

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG BANKOWOŚCI ELEKTRONICZNEJ

I. Postanowienia ogólne

§1

1. Niniejszy regulamin, zwany dalej „Regulaminem”, określa warunki korzystania z Kanałów Bankowości Elektronicznej udostępnianych przez Euro Bank S.A.
2. Postanowienia Regulaminu są dla Stron wiążące, jeżeli Strony w Umowie nie ustaliły odmiennie swoich praw i obowiązków.
3. W sprawach nieuregulowanych w Umowie i Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

§2

Użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć następująco:

Automatyczny Serwis Telefoniczny – serwis udostępniany przez Bank w ramach Bankowości Telefonicznej, w którym możliwe jest Logowanie do kanału Bankowości Telefonicznej oraz wykonywanie wybranych operacji,

Bank – Euro Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu,

Bankowość Elektroniczna – świadczenie przez Bank usług Bankowości Internetowej i Telefonicznej,

Bankowość Internetowa – Kanał Bankowości Elektronicznej umożliwiający świadczenie usług bankowych, w tym dokonywanie transakcji w ramach wybranych Produktów Banku za pośrednictwem serwisu eurobank online,

Bankowość Telefoniczna – Kanał Bankowości Elektronicznej umożliwiający świadczenie usług bankowych, w tym dokonywanie transakcji w ramach wybranych Produktów Banku za pośrednictwem Automatyckiego Serwisu Telefonicznego lub Konsultanta telefonicznego,

COK – Centrum Obsługi Klienta, jednostka organizacyjna Banku prowadząca telefoniczną obsługę Klienta,

Dni robocze – każdy dzień od poniedziałku do piątku włącznie, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy,

eurobank online – serwis udostępniany przez Bank w ramach Bankowości Internetowej,

Hasło – unikalny ciąg znaków służący do identyfikacji Klienta w serwisie eurobank online,

Identyfikator – unikalny numer nadawany przez Bank umożliwiający identyfikację Klienta; Identyfikator jest wspólny dla Kanału Bankowości Internetowej i Telefonicznej,

Kanał Bankowości Elektronicznej (Kanał) – dowolny elektroniczny sposób komunikacji i obsługi Klienta udostępniany w ramach Bankowości Elektronicznej,

Klient – osoba, która zawarła z Bankiem Umowę o Usługi Bankowości Elektronicznej,

Konsultant telefoniczny – pracownik Banku, za pośrednictwem którego możliwe jest telefoniczne złożenie dyspozycji,

Limit dzienny – maksymalna dzienna kwota transakcji wykonywanych za pośrednictwem danego Kanału Bankowości Elektronicznej,

Limit kwotowy – Limit dzienny i Limit pojedynczej transakcji stosowane w Kanałach Bankowości Elektronicznej, ustalane indywidualnie dla każdego Kanału,

Limit pojedynczej transakcji – maksymalna kwota pojedynczej transakcji wykonywanej w danym Kanałe Bankowości Elektronicznej,

Logowanie – proces elektronicznej tożsamości Klienta umożliwiający dostęp do serwisu eurobank online lub Bankowości Telefonicznej,

Placówka – jednostka organizacyjna Banku prowadząca bezpośrednio obsługę Klientów,

Posiadacz – osoba, która zawarła z Bankiem umowę o dany Produkt, **Produkt** – konto lub pożyczka lub kredyt lub karta kredytowa lub inna usługa świadczona przez Bank lub za jego pośrednictwem, udostępniana na podstawie odrębnej umowy, o ile taki produkt lub usługa jest dostępna w wybranym kanale Bankowości Elektronicznej,

Przewodnik – instrukcja obsługi bankowości elektronicznej dla Klienta dostępna w Placówce oraz w Serwisie informacyjnym,

Serwis informacyjny – serwis internetowy Banku dostępny pod adresem www.eurobank.pl,

Telekod – ustalony przez Klienta ciąg cyfr umożliwiający identyfikację i dokonywanie operacji w Bankowości Telefonicznej,

Token – urządzenie elektroniczne, generujące kody jednorazowe, które są wykorzystywane do bezpiecznego korzystania z Bankowości Internetowej: logowania oraz autoryzacji transakcji; Bank oferuje dwa rodzaje tokenów: token GSM i token sprzętowy,

Token GSM – specjalnie przygotowana przez eurobank aplikacja, która instalowana jest na telefonie komórkowym GSM i wykorzystywana jest do bezpiecznego korzystania z Bankowości Internetowej,

Token sprzętowy – bezobsługowe urządzenie elektroniczne w formie breloczka, wykorzystywane do bezpiecznego korzystania z Bankowości Internetowej,

Umowa – Umowa o Usługi Bankowości Elektronicznej.

II. Warunki korzystania z Usług Bankowości Elektronicznej

§3

1. Bankowość Elektroniczna udostępniana jest na podstawie Umowy.
2. Umowa może być zawarta przez osobę fizyczną, która spełnia następujące warunki:
 - a) jest posiadaczem przynajmniej jednego Produktu obsługiwanego w ramach Bankowości Elektronicznej i umowa tego Produktu nie została wypowiedziana lub
 - b) jest upoważniona jako pełnomocnik lub przedstawiciel ustawowy małoletniego, do korzystania z przynajmniej jednego Produktu obsługiwanego w ramach Bankowości Elektronicznej i umowa dotycząca tego Produktu nie została wypowiedziana.
3. Umowę zawiera we własnym imieniu każda osoba spełniająca warunki, o których mowa w ust. 2.

§4

1. W ramach Umowy udostępniane są Kanały Bankowości Elektronicznej.
2. Z chwilą zawarcia Umowy Klient uzyskuje w ramach Kanału dostęp:
 - a) do wszystkich Produktów, których jest Posiadaczem i które są obsługiwane w tym Kanałe,
 - b) do wszystkich Produktów, które są obsługiwane w tym Kanałe i do korzystania z których jest upoważniony.
3. Klient, za pośrednictwem COK lub Placówki, może wydać dyspozycję zablokowania dostępu do wskazanego Produktu w wybranym Kanałe.

III. Bankowość Elektroniczna

§5

1. Dyspozycje zlecone za pośrednictwem Bankowości Elektronicznej przyjmowane są do realizacji niezwłocznie. Realizacja dyspozycji na-

stępuje nie później niż w następnym Dniu roboczym po ich złożeniu.

2. Wybrane dyspozycje realizowane w Kanałach Bankowości Elektronicznej, szczegółowo określone w Przewodniku, mogą wymagać zastosowania dodatkowego sposobu potwierdzania dyspozycji za pomocą Tokena lub telefonicznego potwierdzenia złożenia dyspozycji. Dyspozycja nie będzie realizowana przez Bank w przypadku braku potwierdzenia.
3. Dyspozycje realizowane w Kanałach Bankowości Elektronicznej mogą podlegać Limitom kwotowym ustalonym indywidualnie przez Klienta.
4. Bank określa w Przewodniku:
 - a) listę dyspozycji możliwych do realizacji w ramach Bankowości Internetowej i Telefonicznej,
 - b) informacje o dostępnych sposobach identyfikacji Klienta,
 - c) informacje o dostępnych sposobach potwierdzania dyspozycji,
 - d) informację o dyspozycjach podlegających Limitom kwotowym.
5. Bank aktualizuje informacje, o których mowa w ust. 4. Bank informuje Klienta o zmianach za pośrednictwem Kanałów Bankowości Elektronicznej.

IV. Bankowość Internetowa

§6

1. Bank udostępnia Bankowość Internetową za pośrednictwem serwisu eurobank online pod ogólnie dostępnym adresem internetowym <https://online.eurobank.pl>.
2. W celu korzystania z Bankowości Internetowej Bank generuje i przekazuje Klientowi Identyfikator wraz z hasłem tymczasowym do Bankowości Internetowej, które umożliwiają pierwsze Logowanie do serwisu eurobank online. Identyfikator wymagany jest przy każdym kolejnym logowaniu.
3. Podczas pierwszego Logowania Klient samodzielnie ustanawia znane tylko sobie Hasło, które wykorzystywane jest do identyfikacji Klienta podczas każdego Logowania do serwisu eurobank online.
4. Na wniosek Klienta wydawany jest Token, który stanowi dodatkowy sposób identyfikacji Klienta w Bankowości Internetowej.

§7

1. Dostęp do Bankowości Internetowej jest możliwy pod warunkiem konfiguracji oprogramowania wykorzystywanego przez Klienta zgodnie z zaleceniami Banku określonymi w Przewodniku.
2. Zasady bezpiecznego korzystania z Bankowości Internetowej dostępne są na stronie logowania do serwisu eurobank online oraz w Serwisie informacyjnym.
3. Bank zamieszcza w Serwisie informacyjnym oraz Przewodniku listę rekomendowanych przeglądarek internetowych wraz z ich prawidłową konfiguracją.
4. W przypadku korzystania z innych przeglądarek niż rekomendowane, Bank nie gwarantuje prawidłowego działania serwisu eurobank online.

§8

W przypadku konieczności przeprowadzenia konserwacji systemu, Bank poinformuje Klienta o przerwie w dostępie do Bankowości Internetowej. Komunikat zostanie zamieszczony na stronie logowania do serwisu eurobank online z co najmniej jednodniowym wyprzedzeniem.

V. Bankowość Telefoniczna

§9

1. Bank udostępnia Bankowość Telefoniczną za pośrednictwem Automatycznego Serwisu Telefonicznego oraz Konsultanta telefonicznego pod ogólnie dostępnym numerem telefonu podawanym w Serwisie informacyjnym oraz w Placówkach.
2. W celu korzystania z Bankowości Telefonicznej Bank generuje i przekazuje Klientowi Identyfikator, który umożliwia nadanie Telekodu w Automatycznym Serwisie Telefonicznym. Identyfikator i Telekod są wymagane przy każdym Logowaniu do Kanału Bankowości Telefonicznej.
3. Podczas pierwszego połączenia telefonicznego Klient samodzielnie ustanawia znany tylko sobie Telekod, który wykorzystywany jest do identyfikacji Klienta podczas Logowania do serwisu Bankowości Telefonicznej.

§10

Bank zastrzega sobie prawo do nagrywania dyspozycji składanych w Kanałach Bankowości Telefonicznej oraz wymagania podania dodatkowych danych umożliwiających jednoznaczny identyfikację Klienta.

VI. Odpowiedzialność

§11

1. Klient nie może ujawniać osobom trzecim jakichkolwiek danych służących do identyfikacji oraz do potwierdzania składanych dyspozycji w Kanałach Bankowości Elektronicznej.
2. Klient jest zobowiązany do zachowania należytych środków ostrożności uniemożliwiających osobom trzecim poznanie danych, o których mowa w ust. 1.
3. W przypadku nabrania podejrzenia, że osoba trzecia znalazła się w posiadaniu Hasła lub Telekodu, Klient zobowiązany jest do jego niezwłocznej zmiany.
4. Zmiana, o której mowa w ust. 3, może zostać zrealizowana:
 - a) w Placówce,
 - b) w Kanałach Bankowości Internetowej – w przypadku zmiany Hasła,
 - c) w Kanałach Bankowości Telefonicznej – w przypadku zmiany Telekodu.
5. W przypadku gdy Bank wydał Klientowi Token służący do identyfikacji lub potwierdzania dyspozycji, Klient zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Banku o jego utracie lub zajęciu podejrzenia uzyskania dostępu do niego przez osobę nieupoważnioną.
6. Klienta obciążają:
 - a) dyspozycje dokonane przez osoby trzecie, którym Klient udostępnił dane do identyfikacji lub potwierdzania dyspozycji,
 - b) dyspozycje dokonane do momentu poinformowania Banku o utracie lub podejrzeniu uzyskania dostępu do danych służących do identyfikacji lub potwierdzania dyspozycji.

§12

1. Dyspozycje złożone w Kanałach Bankowości Elektronicznej od momentu aktywacji Kanału do jego zablokowania lub rezygnacji z Kanału są wiążące dla obu Stron.
2. Bank realizuje dyspozycje złożone przez Klienta w Kanałach Bankowości Elektronicznej zgodnie z ich treścią.

§13

Przy realizacji dyspozycji Bank ponosi odpowiedzialność za niezachowanie należytej staranności według zasad ogólnych określonych przepisami kodeksu cywilnego.

VII. Reklamacje

§14

1. Klientowi przysługuje prawo zgłoszenia reklamacji dotyczącej świadczenia usług Bankowości Elektronicznej. Reklamacje można składać:
 - a) w Placówce,
 - b) telefonicznie w Centrum Obsługi Klienta,
 - c) za pośrednictwem serwisu eurobank online,
 - d) listownie na adres Banku: Euro Bank S.A., ul. Św. Mikołaja 72, 50-126 Wrocław.
2. Bank zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji niezwłocznie po jej otrzymaniu, nie później niż w terminie 14 dni roboczych od daty wpływu reklamacji do Banku.
3. Termin ten może ulec wydłużeniu, jeżeli, z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 14-dniowy nie może zostać dotrzymany. Bank informuje Posiadacza o prowadzonym postępowaniu i określa termin udzielenia odpowiedzi.
4. Odpowiedź na reklamację Bank przekazuje w formie uzgodnionej z Posiadaczem: telefonicznie, listownie lub za pośrednictwem serwisu eurobank online.

VIII. Rozwiązanie umowy

§15

1. Umowę zawiera się na czas nieokreślony.
2. Klient może w każdej chwili rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia. Rozwiązanie wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Bank ma prawo wypowiedzieć Umowę tylko w ważnych przyczynach zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia. Za ważne przyczyny uważa się:
 - a) przedstawienie przez Klienta fałszywych bądź poświadczających nieprawdę dokumentów,
 - b) dokonywanie, za pośrednictwem udostępnionych Kanałów, rozliczeń wynikających z działalności gospodarczej,
 - c) brak posiadania przez Klienta produktów obsługiwanych w kanałach Bankowości Elektronicznej.
4. O wypowiedzeniu Umowy Bank powiadamia Klienta na piśmie, podając powód rozwiązania Umowy.
5. Rozwiązanie Umowy następuje:
 - a) w przypadku śmierci Klienta - z chwilą otrzymania przez Bank wiarygodnej informacji o zgonie,
 - b) po upływie okresu wypowiedzenia Umowy,
 - c) z chwilą otrzymania przez Bank oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy przez Klienta.

IX. Postanowienia końcowe

§16

Za korzystanie z Kanałów Bankowości Elektronicznej pobierane są opłaty zgodnie z Tabelą Opłat i Prowizji dla danego Produktu.

§17

1. Bank ma prawo do zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn. Za ważną przyczynę uznaje się jedną z niżej wymienionych:
 - a) zmianę powszechnie obowiązujących przepisów prawa, związanych z działalnością Banku, wskutek której zachodzi potrzeba uwzględnienia tej zmiany i dostosowania Regulaminu,
 - b) zmianę zakresu lub formy produktów/usług oferowanych przez Bank Posiadaczowi,
 - c) zmianę interpretacji powszechnie obowiązujących przepisów prawa w następstwie zapadłych orzeczeń sądów, decyzji, rekomendacji lub zaleceń Komisji Nadzoru Finansowego lub innych właściwych organów lub urzędów, wskutek której zachodzi potrzeba uwzględnienia tej zmiany i dostosowania Regulaminu.
2. Wprowadzane przez Bank zmiany Regulaminu muszą być adekwatne i pozostawać w związku z ważną przyczyną, o której mowa w ust. 1.
3. O zmianie niniejszego Regulaminu Bank powiadamia Klienta przed datą wejścia w życie zmian, doręczając mu treść zmian lub zmieniony Regulamin, w ustalony z nim sposób, wg poniższej kolejności:
 - a) za pośrednictwem serwisu eurobank online lub
 - b) na podany adres e-mail lub
 - c) listem na adres korespondencyjny wskazany przez Klienta.W powiadomieniu przesłanym Klientowi Bank wskazuje datę wejścia w życie zmienionego Regulaminu.
4. Zmiana Regulaminu wiąże Klienta, jeżeli nie wypowiedzi Umowy w terminie 14 dni od doręczenia Klientowi informacji o zmianie Regulaminu. Za wypowiedzenie Bankowi przez Klienta Umowy, uważa się także złożone w formie pisemnej oświadczenie Klienta o odmowie przyjęcia zmian Regulaminu.
5. Aktualny Regulamin jest dostępny w Placówkach Banku, Placówkach podmiotu współpracującego, telefonicznie w COK oraz na serwisie informacyjnym Banku.

§18

Bank zastrzega sobie prawo wprowadzania do oferty Banku nowych produktów lub usług. O wprowadzonej w tym zakresie zmianie Regulaminu oraz Tabeli opłat i prowizji Bank powiadamia Posiadacza doręczając mu informacje o warunkach i kosztach skorzystania z usługi bądź produktu przed skorzystaniem przez niego z nowego produktu lub usługi.

§19

W zakresie korzystania z poszczególnych Produktów obsługiwanych w Kanałach mają zastosowanie odpowiednie regulaminy tych Produktów.

Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 26.03.2011 r.