

## 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 oraz świadczenia usług bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej, o których mowa w Wykazie Usług Reprezentatywnych w rozumieniu Rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 14 lipca 2017 r. w sprawie wykazu usług reprezentatywnych powiązanych z rachunkiem płatniczym, udostępnianych przez Euro Bank S.A.

Bankowość Internetowa stanowi nazwę handlową usługi bankowości elektronicznej, o której mowa w Wykazie Usług Reprezentatywnych, zgodnie z którym usługa bankowości elektronicznej to usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez Internet, umożliwiającą sprawdzenie salda rachunku płatniczego, zmianę limitów dla płatności bezgotówkowych i transakcji dokonywanych przy użyciu karty debetowej lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku.

Bankowość Telefoniczna jest nazwą handlową usługi bankowości telefonicznej, o której mowa w Wykazie Usług Reprezentatywnych, zgodnie z którym usługa bankowości telefonicznej to usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez telefon za pośrednictwem infolinii dostawcy, umożliwiającą w szczególności sprawdzenie salda rachunku płatniczego lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku.

Bank świadczy usługi bankowości internetowej oraz bankowości telefonicznej w ramach Bankowości Elektronicznej za pośrednictwem Kanałów Bankowości Elektronicznej.

#### §2

Użyte w dalszej części Regulaminu określenia zdefiniowane i pisane wielką literą mają takie znaczenia, jakie są nadane im w niniejszym Regulaminie.

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

**Aplikacja mobilna 2.0** - aplikacja udostępniona przez Bank, instalowana na Urządzeniu 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,

**Autoryzacja** - zgoda Klienta na wykonanie dyspozycji, w tym Transakcji płatniczej, w sposób określony w Regulaminie,

**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** - nazwa handlowa oznaczająca usługę bankowości elektronicznej, która stanowi Kanał Bankowości Elektronicznej umożliwiającą 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** - nazwa handlowa oznaczająca usługę bankowości telefonicznej, która stanowi Kanał Bankowości Elektronicznej umożliwiającą świadczenie usług bankowych, w tym dokonywanie transakcji w ramach wybranych Produktów Banku za pośrednictwem 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,

**Dostawca usług płatniczych** - Dostawca świadczący usługę dostępu do informacji o rachunku lub Dostawca świadczący usługę inicjowania transakcji płatniczej,

**Dostawca świadczący usługę dostępu do informacji o rachunku** - dostawca usług płatniczych prowadzący działalność gospodarczą w zakresie świadczenia usługi dostępu do informacji o rachunku,

**Dostawca świadczący usługę inicjowania transakcji płatniczej** - dostawca usług płatniczych prowadzący działalność gospodarczą w zakresie świadczenia usługi inicjowania Transakcji płatniczej,

**eurobank online** - serwis udostępniany przez Bank w ramach Bankowości Internetowej,

**Hasło** - unikalny ciąg znaków służący do identyfikacji Klienta w serwisie eurobank online oraz wykorzystywany przy aktywacji Aplikacji mobilnej 2.0,

**Hasło SMS** - krótka wiadomość tekstowa, wysyłana na numer telefonu komórkowego Klienta podany w Banku, zawierająca opis dyspozycji oraz kod jednorazowy do jej Autoryzacji w eurobank online,

**Identyfikator** - unikalny numer nadawany przez Bank umożliwiający Uwierzytlenie Klienta; Identyfikator jest wspólny dla Kanału Bankowości Internetowej i Telefonicznej,

**Identyfikator dodatkowy (alias)** - własny identyfikator definiowany przez Klienta za pośrednictwem serwisu eurobank online umożliwiający Uwierzytlenie Klienta w eurobank online oraz podczas aktywacji Aplikacji mobilnej 2.0,

**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 Usługę Bankowości Elektronicznej,

**Kod biometryczny** - cechy biometryczne Klienta, zarejestrowane przez Klienta w Urządzeniu mobilnym, a następnie wykorzystywane 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, ustalane 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,

**Mobilna autoryzacja** - usługa dostępna w ramach Aplikacji mobilnej 2.0 wykorzystywana do Autoryzacji w eurobank online,

**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,

**Powiadomienie autoryzacyjne** - powiadomienie przesyłane na Urządzenie mobilne Klienta, na którym Klient ma zainstalowaną Aplikację mobilną 2.0 i aktywną usługę Mobilnej autoryzacji, zawierające opis dyspozycji i umożliwiające Autoryzację tej dyspozycji,

**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).

**Silne uwierzytelnianie** – Uwierzytelnianie zapewniające ochronę poufności danych w oparciu o zastosowanie co najmniej dwóch elementów należących do kategorii:

- wiedza o czymś, o czym wie wyłącznie Klient,
- posiadanie czegoś, co posiada wyłącznie Klient,
- cechy charakterystyczne Klienta,

- będących integralną częścią tego Uwierzytelniania oraz niezależnych w taki sposób, że naruszenie jednego z tych elementów nie osłabia wiarygodności pozostałych.

**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 Urządzeniu 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,

**Usługa dostępu do informacji o rachunku płatniczym** – usługa polegająca na dostarczaniu informacji online dotyczących co najmniej jednego rachunku płatniczego Klienta prowadzonego przez Bank świadczona przez Dostawcę świadczącego usługę dostępu do informacji o rachunku,

**Usługa inicjowania transakcji płatniczej** - usługa polegająca na zainicjowaniu zlecenia płatniczego przez Dostawcę świadczącego usługę inicjowania Transakcji płatniczej na wniosek Klienta z rachunku płatniczego Klienta prowadzonego przez Bank,

**Usługa płatnicza** - usługa realizacji przez Bank lub innego dostawcę Zlecenia płatniczego,

**UUP** - ustawa o usługach płatniczych, z dnia 19 sierpnia 2011 r. (Dz. U. 2014, poz. 873, z późniejszymi zmianami),

**Uwierzytelnianie** - procedura umożliwiająca Bankowi weryfikację tożsamości Klienta,

**Widżet** - dodatek do Aplikacji mobilnej i Aplikacji mobilnej 2.0, służący do podglądu salda bez potrzeby Logowania w Aplikacji mobilnej lub Aplikacji mobilnej 2.0,

**Wykaz Usług Reprezentatywnych** - wykaz zawarty w rozporządzeniu Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 14 lipca 2017 r. w sprawie wykazu usług reprezentatywnych powiązanych z rachunkiem płatniczym lub aktach prawnych zmieniających lub zastępujących to rozporządzenie, wydanych na podstawie art. 14f Ustawy UUP,

**Zlecenie płatnicze** - dyspozycja Klienta/pełnomocnika/przedstawiciela ustawowego wykonania Transakcji płatniczej.

## II. Warunki korzystania z Usług Bankowości Elektronicznej

### §3

- Bankowość Elektroniczna udostępniana jest na podstawie Umowy.
- Umowa może być zawarta przez osobę fizyczną, która spełnia następujące warunki:
  - jest posiadaczem przynajmniej jednego Produktu obsługiwanego w ramach Bankowości Elektronicznej i umowa tego Produktu nie została wypowiedziana lub rozwiązana lub
  - 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 lub rozwiązana.
- Umowę zawiera we własnym imieniu każda osoba spełniająca warunki, o których mowa w ust. 2.

### §4

- W ramach Umowy udostępniane są Kanały Bankowości Elektronicznej.
- Z chwilą zawarcia Umowy, Klient uzyskuje w ramach Kanału dostęp:

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

## III. Bankowość Elektroniczna

### §5

- Dyspozycje zleczone 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.
- Dyspozycje realizowane w Kanałach Bankowości Elektronicznej mogą podlegać Limitom kwotowym ustalonym indywidualnie przez Klienta, przy czym maksymalny Limit kwotowy jest określony w wysokości:
  - 20 000 PLN – dla Klientów korzystających z Hasła SMS,
  - bez limitu – dla Klientów korzystających z Tokena GSM lub Mobilnej autoryzacji.
- 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.
- Bank określa minimalne kwoty dyspozycji zleczonych za pośrednictwem Bankowości Elektronicznej, które udostępniane są w Placówce, telefonicznie w COK oraz w Serwisie Informacyjnym.

## IV. Bankowość Internetowa

### §6

- 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.
- 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.
- Podczas pierwszego Logowania w serwisie eurobank online Klient samodzielnie ustanawia znane tylko sobie Hasło.
- 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, Hasła 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. Od dnia 14.09.2019 aktywacja Aplikacji mobilnej 1.0 nie będzie możliwa.
- Token GSM wymaga aktywacji z wykorzystaniem kodu aktywacyjnego. Po aktywacji Klient nadaje PIN. Wygenerowanie kodu jednorazowego przez Token GSM wymaga podania PIN. Od dnia 14.09.2019 aktywacja Tokena GSM nie będzie możliwa.
- Aktywacja Mobilnej autoryzacji następuje w Aplikacji mobilnej 2.0 po podaniu PIN.
- Zatwierdzenie Powiadomienia autoryzacyjnego wymaga podania PIN.

### §7

- 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 Token GSM lub Hasła SMS lub zatwierdzenia Powiadomienia autoryzacyjnego.
- Za pośrednictwem serwisu eurobank online Klient może 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. Bank wymaga dodatkowej Autoryzacji w serwisie eurobank online polegającej na podaniu kodu jednorazowego lub zatwierdzenia Powiadomienia autoryzacyjnego dla wybranych dyspozycji.
5. Bank stosuje Uwierzytelnienie lub Silne uwierzytelnienie jeżeli wymagają tego względy bezpieczeństwa lub przepisy prawa.

### §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 wskazana w Przewodniku, Bank nie gwarantuje prawidłowego działania Aplikacji mobilnej / Aplikacji mobilnej 2.0.
5. Bank ma prawo do kontaktu z Klientem w celu weryfikacji Transakcji płatniczej oraz w przypadku wystąpienia zagrożeń dla bezpieczeństwa, oszustwa lub podejrzenia wystąpienia oszustwa. Kontakt z Klientem odbywa się za pomocą dostępnych środków komunikacji, w tym telefonicznie za pomocą krótkich wiadomości tekstowych SMS oraz automatycznych wiadomości głosowych. w celu skutecznego powiadomienia Klienta, Bank może przeprowadzić procedurę weryfikacji jego tożsamości na podstawie danych zarejestrowanych w Banku, przy czym w ramach tej procedury Bank nie wymaga przekazania przez Klienta danych wykorzystywanych w procesie Uwierzytelnienia (Hasła, PIN-u, Identyfikatora, Identyfikatora dodatkowego, Hasła SMS).

### §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 w Automatycznym Serwisie Telefonicznym Identyfikator oraz wskazane przez Bank wybrane cyfry Telekodu.
5. Klient może nadać Telekod również w serwisie eurobank online, przy czym operacja ta wymaga dodatkowej Autoryzacji polegającej na podaniu kodu jednorazowego lub zatwierdzeniu Powiadomienia autoryzacyjnego.
6. Autoryzacja w Bankowości Telefonicznej polega na potwierdzeniu wykonania dyspozycji poprzez zatwierdzenie danych odczytanych przez Konsultanta telefonicznego, z zastrzeżeniem ust. 7.
7. 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.
8. 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 jednoznaczną identyfikację Klienta.

## VI. Korzystanie z usług Dostawców usług płatniczych

### §14

1. Klient ma możliwość korzystania z następujących usług świadczonych przez Dostawców usług płatniczych:
  - a) Usługa inicjowania Transakcji płatniczej,
  - b) Usługa dostępu do informacji o rachunku płatniczym,
2. Bank realizuje usługi wskazane w ust. 1. wyłącznie na podstawie i w zakresie zgody udzielonej Dostawcy usług płatniczych przez Klienta. Forma i procedura udzielania zgody ustalana jest pomiędzy Dostawcą usług płatniczych a Klientem. Bank nie jest stroną umowy pomiędzy Klientem a Dostawcą usług płatniczych i nie weryfikuje zgody udzielonej przez Klienta.
3. Bank nie odpowiada za nienależyte wykonywanie usług przez Dostawcę usług płatniczych, o których mowa w ust. 1.
4. Bank może odmówić Dostawcy usług płatniczych dostępu do danego rachunku płatniczego Klienta z obiektywnie uzasadnionych i należyście udokumentowanych przyczyn związanych z nieuprawnionym lub nielegalnym dostępem do rachunku płatniczego przez Dostawcę usług płatniczych, w tym nieuprawnionym zainicjowaniem Transakcji płatniczej. W takim przypadku Bank poinformuje Klienta o odmowie dostępu do rachunku płatniczego i jej przyczynach. Informacja ta, o ile jest to możliwe, jest przekazywana Klientowi przed odmową dostępu, a najpóźniej bezzwłocznie po takiej odmowie, nie później jednak niż w dniu roboczym następującym po dniu takiej odmowy, chyba że jej przekazanie nie byłoby wskazane z obiektywnie uzasadnionych



względów bezpieczeństwa lub jest sprzeczne z odrębnymi przepisami.

5. Bank umożliwi Dostawcy usług płatniczych dostęp do rachunku płatniczego niezwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających odmowę.

## VII. Odpowiedzialność §15

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, Identyfikatora dodatkowego oraz Urządzenia mobilnego wykorzystywanego do Autoryzacji Transakcji płatniczych 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 są zarejestrowane cechy biometryczne osoby trzeciej.
4. W przypadku podejrzenia lub stwierdzenia przez Klienta, że Hasło, Hasło SMS, PIN, Telekod, Identyfikator dodatkowy lub Identyfikator 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 oraz poinformowania Banku.
5. Klient zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Banku o podejrzeniu lub stwierdzeniu utraty, kradzieży, przywłaszczenia, nieuprawnionego zduplikowania Tokena / Urządzenia mobilnego z aktywną Aplikacją mobilną 2.0 lub na który przychodzą Hasła SMS, a także wydaniu duplikatu karty SIM dla osoby trzeciej przez operatora telekomunikacyjnego.
6. Zmiana lub zgłoszenie, o których mowa w ust. 4-5, 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 (nadania nowego) Telekodu i zgłoszenia określonego w ust. 4 i 5,
  - d) za pośrednictwem formularza dostępnego w Serwisie informacyjnym dla Klienta posiadającego Token GSM lub Mobilną autoryzację – w przypadku zmiany Hasła,
  - e) w ustawieniach Urządzenia mobilnego – w przypadku Kodu biometrycznego.
7. W przypadku gdy Bank nie wymaga Silnego uwierzytelniania, Klient nie ponosi odpowiedzialności za nieautoryzowane Transakcje płatnicze, chyba że działał umyślnie. W przypadku gdy Odbiorca lub dostawca Odbiorcy nie akceptują Silnego uwierzytelniania Klienta, odpowiadają oni za szkody poniesione przez dostawcę płatnika.

## §16

1. Klient odpowiada za nieautoryzowane Transakcje płatnicze do wysokości równowartości w walucie polskiej 50 euro, obliczonej według średniego kursu ogłaszanego przez Narodowy Bank Polski, 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, Urządzeniem mobilnym z aktywną Aplikacją mobilną 2.0, Identyfikatorem lub Identyfikatorem dodatkowym lub pozyskanych przez osobę trzecią Kodem biometrycznym,

- b) przywłaszczenia Tokena GSM lub Urządzenia mobilnego z aktywną Aplikacją mobilną 2.0 lub na który przychodzą Hasła SMS,
2. Odpowiedzialność Klienta jest wyłączona w przypadku gdy:
    - a) Klient nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia Hasła, Hasła SMS, PINu, Telekodu, Tokena GSM, Urządzenia mobilnego z aktywną Aplikacją mobilną 2.0, Identyfikatora lub Identyfikatora dodatkowego lub pozyskanego przez osobę trzecią Kodu biometrycznego, przed wykonaniem Transakcji płatniczej, z wyjątkiem przypadku, gdy Klient działał umyślnie lub
    - b) utrata Hasła, Hasła SMS, PINu, Telekodu, Tokena GSM, Urządzenia mobilnego z aktywną Aplikacją mobilną 2.0, Identyfikatora lub Identyfikatora dodatkowego lub pozyskanego przez osobę trzecią Kodu biometrycznego, przed wykonaniem Transakcji płatniczej, została spowodowana działaniem lub zaniechaniem ze strony Banku.
  3. 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 §15 ust. 1-3 lub gdy nie dokonał zgłoszenia lub zmiany zgodnie z §15 ust. 4-6.
  4. Klient nie odpowiada za nieautoryzowane Transakcje płatnicze:
    - a) po dokonaniu zgłoszenia utraty Hasła, Hasła SMS, PINu, Telekodu, Tokena GSM, Urządzenia mobilnego z aktywną Aplikacją mobilną 2.0, Identyfikatora lub Identyfikatora dodatkowego lub pozyskanego przez osobę trzecią Kodu biometrycznego, zgodnie z §15 ust. 4-6,
    - b) w sytuacji, gdy Bank nie zapewni odpowiednich środków umożliwiających dokonanie w każdym czasie zgłoszenia, zgodnie z §15 ust. 4-6,chyba że Klient działał umyślnie, w tym umyślnie doprowadził do nieautoryzowanej Transakcji płatniczej.
  5. W przypadku stwierdzenia przez Bank, nieautoryzowanej Transakcji płatniczej, z zastrzeżeniem, że powiadomienie Banku nastąpiło w terminie wskazanym w ust. 7 poniżej, Bank niezwłocznie (nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony Rachunek, lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia) zwraca kwotę nieautoryzowanej Transakcji płatniczej oraz w stosownych przypadkach przywraca Rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza, z zastrzeżeniem § 16 ust. 1 i 3. Zwrot tej kwoty jest dokonywany z datą nie późniejszą niż data obciążenia Rachunku.
  6. Bank nie dokona zwrotu transakcji nieautoryzowanej w przypadku gdy ma uzasadnione i należyście udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, i informuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw.
  7. Roszczenia Klienta do Banku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależyście wykonanych Transakcji płatniczych wygasają, jeżeli Klient nie dokona powiadomienia Banku w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku lub od dnia, w którym Transakcja płatnicza miała być wykonana.

## VIII. Reklamacje §17

1. Klient może złożyć reklamację:
  - a) ustnie do protokołu w dowolnej Placówce Banku,
  - b) listownie na adres: Euro Bank S.A., ul. Św. Mikołaja 72, 50-126 Wrocław,
  - c) telefonicznie pod numerem telefonu 555 000 555,
  - d) za pośrednictwem serwisu eurobank online,
  - e) mailowo na adres: info@eurobank.pl,
  - f) faksem na numer: 71 79 55 501.
2. Pełnomocnik Klienta może złożyć reklamację:
  - a) osobiście w dowolnej Placówce Banku po okazaniu oryginału pełnomocnictwa,
  - b) listownie wraz z załączonym pełnomocnictwem na adres: Euro Bank S.A., ul. św. Mikołaja 72, 50-126 Wrocław.

3. Odpowiednie adresy, w tym siedziby Banku i poczty elektronicznej, numery telefonów i faksu dostępne są również w Placówkach oraz Serwisie informacyjnym.
4. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko Klienta, adres korespondencyjny, dokładny opis zgłaszanych zastrzeżeń ze wskazaniem produktów lub usług, których dotyczy oraz oczekiwań co do sposobu rozstrzygnięcia reklamacji i preferowanej formy odpowiedzi. reklamacja składana w formie pisemnej powinna także zawierać podpis Klienta.
5. Bank informuje, że zgłoszenie reklamacji przez Klienta niezwłocznie po powzięciu przez niego zastrzeżeń oraz podanie aktualnego adresu kontaktowego 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.
6. 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. 7.
7. 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.
8. Jeżeli Klient wyraźnie nie wskaże innej formy przekazania mu odpowiedzi, to odpowiedź na reklamację udzielana jest na trwałym nośniku informacji:
  - a) listem poleconym na adres korespondencyjny lub preferowany adres wskazany w reklamacji,
  - b) na adres e-mail Klienta podany w Banku lub preferowany adres wskazany w reklamacji.
9. Odpowiedź na reklamację kierowana jest w pierwszej kolejności na preferowany adres wskazany przez Klienta w reklamacji.
10. W treści odpowiedzi na reklamację Bank zawiera:
  - a) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że zgłoszenie reklamacyjne zostało rozpatrzone zgodnie z wolą Klienta,
  - b) informację na temat stanowiska Banku w sprawie zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy lub wzorca umowy,
  - c) wskazanie imienia i nazwiska osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego,
  - d) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w zgłoszeniu reklamacyjnym rozpatrzone zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
11. W przypadku gdy udzielana odpowiedź jest kolejną odpowiedzią na reklamację, Bank odwołuje się do argumentacji przytoczonej w poprzedniej korespondencji oraz informuje o nowych ustaleniach w sprawie, jeżeli takie wystąpiły.
12. Bank może podjąć kontakt telefoniczny z Klientem w celu jak najszybszego poinformowania o wyniku rozpatrzenia reklamacji lub w sytuacji, kiedy Klient wyraźnie wskaże taką formę odpowiedzi na swoje zgłoszenie.
13. W przypadku reklamacji złożonych przez pełnomocnika, w razie wątpliwości co do poprawności załączonego pełnomocnictwa lub jego braku, Bank zastrzega sobie prawo do przekazania pełnych wyjaśnień Klientowi, w imieniu którego wystąpił pełnomocnik. Po nadaniu odpowiedzi Bank może dodatkowo poinformować Klienta o tym fakcie wysyłając na jego numer komórkowy wiadomość SMS.
14. Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 6-7 wystarczające jest wysłanie odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie – nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2017 r. poz. 1481, z późn. zm.).
15. O przedłużeniu terminu do 60 dni kalendarzowych Bank poinformuje Klienta na trwałym nośniku informacji.
16. 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).
17. Szczegółowe informacje na temat działalności tych podmiotów, trybów i procedur obowiązujących w postępowaniu oraz zasad korzystania z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów są:
  - a) w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego znajdującym się na stronie internetowej Związku Banków Polskich pod adresem [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl),
  - b) w Regulaminie Sądu Polubownego na stronie internetowej Komisji Nadzoru Finansowego pod adresem [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl),
  - c) a stronie internetowej Rzecznika Finansowego pod adresem [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).
18. Ze skargą o rozstrzygnięcie sporu w postępowaniu pozasądowym Klient, który zawarł Umowę z Bankiem drogą elektroniczną (tj. poprzez elektroniczne Kanały dostępu), może zwrócić się do uprawnionych podmiotów, w tym ww., również za pośrednictwem interaktywnej platformy ODR dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Przed skorzystaniem z platformy ODR Bank zachęca do kontaktu, w sposób wskazany w Regulaminie.
19. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

## IX. Postanowienia końcowe

### §18

Komunikacja pomiędzy Bankiem i Klientem oraz świadczenie usług na podstawie Umowy odbywa się w języku polskim.

### §19

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, skutkujący rozwiązaniem Umowy w przeddzień wprowadzenia w życie jej zmian lub wypowiedzieć Umowę, bez ponoszenia opłat, ze skutkiem od dnia poinformowania Klienta o zmianie, nie później jednak niż od dnia, w którym te zmiany zostałyby zastosowane.
5. Klient w odrębnym oświadczeniu określa preferowany sposób informowania go przez Bank o zmianach Umowy i Regulaminu.

6. Klient może w każdym czasie dokonać zmiany sposobu informowania go przez Bank o zmianach Umowy, Regulaminu poprzez złożenie stosownego oświadczenia w Kanałach.
7. Zmiana sposobu informowania przez Bank o zmianach Regulaminu nie stanowi zmiany Umowy i nie wymaga zawarcia aneksu.
8. Informacje inne niż określone w ust. 5 Bank przesyła korespondencją do Klienta za pomocą dostępnych środków komunikacji, z zastrzeżeniem ust 5:
  - a) na adres e-mail, o ile Klient podał Bankowi ten adres i wyraził zgodę na taki sposób komunikacji lub,
  - b) wraz z miesięcznym wyciągiem do Konta lub,
  - c) listem na adres korespondencyjny wskazany przez Klienta lub,
  - d) za pośrednictwem serwisu eurobank online, o ile Klient zawarł z Bankiem umowę o usługi Bankowości Elektronicznej i dokonał aktywacji tego kanału.
9. Regulamin jest dostępny w Placówkach, telefonicznie w COK oraz w Serwisie informacyjnym Banku.
10. W okresie obowiązywania Umowy Klient ma prawo żądać w każdym czasie udostępnienia mu postanowień Umowy w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku.
11. Do komunikacji Klienta z Bankiem służy adres poczty elektronicznej: [info@eurobank.pl](mailto:info@eurobank.pl). Numery telefonów do kontaktu z COK oraz lista miejsc, w których Bank wykonuje działalność, są dostępne na stronie internetowej Banku, pod adresem: [www.eurobank.pl](http://www.eurobank.pl).

## §20

1. W zakresie nieuregulowanym w Umowie i Regulaminie, zasady korzystania z poszczególnych Produktów obsługiwanych w Kanałach określają umowy oraz regulaminy dotyczące tych Produktów, przepisy ustawy Prawo Bankowe, Ustawy UUP, Kodeksu Cywilnego, ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
2. Umowy oraz regulaminy dotyczące 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 zainicjowanych lub 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 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 **14 września 2019** roku.