

Regulamin świadczenia usług w zakresie przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub odkupienia Jednostek Uczestnictwa Funduszy

RODZIAŁ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§1

1. Niniejszy „Regulamin świadczenia usług w zakresie przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub odkupienia Jednostek Uczestnictwa Funduszy” określa prawa i obowiązki Banku, zwanego dalej „Bankiem” oraz jego Klientów wynikające z zawarcia pomiędzy nimi „Umowy o świadczenie usług w zakresie przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub odkupienia Jednostek Uczestnictwa Funduszy”.
2. Regulamin stanowi integralną część Umowy.

§2

Poniższe określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:

- 1) Agent Transferowy – ProService Finteco sp. z o.o., działający na podstawie umowy z Towarzystwem, który na zlecenie Funduszu lub Towarzystwa prowadzi rejestr uczestników Funduszu, a także wykonuje inne czynności na rzecz Funduszu, o ile Fundusz sam nie wykonuje tych czynności;
- 2) Bank – Bank Polskiej Spółdzielczości S.A.;
- 3) Dystrybutor - podmiot uprawniony na podstawie zawartej z Towarzystwem umowy do przyjmowania oświadczeń woli oraz innych oświadczeń w imieniu Funduszy w związku ze zbywaniem i odkupywaniem Jednostek Uczestnictwa;
- 4) Dyrektywa MiFID - Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE z dnia 15 maja 2014 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych oraz zmieniająca dyrektywę 2002/92/WE i dyrektywę 2011/61/UE;
- 5) Fundusz/Fundusze – BPS Fundusz Inwestycyjny Otwarty oraz BPS Specjalistyczny Fundusz Inwestycyjny Otwarty, zarządzane przez Towarzystwo, z którym Bank zawarł umowę o współpracy („Umowa zlecenia dystrybucji jednostek uczestnictwa”, na podstawie której Bank jest uprawniony do pośredniczenia w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych otwartych);
- 6) Jednostki Uczestnictwa – jednostki uczestnictwa Funduszy;
- 7) Klient - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, tzn. rezydent i nierezydent w rozumieniu przepisów prawa dewizowego, który podpisał Umowę, lub z którym Umowa ma zostać zawarta, zaklasyfikowany, zgodnie z wymogami Dyrektywy MiFID, do jednej z poniższych kategorii:
 - a) Klient detaliczny - klient, który nie jest klientem profesjonalnym, ani uprawnionym kontrahentem,
 - b) Klient profesjonalny - klient posiadający doświadczenie, wiedzę i fachowość umożliwiające podejmowanie niezależnych decyzji inwestycyjnych i właściwe ocenianie ryzyka, z którym się one wiążą, spełniający kryteria określone w Dyrektywie MiFID,
 - c) Uprawniony kontrahent - klient profesjonalny, który działa w sektorze finansowym i co do którego zakłada się, że posiada doświadczenie pozwalające mu na podejmowanie decyzji inwestycyjnych, w oparciu o jego profil korporacyjny;
- 8) MiFIR - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 600/2014 z dnia 15 maja 2014 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych oraz zmieniające rozporządzenie (EU) nr 648/2012;
- 9) Prospekt Informacyjny – aktualny dokument informacyjny Funduszu;
- 10) Rachunek Bankowy – rachunek bankowy Klienta wskazany w Umowie;
- 11) Regulamin – „Regulamin świadczenia usług w zakresie przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub odkupienia Jednostek Uczestnictwa Funduszy”;
- 12) Rozporządzenie – Rozporządzenie ministra właściwego do spraw instytucji finansowych wydane na podstawie delegacji ustawowej zawartej w art. 94 Ustawy;
- 13) Towarzystwo – BPS Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie;
- 14) Trwały Nośnik - oznacza każde urządzenie i formę, która pozwala Klientowi na przechowywanie informacji kierowanych do niego w sposób umożliwiający przyszłe korzystanie z nich przez okres odpowiedni do celów informacji; oraz pozwala na niezmiennione odtworzenie przechowywanych informacji, przy zawieraniu Umowy Klient dokonuje wskazuje rodzaj Trwałego Nośnika, który Bank może wykorzystywać do przekazywania informacji Klientowi;
- 15) Umowa – „Umowa o świadczenie usług w zakresie przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub odkupienia Jednostek Uczestnictwa Funduszy przez Bank BPS S.A.”, zawierana pomiędzy Bankiem a Klientem;
- 16) Ustawa - ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (Dz. U. z 2017r., poz.1768);

17) Zlecenie – zlecenie nabycia lub odkupienia (w tym zamiany i konwersji) Jednostek Uczestnictwa przez Klienta lub jego pełnomocnika złożone w ramach świadczenia usług przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub odkupienia Jednostek Uczestnictwa oraz przekazane w imieniu Klienta przez Bank Funduszowi.

§3

Zakres usług przyjmowania i przekazywania Zleceń oraz sposób i warunki ich świadczenia przez Bank, regulowane są Umową i Regulaminem, Ustawą, aktami wykonawczymi do Ustawy, w szczególności Rozporządzeniem, aktami wykonawczymi wydanymi na podstawie Dyrektywy MiFID i MiFIR.

§4

Świadczenie usług przyjmowania i przekazywania Zleceń następuje po zawarciu Umowy.

ROZDZIAŁ 2. TRYB I WARUNKI ZAWIERANIA UMOWY

§5

1. W celu zawarcia Umowy, Klient składa podpis pod Umową.
2. Umowy są zawierane w języku polskim, w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
3. W imieniu Klienta niebędącego osobą fizyczną Umowę podpisują osoby upoważnione do działania w imieniu Klienta (w tym pełnomocnicy ustanowieni przez Klienta).
4. Bank może odmówić zawarcia Umowy z Klientem, w szczególności, jeżeli nie zostaną spełnione wymagania określone w Regulaminie.
5. Zmiana Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności, chyba że co innego wynika z treści Umowy lub Regulaminu.

§6

1. Przy zawieraniu Umowy, Klient będący osobą fizyczną rezydentem okazuje dowód osobisty lub paszport
2. Przy zawieraniu Umowy, Klient będący osobą fizyczną nierezydentem okazuje paszport, kartę stałego pobytu lub kartę czasowego pobytu
3. Przy zawieraniu Umowy, Klient rezydent będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej:
 - 1) okazuje aktualny wypis z właściwego rejestru albo inny dokument potwierdzający prowadzoną działalność,
 - 2) przedstawia inne dokumenty wymagane przez Bank, o ile obowiązek ich przedstawienia wynika z obowiązujących przepisów prawa.
4. Przy zawieraniu Umowy, Klient nierezydent będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej:
 - 1) okazuje aktualny wypis z właściwego rejestru albo inny dokument potwierdzający prowadzoną działalność,
 - 2) przedstawia inne dokumenty wymagane przez Bank, o ile obowiązek ich przedstawienia wynika z obowiązujących przepisów prawa.
5. Dokumenty sporządzone w języku obcym, powinny być przetłumaczone na język polski przez tłumacza przysięgłego oraz potwierdzone przez polską placówkę konsularną, właściwą miejscowo ze względu na miejsce zamieszkania lub siedzibę Klienta, co do ich zgodności z prawem kraju wystawienia (sporządzenia). Bank może odstąpić od wymogu potwierdzenia przez polską placówkę konsularną zgodności dokumentów z prawem kraju wystawienia (sporządzenia).
6. Bank może uzależnić zawarcie Umowy od przedstawienia dodatkowych informacji w sposób wskazany przez Bank, które są wymagane przepisami prawa, w szczególności przepisami ustawy z dnia 16 listopada 2000 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu lub przepisami podatkowymi. W przypadku nieprzedstawienia przez Klienta informacji wskazanych przez Bank, Bank może odmówić zawarcia Umowy lub wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania terminu wypowiedzenia.

§7

Przed podpisaniem Umowy Bank wykonuje w stosunku do Klienta czynności określone Dyrektywą MiFID, tj. w szczególności:

- 1) przeprowadza proces klasyfikacji Klienta,

- 2) wypełnia obowiązki informacyjne,
- 3) dokonuje procesu oceny adekwatności instrumentów finansowych i usług inwestycyjnych w odniesieniu do indywidualnej sytuacji Klienta, z zastrzeżeniem, że jeżeli Klient działa przez pełnomocnika, ocena adekwatności instrumentów finansowych i usług inwestycyjnych odnosi się do indywidualnej sytuacji pełnomocnika.

§8

1. W przypadku wystąpienia konfliktu interesów przed zawarciem Umowy, Bank informuje o tym fakcie Klienta na Trwałym Nośniku, o ile organizacja oraz regulacje wewnętrzne Banku nie zapewniają, że nie dojdzie do naruszenia interesu Klienta. Informacja zawiera dane pozwalające Klientowi, przy uwzględnieniu kategorii, do której należy, na podjęcie świadomej decyzji co do zawarcia Umowy.
2. Przez konflikt interesów rozumie się znane Bankowi okoliczności mogące doprowadzić do powstania sprzeczności między interesem Klienta Banku a interesem Banku, osoby bezpośrednio lub pośrednio powiązanej z Bankiem stosunkiem kontroli lub osoby zaangażowanej lub interesem innego Klienta Banku i obowiązkiem działania przez Bank w sposób rzetelny, z uwzględnieniem najlepiej pojętego interesu Klienta.

ROZDZIAŁ 3. TRYB, WARUNKI I FORMA USTANAWIANIA PEŁNOMOCNICTW PRZEZ KLIENTA

§9

1. Z zastrzeżeniem ust. 5, Klient może ustanawiać pełnomocników do działania w jego imieniu, w zakresie ustalonym w pełnomocnictwie.
2. Z zastrzeżeniem ust. 3, pełnomocnik nie może udzielać dalszych pełnomocnictw, za wyjątkiem pełnomocnictw udzielonych Bankowi lub jego pracownikom w zakresie unormowanym Regulaminem i innymi przepisami obowiązującymi w Banku.
3. Pełnomocnik będący osobą prawną, może udzielić dalszych pełnomocnictw zatrudnionym przez siebie pracownikom (substytucja). Substytucji nie mogą udzielać dalszych pełnomocnictw.
4. Z zastrzeżeniem pełnomocnictw zawartych w Umowie, pełnomocnictwo udzielane jest w formie pisemnej w obecności pracownika Banku lub notariusza. Podpis Klienta może być również poświadczony przez umocowany do tego przez Bank podmiot. Pełnomocnictwo udzielane i odwoływane poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej winno być poświadczane przez polską placówkę dyplomatyczną, placówkę konsularną lub podmiot umocowany do tego przez Bank, albo za pomocą apostille. Pełnomocnictwo udzielone w języku obcym winno być przetłumaczone na język polski przez tłumacza przysięgłego.
5. Udzielenie pełnomocnictwa i jego odwołanie staje się skuteczne w stosunku do Banku od dnia jego otrzymania. Pełnomocnictwo składa się w Banku w oryginale lub notarialnie uwierzytelnionej kopii.
6. Bank może nie przyjąć pełnomocnictwa, jeżeli powstaną uzasadnione wątpliwości co do jego treści, zakresu, wiarygodności lub prawdziwości. O odmowie przyjęcia pełnomocnictwa Bank zawiadamia niezwłocznie Klienta w sposób zgodny z dyspozycją, o której mowa w § 15 ust. 2.
7. Klient zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić, w formie pisemnej, Bank o odwołaniu lub wygaśnięciu pełnomocnictwa.
8. Pełnomocnictwo może zostać zmienione przez Klienta, do zmiany pełnomocnictwa stosuje się postanowienia niniejszego paragrafu odpowiednio.
9. Klient odpowiada za Zlecenia złożone przez pełnomocnika.
10. Pełnomocnictwo wygasa wraz ze śmiercią mocodawcy lub pełnomocnika będącego osobą fizyczną.
11. W przypadku Klienta będącego osobą fizyczną, Bank realizuje Zlecenia pełnomocnika do czasu otrzymania aktu zgonu Klienta.
12. Bank realizuje Zlecenia pełnomocnika do czasu poinformowania na piśmie przez Klienta o odwołaniu pełnomocnictwa.
13. Bank realizuje Zlecenia pełnomocnika w ustalonym w pełnomocnictwie zakresie do czasu pisemnego poinformowania o ograniczeniu zakresu udzielonego pełnomocnictwa.

§10

1. Z zastrzeżeniem ust. 3, Klient może udzielić następujących rodzajów pełnomocnictw:
 - 1) bez ograniczeń - w ramach którego pełnomocnik ma prawo do działania w takim samym zakresie jak Klient, w tym do zmiany lub wypowiedzenia Umów,
 - 2) szczególnego - w ramach którego pełnomocnik ma prawo do działania na rachunek Klienta w zakresie określonym przez Klienta w treści pełnomocnictwa.
2. Pełnomocnictwo może być stałe, okresowe lub jednorazowe.
3. Zakres pełnomocnictw do dokonywania czynności prawnych względem Funduszu określa Prospekt Informacyjny Funduszu.

ROZDZIAŁ 4. TRYB SKŁADANIA, MODYFIKOWANIA I ANULOWANIA ZLECEŃ NABYCIA I ODKUPIENIA JEDNOSTEK UCZESTNICTWA

§11

1. Bank przyjmuje od Klienta lub jego pełnomocnika Zlecenia zawierające w szczególności:
 - 1) dane ustalone z Klientem, umożliwiające jednoznaczną jego identyfikację,
 - 2) datę i czas wystawienia,
 - 3) rodzaj, liczbę i wartość Jednostek Uczestnictwa na dzień przyjęcia Zlecenia,
 - 4) przedmiot Zlecenia,
 - 5) podpis Klienta lub jego pełnomocnika.
2. Warunkiem przyjęcia Zlecenia jest złożenie przez Klienta oświadczenia, że zapoznał się ze statutem Funduszu oraz jego Prospektem Informacyjnym.
3. Zlecenie może zawierać dodatkowe warunki jego wykonania, jeżeli nie są one sprzeczne z odrębnymi przepisami i regulaminami przeprowadzania transakcji na rynku, na który jest ono przekazywane.
4. W przypadku, gdy Zlecenie składane jest przez pełnomocnika Klienta, powinno ono zawierać wskazanie danych umożliwiających jednoznaczną identyfikację osoby składającej Zlecenie.
5. Bank odmawia przyjęcia Zlecenia, które budzi wątpliwości, co do jego treści oraz tożsamości osoby składającej Zlecenie.
6. Złożenie Zlecenia przez Klienta lub osoby przez niego upoważnionej wymaga jednoznacznej identyfikacji osoby uprawnionej do jego składania, przeprowadzonej zgodnie z obowiązującymi w Banku procedurami identyfikacji Klienta.
7. Bank zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia Zlecenia, gdy zaistniałe okoliczności uzasadniają wątpliwości, co do jego autentyczności lub zgodności z prawem, Umową lub Regulaminem.
8. Złożenie przez Klienta w Banku Zlecenia dotyczącego Jednostek Uczestnictwa nie jest równoznaczne z jego realizacją. Bank jest odpowiedzialny wyłącznie za przekazanie Zlecenia złożonego przez Klienta do Towarzystwa, i nie odpowiada za jego wykonanie o ile zostało ono prawidłowo wystawione i przekazane, z zastrzeżeniem obowiązujących przepisów prawa.
9. Do składanych Zleceń dotyczących Jednostek Uczestnictwa, poza Umową i Regulaminem, zastosowanie mają postanowienia dokumentów określonych w ust.3.
10. Zlecenia składane są wyłącznie w formie pisemnej w placówce Banku, a Klient otrzymuje potwierdzenie ich przyjęcia na Trwałym Nośniku.

§12

1. Zlecenia przyjmowane są w godzinach pracy placówek Banku.
2. Zlecenia dotyczące Jednostek Uczestnictwa złożone przez Klienta są przekazywane do Towarzystwa, w sposób ustalony z Towarzystwem, niezwłocznie po ich złożeniu, nie później niż następnego dnia roboczego.

§13

1. Informacje dotyczące wykonania Zlecenia złożonego przez Klienta lub nieprzyjęcia do wykonania są dostarczane do niego przez Agenta Transferowego. Potwierdzenie wykonania zlecenia dostarczane jest na Trwałym Nośniku bez zbędnej zwłoki, nie później niż następnego dnia roboczego po dniu zawarcia wykonania Zlecenia.
2. Klient może uzyskać bezpośrednio w Banku informacje na temat złożonego Zlecenia oraz jego wykonania przez Agenta Transferowego.

ROZDZIAŁ 5. SPOSOBY I TERMINY WNOŠZENIA PRZEZ KLIENTÓW OPŁAT I PROWIZJI, ZWIĄZANYCH Z USŁUGAMI WYKONYWANymi NA RZECZ KLIENTÓW W ZWIĄZKU Z UMOWĄ ORAZ SPOŚÓB I TRYB OKREŚLANIA ICH WYSOKOŚCI

§14

1. W związku z przyjmowaniem i przekazywaniem do realizacji Zleceń dotyczących Jednostek Uczestnictwa, Bank nie pobiera od Klienta opłat, ani prowizji. Klient uiszcza prowizję i opłaty należne Towarzystwu na warunkach i w wysokości określonej w Prospekcie Informacyjnym Funduszu.
2. Z tytułu świadczenia innych usług poza Zleceniami, Bank pobiera od Klienta opłaty i prowizję zgodnie z „Taryfą opłat i prowizji bankowych Banku BPS S.A. dla klientów indywidualnych” lub „Taryfą opłat i prowizji bankowych Banku BPS S.A. dla klientów instytucjonalnych”.

3. Z tytułu świadczenia usługi, będącej przedmiotem Umowy, Bank może otrzymywać wynagrodzenie od Towarzystwa. Bank otrzymując wynagrodzenie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, w celu poprawienia jakości świadczonych na rzecz Klientów usług przyjmowania i przekazywania Zleceń Klienta, ponadto przyjęcie takiego wynagrodzenia nie ma negatywnego wpływu na działanie przez Bank w sposób rzetelny i profesjonalny, zgodnie z zasadami uczciwego obrotu oraz zgodnie z najlepiej pojętymi interesami Klientów. Poza wskazanym wyżej wynagrodzeniem Bank nie otrzymuje od Towarzystwa żadnych opłat, prowizji lub świadczeń niepieniężnych. Jeżeli Bank będzie otrzymywał wynagrodzenie od Towarzystwa informacja o ich istocie i wysokości zostanie przekazana Klientowi w sposób rzetelny, dokładny i zrozumiały przed rozpoczęciem świadczenia na jego rzecz usług.
4. Raz do roku zostanie Klientowi przekazana informacja na temat kwoty kosztów i opłat naliczonych z tytułu świadczenia na jego rzecz usług na podstawie Umowy. Przedmiotowe zestawienie będzie przedstawiało sumę poniesionych kosztów i opłat w ujęciu kwotowym i procentowym, a także wpływ skumulowanych kosztów na zwrot z inwestycji. Jeżeli Bank będzie otrzymywał wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 3 powyżej, Bank przedstawi również klientowi informację na temat wysokości tego wynagrodzenia, które otrzymał w związku z świadczonymi na rzecz Klienta usługami.

ROZDZIAŁ 6. SPOSOBY I TERMINY DORĘCZANIA KLIENTOWI KORESPONDENCJI. ZMIANA DANYCH

§15

1. Bank wysyła korespondencję dotyczącą przyjmowania i przekazywania Zleceń, na adres wskazany przez Klienta.
2. Korespondencja, o której mowa w ust. 1 przekazywana jest według dyspozycji Klienta, w sposób określony w Umowie. Klient w Umowie określa rodzaj Trwałego Nośnika, który Bank może wykorzystać w komunikacji z Klientem. Brak określenia przez Klienta rodzaju Trwałego Nośnika skutkuje przekazywaniem korespondencji w formie papierowej.
3. Klient zobowiązany jest na bieżąco weryfikować prawidłowość składanych zleceń i dyspozycji na podstawie otrzymanych potwierdzeń transakcji na Jednostkach Uczestnictwa.
4. W przypadku nieotrzymania korespondencji, stwierdzenia błędów w realizacji Zlecenia lub innych niezgodności, Klient jest zobowiązany niezwłocznie zgłosić ten fakt do Banku.

§16

1. Klient ma obowiązek niezwłocznie poinformować Bank o każdej zmianie danych przekazanych przy zawieraniu Umowy (w tym danych teleadresowych). Bank ma prawo zażądać od Klienta dokumentów potwierdzających zmianę danych.
2. Bank przekazuje informacje określone w ust. 1 do Funduszu, niezwłocznie, bez potrzeby odrębnej dyspozycji ze strony Klienta.

ROZDZIAŁ 7. TRYB, TERMINY I WARUNKI ZMIANY REGULAMINU, A TAKŻE SPOSÓB INFORMOWANIA KLIENTÓW O ZMIANACH

§17

1. Regulamin może zostać zmieniony z ważnych przyczyn:
 - 1) zmiany w przepisach prawa powszechnie obowiązującego i regulacjach dotyczących obrotu na rynkach regulowanych,
 - 2) zarządzenia Prezesa NBP, uchwały i rekomendacji KNF, decyzji UOKiK lub innych właściwych w tym zakresie organów lub urzędów kontrolnych, w tym organów i urzędów UE,
 - 3) podwyższenia poziomu świadczenia przez Bank usług, bądź czynności bankowych.
2. O zakresie wprowadzonych zmian Bank zawiadamia Klienta w terminie nie późniejszym, niż na 30 dni przed proponowaną datą ich wejścia w życie.
3. Klient ma prawo, przed proponowaną datą wejścia w życie zmian Regulaminu, wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym.
4. Jeśli Klient zgłosi sprzeciw, ale nie dokona wypowiedzenia Umowy, Umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian.
5. Brak sprzeciwu wobec proponowanych zmian jest równoznaczny z ich akceptacją.

ROZDZIAŁ 8. REKLAMACJE

§ 18.

1. Klient, może zgłosić reklamację, dotyczącą usług świadczonych przez Bank w następującym trybie:
 - 1) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: Bank Polskiej Spółdzielczości S.A., 00-844 Warszawa, ul. Grzybowska 81 lub na adres dowolnej placówki Banku Polskiej Spółdzielczości S.A.;
 - 2) telefonicznie-za pośrednictwem infolinii Banku, faksem lub pocztą elektroniczną (dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku);
 - 3) za pomocą systemu bankowości internetowej;
2. pisemnie lub ustnie w placówce Banku, Bank rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi Klientowi w postaci papierowej lub za pomocą innego Trwałego Nośnika.
3. Odpowiedź, o której mowa w ust. 2 może zostać dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
4. Bank udziela odpowiedzi, o której mowa w ust. 2 bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji.
5. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 30-dniowy nie może zostać dotrzymany, Bank informuje Klienta o:
 - 1) przyczynie opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone;
 - 3) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi.
6. W przypadku, o którym mowa w ust. 5, termin rozpatrzenia reklamacji przez Bank i udzielenia odpowiedzi nie może być dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji.

ROZDZIAŁ 9 . POZASĄDOWE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW KONSUMENCKICH

§ 19.

1. Spory powstałe pomiędzy Klientem a Bankiem mogą być rozstrzygane według wyboru Klienta:
 - 1) w drodze polubownej w trybie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przy Rzeczniku Finansowym zgodnie z ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich z dnia 23 września 2016 r. (Dz. U. z 2016 r., poz. 1823);
 - 2) za pośrednictwem Bankowego Arbitra Konsumenckiego;
 - 3) w drodze powództwa cywilnego przed sądem powszechnym.
2. Zasady rozstrzygania sporów przez Bankowego Arbitra Konsumenckiego opisane są na stronie internetowej www.zbp.pl.
3. Zasady pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w trybie przeprowadzenie postępowania polubownego przy Rzeczniku Finansowym opisane są na stronie internetowej www.rf.gov.pl.
4. Po wyczerpaniu procedury reklamacyjnej w Banku opisanej w Rozdziale 8., Klient ma prawo złożyć wniosek o przeprowadzenie postępowania polubownego przy Rzeczniku Finansowym zgodnie z ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich z dnia 23 września 2016r. (Dz. U. z 2016 r., poz. 1823).

ROZDZIAŁ 10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 20

1. Klient odpowiada za szkody poniesione przez Bank będące wynikiem niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków ciążących na Kliencie zgodnie z Umową i Regulaminem.
2. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków ciążących na Kliencie, Bank wzywa Klienta do podjęcia działań w celu doprowadzenia do stanu zgodnego z Umową i Regulaminem w terminie wskazanym przez Bank, nie krótszym jednak, niż 7 dni. Jeżeli Klient nie zastosuje się do wezwania w terminie w nim wskazanym, Bank może podjąć dopuszczalne prawem działania mające na celu zabezpieczenie oraz zaspokojenie swoich roszczeń względem Klienta, w szczególności poprzez skierowanie sprawy na drogę postępowania sądowego.
3. W uzasadnionych przypadkach, w szczególności gdy istnieje ryzyko poniesienia znacznej szkody przez Bank, Bank może podjąć zgodne z prawem działania zmierzające do zabezpieczenia swojego roszczenia jeszcze przed dokonaniem wezwania Klienta, o którym mowa w ust. 2.

4. W przypadku naruszenia przez Klienta istotnych obowiązków wynikających z Umowy lub Regulaminu, Bank może zawiesić wykonywanie Umowy lub wypowiedzieć ją ze skutkiem natychmiastowym.

§ 21

Bank obowiązany jest do staranności ogólnie wymaganej w stosunkach wynikających z usług będących przedmiotem Umowy (należyta staranność).

§ 22

1. Bank zapewnia zachowanie tajemnicy składanych przez Klienta Zleceń, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.
2. Bank może odstąpić od wymogu, o którym mowa w ust. 1, w przypadkach określonych przez właściwe przepisy prawne na żądanie uprawnionych organów i osób.

Regulamin obowiązuje od dnia 27 sierpnia 2021 r. dla klientów którzy zawarli z Bankiem Umowę od 27 sierpnia 2021r.