

Załącznik do uchwały nr 109/2018/DS/DEP
Zarządu BGK z dnia 10 kwietnia 2018 r.

BANK GOSPODARSTWA KRAJOWEGO

**REGULAMIN ZAWIERANIA
LOKAT NEGOCJOWANYCH RYNKU PIENIĘŻNEGO
W BANKU GOSPODARSTWA KRAJOWEGO**

Warszawa, 10 kwietnia 2018 rok

Spis treści

Rozdział 1	Postanowienia ogólne	4
Rozdział 2	Umowa Ramowa	6
Rozdział 3	Zawieranie Transakcji	7
Rozdział 4	Postanowienia różne	11
Rozdział 5	Postanowienia końcowe	12

ROZDZIAŁ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Bank Gospodarstwa Krajowego oferuje Klientom możliwość aktywnego lokowania nadwyżek finansowych poprzez zawarcie Lokaty Negocjowanej Rynku Pieniężnego.
2. Niniejszy regulamin (dalej „**Regulamin**”) określa zasady i tryb postępowania przy zawieraniu Lokat Negocjowanych Rynku Pieniężnego w Banku Gospodarstwa Krajowego.
3. Regulamin nie stanowi zobowiązania do zawarcia Lokaty Negocjowanej Rynku Pieniężnego.
4. Regulamin jest integralną częścią Umowy Ramowej.

§ 2. Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **Bank, BGK** - Bank Gospodarstwa Krajowego;
- 2) **Dealer** - pracownik Banku posiadający uprawnienia i pełnomocnictwo do zawierania Lokat Negocjowanych Rynku Pieniężnego z Klientem;
- 3) **Data Waluty** – pierwszy dzień Okresu Umownego;
- 4) **Data Zapadalności** - ostatni dzień Okresu Umownego;
- 5) **Dzień Roboczy** – każdy dzień od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy, w którym Bank prowadzi działalność;
- 6) **Formularze** – formularze bankowe stanowiące załączniki do Umowy Ramowej;
- 7) **Hasło** – hasło identyfikacyjne służące identyfikacji Klienta przy zawieraniu Transakcji;
- 8) **Lokata Negocjowana Rynku Pieniężnego** – transakcja polegająca na ulokowaniu przez Klienta środków pieniężnych na warunkach uzgodnionych z Dealerem;
- 9) **Klient** – osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej oraz osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, z którą Bank zawiera Transakcje;
- 10) **odpowiednia komórka sprzedażowa** – Region Banku lub komórka organizacyjna centrali Banku do spraw sprzedaży;
- 11) **Okres Umowny** – uzgodniony pomiędzy Bankiem a Klientem okres na jaki została zawarta Lokata Negocjowana Rynku Pieniężnego;
- 12) **Oprocentowanie Stałe** – wynagrodzenie za udostępnienie środków finansowych, niezmiennie przez cały Okres Umowny;
- 13) **Oprocentowanie Zmienne** - wynagrodzenie za udostępnienie środków finansowych, którego wysokość zmienia się w trakcie Okresu Umownego;
- 14) **Potwierdzenie** – dokument przygotowany i przekazywany przez Bank Klientowi;
- 15) **rachunek** - Rachunek Bankowy lub rachunek techniczny, za pośrednictwem których odbywa się rozliczanie Transakcji;
- 16) **Rachunek Bankowy** – rachunek Klienta w Banku;

- 17) **rachunek techniczny** - rachunek Banku prowadzony w celu dokonywania rozliczeń Transakcji;
- 18) **Strony** – Klient oraz Bank;
- 19) **Transakcja** – Lokata Negocjowana Rynku Pieniężnego;
- 20) **Umowa Ramowa** – umowa określająca indywidualne warunki zawierania, wykonywania i rozwiązywania Lokat Negocjowanych Rynku Pieniężnego zawierana pomiędzy Klientem a Bankiem.

§ 3. Kwoty minimalne

Informacje o kwotach minimalnych uprawniających Klienta do negocjowania warunków Lokaty Negocjowanej Rynku Pieniężnego dostępne są dla Klientów na stronie internetowej Banku pod adresem: www.bgk.pl.

§ 4. Waluty Lokat Negocjowanych Rynku Pieniężnego

Bank zakłada na rzecz Klienta Lokaty Negocjowane Rynku Pieniężnego w PLN, EUR, USD oraz innej walucie, o ile Strony tak ustalą.

§ 5. Oprocentowanie

1. Oprocentowanie Lokat Negocjowanych Rynku Pieniężnego może być stałe (Oprocentowanie Stałe) albo zmienne (Oprocentowanie Zmienne).
2. Stawka Oprocentowania Stałego odnoszona jest do aktualnych kwotowań rynku pieniężnego.
3. Stawka Oprocentowania Zmiennego odnoszona jest do stawek referencyjnych (np. WIBOR, LIBOR, EURIBOR).
4. Stawka oprocentowania ustalana jest z dokładnością do 2 (dwóch) miejsc po przecinku. W uzasadnionych przypadkach możliwe jest ustalenie oprocentowania z dokładnością do 6 (sześć) miejsc po przecinku.
5. Na potrzeby obliczania odsetek od środków Lokaty Negocjowanej Rynku Pieniężnego przyjmuje się, że:
 - 1) rok ma 365 dni, a
 - 2) liczba dni Lokaty Negocjowanej Rynku Pieniężnego odpowiada rzeczywistej liczbie dni pomiędzy Datą Waluty i Datą Zapadalności (tj. od Daty Waluty do dnia poprzedzającego Datę Zapadalności).

§ 6. Okresy Umowne

1. Lokaty Negocjowane Rynku Pieniężnego są zawierane na Okresy Umowne od 1 do 365 dni lub, jeżeli Strony tak uzgodnią, na okresy dłuższe.
2. Lokata Negocjowana Rynku Pieniężnego jest nieodnawialna, tzn. po upływie Okresu Umownego nie podlega przedłużeniu.

3. W okresie trwania Lokaty Negocjowanej Rynku Pieniężnego nie jest dopuszczalne zwiększenie kwoty Lokaty Negocjowanej Rynku Pieniężnego.

ROZDZIAŁ 2 UMOWA RAMOWA

§ 7. Warunki współpracy

Warunkiem zawierania Lokat Negocjowanych Rynku Pieniężnego pomiędzy Stronami jest:

- 1) zawarcie Umowy Ramowej i wymiana odpowiednich Formularzy pomiędzy Stronami oraz
- 2) posiadanie przez Klienta Rachunku Bankowego.

§ 8. Umowa Ramowa

1. W związku z zawarciem Umowy Ramowej Klient zobowiązany jest dostarczyć do Banku następujące Formularze nr:
 - 1) BGK/DS/LN/2 (*Upoważnienie do obciążania Rachunków Bankowych*);
 - 2) BGK/DS/LN/3 (*Wykaz rachunków Klienta*);
 - 3) BGK/DS/LN/4 (*Wykaz osób upoważnionych przez Klienta*);
 - 4) BGK/DS/LN/5 (*Hasło identyfikacyjne*);
 - 5) BGK/DS/LN/6 (*Dane Klienta*).
2. Formularze dostarczane przez Klienta przekazywane są do Banku w oryginale.
3. Bank dostarcza Klientowi następujące Formularze nr:
 - 1) BGK/DS/LN/7 (*Wykaz Dealerów*);
 - 2) BGK/DS/LN/8 (*Dane Banku*).
4. Formularz nr BGK/DS/LN/7 (*Wykaz Dealerów*) dostarczany jest Klientowi w formie kopii potwierdzonej za zgodność z oryginałem przez odpowiednią komórkę sprzedażową.
5. Formularz nr BGK/DS/DPW/8 (*Dane Banku*) dostarczany jest Klientowi w oryginale.
6. W imieniu Banku Umowę Ramową oraz Formularze podpisują osoby upoważnione przez Bank do składania oświadczeń woli w zakresie praw i obowiązków majątkowych.
7. Umowę Ramową wraz z Formularzami w imieniu Klienta podpisują osoby upoważnione do składania oświadczeń woli w zakresie praw i zobowiązań majątkowych, a ich podpisy muszą być zgodne z zamieszczonymi w aktualnej karcie wzorów podpisów złożonej w Banku.
8. W imieniu Klienta Umowa Ramowa może zostać zawarta za pośrednictwem pełnomocnika. Pełnomocnictwo do zawarcia Umowy Ramowej powinno być złożone w Banku w formie aktu notarialnego lub w formie pisemnej z podpisami potwierdzonymi notarialnie.
9. Strony zobowiązują się do niezwłocznego informowania drugiej Strony o wszelkich zmianach danych podanych przez Strony przy zawarciu Umowy Ramowej.
10. Zawarcie Umowy Ramowej nie stanowi zobowiązania do zawarcia Transakcji dla żadnej ze Stron.
11. Umowa Ramowa może zostać zawarta na czas nieokreślony albo określony.

12. Umowa Ramowa może zostać rozwiązana przez każdą ze Stron z zachowaniem jednomiesięcznego terminu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec następnego miesiąca kalendarzowego licząc od dnia złożenia wypowiedzenia, jednakże nie wcześniej niż następnego Dnia Roboczego po Dacie Rozliczenia ostatniej z Transakcji oraz po wykonaniu przez Strony wszelkich zobowiązań powstałych w wyniku wykonania Umowy Ramowej.
13. Za wypowiedzenie Umowy Ramowej przez Klienta uważa się również złożenie przez Klienta oświadczenia o niezaakceptowaniu zmian do treści Regulaminu, o których mowa w § 20 ust. 4.
14. Klient ma prawo odstąpić od Umowy Ramowej w terminie do 10 dni od dnia podpisania Umowy Ramowej, pod warunkiem, że Klient nie zawarł Transakcji w tym czasie. Oświadczenie o odstąpieniu Klient zgłasza do Banku w formie pisemnej.
15. W sprawach nieuregulowanych Umową Ramową stosuje się powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.

§ 9.

Zmiana umowy

1. Zmiany Umowy Ramowej wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Zmiany treści Formularzy nie stanowią zmiany Umowy Ramowej i następują w drodze jednostronnego oświadczenia woli Strony, której zmiana dotyczy, skierowanego do drugiej Strony.
3. Zmiana treści Formularzy nr:
 - 1) BGK/DS/LN/2 (*Upoważnienie do obciążania Rachunków Bankowych*);
 - 2) BGK/DS/LN/3 (*Wykaz rachunków Klienta*);
 - 3) BGK/DS/LN/4 (*Wykaz osób upoważnionych przez Klienta*);
 - 4) BGK/DS/LN/5 (*Hasło identyfikacyjne*);
 - 5) BGK/DS/LN/6 (*Dane Klienta*)wymaga dostarczenia zmienionego Formularza w formie pisemnej do Banku, na adres wskazany w Formularzu Bankowym nr BGK/DS/LN/8 (*Dane Banku*).
4. Zmiana treści Formularzy Bankowych nr:
 - 1) BGK/DS/LN/7 (*Wykaz Dealerów*);
 - 2) BGK/DS/LN/8 (*Dane Banku*)wymaga dostarczenia skanu zmienionego Formularza Klientowi, na adres poczty elektronicznej wskazany w Formularzu nr BGK/DS/LN/6 (*Dane Klienta*).

ROZDZIAŁ 3

ZAWIERANIE TRANSAKЦИИ

§ 10.

Warunki do zawierania Transakcji

1. Transakcje są zawierane na zasadzie indywidualnych negocjacji Klienta z Dealerem.
2. Transakcja może zostać zawarta:
 - 1) przy wykorzystaniu systemów Thomson Reuters FX Trading albo Bloomberg;
 - 2) drogą telefoniczną;
 - 3) w inny sposób uzgodniony przez Strony w Umowie Ramowej.

3. Zawarcie Transakcji przy wykorzystaniu systemów, o których mowa w ust. 2 pkt 1, wymaga dokonania wzajemnej identyfikacji Stron za pomocą kodów tych systemów.
4. Zawarcie Transakcji drogą telefoniczną, o której mowa w ust. 2 pkt 2, następuje po dokonaniu przez Dealera identyfikacji Klienta za pomocą: obowiązującego Hasła (jeżeli Klient ustanowił Hasło), nazwy Klienta oraz potwierdzenia imienia i nazwiska osoby upoważnionej przez Klienta do zawarcia Transakcji.
5. Hasło:
 - 1) Klient ustanawia Hasło na Formularzu nr BGK/DS/LN/5 (*Hasło identyfikacyjne*);
 - 2) Klient zobowiązuje się zapewnić, iż Hasło będzie znane wyłącznie osobom upoważnionym przez niego do zawierania Transakcji;
 - 3) Klient może zrezygnować z ustanowienia Hasła, co jest równoznaczne z jego rezygnacją z identyfikacji go za pomocą Hasła przy zawieraniu Transakcji;
 - 4) rezygnacja Klienta z ustanowienia Hasła następuje w Umowie Ramowej;
 - 5) Klient może zmienić Hasło w dowolnym czasie;
 - 6) zmiana Hasła następuje wraz z wprowadzeniem nowego Hasła do systemu. Potwierdzenie zmiany Hasła następuje przy zawarciu pierwszej Transakcji po dokonanej zmianie.
6. W imieniu Klienta Transakcję zawierają osoby upoważnione przez Klienta do zawierania Transakcji wskazane w Formularzu nr BGK/DS/LN/4 (*Wykaz osób upoważnionych przez Klienta*).
7. Bank nie będzie ponosił odpowiedzialności, a Klient będzie związany Transakcjami zawartymi przez osoby nieupoważnione, które podały prawidłowe dane służące identyfikacji Klienta wskazane w ust. 4 - 6.
8. W przypadku rezygnacji Klienta z ustanowienia Hasła Klient ponosi wszelką odpowiedzialność za Transakcje i jest związany Transakcjami zawartymi przez osoby nieupoważnione przez niego do zawierania Transakcji, jeżeli podały one prawidłowe dane służące identyfikacji Klienta uzgodnione pomiędzy Stronami.
9. W imieniu Banku Transakcję zawiera Dealer wskazany w Formularzu nr BGK/DS/LN/7 (*Wykaz Dealerów*).
10. Zawieranie Transakcji w sposób, o którym mowa w ust. 2 pkt 3, wymaga określenia w Umowie Ramowej sposobu identyfikacji Stron.

§ 11.

Zawarcie Transakcji

1. Bank realizuje Transakcje w godzinach 8:00 – 16:00 każdego Dnia Roboczego.
2. Zawierając Transakcję Dealer oraz Klient określają jej:
 - 1) datę zawarcia;
 - 2) Datę Waluty;
 - 3) Datę Zapadalności;
 - 4) kwotę;
 - 5) walutę;
 - 6) oprocentowanie: wysokość (w przypadku Oprocentowania Stałego), wysokość i jego formułę (w przypadku Oprocentowania Zmiennego);
 - 7) rachunek, który ma zostać zasilony środkami z tytułu rozliczenia Transakcji wraz z należnymi odsetkami.
3. Dealer potwierdza Klientowi wszystkie parametry określone w ust. 2.

4. Akceptacja przez Klienta wszystkich parametrów określonych w ust. 2 oznacza zawarcie Transakcji.
5. Potwierdzenie rachunku, który ma zostać zasilony, odbywa się poprzez odczytanie Klientowi przez Dealera ostatnich 8 cyfr rachunku. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości dotyczących numeru rachunku Dealer zobowiązany jest odczytać cały numer rachunku Klienta.
6. Bank odpowiada za wykonanie dyspozycji związanej z Lokatą Negocjowaną Rynku Pieniężnego zgodnie z jej treścią wskazaną przez Klienta.
7. Bank ma prawo odmówić zawarcia Transakcji bez podania przyczyny.

§ 12. Rachunki do rozliczeń

1. Rozliczenia wynikające z Transakcji są przeprowadzane poprzez wskazane przez Klienta rachunki.
2. Dla Transakcji w walutach innych niż PLN warunkiem koniecznym jest posiadanie przez Klienta Rachunku Bankowego w walucie, w której założona ma być Lokata Negocjowana Rynku Pieniężnego.
3. Dla Transakcji w PLN możliwe jest założenie Lokaty Negocjowanej Rynku Pieniężnego przy wykorzystaniu rachunku technicznego.
4. W przypadku, gdy kwotą Lokaty Negocjowanej Rynku Pieniężnego obciążony został Rachunek Bankowy, środkami z tytułu rozliczenia Transakcji zasilony zostanie w Dacie Zapadalności ten sam Rachunek Bankowy.
5. W przypadku, gdy kwotą Lokaty Negocjowanej Rynku Pieniężnego obciążony został rachunek techniczny, środkami z tytułu rozliczenia Transakcji zasilony zostanie w Dacie Zapadalności ten sam rachunek techniczny.
6. Na potrzeby wykonywania rozliczeń z tytułu Transakcji Klient, w odrębnym dokumencie, upoważni Bank do obciążania Rachunków Bankowych, o których mowa w ust. 2.
7. W przypadku, o którym mowa w ust. 5, Klient uzgodni z Dealerem dalsze procedowanie ze środkami znajdującymi się na rachunku technicznym. W tym celu Klient, w odrębnym dokumencie, wskaże rachunki w innym banku, na które przelewane będą środki Klienta.
8. Realizując Transakcję Klient zobowiązany jest posiadać na Rachunku Bankowym środki albo zasilić rachunek techniczny środkami w kwocie odpowiadającej kwocie Lokaty Negocjowanej Rynku Pieniężnego do godziny 16:00 w Dacie Waluty.
9. W przypadku braku w terminie i na rachunku wskazanych w ust. 8 środków na realizację Transakcji, Bank anuluje Transakcję.

§ 13. Podatki

Wszelkie ewentualne podatki wynikające z zawarcia Transakcji uiszczane są przez Stronę zobowiązaną do ich uiszczenia.

§ 14.
Potwierdzenie

1. Niezwłocznie po zawarciu Transakcji, najpóźniej w następnym Dniu Roboczym, Bank przesyła Klientowi Potwierdzenie.
2. Potwierdzenie przesyłane jest na adres poczty elektronicznej Klienta wskazany w Formularzu nr BGK/DS/LN/6 (*Dane Klienta*). Potwierdzenie dla swojej ważności nie wymaga składania pod nim podpisów osób żadnej ze Stron.
3. Po otrzymaniu Potwierdzenia Klient sprawdza warunki Transakcji. W przypadku stwierdzenia niezgodności w treści Potwierdzenia z warunkami Transakcji, Klient informuje o nich Bank za pomocą poczty elektronicznej na adres poczty elektronicznej Banku wskazany w Formularzu nr BGK/DS/LN/8 (*Dane Banku*), najpóźniej w następnym Dniu Roboczym po dniu wysłania Potwierdzenia przez Bank. Brak zastrzeżenia do treści Potwierdzenia ze strony Klienta w tym terminie oznacza potwierdzenie przez Klienta zgodności Potwierdzenia z warunkami zawartej Transakcji.
4. W razie niezgodności pomiędzy treścią Potwierdzenia a treścią nagranych warunków Transakcji rozstrzygające znaczenie będzie miała treść nagrania.

§ 15.
Wypłata środków przed Datą Zapadalności

1. Lokata Negocjowana Rynku Pieniężnego może być rozwiązana w części lub całości przed upływem Okresu Umownego drogą telefoniczną, z zachowaniem warunków określonych w § 10 dla Transakcji zawieranych drogą telefoniczną.
2. W przypadku rozwiązania części Lokaty Negocjowanej Rynku Pieniężnego przed upływem Okresu Umownego, decyzja w sprawie oprocentowania zwracanej części Lokaty Negocjowanej Rynku Pieniężnego oraz pozostałej części Lokaty Negocjowanej Rynku Pieniężnego podejmowana jest przez Dealera z uwzględnieniem sytuacji rynkowej.
3. W przypadku, gdy zwrot środków z Lokaty Negocjowanej Rynku Pieniężnego dokonywany jest na Rachunek Bankowy, środki dostępne będą w dniu rozwiązania Lokaty Negocjowanej Rynku Pieniężnego.
4. W przypadku, gdy zwrot środków z Lokaty Negocjowanej Rynku Pieniężnego dokonywany jest na rachunek w innym banku, środki dostępne będą:
 - 1) w dniu rozwiązania Lokaty Negocjowanej Rynku Pieniężnego - jeżeli Klient zgłosił rozwiązanie Lokaty Negocjowanej Rynku Pieniężnego do godziny 14:00;
 - 2) w następnym Dniu Roboczym po dniu rozwiązania Lokaty Negocjowanej Rynku Pieniężnego - jeżeli Klient zgłosił rozwiązanie Lokaty Negocjowanej Rynku Pieniężnego po godzinie 14:00.

ROZDZIAŁ 4 POSTANOWIENIA RÓŻNE

§ 16. Procedura awaryjna

W sytuacji zaprzestania publikowania stawek referencyjnych będących instrumentami bazowymi dla Transakcji, zastosowanie będzie miała procedura awaryjna Banku na wypadek zaprzestania publikowania stawek referencyjnych, dostępna na stronie internetowej Banku.

§ 17. Przechowywanie aktywów Klientów

1. Bank ponosi odpowiedzialność za środki zdeponowane w ramach Lokat Negocjowanych Rynku Pieniężnego i zapewnia ich należyłą ochronę.
2. Odpowiedzialność Banku nie obejmuje strat wynikających z okoliczności niezależnych od Banku, a w szczególności z decyzji lub zarządzeń organów władzy i administracji państwowej.

§ 18. Rejestrowanie komunikacji

1. Cała komunikacja Banku z Klientem, podczas których podejmowane są ustalenia dotyczące Transakcji oraz zawierane są Transakcje, jest rejestrowana.
2. Zarejestrowana komunikacja w przypadku ewentualnego sporu pomiędzy Stronami stanowi podstawę do określenia warunków umownych realizowanej Transakcji.
3. Klient ma prawo żądać od Banku udostępnienia zarejestrowanej komunikacji związanej z daną Transakcją. Udostępnienie komunikacji jest płatne, zgodnie z postanowieniami § 19.

ROZDZIAŁ 5 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 19. Opłaty i prowizje

1. Z tytułu wykonywanych czynności związanych z realizacją Transakcji na rzecz Klienta, Bank może pobierać opłaty i prowizje określone w „Taryfie opłat i prowizji za czynności bankowe wykonywane w Banku Gospodarstwa Krajowego” lub uzgodnione indywidualnie z Klientem.
2. Bank jest upoważniony do pobierania swoich wymagalnych należności z tytułu Transakcji z Rachunków Bankowych wskazanych w Umowie Ramowej bez konieczności uzyskiwania dodatkowych pełnomocnictw.
3. W sytuacji, gdy Klient nie posiada Rachunku Bankowego, należności, o których mowa w ust. 2 pobierane są z należnych Klientowi odsetek od Lokaty Negocjowanej Rynku Pieniężnego lub, gdy kwota odsetek jest niewystarczająca na pokrycie należności Banku, z kwoty kapitału Lokaty Negocjowanej Rynku Pieniężnego.

§ 20. Zmiana Regulaminu

1. Bank informuje Klienta o zmianach treści Regulaminu pocztą elektroniczną na wskazany przez Klienta adres poczty elektronicznej lub pisemnie.
2. Zmiany treści Regulaminu wraz z informacją o dacie ich wejścia w życie Bank przesyła Klientowi przynajmniej na 30 dni przed datą ich wejścia w życie.
3. Zmiany treści Regulaminu wraz z informacją o dacie, od której zmiany obowiązują, mogą być podawane również do wiadomości za pośrednictwem strony internetowej Banku.
4. Zmiany Regulaminu uznaje się za przyjęte w całości przez Klienta, o ile nie złoży on oświadczenia na piśmie o niez zaakceptowaniu zmian najpóźniej do Dnia Roboczego poprzedzającego dzień wejścia w życie nowej treści Regulaminu.
5. Oświadczenie Klienta, o którym mowa w ust. 4, jest traktowane jako wypowiedzenie Umowy Ramowej i stosuje się do niego postanowienia określone w § 8 ust. 14.

§ 21. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące świadczenia usług przez Bank Klient składa do Banku w terminie 30 dni licząc od dnia wystąpienia zdarzenia będącego podstawą reklamacji lub od dnia uzyskania przez Klienta informacji o tym zdarzeniu.
2. Reklamacje składane są przez Klienta w formie pisemnej:
 - 1) bezpośrednio w komórkach organizacyjnych centrali Banku lub Regionach Banku;
 - 2) w kancelarii centrali Banku;
 - 3) za pośrednictwem poczty/kuriera, poczty elektronicznej;
 - 4) z wykorzystaniem formularza znajdującego się na stronie internetowej Banku.
3. Dopuszcza się możliwość składania reklamacji przez Klienta telefonicznie za pośrednictwem infolinii Banku lub w formie ustnej w Regionach Banku lub komórkach organizacyjnych centrali Banku, które obsługują Klienta. Przyjęcie reklamacji w takiej formie musi zostać potwierdzone wypełnieniem formularza reklamacji przez pracownika Banku przyjmującego zgłoszenie.
4. Reklamacje niezawierające danych pozwalających na identyfikację wnoszącego reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
5. Bank rozpatruje reklamacje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni kalendarzowych od daty wpływu reklamacji do Banku.
6. W przypadku braku możliwości rozpatrzenia reklamacji w terminie, o którym mowa w ust. 5, Bank powiadomi Klienta o przyczynach zmiany terminu rozpatrzenia reklamacji i jego nowym terminie, a także, jeżeli zasadne, o okolicznościach, które wymagają ustalenia przed zakończeniem rozpatrywania reklamacji i czynnościach już podjętych. Nowy termin rozpatrzenia reklamacji nie może być dłuższy niż 90 dni kalendarzowych od dnia wpływu reklamacji do Banku.
7. Korespondencję dotyczącą reklamacji Bank przesyła na adres poczty elektronicznej wskazany w reklamacji lub, jeżeli Klient w reklamacji nie wskazał adresu, na adres wskazany przy podpisaniu Umowy Ramowej.

8. Klientowi przysługuje prawo do odwołania od stanowiska Banku. Odwołanie wnoszone jest w trybie i na zasadach obowiązujących Klienta przy składaniu przez Klienta reklamacji.
9. Bank dokonuje rejestracji oraz archiwizacji reklamacji i sporów powstałych pomiędzy Bankiem i Klientem, zgodnie z wewnętrznymi aktami normatywnymi Banku.

§ 22. Spory

Wszelkie spory wynikające z interpretacji treści lub stosowania Regulaminu oraz Umowy Ramowej lub Transakcji podlegają rozstrzygnięciom właściwego sądu powszechnego dla siedziby Banku. Prawem właściwym dla oceny i interpretacji treści Regulaminu jest prawo polskie.