

# REGULAMIN świadczenia Usług Bankowości Elektronicznej

## I. Postanowienia ogólne §1

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

## §2

Użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć następująco:

**Aplikacja mobilna** – aplikacja udostępniana przez Bank, instalowana na Urzędzeniu mobilnym Klienta, służąca do obsługi Bankowości Internetowej, zawierająca Token GSM,

**Aplikacja mobilna 2.0** – aplikacja udostępniona przez Bank, instalowana na Urzędzeniu mobilnym Klienta, służąca do obsługi Bankowości Internetowej,

**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](mailto: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 i/lub Aplikacji mobilnej 2.0,

**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, o ile

sposób komunikacji jest udostępniony dla danego rodzaju wnioskowanej czynności,

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

**Kod biometryczny** – układ linii papilarnych palca Klienta, zarejestrowany przez Klienta w Urzędzeniu mobilnym, a następnie wykorzystywany podczas Logowania w Aplikacji mobilnej i Aplikacji mobilnej 2.0,

**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 (w tym Aplikacji mobilnej 2.0),

**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 lub Aplikacji mobilnej 2.0,

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

**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 GSM** – aplikacja zabezpieczona PINem, instalowana na Urzędzeniu mobilnym, wykorzystywana 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,

**Urządzenie mobilne** – telefon komórkowy, tablet bądź inne urządzenie z bezprzewodowym dostępem do Internetu,

**Widżet** – dodatek do Aplikacji mobilnej i Aplikacji mobilnej 2.0, służący do podglądu salda i ostatnich operacji na koncie bez potrzeby Logowania w Aplikacji mobilnej lub Aplikacji mobilnej 2.0,

**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 przez Bank następuje zgodnie z zasadami określonymi w Umowie i Regulaminie, a także w umowie i regulaminie Produktu, w ramach którego jest realizowana.
- 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 Hasła SMS,
  - b) bez limitu – dla Klientów korzystających z TokenaGSM.
- 3) W przypadku dyspozycji realizowanych w innej walucie niż polski złoty (PLN), w celu obciążenia Limitów kwotowych, o których mowa w ust.2, kwoty dyspozycji będą przeliczane na PLN po średnim kursie walut Narodowego Banku Polskiego, obowiązującym w momencie realizacji dyspozycji.
- 4) Bank określa minimalne kwoty dyspozycji zlecanych za pośrednictwem Bankowości Elektronicznej, które udostępniane są w Placówce, telefonicznie w COK oraz w Serwisie Informacyjnym.

## 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 i/lub Aplikacji mobilnej 2.0.

- 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.
- 3) Podczas pierwszego Logowania w serwisie eurobank online Klient samodzielnie ustanawia znane tylko sobie Hasło.
- 4) Aplikacja mobilna wymaga aktywacji z wykorzystaniem Identyfikatora lub Identyfikatora dodatkowego, o którym mowa w § 7 ust. 2, i kodu aktywacyjnego. Aplikacja mobilna 2.0 wymaga aktywacji z wykorzystaniem Identyfikatora lub Identyfikatora dodatkowego, o którym mowa w § 7 ust. 2, numeru PESEL 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.

### §7

- 1) Podczas kolejnego Logowania w serwisie eurobank online Bank wymaga podania: Identyfikatora lub Identyfikatora dodatkowego, jeśli został zdefiniowany zgodnie z §7 ust. 2, Hasła, kodu jednorazowego wygenerowanego przez TokenGSM lub Hasła SMS, jeśli Klient wskazał taką konieczność zgodnie z § 7ust. 2.
- 2) Za pośrednictwem serwisu eurobank online Klient może zmienić sposób Logowania w zakresie konieczności podawania kodu jednorazowego wygenerowanego przez TokenGSM lub Hasła SMS 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 TokenGSM lub zostały aktywowane Hasła SMS, Bank wymaga dodatkowej Autoryzacji w serwisie eurobank online polegającej na podaniu kodu jednorazowego dla wybranych dyspozycji.
- 5) Klient nieposiadający TokenaGSM 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.

### §8

- 1) Podczas każdego Logowania w Aplikacji mobilnej wykorzystywany jest Identyfikator oraz kod jednorazowy wygenerowany przez Token GSM po podaniu PIN lub po rozpoznaniu Kodu biometrycznego. Podczas każdego Logowania w Aplikacji mobilnej 2.0 wykorzystywany jest kod jednorazowy wygenerowany po podaniu PIN lub po rozpoznaniu Kodu biometrycznego.
- 2) Autoryzacja w Aplikacji mobilnej / Aplikacji mobilnej 2.0 polega na potwierdzeniu przez Klienta realizacji dyspozycji poprzez wybranie odpowiedniej opcji Aplikacji mobilnej / Aplikacji mobilnej 2.0, 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. Do dodatkowej Autoryzacji w Aplikacji

mobilnej 2.0 wykorzystywany jest kod jednorazowy wygenerowany po podaniu PIN.

- 4) Klient korzystający z Aplikacji mobilnej / Aplikacji mobilnej 2.0 może uruchomić Widżet. Bank określa w Przewodniku wymogi techniczne korzystania z Widżetu.
- 5) Pierwsze skorzystanie z Widżetu wymaga jego uruchomienia w Aplikacji mobilnej / Aplikacji mobilnej 2.0.
- 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 (o ile bank udostępni taką usługę dla danego typu Transakcji płatniczej). Odwołanie Zlecenia płatniczego wymaga Autoryzacji na zasadach określonych w §7 ust. 3-5 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 / Aplikacji mobilnej 2.0.
- 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 / Aplikacji mobilnej 2.0 na innej platformie mobilnej niż wskazane w Przewodniku, Bank nie gwarantuje prawidłowego działania Aplikacji mobilnej / Aplikacji mobilnej 2.0.

## §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 udostępni 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 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.
- 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, TokenaGSM, Identyfikatora i Identyfikatora dodatkowego, z zachowaniem należytej staranności, w tym do przechowywania ich oddzielnie,
  - b) nieudostępniania Hasła, Hasła SMS, PINu, Telekodu, TokenaGSM, 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 TokenGSM służący do Logowania lub Autoryzacji lub Aplikację mobilną 2.0, Klient zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Banku o podejrzeniu lub stwierdzeniu utraty Tokena / Urządzenia mobilnego z aktywną Aplikacją mobilną 2.0, jego kradzieży, przywłaszczenia lub nieuprawnionego użycia przez osobę trzecią.
- 6) Jeżeli Bank aktywował Klientowi Hasła SMS do Logowania lub 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:
- w Placówce,
  - w Kanale Bankowości Internetowej – w przypadku zmiany Hasła lub Identyfikatora dodatkowego,
  - w Kanale Bankowości Telefonicznej – w przypadku zmiany Telekodu i zgłoszenia określonego w ust. 5 i 6, za pośrednictwem formularza dostępnego w Serwisie informacyjnym dla Klienta posiadającego TokenGSM – w przypadku zmiany Hasła,
  - w ustawieniach Urządzenia mobilnego – w przypadku Kodu biometrycznego.

## §15

- Klient odpowiada za nieautoryzowane Transakcje płatnicze do wysokości równowartości 150euro, obliczonej według średniego kursu ogłaszanego przez Narodowy Bank Polski, obowiązującego w dniu wykonania Transakcji płatniczej, jeżeli nieautoryzowana Transakcja płatnicza jest skutkiem:
  - postulowania się utraconym przez Klienta lub skradzionym mu Hasłem, Hasłem SMS, PINem, Telekodem, TokenemGSM, Aplikacją mobilną 2.0, Identyfikatorem lub Identyfikatorem dodatkowym lub pozyskany przez osobę trzecią Kodem biometrycznym,
  - przywłaszczenia TokenaGSM lub Urządzenia mobilnego z aktywną Aplikacją mobilną 2.0 lub nieuprawnionego użycia Hasła, Hasła SMS, PINu, Telekodu, TokenaGSM, Kodu biometrycznego, Identyfikatora lub Identyfikatora dodatkowego, w wyniku naruszenia przez Klienta obowiązku, o którym mowa w § 14 ust. 1-7.
- 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.
- 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.
- 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.

## VII. Reklamacje

### §16

- Klientowi przysługuje prawo zgłoszenia reklamacji dotyczącej obsługi Bankowości Elektronicznej. Reklamacje można składać osobiście lub przez pełnomocnika:
  - w formie pisemnej lub ustnie do protokołu:
    - w dowolnej Placówce oraz Centrali Banku (ul. św. Mikołaja 72, 50-126 Wrocław) lub
    - korespondencyjnie na adres: Euro Bank S.A., ul. św. Mikołaja 72, 50-126 Wrocław lub
    - telefonicznie pod numerem 555 000 555;
  - w formie elektronicznej, tj.:

- poprzez e-mail na adres: info@eurobank.pl lub eurobank@eurobank.pl lub
  - wysyłając fax na numer: 71 79 55 501 lub
  - telefonicznie pod numerem 555 000 555 lub
  - za pośrednictwem serwisu eurobank online (dostęp poprzez stronę www.eurobank.pl).
- Odpowiednie adresy, w tym siedziby Banku i poczty elektronicznej, numery telefonów i faksu dostępne są również w Placówkach oraz Serwisie informacyjnym.
  - Bank informuje, że zgłoszenie reklamacji przez Klienta niezwłocznie po powzięciu przez niego zastrzeżeń oraz podanie aktualnego adresu korespondencyjnego ułatwi i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Bank. Na żądanie Klienta Bank potwierdza, pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Klientem, fakt zgłoszenia przez niego reklamacji.
  - Bank zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji niezwłocznie po jej otrzymaniu, nie później niż w terminie 14 Dni roboczych od daty wpływu reklamacji do Banku. Jeżeli termin 14 Dni roboczych nie jest wystarczający do udzielenia odpowiedzi i zachodzi konieczność przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego, Bank informuje Klienta o przedłużeniu terminu i udziela odpowiedzi w terminie 30 dni kalendarzowych od daty wpływu reklamacji do Banku, z zastrzeżeniem ust. 5.
  - W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni kalendarzowych, Bank informuje Klienta o prowadzonym postępowaniu, wyjaśnia przyczynę opóźnienia i wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określa przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji.
  - O wyniku rozpatrzenia reklamacji Bank informuje Klienta w postaci papierowej, za pośrednictwem serwisu eurobank online lub poprzez e-mail, przy czym informowanie za pośrednictwem poczty elektronicznej odbywa się wyłącznie na wniosek Klienta. Do zachowania przez Bank terminów, o których mowa w ust. 4i 5, wystarczy wystanie odpowiedzi przed ich upływem.
  - W przypadku wnoszenia reklamacji, Klient ma możliwość zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta oraz do Rzecznika Finansowego. Każdemu Klientowi przysługuje również 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).
  - 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.
  - 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](http://www.knf.gov.pl)

- 10) Wniosek do Rzecznika Finansowego o rozstrzygnięcie sporu w pozasądowym postępowaniu powinien zostać złożony lub przesłany na adres Biura Rzecznika Finansowego. Udział Banku w postępowaniu jest obowiązkowy. Szczegółowe informacje na temat działalności Rzecznika Finansowego oraz procedury korzystania z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów dostępne są na stronie internetowej Rzecznika Finansowego pod adresem [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).
- 11) Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

## VIII. Postanowienia końcowe

### §17

Komunikacja pomiędzy Bankiem i Klientem odbywa się w języku polskim.

### §18

- 1) Zmiana Regulaminu może nastąpić wyłącznie z ważnych przyczyn, za które uważa się:
  - a) wprowadzenie nowych oraz zmianę 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.

### §19

- 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 przesyłania 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.

### §20

- 1) Sądem właściwym do rozstrzygnięcia 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 rozstrzygnięcia sporów wynikających z Umowy, jest prawo polskie.
- 3) Pełna lista Placówek wraz z adresami znajduje się na stronie internetowej Banku.

Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia **13 stycznia 2018** roku.