



**Instrukcja
świadczenia usług w zakresie
prowadzenia rachunków bankowych
dla klientów indywidualnych**

Strzelin, kwiecień 2017 r.

Spis treści

Rozdział 1. Postanowienia ogólne	3
A. Postanowienia wstępne	3
B. Zawarcie umowy i otwarcie rachunku	3
C. Pełnomocnictwo	6
D. Zmiana danych osobowych oraz wzoru podpisu	7
Rozdział 2. Postanowienia odrębne dotyczące poszczególnych rodzajów rachunków	8
A. Rachunek wspólny	8
B. Rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy	9
C. Rachunek oszczędnościowy	10
D. Terminowa lokata oszczędnościowa	11
E. Lokata SGB	12
F. Terminowa dynamiczna lokata oszczędnościowa Plejada Plus	12
G. Oprocentowanie środków na rachunku/naliczanie odsetek	13
H. Wyciągi z rachunku	13
Rozdział 3. Dysponowanie środkami pieniężnymi na rachunku	14
A. Formy dysponowania środkami	14
B. Wpłaty na rachunek	15
C. Wypłaty z rachunku	15
D. Polecenie przelewu	16
E. Zlecenia stałe	17
F. Polecenie zapłaty	17
G. Karty	18
Rozdział 4. Dysponowanie środkami pieniężnymi na rachunku bankowym na wypadek lub w razie śmierci posiadacza rachunku	24
A. Dyspozycja wkładem na wypadek śmierci posiadacza rachunku	24
B. Wypłata z rachunku po śmierci posiadacza rachunku	24
Rozdział 5. Elektroniczne kanały dostępu	27
A. Elektroniczne kanały dostępu, środki identyfikacji elektronicznej	27
B. Udostępnienie elektronicznych kanałów dostępu	28
C. Usługi w ramach infolinii	29
D. Blokady	30
E. Wydanie nowych środków identyfikacji elektronicznej	31
F. Wznowienia tokenów /kart TAN	31
G. Zmiany uprawnień / zmiany pakietu usług / obsługa wniosków przesyłanych przez serwis internetowy	32
Rozdział 6. Karty przedpłacone	32
Rozdział 7. Reklamacje, skargi, wnioski	35
Rozdział 8. Zastrzeżenia	35
A. Zastrzeżenie środków identyfikacji elektronicznej	35
B. Zastrzeżenie kart	35
Rozdział 9. Postanowienia końcowe	36
A. Egzekucja z rachunku	36

B. Informacje objęte tajemnicą bankową.....	39
C. Rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy, umowy o kartę lub umowy o usługi bankowości elektronicznej.....	40

Wykaz załączników

- Załącznik nr 1 – Arkusz informacyjny dla deponenta
- Załącznik nr 1a - Oświadczenie CRS dla klienta indywidualnego
- Załącznik nr 2 – Umowa o prowadzenie rachunków bankowych
- Załącznik nr 3 – Oświadczenie posiadacza/współposiadacza
- Załącznik nr 4 – Karta wzorów podpisów
- Załącznik nr 5 – Oświadczenie o ustaleniu/zmianie statusu dewizowego
- Załącznik nr 6 – Zgoda na otwarcie i prowadzenie rachunku na rzecz małoletniego
- Załącznik nr 7 – Oświadczenie w zakresie ubezpieczeń
- Załącznik nr 8 – Pełnomocnictwo
- Załącznik nr 9 – Karta informacyjna
- Załącznik nr 10 – Wniosek o zmianę usług w ramach rachunku/kart
- Załącznik nr 11 – Informacja o powstaniu zadłużenia
- Załącznik nr 12 – Dyspozycja odnowienia umowy rachunku
- Załącznik nr 13 – Zlecenie stałe
- Załącznik nr 14 – Zamówienie na karty
- Załącznik nr 15 - Umowa o kartę
- Załącznik nr 16 – Wniosek o kartę
- Załącznik nr 17 – Potwierdzenie odbioru karty/rezygnacja ze wznowienia karty/użytkowania karty
- Załącznik nr 18 – Dyspozycja wkładem na wypadek śmierci
- Załącznik nr 19 – Zawiadomienie osoby uprawnionej o możliwości wypłaty określonej kwoty z tytułu dyspozycji wkładem na wypadek śmierci
- Załącznik nr 20 - Informacja do Urzędu Skarbowego dotycząca wypłaty z tytułu dyspozycji wkładem na wypadek śmierci/spadkobrania
- Załącznik nr 21 – Oświadczenie klienta
- Załącznik nr 22 – Umowa o usługi bankowości elektronicznej
- Załącznik nr 23 – Lista wydanych kart TAN
- Załącznik nr 24 – Wniosek o zmianę elektronicznych kanałów dostępu
- Załącznik nr 25 – Aneks do umowy o usługi bankowości elektronicznej z dnia ... zmieniający zakres usług
- Załącznik nr 26 – Umowa o kartę przedpłaconą MasterCard
- Załącznik nr 27 – Formularz zastrzeżenia środka identyfikacji elektronicznej
- Załącznik nr 28 – Zastrzeżenie karty
- Załącznik nr 29 – Zawiadomienie posiadacza rachunku o skutkach upływu 10 lat od dnia wydania ostatniej dyspozycji dotyczącej rachunku
- Załącznik nr 30 – Informacja do Gminy dotycząca rozwiązania albo wygaśnięcia umowy rachunku bankowego
- Załącznik nr 31 – Wniosek o zamknięcie rachunku
- Załącznik nr 32 – Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy przez Bank
- Załącznik nr 33 – Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy o kartę przez Bank
- Załącznik nr 34 – Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy o usługi bankowości elektronicznej przez Bank
- Załącznik nr 35 – Zasady migracji dotychczasowych klientów na multiregulacje

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

A. Postanowienia wstępne

§ 1

Niniejsza „Instrukcja świadczenia usług w zakresie prowadzenia rachunków bankowych dla klientów indywidualnych”, zwana w dalszej części instrukcją, określa obowiązki Banku i jego pracowników związane z prowadzeniem przez Bank rachunków bankowych w złotych lub w walutach wymienialnych dla klientów indywidualnych, SKO i PKZP.

§ 2

1. Pracownik placówki Banku zobowiązany jest do zapoznania się i stosowania postanowień wynikających z obowiązujących w Banku regulacji w zakresie:
 - 1) prowadzenia rachunków bankowych dla klientów indywidualnych, zwanej w dalszej części regulaminem;
 - 2) realizacji poleceń wypłaty w obrocie dewizowym;
 - 3) funkcjonowania kart przedpłaconych;
 - 4) przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, w szczególności w zakresie Programu Poznaj Swojego Klienta;
 - 5) składania i rozpatrywania reklamacji;
 - 6) obsługi elektronicznych kanałów dostępu;
 - 7) identyfikacji klientów dla celów CRS.
2. Definicje określeń użytych w niniejszej instrukcji zawarte zostały w regulaminie, o którym mowa w ust. 1 pkt 1.
3. Dowolna placówka Banku, niezależnie od tego, w której została zawarta umowa o prowadzenie rachunków bankowych przyjmuje od posiadacza rachunku dyspozycje w zakresie:
 - 1) wypłaty gotówkowej;
 - 2) wypłaty bezgotówkowej;
 - 3) otwierania oraz likwidacji rachunków terminowych lokat oszczędnościowych;
 - 4) zastrzeżenia karty oraz środków identyfikacji elektronicznej;
 - 5) reklamacji;
 - 6) zawierania umowy o kartę/umowy UBE.
4. Niewypełnione pola w formularzach stanowiących załączniki do niniejszej instrukcji należy wykreślić.

B. Zawarcie umowy i otwarcie rachunku

§ 3

1. Pracownik placówki Banku jest zobowiązany do przekazania osobie zainteresowanej otwarciem rachunku podstawowych informacji o warunkach jego otwarcia i prowadzenia, w tym o:
 - 1) zasadach ochrony depozytów zgodnie z obowiązującymi przepisami, poprzez wydanie arkusz informacyjny dla deponenta;
 - 2) wymaganych dokumentach;
 - 3) rodzajach rachunków oferowanych przez Bank;
 - 4) aktualnym oprocentowaniu;
 - 5) możliwościach dysponowania środkami;
 - 6) elektronicznych kanałach dostępu i środkach identyfikacji elektronicznej;
 - 7) warunkach uzyskania oraz korzystania z kredytu odnawialnego w ROR;
 - 8) kartach wydawanych do rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego;
 - 9) produktach ubezpieczeniowych;
 - 10) konieczności identyfikacji klientów dla celów CRS;

- 11) możliwości złożenia przez nią dyspozycji wkładem na wypadek śmierci na zasadach opisanych w § 55 instrukcji oraz o treści art. 56 prawa bankowego poprzez wskazanie odpowiednich postanowień regulaminu, z zastrzeżeniem, iż informacja ta musi być powielona przez pracownika w sposób zrozumiały dla posiadacza, przy zawieraniu umowy rachunku (nie dotyczy rachunku wspólnego);
- 12) innych zagadnieniach interesujących klienta.
2. Informacje, o których mowa w ust. 1, dostępne są również dla klientów na stronie internetowej Banku; na wniosek klienta pracownik placówki Banku powinien dostarczyć mu je w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji w formacie PDF (CD-ROM, pendrive).
3. Informacje, o których mowa w ust. 1 pkt 1 na wniosek klienta pracownik placówki Banku powinien je dostarczyć także na adres poczty elektronicznej wskazany przez klienta, w sposób umożliwiający trwałe zapisanie wiadomości.
4. Pracownik placówki Banku informuje klienta, iż posiadaczem rachunku może być:
 - 1) osoba fizyczna mająca pełną zdolność do czynności prawnych, w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego;
 - 2) małoletni;
 - 3) osoba ubezwłasnowolniona – na odrębnie uzgodnionych warunkach;
 - 4) SKO lub PKZP.
4. W przypadku zainteresowania klienta, o którym mowa w ust. 3 pkt 1, otwarciem rachunku prowadzonego dla więcej niż jednej osoby, pracownik placówki Banku zobowiązany jest do jego poinformowania o tym, iż:
 - 1) współposiadaczami rachunku mogą być tylko rezydenci lub tylko nierezydenci;
 - 2) Bank nie prowadzi rachunków wspólnych na rzecz osób, z których przynajmniej jedna jest małoletnia.
5. Rachunek wspólny nie może być otwarty i prowadzony dla SKO lub PKZP.

§ 4

1. Pracownik placówki Banku zobowiązany jest do wydania przed zawarciem umowy:
 - 1) regulacji, o których mowa w § 2 ust. 1 pkt 1 - 2 oraz wyciągu z taryfy prowizji i opłat dla klientów indywidualnych;
 - 2) oświadczenia CRS dla klienta indywidualnego, według wzoru stanowiącego załącznik nr 1a do niniejszej instrukcji do zapoznania się przez klienta z jego treścią;
 - 3) arkusza informacyjnego dla deponentów, według wzoru stanowiącego załącznik nr 1 do niniejszej instrukcji do zapoznania się przez klienta z jego treścią i podpisania.
2. Pracownik placówki Banku:
 - 1) na podstawie danych zawartych w ważnym dokumencie tożsamości oraz przekazanych przez klienta ustnych informacji wprowadza dane klienta do systemu operacyjnego Banku; w przypadku klientów, którzy wylegitymują się dowodem osobistym wydanym po dniu 1 marca 2015 roku wprowadza adres wskazany ustnie przez klienta, który będzie jego oświadczeniem o miejscu zamieszkania;
 - 2) generuje z systemu operacyjnego Banku, w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach:
 - a) umowę o prowadzenie rachunków bankowych, według wzoru stanowiącego załącznik nr 2 do niniejszej instrukcji oraz
 - b) arkusz informacyjny dla deponentów, według wzoru stanowiącego załącznik nr 1 do niniejszej instrukcji,
 - c) oświadczenie o przetwarzaniu danych osobowych, według wzoru stanowiącego załącznik nr 3 do niniejszej instrukcji¹;

¹ W przypadku zawarcia w jednym dniu z klientem: umowy o prowadzenie rachunków bankowych, umowy o kartę i umowy o usługi bankowości elektronicznej, pracownik placówki Banku przedstawia klientowi do podpisu jedno oświadczenie o przetwarzaniu danych osobowych, o ile oświadczenie klienta o takiej samej treści odnosi się do każdej z zawieranych umów.

- d) oświadczenie CRS dla klienta indywidualnego według wzoru stanowiącego załącznik nr 1a do niniejszej instrukcji;
 - 3) kseruje dokument tożsamości; wypełnioną umowę wraz z oświadczeniem przedkłada klientowi do podpisu; podpis złożony przez klienta na umowie stanowić będzie jego wzór podpisu.
 - 4) po podpisaniu umowy oraz oświadczeń przez klienta przedkłada umowę wraz z oświadczeniami do podpisu osobom posiadającym w placówce Banku pełnomocnictwa do zawierania umów w imieniu Banku.
3. Umowa, o której mowa w ust. 2 pkt 2, jest podstawą otwarcia wszystkich rodzajów rachunków.

§ 5

1. W przypadku otwierania rachunku dla SKO lub PKZP, pracownik placówki Banku informuje o obowiązku przedłożenia następujących dokumentów:
 - 1) pisma wystawionego przez kierownictwo szkoły albo
 - 2) pisma wystawionego przez kierownictwo zakładu pracy, stwierdzającego odpowiednio powołanie SKO bądź PKZP, przy danej jednostce, ze wskazaniem imion i nazwisk osób reprezentujących SKO lub PKZP.
2. Pracownik przedkłada osobom reprezentującym SKO lub PKZP kartę wzorów podpisów, stanowiącą załącznik nr 4 do niniejszej instrukcji, w celu jej wypełnienia.
3. Pracownik placówki Banku sprawdza, czy wzory podpisów zostały złożone przez osoby reprezentujące SKO lub PKZP.
4. W oparciu o przedłożone dokumenty pracownik placówki Banku:
 - 1) wprowadza dane klienta do systemu operacyjnego Banku;
 - 2) generuje z systemu operacyjnego Banku, w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach:
 - a) umowę, o której mowa w § 4 ust. 2 pkt 2,
 - b) arkusz informacyjny dla deponentów, stanowiący załącznik nr 1 do niniejszej instrukcji;
 - c) oświadczenie według wzoru stanowiącego załącznik nr 3 do niniejszej instrukcji;
 - 3) kseruje dokumenty tożsamości;
 - 4) wypełnioną umowę wraz z oświadczeniami pracownik placówki Banku przedkłada klientowi do podpisu;
 - 5) po podpisaniu umowy, arkusza informacyjnego oraz oświadczeń przez klienta pracownik placówki Banku przedkłada umowę oraz oświadczenia do podpisu osobom posiadającym w placówce Banku pełnomocnictwa do zawierania umów w imieniu Banku.

§ 6

1. Po wykonaniu czynności, o których mowa w §§ 4- 5 pracownik placówki Banku:
 - 1) skanuje wzór podpisu klienta złożony na umowie, a w przypadku SKO lub PKZP na karcie wzorów podpisów i wprowadza do systemu operacyjnego Banku;
 - 2) postępuje zgodnie z obowiązującą w Banku odrębną procedurą w zakresie identyfikacji klientów dla celów CRS.
2. Wydanie klientowi umowy oraz kopii karty wzorów podpisów (w przypadku SKO lub PKZP) następuje po zeskanowaniu wzorów podpisu do systemu operacyjnego Banku.
3. Stosownie do miejsca zamieszkania, wskazanego w oświadczeniu przez klienta, pracownik placówki Banku ustala status dewizowy klienta (rezydent/ nierezydent).
4. Klient indywidualny powinien złożyć oświadczenie o ustaleniu/zmianie statusu dewizowego na formularzu stanowiącym załącznik nr 5 do niniejszej instrukcji.
5. Małoletni, po ukończeniu 13 roku życia lub osoba ubezwłasnowolniona częściowo, ubiegający się o otwarcie rachunku zobowiązany jest przedstawić zgodę przedstawiciela ustawowego, udzieloną w obecności pracownika placówki Banku na formularzu stanowiącym załącznik nr 6 do instrukcji.

6. W imieniu małoletniego, który nie ukończył 13 roku życia lub osoby ubezwłasnowolnionej całkowicie umowę zawiera jego przedstawiciel ustawowy.
7. W przypadku ustanowienia opiekuna prawnego wszelkie czynności prawne w imieniu posiadacza rachunku wykonywane są przez opiekuna po przedłożeniu przez niego zaświadczenia wydanego przez sąd opiekuńczy; w treści umowy należy zamieścić zapis, iż wypłaty dokonywane są wyłącznie do rąk opiekuna a za zgodą sądu – w przypadkach zdefiniowanych w regulaminie jako czynności przekraczające granice zwykłego zarządu.

§ 7

1. Z chwilą otwarcia rachunku, pracownik placówki Banku generuje z systemu operacyjnego w dwóch egzemplarzach potwierdzenie otwarcia rachunku, które przedkłada klientowi do podpisu a następnie osobom posiadającym w placówce Banku pełnomocnictwa do zawierania umów w imieniu Banku
2. Wzory stosowanych potwierdzeń otwarcia rachunku stanowią załączniki nr 1a, 1b, 1c, 1d, 1e, 1f do umowy, o której mowa w § 4 ust. 2 pkt 2. (
3. Jeden egzemplarz podpisanego przez strony potwierdzenia otwarcia rachunku a w przypadku lokat po dokonaniu wpłaty pracownik placówki Banku wydaje posiadaczowi rachunku; drugi egzemplarz pozostaje w dokumentacji Banku.
4. W przypadku zainteresowania klienta przystąpieniem do ubezpieczenia pracownik placówki Banku:
 - 1) przekazuje klientowi informacje dotyczące oferowanych produktów ubezpieczeniowych;
 - 2) przedkłada klientowi do podpisu oświadczenie, według wzoru stanowiącego załącznik nr 7 do niniejszej instrukcji;
 - 3) wydaje klientowi dokumenty, o których mowa w załączniku nr 7 do niniejszej instrukcji;
 - 4) dokonuje odpowiednich czynności w systemach operacyjnych Banku w zakresie pobierania składek ubezpieczeniowych.
5. W przypadku rezygnacji klienta z ubezpieczenia klient składa oświadczenie o rezygnacji z ubezpieczenia na formularzu stanowiącym załącznik nr 7 do niniejszej instrukcji; pracownik winien dokonać odpowiednich czynności w systemach operacyjnych Banku w zakresie pobierania składek ubezpieczeniowych.
6. W przypadku zaistnienia szkody objętej ubezpieczeniem wskazanym w załączniku nr 7 do niniejszej instrukcji Bank zobowiązany jest do poinformowania posiadacza o sposobie postępowania dotyczącego likwidacji szkody oraz pośredniczenia w przekazywaniu dokumentów niezbędnych do likwidacji szkody, zgodnie z umową ubezpieczenia zawartą przez Bank.

§ 8

Dokumentacja związana z zawarciem umowy przechowywana jest w placówce Banku prowadzącej rachunek, zgodnie z obowiązującymi w Banku zasadami ochrony informacji.

C. Pełnomocnictwo

§ 9

1. Pracownik placówki Banku prowadzącej rachunek na podstawie danych przekazanych przez posiadacza oraz danych zawartych w ważnym dokumencie tożsamości pełnomocnika:
 - 1) wprowadza dane pełnomocnika do systemu operacyjnego Banku; w przypadku pełnomocnika, który wylegitymuje się dowodem osobistym wydanym po dniu 1 marca 2015 roku wprowadza adres wskazany ustnie przez pełnomocnika, który będzie jego oświadczeniem o miejscu zamieszkania;
 - 2) generuje wypełnione pełnomocnictwo według wzoru stanowiącego załącznik nr 8 do niniejszej instrukcji;
 - 3) sprawdza autentyczność danych zawartych w formularzu pełnomocnictwa;

- 4) przedkłada pełnomocnictwo do podpisu posiadaczowi oraz pełnomocnikowi;
 - 5) potwierdza własnoręczność złożonego przez pełnomocnika wzoru podpisu datą, stemplem funkcyjnym oraz własnoręcznym podpisem;
 - 6) skanuje wzór podpisu pełnomocnika złożony na druku pełnomocnictwa (załącznik nr. 8 do niniejszej instrukcji) i wprowadza skan wzoru podpisu pełnomocnika do systemu operacyjnego Banku;
 - 7) dokument stwierdzający udzielenie pełnomocnictwa dołącza do dokumentacji rachunku.
2. W przypadku SKO i PKZP pełnomocnictwo nie może być udzielone przez osoby upoważnione do reprezentowania SKO i PKZP.

§ 10

1. W szczególnych sytuacjach dopuszcza się udzielenie pełnomocnictwa poza placówką Banku – w takim przypadku pełnomocnictwo powinno być sporządzone w formie aktu notarialnego lub w formie pisemnej z podpisami poświadczonymi w sposób określony w regulaminie.
2. W sytuacji, o której mowa w ust. 1 pracownik placówki Banku przekazuje skan pełnomocnictwa do współpracującej z Bankiem kancelarii prawnej w celu zaopiniowania.
3. W przypadku pełnomocnictwa udzielonego korespondencyjnie pracownik placówki Banku prowadzącej rachunek odnotowuje datę oraz godzinę wpływu przesyłki do placówki Banku oraz postępuje zgodnie z zasadami zawartymi w regulaminie.

§ 11

1. Pracownik placówki Banku prowadzącej rachunek, przyjmując od posiadacza rachunku wszelkie zawiadomienia i oświadczenia, z których wynika odwołanie bądź wygaśnięcie uprawnień do dysponowania rachunkiem, zobowiązany jest:
 - 1) odnotować na przedłożonym dokumencie datę i godzinę jego wpływu do placówki Banku;
 - 2) opatrzyć dokument stemplem funkcyjnym oraz własnoręcznym podpisem;
 - 3) dokonać stosownych zmian w systemie operacyjnym Banku;
 - 4) w przypadku posiadania przez pełnomocnika uprawnień do dysponowania rachunkiem za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu niezwłocznie przekazać ww. informację za pośrednictwem systemu, o którym mowa w § 63 ust. 2 pkt 2. wyznaczonemu pracownikowi; w sytuacjach awaryjnych przesłać ten dokument faksem wyznaczonemu pracownikowi ;
 - 5) dołączyć do dokumentacji rachunku.
2. Zmiana (odwołanie/wygaśnięcie) pełnomocnictwa wymaga każdorazowo zeskanowania do systemu operacyjnego Banku wzoru podpisu pełnomocnika.

§ 12

Placówka Banku prowadząca rachunek nie przyjmuje pełnomocnictw, które nie spełniają wszystkich wymogów formalnoprawnych.

D. Zmiana danych osobowych oraz wzoru podpisu

§ 13

1. W przypadku zmiany danych osobowych posiadacza rachunku lub osoby upoważnionej pracownik placówki Banku:
 - 1) na podstawie danych przekazanych przez posiadacza rachunku lub osobę upoważnioną wprowadza zgłoszone zmiany w systemie operacyjnym Banku;

- 2) generuje wypełnioną kartę informacyjną, według wzoru stanowiącego załącznik nr 9 do niniejszej instrukcji;
 - 3) przedkłada kartę informacyjną posiadaczowi rachunku lub osobie upoważnionej do akceptacji oraz złożenia podpisu;
 - 4) potwierdza własnoręczność złożonego podpisu posiadacza lub osoby upoważnionej datą, stemplem funkcyjnym oraz własnoręcznym podpisem;
 - 5) wprowadza zmiany w systemie obsługującym karty płatnicze w Banku – jeżeli wydano kartę do rachunku;
 - 6) anuluje dotychczasową kartę wzorów podpisów poprzez przekreślenie oraz umieszcza datę, stempel funkcyjny oraz własnoręczny podpis.
2. W przypadku zmiany danych klienta dotyczących CRS, pracownik placówki Banku postępuje zgodnie z obowiązującą w Banku odrębną procedurą w zakresie identyfikacji klientów dla celów CRS.

§ 14

1. W przypadku zmiany wzoru podpisu posiadacza rachunku, pracownik placówki Banku przedkłada posiadaczowi do wypełnienia formularz karty wzorów podpisów (załącznik nr 4 do niniejszej instrukcji) a następnie skanuje wypełnioną kartę wzorów podpisów.
2. Zmiana wzoru podpisu wymaga każdorazowo wprowadzenia do systemu kompletu zeskanowanych dokumentów tj. karty wzorów podpisów oraz pełnomocnictwa (jeżeli było udzielone).
3. Wydanie kopii karty wzorów podpisów w przypadku SKO lub PKZP następuje po jej zeskanowaniu do systemu operacyjnego Banku.
4. Nieaktualną kartę wzorów podpisów należy unieważnić poprzez jej przekreślenie, zamieszczenie daty unieważnienia, stempla funkcyjnego i podpisu pracownika placówki Banku, a następnie dołączyć do dokumentacji rachunku.

§ 15

Zmiana osób upoważnionych do reprezentacji SKO lub PKZP może nastąpić po przedłożeniu dokumentów, o których mowa w § 5 ust.1 oraz po dokonaniu czynności, o których mowa w §14 oraz zawarciu nowej umowy, w treści której należy uchylić umowę dotychczasową.

Rozdział 2. Postanowienia odrębne dotyczące poszczególnych rodzajów rachunków

§ 16

W ramach zawartej z posiadaczem rachunku umowy, o której mowa w § 4 ust. 2 pkt 2, Bank oferuje następujące rodzaje rachunków:

- 1) rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy w złotych;
- 2) rachunek rodzinny w złotych (produkt dostępny po wprowadzeniu do oferty Banku);
- 3) rachunek oszczędnościowy w złotych oraz w walutach wymiennalnych;
- 4) rachunek terminowych lokat oszczędnościowych w złotych oraz w walutach wymiennalnych;
- 5) rachunek terminowej lokaty oszczędnościowej SGB w złotych;
- 6) inne dostępne w ofercie Banku rachunki bankowe.

A. Rachunek wspólny

§ 17

1. W przypadku otwierania rachunku prowadzonego dla więcej niż jednej osoby pracownik placówki Banku zobowiązany jest do poinformowania klienta/klientów o tym, iż:
 - 1) współposiadaczami rachunku mogą być tylko rezydenci albo tylko nierezydenci;
 - 2) Bank nie prowadzi rachunków wspólnych na rzecz osób, z których przynajmniej jedna nie ma pełnej zdolności do czynności prawnych;

- 3) każdy ze współposiadaczy może samodzielnie dysponować środkami pieniężnymi znajdującymi się na rachunku oraz samodzielnie dokonywać wszelkich czynności wynikających z umowy łącznie z jej wypowiedzeniem i podjęciem środków z rachunku z dniem rozwiązania umowy, ze skutkiem dla pozostałych współposiadaczy.
2. Współposiadacze ponoszą skutki swoich dyspozycji i dyspozycji pełnomocników.
3. W przypadku dostępu do rachunku wspólnego poprzez elektroniczne kanały dostępu każdy ze współposiadaczy otrzymuje własne środki identyfikacji elektronicznej, po zawarciu umowy UBE.

B. Rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy

§ 18

1. Niezależnie od obowiązku przekazania klientowi informacji, o których mowa w § 3 ust. 1 instrukcji, Pracownik informuje klienta, iż:
 - 1) może posiadać w Banku tylko jeden ROR;
 - 2) może być współposiadaczem rachunków wspólnych;
 - 3) do otwarcia ROR nie jest wymagane dokonanie wpłaty środków.
2. Pracownik prezentuje dostępne pakiety taryfowe i produktowe w ramach rachunku ROR dedykowane określonym grupom klientów.
3. Po dokonaniu wyboru odpowiedniego pakietu, pracownik placówki Banku otwierając ROR wybiera wskazany pakiet taryfowy, którego nazwa zamieszczona zostanie w treści potwierdzenia otwarcia rachunku ROR.
4. Zmiana pakietu wskazanego w potwierdzeniu otwarcia ROR następuje na podstawie wniosku złożonego przez posiadacza rachunku wg wzoru stanowiącego załącznik nr 10 do niniejszej instrukcji lub w sytuacji określonej w ust. 5; pracownik placówki Banku zmienia odpowiednio pakiet w systemie operacyjnym Banku, który zacznie obowiązywać od pierwszego dnia następnego miesiąca.
5. Z chwilą ukończenia przez posiadacza rachunku 30 roku życia następuje zmiana dotychczasowego pakietu taryfowego na pakiet ROR STANDARD. Zmiana obowiązuje od pierwszego dnia następującego po miesiącu ukończenia przez posiadacza 30 roku życia.

§ 19

1. Pracownik placówki Banku jest zobowiązany na bieżąco sprawdzać występowanie zadłużenia w ramach ROR i przekazywać bezpośrednio przełożonemu zbiorczą informację, która powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko;
 - 2) numer rachunku;
 - 3) czas trwania zadłużenia.
2. W przypadku stwierdzenia powstania zadłużenia z tytułu realizacji operacji bez pokrycia placówka Banku przesyła do posiadacza informację o powstaniu zadłużenia oraz o obowiązku jego niezwłocznego uregulowania według wzoru stanowiącego załącznik nr 11 do niniejszej instrukcji.
3. W przypadku kiedy powstałe zadłużenie jest wynikiem posługiwania się kartą zbliżeniową, kartą NFC lub kartą mobilną lub na skutek przewalutowania transakcji dokonanych za granicą, powyższa sytuacja powinna zostać niezwłocznie wyjaśniona z CRS, a w przypadku powzięcia informacji o naruszeniu bezpieczeństwa karty, pracownik placówki Banku postępuje zgodnie z zapisami § 82.

§ 20

W przypadku zamknięcia ROR na skutek wypowiedzenia umowy przez którąkolwiek ze stron, odsetki są naliczane do dnia poprzedzającego zamknięcie ROR i wypłacane wraz z saldem

posiadaczowi ROR zgodnie z wydaną przez niego dyspozycją, a w przypadku braku dyspozycji księgowane wraz z saldem na rachunku nieoprocentowanym.

§ 21

Pracownik placówki Banku informuje posiadacza ROR o możliwości ubiegania się o przyznanie kredytu odnawialnego w ROR na warunkach określonych w odrębnie zawartych umowach oraz odrębnych regulaminach dotyczących udzielania kredytów.

C. Rachunek rodzinny

§ 22

1. Rachunek rodzinny może być prowadzony wyłącznie dla osób, którym przyznano niepodlegające egzekucji świadczenia, dodatki, zasiłki oraz inne kwoty, o których mowa w art. 833 § 6 i 7 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego, z wyjątkiem świadczeń alimentacyjnych.
2. Pracownik placówki Banku informuje klienta, że:
 - 1) może posiadać w Banku tylko jeden rachunek rodzinny;
 - 2) rachunek rodzinny może być prowadzony wyłącznie jako rachunek indywidualny;
 - 3) do rachunku może być wydana wyłącznie jedna karta;
 - 4) wpłaty na rachunek rodzinny mogą być dokonywane wyłącznie z numerów rachunków bankowych jednostek wypłacających świadczenia niepodlegające egzekucji wskazanych w potwierdzeniu otwarcia rachunku;
 - 5) stan środków na rachunku rodzinnym nie może być niższy niż 20 złotych;
 - 6) środki zgromadzone na rachunku rodzinnym nie podlegają egzekucji;
 - 7) do rachunku rodzinnego Bank nie udostępnia usług bankowości elektronicznej.
3. Przy zawieraniu umowy klient zobowiązany jest przedłożyć zaświadczenia o numerach rachunków bankowych jednostek wypłacających świadczenia niepodlegające egzekucji, z których dokonywane będą wpłaty na rachunek rodzinny, które stanowią załączniki do Potwierdzenia otwarcia rachunku rodzinnego.
4. W przypadku zmiany lub nowego numeru rachunku bankowego jednostki wypłacającej świadczenia niepodlegające egzekucji posiadacz zobowiązany jest dostarczyć zaświadczenie o zmianie lub nowym numerze rachunku bankowego.
5. Pracownik placówki Banku po przyjęciu od posiadacza zaświadczenia, o którym mowa w ust. 4 wypełnia w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach Potwierdzenie prowadzenia rachunku rodzinnego, które przedkłada posiadaczowi do podpisu a następnie osobom posiadającym w placówce Banku pełnomocnictwa do zawierania umów w imieniu Banku; zaświadczenia o numerach rachunków bankowych jednostek wypłacających świadczenia niepodlegające egzekucji, z których dokonywane będą wpłaty na rachunek rodzinny, stanowią załączniki do Potwierdzenia prowadzenia rachunku rodzinnego.

D. Rachunek oszczędnościowy

§ 23

1. Wysokość i częstotliwość wpłat jest nieograniczona, za wyjątkiem pierwszej wpłaty, która w przypadku prowadzenia rachunku w złotych nie może być niższa niż 1.000 złotych.
2. Pracownik informuje posiadacza rachunku, iż stan środków na rachunku oszczędnościowym prowadzonym w złotych nie może być niższy niż 1.000 złotych.
3. Jeśli umowa rachunku oszczędnościowego zawarta została z dniem 1 lipca 2016 r., lub z datą późniejszą, na czas oznaczony dłuższy niż 10 lat, albo jeśli na

skutek odnowienia umowy zawartej 1 lipca 2016 r. lub później na czas oznaczony nie dłuższy niż 10 lat, umowa ta wiązałaby dłużej niż 10 lat od daty jej zawarcia, to warunkiem odnowienia umowy jest wydanie przez posiadacza rachunku dyspozycji odnowienia według wzoru stanowiącego załącznik nr 12 do niniejszej instrukcji.

4. W przypadku decyzji klienta o udostępnieniu rachunku oszczędnościowego w elektronicznych kanałach dostępu, pracownik postępuje zgodnie z § 70 ust. 4.

E. Terminowa lokata oszczędnościowa

§ 24

1. Pracownik informuje posiadacza, iż minimalna kwota warunkująca otwarcie rachunku lokaty wynosi:
 - 1) dla terminowej lokaty oszczędnościowej prowadzonej w złotych - 500 złotych;
 - 2) dla terminowej lokaty oszczędnościowej prowadzonej w walutach wymiennalnych - 500 euro, 500 usd, 500 gbp;
 - 3) dla terminowej lokaty oszczędnościowej „SGB” – 500 złotych.
2. Poszczególne wkłady w ramach rachunku lokaty mogą być deponowane na terminy określone w decyzji Zarządu Banku.
3. Wysokość oprocentowania lokaty zależy od zadeklarowanego i dotrzymanego przez posiadacza rachunku okresu lokaty.
4. Dla każdej lokaty nadawany jest odrębny NRB.
5. Posiadacz może ustanowić lokatę:
 - 1) w placówce Banku;
 - 2) poprzez urządzenie samoobsługowe;
 - 3) poprzez elektroniczne kanały dostępu.

W przypadku lokat zakładanych przez urządzenie samoobsługowe – dostępne lokaty, warunki lokaty, w tym kapitalizacja oraz sposób zadysponowania środkami po upływie zadeklarowanego okresu lokaty podane są posiadaczowi rachunku w urządzeniu samoobsługowym podczas składania dyspozycji oraz potwierdzone na pokwitowaniu generowanym z urządzenia. Postanowienia ust. 5 pkt 2 nie mają zastosowania do rachunków lokat prowadzonych w walutach wymiennalnych.

6. Dla lokat prowadzonych w złotych powyżej kwoty 50.000 złotych istnieje możliwość ustalenia oprocentowania innego niż przewidziane w ofercie Banku, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie kompetencjami.
7. Dla lokat prowadzonych w walutach wymiennalnych od kwoty 10.000 USD, EURO, GBP istnieje możliwość ustalenia okresu umownego i/lub oprocentowania innego niż przewidziane w ofercie Banku, w drodze negocjacji, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie kompetencjami.
8. W przypadku wniesienia na rachunek lokaty środków w formie bezgotówkowej, pracownik placówki Banku wskazuje posiadaczowi rachunku numer rachunku rozliczeniowego Banku, na który winny zostać przelane środki pieniężne.
9. W przypadku, o którym mowa w ust. 8, pracownik placówki Banku generuje potwierdzenie, które, po wpływie środków pieniężnych na rachunek lokaty, wydaje posiadaczowi rachunku podczas najbliższej wizyty w placówce Banku, w której została założona lokata lub w inny sposób ustalony z posiadaczem rachunku.

§ 25

1. Po upływie zadeklarowanego okresu lokaty, z zastrzeżeniem ust. 3:
 - 1) w przypadku rachunków lokat otwieranych przez kanał www, posiadacz przy otwarciu lokaty określa, czy:
 - a) kwota lokaty wraz z odsetkami ma być przekazana na ROR,

- b) lokata ma zostać odnowiona na taki sam okres umowny wraz z odsetkami,
- c) lokata ma zostać odnowiona na taki sam okres umowny bez odsetek;
- 2) w przypadku lokat zakładanych w urządzeniu samoobsługowym kwota lokaty wraz z odsetkami ma być przekazana na ROR;
- 3) w przypadku lokat otwieranych w placówce Banku posiadacz rachunku przy otwarciu lokaty określa czy:
 - a) kwota lokaty wraz z odsetkami ma być wypłacona w kasie placówki Banku,
 - b) kwota lokaty wraz z odsetkami ma być przekazana na wskazany przez posiadacza rachunek,
 - c) lokata ma zostać odnowiona na taki sam okres umowny wraz z odsetkami albo bez odsetek.
3. Postanowienia ust. 1 nie mają zastosowania do lokat SGB (promocyjnych) – lokaty te nie ulegają odnowieniu.
4. Jeśli umowa terminowej lokaty oszczędnościowej zawarta została z dniem 1 lipca 2016 r., lub z datą późniejszą, na czas oznaczony dłuższy niż 10 lat, albo jeśli na skutek odnowienia umowy zawartej 1 lipca 2016 r. lub później na czas oznaczony nie dłuższy niż 10 lat, umowa ta wiązałaby dłużej niż 10 lat od daty jej zawarcia, to warunkiem odnowienia umowy jest wydanie przez posiadacza rachunku dyspozycji odnowienia według wzoru stanowiącego załącznik nr 12 do niniejszej instrukcji.

§ 26

W przypadku wycofania środków w trakcie trwania okresu umownego naliczanie odsetek odbywa się wg następującego schematu:

- 1) dla rachunków lokat prowadzonych w złotych - odsetki naliczane są w wysokości 1/2 oprocentowania rachunków oszczędnościowych typu a'vista za okres utrzymania lokaty;
- 2) dla rachunków lokat prowadzonych w walutach wymiennalnych – odsetki naliczane są w wysokości 1/2 oprocentowania rachunków oszczędnościowych typu a'vista w walucie rachunku.

F. Lokata SGB

§ 27

1. Umowa lokaty SGB zawierana jest na okres 3 i/lub 6 miesięcy.
2. Terminowa lokata oszczędnościowa SGB nie odnawia się automatycznie.
3. Likwidacja rachunku lokaty SGB następuje po upływie okresu umownego.
4. Po upływie okresu umownego środki będące na rachunku lokaty SGB wraz z odsetkami zostają przeksięgowane na rachunek wskazany przez posiadacza lub wypłacone w kasie placówki Banku, a w razie braku dyspozycji przeksięgowane na rachunek nieoprocentowany.

G. Terminowa dynamiczna lokata oszczędnościowa Plejada Plus

§ 28

1. Dynamiczna lokata oszczędnościowa Plejada Plus otwierana jest na okres 12 miesięcy i prowadzona jest w złotych.
2. Lokata odnawia się automatycznie na kolejny okres umowny, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. Jeśli umowa rachunku lokaty oszczędnościowej Plejada Plus zawarta została z dniem 1 lipca 2016 r., lub z datą późniejszą i na skutek odnowienia umowa ta wiązałaby dłużej niż 10 lat od daty jej zawarcia, to warunkiem odnowienia umowy jest wydanie przez posiadacza rachunku dyspozycji odnowienia według wzoru stanowiącego załącznik nr 11 do niniejszej instrukcji.
4. Minimalna kwota warunkująca otwarcie rachunku lokaty wynosi 500 złotych.
5. W przypadku wycofania wkładu przed terminem umownym wypłacone odsetki stanowią sumę odsetek za poszczególne pełne miesiące według stawek obowiązujących dla tych miesięcy, za

pozostałe dni odsetki naliczane są w wysokości $\frac{1}{2}$ oprocentowania rachunków oszczędnościowych typu a'vista .

H. Oprocentowanie środków na rachunku/naliczanie odsetek

§ 29

1. Środki gromadzone na rachunku podlegają oprocentowaniu według stałej lub zmiennej stopy procentowej w wysokości określonej decyzją Zarządu Banku, obowiązującej dla danego rodzaju rachunku.
2. Do obliczania odsetek od środków pieniężnych zgromadzonych na rachunku przyjmuje się, że rok liczy 365 dni, a miesiąc rzeczywistą liczbę dni.
3. Odsetki naliczane są od dnia dokonania wpłaty środków pieniężnych na rachunek do dnia poprzedzającego dzień wypłaty.
4. W przypadku rozwiązania umowy w części dotyczącej rachunku z powodu śmierci posiadacza rachunku, jeśli rachunek, prowadzony w oparciu o rozwiązaną umowę był oprocentowany, należy naliczać oprocentowanie:
 - 1) w stosunku do lokat terminowych nieodnawialnych - do końca okresu umownego, chyba, że przed tym terminem zgłoszą się osoby posiadające tytuł prawny do spadku po zmarłym posiadaczu i złożą zgodną dyspozycję wypłaty środków;
 - 2) w stosunku do lokat odnawialnych – do dnia zgłoszenia się osób posiadających tytuł prawny do spadku po zmarłym posiadaczu i złożenia przez nich zgodnej dyspozycji wypłaty środków;
 - 3) w stosunku do pozostałych rachunków – do dnia złożenia dyspozycji wypłaty środków przez osobę posiadającą do nich tytuł prawny; oprocentowania nie nalicza się po dniu rozwiązania umowy jeśli stan środków na rachunku nie przekracza kwoty minimalnej określonej w regulaminie.
5. W razie rozwiązania umowy w części dotyczącej rachunku z powodu nie złożenia przez posiadacza dyspozycji dotyczącej rachunku przez okres 10 lat, o ile rachunek był oprocentowany, odsetki od środków zgromadzonych na rachunku są naliczane do dnia wypłaty środków osobie posiadającej do nich tytuł prawny; oprocentowania nie nalicza się po dniu rozwiązania umowy, jeśli stan środków na rachunku nie przekracza kwoty minimalnej określonej w regulaminie.

§ 30

Odsetki na rachunku kapitalizowane są w następujący sposób:

- 1) dla rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych prowadzonych w złotych – kwartalnie na koniec miesiąca kończącego kwartał kalendarzowy;
- 2) dla rachunków oszczędnościowych typu a'vista prowadzonych w walutach wymiennalnych – kwartalnie na koniec miesiąca kończącego kwartał kalendarzowy;
- 3) dla rachunków oszczędnościowych w złotych – na koniec każdego miesiąca kalendarzowego;
- 4) dla rachunków lokat - odsetki za miniony okres podlegają kapitalizacji w ostatnim dniu okresu odsetkowego;
- 5) dla lokat terminowych SGB (promocyjnych) – odsetki naliczane i dopisywane są na koniec okresu odsetkowego;
- 6) dla terminowych dynamicznych lokat oszczędnościowych Plejada Plus – odsetki za miniony okres podlegają kapitalizacji na koniec okresu umownego.

I. Wyciągi z rachunku

§ 31

1. Pracownik placówki Banku informuje posiadacza, iż Bank sporządza wyciągi z rachunku raz w miesiącu lub w innych terminach uzgodnionych z posiadaczem w umowie, nie rzadziej jednak niż raz w miesiącu.
2. W przypadku zainteresowania posiadacza zmianą terminu sporządzania wyciągu oraz sposobu dostarczenia, pracownik placówki Banku przedkłada posiadaczowi „Wniosek o zmianę usług w ramach rachunku/kart”, stanowiący załącznik nr 10 do niniejszej instrukcji.

Rozdział 3. Dysponowanie środkami pieniężnymi na rachunku

A. Formy dysponowania środkami

§ 32

1. Pracownik placówki Banku informuje posiadacza, iż może on dysponować środkami pieniężnymi do wysokości dostępnych środków, z uwzględnieniem należnych Bankowi prowizji i opłat a w przypadku operacji dokonywanych przy użyciu karty lub za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu, z uwzględnieniem dziennych limitów wypłat gotówki i limitów operacji bezgotówkowych, określonych odpowiednio przez posiadacza rachunku lub Bank.
2. Małoletni, który nie ukończył 13 roku życia nie może osobiście dysponować środkami, ani dokonywać żadnych czynności prawnych związanych z posiadaniem rachunku; czynności te wykonują:
 - 1) w granicach zwykłego zarządu – rodzice, o ile nie zostali pozbawieni praw rodzicielskich;
 - 2) ponad granice zwykłego zarządu – rodzice za zgodą sądu opiekuńczego.
3. Za czynności dokonywane w granicach zwykłego zarządu uważa się w szczególności dyspozycje:
 - 1) otwarcia rachunku;
 - 2) wpłat na rachunek;
 - 3) wypłat z rachunku do wysokości nieprzekraczającej w miesiącu równowartości dwukrotnego minimalnego wynagrodzenia za pracę obowiązującego w danym roku, określonego w rozporządzeniu Rady Ministrów wydanym na podstawie Ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę.
4. Małoletni, po ukończeniu 13 roku życia, może osobiście dysponować środkami oraz dokonywać czynności prawnych związanych z posiadaniem rachunku, na podstawie pisemnej zgody przedstawiciela ustawowego na warunkach określonych w umowie, o której mowa w § 4 ust. 2 pkt 2, w polu „strony postanawiają dodatkowo”.
5. W przypadku posiadaczy rachunków, dla których sąd opiekuńczy ustanowił opiekuna, dysponowanie środkami na rachunku odbywa się wyłącznie na podstawie dyspozycji opiekuna a za zgodą sądu opiekuńczego w przypadkach zdefiniowanych w regulaminie jako czynności przekraczające granice zwykłego zarządu.
6. Do dysponowania środkami osoby ubezwłasnowolnionej częściowo stosuje się odpowiednio przepisy dotyczące małoletniego, który ukończył 13 rok życia, z tym, że przedstawicielem ustawowym osoby ubezwłasnowolnionej częściowo jest kurator.
7. Do dysponowania środkami osoby ubezwłasnowolnionej całkowicie stosuje się odpowiednio przepisy dotyczące małoletniego, który nie ukończył 13 roku życia. Przedstawicielem ustawowym osoby ubezwłasnowolnionej całkowicie jest opiekun, chyba, że pozostaje ona jeszcze pod władzą rodzicielską.

§ 33

1. Pracownik placówki Banku informuje posiadacza, iż dysponowanie środkami pieniężnymi na rachunku odbywa się:
 - 1) w formie bezgotówkowej - na podstawie dyspozycji złożonej przez osobę upoważnioną:
 - a) polecenia przelewu,

- b) przy użyciu karty,
 - c) zlecenia stałego,
 - d) polecenia zapłaty;
- 2) w formie gotówkowej - na podstawie dyspozycji złożonej przez posiadacza osobę upoważnioną:
- a) wypłaty środków, po okazaniu dokumentu tożsamości,
 - b) przy użyciu karty, w tym usługi cash back.
2. Pracownik placówki Banku przed realizacją dyspozycji sprawdza, czy:
- 1) dokument został wypełniony prawidłowo, zgodnie z obowiązującym wzorcem dla danej formy dyspozycji;
 - 2) dyspozycja została podpisana zgodnie ze wzorem podpisu złożonym na umowie/karcie wzorów podpisów oraz opatrzona pieczętą zgodną ze wzorem zamieszczonym na karcie wzorów podpisów w przypadku SKO lub PKZP;
 - 3) nie zachodzi podejrzenie, że transakcja nosi znamiona prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu; jeśli tak, pracownik placówki Banku podejmuje dalsze czynności zgodnie z obowiązującą regulacją dotyczącą przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowania terroryzmu.

B. Wpłaty na rachunek

§ 34

- 1. Pracownik placówki Banku informuje posiadacza rachunku, iż wpłaty na rachunek mogą być dokonywane w formie:
 - 1) wpłaty gotówkowej w:
 - a) placówkach Banku - na podstawie dowodu wpłaty lub innej dyspozycji wpłaty,
 - b) placówkach Poczty Polskiej lub placówkach innych banków
 - c) w urzędzeniu samoobsługowym;
 - 2) polecenia przelewu z innego rachunku bankowego.
- 2. Wpłaty gotówkowe na rachunek mogą być wnoszone przez każdą osobę znającą numer rachunku oraz imię i nazwisko posiadacza rachunku, z wyjątkiem wpłat dokonywanych w urzędzeniu samoobsługowym.
- 3. Wpłata gotówkowa w urzędzeniu samoobsługowym Banku może być zrealizowana przez posiadacza karty /użytkownika karty.
- 4. Pracownik placówki Banku przed dokonaniem wpłaty, o której mowa w ust. 1 pkt 1 lit. a, sprawdza czy dokument jest wypełniony w sposób staranny, czytelny i trwały.
- 5. Dokument wystawiony nieczytelnie, ze śladami poprawek, bez podania danych dotyczących wpłacającego i odbiorcy oraz numeru rachunku nie będzie przyjęty przez Bank do realizacji; zapis nie dotyczy wpłat dokonanych we wpłatomatach Banku.
- 6. W przypadku transakcji wskazujących na postępowanie posiadacza rachunku mające charakter wprowadzania do obrotu finansowego pieniędzy pochodzących z nielegalnych lub nieujawnionych źródeł oraz o przeciwdziałaniu finansowaniu terroryzmu (tzw. pranie brudnych pieniędzy), należy zastosować się do obowiązujących w Banku zasad przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu.

C. Wypłaty z rachunku

§ 35

- 1. Wypłaty z rachunku wykonywane w formie gotówkowej są realizowane przez posiadacza rachunku lub osoby upoważnione:
 - 1) za pośrednictwem bankomatów i terminali POS w Banku i innych bankach, akceptujących wydane przez Bank karty danego systemu płatniczego;
 - 2) w kasach placówek Banku;
 - 3) za pośrednictwem urzędzenia samoobsługowego.

2. Dowód wypłaty gotówkowej powinien zawierać podpis osoby, o której mowa w ust. 1, zgodny z wzorem podpisu złożonym w Banku jako potwierdzenie:
 - 1) realizacji operacji (na dowodzie wypłaty jest to pole sprawdził)
 - 2) odbioru gotówki w kasie (na dowodzie wypłaty jest to pole otrzymałem ,a w przypadku SKO/PKZP dodatkowo odcisku pieczęci.
3. Dokonywanie z rachunku wypłaty środków pieniężnych w wysokości przekraczającej 30.000 złotych dla rachunku prowadzonego w złotych oraz 5.000 euro, usd, gbp, czk wymaga awizowania ze strony posiadacza na co najmniej 2 dni robocze przed planowanym terminem operacji.
4. W celu zabezpieczenia środków na wypłatę pracownik placówki Banku zobowiązany jest, zgłosić przełożonemu stosowne zapotrzebowanie.
5. Przełożony postępuje zgodnie z obowiązującą w Banku instrukcją kasowo-skarbcową.

§ 36

Wypłaty z rachunku wykonywane w formie bezgotówkowej odbywają się:

- 1) w formie przelewu na inny rachunek, zleconego za pośrednictwem aktywnych elektronicznych kanałów dostępu lub w placówce Banku;
- 2) za pomocą wydanych do rachunku kart w placówkach handlowo-usługowych wyposażonych w terminal POS akceptujący karty płatnicze danej organizacji płatniczej.

D. Polecenie przelewu

§ 37

1. Polecenie przelewu realizowane jest na podstawie złożonych przez posiadacza rachunku lub osobę upoważnioną dyspozycji:
 - 1) w placówce Banku;
 - 2) za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu przy użyciu odpowiednich środków identyfikacji elektronicznej poprzez kanał www.
2. W przypadku polecenia przelewu złożonego w placówce Banku, pracownik placówki Banku przeprowadza kontrolę w zakresie:
 - 1) dostępnych środków na realizację złożonej dyspozycji oraz
 - 2) zgodności podpisów złożonych na dyspozycji z wzorami widniejącymi na umowie/karcie wzorów podpisów, a w przypadku SKO/PKZP dodatkowo odcisku pieczęci;
 - 3) kompletności danych na zleceniu, szczególnie w przypadku kwoty podlegającej rejestracji zgodnie z przepisami o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu.
3. W przypadku pozytywnej weryfikacji warunków, o których mowa w ust. 2 pracownik placówki Banku realizuje operacje w systemie operacyjnym Banku oraz potwierdza dyspozycję poprzez zamieszczenie stempla dziennego.

§ 38

Dyspozycje bezgotówkowe z rachunków prowadzonych w złotych oraz walutach wymiennych w ramach obrotu dewizowego wykonywane są w sposób określony w obowiązujących w Banku regulacjach dotyczących obrotu dewizowego.

§ 39

1. Bank nie wykona zleconej operacji oraz zwróci posiadaczowi rachunku dokument dyspozycji złożonej w placówce Banku w razie:
 - 1) zakazu wykonywania wypłat z rachunku wydanego przez prokuratora, sąd lub zajęcia rachunku przez organ egzekucyjny;
 - 2) braku danych niezbędnych do realizacji złożonej dyspozycji;

- 3) wystąpienia niezgodności podpisu lub odcisku pieczętki (w przypadku SKO i PKZP) na dyspozycji wystawionej przez posiadacza z podpisem złożonym na umowie/karcie wzorów podpisów lub niezgodności zasad elektronicznej identyfikacji;
 - 4) braku wystarczających środków na realizację dyspozycji;
 - 5) podania przez posiadacza lub upoważnioną osobę numeru rachunku odbiorcy wg standardu NRB, IBAN lub innego z błędem.
2. Bank nie wykona zleconej operacji w sytuacji przewidzianej w art. 106a Prawa bankowego i nie dokona zwrotu zlecenia klientowi, a pracownik placówki Banku, który poweźmie podejrzenie o wykorzystaniu rachunku bankowego do przestępstwa jest obowiązany natychmiast poinformować przełożonych.

§ 40

1. Posiadacz rachunku może złożyć w placówce Banku przelew na zasadach określonych w § 37, wskazując datę realizacji inną niż data złożenia dyspozycji (przelew z odroczonym terminem płatności).
2. W celu realizacji dyspozycji, o której mowa w ust. 1, pracownik placówki Banku wprowadza do systemu operacyjnego dyspozycje posiadacza rachunku ze wskazaniem określonej przez posiadacza w dyspozycji daty jej realizacji.
3. Pracownik informuje posiadacza, iż dyspozycja nie zostanie zrealizowana w przypadkach określonych w § 39, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. W przypadku braku dostępnych środków na dzień realizacji przelewu, zlecenie może oczekiwać na realizację nie dłużej niż 30 dni od dnia wskazania daty realizacji; po upływie tego terminu zlecenie zostanie anulowane.
5. Posiadacz rachunku może odwołać dyspozycję z odroczonym terminem realizacji w trybie określonym w regulaminie.

E. Zlecenia stałe

§ 41

1. Zlecenia stałe, rozumiane jako składane przez posiadacza dyspozycje przelewu z datą przysługą na wskazany rachunek kwoty w oznaczonym okresie, są realizowane na podstawie dyspozycji posiadacza składanej:
 - 1) w placówce Banku, na formularzu wg wzoru stanowiącego załącznik nr 13 do niniejszej instrukcji i potwierdzonym własnoręcznym podpisem w obecności pracownika placówki Banku;
 - 2) poprzez kanał www i zatwierdzeniu operacji z użyciem środków identyfikacji elektronicznej.
2. W przypadku braku dostępnych środków na dzień realizacji przelewu, zlecenie może oczekiwać na realizację nie dłużej niż 30 dni od dnia wskazania daty realizacji; po upływie tego terminu zlecenie zostanie anulowane.

§ 42

1. Odwołanie zlecenia stałego składane jest:
 - 1) w placówce Banku, w której zostało złożone - na formularzu, o którym mowa w § 41 ust 1 pkt 1;
 - 2) poprzez kanał www – zgodnie z zasadami opisanymi w *Przewodniku dla klienta*.
2. W przypadku odwołania zlecenia stałego w placówce Banku pracownik dokonuje wyłączenia zleceń w realizacji w systemie operacyjnym Banku.

F. Polecenie zapłaty

§ 43

1. Posiadacz rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego może przeprowadzać swoje rozliczenia w formie polecenia zapłaty.
2. Szczegółowe warunki rozliczeń w formie polecenia zapłaty określa obowiązująca w Banku instrukcja realizacji polecenia zapłaty.

G. Karty

§ 44

1. Placówka Banku wydaje następujące karty do ROR.
 - 1) karty z funkcją zbliżeniową:
 - a) MasterCard, Visa Electron payWave oraz w ramach tego typu kart - karty młodzieżowe,
 - b) MasterCard KKS Lech;
 - 2) karty bez funkcji zbliżeniowej:
 - a) Maestro,
 - b) Visa Electron oraz w ramach tego typu kart - kartę młodzieżową.
 - 3) karty NFC – MasterCard²
 - 4) karty mobilnej
2. Placówka Banku zamawia karty NFC/karty mobilne wraz z PIN, przesyłając zamówienie do CRS wg wzoru stanowiącego załącznik nr 14 do niniejszej instrukcji.
3. Zamówione przez placówkę Banku karty NFC/karty mobilne wraz z PIN są przygotowywane i wysyłane w ciągu 5-ciu dni roboczych od daty otrzymania zamówienia.
4. Po otrzymaniu kart NFC/kart mobilnych i PIN pracownik placówki Banku sprawdza, czy ilość kart i PIN jest zgodna z zamówieniem - w przypadku stwierdzenia niezgodności, pracownik placówki Banku zgłasza ten fakt w formie pisemnej do CRS.

§ 45

1. Pracownik placówki Banku informuje posiadacza o:
 - 1) możliwości zamówienia karty z funkcją zbliżeniową, bez funkcji zbliżeniowej, karty NFC lub karty mobilnej;
 - 2) zasadach funkcjonowania kart, w tym o:
 - a) rodzajach transakcji, które mogą być dokonane kartą/kartą NFC/kartą mobilną oraz miejscach gdzie są akceptowane karty/karty NFC/karty mobilne,
 - b) limitach dziennych dla operacji:
 - bezgotówkowych, w tym wydzielonych limitach dla transakcji internetowych i tzw. Transakcji MOTO (zamówienia dokonywana drogą telefoniczną lub mailową) oraz limitach dla transakcji zbliżeniowych,
 - c) transakcjach zbliżeniowych, dokonywanych bez weryfikacji salda, które mogą spowodować przekroczenie dostępnych środków na rachunku oraz o konieczności dołożenia wszelkich starań przez posiadacza karty/użytkownika karty w celu ograniczenia możliwości jego wystąpienia;
 - d) możliwości włączania/wyłączania funkcji zbliżeniowej;
 - 3) korzyściach płynących z płatności zbliżeniowych: szybkość, wygoda, nowoczesność, bezpieczeństwo;
 - 4) możliwości dokonywania transakcji niewymagających fizycznego użycia karty (transakcje internetowe) z użyciem hasła 3D-Secure;
 - 5) zasadach funkcjonowania usługi 3D-Secure oraz o:
 - a) konieczności zarejestrowania się w usłudze 3D-Secure oraz sposobie rejestracji,
 - b) konieczności podania tymczasowego hasła podczas rejestracji – uzgodnionego w umowie o kartę (dotyczy wyłącznie kart Visa Electron, Maestro, Visa Electron

² Produkt wycofany z oferty Banku.

„młodzieżowa”), które posiadacz karty/użytkownik karty podczas rejestracji zmienia na własne;

- 6) ubezpieczeniach oferowanych do kart;
 - 7) sposobie dostarczenia karty i konieczności aktywacji karty po jej otrzymaniu, z zastrzeżeniem, iż karta:
 - a) NFC jest instalowana w telefonie NFC posiadacza karty /użytkownika karty;
 - b) mobilna jest instalowana na urządzeniu mobilnym posiadacza karty/użytkownika karty
 - 8) o możliwości wyboru wizerunku karty, w przypadku posiadania w ofercie różnych wzorów; wybór wizerunku karty nie dotyczy karty NFC i karty mobilnej;
 - 9) bezpieczeństwie kart/kart NFC/kart mobilnych, oraz o sposobie zastrzegania kart/kart NFC/kart mobilnych, wskazując w regulaminie numer telefonu, pod którym można dokonać zastrzeżenia kart/kart NFC/kart mobilnych.
2. W przypadku ubiegania się posiadacza karty o kartę NFC lub kartę mobilną pracownik placówki Banku informuje klienta, iż do ROR posiadacz karty/użytkownik karty może posiadać tylko jedną kartę NFC/kartę mobilną oraz weryfikuje, czy posiadacz karty/użytkownik karty – w przypadku ubiegania się o kartę:
- 1) NFC:
 - a) dysponuje telefonem operatora współpracującego z Bankiem; informacja o operatorach jest dostępna w Intranecie SGB;
 - b) dysponuje telefonem NFC, pozwalającym na instalację karty NFC (weryfikacji, czy telefon posiada funkcję NFC dokonuje na stronach operatora);
 - c) posiada aktywną kartę SIM NFC wydaną przez operatora (weryfikacji dokonuje w systemie obsługującym karty);
 - d) ma aktywną usługę transmisji danych udostępnioną przez operatora;
 - e) ma zainstalowaną w telefonie NFC aplikację operatora do obsługi karty NFC, w przypadku braku aplikacji, informuje posiadacza karty/użytkownika karty o konieczności jej zainstalowania zgodnie z informacją udostępnioną przez operatora.
 - 2) mobilną:
 - a) dysponuje urządzeniem mobilnym, na którym można zainstalować aplikację karty (aplikacja mobilna karty może zostać zainstalowana przez posiadacza karty/użytkownika karty – w takim przypadku pracownik weryfikuje, czy aplikacja została zainstalowana),
 - b) ma włączony dostęp do bezprzewodowego internetu oraz aktywną usługę transmisji danych udostępnioną przez operatora.

§ 46

W przypadku ubiegania się posiadacza o kartę, kartę NFC lub kartę mobilną do ROR, po przedłożeniu ważnego dokumentu tożsamości, pracownik placówki Banku:

- 1) generuje z systemu operacyjnego Banku umowę o kartę w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, według wzoru stanowiącego załącznik nr 15 do niniejszej instrukcji (w przypadku posiadania rachunku wspólnego umowę o kartę zawiera z Bankiem każdy ze współposiadaczy odrębnie we własnym imieniu):
 - a) w przypadku limitów dziennych wpisuje w umowie o kartę standardowe wartości limitów określone w regulaminie, chyba, że posiadacz rachunku wnioskuje o przyznanie innej wysokości limitów,
 - b) wpisuje uzgodnione z posiadaczem karty hasło tymczasowe do 3D-Secure (dotyczy wyłącznie kart Maestro i Visa Electron, w tym kart młodzieżowych), które posiadacz podczas rejestracji zmienia;
- 2) generuje z systemu operacyjnego Banku oświadczenie o przetwarzaniu danych osobowych w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, według wzoru stanowiącego załącznik nr 3 do niniejszej instrukcji;
- 3) sprawdza czy posiadacz podpisał oświadczenie CRS – w przypadku braku dokumentu przekazuje posiadaczowi do podpisu oświadczenie CRS według wzoru stanowiącego

załącznik nr 1a do niniejszej instrukcji (jeżeli posiadacz podpisał już ww. oświadczenie przy zawieraniu z Bankiem innej umowy nie ma konieczności podpisywania kolejnego oświadczenia);

- 4) przedkłada umowę o kartę wraz z oświadczeniem posiadaczowi do podpisu; podpis złożony przez posiadacza na umowie winien być zgodny z podpisem na umowie/karcie wzorów podpisów;
- 5) podpisaną przez posiadacza umowę o kartę oraz oświadczenie przedkłada do podpisu osobom posiadającym pełnomocnictwa do zawierania umów w imieniu Banku;
- 6) na dowód zawarcia umowy o kartę wydaje posiadaczowi jeden jej egzemplarz wraz z oświadczeniem;
- 7) w przypadku:
 - a) karty - wprowadza zamówienie na kartę do systemu obsługującego karty płatnicze w Banku;
 - b) karty NFC:
 - sprawdza w systemie obsługującym karty, czy telefon spełnia warunki określone w § 45 ust. 2 pkt 1,
 - wydaje numer karty wraz z PIN posiadaczowi karty/użytkownikowi karty,
 - informuje posiadacza karty/użytkownika karty, w jaki sposób będzie przebiegała instalacja karty NFC w telefonie,
 - instaluje kartę NFC w telefonie posiadacza karty/użytkownika karty,
 - informuje posiadacza karty/użytkownika karty, że kartą NFC będzie można posługiwać się najpóźniej następnego dnia, po prawidłowej instalacji karty NFC w telefonie NFC,
 - w systemie obsługującym karty płatnicze zmienia tymczasowy numer rachunku na numer ROR,
 - przypisuje do karty dane personalne i adresowe posiadacza karty/użytkownika karty,
 - aktualizuje plik powiązań rachunek-karta w systemie bankowym;
 - c) karty mobilnej:
 - wydaje numer karty wraz z PIN posiadaczowi karty/użytkownikowi karty,
 - informuje posiadacza karty/użytkownika karty, w jaki sposób będzie przebiegała instalacja karty mobilnej,
 - w systemie obsługującym karty płatnicze zmienia tymczasowy numer rachunku na numer ROR,
 - przypisuje do karty mobilnej dane personalne i adresowe posiadacza karty/użytkownika karty,
 - drukuje z systemu potwierdzenie wygenerowania identyfikatora użytkownika oraz kodu aktywacyjnego dla karty mobilnej i wydaje posiadaczowi karty/użytkownikowi karty; posiadacz karty/użytkownik karty potwierdza powyższe na załączniku nr 16 do niniejszej instrukcji,
 - po przekazaniu identyfikatora użytkownika i kodu aktywacyjnego posiadacz karty/użytkownik karty instaluje kartę mobilną na urządzeniu mobilnym i ustawia kod dostępu do aplikacji, a pracownik placówki Banku ma możliwość weryfikacji, czy karta została poprawnie zainstalowana,
 - informuje posiadacza karty/użytkownika karty, że kartą mobilną będzie można posługiwać się najpóźniej następnego dnia,
 - aktualizuje plik powiązań rachunek-karta w systemie bankowym,
- 8) w przypadku zainteresowania klienta przystąpieniem do ubezpieczenia do karty pracownik placówki Banku postępuje zgodnie z zasadami określonymi w § 7 ust. 4-6.

- W przypadku ubiegania się o wydanie kolejnej karty/karty NFC/karty mobilnej pracownik placówki Banku:
- 1) przyjmuje wypełniony i podpisany przez posiadacza oraz przez osobę, dla której ma być wydana karta wniosek, według wzoru stanowiącego załącznik nr 16 do instrukcji:
 - a) w przypadku limitów dziennych wpisuje we wniosku o kartę standardowe wartości limitów określone w regulaminie, chyba, że posiadacz wnioskuje o przyznanie innej wielkości limitów,
 - b) wpisuje uzgodnione z posiadaczem hasło tymczasowe do 3D-Secure dla użytkownika karty (dotyczy wyłącznie kart Maestro i Visa Electron, w tym kart młodzieżowych), które użytkownik karty podczas rejestracji zmienia na własne;
 - 2) informuje o zasadach korzystania z usługi 3D-Secure oraz o zasadach bezpiecznego dokonywania płatności przy użyciu karty;
 - 3) w przypadku:
 - a) karty - wprowadza zamówienie na kartę do systemu obsługującego karty płatnicze w Banku;
 - b) karty NFC:
 - sprawdza w systemie obsługującym karty, czy telefon spełnia warunki określone w § 45 ust. 2;
 - wydaje numer karty wraz z PIN posiadaczowi karty/użytkownikowi karty;
 - informuje posiadacza karty/użytkownika karty, w jaki sposób będzie przebiegała instalacja karty NFC w telefonie;
 - instaluje kartę NFC w telefonie posiadacza karty/użytkownika karty;
 - informuje posiadacza karty/użytkownika karty, że kartą NFC będzie można posługiwać się najpóźniej następnego dnia, po prawidłowej instalacji karty NFC w telefonie;
 - w systemie obsługującym karty płatnicze zmienia tymczasowy numer rachunku na numer ROR;
 - przypisuje do karty dane personalne i adresowe posiadacza/użytkownika karty;
 - aktualizuje plik powiązań rachunek-karta w systemie bankowym;
 - c) karty mobilnej:
 - wydaje numer karty wraz z PIN posiadaczowi karty/użytkownikowi karty,
 - informuje posiadacza karty/użytkownika karty, w jaki sposób będzie przebiegała instalacja karty mobilnej,
 - w systemie obsługującym karty płatnicze zmienia tymczasowy numer rachunku na numer ROR oraz przypisuje do karty mobilnej dane personalne i adresowe posiadacza karty/użytkownika karty,
 - drukuje z systemu obsługującego karty płatnicze potwierdzenie wygenerowania identyfikatora użytkownika oraz kodu aktywacyjnego dla karty mobilnej i wydaje posiadaczowi karty/użytkownikowi karty; posiadacz karty/użytkownik karty potwierdza powyższe na załączniku nr 16 do niniejszej instrukcji,
 - po przekazaniu identyfikatora użytkownika i kodu aktywacyjnego posiadacz karty/użytkownik karty instaluje kartę mobilną na urządzeniu mobilnym i ustawia kod dostępu do aplikacji, a pracownik placówki Banku ma możliwość weryfikacji, czy karta została poprawnie zainstalowana,
 - informuje posiadacza karty/użytkownika karty, że kartą mobilną będzie można posługiwać się najpóźniej następnego dnia,
 - aktualizuje plik powiązań rachunek-karta w systemie bankowym,
 - 4) dołącza wniosek do umowy o kartę;
 - 5) w przypadku zainteresowania klienta przystąpieniem do ubezpieczenia do karty pracownik placówki Banku postępuje zgodnie z zasadami określonymi w § 7 ust. 4-6.

W przypadku złożenia wniosku o kartę bądź podpisania umowy o kartę w innej placówce Banku niż prowadząca rachunek posiadacza, pracownik placówki Banku:

- 1) postępuje zgodnie z postanowieniami § 46 oraz § 47;
- 2) przekazuje oryginały dokumentów do placówki Banku prowadzącej rachunek, a kopie potwierdzone za zgodność z oryginałem pozostawia w placówce Banku przyjmującej wniosek/podpisującą umowę o kartę.

§ 49

1. Zamówione karty przesyłane są bezpośrednio do posiadacza lub na wniosek posiadacza rachunku /użytkownika karty do placówki Banku w terminie:
 - 1) zamówienie standardowe – do 5 dni roboczych;
 - 2) zamówienie ekspresowe – najpóźniej na drugi dzień roboczy (wysyłka karty i PIN-u pocztą kurierską) – karta jest dostarczana do klienta najpóźniej 3 dnia roboczego, (wydawana/wysyłana karta jest nieaktywna z zastrzeżeniem ust. 4).
2. W przypadku odbioru karty w placówce Banku posiadacz/użytkownik karty, po okazaniu ważnego dokumentu tożsamości, potwierdza jej odbiór na formularzu stanowiącym załącznik nr 17 do niniejszej instrukcji; pracownik placówki Banku wydając kartę przekazuje użytkownikowi karty informację o sposobie posługiwania się kartą oraz o konieczności jej aktywacji z zastrzeżeniem ust. 4.
3. Karta może być aktywowana przez:
 - 1) posiadacza/użytkownika karty – pod numerem telefonu przekazanym wraz z kartą; karta jest aktywna po dokonaniu aktywacji telefonicznej;
 - 2) pracownika placówki Banku – karta jest aktywna na drugi dzień roboczy po dokonaniu aktywacji w systemie obsługującym karty płatnicze.
4. Karta NFC i karta mobilna są wydawane jako aktywne i nie wymagają dokonania aktywacji przez posiadacza karty/użytkownika karty.

§ 50

1. Posiadacz w każdym czasie może:
 - 1) zmienić limity dzienne operacji dokonywanych przy użyciu karty, z wyłączeniem limitu transakcji zbliżeniowych;
 - 2) zamówić lub zrezygnować z generowania zestawień transakcji, (dotyczy również użytkownika karty);
 - 3) przystąpić lub zrezygnować z dostępnych ubezpieczeń;
 - 4) zamówić duplikat karty z wyjątkiem karty NFC i karty mobilnej lub nowy PIN;
 - 5) wystąpić o nadanie hasła 3D-Secure do płatności w internecie, poprzez wypełnienie wniosku, stanowiącego załącznik nr 10 do niniejszej instrukcji, a przypadku pkt 3 wniosku stanowiącego załącznik nr 7 do niniejszej instrukcji.
2. Po przyjęciu wniosku, o którym mowa w ust. 1, pracownik placówki Banku dokonuje zmiany w systemie obsługującym karty płatnicze.
3. Posiadacz może dokonać zmiany limitów, o których mowa w ust. 1 pkt 1, poprzez kanał www (serwis internetowy) i zatwierdzenie dyspozycji z użyciem środków identyfikacji elektronicznej; limity są zmieniane po zaakceptowaniu przez pracownika placówki Banku i obowiązują od następnego dnia roboczego po dniu akceptacji w systemie.
4. W przypadku kart wydawanych małoletnim, którzy ukończyli 13 lat, wysokość dziennych limitów nie może być wyższa niż określony w umowie limit kwotowy do dysponowania rachunkiem.

§ 51

W przypadku klientów posiadających karty Maestro, Visa Electron i Visa Electron młodzieżowa, którzy zawarli umowy o kartę do dnia 29.03.2013 r. celem umożliwienia dokonywania transakcji internetowych z użyciem hasła 3D-Secure pracownik placówki Banku:

- 1) podpisuje z posiadaczem nową umowę o kartę; w przypadku udostępnienia usługi dla użytkownika karty dodatkowo uzgadnia z posiadaczem pierwsze hasło do usługi 3D-Secure w załączniku nr 10 – posiadacz karty przekazuje hasło użytkownikowi karty (pracownik wpisuje hasło w systemie obsługującym karty płatnicze);
- 2) w przypadku kart Maestro sprawdza, czy na rewersie karty jest nadrukowany numer CVC2 – w przypadku braku kodu zamawia duplikat karty zgodnie z zapisami niniejszego paragrafu (na duplikacie karty kod CVC2 będzie już umieszczony);
- 4) na dowód zawarcia umowy o kartę wydaje posiadaczowi jeden jej egzemplarz;
- 4) informuje posiadacza o zasadach korzystania z usługi 3D-Secure oraz zasadach bezpiecznego dokonywania płatności przy użyciu karty;
- 5) wprowadza dane z umowy o kartę/wniosku do systemu obsługującego karty płatnicze.

§ 52

1. Karty są wznawiane automatycznie w ostatnim miesiącu terminu ważności wydanej karty, chyba że posiadacz karty/użytkownik karty złoży rezygnację z jej wznowienia w terminie określonym w regulaminie.
2. Karty NFC i karty mobilne nie są wznawiane; po upływie terminu ważności karty NFC/karty mobilnej, posiadacz karty/użytkownik karty występuje do Banku o nową kartę NFC/kartą mobilną.
3. Wznowienia kart są obsługiwane przez pracownika placówki Banku zgodnie z obowiązującą w banku instrukcją obsługi kart płatniczych.
4. Rezygnacja ze wznowienia karty lub użytkowania karty/karty NFC/karty mobilnej w okresie jej ważności dokonywana jest poprzez złożenie stosownego oświadczenia potwierdzonego podpisem i datą, na formularzu stanowiącym załącznik nr 17 do niniejszej instrukcji; ww. zmiany pracownik placówki Banku wprowadza do systemu obsługującego karty płatnicze.
5. W przypadku rezygnacji ze wznowienia karty lub korzystania z karty/karty NFC/karty mobilnej, gdy w ramach umowy o kartę nie zostały wydane inne karty/karty NFC/karty mobilnej, umowa o kartę wygasa.
6. W przypadku zgłoszenia przez posiadacza karty/użytkownika karty zmiany urządzenia mobilnego, na którym została zainstalowana karta mobilna, pracownik placówki Banku:
 - 1) informuje posiadacza karty/użytkownika karty o konieczności zainstalowania aplikacji mobilnej na nowym urządzeniu mobilnym,
 - 2) drukuje z systemu potwierdzenie wygenerowania identyfikatora użytkownika oraz nowego kodu aktywacyjnego dla karty mobilnej i wydaje posiadaczowi karty/użytkownikowi karty; posiadacz karty/użytkownik karty potwierdza powyższe na załączniku nr 17 do niniejszej instrukcji,
 - 3) po przekazaniu identyfikatora użytkownika i kodu aktywacyjnego posiadacz karty/użytkownik karty instaluje kartę mobilną na nowym urządzeniu mobilnym i ustawia kod dostępu do aplikacji, a pracownik placówki Banku weryfikuje, czy karta została poprawnie zainstalowana – o ile posiadacz/użytkownik karty udostępni pracownikowi Banku swój telefon.

§ 53

1. Posiadacz karty może odstąpić od umowy o kartę w terminie 14 dni od dnia otrzymania/instalacji przez niego lub użytkownika karty pierwszej karty/karty NFC/karty mobilnej poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 Bank zwraca posiadaczowi kwotę poniesionych opłat, o ile posiadacz/użytkownik karty nie dokonał żadnej operacji przy jej użyciu.

§ 54

Zasady wydawania i obsługi kart, w tym kart NFC i kart mobilnych nie uregulowane w niniejszej instrukcji określa obowiązująca w Banku instrukcja obsługi kart płatniczych.

Rozdział 4. Dysponowanie środkami pieniężnymi na rachunku bankowym na wypadek lub w razie śmierci posiadacza rachunku

A. Dyspozycja wkładem na wypadek śmierci posiadacza rachunku

§ 55

1. Pracownik placówki Banku prowadzącej rachunek oszczędnościowy, oszczędnościowo-rozliczeniowy, lub rachunek terminowej lokaty oszczędnościowej, informuje posiadacza rachunku o możliwości zadysponowania przez niego środkami pieniężnymi na wypadek śmierci pod warunkiem, iż:
 - 1) posiadacz rachunku jest osobą o pełnej zdolności do czynności prawnych;
 - 2) rachunek nie jest rachunkiem wspólnym;
 - 3) rachunek nie jest prowadzony na rzecz SKO lub PKZP.
2. Posiadacz rachunku może zadysponować wkładem na wypadek swojej śmierci na rzecz: małżonka, wstępnych (rodzice, dziadkowie itd.), zstępnych (dzieci, wnuki itd.) lub rodzeństwa, zgodnie z postanowieniami ustawy Prawo bankowe.
3. Pracownik placówki Banku zobowiązany jest do poinformowania posiadacza rachunku o limicie środków, objętych dyspozycją na wypadek śmierci, niezależnie od ilości zawartych przez niego umów i wniesionych środków tj. dwudziestokrotności przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku ogłaszanego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego (GUS), za ostatni miesiąc przed śmiercią posiadacza rachunku.
4. W przypadku zainteresowania posiadacza rachunku wydaniem dyspozycji wkładem na wypadek śmierci, pracownik placówki Banku prowadzącej rachunek przedkłada posiadaczowi rachunku, w celu wypełnienia, formularz dyspozycji wkładem na wypadek śmierci, stanowiący załącznik nr 18 do niniejszej instrukcji.
5. W przypadku wskazania przez posiadacza rachunku w dyspozycji, o której mowa w ust. 4, więcej niż jednej osoby, z zastrzeżeniem, iż łączna kwota dyspozycji nie przekracza limitu wskazanego w ust. 3, posiadacz rachunku wskazuje proporcje ułamkowe, procentowe lub kwotowe określające udział poszczególnych osób uprawnionych w kwocie zgromadzonych środków na dzień śmierci posiadacza rachunku.
6. Posiadacz rachunku ma możliwość złożenia dyspozycji wkładem na wypadek śmierci do różnych rachunków.
7. W przypadku, gdy posiadacz rachunku wydaje kolejną dyspozycję wkładem na wypadek śmierci, która spowoduje, iż łączna kwota środków zadysponowanych przekroczy limit, o którym mowa w ust. 3, pracownik placówki Banku informuje posiadacza rachunku, iż w chwili realizacji dyspozycji wkładem na wypadek śmierci z przekroczonym limitem, dyspozycja złożona później ma pierwszeństwo przed dyspozycją złożoną wcześniej, a także, że Bank wyśle informację o możliwości wypłaty określonej kwoty osobom uprawnionym na ostatni adres wskazany przez posiadacza rachunku w dyspozycji.
8. Dyspozycja wkładem na wypadek śmierci może być w każdym czasie przez posiadacza rachunku zmieniona lub odwołana na piśmie.

B. Wypłata z rachunku po śmierci posiadacza rachunku

§ 56

1. Placówka Banku prowadząca rachunek dokonuje wypłaty kwoty wydatkowanej na koszty pogrzebu zmarłego posiadacza rachunku - osobie, która przedłoży oryginalne rachunki stwierdzające wysokość poniesionych kosztów oraz odpis skrócony aktu zgonu posiadacza rachunku.
2. Koszty pogrzebu zwraca się w wysokości nieprzekraczającej kosztów urządzenia pogrzebu, zgodnie ze zwyczajami przyjętymi w środowisku zmarłego posiadacza rachunku.
3. Do kosztów pogrzebu zalicza się m.in. koszt: nekrologów, ubrania, trumny, wieńców, usługi religijnej, karawanu, zakupienia miejsca na cmentarzu i nagrobka.
4. Wypłata z tytułu zwrotu kosztów pogrzebu nie wchodzi do spadku po posiadaczu rachunku.
5. Pracownik placówki Banku przed dokonaniem wypłaty, o której mowa w ust. 1, sprawdza czy oryginalne rachunki zostały wystawione na imię i nazwisko osoby przedkładającej rachunki; w celu stwierdzenia uprawnień do podjęcia środków, pracownik placówki Banku stwierdza tożsamość na podstawie przedłożonego ważnego dokumentu tożsamości.
6. Po dokonaniu wypłaty z tytułu kosztów pogrzebu w dokumentacji placówki Banku pozostają kserokopie rachunków stwierdzających poniesienie kosztów oraz kserokopia odpisu skróconego aktu zgonu potwierdzone za zgodność z oryginałem; oryginały rachunków, opatrzone informacją o dokonanych wypłatach z tytułu kosztów pogrzebu, zwracane są osobie występującej o zwrot poniesionych kosztów.
7. Z rachunków wspólnych nie dokonuje się wypłat kwot wydatkowanych na koszty pogrzebu współposiadacza rachunku.

§ 57

1. Placówka Banku dokonuje wypłaty (zwrotu) kwoty równej wpłatom na rachunek dokonany przez organ wypłacający świadczenie z ubezpieczenia lub zabezpieczenia społecznego albo uposażenie w stanie spoczynku, które nie przysługiwały za okres po śmierci posiadacza, wskazanej we wniosku organu wypłacającego to świadczenie lub uposażenie, skierowanym do Banku wraz z podaniem numeru rachunku, na który dokonano wpłat.
2. Kwoty, wypłacone na podstawie ust 1, nie wchodzi do spadku po posiadaczu.
3. Bank jest zwolniony od wypłaty pełnej lub częściowej kwoty, o której mowa w ust. 1, jeżeli przed otrzymaniem wniosku organu wypłacającego świadczenie lub uposażenie dokonał z tych rachunków wypłat innym uprawnionym osobom, które to wypłaty nie pozwalają zrealizować wniosku w całości lub w części, oraz w terminie 30 dni od otrzymania wniosku poinformuje o tym ten organ, wraz ze wskazaniem osób, które pobrały wypłaty.
4. Bank nie odpowiada za szkody wynikające z wykonania czynności, o których mowa w ust.1 i 3; odpowiedzialność w tym zakresie ponosi organ wypłacający świadczenie lub uposażenie, który wystąpił z wnioskiem.
5. Bank jest zobowiązany zwrócić z rachunku organowi właściwemu, w rozumieniu ustawy o pomocy państwa w wychowaniu dzieci z dnia 11.02.2016r., na jego wniosek kwoty świadczenia wychowawczego, przekazanego po dniu śmierci osoby uprawnionej na ten rachunek. Bank jest zwolniony od wypłaty pełnej lub częściowej kwoty, o której mowa w zdaniu pierwszym, jeżeli przed otrzymaniem wniosku organu właściwego dokonał z tego rachunku wypłat innym osobom i te wypłaty nie pozwalają zrealizować wniosku w całości lub w części, oraz w terminie 30 dni od dnia otrzymania wniosku poinformuje o tym ten organ, wraz ze wskazaniem osób, które pobrały wypłaty. Zwrot kwot świadczenia wychowawczego, o którym mowa w niniejszym ustępie, uznaje się za zwrot świadczeń nienależnie pobranych.

§ 58

1. W przypadku powzięcia przez Bank informacji o śmierci posiadacza rachunku (np. w wyniku otrzymania pisma od organu wypłacającego świadczenie lub uposażenie, o którym mowa w § 57, pisma z urzędu stanu cywilnego, odpisu skróconego aktu zgonu, informacji pozyskanej z

rejestr PESEL lub Centralnej informacji), który wydał dyspozycję wkładem na wypadek śmierci, pracownik placówki Banku niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 14 dni, zawiadamia wskazane przez posiadacza osoby o możliwości wypłaty określonej kwoty, według wzoru stanowiącego załącznik nr 19 do niniejszej instrukcji. Wskazany obowiązek informacyjny nie istnieje w sytuacji, gdy stan środków na rachunku/rachunkach jest ujemny lub wynosi zero złotych.

2. Wypłaty z tytułu dyspozycji wkładem na wypadek śmierci placówka Banku dokonuje, po przedłożeniu przez uprawnionego:
 - 1) odpisu skróconego aktu zgonu posiadacza rachunku;
 - 2) dokumentu poświadczającego stopień pokrewieństwa tj. odpis skrócony aktu małżeństwa bądź odpis skrócony aktu urodzenia;
 - 3) ważnego dokumentu stwierdzającego tożsamość.
3. Na podstawie przedłożonych dokumentów placówka Banku prowadząca rachunek i inne rachunki oszczędnościowe objęte dyspozycją, realizuje dyspozycję wkładem na wypadek śmierci do wysokości kwoty, która nie może przekroczyć sumy 20-krotnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku ogłaszanego przez Prezesa GUS za ostatni miesiąc przed śmiercią posiadacza.
4. Dokumenty będące podstawą realizacji dyspozycji wkładem na wypadek śmierci dołącza się do dowodu wypłaty w oryginale bądź w formie kopii poświadczonych przez placówkę Banku.
5. Wypłata z tytułu dyspozycji wkładem na wypadek śmierci nie wchodzi do spadku; w przypadku zgłoszenia się do Banku spadkobierców zmarłego posiadacza przed realizacją przez Bank dyspozycji wkładem na wypadek śmierci zastosowanie ma § 60 ust 2 instrukcji.
6. Placówka Banku, w której prowadzony jest rachunek, dokonująca wypłaty z tytułu dyspozycji wkładem na wypadek śmierci, jest zobowiązana przekazać właściwemu urzędowi skarbowemu, ze względu na miejsce zamieszkania uprawnionego, informację o dokonanych wypłatach i ich wysokości, w terminie 14 dni od dnia wypłaty - według wzoru stanowiącego załącznik nr 20 do niniejszej instrukcji, na podstawie oświadczenia złożonego przez uprawnionego według wzoru stanowiącego załącznik nr 21 do niniejszej instrukcji.

§ 59

1. Wypłata z tytułu spadkobrania następuje do rąk spadkobiercy/ców, po przedłożeniu ważnego dokumentu stwierdzającego tożsamość spadkobiercy, a ponadto:
 - 1) prawomocnego postanowienia sądu o stwierdzeniu nabycia spadku oraz:
 - a) zgodnej dyspozycji wypłaty środków pieniężnych zgromadzonych przez posiadacza rachunku złożonej przez wszystkich spadkobierców albo
 - b) umowy cywilnoprawnej o dziale spadku pomiędzy spadkobiercami
 - albo
 - 2) zarejestrowanego aktu poświadczenia dziedziczenia sporządzonego przez notariusza oraz:
 - a) zgodnej dyspozycji wypłaty środków pieniężnych zgromadzonych przez posiadacza rachunku złożonej przez wszystkich spadkobierców albo
 - b) umowy cywilnoprawnej o dziale spadku pomiędzy spadkobiercami
 - albo
 - 3) prawomocnego postanowienia sądu stwierdzającego dział spadku.
2. Małoletniego spadkobiercę reprezentuje jego przedstawiciel ustawowy, opiekun lub kurator ustanowiony przez sąd.
3. Na żądanie spadkobiercy placówka Banku wydaje zaświadczenie o wysokości dokonanej wypłaty z tytułu spadkobrania.
4. Jeśli spadkobierca oświadczy, że dokumenty wymienione w ust. 1 są mu niezbędne dla przeprowadzenia dalszych czynności związanych ze spadkiem, należy pozostawić w aktach poświadczonych przez placówkę Banku kopie tych dokumentów.
5. Do dowodu wypłaty pracownik placówki Banku dołącza dokumenty, o których mowa w ust. 1 pkt 1-3 albo ich uwierzytelnione kopie.

6. Placówka Banku dokonująca wypłaty z tytułu spadkobrania jest zobowiązana przekazać urzędowi skarbowemu, właściwemu ze względu na miejsce zamieszkania spadkobiercy, informację o dokonanych wypłatach i ich wysokości, według wzoru stanowiącego załącznik nr 20 do niniejszej instrukcji, w terminie 14 dni od dnia wypłaty, na podstawie oświadczenia złożonego przez uprawnionego, według wzoru stanowiącego załącznik nr 21 do niniejszej instrukcji.

§ 60

1. Przed dokonaniem wypłaty z tytułu spadkobrania należy sprawdzić, czy nie została złożona dyspozycja wkładem na wypadek śmierci.
2. Kwota wypłacona na rzecz spadkobierców winna być pomniejszona o równowartość kosztów, o których mowa w § 56 ust. 1, jeżeli wcześniej dokonano ich wypłaty, oraz o kwotę wynikającą z dyspozycji wkładem na wypadek śmierci.
3. W przypadku wystąpienia do Banku w tym samym czasie beneficjenta dyspozycji wkładem na wypadek śmierci o wypłatę należnej mu z tytułu dyspozycji kwoty oraz osoby składającej wniosek o zwrot kosztów pogrzebu, w braku na rachunku środków wystarczających na pokrycie wszystkich świadczeń, winny być one wypłacone proporcjonalnie. W sytuacji, natomiast niejednoczesnego zgłoszenia ww. roszczeń o zakresie ich zaspokajania decyduje kolejność wystąpienia beneficjentów z wnioskiem o ich wypłatę.

§ 61

Przy wypłacie z tytułu zwrotu kosztów pogrzebu, dyspozycji wkładem na wypadek śmierci lub spadkobrania, należy zbadać ze szczególną starannością dokumentację stanowiącą podstawę wypłaty, o której mowa w § 56 ust. 1, w § 58 ust. 1 oraz w § 59 ust. 1.

§ 62

Placówka Banku nie dokonuje wypłaty z rachunku po śmierci posiadacza rachunku w przypadku prowadzenia rachunku na rzecz SKO i PKZP.

Rozdział 5. Elektroniczne kanały dostępu

A. Elektroniczne kanały dostępu, środki identyfikacji elektronicznej

§ 63

1. Usługa bankowości elektronicznej udostępniana jest posiadaczom ROR/pełnomocnikom posiadającym pełnomocnictwo stałe (użytkownik systemu); wykaz produktów dostępnych w elektronicznych kanałach dostępu oraz zakres usług dla użytkowników systemu określa Bank;
2. Placówka Banku zamawia środki identyfikacji elektronicznej oraz udostępnia usługi bankowości elektronicznej, dokonuje obsługi oraz realizuje zmiany w zakresie usług bankowości elektronicznej dla użytkowników systemu zgodnie z zasadami określonymi w:
 - 1) niniejszej instrukcji oraz
 - 2) instrukcji użytkownika systemu do obsługi elektronicznych kanałów dostępu.
3. Pracownik placówki Banku informuje o:
 - 1) rodzajach elektronicznych kanałów dostępu udostępnianych przez Bank, o których mowa w ust. 4;
 - 2) środkach identyfikacji elektronicznej stosowanych przez Bank, o których mowa w ust. 5;
 - 3) metodach logowania i autoryzacji, o których mowa w *Przewodniku dla klienta*;
 - 4) limitach pojedynczej operacji oraz limitach wszystkich operacji w ciągu dnia wykonywanych za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu .

4. Użytkownik systemu, dla którego została udostępniona usługa może posiadać dostęp do rachunku:
 - 1) poprzez kanał www (serwis internetowy);
 - 2) za pomocą zautomatyzowanego kanału telefonicznego (bankofon);
 - 3) za pomocą telefonu komórkowego (serwis SMS).
5. W zależności od zakresu udostępnionych użytkownikowi usług, wydawane mogą być środki identyfikacji elektronicznej:
 - 1) w ramach kanału www – identyfikator ID i hasło stałe oraz:
 - a) token Vasco i stały PIN lub
 - b) etoken lub
 - c) karta haseł jednorazowych TAN,
 - d) kody SMS,
 - e) podpis elektroniczny zapisany na karcie chipowej;
6. Kody SMS wysyłane są na numer telefonu podany przez posiadacza w umowie o prowadzenie rachunków bankowych, bądź pełnomocnictwie, o którym mowa w § 9 ust. 1.
7. Serwis SMS dostępny jest dla numerów telefonów komórkowych operatorów krajowych.
8. Wydane użytkownikom systemu środki identyfikacji elektronicznej nie są zwracane do Banku.

B. Udostępnienie elektronicznych kanałów dostępu

§ 64

1. W celu udostępnienia usługi pracownik placówki Banku:
 - 1) weryfikuje tożsamość posiadacza na podstawie ważnego dokumentu tożsamości, oraz aktualizuje jego dane zgodnie z formularzem, o którym mowa w § 13, w przypadku gdy jego dane zmieniły się;
 - 2) generuje z systemu operacyjnego Banku umowę UBE w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach według wzoru stanowiącego załącznik nr 22 do instrukcji; w umowie UBE w szczególności wpisywane są:
 - a) numery udostępnianych rachunków (wpisywane są wyłącznie numery rachunków posiadane przez posiadacza ROR, rachunek oszczędnościowy w złotych oraz rachunek w walutach wymienialnych, o ile ww. rachunki są udostępnione w elektronicznych kanałach dostępu, zgodnie z aktualną listą produktów, o której mowa w § 63 ust. 1,
 - b) rodzaje elektronicznych kanałów dostępu oraz numery wydanych środków identyfikacji elektronicznej;
 - c) standardowe wartości limitów określone w regulaminie, chyba, że posiadacz rachunku wnioskuje o przyznanie innej wysokości limitów,
 - 3) generuje z systemu operacyjnego Banku oświadczenie o przetwarzaniu danych osobowych w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, według wzoru stanowiącego załącznik nr 3 do niniejszej instrukcji;
 - 4) sprawdza, czy posiadacz podpisał oświadczenie CRS – w przypadku braku dokumentu przekazuje posiadaczowi do podpisania oświadczenie CRS według wzoru stanowiącego załącznik nr 1a do niniejszej instrukcji (jeżeli posiadacz podpisał już ww. oświadczenie przy zawieraniu z Bankiem innej umowy nie ma konieczności podpisywania kolejnego oświadczenia);
 - 5) przedkłada posiadaczowi do podpisu umowę UBE wraz z oświadczeniem; podpis złożony przez posiadacza na umowie UBE winien być zgodny z podpisem złożonym na umowie/karcie wzorów podpisów;
 - 6) podpisaną, przez posiadacza, umowę UBE oraz oświadczenie przedkłada do podpisu osobom posiadającym w placówce Banku pełnomocnictwa do zawierania umów w imieniu Banku;
 - 7) wydaje posiadaczowi:
 - a) podpisany egzemplarz umowy UBE wraz z oświadczeniem,

- b) *Przewodnik dla klienta* (na życzenie) oraz informuje posiadacza o możliwości pobrania *Przewodnika dla klienta* ze strony internetowej Banku),
 - c) środki identyfikacji elektronicznej, które w momencie wydania są nieaktywne oraz informuje o sposobie korzystania z elektronicznych kanałów dostępu.
2. Umowę UBE podpisuje posiadacz a w przypadku rachunków wspólnych każdy ze współposiadaczy indywidualnie lub łącznie.
 3. Pracownik placówki Banku po podpisaniu umowy UBE zobowiązany jest niezwłocznie dokonać czynności umożliwiających realizację usług wynikających z umowy UBE tj. dokonać czynności aktywacyjnych zgodnie z instrukcją, o której mowa w § 63 ust. 2 pkt 2 (aktywacja elektronicznych kanałów dostępu, przypisanie i aktywacja środków identyfikacji elektronicznej, aktywacja rachunków dostępnych w serwisie internetowym, zdefiniowanie limitów jednorazowych i dziennych, konfiguracja SMS - jeśli dotyczy), natomiast pracownik dokonujący akceptacji zobowiązany jest wykonać ją nie później niż w ciągu dwóch godzin.

§ 65

1. Bank może umożliwić użytkownikowi systemu korzystanie z usług przy użyciu tych samych środków identyfikacji elektronicznej, na zasadach przewidzianych w regulaminie; w tym przypadku w treści umowy UBE należy wpisać numery środków identyfikacji elektronicznej przypisane użytkownikowi systemu.
2. W przypadku podpisania umowy w innej placówce Banku niż prowadząca rachunek posiadacza oryginały dokumentów przekazywane są do placówki Banku prowadzącej rachunek a kopie potwierdzone za zgodność z oryginałem pozostają w placówce Banku zawierającej umowę UBE.

C. Usługi w ramach infolinii

§ 66

1. Informacja telefoniczna dla posiadaczy rachunków obsługiwana jest przez pracowników w poszczególnych Placówkach Banku oraz Centrali Banku.
2. Informacja o produktach i usługach jest dostępna w godzinach pracy Placówek Banku.
3. Połączenie z wyznaczonym Pracownikiem Banku, realizowane jest w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Placówki Banku pod numerami telefonów Placówek Banku. Zakres udzielanych informacji i usług realizowanych dla posiadaczy rachunków/osób upoważnionych przez wyznaczonych pracowników obejmuje:
 - 1) informacje o saldzie i historii transakcji;
 - 2) doradztwo w zakresie eksploatacji: obsługa kanału www;
 - 3) doradztwo w zakresie technicznej obsługi bankowości elektronicznej: wymagania dotyczące przeglądarki internetowej, problemy z logowaniem, autoryzacją, akceptacją operacji;
 - 4) przyjmowanie zgłoszeń awarii i niedostępności usług, informowanie o przyczynach;
 - 5) przyjmowanie zastrzeżeń środków identyfikacji elektronicznej, po uwierzytelnieniu użytkownika systemu;
 - 6) przyjmowanie zgłoszeń posiadaczy dotyczących blokowania/ odblokowania dostępu do określonych elektronicznych kanałów dostępu, po uwierzytelnieniu posiadaczy i informowanie o ich realizacji;
 - 7) przyjmowanie zgłoszeń posiadaczy dotyczących odblokowania środków identyfikacji elektronicznej – reset/odblokowanie tokena, po uwierzytelnieniu posiadaczy i informowanie o ich realizacji;
 - 8) przyjmowanie zgłoszeń o rezygnacji ze wznowienia środków identyfikacji elektronicznej;
 - 9) wskazywanie dotychczasowych środków identyfikacji elektronicznej w przypadku utraty lub zniszczenia (ID).

4. Wszystkie rozmowy prowadzone w ramach udzielania informacji i usług wymienionych w ust.3 mogą być nagrywane.
5. Nagranie, o którym mowa w ust. 4 stanowi dowód dokonania dyspozycji, o których mowa w ust. 3.
6. Zastrzeżenie lub blokada dokonywane są po powtórzeniu przez pracownika Banku danych, przekazanych przez użytkownika systemu po ich potwierdzeniu przez niego.

D. Blokada

§ 67

1. Bank może zablokować dostęp do rachunku poprzez elektroniczne kanały dostępu lub czasowo zablokować wykonywanie dyspozycji w systemie w przypadkach wskazanych w regulaminie.
2. Użytkownik systemu może okresowo zablokować korzystanie z określonego elektronicznego kanału dostępu poprzez wysłanie wiadomości SMS lub dzwoniąc na numer bankofonu przez całą dobę przez 7 dni w tygodniu. Procedurę zablokowania elektronicznego kanału dostępu określa *Przewodnik dla klienta*.
3. Użytkownik systemu może okresowo zablokować korzystanie z określonego Elektronicznego kanału dostępu zawiadamiając telefonicznie Bank pod numerami telefonów Infolinii w Placówkach Banku, podając imię i nazwisko użytkownika systemu oraz numer dokumentu tożsamości. Pracownik po dokonaniu weryfikacji Klienta obsługuje blokadę określonego Elektronicznego kanału dostępu dla indywidualnego Posiadacza rachunku.
4. Procedura anulowania blokad odbywa się w placówkach Banku.
5. Zgłoszenie odblokowania elektronicznego kanału dostępu realizowane jest przez pracownika placówki Banku. Pracownik Placówki Banku informuje telefonicznie posiadacza o zrealizowaniu zgłoszenia.
6. W przypadku zgłoszenia blokady/odblokowania elektronicznego kanału dostępu przez użytkownika systemu, w placówce Banku pracownik przedkłada użytkownikowi systemu formularz stanowiący załącznik nr 24 do niniejszej instrukcji w celu jego wypełnienia.
7. Realizacja blokady/odblokowanie elektronicznego kanału dostępu, o których mowa w ust. 6 odbywa się zgodnie z instrukcją, o której mowa w § 63 ust. 2 pkt 2.
8. Bank ma prawo częściowo ograniczyć lub zablokować dostęp do systemu i/lub czasowo zablokować wykonanie dyspozycji w następujących przypadkach:
 - 1) uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem środka identyfikacji elektronicznej tzn. uzyskania informacji, iż dyspozycje w systemie składane są przez osoby nieuprawnione, z wykorzystaniem środków identyfikacji elektronicznej wydanych użytkownikowi systemu;
 - 2) podejrzenia nieuprawnionego użycia środka identyfikacji elektronicznej lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji płatniczej;
 - 3) powzięcia informacji o zagrożeniu bezpieczeństwa dyspozycji
9. Bank może uchylić ograniczenie albo blokadę dostępu do systemu w przypadku, o którym mowa w ust. 8 pkt 1, jeżeli na wniosek złożony przez posiadacza rachunku, Bank wyda użytkownikowi systemu nowe środki identyfikacji elektronicznej umożliwiające bezpieczne korzystanie z usługi.
10. W przypadku, o który mowa w ust. 8 pkt 2-3 uchylenie ograniczenia lub blokady dostępu następuje na podstawie telefonicznej lub złożonej w siedzibie Banku lub dowolnej placówce dyspozycji przez klienta.
11. Czasowa blokada dyspozycji, w przypadkach określonych w ust 8 pkt 2-3 dokonywana jest przez pracownika Banku.
12. W przypadku dokonania blokady, o której mowa w ust 11:
 - 1) pracownik Banku przekazuje powyższą informację do placówki Banku prowadzącej rachunek,

- 2) pracownik Placówki Banku kontaktuje się telefonicznie lub pisemnie z klientem celem potwierdzenia transakcji,
- 3) po potwierdzeniu przez klienta złożonej dyspozycji pracownik placówki dokonuje odblokowania czasowej blokady dyspozycji.

E. Wydanie nowych środków identyfikacji elektronicznej

§ 68

1. W przypadku utraty (w tym zapomnienia) przez użytkownika systemu identyfikatorów ID, zablokowania przez użytkownika systemu tokena bądź hasła stałego:
 - 1) użytkownik systemu może wystąpić z wnioskiem o ponowne przesłanie bądź przekazanie telefoniczne identyfikatora ID lub odblokowanie tokena, hasła stałego zgłoszenia są obsługiwane przez Pracownika Placówki Banku, który po dokonaniu weryfikacji użytkownika systemu informuje go o identyfikatorze ID lub dokonuje odblokowania tokena w systemie; w przypadku zgłoszenia odblokowania hasła stałego, zgłoszenie jest realizowane zgodnie z instrukcją, o której mowa w § 63 ust 2 pkt 2;
 - 2) pracownik placówki Banku może ponownie podać użytkownikowi systemu identyfikator ID, na podstawie danych z umowy UBE oraz systemu, o którym mowa w § 63 ust. 2 pkt 2, po stwierdzeniu tożsamości użytkownika systemu;
 - 3) pracownik placówki Banku może wydać nowy identyfikator ID (po wcześniejszym zastrzeżeniu) w przypadku zagubienia w/w środków identyfikacji elektronicznej;
 - 4) wydanie nowego identyfikatora ID wiąże się z wydaniem nowych kart TAN;
 - 5) pracownik placówki Banku może dokonać odblokowania tokena, hasła stałego w systemie, o którym mowa w § 63 ust. 2 pkt 2.
2. W przypadku utraty przez użytkownika systemu hasła stałego, karty TAN, tokena, i wcześniejszego ich zastrzeżenia, posiadacz rachunku może wystąpić z wnioskiem o wydanie nowych środków identyfikacji elektronicznej do:
 - 1) placówki Banku na formularzu stanowiącym załącznik nr 24 do niniejszej instrukcji;
3. Pracownik placówki Banku po potwierdzeniu tożsamości posiadacza rachunku:
 - 1) wydaje identyfikator ID, hasła stałe, kartę TAN, token,;
 - 2) przypisuje i aktywuje wydane środki identyfikacji elektronicznej lub w przypadku haseł stałych dokonuje odblokowania środków identyfikacji elektronicznej dla użytkownika systemu zgodnie z instrukcją, o której mowa w § 63 ust. 2 pkt 2.

F. Wznowienia tokenów /kart TAN

§ 69

1. Wznowienie karty TAN lub tokena odbywa się na zasadach określonych w instrukcji, o której mowa w § 63 ust. 2 pkt 2.
2. Użytkownik systemu może również wcześniej zamówić karty TAN poprzez elektroniczne kanały dostępu albo bezpośrednio w placówce Banku na formularzu wg wzoru stanowiącego załącznik nr 23 do niniejszej instrukcji.
3. Za wydanie nowych środków identyfikacji elektronicznej, placówka Banku obciąża posiadacza rachunku zgodnie z taryfą.
4. Rezygnacja ze wznowienia środków identyfikacji elektronicznej użytkownika systemu może nastąpić w placówce Banku, na formularzu stanowiącym załącznik nr 24 do niniejszej instrukcji; na podstawie ww. wniosku placówka Banku dokonuje odpowiednich zmian zgodnie z instrukcją, o której mowa w § 63 ust. 2 pkt 2.

G. Zmiany uprawnień / zmiany pakietu usług / obsługa wniosków przesyłanych przez serwis internetowy

§ 70

1. Wszelkie zmiany uprawnień użytkownika systemu w tym dodawanie nowych uprawnień, anulowanie uprawnień, zmiana uprawnień oraz zmiana zakresu usług mogą być dokonywane wyłącznie przez posiadacza rachunku na podstawie aneksu do umowy UBE według wzoru stanowiącego załącznik nr 25 do niniejszej instrukcji; z uwzględnieniem postanowień § 65 zmiana wysokości limitów operacji w elektronicznych kanałach dostępu odbywa się na podstawie wniosku złożonego przez posiadacza rachunku według wzoru stanowiącego załącznik nr 24 do niniejszej instrukcji.
2. Placówka Banku po podpisaniu aneksu, o którym mowa w ust. 1, zobowiązana jest niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu dwóch godzin od otrzymania podpisanych przez posiadacza rachunku dokumentów, dokonać odpowiednich zmian w systemie, o którym mowa w § 63 ust. 2 pkt 2.
3. Udostępnienie w elektronicznych kanałach dostępu kolejnego rachunku o charakterze bieżącym nie wymaga podpisania aneksu do umowy UBE, natomiast upoważniony pracownik placówki Banku dokonuje udostępnienia ww. rachunku za pośrednictwem systemu, zgodnie z instrukcją, o której mowa w § 63 ust. 2 pkt 2.
5. Wnioski dostępne dla klientów serwisu internetowego mogą obejmować następujące zmiany:
 - 1) danych osobowych użytkownika systemu;
 - 2) pakietu;
 - 3) formy i częstotliwości generowania wyciągów;
 - 4) zamówienie duplikatu karty;
 - 5) rezygnacja ze wznowienia karty;
 - 6) limitów dziennych operacji gotówkowych i bezgotówkowych kart;
 - 7) zamówienie środków identyfikacji elektronicznej;
 - 8) zablokowanie/odblokowanie kanałów;
 - 9) limitów operacji w elektronicznych kanałach dostępu;
 - 10) zmiana pakietu SMS;
 - 11) zapytanie o produkt bankowy.
6. Wnioski przesyłane przez użytkowników systemu za pośrednictwem serwisu internetowego obsługiwane są w placówce Banku, przez pracownika posiadającego odpowiednie uprawnienia, w systemie, o którym mowa § 63 ust. 2 pkt 2 oraz w systemie obsługującym karty płatnicze.
7. Wyznaczony pracownik placówki Banku dokonuje obsługi wniosków, o których mowa:
 - 1) w ust. 5 pkt 1-3 oraz 10 poprzez dokonanie odpowiednich zmian w systemie operacyjnym Banku;
 - 2) w ust. 5 pkt 4-5 w systemie obsługującym karty płatnicze;
 - 3) w ust. 5 pkt 6-10 w systemie umożliwiającym zmiany w zakresie elektronicznych kanałów dostępu, zgodnie z zasadami określonymi w instrukcji, o której mowa w § 63 ust. 2 pkt 2 w terminie dwóch godzin od złożenia wniosku przez użytkownika systemu.

Rozdział 6. Karty przedpłacone

§ 71

1. W odniesieniu do kart przedpłaconych zastosowanie mają definicje określone w regulaminie, o którym mowa w § 2 ust. 1 pkt 3.
2. Dla klientów indywidualnych Bank wydaje karty przedpłacone MasterCard.
3. Posiadacz karty/użytkownik karty przedpłaconej nie musi posiadać w Banku rachunku bankowego.

§ 72

1. Karty przedpłacone wydawane są do rachunków kart przedpłaconych; każda karta funkcjonuje w oparciu o odrębny rachunek karty – jedna karta, jeden rachunek karty.
2. Rachunek, o którym mowa w ust. 1, jest nieoprocentowany i nie posiada funkcji oszczędnościowej ani związanej z kredytowaniem.
3. Dysponowanie środkami zgromadzonymi na rachunku karty może odbywać się poprzez dokonywanie operacji w formie gotówkowej i bezgotówkowej przy użyciu karty.
4. Wypłaty środków z rachunku karty poniżej kwoty najniższego nominału dostępnego w bankomacie, użytkownik karty może dokonać wyłącznie w kasie placówki Banku, po okazaniu dokumentu tożsamości oraz po sprawdzeniu przez pracownika placówki banku kwoty dostępnych środków na rachunku karty.
5. Środki pozostałe na rachunku karty, która utraciła ważność, mogą zostać wypłacone przez posiadacza karty/ użytkownika karty w formie gotówkowej lub przekazane w formie przelewu na wskazany przez posiadacza karty rachunek bądź na rachunek nowej karty.

§ 73

1. Placówka Banku zamawia karty przedpłacone MasterCard wraz z PIN, przysyłając zamówienie do CRS wg wzoru stanowiącego załącznik nr 14 do niniejszej instrukcji.
2. Zamówione przez placówkę Banku karty przedpłacone wraz z PIN są przygotowywane i wysyłane w ciągu 5-ciu dni roboczych od daty otrzymania zamówienia z placówki Banku.
3. Karty przedpłacone nie zawierają na awersie imienia i nazwiska posiadacza karty/użytkownika karty.
4. Karty przedpłacone nie są wznawiane na kolejny okres ważności - po wygaśnięciu terminu ważności karty, na podstawie nowej umowy o kartę przedpłaconą, posiadacz karty może nabyć nową kartę z nowym terminem ważności oraz PIN.
5. Po otrzymaniu kart przedpłaconych i PIN pracownik placówki Banku:
 - 1) sprawdza czy ilość kart i PIN jest zgodna z zamówieniem - w przypadku niezgodności pracownik placówki Banku zgłasza ten fakt w formie pisemnej do CRS,
 - 2) rozpoczyna sprzedaż kart zainteresowanym klientom.

§ 74

1. Posiadaczem karty/użytkownikiem karty przedpłaconej może być osoba fizyczna, która ukończyła 13 lat; w przypadku osoby, która nie ukończyła 18 roku życia, wszelkie oświadczenia woli związane z zaciąganiem przez nią zobowiązań lub rozporządzaniem jej prawami, składa przedstawiciel ustawowy tej osoby.
2. Klient, który ukończył 18 lat może wystąpić do Banku o wydanie dowolnej ilości kart przedpłaconych MasterCard, celem ich przekazania innej osobie będącej użytkownikiem karty.

§ 75

1. Pracownik placówki Banku na podstawie danych zawartych w ważnym dokumencie stwierdzającym tożsamość oraz przekazanych przez klienta ustnych informacji:
 - 1) wypełnia w dwóch egzemplarzach umowę o kartę przedpłaconą, według wzoru stanowiącego załącznik nr 26 do niniejszej instrukcji.
 - 2) sprawdza, czy posiadacz karty podpisał oświadczenie CRS – w przypadku braku dokumentu przekazuje posiadaczowi karty do podpisania oświadczenie CRS dla klienta indywidualnego według wzoru stanowiącego załącznik nr 1a do niniejszej instrukcji (jeżeli posiadacz karty podpisał już ww. oświadczenie przy zawieraniu z Bankiem innej umowy, nie ma konieczności podpisywania kolejnego oświadczenia);
 - 3) wypełnia w dwóch egzemplarzach arkusz informacyjny dla deponentów, według wzoru stanowiącego załącznik nr 1 do niniejszej instrukcji;

- 4) wypełnioną umowę o kartę przedpłaconą, arkusz informacyjny dla deponentów wraz z oświadczeniami przedkłada klientowi do podpisu.
2. Po podpisaniu umowy przez klienta pracownik placówki Banku przedkłada umowę do podpisu osobom posiadającym w placówce Banku pełnomocnictwa do zawierania umów w imieniu Banku.
3. Jeden egzemplarz umowy pracownik placówki Banku dołącza do dokumentacji rachunku, drugi egzemplarz umowy przekazuje posiadaczowi karty.
4. Umowy o karty przedpłacone zawierane są na czas wskazany w umowie.
5. Dla każdej wydawanej karty Bank podpisuje odrębną umowę z posiadaczem karty.
6. W przypadku zagubienia, zniszczenia karty lub zapomnienia numeru PIN posiadacz karty zamawia nową kartę z nowym numerem PIN, po podpisaniu nowej umowy o kartę przedpłaconą.
7. Posiadacz karty może odstąpić od umowy o kartę w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez niego lub użytkownika karty pierwszej karty poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej.
8. W przypadku, skutecznego odstąpienia od umowy o kartę przez posiadacza karty, Bank zwraca posiadaczowi kwotę poniesionych opłat, o ile posiadacz/użytkownik karty nie dokonał żadnej operacji przy jej użyciu.

§ 76

1. Pracownik placówki Banku po podpisaniu umowy o kartę przedpłaconą:
 - 1) pobiera opłaty za wydane karty zgodnie z obowiązującą taryfą;
 - 2) otwiera rachunek karty w systemie operacyjnym Banku;
 - 3) przyjmuje od posiadacza karty pierwszą wymaganą wpłatę - co najmniej kwotę minimalną wskazaną w taryfie;
 - 4) wydaje posiadaczowi karty kartę przedpłaconą wraz z numerem PIN (na kopercie PIN-owej jest nadrukowany numer karty, do której został przygotowany PIN);
 - 5) w systemie obsługującym karty płatnicze zmienia tymczasowy numer rachunku na numer rachunku karty nadany w systemie operacyjnym.
2. Jeśli kartę będzie użytkował posiadacz karty, wówczas pracownik placówki Banku:
 - 1) przypisuje do karty dane personalne i adresowe posiadacza karty;
 - 2) aktywuje kartę w systemie obsługującym karty płatnicze (wydawana karta jest nieaktywna); brak aktywacji uniemożliwia posługiwanie się kartą;
 - 3) informuje posiadacza karty, iż karta będzie aktywna w ciągu godziny.
3. Jeśli posiadacz karty wskazał, że karta będzie przekazana użytkownikowi karty, po dostarczeniu przez posiadacza karty wypełnionego i podpisanego załącznika do umowy, pracownik placówki Banku:
 - 1) przypisuje do karty dane personalne i adresowe użytkownika karty;
 - 2) aktywuje kartę w systemie obsługującym karty płatnicze (wydawana karta jest nieaktywna); brak aktywacji uniemożliwia posługiwanie się kartą;
 - 3) informuje posiadacza karty, iż karta będzie aktywna w ciągu godziny.
4. Pracownik placówki Banku informuje posiadacza karty, iż Bank co miesiąc udostępnia wyciąg bankowy generowany z rachunku karty w sposób wskazany w umowie.

§ 77

1. Rachunek karty może być zasilany przez użytkownika karty lub posiadacza karty.
2. Z rachunku karty użytkownik karty nie może składać przelewów, ustanawiać zleceń stałych i poleceń zapłaty, z zastrzeżeniem § 72 ust. 4 i 5.

§ 78

1. Posiadacz karty może w każdym czasie zmienić:

- 1) limity dzienne operacji gotówkowych i bezgotówkowych w tym limity dzienne dla transakcji internetowych oraz transakcji MOTO (zamówień e-mail/telefonicznych);
- 2) sposób dostarczania wyciągu, poprzez złożenie wniosku stanowiącego załącznik nr 10 do niniejszej instrukcji.
2. Po przyjęciu wniosku, o którym mowa w ust. 1 pracownik placówki Banku dokonuje zmian w systemie obsługującym karty płatnicze.
3. W przypadku zmiany danych osobowych zastosowanie mają postanowienia § 13.

Rozdział 7. Reklamacje

§ 79

1. Każda reklamacja może być złożona w Banku przez posiadacza rachunku lub inną osobę upoważnioną.
2. Reklamacje zawierające zastrzeżenia dotyczące świadczonych przez Bank usług w zakresie wykonywanych czynności bankowych przyjmowane są i rozpatrywane w sposób i w terminach określonych w obowiązujących w Banku „Zasadach składania i rozpatrywania skarg i reklamacji”.
3. Skargi i wnioski przyjmowane są i rozpatrywane w sposób i w terminach określonych w obowiązujących w Banku „Zasadach składania i rozpatrywania skarg i reklamacji.”

Rozdział 8. Zastrzeżenia

A. Zastrzeżenie środków identyfikacji elektronicznej

§ 80

Środki identyfikacji elektronicznej mogą być zastrzegane przez użytkowników systemu:

- 1) telefonicznie za pośrednictwem Infolinii lub
- 2) w placówce Banku.

§ 81

1. Posiadacz rachunku może dokonać zastrzeżenia środków identyfikacji elektronicznej (token/karty TAN/ hasła stałe, itp.) w Placówce Banku.
 - 1) zastrzeżenie środka identyfikacji elektronicznej jest nieodwołalne.
2. W przypadku dokonania przez posiadacza zastrzeżenia środka identyfikacji elektronicznej w placówce Banku pracownik przedkłada posiadaczowi rachunku formularz stanowiący załącznik nr 27 do niniejszej instrukcji w celu jego wypełnienia.
3. Po wykonaniu czynności, o których mowa w ust. 2, pracownik placówki Banku niezwłocznie dokonuje blokady elektronicznych kanałów dostępu w systemie, o którym mowa w § 63 ust. 2 pkt 2.
4. W przypadku niedostępności systemu, o którym mowa w ust. 3, pracownik placówki Banku niezwłocznie przekazuje formularz, o którym mowa w ust. 2, do wyznaczonego pracownika Banku w postaci elektronicznej w ramach systemu, o którym mowa w § 63 ust. 2 pkt 2.

B. Zastrzeżenie/zablokowanie kart kart

§ 82

1. Karta/karta NFC/karta mobilna może być zablokowana lub zastrzeżona w przypadkach i w sposób określony w regulaminie.

2. Zastrzeżenie karty/karty NFC/karty mobilnej może być również dokonane przez posiadacza rachunku/użytkownika karty w placówce Banku na formularzu stanowiącym załącznik nr 28 do niniejszej instrukcji.
3. Pracownik placówki Banku przyjmujący zastrzeżenie:
 - 1) weryfikuje tożsamość osoby dokonującej zastrzeżenia;
 - 2) natychmiast zastrzega kartę w systemie kartowym (zastrzeżenie jest dokonywane w czasie rzeczywistym) a w przypadku niedostępności systemu kartowego wysyła faksem zastrzeżenie do agenta rozliczeniowego Banku na numer faksu wskazany z załączniku, o którym mowa w ust. 2;
 - 3) w przypadku karty NFC usuwa kartę NFC z karty SIM NFC telefonu NFC użytkownika telefonu.
4. Zastrzeżenie karty/karty NFC/karty mobilnej nie może być odwołane.
5. Zastrzeżenie karty/karty NFC/karty mobilnej jest skuteczne od momentu dokonania telefonicznego zgłoszenia agentowi rozliczeniowemu Banku, natomiast zastrzeżenie dokonane w placówce Banku - zastrzeżeniu karty w systemie kartowym lub po przekazaniu faksem zastrzeżenia klienta agentowi rozliczeniowemu Banku przez placówkę Banku i wprowadzeniu numeru zastrzeżonej karty do systemu agenta rozliczeniowego Banku.
6. Wydanie nowej karty/karty NFC/karty mobilnej w miejsce zastrzeżonej odbywa się zgodnie z postanowieniami §§ 47-49.
7. Na wniosek złożony przez posiadacza karty lub użytkownika karty, Bank w ciągu 18 miesięcy od dnia dokonania zgłoszenia zastrzeżenia karty/karty NFC, potwierdza dokonanie zgłoszenia, jak również na wniosek posiadacza karty lub użytkownika karty udostępniania kopię nagrania rozmowy telefonicznej, jeżeli karta była zastrzegana telefonicznie.
8. Jeżeli istnieje podejrzenie:
 - 1) że informacje zawarte na karcie/karcie NFC/karcie mobilnej zostały lub mogły zostać pozyskane przez osoby nieuprawnione;
 - 2) nieuprawnionego użycia karty/karty NFC/karty mobilnej lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji płatniczej;placówka Banku ma prawo zablokować lub zastrzec kartę na formularzu, o którym mowa w ust. 2.
9. Pracownik placówki Banku informuje posiadacza o zamiarze zablokowania lub zastrzeżenia karty/karty NFC/karty mobilnej, przed jej zablokowaniem lub zastrzeżeniem, a jeżeli nie jest to możliwe ze względów bezpieczeństwa - niezwłocznie po jej zablokowaniu /zastrzeżeniu telefonicznie lub pisemnie.
10. W przypadku nawiązania kontaktu z klientem i uzyskania od niego oświadczenia, że potwierdza transakcję, pracownik placówki Banku odblokowuje kartę, o czym informuje niezwłocznie posiadacza karty/użytkownika karty telefonicznie lub pisemnie; jeśli pracownik placówki Banku uzyska oświadczenie od klienta, że nie potwierdza transakcji, dokonuje zastrzeżenia karty.

Rozdział 9. Postanowienia końcowe

A. Egzekucja z rachunku

§ 83

1. Organami egzekucyjnymi uprawnionymi do dokonania zajęcia rachunku są:
 - 1) w zakresie egzekucji sądowej – komornik sądowy;
 - 2) w zakresie egzekucji administracyjnej:
 - a) urząd skarbowy,
 - b) urząd celny,
 - c) Zakład Ubezpieczeń Społecznych,

- d) inne podmioty, którym ustawa nadaje takie uprawnienia.
2. Egzekucja z rachunku bankowego następuje:
- 1) z chwilą otrzymania przez Bank zawiadomienia o zajęciu;
 - 2) przez przekazanie organowi egzekucyjnemu środków pieniężnych w kwocie wymienionej w zawiadomieniu, z uwzględnieniem kwoty wolnej od zajęcia oraz należności, które nie podlegają egzekucji i w sposób wskazany w zawiadomieniu o zajęciu rachunku bankowego;
 - 3) przez zakaz innych wypłat środków pieniężnych z rachunku przez czas obowiązywania zajęcia rachunku – bez zgody organu egzekucyjnego i do wysokości kwoty wskazanej w zawiadomieniu.

§ 84

1. W chwili wpływu do Banku prowadzącego rachunek „Zawiadomienia o zajęciu i zakazie wypłaty z rachunku bankowego” dalsze czynności wykonywane są przez Koordynatora ds. zajęć egzekucyjnych i komorniczych zgodnie z odrębnie obowiązującą w Banku instrukcją.
 - 1) odnotowuje na nim datę i dokładny czas otrzymania;
 - 2) wprowadza blokadę księgową w systemie operacyjnym;
 - 3) w przypadku dodatniego salda na rachunku, dokonuje przelewu środków na rachunek bankowy wskazany w zawiadomieniu o zajęciu;
 - 4) w przypadku, gdy kwota środków pieniężnych zgromadzonych na rachunku lokaty (z zastrzeżeniem, iż w przypadku egzekucji administracyjnej, jeśli posiadacz rachunku ma inne rachunki, to dopiero w przypadku braku środków na pokrycie dochodzonej należności Bank realizuje zajęcie z rachunku lokaty) przekracza kwotę egzekwowanych świadczeń przeksięgowuje pozostałą kwotę środków na rachunek nieoprocentowany do chwili wydania przez posiadacza rachunku stosownej decyzji;

§ 85

1. W przypadku braku środków pieniężnych wystarczających na pełne pokrycie kwoty egzekwowanych świadczeń w chwili otrzymania zawiadomienia o zajęciu rachunku bankowego placówka Banku:
 - 1) przekazuje środki pieniężne w kwocie znajdującej się na rachunku w chwili otrzymania zawiadomienia o zajęciu;
 - 2) monitoruje wpłaty dokonywane na rachunek, a w przypadku wpływu środków na rachunek dokonuje ich przelewu na rachunek bankowy wskazany w zawiadomieniu o zajęciu do momentu:
 - a) pełnego zaspokojenia kwoty egzekwowanego świadczenia bądź
 - b) umorzenia postępowania egzekucyjnego bądź
 - c) otrzymania zgody organu egzekucyjnego na zwolnienie środków zdeponowanych na rachunku spod egzekucji.

§ 86

1. Wynikający z zawiadomienia o zajęciu rachunku bankowego posiadacza zakaz wypłat nie dotyczy wypłat z tytułu:
 - 1) kwoty wolnej od zajęcia - środki pieniężne znajdujące się na rachunkach oszczędnościowych, rachunkach oszczędnościowo-rozliczeniowych oraz na rachunkach terminowych lokat oszczędnościowych jednej osoby, niezależnie od liczby zawartych umów, są wolne od zajęcia na podstawie sądowego lub administracyjnego tytułu wykonawczego, w każdym miesiącu kalendarzowym, w którym obowiązuje zajęcie, do wysokości 75% minimalnego wynagrodzenia za pracę, ustalanego na podstawie ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę (Dz. U z 2002 r. Nr 200, poz. 1679, z 2004 r. Nr 240, poz. 2407 oraz z 2005 r. Nr 157, poz. 1314),

przysługującego pracownikowi zatrudnionemu w pełnym miesięcznym wymiarze czasu pracy.

Środki pieniężne zgromadzone na rachunku oszczędnościowym, rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowym oraz na rachunku terminowej lokaty oszczędnościowej prowadzonym dla kilku osób fizycznych są wolne od zajęcia do wysokości określonej powyżej, niezależnie od liczby współposiadaczy takiego rachunku.

- 2) zasądzonych alimentów oraz rent o charakterze alimentacyjnym zasądzonych tytułem odszkodowania.
2. Wypłata, o której mowa w ust. 1 pkt 2, następuje:
 - 1) po złożeniu Bankowi tytułu stwierdzającego obowiązek zobowiązanego do płacenia zasądzonych alimentów lub renty (nie dotyczy to ugód sądowych), jeżeli zajęcie zostało dokonane w oparciu o administracyjny tytuł wykonawczy;
 - 2) na podstawie zezwolenia komornika, jeżeli zajęcie nastąpiło w oparciu o sądowy tytuł wykonawczy.
3. Wypłaty, o których mowa w ust. 2 pkt 2, następują do wysokości przeciętnego wynagrodzenia z poprzedniego kwartału ogłaszanego przez Prezesa GUS w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej "Monitor Polski" na podstawie art. 20 pkt 2 ustawy z dnia 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (Dz. U. z 2004 r. Nr 39, poz. 353, z późn. zm.).
4. Wypłaty na alimenty i renty alimentacyjne następują do rąk uprawnionego do tych świadczeń.
5. Środki pieniężne zgromadzone na rachunku prowadzonym dla kilku osób fizycznych są wolne od zajęcia do wysokości określonej w ust. 1 pkt 1, niezależnie od liczby współposiadaczy takiego rachunku oraz liczby zawartych umów.

§ 87

1. W przypadku egzekucji administracyjnej prowadzonej przeciwko jednemu ze współposiadaczy rachunku wspólnego, pracownik placówki Banku niezwłocznie przekazuje organowi prowadzącemu egzekucję środki pieniężne z rachunku wspólnego, z zastrzeżeniem postanowień § 86.
2. W sądowym postępowaniu egzekucyjnym, na podstawie tytułu wykonawczego wystawionego przeciwko dłużnikowi zajęciu podlega wierzytelność z rachunku wspólnego prowadzonego dla dłużnika i osób trzecich; dalsze czynności egzekucyjne prowadzone są do przypadającego dłużnikowi udziału w rachunku wspólnym, ustalonego przez komornika, z zastrzeżeniem postanowień § 86; po ustaleniu udziału dłużnika w rachunku wspólnym komornik zwalnia pozostałe udziały od egzekucji.
3. Pracownik placówki Banku zawiadamia pisemnie pozostałych współposiadaczy rachunku o zajęciu rachunku bankowego, którego współposiadaczem jest dłużnik.
4. Na podstawie tytułu wykonawczego wystawionego przeciwko dłużnikowi pozostającemu w związku małżeńskim można prowadzić egzekucję sądową z rachunku wspólnego dłużnika i jego małżonka do całości środków zgromadzonych na rachunku wspólnym, z zastrzeżeniem § 86.

§ 88

W razie zbiegu egzekucji z tego samego rachunku bankowego, gdy kwota zgromadzonych środków nie wystarcza na pokrycie wszystkich egzekwowanych świadczeń, pracownik placówki Banku postępuje następująco:

- 1) w przypadku zbiegu egzekucji sądowych:
 - a) wstrzymuje przekazywanie środków pieniężnych,
 - b) oczekuje na rozstrzygnięcie, który komornik jest właściwy w przedmiocie dalszego łącznego prowadzenia egzekucji;
- 2) w przypadku zbiegu egzekucji administracyjnej i sądowej albo egzekucji administracyjnych gdy zajęte kwoty nie wystarczają na pokrycie egzekwowanych należności pieniężnych pracownik Banku:

- a) przekazuje należność na rzecz tego organu, który pierwszy dokonał zajęcia, a w razie niemożności ustalenia tego pierwszeństwa - na rzecz organu, który dokonał zajęcia na poczet należności pieniężnych w wyższej kwocie;
- b) pod rygorem odpowiedzialności za szkodę, niezwłocznie zawiadamia o zbiegu egzekucji właściwe organy egzekucyjne, wskazując datę doręczenia zawiadomień o zajęciach dokonanych przez te organy i wysokość należności, na poczet których zajęcia zostały dokonane.

§ 89

W przypadku zajęcia rachunku w walutach wymiennalnych placówka Banku przekazuje komornikowi należność w walucie polskiej przeliczonej według kursu kupna waluty, w której prowadzony jest rachunek, ogłaszanego przez NBP w dniu przekazania należności komornikowi; tabela kursów walut NBP publikowana jest na stronie internetowej www.nbp.pl.

§ 90

Bank, naruszając przepisy dotyczące obowiązków banków w zakresie egzekucji z rachunków bankowych, odpowiada za wyrządzone przez to wierzycielowi szkody.

B. Informacje objęte tajemnicą bankową

§ 91

Pracownicy Banku zobowiązani są zachować tajemnicę bankową, która obejmuje wszystkie wiadomości dotyczące: zawarcia umów i osób będących ich stronami, informacje uzyskane w czasie negocjacji oraz związane z realizacją ww. umów, z wyjątkiem:

- 1) wiadomości, bez ujawnienia których nie jest możliwe należyte wykonanie zawartej umowy;
- 2) przypadków określonych w § 92.

§ 92

1. Bank ma obowiązek udzielania w poufnej formie informacji stanowiących tajemnicę bankową wyłącznie:
 - 1) posiadaczowi rachunku, bądź osobie przez niego wskazanej w pisemnym upoważnieniu;
 - 2) spadkobiercy (legitymującemu się prawomocnym postanowieniem sądu o stwierdzeniu nabycia lub dziale spadku lub zarejestrowanym aktem poświadczenia dziedziczenia), pełnomocnikowi działającemu w jego imieniu, wyłącznie o stanie środków będących na rachunku oraz o wysokości należnych odsetek na dzień śmierci posiadacza rachunku oraz o stanie środków wraz z odsetkami na dzień wypłaty; w przypadku, gdy Bank dokonał z rachunku wypłaty części środków w związku ze złożoną przez spadkodawcę dyspozycją wkładem na wypadek śmierci, Bank informuje spadkobiercę, jaki jest powód braku wypłaty całości środków z rachunku, bez wskazywania jednak danych beneficjenta wkładem na wypadek śmierci oraz kwoty podlegającej wypłacie na jego rzecz;
 - 3) uprawnionemu z tytułu dyspozycji wkładem na wypadek śmierci - w części złożonej na jego rzecz dyspozycji;
 - 4) innym osobom bądź instytucjom, wymienionym w ustawie Prawo bankowe, w zakresie z niej wynikającym.
2. Zakres oraz zasady udzielania przez Bank informacji organom podatkowym lub organom kontroli skarbowej regulują odrębne przepisy.

§ 93

Posiadacz rachunku może na piśmie upoważnić placówkę Banku do przekazania określonych informacji objętych tajemnicą bankową wskazanej przez siebie osobie.

**C. Rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy zawartej 1 lipca 2016 r. lub później, umowy o kartę
lub umowy o usługi bankowości elektronicznej**

§ 94

1. Umowa o prowadzenie rachunków bankowych może zostać rozwiązana przez którąkolwiek ze stron lub wygasnąć w całości lub w części dotyczącej określonego rachunku.
2. Umowa ulega rozwiązaniu w części dotyczącej rachunku/ów:
 - 1) z dniem śmierci posiadacza rachunku;
 - 2) z upływem 10 lat od dnia wydania przez posiadacza rachunku ostatniej dyspozycji dotyczącej tego rachunku (w sytuacji, gdy na podstawie umowy, dla klienta jest prowadzony więcej niż jeden rachunek – tych rachunków), chyba że umowa rachunku oszczędnościowego lub rachunku terminowej lokaty oszczędnościowej, była zawarta na czas oznaczony dłuższy niż 10 lat; dyspozycją, o której mowa w niniejszym punkcie nie jest postanowienie umowne przewidujące, w razie braku wypowiedzenia, odnowienie umowy rachunku bankowego zawartej na czas oznaczony nie dłuższy niż 10 lat;
 - 3) z dniem podjęcia środków pieniężnych z rachunku – w razie wypłaty przez posiadacza rachunku środków zgromadzonych na rachunku przed upływem okresu umownego;
 - 4) po upływie okresu wypowiedzenia – w razie wypowiedzenia umowy w tej części przez Bank lub przez posiadacza;
 - 5) w przypadku wypowiedzenia umowy w całości przez posiadacza rachunku lub przez Bank – z dniem upływu okresu wypowiedzenia ;
 - 6) jeżeli w ciągu dwóch lat nie dokonano na rachunku żadnych obrotów, poza dopisywaniem odsetek, a stan środków pieniężnych na tym rachunku nie przekracza kwoty minimalnej określonej w umowie lub regulaminie – z upływem ostatniego dnia drugiego roku.
3. Dyspozycją, o której mowa w ust. 2 pkt 2 jest składanie dyspozycji dotyczących rachunku przez posiadacza lub jego pełnomocnika, np.:
 - 1) polecenie obciążenia rachunku;
 - 2) aktualizacja danych (np. zmiana adresu zamieszkania, zmiana numeru telefonu posiadacza rachunku itp.);
 - 3) złożenie wniosku dotyczącego rachunku;
 - 4) zmiana salda na rachunku z wyłączeniem dyspozycji powtarzalnych (zlecenia stałe, polecenie zapłaty);
 - 5) sprawdzenie salda w placówce Banku, jeśli system operacyjny posiada możliwość odnotowania czynności;
 - 6) logowanie i sprawdzenie salda za pośrednictwem zdalnych kanałów dostępu, jeśli system operacyjny posiada możliwość odnotowania czynności;
 - 7) składanie reklamacji lub zapytań;
 - 8) kontakt z infolinią, jeśli Bank ma możliwość potwierdzenia tożsamości tej osoby;
 - 9) czynności podejmowane przez posiadacza przy użyciu technologii eNBio, opartej o elektroniczny zapis wzoru naczyń krwionośnych dłoni Klienta wykorzystywanej w czytnikach biometrycznych do autoryzacji transakcji.
4. W sytuacji, o której mowa w ust. 2 pkt 1 i 2 umowę rachunku uważa się za wiążącą do chwili wypłaty przez Bank środków pieniężnych osobie posiadającej do nich tytuł prawny, chyba że stan środków pieniężnych na tym rachunku nie przekracza kwoty minimalnej określonej w umowie.
5. Uznanie umowy za wiążącą, mimo iż uległa ona rozwiązaniu, w okolicznościach wskazanych w ust. 4, oznacza:
 - 1) w przypadku, gdy umowa uległa rozwiązaniu na skutek śmierci posiadacza, Bank, z chwilą powzięcia wiarygodnej informacji o śmierci zgodnie z postanowieniami §58 ust.1:
 - a) będzie przechowywać środki posiadacza rachunku,
 - b) będzie naliczać oprocentowanie na rachunku, zgodnie z oprocentowaniem obowiązującym na danym produkcie,

- c) będzie pobierać opłaty za prowadzenie rachunku,
 - d) nie będzie realizować obowiązków informacyjnych,
 - e) nie będzie realizować uznań rachunku,
 - f) nie będzie realizować obciążeń, z wyjątkiem wypłat gotówkowych/przelewów:
 - wynikających z wypłaty kosztów pogrzebu,
 - wynikających ze spadkobrania,
 - wynikających z realizacji dyspozycji wkładem na wypadek śmierci
 - innych – w zależności od okoliczności konkretnego przypadku np. wypłata za rzecz organu ubezpieczenia społecznego, które nie przysługiwały za okres po śmierci posiadacza rachunku,
 - g) nie będzie realizować polecenia zapłaty oraz zleceń stałych;
 - h) nie będzie realizować dyspozycji składanych przez pełnomocnika;
- 2) w przypadku, gdy umowa uległa rozwiązaniu na skutek okoliczności opisanych w ust.2 pkt 2, Bank będzie wykonywał umowę na dotychczasowych zasadach.

§ 95

1. W sytuacji, o której mowa w § 23 ust. 3, § 25 ust. 4 oraz § 28 ust. 3 brak dyspozycji odnowienia skutkuje wygaśnięciem umowy.
2. Od dnia wygaśnięcia umowy, o którym mowa w ust. 1, do dnia wypłaty środków pieniężnych osobie posiadającej do nich tytuł prawny środki te podlegają waloryzacji o prognozowany w ustawie budżetowej na dany rok średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem; wskaźnik jest ustalany na rok z góry i nie ulega zmianom.
3. Kwota waloryzacja środków dopisywana jest do rachunku w momencie wypłaty środków osobie uprawnionej lub w dniu 31 grudnia każdego roku, jeśli po odbiór środków nie zgłosi się osoba uprawniona.
4. W przypadku walut obcych waloryzacji dokonuje się przez zastosowanie w drodze analogii prognozowanego średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych.

D. Obowiązki informacyjne Banku względem gminy

§ 96

1. W przypadku rozwiązania albo wygaśnięcia umowy rachunku z powodów określonych w § 94 ust. 2 pkt 1 i 2 oraz § 95 ust. 1, pracownik placówki Banku zobowiązany jest niezwłocznie poinformować gminę ostatniego miejsca zamieszkania posiadacza rachunku (korespondencję należy adresować bezpośrednio na wójta/burmistrza/prezydenta miasta, ze wskazaniem „do rąk własnych”), według wzoru stanowiącego załącznik nr 30 do niniejszej instrukcji, o:
 - a) dacie powzięcia przez Bank informacji o śmierci posiadacza rachunku;
 - b) dacie wydania przez posiadacza ostatniej dyspozycji dotyczącej tego rachunku, a w przypadku, gdy umowa przewidywała prowadzenie więcej niż jednego rachunku – tych rachunków;
 - c) wysokości środków zgromadzonych na rachunku/rachunkach;
 - d) kwotach i tytułach wypłat dokonanych z rachunku/rachunków;
 - e) możliwości nabycia przez gminę prawa do środków pieniężnych, o których mowa pod lit. c, zgodnie z art. 935 k.c. wskazując źródło i podstawę ustaleń,
 według wzoru stanowiącego załącznik nr 30 do niniejszej instrukcji.
2. W przypadku śmierci posiadacza rachunku wskazane jest przekazanie gminie informacji, o których mowa w ust. 1 lit. d, za okres od jego śmierci do przekazania przedmiotowych informacji gminie. Natomiast, w sytuacji, w której przyczyną rozwiązania lub wygaśnięcia umowy będzie upływ 10 lat od ostatniej dyspozycji posiadacza rachunku, Bank przekazuje gminie ww. informacje za okres od rozwiązania lub wygaśnięcia umowy rachunku do przekazania informacji gminie.

E. Pozyskiwanie przez Bank informacji z rejestru PESEL

§ 97

1. Z upływem 5 lat od dnia wydania przez posiadacza rachunku ostatniej dyspozycji dotyczącej rachunku (w sytuacji, gdy na podstawie umowy, dla klienta jest prowadzony więcej niż jeden rachunek – tych rachunków), pracownik placówki Banku występuje do ministra właściwego ds. informatyzacji o udostępnienie danych z rejestru PESEL, w celu ustalenia czy posiadacz rachunku żyje; wzór wniosku dostępny jest na stronie internetowej Ministerstwa.
2. Jeśli z rejestru PESEL pracownik placówki Banku pozyska informację, że posiadacz rachunku:
 - 1) nie żyje – to umowa rachunku ulega rozwiązaniu z dniem śmierci posiadacza rachunku;
 - 2) żyje – to, na co najmniej 6 miesięcy przed upływem 10 lat od dnia wydania ostatniej dyspozycji dotyczącej rachunku, pracownik placówki Banku zobowiązany jest poinformować posiadacza rachunku o skutkach upływu tego okresu (tj. że umowa ulegnie rozwiązaniu), według wzoru stanowiącego załącznik nr 29 do niniejszej instrukcji.
3. Z upływem 3 miesięcy od dnia wygaśnięcia umowy rachunku zawartej na czas określony, w razie braku wcześniejszej dyspozycji wypłaty środków pieniężnych pracownik placówki banku zobowiązany jest wystąpić do ministra właściwego do spraw informatyzacji o udostępnienie danych z rejestru PESEL, w celu ustalenia czy posiadacz rachunku żyje.

§ 98

1. Umowa, może zostać rozwiązana lub wygasnąć jedynie w całości.
2. Terminy, w których umowa, umowa o kartę i umowa UBE ulegają rozwiązaniu lub wygasają, jak również powody, dla których Bank może wypowiedzieć każdą z tych umów – określa regulamin.

§ 99

1. Posiadacz rachunku może złożyć wniosek o zamknięcie rachunku na formularzu stanowiącym załącznik nr 31 do niniejszej instrukcji.
2. W przypadku likwidacji lokat w placówce Banku, posiadacz rachunku nie jest zobowiązany do wypełnienia formularza, o którym mowa w ust. 1; dyspozycja likwidacji lokaty generowana jest z systemu operacyjnego Banku.

§ 100

1. W celu wypowiedzenia przez Bank umowy w całości lub w części dotyczącej rachunku, placówka Banku prowadząca rachunek przesyła posiadaczowi rachunku oświadczenie w formie pisemnej na formularzu stanowiącym załącznik nr 32 do niniejszej instrukcji.
2. W oświadczeniu, o którym mowa w ust. 1, placówka Banku prowadząca rachunek wskazuje odpowiednio, że wypowiada umowę w całości albo w części, określając w jakiej, oraz informuje posiadacza rachunku, że:
 - 1) niezadysponowanie środkami zgromadzonymi na rachunku do końca okresu wypowiedzenia spowoduje zakwalifikowanie rachunku do rachunków nieczynnych;
 - 2) do rachunków uznanych za nieczynne w obrocie oszczędnościowym nie dopisuje się odsetek.
3. Roszczenie do Banku o zwrot środków zgromadzonych na rachunku przedawnia się z upływem dziesięciu lat od dnia rozwiązania umowy w następstwie jej wypowiedzenia przez którąkolwiek ze stron.
4. Jeśli w okresie dziesięciu lat od dnia rozwiązania umowy w następstwie jej wypowiedzenia posiadacz rachunku lub jego spadkobiercy zażądają zwrotu środków należy je wypłacić oraz zamknąć rachunek.
5. Środki nie zadysponowane w okresie dziesięciu lat od dnia rozwiązania umowy w następstwie jej wypowiedzenia, stają się przychodem Banku.

§ 101

W przypadku wypowiedzenia umowy w całości lub w części dotyczącej rachunku ROR, należy w oświadczeniu, o którym mowa w § 100 ust. 1, powiadomić posiadacza rachunku, iż z dniem rozwiązania umowy w całości wygasa również umowa o kartę oraz umowa UBE, zawarta przez posiadacza.

§ 102

1. W celu wypowiedzenia umowy o kartę, placówka Banku prowadząca rachunek przesyła posiadaczowi rachunku oświadczenie w formie pisemnej na formularzu stanowiącym załącznik nr 33 do niniejszej instrukcji.
2. Po upływie okresu wypowiedzenia, o którym mowa w ust.1, placówka Banku prowadząca rachunek zastrzega karty wydane do rachunku, a w przypadku kart przedpłaconych postępuje w tym zakresie zgodnie z postanowieniami zawartej umowy o kartę (kod zastrzeżenia – powody bankowe).

§ 103

W celu wypowiedzenia umowy UBE, placówka Banku prowadząca rachunek przesyła posiadaczowi rachunku oświadczenie w formie pisemnej na formularzu stanowiącym załącznik nr 34 do niniejszej instrukcji.

§ 104

Po upływie okresu wypowiedzenia pracownik placówki Banku blokuje dostęp użytkowników systemu do rachunku za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu oraz zastrzega środki identyfikacji elektronicznej.

§ 105

W przypadku zamknięcia rachunku pracownik placówki Banku wyłącza komplet dokumentacji dotyczącej rachunku ze zbioru rachunków czynnych.

F. Zasady dotyczące rozwiązywania umów rachunków zawartych przez dniem 1 lipca 2016 roku oraz przekazywania dotychczasowym posiadaczom informacji o możliwości złożenia dyspozycji na wypadek śmierci

§ 106

1. W przypadku, kiedy placówka Banku posiada udokumentowaną informację o śmierci posiadacza rachunku przed dniem 1 lipca 2016 r. (np. pismo z organu wypłacającego świadczenie lub uposażenie, o którym mowa w § 57 ust. 1, pismo z urzędu stanu cywilnego, odpis skrócony aktu zgonu, informację pozyskaną z rejestru PESEL lub Centralnej informacji) to umowa rachunku ulega rozwiązaniu z dniem 1 lipca 2016r., ale uważa się ją za wiążącą, do chwili wypłaty przez Bank środków pieniężnych osobie posiadającej do nich tytuł prawny, chyba że stan środków pieniężnych na tym rachunku nie przekracza kwoty minimalnej określonej w umowie. Umowa uważana za wiążącą oznacza że Bank:
 - 1) będzie przechowywać środki posiadacza rachunku,
 - 2) będzie naliczać oprocentowanie na rachunku, zgodnie z oprocentowaniem obowiązującym na danym produkcie,
 - 3) będzie pobierać opłaty za prowadzenie rachunku,
 - 4) nie będzie realizować obowiązków informacyjnych,
 - 5) nie będzie realizować uznań rachunku,
 - 6) nie będzie realizować obciążeń, z wyjątkiem wypłat gotówkowych/przelewów,
 - wynikających z wypłaty kosztów pogrzebu,
 - wynikających ze spadkobrania,
 - wynikających z realizacji dyspozycji wkładem na wypadek śmierci,

- innych – w zależności od okoliczności konkretnego przypadku np. wypłata za rzecz organu ubezpieczenia społecznego, które nie przysługiwały za okres po śmierci posiadacza rachunku,
 - 7) nie będzie realizować polecenia zapłaty oraz zleceń stałych,
 - 8) nie będzie realizować dyspozycji składanych przez pełnomocnika.
2. Jeżeli wydanie przez posiadacza rachunku ostatniej dyspozycji dotyczącej rachunku nastąpiło wcześniej niż 10 lat przed dniem 1 lipca 2016 roku, umowa rachunku ulega rozwiązaniu z dniem 1 lipca 2017 roku, chyba że w tym terminie posiadacz rachunku wyda dyspozycję dotyczącą tego rachunku.
 3. W przypadku wystąpienia sytuacji opisanej w ust. 2, pracownik placówki Banku zobowiązany jest w terminie 6 miesięcy od dnia 1 lipca 2016 roku poinformować pisemnie posiadacza rachunku o skutkach niewydania dyspozycji dotyczącej rachunku, wg wzoru stanowiącego załącznik nr 29 do niniejszej instrukcji.
 4. Jeżeli wydanie przez Posiadacza rachunku ostatniej dyspozycji dotyczącej rachunku nastąpiło wcześniej niż 5 lat, ale nie wcześniej niż 10 lat przed dniem 1 lipca 2016 roku, pracownik placówki Banku zobowiązany jest wystąpić do ministra właściwego do spraw informatyzacji, o udostępnienie danych z rejestru PESEL, celem ustalenia czy posiadacz rachunku żyje; obowiązek ten nie będzie miał zastosowania jeżeli w dniu 1 lipca 2016 roku do upływu okresu 10 lat, od dnia ostatniej dyspozycji dotyczącej danego rachunku, pozostało mniej niż 6 miesięcy.
 5. W przypadku, pozyskania przez Bank z rejestru PESEL informacji, że:
 - 1) posiadacz rachunku nie żyje - umowa rachunku ulega rozwiązaniu z dniem śmierci posiadacza rachunku,
 - 2) posiadacz rachunku żyje:
 - a) umowa rachunku ulegnie rozwiązaniu z dniem upływu okresu 10 lat, liczonego od dnia wydania ostatniej dyspozycji do rachunku, jeżeli w dniu 1 lipca 2016 roku do upływu tego okresu pozostało więcej niż 6 miesięcy; na co najmniej 6 miesięcy przed upływem tego okresu, pracownik placówki banku jest obowiązany poinformować posiadacza rachunku o skutkach upływu tego okresu;
 - b) umowa rachunku ulegnie rozwiązaniu z dniem upływu 12 miesięcy od dnia 01.07.2016r., chyba że w terminie tym posiadacz rachunku wyda dyspozycję dotyczącą tego rachunku, jeżeli w dniu 01.07.2016r. do upływu 10 letniego okresu od dnia wydania ostatniej dyspozycji do rachunku, pozostało mniej niż 6 miesięcy; pracownik placówki Banku jest obowiązany poinformować posiadacza rachunku, w terminie 6 miesięcy od dnia 01.07.2016r., o skutkach niewydania dyspozycji dotyczącej tego rachunku.
 6. Umowa, która uległa rozwiązaniu w okolicznościach wskazanych w ust. 5, uważana jest za wiążącą do chwili wypłaty przez Bank środków pieniężnych osobie posiadającej do nich tytuł prawny, chyba że stan środków pieniężnych na tym rachunku nie przekracza kwoty minimalnej określonej w umowie, co oznacza, że w przypadku kiedy posiadacz rachunku nie żyje Bank będzie stosował zasady określone w ust.1, a w przypadku kiedy posiadacz rachunku żyje Bank będzie wykonywał umowę na dotychczasowych zasadach.
 7. W przypadku gdy umowa rachunku bankowego zawarta na czas oznaczony wygasła przed dniem 1 lipca 2016 roku i nie wydano wcześniej dyspozycji wypłaty środków, a w terminie 3 miesięcy od dnia 1 lipca 2016 roku środki pieniężne zgromadzone na rachunku nie zostały wypłacone posiadaczowi rachunku, pracownik placówki Banku występuje do ministra właściwego do spraw informatyzacji o udostępnienie danych z rejestru PESEL, umożliwiających ustalenie, czy posiadacz rachunku żyje.
 8. W przypadku umów rachunku zawartych na czas oznaczony nie dłuższy niż 10 lat oraz na czas oznaczony dłuższy niż 10 lat, posiadacz rachunku nie ma obowiązku składania dyspozycji odnowienia umowy; umowa odnawia się automatycznie na dotychczasowych warunkach.
 9. W przypadku uzyskania przez Bank informacji, że posiadacz rachunku nie żyje, pracownik placówki Banku zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania organu wykonawczego

gminy ostatniego miejsca zamieszkania posiadacza rachunku, na zasadach opisanych w § 96, wg wzoru stanowiącego załącznik nr 30 do niniejszej instrukcji.

10. W przypadku rachunku czynnego w dniu 1 lipca 2016 r i pozyskania wiarygodnej informacji o śmierci posiadacza rachunku po tym dniu, stosuje się § 94 ust. 2 pkt 1 instrukcji.
11. W przypadku rachunku czynnego w dniu 1 lipca 2016 r., jeśli w wyniku weryfikacji aktywności posiadacza rachunku ustalono, że ostatnia dyspozycja dotycząca rachunku nie została złożona w okresach wskazanych w ust. 2 i 5 pkt 2 instrukcji stosuje się ustęp 6.

G. Postanowienia ogólne

§ 107

1. Osoba będąca nierezydentem winna co roku przedłożyć w placówce Banku prowadzącej rachunek certyfikat rezydencji w celu stosowania umów o zapobieganiu podwójnemu opodatkowaniu.
2. W przypadku niezłożenia certyfikatu, o którym mowa w ust. 1, Bank pobierze podatek od odsetek zgodnie z ustawą o podatku dochodowym od osób fizycznych.

§ 108

W przypadku zawierania z dotychczasowym posiadaczem rachunku nowej umowy o prowadzenie rachunków bankowych (multiumowy) pracownik placówki Banku postępuje zgodnie z „Zasadami migracji dotychczasowych klientów na multiregulacje”, stanowiącymi załącznik nr 35 do niniejszej instrukcji.