

# REGULAMIN świadczenia Usług Bankowości Elektronicznej

## I. Postanowienia ogólne §1

- 1) Niniejszy Regulamin świadczenia Usług Bankowości Elektronicznej, zwany dalej Regulaminem, określa warunki korzystania z Kanałów Bankowości Elektronicznej udostępnianych przez Euro Bank S.A. oraz warunki obsługi Umowy Ramowej w zakresie określonym w niniejszym Regulaminie.
- 2) Postanowienia Regulaminu są dla stron wiążące, jeżeli strony w Umowie nie ustaliły odmiennie swoich praw i obowiązków.

## §2

Użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć następująco:

**Aplikacja mobilna** – aplikacja udostępniana przez Bank, instalowana na Urządzeniu mobilnym Klienta, służąca do obsługi Bankowości Internetowej, zawierająca Token GSM,  
**Automatyczny Serwis Telefoniczny** – serwis udostępniany przez Bank w ramach Bankowości Telefonicznej, w którym możliwe jest Logowanie do kanału Bankowości Telefonicznej oraz wykonywanie wybranych operacji,  
**Autoryzacja** – zgoda Klienta na wykonanie dyspozycji, w tym Transakcji płatniczej,  
**Bank** – Euro Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu, adres poczty elektronicznej: info@eurobank.pl,  
**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 i/lub Aplikacji mobilnej,  
**Bankowość Telefoniczna** – Kanał Bankowości Elektronicznej umożliwiający świadczenie usług bankowych, w tym dokonywanie transakcji w ramach wybranych Produktów Banku za pośrednictwem Automatycznego Serwisu Telefonicznego lub Konsultanta telefonicznego,  
**COK** – Centrum Obsługi Klienta, jednostka organizacyjna Banku prowadząca telefoniczną obsługę Klienta,  
**Dzień roboczy** – 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,  
**Hasło SMS** – krótka wiadomość tekstowa, wysyłana na numer telefonu komórkowego Klienta podanych w Banku, zawierająca opis dyspozycji oraz kod jednorazowy do jej Autoryzacji w Bankowości Internetowej,  
**Identyfikator** – unikalny numer nadawany przez Bank umożliwiający identyfikację Klienta; Identyfikator jest wspólny dla Kanału Bankowości Internetowej i Telefonicznej,  
**Identyfikator dodatkowy** (alias) – własny identyfikator definiowany przez Klienta za pośrednictwem serwisu eurobank online umożliwiający identyfikację Klienta wyłącznie w eurobank online,  
**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 lub Umowę ramową,  
**Konsultant telefoniczny** – pracownik Banku, za pośrednictwem którego możliwe jest telefoniczne złożenie dyspozycji,  
**Limit dzienny** – maksymalna dzienna kwota Transakcji płatniczych,  
**Limit kwotowy** – Limit dzienny i Limit pojedynczej transakcji, stosowane w Kanałach Bankowości Elektronicznej, ustalone indywidualnie dla każdego Kanału, przy czym dla Bankowości Internetowej Limity kwotowe są ustalane osobno dla eurobank online i Aplikacji mobilnej;  
**Limit pojedynczej transakcji** – maksymalna kwota pojedynczej Transakcji płatniczej,  
**Logowanie** – proces elektronicznej weryfikacji tożsamości Klienta umożliwiający dostęp do Bankowości Elektronicznej,  
**PIN** – ciąg cyfr umożliwiający dostęp do Tokena GSM,  
**Placówka** – jednostka organizacyjna Banku prowadząca bezpośrednio obsługę Klientów,  
**Placówka podmiotu współpracującego** – jednostka organizacyjna podmiotu, który zawarł z Bankiem umowę o współpracy w zakresie sprzedaży produktów bankowych,  
**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** – dokument zawierający zasady i warunki korzystania przez Klienta z Bankowości Elektronicznej dostępny w Placówce oraz w Serwisie informacyjnym,  
**Serwis informacyjny** – serwis internetowy Banku dostępny pod adresem [www.eurobank.pl](http://www.eurobank.pl),  
**Tabela opłat i prowizji** – wykaz opłat i prowizji, pobieranych przez Bank za korzystanie z Bankowości Elektronicznej określonych w Tabeli Opłat i Prowizji – Konto Osobiste i Karty Płatnicze,  
**Telekod** – ustalony przez Klienta ciąg cyfr umożliwiający (wspólnie z Identyfikatorem) identyfikację i dokonywanie operacji w Bankowości Telefonicznej,  
**Token** – urządzenie elektroniczne, generujące kody jednorazowe, które jest wykorzystywane do bezpiecznego korzystania z Bankowości Internetowej; Logowania oraz Autoryzacji. (Token GSM oraz Token sprzętowy)  
**Token GSM** – aplikacja zabezpieczona PINem, instalowana na Urządzeniu mobilnym, wykorzystywana do Logowania oraz Autoryzacji w Bankowości Internetowej,  
**Token sprzętowy** – bezobsługowe urządzenie elektroniczne w formie breloczka, wydawane Klientom do 26 maja 2015 roku, wykorzystywane do Logowania oraz Autoryzacji w Bankowości Internetowej,  
**Transakcja płatnicza** – przelew środków pieniężnych zainicjowany przez osobę będącą odbiorcą tych środków lub przez osobę składającą dyspozycję,  
**Umowa** – Umowa o Usługi Bankowości Elektronicznej,  
**Umowa ramowa** – umowa określająca tryb i zasady zawierania dalszych umów produktowych  
**Urządzenie mobilne** – telefon komórkowy, tablet bądź inne urządzenie z bezprzewodowym dostępem do Internetu,  
**Widżet** – dodatek do Aplikacji mobilnej, umieszczany na pulpicie Urządzenia mobilnego, służący do podglądu salda i ostatnich operacji na koncie bez potrzeby Logowania w Aplikacji mobilnej,  
**Zlecenie płatnicze** – dyspozycja Klienta/pełnomocnika /przedstawiciela ustawowego wykonania Transakcji płatniczej.

## 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 Kanale,
  - b) do wszystkich Produktów, które są obsługiwane w tym Kanale i do korzystania z których jest upoważniony.

## III. Bankowość Elektroniczna

### §5

- 1) Dyspozycje zlecone za pośrednictwem Bankowości Elektronicznej przyjmowane są do realizacji niezwłocznie. Realizacja dyspozycji następuje zgodnie z zasadami określonymi w Umowie i Regulaminie, a także w umowie i regulaminie Produktu, w ramach którego jest realizowana.
- 2) Wybrane dyspozycje realizowane w Kanałach Bankowości Elektronicznej, szczegółowo określone w Przewodniku, mogą wymagać zastosowania dodatkowego sposobu potwierdzenia dyspozycji za pomocą Tokena, Hasła SMS lub telefonicznego potwierdzenia złożenia dyspozycji. Dyspozycja nie zostanie zrealizowana przez Bank w przypadku braku potwierdzenia.
- 3) Dyspozycje realizowane w Kanałach Bankowości Elektronicznej mogą podlegać Limitom kwotowym ustalonym indywidualnie przez Klienta, przy czym maksymalny Limit kwotowy jest określony w wysokości:
  - a) 20 000 PLN – dla Klientów korzystających z Tokena sprzętowego lub Hasła SMS,
  - b) bez limitu – dla Klientów korzystających z Tokena GSM.
- 4) Bank określa w Przewodniku:
  - a) listę dyspozycji możliwych do realizacji w ramach Bankowości Telefonicznej.
  - b) listę dyspozycji możliwych do realizacji w ramach Bankowości Internetowej – w serwisie eurobank online oraz Aplikacji mobilnej,
  - c) dostępne sposoby Logowania,
  - d) dostępne sposoby Autoryzacji,

- e) dyspozycje podlegające Limitom kwotowym,
  - f) wymogi techniczne korzystania z serwisu eurobank online, Aplikacji mobilnej i Widżetu.
- 5) Bank aktualizuje informacje, o których mowa w ust. 4 oraz informuje Klienta o zmianach za pośrednictwem Kanałów Bankowości Elektronicznej przed ich dokonaniem.

## IV. Bankowość Internetowa

### §6

- 1) Korzystanie z Bankowości Internetowej jest możliwe za pośrednictwem serwisu eurobank online, dostępnego pod adresem internetowym wskazanym w Serwisie informacyjnym, oraz za pośrednictwem Aplikacji mobilnej.
- 2) W celu korzystania z Bankowości Internetowej za pośrednictwem serwisu eurobank online Bank generuje i przekazuje Klientowi Identyfikator wraz z hasłem tymczasowym do Bankowości Internetowej, które umożliwiają pierwsze Logowanie. Do pierwszego Logowania w serwisie eurobank online służy ponadto kod jednorazowy wygenerowany przez Token, jeżeli został on wydany na wniosek Klienta.
- 3) Podczas pierwszego Logowania w serwisie eurobank online Klient samodzielnie ustanawia znane tylko sobie Hasło oraz określa konieczność podawania przy każdym kolejnym Logowaniu kodu jednorazowego wygenerowanego przez Token, jeżeli został on wydany na wniosek Klienta. Klient ma również możliwość zdefiniowania Identyfikatora dodatkowego, który może być używany zamiennie z Identyfikatorem.
- 4) Aplikacja mobilna wymaga aktywacji z wykorzystaniem Identyfikatora lub Identyfikatora dodatkowego i kodu aktywacyjnego. Po aktywacji klient nadaje PIN.
- 5) Token GSM wymaga aktywacji z wykorzystaniem kodu aktywacyjnego. Po aktywacji Klient nadaje PIN. Wygenerowanie kodu jednorazowego przez Token GSM wymaga podania PIN.

### §7

- 1) Podczas kolejnego Logowania w serwisie eurobank online Bank wymaga podania: Identyfikatora lub Identyfikatora dodatkowego, jeśli został zdefiniowany zgodnie z § 6 ust. 3, Hasła oraz kodu jednorazowego wygenerowanego przez Token, jeśli został on wydany i Klient wskazał taką konieczność zgodnie z § 6 ust. 3.
- 2) Za pośrednictwem serwisu eurobank online Klient może zmienić sposób Logowania w zakresie konieczności podawania kodu jednorazowego wygenerowanego przez Token, jeżeli został on wydany na wniosek Klienta oraz zdefiniować Identyfikator dodatkowy, który może być używany zamiennie z Identyfikatorem.
- 3) Autoryzacja w serwisie eurobank online polega na potwierdzeniu przez Klienta realizacji dyspozycji poprzez wybranie odpowiedniej opcji w serwisie eurobank online określonej w Przewodniku, z zastrzeżeniem ust. 4.
- 4) Jeżeli Klientowi został wydany Token lub zostały aktywowane Hasła SMS, Bank wymaga dodatkowej Autoryzacji w serwisie eurobank online polegającej na podaniu kodu jednorazowego dla wybranych dyspozycji. Pełna lista dyspozycji wymagających dodatkowej Autoryzacji jest dostępna w Przewodniku.
- 5) Klient nieposiadający Tokena lub niekorzystający z Hasła SMS może składać Zlecenia płatnicze w serwisie eurobank online, które nie wymagają uwierzytelnienia za pomocą kodu jednorazowego. Powyższe ograniczenie

nie dotyczy Zleceń płatniczych na rzecz zdefiniowanego zaufanego odbiorcy, o którym mowa w Przewodniku.

## §8

- 1) Podczas każdego Logowania w Aplikacji mobilnej wykorzystywany jest Identyfikator oraz kod jednorazowy wygenerowany przez Token GSM po podaniu PIN.
- 2) Autoryzacja w Aplikacji mobilnej polega na potwierdzeniu przez Klienta realizacji dyspozycji poprzez wybranie odpowiedniej opcji Aplikacji mobilnej, z zastrzeżeniem ust. 3.
- 3) Do dodatkowej Autoryzacji w Aplikacji mobilnej dla wybranych dyspozycji wykorzystywany jest kod jednorazowy wygenerowany przez Token GSM po podaniu PIN. Pełna lista dyspozycji wymagających dodatkowej Autoryzacji jest dostępna w Przewodniku.
- 4) Klient korzystający z Aplikacji mobilnej może uruchomić Widżet. Bank określa w Przewodniku wymogi techniczne korzystania z Widżetu.
- 5) Pierwsze skorzystanie z Widżetu wymaga jego uruchomienia w Aplikacji mobilnej.
- 6) Korzystanie z Widżetu nie wymaga Logowania.

## §9

- 1) Klient nie może odwołać Zlecenia płatniczego od chwili jego otrzymania przez Bank z zastrzeżeniem ust. 2.
- 2) Zlecenie płatnicze z przyszłą datą realizacji może zostać odwołane nie później niż do godziny 23:30 dnia poprzedzającego dzień realizacji Zlecenia płatniczego. Odwołanie Zlecenia płatniczego wymaga Autoryzacji na zasadach określonych w §7 ust. 2-4 oraz §8 ust. 2-3.

## §10

- 1) Zasady bezpiecznego korzystania z Bankowości Internetowej dostępne są w Serwisie informacyjnym oraz w Przewodniku.
- 2) Bank zamieszcza w Serwisie informacyjnym oraz Przewodniku listę rekomendowanych przeglądarek internetowych wraz z ich prawidłową konfiguracją oraz listę platform mobilnych, na których możliwa jest instalacja Aplikacji mobilnej.
- 3) W przypadku korzystania z serwisu eurobank online za pomocą innych przeglądarek niż rekomendowane w Przewodniku, Bank nie gwarantuje prawidłowego działania serwisu eurobank online.
- 4) W przypadku korzystania z Aplikacji mobilnej na innej platformie mobilnej niż wskazane w Przewodniku, Bank nie gwarantuje prawidłowego działania Aplikacji mobilnej.

## §11

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 §12

- 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.
- 4) Podczas kolejnego Logowania do serwisu Bankowości Telefonicznej Klient zobowiązany jest podać Identyfikator oraz wskazane przez Bank cyfry Telekodu.
- 5) Autoryzacja w Bankowości Telefonicznej polega na potwierdzeniu wykonania dyspozycji poprzez wybranie właściwego klawisza w telefonie (w Automatycznym Serwisie Telefonicznym) lub zatwierdzenie danych odczytanych przez Konsultanta telefonicznego, z zastrzeżeniem ust. 6.
- 6) W przypadkach określonych w Przewodniku Autoryzacja wymaga dodatkowego jej potwierdzenia przez Klienta. Potwierdzenie odbywa się w drodze kontaktu telefonicznego realizowanego przez Konsultanta telefonicznego na numer telefonu Klienta podany w Banku i polega na zatwierdzeniu przez Klienta danych odczytanych przez Konsultanta telefonicznego.
- 7) Klient nie może odwołać Zlecenia płatniczego od chwili jego otrzymania przez Bank.

## §13

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

## VI. Odpowiedzialność §14

- 1) Klient zobowiązany jest do zachowania wszelkich niezbędnych środków ostrożności mających zapobiec nieuprawnionemu uzyskaniu przez osobę trzecią danych służących do Logowania i Autoryzacji poprzez Kanały Bankowości Elektronicznej lub ich utracie.
- 2) Klient zobowiązany jest do:
  - a) przechowywania Hasła, Hasła SMS, PINu, Telekodu, Tokena, Identyfikatora i Identyfikatora dodatkowego, z zachowaniem należytej staranności, w tym do przechowywania ich oddzielnie,
  - b) nieudostępniania Hasła, Hasła SMS, PINu, Telekodu, Tokena, Identyfikatora i Identyfikatora dodatkowego osobom nieuprawnionym,
  - c) okresowej zmiany Hasła, nie rzadziej niż co 180 dni.
- 3) W przypadku podejrzenia lub stwierdzenia przez Klienta, że Hasło, Hasło SMS, PIN, Telekod, Identyfikator lub Identyfikator dodatkowy zostały utracone, a także w razie nieuprawnionego dostępu do nich lub nieuprawnionego użycia ich przez osoby trzecie, Klient zobowiązany jest do niezwłocznej zmiany powyższych danych identyfikacyjnych.

- 4) W przypadku gdy Bank wydał Klientowi Token służący do Logowania lub Autoryzacji, Klient zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Banku o podejrzeniu lub stwierdzeniu utraty Tokena, jego kradzieży, przywłaszczenia lub nieuprawnionego użycia przez osobę trzecią.
- 5) Jeżeli Bank aktywował Klientowi Hasła SMS do Autoryzacji, Klient zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Banku o podejrzeniu lub stwierdzeniu utraty, kradzieży, przywłaszczenia lub nieuprawnionego użycia przez osobę trzecią telefonu, którego numer został wskazanego do wysyłki Hasła SMS.
- 6) Zmiana lub zgłoszenie, o których mowa w ust. 3-5, może zostać zrealizowana:
  - a) w Placówce,
  - b) w Kanale Bankowości Internetowej – w przypadku zmiany Hasła lub Identyfikatora dodatkowego,
  - c) w Kanale Bankowości Telefonicznej – w przypadku zmiany Telekodu i zgłoszenia określonego w ust. 4 i 5,
  - d) za pośrednictwem formularza dostępnego w Serwisie informacyjnym dla Klienta posiadającego Token – w przypadku zmiany Hasła.

## §15

- 1) Klient odpowiada za nieautoryzowane Transakcje płatnicze do wysokości równoważności w walucie polskiej 150 euro, obliczonej według średniego kursu ogłaszanego przez NBP, obowiązującego w dniu wykonania Transakcji płatniczej, jeżeli nieautoryzowana Transakcja płatnicza jest skutkiem:
    - a) posłużenia się utraconym przez Klienta lub skradzionym mu Hasłem, Hasłem SMS, PINem, Telekodem, Tokenem, Identyfikatorem lub Identyfikatorem dodatkowym,
    - b) przywłaszczenia Tokena lub nieuprawnionego użycia Hasła, Hasła SMS, PINu, Telekodu, Tokena, Identyfikatora lub Identyfikatora dodatkowego, w wyniku naruszenia przez Klienta obowiązku, o którym mowa w § 14 ust. 1 - 5.
  - 2) Klient odpowiada za nieautoryzowane Transakcje płatnicze w pełnej wysokości, jeżeli doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w § 14 ust. 1 i 2 lub gdy nie dokonał zgłoszenia lub zmiany zgodnie z § 14 ust. 3 - 6.
  - 3) Klient nie odpowiada za nieautoryzowane Transakcje płatnicze, jeżeli dokonał zgłoszenia lub zmiany zgodnie z § 14 ust. 3 - 6, chyba że doprowadził do nieautoryzowanej Transakcji płatniczej umyślnie.
  - 4) Jeżeli Bank nie zapewni możliwości dokonania zgłoszenia lub zmiany zgodnie z § 14 ust. 6, Klient nie odpowiada za nieautoryzowane Transakcje płatnicze, chyba że doprowadził do nich umyślnie.
- f) poprzez Kanały dostępu.
  - 2) Odpowiednie adresy, w tym siedziby Banku i poczty elektronicznej, oraz godziny prowadzenia obsługi kasowej w Placówkach, numery telefonów i faksu dostępne są w Placówkach oraz Serwisie informacyjnym.
  - 3) Bank zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji niezwłocznie po jej otrzymaniu, nie później niż w terminie 14 dni roboczych od daty wpływu reklamacji do Banku.
  - 4) Jeżeli, z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 14-dniowy nie może zostać dotrzymany, Bank poinformuje Klienta o prowadzonym postępowaniu, a nie później niż w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty wpływu reklamacji do Banku poinformuje Klienta o przyczynie opóźnienia oraz przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 90 dni od dnia otrzymania reklamacji. O wyniku rozpatrzenia reklamacji Bank informuje pisemnie lub w innej formie uzgodnionej z Posiadaczem.
  - 5) W przypadku wnoszenia reklamacji, Klient ma możliwość zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta oraz do Rzecznika Ubezpieczonych. Jednocześnie Bank informuje, że każdemu Klientowi przysługuje prawo do wniesienia skargi na działalność Banku do Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego przy Związku Banków Polskich (Arbitraż), a także do Sądu Polubownego działającego przy Komisji Nadzoru Finansowego (Sąd Polubowny).
  - 6) Wniosek do Arbitrażu musi mieć formę pisemną i może zostać przesłany na adres siedziby Arbitrażu lub zostać złożony osobiście bądź przez pełnomocnika w Biurze Arbitra Bankowego. Orzeczenie Arbitra Bankowego nie jest orzeczeniem sądu polubownego w rozumieniu Kodeksu postępowania cywilnego. Szczegółowe informacje na temat działalności Arbitra Bankowego, procedury korzystania z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów oraz procedury obowiązującej w postępowaniu dostępne są w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego znajdującego się na stronie internetowej Związku Banków Polskich pod adresem [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl).
  - 7) Wniosek do Sądu Polubownego musi mieć formę pisemną i może zostać przesłany na adres siedziby Sądu Polubownego lub zostać złożony osobiście bądź przez pełnomocnika w sekretariacie Sądu Polubownego. Warunkiem rozpoczęcia postępowania mediacyjnego lub sądowego jest wyrażenie na nie zgody przez obie strony sporu (Klienta i Bank). Klient może uzyskać zgodę Banku osobiście lub za pośrednictwem Sekretarza Sądu Polubownego. Zgoda obu stron sporu wyrażona jest w formie pisemnej w postaci Umowy mediacji lub Umowy – zapis na Sąd Polubowny. Szczegółowe informacje na temat działalności Sądu Polubownego, procedury korzystania z mediacji lub polubownego rozstrzygnięcia sporów, procedury obowiązującej w postępowaniu sądowym dostępne są w Regulaminie Sądu Polubownego. Regulamin Sądu Polubownego oraz formularze wniosków dostępne są na stronie internetowej Komisji Nadzoru Finansowego pod adresem [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl)
  - 8) Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

## VII. Reklamacje

### §16

- 1) Klientowi przysługuje prawo zgłoszenia reklamacji dotyczącej obsługi Bankowości Elektronicznej lub obsługi Umowy ramowej. Reklamacje można składać:
  - a) w Placówce oraz Centrali Banku,
  - b) za pośrednictwem posłańca lub kuriera,
  - c) pisemnie na adres siedziby Banku,
  - d) za pośrednictwem poczty e-mail,
  - e) faksem,

## VIII. Postanowienia końcowe

### §17

- 1) Komunikacja pomiędzy Bankiem i Klientem odbywa się w języku polskim.

- 2) W sprawach związanych z obsługą Umowy ramowej Bank kontaktuje się z Klientem przy wykorzystaniu podanych przez niego danych teleadresowych za pomocą dostępnych środków komunikacji, w tym za pomocą krótkich wiadomości tekstowych (SMS) oraz automatycznych wiadomości głosowych.
- 3) Jeżeli w Umowie ramowej nie zastrzeżono inaczej, Bank przesyła korespondencję do Klienta w ustalony z nim sposób komunikacji wg poniższej kolejności:
  - a) za pośrednictwem serwisu eurobank online,
  - b) na podany adres e-mail – jeśli Klient wyraził zgodę na taki sposób komunikacji lub
  - c) listem na adres korespondencyjny wskazany przez Klienta.

## §18

- 1) Zmiana Regulaminu, z zastrzeżeniem §19, może nastąpić wyłącznie z ważnych przyczyn, za które uważa się:
  - a) zmianę powszechnie obowiązujących przepisów prawa, związanych z działalnością Banku, wskutek której zachodzi potrzeba uwzględnienia tej zmiany i dostosowania Umowy,
  - b) zmianę zakresu lub formy produktów/usług oferowanych przez Bank Klientowi,
  - 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 Umowy.
- 2) Wprowadzone przez Bank zmiany Regulaminu muszą być adekwatne i pozostawać w związku z przyczyną, o której mowa w ust. 1.
- 3) Zmiana Regulaminu, o której mowa w ust. 1, może nastąpić poprzez powiadomienie Klienta nie później niż 2 miesiące przed datą wejścia w życie zmian i doręczenie mu treści zmian lub zmienionej Umowy w ustalony z nim sposób komunikacji. W powiadomieniu przesłanym Klientowi Bank wskazuje datę wejścia w życie zmienionej Umowy.
- 4) W przypadku gdy przed datą wejścia w życie zmian Klient nie zgłosi sprzeciwu wobec tych zmian, uznaje się, że Klient wyraził na nie zgodę.
- 5) Zmiana Regulaminu wiąże Klienta, jeżeli w terminie do dnia poprzedzającego dzień wejścia w życie zmian nie zgłosi w formie pisemnej sprzeciwu wobec proponowanych zmian. Klient może zgłosić sprzeciw bez wypowiedzenia, skutkujący rozwiązaniem Umowy w przeddzień wprowadzenia w życie jej zmian lub wypowiedzieć Umowę, ze skutkiem natychmiastowym, bez ponoszenia opłat.
- 6) Aktualny Regulamin jest dostępny w Placówkach, Placówkach podmiotu współpracującego, telefonicznie w COK oraz na Serwisie informacyjnym Banku.
- 7) W okresie obowiązywania Umowy Klient ma prawo żądać w każdym czasie udostępnienia mu postanowień Umowy w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji. Za zgodą Klienta informacje te mogą być dostarczone pocztą elektroniczną.

## §19

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 powiadomi Klienta doręczając mu informacje o warunkach i kosztach skorzystania z usługi bądź produktu przed skorzystaniem przez niego z nowego produktu lub usługi.

## §20

- 1) W zakresie nieuregulowanym w Umowie i Regulaminie, zasady korzystania z poszczególnych Produktów obsługiwanych w Kanałach określają umowy oraz regulaminy dotyczące tych Produktów.
- 2) Umowy oraz regulaminy dotyczących danego Produktu zawierają:
  - a) informacje, które muszą zostać podane przez Klienta, aby Zlecenie płatnicze mogło zostać prawidłowo wykonane,
  - b) informacje o momencie otrzymania przez Bank Zlecenia płatniczego,
  - c) informacje o maksymalnym czasie wykonania Transakcji płatniczej,
  - d) informacje o sposobie oraz częstotliwości przysyłania Klientowi wyciągu bankowego oraz zestawienia transakcji,
  - e) sposób oraz termin powiadomienia Banku o przypadkach nieautoryzowanych i nieprawidłowo wykonanych Transakcji płatniczych,
  - f) odpowiedzialność Banku za nieautoryzowane, niewykonane lub nienależycie wykonane Transakcje płatnicze.
- 3) Informacje o wszelkich opłatach należnych Bankowi związanych z korzystaniem z poszczególnych Produktów obsługiwanych w Kanałach określają tabele opłat i prowizji dla danego Produktu.

## §21

- 1) Sądem właściwym do rozstrzygania sporów związanych z wykonywaniem Umowy jest sąd właściwy miejscowo, ustalony zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. 1964 Nr 43 poz. 296 ze zmianami).
- 2) Prawem właściwym, które stanowi podstawę dla stosunków między Bankiem a Klientem, w tym do rozstrzygania sporów wynikających z Umowy lub Umowy ramowej, jest prawo polskie.
- 3) Pełna lista Placówek wraz z adresami dostępna jest w Serwisie informacyjnym.

Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia **27.05.2015** roku.