

WYKAZ ZMIAN

w Regulaminie świadczenia usług Bankowości Elektronicznej

wchodzącym w życie 1 października 2015 roku

1. Uległa zmianie treść §1 – nowe brzmienie:

§1

Niniejszy Regulamin świadczenia Usług Bankowości Elektronicznej, zwany dalej Regulaminem, określa warunki korzystania z Kanałów Bankowości Elektronicznej udostępnianych przez Euro Bank S.A.

2. W §2 zmienione zostały określenia - nowe brzmienie:

Kanał Bankowości Elektronicznej (Kanał) – dowolny elektroniczny sposób komunikacji i obsługi Klienta udostępniany w ramach Bankowości Elektronicznej, o ile sposób komunikacji jest udostępniony dla danego rodzaju wnioskowanej czynności,

Placówka – jednostka organizacyjna Banku lub jednostka organizacyjna podmiotu, który zawarł z Bankiem umowę o współpracy w zakresie sprzedaży produktów Banku, prowadząca bezpośrednią obsługę klientów,

Przewodnik – instrukcja obsługi Bankowości Elektronicznej dostępna w Placówce oraz w Serwisie informacyjnym, opisująca funkcjonalności udostępnione w Kanałach, zawierająca zalecaną konfigurację sprzętu i oprogramowania oraz wytyczne dotyczące zasad bezpieczeństwa i inne dodatkowe informacje,

Token sprzętowy – bezobsługowe urządzenie elektroniczne w formie breloczka, wydawane Klientom do 26 maja 2015 roku, wykorzystywane do Logowania oraz Autoryzacji w Bankowości Internetowej,

Widżet – dodatek do Aplikacji mobilnej, służący do podglądu salda i ostatnich operacji na koncie bez potrzeby Logowania w Aplikacji mobilnej,

3. W §2 zostało dodane określenie:

Kod biometryczny – układ linii papilarnych palca Klienta, zarejestrowany przez Klienta w Urządzeniu mobilnym, a następnie wykorzystywany podczas Logowania w Aplikacji mobilnej,

4. W §2 zostało usunięte określenie:

Placówka podmiotu współpracującego – jednostka organizacyjna podmiotu, który zawarł z Bankiem umowę o współpracy w zakresie sprzedaży produktów bankowych

Token – urządzenie elektroniczne, generujące kody jednorazowe, które jest wykorzystywane do bezpiecznego korzystania z Bankowości Internetowej: Logowania oraz Autoryzacji. (Token GSM oraz Token sprzętowy)

5. W §5 zostały usunięte ust. 2, ust. 4 i ust. 5. Numeracja pozostałych ust. w tym paragrafie zmieniła się odpowiednio.

6. W §5 zmieniona została treść nowego ust. 2 (dawniej ust. 3) – nowe brzmienie:

2) 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 Haseł SMS,
- b) bez limitu – dla Klientów korzystających z Tokena GSM.

7. Zmieniona została treść §6 – nowe brzmienie:

§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 GSM, 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 GSM, 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 oraz – jeżeli Urządzenie mobilne Klienta ma możliwości techniczne – określa, czy do Logowania powinien być używany Kod biometryczny.
- 5) Token GSM wymaga aktywacji z wykorzystaniem kodu aktywacyjnego. Po aktywacji Klient nadaje PIN. Wygenerowanie kodu jednorazowego przez Token GSM wymaga podania PIN.

8. Zmieniona została treść §7 – nowe brzmienie:

§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 GSM, 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 GSM, jeżeli został on wydany na wniosek Klienta, oraz zdefiniować Identyfikator dodatkowy, który może być używany zamiennie z Identyfikatorem.
- 3) Każda dyspozycja w serwisie eurobank online, w tym każda Transakcja płatnicza, wymaga Autoryzacji.
- 4) Jeżeli Klientowi został wydany Token GSM lub zostały aktywowane Hasła SMS, Bank wymaga dodatkowej Autoryzacji w serwisie eurobank online polegającej na podaniu kodu jednorazowego dla wybranych dyspozycji.
- 5) Klient nieposiadający Tokena GSM lub niekorzystający z Hasła SMS może składać wyłącznie 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.

9. W §8 zmieniona została treść ust. 3 – nowe brzmienie:

- 3) Do dodatkowej Autoryzacji w Aplikacji mobilnej dla wybranych dyspozycji wykorzystywany jest kod jednorazowy wygenerowany przez Token GSM po podaniu PIN.

10. W §12 zmieniona została treść ust. 6 – nowe brzmienie:

- 6) W przypadkach gdy Bank wymaga dodatkowego potwierdzenia Autoryzacji, odbywa się ono 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.

11. Zmieniona została treść §14 – nowe brzmienie:

§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 GSM, Identyfikatora i Identyfikatora dodatkowego, z zachowaniem należytej staranności, w tym do przechowywania ich oddzielnie,
 - b) nieudostępniania Hasła, Hasła SMS, PINu, Telekodu, Tokena GSM, Identyfikatora i Identyfikatora dodatkowego osobom nieuprawnionym,
 - c) okresowej zmiany Hasła, nie rzadziej niż co 180 dni.
- 3) Jeżeli Urządzenie mobilne Klienta pozwala na wykorzystywanie Kodu biometrycznego, korzystanie z funkcji Logowania za pomocą Kodu biometrycznego jest dozwolone tylko w przypadku, gdy na Urządzeniu mobilnym nie jest zarejestrowany odcisk palca osoby trzeciej.
- 4) W przypadku podejrzenia lub stwierdzenia przez Klienta, że Hasło, Hasło SMS, PIN, Telekod, Identyfikator lub Identyfikator dodatkowy zostały utracone lub Kod biometryczny został pozyskany przez osobę trzecią, a także w razie nieuprawnionego dostępu do nich lub nieuprawnionego użycia ich przez osoby trzecie, Klient zobowiązany jest do niezwłocznej zmiany powyższych danych identyfikacyjnych.

- 5) W przypadku, gdy Bank wydał Klientowi Token GSM 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.
- 6) 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 wskazany do wysyłki Hasła SMS.
- 7) Zmiana lub zgłoszenie, o których mowa w ust. 4-6, 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. 5 i 6,
 - d) za pośrednictwem formularza dostępnego w Serwisie informacyjnym dla Klienta posiadającego Token GSM – w przypadku zmiany Hasła,
 - e) w ustawieniach Urządzenia mobilnego – w przypadku Kodu biometrycznego.

12. Zmieniona została treść §15 – nowe brzmienie:

§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 GSM, Identyfikatorem lub Identyfikatorem dodatkowym lub pozyskany przez osobę trzecią Kodem biometrycznym,
 - b) przywłaszczenia Tokena GSM lub nieuprawnionego użycia Hasła, Hasła SMS, PINu, Telekodu, Tokena GSM, Kodu biometrycznego, Identyfikatora lub Identyfikatora dodatkowego, w wyniku naruszenia przez Klienta obowiązku, o którym mowa w § 14 ust. 1-6.
- 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. 1-3 lub gdy nie dokonał zgłoszenia lub zmiany zgodnie z § 14 ust. 4-7.
- 3) Klient nie odpowiada za nieautoryzowane Transakcje płatnicze, jeżeli dokonał zgłoszenia lub zmiany zgodnie z § 14 ust. 4-7, chyba że doprowadził do nieautoryzowanej Transakcji płatniczej umyślnie.
- 4) Jeżeli Bank nie zapewni możliwości dokonania zgłoszenia lub zmiany zgodnie z § 14 ust. 7 - z wyłączeniem punktu e), Klient nie odpowiada za nieautoryzowane Transakcje płatnicze, chyba że doprowadził do nich umyślnie.

13. Zmieniona została treść §16 – nowe brzmienie:

§16

- 1) Klientowi przysługuje prawo zgłoszenia reklamacji dotyczącej obsługi Bankowości Elektronicznej. Reklamacje można składać:
 - a) w Placówce oraz Centrali Banku,
 - b) za pośrednictwem posłańca lub kuriera,
 - c) pisemnie na adres: Euro Bank S.A., ul. św. Mikołaja 72, 50-126 Wrocław,
 - d) poprzez e-mail na adres: info@eurobank.pl lub eurobank@eurobank.pl,
 - e) wysyłając fax na numer: 71 79 55 501,
 - f) telefonicznie pod numerem 555 000 555,
 - g) za pośrednictwem serwisu eurobank online.
- 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 zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 14-dniowy nie jest wystarczający do udzielenia Klientowi odpowiedzi na reklamację, 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 znajdującym się na stronie internetowej Związku Banków Polskich pod adresem 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. 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

8) Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

14. Zmieniona została treść §17 – nowe brzmienie:

§17

Komunikacja pomiędzy Bankiem i Klientem odbywa się w języku polskim.

15. Zmieniona została treść §18 – nowe brzmienie:

§18

- 1) *Zmiana Regulaminu może nastąpić wyłącznie z ważnych przyczyn, za które uważa się:
 - a) wprowadzenie nowych oraz zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa, związanych z oferowaniem i obsługą Kanałów Bankowości Elektronicznej, wskutek których zachodzi potrzeba uwzględnienia tych zmian i dostosowania Umowy,
 - b) zmianę formy Produktów/usług oferowanych przez Bank Klientowi za pośrednictwem Kanałów Bankowości Elektronicznej, o ile zapewni to należyte wykonanie Umowy oraz nie będzie prowadziło do zwiększenia obciążeń finansowych Klienta z tytułu Umowy oraz nie będzie naruszało jego interesu,
 - c) orzeczenia sądów, decyzje, rekomendacje lub zalecenia Komisji Nadzoru Finansowego lub innych właściwych organów lub urzędów nadzorczych, mające wpływ na postanowienia Regulaminu, określające zasady lub obowiązki Banku związane ze świadczeniem usług lub wykonywaniem czynności przez Bank, wskutek których zachodzi potrzeba uwzględnienia ich i dostosowania Regulaminu.*
- 2) *Wprowadzone przez Bank zmiany Regulaminu muszą być adekwatne do rodzaju okoliczności stanowiących przyczynę, o których 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 zmienionego Regulaminu w ustalony z nim sposób komunikacji. W powiadomieniu przesłanym Klientowi Bank wskazuje datę wejścia w życie zmienionego Regulaminu.*
- 4) *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.*
- 5) *Regulamin jest dostępny w Placówkach, telefonicznie w COK oraz na Serwisie informacyjnym Banku.*
- 6) *W okresie obowiązywania Umowy Klient ma prawo żądać w każdym czasie udostępnienia mu postanowień Umowy w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku. Za zgodą Klienta informacje te mogą być dostarczone pocztą elektroniczną.*

16. Został usunięty dotychczasowy paragraf 19. Numeracja kolejnych paragrafów zmieniła odpowiednio.

17. Zmieniona została treść nowego §20 – nowe brzmienie:

§20

- 1) *Sądem właściwym do rozstrzygania sporów związanych z wykonywaniem Umowy jest sąd 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 Posiadaczem, w tym do rozstrzygania sporów wynikających z Umowy, jest prawo polskie.*
- 3) *Pełna lista Placówek wraz z adresami znajduje się na stronie internetowej Banku.*

18. Został dodany nowy §21 w brzmieniu:

§21

- 1) *Tokeny sprzętowe mogły być wykorzystywane do Logowania oraz Autoryzacji w Bankowości Internetowej wyłącznie do 30 września 2015 roku.*
- 2) *Klient korzystający z tokena sprzętowego, który nie wymienił go na Token GSM lub Hasła SMS, od 1 października 2015 roku podczas Logowania w serwisie eurobank online będzie podawał: Identyfikator lub Identyfikator dodatkowego, jeśli został zdefiniowany zgodnie z § 6 ust. 3, oraz Hasło. Realizacja operacji wymagających dodatkowej Autoryzacji, o których mowa w § 7 ust. 4, nie będzie możliwa.*