosku.
5. Rachunek, z którego Klient wykonał Przelew Aktywacyjny staje się dla niego Rachunkiem Zewnętrznym, pod warunkiem, iż dane Klienta podane we Wniosku są zgodne z danymi przypisanymi do Rachunku Zewnętrznego.
6. Przelew Aktywacyjny:
 - a) może zostać wykonany przez Klienta z Rachunku Zewnętrznego będącego jego indywidualnym rachunkiem bankowym. W tym wypadku, każdy z Klientów wykonuje samodzielnie Przelew Aktywacyjny ze swojego Rachunku Zewnętrznego;
 - b) może zostać wykonany przez Klienta z Rachunku Zewnętrznego będącego wspólnym rachunkiem bankowym obu Klientów. W tym wypadku, każdy z Klientów wykonuje samodzielnie Przelew Aktywacyjny z Rachunku Zewnętrznego będącego rachunkiem wspólnym.
8. Wyrażanie przez Klientów woli zawarcia Umowy jest równoznaczne z akceptacją jej warunków (w tym Regulaminu oraz Tabeli Oprocentowania i Opłat), jak również oznacza wyraźne potwierdzenie przez Klientów woli korzystania z usług udostępnionych przez Bank, w tym usług płatniczych.
9. Bank zastrzega sobie prawo do odmowy zaakceptowania Wniosków złożonych przez Klientów w sytuacji wystąpienia jednego z następujących zdarzeń:
 - a) Którykolwiek z Klientów nie jest Rezydentem lub stał się rezydentem podatkowym innego kraju niż Rzeczpospolita Polska, w tym rezydentem podatkowym Stanów Zjednoczonych Ameryki,
 - b) Którykolwiek z Klientów jest osobą zajmującą eksponowane stanowisko polityczne (wyjaśnienia tego pojęcia znajdują się w treści Wniosku),
 - c) Którykolwiek z Klientów podał przy zawarciu Umowy, we Wniosku lub w trakcie obowiązywania Umowy informacje nieprawdziwe lub posłużył się dokumentami nieprawdziwymi, przerobionymi lub podrobionymi,

- d) Którykolwiek z Klientów nie dostarczył żądanych przez Bank informacji i dokumentów, wymaganych w celu przeprowadzenia przez Bank identyfikacji i weryfikacji tożsamości Klienta zgodnie z przepisami ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu lub w celu wykonania innych obowiązków Banku wynikających z tej ustawy,
 - e) Bank ocenił ryzyko zawarcia Umowy z Klientami lub z jednym z Klientów jako podwyższone ryzyko prania pieniędzy w rozumieniu art. 33 ust. 2 oraz art. 43 ust. 2 ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu,
 - f) Którykolwiek z Klientów naruszył przepisy prawa związane z przeciwdziałaniem praniu pieniędzy, finansowaniem terroryzmu lub wykorzystywaniem działalności Banku do dokonywania działań przestępczych lub mających związek z działaniami przestępczymi.
10. Do momentu zakończenia procesu identyfikacji i weryfikacji tożsamości każdego z Klientów i zawarcia Umowy, Klienci nie mogą korzystać z pełnej oferty usług świadczonych przez Bank. W tym okresie Klienci mogą wykorzystywać Bankowość Elektroniczną jedynie do kontaktu z Bankiem i do wykonywania wszelkich czynności koniecznych w celu zawarcia Umowy, w tym do wskazania Rachunku Zewnętrznego lub zmiany rachunku, z którego będzie wykonany Przelew Aktywacyjny.
 11. W przypadku niezawarcia Umowy w terminie 30 (trzydziestu) Dni Roboczych od daty złożenia Wniosku przez pierwszego Klienta, w szczególności gdy którykolwiek z Klientów nie wykonał wszystkich czynności koniecznych w celu zawarcia Umowy wskazanych w Regulaminie, na przykład nie wykonał Przelewu Aktywacyjnego lub wykonany Przelew Aktywacyjny nie potwierdza danych Klienta wskazanych we Wniosku, Bank uzna Wniosek za niezłożony i w takiej sytuacji zwróci każdemu Klientowi, bez Oprocentowania, wszelkie środki pieniężne zdeponowane przez niego w związku z Umową, w tym środki pieniężne przekazane Przelewem Aktywacyjnym.
 12. Po zawarciu Umowy i przez cały okres jej obowiązywania, każdy z Klientów jest zobowiązany do bieżącej aktualizacji swoich danych i informacji podanych we Wniosku. W szczególności Klienci są zobowiązani do niezwłocznego powiadomienia Banku o każdej zmianie swojego adresu, w tym adresu e-mail i numeru telefonu komórkowego podanych we Wniosku. Każdy z Klientów dokonuje aktualizacji danych i informacji składając Dyspozycję poprzez Bankowość Elektroniczną. W celu zmiany numeru telefonu lub adresu e-mail do kontaktu Klienta z Bankiem, Bank może wymagać dodatkowej weryfikacji tego numeru lub adresu e-mail (np. podania kodu przesłanego na wskazany adres e-mail lub numer telefonu).
 13. Niezwłocznie po zawarciu Umowy, każdy z Klientów otrzyma e-mailem na Trwałym Nośniku:

- a) Egzemplarz Umowy, w tym Regulamin i Tabelę Oprocentowania i Opłat,
- b) Arkusz Informacyjny.

§5 – Bezpieczeństwo i zasady korzystania z Bankowości Elektronicznej

1. Korzystanie przez Klientów z Bankowości Elektronicznej jest możliwe za pośrednictwem Strony Internetowej lub – w przypadku aplikacji mobilnej - za pośrednictwem urządzenia mobilnego.
2. W celu pierwszego zalogowania do Bankowości Elektronicznej za pomocą Strony Internetowej, w tym na potrzeby korzystania z niej w ograniczonym zakresie na zasadach określonych w §4 ust. 10, każdy z Klientów posługuje się loginem wysłanym mu przez Bank e-mailem na adres wskazany przez niego we Wniosku oraz hasłem jednorazowym przesłanym SMS-em na numer telefonu komórkowego wskazany przez niego we Wniosku.
3. Po pierwszym zalogowaniu do Bankowości Elektronicznej każdy z Klientów ustawia stałe hasło dostępu do Bankowości Elektronicznej, które będzie wykorzystywał na potrzeby kolejnych logowań do Bankowości Elektronicznej zgodnie z zasadami wskazanymi w ust. 9 poniżej. Na potrzeby korzystania z aplikacji mobilnej, o ile taka funkcjonalność zostanie udostępniona przez Bank, Bank może wymagać ustawienia przez Klienta dodatkowych lub odrębnych Indywidualnych Danych Uwierzytelniających.
4. Bank wydaje dla każdego Klienta odrębne Indywidualne Dane Uwierzytelniające.
5. Korzystanie z Bankowości Elektronicznej wymaga posiadania przez Klienta urządzenia z dostępem do Internetu, w szczególności komputera osobistego lub urządzenia mobilnego.
6. Klient uzyskuje dostęp do Bankowości Elektronicznej, a także składa Zlecenia i Dyspozycje w Bankowości Elektronicznej podając Indywidualne Dane Uwierzytelniające z zastosowaniem procedury Silnego Uwierzytelnienia Klienta. Opis procedury Silnego Uwierzytelnienia Klienta zamieszczony jest w Arkuszu Informacyjnym. Bank może nie stosować Silnego Uwierzytelnienia Klienta w przypadkach, w których przepisy prawa dopuszczają stosowanie wyłączeń od tej procedury.
7. Skuteczne uwierzytelnienie Klienta na potrzeby złożenia Zlecenia z zastosowaniem procedury Silnego Uwierzytelnienia Klienta jest równoznaczne z autoryzacją Transakcji Płatniczej.
8. Użycie przez Klienta Indywidualnych Danych Uwierzytelniających zgodnie z procedurą Silnego Uwierzytelnienia Klienta jest jedynym i wystarczającym dowodem uwierzytelnienia tego Klienta.
9. Każdy z Klientów jest zobowiązany do:
 - a) Zachowania w tajemnicy wszelkich informacji zapewniających bezpieczne korzystanie z Bankowości Elektronicznej, w tym nieudostępniania i nieujawniania innym osobom Indywidualnych Danych Uwierzytelniających,
 - b) Poinformowania Banku o zauważonych nieprawidłowościach w działaniu

- usług świadczonych przez Bank lub zauważonych incydentach, mogących mieć istotny wpływ na bezpieczeństwo, integralność lub ciągłość działania systemu Bankowości Elektronicznej,
- c) Należytego zabezpieczenia urządzeń (np. komputerów, tabletów, telefonów komórkowych) i oprogramowania, za pomocą których Klient korzysta z Bankowości Elektronicznej, poprzez stosowanie: wyłącznie legalnego oprogramowania, aktualnego oprogramowania antywirusowego i antyspamowego oraz zapory firewall, najnowszych wersji przeglądarek internetowych oraz haseł zabezpieczających dostęp do urządzeń, a także poprzez zapobieganie nieautoryzowanemu dostępowi lub użyciu tych urządzeń lub oprogramowania oraz poprzez usuwanie wszelkich programów, które mogą zagrozić bezpieczeństwu urządzeń i korzystaniu z Bankowości Elektronicznej,
 - d) Korzystania z systemu Bankowości Elektronicznej zgodnie z postanowieniami Umowy oraz zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym niewykorzystywania Bankowości Elektronicznej do działalności sprzecznej z prawem lub przekazywania treści o charakterze bezprawnym,
 - e) Niepodejmowania czynności, które mogą wywołać zakłócenia lub uszkodzenia w Bankowości Elektronicznej,
 - f) Niezwłocznego zgłaszania Bankowi stwierdzenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia lub nieuprawnionego użycia Indywidualnych Danych Uwierzytelniających,
 - g) Niezwłocznej zmiany Indywidualnych Danych Uwierzytelniających, w przypadku podejrzenia, że weszły w posiadanie osoby nieuprawnionej.
10. W przypadku zgłoszenia Bankowi stwierdzenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia lub nieuprawnionego użycia Indywidualnych Danych Uwierzytelniających lub 3-krotnego użycia przez któregokolwiek Klienta nieprawidłowych Indywidualnych Danych Uwierzytelniających, Bank może zablokować temu Klientowi dostęp do Bankowości Elektronicznej do czasu wydania nowych Indywidualnych Danych Uwierzytelniających. Klient dokonuje zgłoszenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, korzystając z formularza dostępnego na Stronie Internetowej (za pomocą formularza Klient dokonuje właściwego zgłoszenia lub przekazuje Bankowi prośbę o kontakt przez e-mail lub kontakt telefoniczny, w trakcie którego dokonuje zgłoszenia) lub w Bankowości Elektronicznej.
11. Bank może zablokować Klientowi stale lub czasowo dostęp do Bankowości Elektronicznej lub poszczególnych usług w dowolnym momencie z uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem, powiadamiając o tym fakcie Klienta, którego ta blokada dotyczy (Bank informuje Klientów o zagrożeniach bezpieczeństwa, przypadkach wystąpienia oszustwa lub podejrzenia jego wystąpienia poprzez Bankowość Elektroniczną), jeśli to możliwe, przed zablokowaniem lub najpóźniej następnego dnia. Bank informuje Klientów z

odpowiednim wyprzedzeniem o planowanej niedostępności Bankowości Elektronicznej na Stronie Internetowej lub w Bankowości Elektronicznej. Bank nie informuje Klientów o zablokowaniu dostępu do Bankowości Elektronicznej lub poszczególnych usług, gdy przekazanie takiej informacji byłoby nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione na mocy obowiązujących przepisów prawa. W takich przypadkach Bank wskazuje czynności, jakie podejmie w celu przywrócenia normalnego działania Bankowości Elektronicznej lub poszczególnych usług oraz o zasadach korzystania przez Klienta z usług Banku w okresie niedostępności Bankowości Elektronicznej.

12. Bank niezwłocznie odblokowuje Klientowi dostęp do Bankowości Elektronicznej lub poszczególnych usług, jeżeli przestały istnieć podstawy do utrzymywania blokady.
13. Po dokonaniu zgłoszenia Bankowi stwierdzenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia lub nieuprawnionego użycia Indywidualnych Danych Uwierzytelniających, Klienci nie ponoszą odpowiedzialności za nieautoryzowane Transakcje Płatnicze, chyba że którykolwiek z Klientów doprowadził umyślnie do nieautoryzowanej Transakcji Płatniczej.
14. Przed dokonaniem zgłoszenia, o którym mowa w ust. 10, Klienci ponoszą odpowiedzialność za nieautoryzowane Transakcje Płatnicze do wysokości równowartości w złotych kwoty 50 euro (Bank ustala równowartość tej kwoty w złotych przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez Narodowy Bank Polski obowiązującego w dniu wykonania Transakcji Płatniczej), o ile nieautoryzowana Transakcja Płatnicza jest skutkiem zastosowania utraconych, skradzionych, przywłaszczonych lub użytych w sposób nieuprawniony Indywidualnych Danych Uwierzytelniających.
15. Zasada odpowiedzialności wskazana w ust. 14 nie ma zastosowania w przypadku, gdy:
 - a) Klient nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia Indywidualnych Danych Uwierzytelniających przed wykonaniem Transakcji Płatniczej, z wyjątkiem przypadku, gdy Klient działał umyślnie,
 - b) Utrata Indywidualnych Danych Uwierzytelniających przed wykonaniem Transakcji Płatniczej została spowodowana działaniem lub zaniechaniem ze strony pracownika, agenta lub oddziału Banku lub podmiotu świadczącego na jego rzecz usługi techniczne lub
 - c) Bank nie żądał Silnego Uwierzytelnienia Klienta w celu uwierzytelnienia Zlecenia, chyba że Klient umyślnie doprowadził do powstania nieautoryzowanej Transakcji Płatniczej.
16. Bank udostępnia na Stronie Internetowej lub w Arkuszu Informacyjnym aktualne informacje na temat procedur bezpieczeństwa w zakresie korzystania z Bankowości Elektronicznej.
17. Bank zapewnia Klientom możliwość komunikacji z Bankiem poprzez Bankowość

Elektroniczną za pośrednictwem bezpiecznych i chronionych kanałów, w szczególności z wykorzystaniem metod komunikacji gwarantujących ochronę danych przekazywanych przez Klientów do Banku.

18. Bank może wprowadzić istotne zmiany w systemie Bankowości Elektronicznej lub zmodyfikować dotychczasowe mechanizmy uwierzytelniania Klienta, po uprzednim powiadomieniu Klienta o tym fakcie. Bank powiadamia Klienta o tych zmianach poprzez zamieszczanie informacji w Bankowości Elektronicznej lub na Stronie Internetowej.
19. Żaden z Klientów nie jest uprawniony do przeprowadzania za pośrednictwem Bankowości Elektronicznej czynności w imieniu i na rzecz jakichkolwiek osób trzecich.

§6 – Rachunek Depozytowy

1. Bank prowadzi dla Klientów wspólny Rachunek Depozytowy w polskich złotych.
2. Współposiadaczami Rachunku Depozytowego mogą być dwie osoby fizyczne, niezależnie od natury łączącej je relacji.
3. Klienci uznają, że środki pieniężne zdeponowane przez Klientów na Rachunku Depozytowym stanowią własność wspólną tych Klientów.
4. Wierzytelność Klientów wobec Banku z tytułu wypłaty środków pieniężnych zdeponowanych na Rachunku Depozytowym przysługuje im wspólnie i solidarnie jako wierzycielom solidarnym.
5. Bank, otwierając dla Klientów Rachunek Depozytowy, zobowiązuje się wobec Klientów do przechowywania środków pieniężnych w okresie obowiązywania Umowy oraz do wykonywania Dyspozycji i Zleceń składanych przez każdego Klienta.
6. Każdy z Klientów jest uprawniony do:
 - a) samodzielnego składania Dyspozycji i Zleceń (w celu skutecznego złożenia Dyspozycji lub Zlecenia nie jest wymagana zgoda obu Klientów),
 - b) dysponowania wszystkimi środkami pieniężnymi zgromadzonymi na Rachunku Depozytowym, w tym do samodzielnego inicjowania Transakcji Płatniczych z Rachunku Depozytowego na przypisany do niego Rachunek Zewnętrzny, przy czym Klient nie może zainicjować Transakcji Płatniczej na inny rachunek niż przypisany do niego Rachunek Zewnętrzny, w tym Rachunek Zewnętrzny drugiego Klienta będącego współposiadaczem Rachunku Depozytowego,
 - c) samodzielnego deponowania wszystkich środków pieniężnych zgromadzonych na Rachunku Depozytowym na Lokatach Facto.
5. Bank nie umożliwi Klientowi dokonywania wpłat gotówkowych na Rachunek Depozytowy, wypłat gotówkowych z Rachunku Depozytowego ani inicjowania Transakcji Płatniczych na inne rachunki niż Rachunek Zewnętrzny przypisany do tego Klienta.
6. Bank uznaje Rachunek Depozytowy wyłącznie kwotą pochodzącą z zamkniętej

Lokaty Facto, kwotą Oprocentowania naliczonego od środków zdeponowanych na Rachunku Depozytowym (o ile Oprocentowanie jest naliczane), kwotą Oprocentowania naliczonego od Lokaty Facto (o ile zgodnie z warunkami prowadzenia tej Lokaty Facto Klientowi przysługuje wypłata Oprocentowania przed zakończeniem Okresu Lokaty) lub kwotą Transakcji Płatniczej z Rachunku Zewnętrznego. Bank jest uprawniony do odmowy uznania Rachunku Depozytowego kwotą pochodzącą z innych źródeł.

7. W danym momencie w okresie obowiązywania Umowy łączna kwota zdeponowana przez Klientów na Rachunku Depozytowym i na Lokatach Facto nie może przekroczyć maksymalnego limitu wskazanego w Tabeli Oprocentowania i Opłat. To ograniczenie nie dotyczy ewentualnego Oprocentowania naliczonego od środków zdeponowanych na Rachunku Depozytowym lub Lokacie Facto. Środki pieniężne w wysokości przekraczającej ten limit, z wyłączeniem naliczonego Oprocentowania, Bank niezwłocznie zwraca na Rachunek Zewnętrzny, z którego zostały wpłacone na Rachunek Depozytowy, informując o tym fakcie Klienta inicjującego Transakcję Płatniczą.
8. Bank wykonuje Transakcje Płatnicze wyłącznie w złotych.
9. Rachunek Depozytowy może być wykorzystywany przez Klientów wyłącznie w celach niezwiązanych z prowadzoną przez któregośkolwiek z Klientów działalnością gospodarczą lub zawodową.
10. Wszystkie czynności związane z zawarciem i wykonaniem Umowy mogą być dokonywane jedynie osobiście przez każdego z Klientów. Bank nie umożliwia dostępu do Bankowości Elektronicznej pełnomocnikom ustanowionym przez któregośkolwiek z Klientów.
11. Klienci mogą posiadać wyłącznie jeden wspólny Rachunek Depozytowy. Niezależnie od wspólnego Rachunku Depozytowego, każdy Klient może posiadać także indywidualny rachunek depozytowy prowadzony przez Bank.
12. Klienci odpowiadają solidarnie za zobowiązania każdego z nich powstałe w związku z Umową, w tym zobowiązania z tytułu lub w związku z prowadzeniem Rachunku Depozytowego.
13. Czynność dokonana w związku z Rachunkiem Depozytowym lub Lokatą Facto przez jednego Klienta, wywiera skutek wobec pozostałych Klientów, chyba że Regulamin stanowi inaczej. Takie czynności uznaje się za dokonane w imieniu i na rzecz wszystkich Klientów. W szczególności skorzystanie przez jednego Klienta z oferty promocyjnej wywiera skutek wobec pozostałych Klientów.
14. Każdy Klient jest uprawniony do dysponowania wszystkimi środkami pieniężnymi zdeponowanymi na Rachunku Depozytowym, w tym do zlecenia transakcji płatniczych na Rachunek Zewnętrzny.
15. Bank wykonuje Zlecenia i Dyspozycje w kolejności ich złożenia.

§7 – Lokata Facto

1. Od momentu otwarcia Rachunku Depozytowego każdy Klient może składać w

Bankowości Elektronicznej Dyspozycji otwarcia jednej lub więcej Lokat Facto. Warunkiem przyjęcia przez Bank Dyspozycji otwarcia Lokaty Facto jest posiadanie przez Klientów środków pieniężnych na Rachunku Depozytowym w kwocie nie niższej niż minimalna kwota dla otwarcia Lokaty Facto wskazana w Tabeli Oprocentowania i Opłat.

2. Lokata Facto może być otwarta przez Bank na podstawie Dyspozycji jednego z Klientów.
3. Lokata Facto otwarta przez któregokolwiek z Klientów uważa się za otwartą na rzecz obu Klientów jako współwłaścicieli.
4. Wierzytelność Klientów wobec Banku z tytułu wypłaty środków pieniężnych zdeponowanych na Lokacie Facto przysługuje im wspólnie i solidarnie jako wierzycielom solidarnym.
5. W Dyspozycji otwarcia Lokaty Facto Klient określa Okres Lokaty oraz wskazuje kwotę środków pieniężnych przeznaczonych na zasilenie tej Lokaty Facto. Zasilenie Lokaty Facto następuje poprzez przekięgowanie wskazanej przez Klienta kwoty środków pieniężnych zgromadzonych na Rachunku Depozytowym na rachunek Lokaty Facto.
6. Do zawarcia Umowy Lokaty Facto na odległość, dochodzi w postaci elektronicznej w rozumieniu art. 7 Prawa bankowego po spełnieniu łącznie następujących warunków:
 - a) Złożeniu przez Klienta Dyspozycji otwarcia Lokaty Facto za pośrednictwem Bankowości Elektronicznej;
 - b) Przyjęciu przez Bank Dyspozycji otwarcia Lokaty Facto złożonej przez Klienta.
7. Umowa Lokaty Facto zostaje zawarta w imieniu i na rzecz obu Klientów, na czas określony wskazany w Dyspozycji, stanowiący Okres Lokaty.
8. Bank niezwłocznie potwierdza Klientom w Bankowości Elektronicznej przyjęcie Dyspozycji otwarcia Lokaty Facto, a następnie potwierdza, w formie Trwałego Nośnika, zawarcie Umowy Lokaty Facto, wskazując w przesyłanym potwierdzeniu warunki, na jakich została ona zawarta.
9. Jeżeli Dyspozycja otwarcia Lokaty Facto zostanie złożona przez Klienta w Bankowości Elektronicznej po Godzinie Granicznej lub w dniu niebędącym Dniem Roboczym, to Lokata Facto (o ile zostaną spełnione warunki jej zawarcia wskazane w ust. 6 powyżej) zostanie otwarta w najbliższym Dniu Roboczym.
10. Bank może odmówić Klientowi przyjęcia Dyspozycji otwarcia Lokaty Facto wyłącznie w wypadku wystąpienia jednej ze wskazanych poniżej okoliczności, o czym niezwłocznie informuje Klienta składającego Dyspozycję:
 - a) Gdy Bank ma uzasadnione podejrzenie, że środki pieniężne, które mają zasilić Lokatę Facto pochodzą z przestępstwa lub przestępstwa skarbowego,
 - b) Gdy którykolwiek z Klientów stał się rezydentem podatkowym innego kraju niż Rzeczpospolita Polska.

11. Niezwłocznie po zawarciu Umowy Lokaty Facto, Bank przekięgowuje z Rachunku Depozytowego na rachunek Lokaty Facto kwotę środków pieniężnych wskazanę w Dyspozycji otwarcia tej Lokaty Facto.
12. W przypadku, gdy ostatni dzień Okresu Lokaty nie jest Dniem Roboczym, Okres Lokaty kończy się w najbliższym Dniu Roboczym następującym po tym dniu.
13. Okres Lokaty, stopa Oprocentowania ani kwota środków pieniężnych zdeponowanych na Lokacie Facto nie podlegają zmianie przez cały Okres Lokaty, licząc od dnia złożenia Dyspozycji otwarcia Lokaty Facto.
14. Klienci mogą posiadać jednocześnie więcej niż jedną Lokatę Facto.
15. Z zastrzeżeniem uprawnień wskazanych w §17, żaden z Klientów nie może wykonywać jakichkolwiek wypłat z rachunku Lokaty Facto w Okresie Lokaty. Środki pieniężne zgromadzone na Lokacie Facto będą w pełni dostępne dla Klientów po upływie Okresu Lokaty. W celu wypłaty środków pieniężnych przed upływem Okresu Lokaty, Klient zobowiązany jest wykonać jedną z następujących czynności:
 - a) składa oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Lokaty Facto w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia zgodnie z procedurą odstąpienia wskazanę w §17,
 - b) składa oświadczenie o odstąpieniu od Umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia zgodnie z procedurą odstąpienia wskazanę w §17,
 - c) składa oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Lokaty Facto albo oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy w dowolnym momencie Okresu Lokaty zgodnie z procedurą wypowiedzenia wskazanę w §17.
16. Szczegółowe informacje dla wszystkich Klientów w zakresie:
 - a) Okresu Lokaty, na jaki Bank może otworzyć Lokatę Facto,
 - b) Minimalnego wkładu pieniężnego niezbędnego do otwarcia Lokaty Facto,
 - c) Maksymalnej kwoty Lokaty Facto,
 - d) Stawki Oprocentowania Lokaty Facto, oraz
 - e) Zasad wypłaty Oprocentowania, o ile są odmienne od warunków wskazanych w Regulaminie,podawane są do wiadomości Klientów w Tabeli Oprocentowania i Opłat.

§8 – Oprocentowanie

1. Za cały Okres Lokaty Bank nalicza Oprocentowanie od całkowitej kwoty środków pieniężnych zdeponowanych na Lokacie Facto. Wysokość Oprocentowania Lokat Facto oferowanego przez Bank wskazana jest w Tabeli Oprocentowania i Opłat.
2. Stopa Oprocentowania Lokat Facto i Rachunku Depozytowego podana jest w stosunku rocznym.
3. Po upływie Okresu Lokaty, Bank dokonuje przekięgowania środków pieniężnych zgromadzonych na Lokacie Facto wraz z należnym Oprocentowaniem na Rachunek Depozytowy.
4. Bank nie wypłaca należnego Oprocentowania przed upływem Okresu Lokaty, chyba że warunki danej Lokaty Facto wskazane w Tabeli Oprocentowania i Opłat i

przekazane Klientowi przed złożeniem Dyspozycji otwarcia Lokaty Facto stanowią inaczej.

5. W każdym wypadku przez Oprocentowanie Lokaty Facto rozumie się Oprocentowanie w wysokości obowiązującej w momencie zawarcia danej Umowy Lokaty Facto, zgodnie z Tabelą Oprocentowania i Opłat obowiązującą w tym czasie.
6. W przypadku, gdy Oprocentowanie środków pieniężnych zgromadzonych na Rachunku Depozytowym wynosi więcej niż 0% (aktualną stopę Oprocentowania Bank publikuje w Tabeli Oprocentowania i Opłat), Oprocentowanie naliczane jest co miesiąc. W takim wypadku Bank nalicza Oprocentowanie od wszystkich środków pieniężnych zdeponowanych na Rachunku Depozytowym w danym miesiącu i uznaje Rachunek Depozytowy kwotą naliczonego Oprocentowania w danym miesiącu do końca pierwszego Dnia Roboczego następnego miesiąca.

§9 – Rachunek Zewnętrzny

1. Klient, w celu wypłaty środków pieniężnych z Rachunku Depozytowego inicjuje Transakcję Płatniczą na przypisany do niego Rachunek Zewnętrzny.
2. Klient jest uprawniony do zlecenia wykonania Transakcji Płatniczych z Rachunku Depozytowego wyłącznie na przypisany do siebie Rachunek Zewnętrzny. Z zastrzeżeniem transakcji związanych z otwarciem lub zamknięciem Lokaty Facto, Bank nie wykonuje Transakcji Płatniczych z Rachunku Depozytowego na inny rachunek bankowy niż Rachunek Zewnętrzny ani nie uznaje Rachunku Depozytowego kwotą środków pieniężnych pochodzących z innego rachunku niż Rachunek Zewnętrzny.
3. Rachunkiem Zewnętrznym może być rachunek bankowy, którego:
 - a. wyłącznym posiadaczem i dysponentem jest jeden z Klientów, albo
 - b. wyłącznymi współposiadaczami i dysponentami są Klienci (wspólny Rachunek Zewnętrzny Klientów).
4. Naruszenie powyższych zasad, o których mowa w ust. 3 powyżej, stanowi naruszenie przez Klienta Umowy, uprawniające Bank do wypowiedzenia Umowy.
5. Do każdego Klienta przypisany jest ten Rachunek Zewnętrzny, który Klient wskazał we Wniosku i z którego wykonał Przelew Aktywacyjny, pod warunkiem zbieżności danych posiadacza Rachunku Zewnętrznego z danymi wskazanym przez Klienta we Wniosku.
6. Każdy Klient może inicjować Transakcje Płatnicze z Rachunku Depozytowego tylko na przypisany do siebie Rachunek Zewnętrzny (z zastrzeżeniem postanowień dotyczących otwierania Lokat Facto i dokonywania Transakcji Płatniczej na rachunek Lokaty Facto). Klient nie może zainicjować Transakcji Płatniczej na inny rachunek niż przypisany do niego Rachunek Zewnętrzny, w tym Rachunek Zewnętrzny drugiego Klienta będącego współposiadaczem Rachunku Depozytowego.
7. Po złożeniu Wniosku i przez cały okres obowiązywania Umowy każdy z Klientów

jest uprawniony do zmiany przypisanego do siebie Rachunku Zewnętrznego.

8. W celu zmiany przypisanego do siebie Rachunku Zewnętrznego Klient składa Dyspozycję w Bankowości Elektronicznej, a następnie wykonuje z rachunku wskazanego w tej Dyspozycji Przelew Aktywacyjny na Rachunek Depozytowy. Bank weryfikuje zgodność danych posiadacza rachunku wskazanego w Dyspozycji, który ma stać się Rachunkiem Zewnętrznym z danymi Klienta. Bank może zażądać od Klienta przekazania wyciągu z rachunku, który zgodnie z Dyspozycją ma być uznany za Rachunek Zewnętrzny.

§10 – Wypłaty po śmierci Klienta

1. W przypadku śmierci któregośkolwiek z Klientów, Umowa i Umowa Lokaty Facto wygasa ze skutkiem względem wszystkich jej stron (w tym wszystkich Klientów), a Rachunek Depozytowy oraz odpowiednio każda Lokata Facto ulegają zamknięciu.
2. W przypadku śmierci Klienta, o której mowa w ust. 1, Bank dokonuje wypłaty środków pieniężnych zgromadzonych na Rachunku Depozytowym lub Lokacie Facto wraz z należnymi odsetkami, na rzecz pozostałego współposiadacza będącego Klientem.
4. W odniesieniu do środków zgromadzonych na Rachunku Depozytowym lub Lokacie Facto jako rachunkach wspólnych (rachunkach prowadzonych dla więcej niż jednego Klienta), nie mają zastosowania przepisy Prawa bankowego o dyspozycji wkładem na wypadek śmierci oraz wypłatach na pokrycie kosztów pogrzebu Klienta.

§11 – Wykonywanie Zleceń

1. Każdy z Klientów może składać Zlecenia wyłącznie w Bankowości Elektronicznej. Bank nie wykonuje Zleceń złożonych w formie papierowej, telefonicznie lub poprzez wiadomość e-mail.
2. Zlecenie stanowi polecenie wykonania Transakcji Płatniczej w ciężar Rachunku Depozytowego.
3. Zlecenia w ciężar Rachunku Depozytowego realizowane są do wysokości środków pieniężnych dostępnych na Rachunku Depozytowym w dniu realizacji Zlecenia. Bank nie realizuje Zleceń na kwotę przewyższającą wysokość salda Rachunku Depozytowego.
4. Składając Zlecenie Klient podaje następujące dane:
 - a) NRB Rachunku Zewnętrznego,
 - b) Kwotę Transakcji Płatniczej w złotych,
 - c) Tytuł wykonania Transakcji Płatniczej.
5. Klient może złożyć Zlecenie wyłącznie z datą bieżącą. Bank nie wykonuje Transakcji Płatniczych z datą przyszłą.
6. Momentem otrzymania Zlecenia jest moment, w którym Zlecenie zostało otrzymane przez Bank, z uwzględnieniem Godzin Granicznych.

7. Zlecenie złożone przez Klienta w Dniu Roboczym po Godzinie Granicznej uznaje się za otrzymane pierwszego Dnia Roboczego następującego po tym dniu.
8. Zlecenie złożone w dniu niebędącym Dniem Roboczym uznaje się za otrzymane pierwszego Dnia Roboczego następującego po tym dniu.
9. Bank nie obciąża Rachunku Depozytowego przed otrzymaniem Zlecenia.
10. Bank realizuje Zlecenia wyłącznie w oparciu o NRB.
11. Klient nie może odwołać Zlecenia od momentu jego otrzymania przez Bank.
12. Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki wykonania złożonych przez Klientów Zleceń będących wynikiem odmiennych decyzji każdego z Klientów.

§12 – Zasady rozliczania Transakcji Płatniczych

1. Bank, przy wykonywaniu Zlecenia, doprowadzi do uznania rachunku odbiorcy nie później niż do końca następnego Dnia Roboczego po otrzymaniu Zlecenia.
2. Bank uznaje Rachunek Depozytowy kwotą przychodzącej Transakcji Płatniczej, w tym Przelewu Aktywacyjnego z datą tego Dnia Roboczego, w którym rachunek Banku został uznany tą kwotą. W przypadku płatności otrzymanych po Godzinie Granicznej (w tym w dniu niebędącym Dniem Roboczym) Bank uznaje Rachunek Depozytowy w kolejnym Dniu Roboczym.
3. Bank udostępnia Klientowi kwotę Transakcji Płatniczej natychmiast po uznaniu tą kwotą rachunku Banku. Obowiązek natychmiastowego udostępnienia Klientowi kwoty Transakcji Płatniczej ma zastosowanie również do płatności między rachunkami prowadzonymi przez Bank.
4. Obciążenie Rachunku Depozytowego kwotą Transakcji Płatniczej następuje z dniem nie wcześniejszym niż moment, w którym Rachunek Depozytowy został faktycznie obciążony kwotą Transakcji Płatniczej.
5. Obciążenie Rachunku Depozytowego bez odrębnego Zlecenia lub Dyspozycji złożonej przez Klienta następuje z tytułu:
 - a) Należnych Bankowi prowizji i opłat, wynikających z Umowy,
 - b) Potrącenia należności wymagalnych, wynikających z Umowy,
 - c) Sprostowania oczywistej pomyłki w zaksięgowaniu rozliczenia Transakcji Płatniczej,
 - d) Rozliczeń wynikających z dokonania warunkowego uznania Rachunku Depozytowego kwotą Transakcji Płatniczej, będącej przedmiotem reklamacji bądź zgłoszenia, w sytuacji, gdy reklamacja lub zgłoszenie okaże się nieuzasadnione.
6. Bank, wykonując Zlecenie Klienta, przekazuje pełną kwotę Transakcji Płatniczej i nie pomniejsza tej kwoty o jakiegokolwiek koszty i opłaty.
7. Dla każdej zrealizowanej Transakcji Płatniczej Bank niezwłocznie dostarcza Klientowi w Bankowości Elektronicznej potwierdzenie zawierające wszystkie informacje niezbędne do zidentyfikowania Transakcji Płatniczej i jej cechy (takie jak kwota, koszty, data wykonania). Potwierdzenie wykonania Transakcji Płatniczej dostarczane jest Klientowi w formie zestawienia transakcji w

- Bankowości Elektronicznej, które Klient może pobrać w formie oddzielnego pliku i przechowywać w niezmienionej postaci.
8. Bank nie obciąża Klienta kosztami związanymi z obowiązkiem informacyjnym przewidzianym w niniejszym §12 lub w obowiązujących przepisach. Jednakże, jeśli Klient zażąda dodatkowych lub częstszych informacji lub przesłania informacji w inny sposób niż to wskazane w niniejszej Umowie, Bank zastrzega sobie prawo do obciążenia go uzasadnionymi kosztami, w wymiarze odpowiednim i proporcjonalnym do kosztów rzeczywiście poniesionych przez Bank, zgodnie z Tabelą Oprocentowania i Opłat.
 9. Klient zobowiązany jest do niezwłocznego zgłoszenia Bankowi faktu nieotrzymania zestawienia transakcji, o którym mowa w ust. 7.

§13 – Odmowa wykonania Zlecenia

1. Bank nie może odmówić realizacji Zleceń otrzymanych od Klienta, chyba że nie zostały spełnione warunki do wykonania Zlecenia określone w Umowie lub możliwość lub obowiązek odmowy wynika z przepisów prawa.
2. Bank odmawia wykonania Zlecenia w przypadku gdy:
 - a) Brak jest wystarczających środków pieniężnych na Rachunku Depozytowym,
 - b) Odmowa wykonania Transakcji Płatniczej z Rachunku Depozytowego wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa,
 - c) Brak jest możliwości wykonania Zlecenia z powodu istotnego błędu Klienta w zakresie danych Zlecenia uniemożliwiającego prawidłowe jego wykonanie,
 - d) Wystąpiły obiektywnie uzasadnione przyczyny związane z bezpieczeństwem Transakcji Płatniczej,
 - e) Podejrzenia, że Zlecenie zostało złożone przez osobę nieuprawnioną lub jest wynikiem oszustwa lub innych nadużyć.
3. W przypadku wystąpienia przesłanki odmowy realizacji Zlecenia Bank, w okresie przewidzianym dla wykonania Zlecenia, poinformuje Klienta za pośrednictwem Bankowości Elektronicznej lub w inny sposób komunikacji z Klientem przewidziany w Umowie, że Zlecenie nie zostało wykonane i, w miarę możliwości, poda przyczyny odmowy jego wykonania.
4. W przypadku, gdy przyczyną odmowy realizacji Zlecenia są istotne błędy Klienta lub obiektywnie uzasadnione powody związane z bezpieczeństwem Transakcji Płatniczej, lub podejrzenie, że Zlecenie zostało złożone przez osobę nieuprawnioną lub jest wynikiem oszustwa lub innych nadużyć, Bank w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 3, wskaże procedurę, którą należy zastosować w celu skorygowania istotnego błędu lub w celu umożliwienia wykonania Zlecenia z wyżej wymienionych przyczyn bezpieczeństwa. W powiadomieniu Bank określi również konkretne metody kontaktu, z których może skorzystać Klient.
5. Jeżeli odmowa realizacji Zlecenia jest obiektywnie uzasadniona, Bank będzie

uprawniony do żądania od Klienta zwrotu kosztów poniesionych w związku z powiadomieniem, o którym mowa w ust. 3.

6. Zlecenie, którego wykonania Bank odmówił zgodnie z prawem, uważa się za nieotrzymane.
7. Zasady odmowy wykonania Zlecenia wskazane w ust. 1 – 6 powyżej stosuje się odpowiednio do Dyspozycji.
8. Niezależnie od postanowień ust. 1 – 6 powyżej, Bank jest uprawniony do wstrzymania realizacji wykluczających się całkowicie lub częściowo Zleceń lub Dyspozycji, do czasu uzgodnienia stanowisk obu Klientów.

§14 – Niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji Płatniczych. Nieautoryzowane Transakcje Płatnicze

1. Klient niezwłocznie powiadamia Bank o wystąpieniu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcjach Płatniczych, w tym Transakcjach Płatniczych wykonanych z opóźnieniem. Klient dokonuje zgłoszenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, korzystając z formularza dostępnego na Stronie Internetowej (Klient może dokonać zgłoszenia bezpośrednio w formularzu lub za jego pośrednictwem zgłosić Bankowi prośbę o kontakt przez e-mail lub kontakt telefoniczny, w trakcie którego dokona zgłoszenia) lub w Bankowości Elektronicznej.
2. Jeżeli Klient nie dokona zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1, w terminie 13 miesięcy od dnia wykonania nieautoryzowanych lub nienależycie wykonanych Transakcji Płatniczych albo od dnia, w którym Transakcja Płatnicza miała być wykonana, roszczenia Klienta wobec Banku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcji Płatniczych wygasają.
3. Termin, o którym mowa w ust. 2, nie ma zastosowania, jeżeli Bank nie dostarczył lub nie udostępnił Klientowi potwierdzenia wykonania Transakcji Płatniczej zgodnie z §12 ust. 7.
4. Na Banku spoczywa ciężar udowodnienia, że Transakcja Płatnicza została autoryzowana, prawidłowo zarejestrowana i zaksięgowana w systemie do obsługi Transakcji Płatniczych oraz że nie miała na nią wpływu awaria techniczna ani innego rodzaju usterka związana z usługą płatniczą świadczoną przez Bank.
5. W przypadku wystąpienia nieautoryzowanej Transakcji Płatniczej Bank niezwłocznie, nie później jednak niż do końca następnego Dnia Roboczego po stwierdzeniu nieautoryzowanej Transakcji Płatniczej, którą został obciążony Rachunek Depozytowy lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia dokonanego zgodnie z ust. 1, zwraca Klientowi kwotę nieautoryzowanej Transakcji Płatniczej, z wyjątkiem przypadku, gdy Bank ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo Klienta i poinformuje o tym na piśmie organy powołane do ścigania przestępstw.
6. Bank niezwłocznie zwraca Klientowi kwotę niewykonanej lub nienależycie

wykonanej Transakcji Płatniczej, chyba że jest w stanie udowodnić Klientowi i ewentualnie dostawcy usług płatniczych odbiorcy, że ten otrzymał kwotę Transakcji Płatniczej. W takim przypadku dostawca usług płatniczych odbiorcy jest odpowiedzialny wobec odbiorcy za prawidłowe wykonanie Transakcji Płatniczej.

7. Odpowiedzialność Banku za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji Płatniczej jest wyłączona w przypadku wystąpienia siły wyższej lub jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji Płatniczej wynika z zastosowania powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

§15 – Korespondencja pomiędzy Bankiem a Klientami

1. O ile nie uzgodniono inaczej, Bank może się komunikować z Klientami we wszelkich sprawach związanych z Umową:
 - a) Elektronicznie za pośrednictwem Bankowości Elektronicznej,
 - b) Za pośrednictwem poczty elektronicznej, przy czym Bank wysyła korespondencję na adres e-mail wskazany przez każdego z Klientów we Wniosku, o ile Klienci nie wskazali innych adresów e-mail,
 - c) Telefonicznie na numery telefonów komórkowych wskazanych przez każdego z Klientów we Wniosku, o ile Klienci nie wskazali innych numerów telefonów do kontaktu.
2. Wszelkie informacje przeznaczone do ogółu klientów Banku oraz informacje dotyczące prowadzenia Rachunku Depozytowego, Lokat Facto czy świadczenia innych usług, Bank przekazuje Klientom.
3. O ile nie uzgodniono inaczej, Klient może się komunikować z Bankiem we wszelkich sprawach związanych z Umową:
 - a) Elektronicznie za pośrednictwem Bankowości Elektronicznej,
 - b) Za pośrednictwem poczty elektronicznej, przy czym Klient wysyła korespondencję na adres e-mail Banku wskazany na Stronie Internetowej lub Arkuszu Informacyjnym,
 - c) Telefonicznie, przy czym Klient zamawia kontakt telefoniczny z Bankiem korzystając z formularza dostępnego na Stronie Internetowej.
4. Przez cały okres Umowy każdy z Klientów może zwrócić się do Banku o przesyłanie korespondencji w formie papierowej na adres wskazany w Bankowości Elektronicznej jako adres do korespondencji. Bank może żądać od Klienta zwrotu uzasadnionych kosztów związanych z wysłaniem korespondencji w formie wskazanej przez Klienta zgodnie z Tabelą Oprocentowania i Opłat.
5. Klient, jego spadkobierca lub podmiot, który przejmuje zarządzanie majątkiem Klienta, ma prawo do uzyskania na własny koszt we właściwym terminie, ale nie później niż 90 (dziewięćdziesiąt) dni od złożenia wniosku, kopii dokumentacji dotyczącej poszczególnych operacji zrealizowanych na Rachunku Depozytowym w ciągu ostatnich dziesięciu lat. Po otrzymaniu wniosku Bank wskaże Klientowi szacunkową kwotę należnych kosztów zgodnie z Tabelą Oprocentowania i Opłat.

§16 – Prowizje i koszty

1. Wszelkie należne Bankowi prowizje, koszty i opłaty związane z Umową wskazane są w Tabeli Oprocentowania i Opłat.
2. Bank nie pobiera innych opłat, prowizji i kosztów niż wyraźnie wymienione w Tabeli Oprocentowania i Opłat.

§17 – Ustawowe prawo odstąpienia od Umowy lub Umowy Lokaty Facto. Wypowiedzenie Umowy lub Umowy Lokaty Facto

1. Każdemu z Klientów przysługuje samodzielne ustawowe prawo odstąpienia od Umowy lub od każdej Umowy Lokaty Facto bez podania przyczyny i ponoszenia kosztów. Klient może skorzystać z tego prawa składając stosowne oświadczenie w terminie 14 dni od dnia zawarcia tej Umowy albo Umowy Lokaty Facto. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy wraz z pouczeniem wskazującym zasady skorzystania z ustawowego prawa odstąpienia Bank przesyła Klientowi w wiadomości e-mail wraz z Arkuszem Informacyjnym i innymi dokumentami przesyłanymi po zawarciu Umowy, natomiast wzór odstąpienia od Umowy Lokaty Facto wraz z pouczeniem wskazującym zasady skorzystania z ustawowego prawa odstąpienia Bank wysyła Klientowi wraz z potwierdzeniem otwarcia Lokaty Facto.
2. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy lub Umowy Lokaty Facto Klient składa na piśmie, w tym w szczególności w Bankowości Elektronicznej lub wysyłając wypełniony formularz na adres e-mail Banku, o którym mowa w §15 ust. 3.
3. Odstąpienie przez Klienta od Umowy jest równoznaczne z odstąpieniem przez wszystkich Klientów od Umowy i od każdej zawartej Umowy Lokaty Facto. W przypadku odstąpienia od Umowy, Umowa jest uważana za niezawartą w odniesieniu do wszystkich Klientów, a Klienci są zwolnieni z wszelkich zobowiązań wobec Banku.
4. W przypadku odstąpienia od Umowy Lokaty Facto jest ona uważana za niezawartą przez wszystkich Klientów (Bank nie nalicza więc Klientom Oprocentowania narosłego w Okresie Lokaty). W wypadku odstąpienia od Umowy Lokaty Facto zgodnie ze zdaniem poprzednim, Klienci są zwolnieni z wszelkich zobowiązań wobec Banku z niej wynikających. Odstąpienie przez Klienta od Umowy Lokaty Facto nie ma wpływu na istnienie innych umów zawartych przez Klientów z Bankiem, w tym Umowy i pozostałych Umów Lokaty Facto.
5. Oświadczenie o odstąpieniu złożone przez jednego z Klientów wywiera skutek wobec wszystkich Klientów.
6. Po złożeniu przez jednego Klienta oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, Bank niezwłocznie, jednak nie później niż do końca następnego Dnia Roboczego od dnia otrzymania przez Bank oświadczenia o odstąpieniu, dokona zwrotu środków pieniężnych zgromadzonych na Rachunku Depozytowym i Lokatach Facto. Bank dokona zwrotu środków pieniężnych zgromadzonych na Lokacie Facto na

- Rachunek Depozytowy, a następnie z Rachunku Depozytowego na Rachunki Zewnętrzne Klientów, w wysokości odpowiadającej wpłatom z każdego Rachunku Zewnętrznego na Rachunek Depozytowy.
7. Po złożeniu przez Klienta oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Lokaty Facto, Bank niezwłocznie, jednak nie później niż do końca następnego Dnia Roboczego od dnia otrzymania przez Bank oświadczenia o odstąpieniu, dokona zwrotu środków pieniężnych zgromadzonych na Lokacie Facto na Rachunek Depozytowy.
 8. Prawo wypowiedzenia Umowy lub Umowy Lokaty Facto przysługuje każdemu Klientowi samodzielnie.
 9. Klient nieposiadający Lokat Facto ma prawo wypowiedzieć Umowę w dowolnym momencie i bez naliczania kar umownych lub kosztów zamknięcia.
 10. Klient posiadający Lokatę Facto ma prawo wypowiedzieć Umowę lub Umowę Lokaty Facto w dowolnym momencie. Wypowiedzenie przez Klienta Umowy jest równoznaczne z wypowiedzeniem każdej zawartej Umowy Lokaty Facto. Wypowiedzenie Umowy Lokaty Facto skutkuje zamknięciem Lokaty Facto i utratą Oprocentowania narosłego w Okresie Lokaty. Środki pieniężne z zamkniętej Lokaty Facto Bank zwraca Klientowi na zasadach opisanych w ust. 13 i 14 poniżej.
 11. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Klient składa w Bankowości Elektronicznej lub wysyłając wypełniony formularz na adres e-mail Banku, o którym mowa w §15 ust. 2.
 12. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Lokaty Facto Klient składa w Bankowości Elektronicznej klikając „Zerwanie Lokaty”.
 13. Po złożeniu przez Klienta oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy, Bank niezwłocznie, jednak nie później niż do końca następnego Dnia Roboczego od dnia otrzymania przez Bank oświadczenia o wypowiedzeniu, dokona zwrotu środków pieniężnych zgromadzonych na Lokatach Facto na Rachunek Depozytowy, a następnie z Rachunku Depozytowego na powiązany z tym Klientem Rachunek Zewnętrzny.
 14. Po złożeniu przez Klienta oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy Lokaty Facto, Bank niezwłocznie, jednak nie później niż do końca następnego Dnia Roboczego od dnia otrzymania przez Bank oświadczenia o wypowiedzeniu, dokona zwrotu środków pieniężnych Klienta zgromadzonych na Lokacie Facto na Rachunek Depozytowy.
 15. Wypowiedzenie przez Klienta Umowy lub Umowy Lokat Facto skutkuje rozwiązaniem Umowy lub odpowiednio Umowy Lokaty Facto w stosunku do wszystkich Klientów.
 16. Wypowiadana Umowa lub Umowa Lokaty Facto ulega rozwiązaniu niezwłocznie, najpóźniej w dniu dokonania przez Bank na rzecz Klienta zwrotu wszystkich środków pieniężnych zdeponowanych na podstawie Umowy lub Umowy Lokaty Facto, której dotyczy wypowiedzenie.
 17. Jeżeli dane Rachunku Zewnętrznego powiązanego z Klientem składającym

oświadczenie o wypowiedzeniu lub odstąpieniu są nieaktualne w sposób uniemożliwiający dokonanie zwrotu środków pieniężnych zgromadzonych na Rachunku Depozytowym lub Lokacie Facto, w szczególności gdy Klient zamknął powiązany z nim Rachunek Zewnętrzny, przekształcił ten rachunek w rachunek prowadzony wspólnie z inną osobą inną niż Klient będący stroną Umowy, albo dokonał cesji tego rachunku na inną osobę, Bank przed dokonaniem zwrotu, o którym mowa w ust. 6 i 13 lub w ust. 22 niniejszego paragrafu, zwróci się do Klienta, w sposób przewidziany w Umowie, z prośbą o niezwłoczne złożenie Dyspozycji zmiany powiązanego z nim Rachunku Zewnętrznego zgodnie z postanowieniami §9 ust. 7 i 8 Regulaminu, a następnie dokona zwrotu środków pieniężnych na ten Rachunek Zewnętrzny. Bank informuje, że zastrzeżony termin na dokonanie zwrotu środków pieniężnych Klienta zgromadzonych na Rachunku Depozytowym lub Lokacie Facto może ulec przedłużeniu do momentu złożenia przez Klienta Dyspozycji zmiany Rachunku Zewnętrznego.

18. Bank może wypowiedzieć Umowę tylko z ważnych powodów, z zachowaniem 2-miesięcznego okresu wypowiedzenia. Bank może wypowiedzieć Umowę w dowolnym momencie w następujących przypadkach:
- Podania przez Klienta przy zawarciu Umowy lub w trakcie obowiązywania Umowy informacji nieprawdziwych, uzasadniających okoliczność, że gdyby Bank nie działał pod wpływem tych informacji, nie zawarłby Umowy lub zawarł ją na innych warunkach, w tym posłużenie się dokumentami nieprawdziwymi, przerobionymi lub podrobionymi,
 - Braku dostarczenia żądanych przez Bank informacji i dokumentów, wymaganych w ramach stosowanych przez Bank środków bezpieczeństwa finansowego, określonych w art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu,
 - Negatywnej oceny ryzyka w rozumieniu art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu,
 - Naruszenia przez Klienta przepisów prawa związanych z przeciwdziałaniem praniu pieniędzy, finansowaniem terroryzmu lub wykorzystywania działalności Banku do dokonywania działań przestępczych lub mających związek z działaniami przestępczymi,
 - Gdy Klient utracił status Rezydenta lub stał się rezydentem podatkowym innego kraju, w tym rezydentem podatkowym Stanów Zjednoczonych Ameryki,
 - Gdy Klient nie dokonywał jakichkolwiek Dyspozycji i Zleceń, ani nie posiadał Lokaty Facto przez okres ostatnich 6 miesięcy.
19. Wypowiedzenie Umowy przez Bank, o którym mowa w ust. 19 powyżej, jest skuteczne wobec wszystkich Klientów będących współposiadaczami Rachunku Depozytowego i Lokat Facto. Wypowiedzenie Umowy przez Bank następuje poprzez złożenie oświadczenia na piśmie i przesłanie Klientom listem poleconym za potwierdzeniem odbioru na adresy Klientów wskazane w Bankowości

Elektronicznej lub na innym Trwałym Nośniku. W przypadku, gdy Klienci posiadają Lokaty Facto, wypowiedzenie Umowy skutkuje rozwiązaniem wszystkich Umów Lokaty Facto.

20. W okresie wypowiedzenia Umowy Bank nie otwiera dla Klientów nowych Lokat Facto.
21. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Bank, Bank niezwłocznie, jednak nie później niż do końca następnego Dnia Roboczego po upływie okresu wypowiedzenia lub w innym wcześniejszym terminie wskazanym przez któregośkolwiek Klienta, dokona zwrotu środków pieniężnych Klientów zgromadzonych na Rachunku Depozytowym na powiązane z Klientami Rachunki Zewnętrzne.
22. W przypadku odstąpienia od Umowy przez jednego z Klientów lub wypowiedzenia Umowy przez którąkolwiek ze stron, Bank jest zobowiązany do wykonania złożonych Zleceń i Dyspozycji oraz tych będących w trakcie realizacji w momencie odstąpienia albo wypowiedzenia, a także do zwrotu kosztów poniesionych przez Klienta - naliczanych okresowo i opłaconych przez niego z góry - proporcjonalnie do okresu pozostałego po odstąpieniu albo wypowiedzeniu Umowy.

§18 – Zmiana i rozwiązanie Umowy

1. Umowa ulega rozwiązaniu w przypadku:
 - a) Upływu okresu wypowiedzenia Umowy, przy czym Umowa ulega rozwiązaniu wobec obu Klientów,
 - b) Złożenia przez Klienta oświadczenia o wypowiedzeniu, przy czym Umowa ulega rozwiązaniu wobec obu Klientów.
2. Bank może jednostronnie dokonać zmiany postanowień Umowy, Regulaminu lub Tabeli Oprocentowania i Opłat, na skutek wystąpienia przynajmniej jednej z poniższych okoliczności, przy czym zmiana nastąpi w zakresie, który jest obiektywnie niezbędną i bezpośrednio związany z tą zmianą:
 - a) Wprowadzenie nowych lub zmiany obowiązujących przepisów prawa, lub wydanie przez uprawnione organy państwowe rekomendacji lub interpretacji, a także określonej decyzji administracyjnej, w sprawie sposobu stosowania tych przepisów – w zakresie, w jakim Bank ma obowiązek ich wprowadzenia lub stosowania w celu prawidłowego wykonania Umowy,
 - b) Wprowadzenie przez Bank zmian organizacyjnych lub technologicznych, w tym dotyczących zasad obsługi Klienta, wpływających na postanowienia Regulaminu lub Umowy,
 - c) Wdrożenie przez Bank nowego lub zmodyfikowanie dotychczasowego systemu informatycznego, wpływające na określone w Regulaminie warunki oferowania lub obsługi Lokat Facto lub Rachunku Depozytowego,
 - d) Zmiana w zakresie funkcjonowania oferowanych Lokat Facto i Rachunków Depozytowych, w tym również wprowadzenie nowych lub wycofanie

istniejących Lokat Facto lub innych produktów.

3. Zmiana Umowy, o której mowa w ust. 2, następuje w postaci elektronicznej.
4. O zakresie proponowanych zmian Umowy lub Regulaminu, Bank informuje Klientów na Trwałym Nośniku nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie.
5. Informacje o zmianach Umowy lub Regulaminu są publikowane na Stronie Internetowej oraz wysyłane Klientowi za pośrednictwem e-mail w formie Trwałego Nośnika wraz z podaniem terminu wejścia tych zmian w życie.
6. Wobec proponowanych przez Bank zmian Umowy, każdy z Klientów ma prawo, przed datą proponowanego wejścia w życie zmian, wyrazić sprzeciw lub wypowiedzieć Umowę bez ponoszenia opłat ze skutkiem od dowolnej daty aż do dnia, w którym dane zmiany weszłyby w życie. Sprzeciw lub oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy w takim wypadku może być złożone, według wyboru Klienta, poprzez Bankowość Elektroniczną lub pocztą elektroniczną.
7. Brak sprzeciwu wyrażonego w terminie do dnia wejścia w życie zmian jest równoznaczny z wyrażeniem zgody na te zmiany.
8. Złożenie przez Klienta lub Klientów sprzeciwu bez dokonania wypowiedzenia Umowy skutkuje wygaśnięciem Umowy wobec obu Klientów (w całości) bez ponoszenia opłat i prowizji z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian i przekształceniem Umowy w umowę o prowadzenie indywidualnego Rachunku Depozytowego.
9. Bank może dokonywać zmiany Tabeli Oprocentowania i Opłat bez zachowania 2-miesięcznego okresu w przypadku, gdy:
 - a) Zmiana Oprocentowania na Rachunku Depozytowym jest korzystna dla Klienta,
 - b) Zmiana dotyczy oferty Lokat Facto, które Klient może zawrzeć w przyszłości.Bank dokonuje zmian w Tabeli Oprocentowania i Opłat, informując Klienta o zmianie za pomocą Trwałego Nośnika. Zmiana Oprocentowania nie ma zastosowania do Lokat Facto otwartych w chwili dokonywania zmiany Tabeli Oprocentowania i Opłat, lecz ma zastosowanie do Lokat Facto otwartych od dnia wprowadzenia tej zmiany.

§19 – Reklamacje i pozasądowe rozstrzygnięcie sporów

1. Każdemu Klientowi przysługuje prawo zgłoszenia reklamacji na działalność lub usługi świadczone przez Bank. Reklamacje mogą być składane w następujących formach:
 - a) Pisemnie na adres korespondencyjny Banku do składania reklamacji wskazany na Stronie Internetowej i Arkuszu Informacyjnym;
 - b) Na adres poczty elektronicznej Banku do składania reklamacji wskazany na Stronie Internetowej;
 - c) Telefonicznie – pod numerem telefonu wskazanym na Stronie Internetowej i Arkuszu Informacyjnym do kontaktu z Menadżerem Banku ds. reklamacji.
2. Bank udzieli odpowiedzi na reklamację Klienta w postaci papierowej (za

- pośrednictwem przesyłki pocztowej) lub za pomocą innego Trwałego Nośnika. Klient może jednak zażądać dostarczenia odpowiedzi na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail wskazany w reklamacji.
3. Numer telefonu, o którym mowa w ust. 1 lit. c powyżej służy wyłącznie do kontaktu z Menadżerem Banku ds. reklamacji. Wszelkie sprawy innego rodzaju nie będą rozpatrywane pod tym numerem telefonu. Inne sprawy niż reklamacje, Bank będzie rozpatrywać z należytą starannością i z zachowaniem możliwie najkrótszego terminu.
 4. Z zastrzeżeniem ust. 6 poniżej, Bank rozpatruje zgłoszoną reklamację niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Jeżeli z uwagi na złożoność sprawy termin ten nie będzie wystarczający do udzielenia odpowiedzi lub jest konieczne uzyskanie dodatkowych wyjaśnień, Bank poinformuje o tym Klienta, wskazując przyczyny braku możliwości udzielenia odpowiedzi w terminie 30 dni, okoliczności wymagające wyjaśnienia oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
 5. O wyniku rozpatrzenia reklamacji Bank informuje Klienta pisemnie lub pocztą elektroniczną na podany przez Klienta adres e-mail, przy czym informowanie za pośrednictwem poczty elektronicznej odbywa się wyłącznie na wniosek Klienta. Do zachowania przez Bank terminów, o których mowa w ust. 4 powyżej, wystarczy wysłanie odpowiedzi przed ich upływem (do terminów na udzielenie odpowiedzi na reklamację nie wlicza się okresu od pocztowego nadania odpowiedzi na reklamację do jej doręczenia).
 6. Rozpatrzenie i udzielenie przez Bank odpowiedzi na reklamacje związane ze świadczonymi usługami płatniczymi, w tym wykonywanymi Transakcjami Płatniczymi następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 15 Dni Roboczych od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, Bank w informacji przekazywanej Klientowi wyjaśnia przyczynę opóźnienia, wskazuje okoliczności wymagające ustalenia w celu rozpatrzenia sprawy oraz określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 Dni Roboczych od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania przez Bank powyższych terminów wystarczy wysłanie odpowiedzi przed ich upływem (do terminów na udzielenie odpowiedzi na reklamację nie wlicza się okresu od pocztowego nadania odpowiedzi na reklamację do jej doręczenia).
 7. Klient niezadowolony z decyzji Banku i wyjaśnień uzyskanych w odpowiedzi Banku na reklamację może:
 - a) Zwrócić się o bezpłatną pomoc prawną do Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumentów, bądź organizacji konsumenckich. Szczegółowe informacje na temat instytucji świadczących bezpłatną pomoc prawną

- znajdują się na stronie internetowej: www.uokik.gov.pl,
- b) Zażądać poddania sporu powstałego na tle wykonywania Umowy pod rozstrzygnięcie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego (BAK) przy Związku Banków Polskich. Szczegółowe informacje, w tym Regulamin BAK dostępne są na stronie internetowej www.zbp.pl,
 - c) Wystąpić z wnioskiem do Rzecznika Finansowego. Szczegółowe informacje dotyczące Rzecznika Finansowego są dostępne na stronie internetowej: www.rf.gov.pl,
 - d) Zażądać poddania sporu powstałego na tle wykonywania Umowy pod rozstrzygnięcie Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego (KNF), przy czym warunkiem rozpoczęcia postępowania arbitrażowego jest wyrażenie na nie zgody przez obie strony sporu. Szczegółowe informacje dotyczące Sądu Polubownego przy KNF, w tym Regulamin Sądu Polubownego przy KNF dostępne są na stronie internetowej: www.knf.gov.pl, zakładka: Sąd Polubowny. Niniejsze postanowienie posiada wyłącznie charakter informacyjny i nie stanowi zapisu na sąd polubowny.
8. Niezależnie od możliwości wskazanych w ust. 7 powyżej, Klientowi przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem przeciwko Bankowi do sądu powszechnego w Polsce, zgodnie ze stosownymi przepisami kodeksu postępowania cywilnego.
 9. Organem sprawującym nadzór nad Bankiem jest organ nadzoru we Włoszech – Bank of Italy. Komisja Nadzoru Finansowego nie nadzoruje działalności Banku, z zastrzeżeniem środków nadzorczych przewidzianych dla Komisji Nadzoru Finansowego zgodnie z art. 141a Prawa bankowego. W przypadku dostrzeżonych nieprawidłowości w działaniu Banku Klient może wnieść skargę do Komisji Nadzoru Finansowego (adres internetowy: www.knf.gov.pl).
 10. W zakresie ochrony prawa konsumentów nadzór nad działalnością Banku sprawuje Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
 11. Klient może wykorzystać platformę ODR (platformę internetowego systemu rozstrzygania sporów między konsumentami i przedsiębiorcami w ramach Unii Europejskiej pod adresem ec.europa.eu/consumers/odr) w celu rozstrzygnięcia sporów w związku z zawartą elektronicznie Umową. Platforma ODR umożliwia przekazywanie przez Klienta skargi uprawnionemu podmiotowi (podmiotowi zajmującemu się pozasądowym rozwiązywaniem sporów).

§20 – Gwarantowanie depozytów

1. W ramach ustawowego systemu gwarantowania środków pieniężnych we Włoszech, środki pieniężne zdeponowane w Banku objęte są obowiązkową gwarancją udzieloną przez F.I.T.D. – Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi (adres: via del Plebiscito, 102, 00186, Rzym (Włochy), tel.: +39 06-699-861, fax: +39 06-679-89-16; adres e-mail: segreteria generale@pec.fitd.it, adres e-mail: infofitd@fitd.it, strona internetowa: www.fitd.it).

2. Szczegółowa informacja o zasadach funkcjonowania obowiązkowego systemu gwarantowania depozytów, w tym o zakresie podmiotowym i przedmiotowym ochrony przysługującej w ramach ustawowego systemu gwarantowania środków pieniężnych we Włoszech znajduje się w Arkuszu Informacyjnym oraz na Stronie Internetowej.

§21 – Postanowienia końcowe

1. Umowa została sporządzona w języku polskim i podlega prawu polskiemu.
2. Sądem właściwym do rozstrzygnięcia wszelkich sporów powstałych w związku z Umową jest sąd właściwy ze względu na miejsce zamieszkania Klienta.
3. Językiem używanym w korespondencji między Bankiem a Klientami jest język polski.