

## Regulamin świadczenia usług bankowości elektronicznej System EBO dla klientów indywidualnych w Banku Spółdzielczym w Gorzycach

### Rozdział I Postanowienia ogólne

#### § 1

Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług bankowości elektronicznej EBO dla Klientów indywidualnych Banku Spółdzielczego w Gorzycach.

#### § 2

1. Przez użyte w niniejszym Regulaminie określenia należy rozumieć:
  - 1) **EBO Token Pro** – aplikacja na smartfony/tablety, umożliwiające bezpieczne logowanie oraz potwierdzanie dyspozycji,
  - 2) **Autoryzowana transakcja płatnicza** – transakcja, dla której Płatnik wyraził zgodę na jej wykonanie w sposób przewidziany w umowie. Zgoda może dotyczyć kolejnych transakcji. W przypadku kilku transakcji uwierzytelnianych jednorazowo, zgoda dotyczy wszystkich transakcji w ramach pakietu,
  - 3) **Bank** – Bank Spółdzielczy w Gorzycach,
  - 4) **Dane biometryczne** – dane będące zapisem indywidualnych cech Użytkownika, to jest odcisku palca, obrazu tęczy, wizerunku twarzy, barwy głosu;
  - 5) **Data waluty** – moment w czasie, od którego lub do którego Bank nalicza odsetki od środków pieniężnych, którymi obciążono lub uznano rachunek,
  - 6) **Dostawca usług** – dostawca usług określonych w nn paragrafie pkt 1 ust 42-44 oraz dostawca świadczący wyłącznie usługę określoną w nn paragrafie pkt 1 ust 42, spełniający wymagania ustawy o usługach płatniczych;
  - 7) **Dyspozycja** – każde oświadczenie woli złożone przez Użytkownika systemu, w tym zlecenie płatnicze,
  - 8) **Dzień roboczy** – każdy dzień z wyjątkiem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy;
  - 9) **Elektroniczny kanał dostępu** – sposób komunikacji z bankiem umożliwiający dostęp do rachunku, w szczególności uzyskanie informacji związanych z rachunkiem i realizacji operacji na rachunku. Kanałem dostępu jest kanał WWW,
  - 10) **Forma maskowana** – forma maskowana oznacza odpowiednie zabezpieczenie informacji w niej zawartych,
  - 11) **Godzina graniczna** - godzina, do której Bank przyjmuje określone zlecenia płatnicze w celu ich wykonania w danym dniu roboczym,
  - 12) **Kanał WWW** - dostęp do rachunku poprzez sieć Internet (np. przeglądarka internetowa, EBOmobile),
  - 13) **Kod QR** - alfanumeryczny, dwuwymiarowy, matrycowy, kod kreskowy, pozwalający na zapisanie dużej ilości danych
  - 14) **Klient** – osoba zainteresowana świadczeniem przez Bank usług bankowości elektronicznej,
  - 15) **Komunikat** – informacja dla Klientów Banku dostępna w placówkach Banku, na stronie internetowej [www.bsgorzyce.pl](http://www.bsgorzyce.pl) oraz elektronicznym kanale dostępu,
  - 16) **Instrukcja dla Użytkownika** – Instrukcja dla Użytkownika systemu EBO,
  - 17) **Nierezydent** - osoba fizyczna nie mająca zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
  - 18) **Odbiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy prawa przyznają zdolność prawną, będącą odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot transakcji płatniczej,
  - 19) **Placówka Banku** - jednostka organizacyjna banku prowadząca obsługę Klientów,
  - 20) **Płatnik** - osoba fizyczna, zlecająca dokonanie transakcji płatniczej, w tym Posiadacz rachunku, Użytkownik karty
  - 21) **Posiadacz rachunku** – osoba fizyczna, PKZP, która posiada w Banku rachunek określony w § 8 ust 3 niniejszego regulaminu,
  - 22) **Powiadomienie sms** - usługa polegająca na przekazywaniu komunikatów dotyczących rachunku płatniczego za pomocą wiadomości sms.
  - 23) **Powiadomienia Push** – element silnego uwierzytelnienia, polegający na przekazaniu Użytkownikowi notyfikacji na urządzenie mobilne przez aplikację mobilną;
  - 24) **Prawo bankowe** – Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997r. Prawo bankowe,
  - 25) **Rachunek aktywny** – rachunek oszczędnościowo- rozliczeniowy w złotych, rachunek oszczędnościowy,
  - 26) **Rachunek płatniczy** – rachunek prowadzony dla Posiadacza, służący do wykonywania transakcji płatniczych,
  - 27) **Rachunek lokaty/Lokata terminowa** – rachunek terminowej lokaty oszczędnościowej,
  - 28) **Regulamin** – Regulamin świadczenia usług bankowości elektronicznej System EBO dla Klientów indywidualnych w Banku Spółdzielczym w Gorzycach,
  - 29) **Rezydent** – osoba fizyczna mieszkająca na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
  - 30) **Silne uwierzytelnienie** - uwierzytelnianie zapewniające ochronę poufności danych w oparciu o zastosowanie co najmniej dwóch elementów należących do kategorii:
    - a) wiedza o czymś, o czym wie wyłącznie Użytkownik,
    - b) posiadanie czegoś, co posiada wyłącznie Użytkownik,
    - c) cechy charakterystyczne Użytkownika,będących integralną częścią tego uwierzytelniania oraz niezależnych w taki sposób, że naruszenie jednego z tych elementów nie osłabia wiarygodności pozostałych
  - 31) **Siła wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, któremu Bank nie mógł zapobiec lub którego Bank nie mógł przewidzieć, które bezpośrednio lub pośrednio doprowadziło do niewykonania lub nienależytego wykonania umowy. Za siłę wyższą uznaje się zdarzenie takie jak: powódź,

- trzęsienie ziemi, wyładowania atmosferyczne, huragan, trąba powietrzna lub inne działanie przyrody o charakterze katastrofalnym a także wyłączenie zasilania elektrycznego przez dostawcę energii elektrycznej, z przyczyn pozostających poza wpływem Banku,
- 32) Środki identyfikacji elektronicznej** – zabezpieczenia (środki dostępu oraz środki uwierzytelniania) przy użyciu których Bank uniemożliwia dostęp do systemu osobom nieuprawnionym,
- 33) Środki dostępu:**
- Identyfikator ID** – nadany przez Bank identyfikator składający się z cyfr, służący do identyfikacji Użytkownika w elektronicznym kanale dostępu,
  - Hasło** – ciąg znaków nadany przez Bank (hasło aktywacyjne) wydany Użytkownikowi systemu lub wysłany w formie sms na zdefiniowany numer telefonu, a następnie zmieniony przez Użytkownika systemu podczas pierwszego logowania się do Systemu eBO służący wraz z Identyfikatorem ID do identyfikacji Użytkownika systemu; hasło może wystąpić w formie maskowanej
- 34) Środki uwierzytelniania:**
- Kod sms** – hasło jednorazowe, które Użytkownik otrzymuje na podany numer telefonu komórkowego, służące do uwierzytelniania dyspozycji,
  - EBO Token Pro**,
- 35) System bankowości elektronicznej** (zwany dalej bankowością elektroniczną EBO lub Systemem EBO lub EBO eBank Online) – system umożliwiający samoobsługowy dostęp do rachunków bankowych Posiadacza rachunku oraz dostęp do innych produktów bankowych za pomocą sieci Internet i przeglądarki internetowej, oferowany w ramach usługi bankowości elektronicznej
- 36) System bankowości mobilnej** (zwany dalej bankowością Mobile lub EBOmobile - dostęp do rachunków Posiadacza rachunku poprzez sieć Internet za pośrednictwem smartfona oraz tabletu w ramach EBOmobile po wcześniejszym uruchomieniu aplikacji mobilnej, oferowany w ramach usługi bankowości elektronicznej. Szczegółowy opis funkcjonalny usługi zawiera "Instrukcja obsługi systemu EBOmobile" dostępna na stronie internetowej Banku;
- 37) Taryfa** – tabela opłat i prowizji dla posiadaczy ROR w BS Gorzyce,
- 38) Telekod** – środek służący do odblokowania/zmiany hasła dostępu,
- 39) Transakcja płatnicza/Transakcja** – zainicjowana przez płatnika lub odbiorcę wpłata, transfer lub wypłata środków pieniężnych,
- 40) Umowa** – umowa rachunku bankowego wraz z aneksem o świadczenie usług bankowości elektronicznej EBO,
- 41) Usługa/i** – usługi świadczone przez Bank na podstawie umowy o świadczenie usług bankowości elektronicznej, w zakresie określonym w regulaminie, w ramach których Bank zapewnia Posiadaczowi rachunku/Użytkownikowi systemu dostęp do środków pieniężnych zgromadzonych na rachunku za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu oraz zobowiązuje się do wykonywania operacji lub innych czynności zleconych przez Posiadacza rachunku/Użytkownika za pośrednictwem tych kanałów,
- 42) usługa dostępu do informacji o rachunku** - usługa on-line polegająca na dostarczaniu skonsolidowanych informacji dotyczących:
- rachunku płatniczego Użytkownika prowadzonego u innego dostawcy, albo
  - rachunków płatniczych Użytkownika prowadzonych u innego dostawcy albo u więcej niż jednego dostawcy;
- 43) usługa inicjowania transakcji płatniczej** - usługa polegająca na zainicjowaniu zlecenia płatniczego przez dostawcę świadczącego usługę inicjowania transakcji płatniczej na wniosek Użytkownika z rachunku płatniczego Użytkownika prowadzonego przez innego dostawcę;
- 44) usługa potwierdzenia dostępności środków na rachunku płatniczym** – usługa polegająca na potwierdzeniu dostawcy wydającemu instrumenty płatnicze oparte na karcie płatniczej kwoty niezbędnej do wykonania transakcji płatniczej realizowanej w oparciu o tę kartę;
- 45) usługa IVR** – obsługa przez telefon umożliwiająca odblokowanie/zablokowanie dostępu do bankowości elektronicznej, dostępna w każdy dzień tygodnia 24 godziny na dobę, dostępna pod numerem tel. 32 700 99 45. Usługa dostępna dla każdego Użytkownika systemu po wcześniejszym ustanowieniu Telekodu (ciągu 6- 10 cyfr);
- 46) Ustawa o usługach płatniczych** – ustawa z 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych,
- 47) Uwierzytelnienie** – procedura umożliwiająca Bankowi weryfikację tożsamości Posiadacza rachunku/ Użytkownika systemu/ Użytkownika lub ważności stosowania danego instrumentu płatniczego, łącznie ze stosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających;
- 48) Użytkownik systemu** – Posiadacz rachunku lub osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która jest uprawniona do dysponowania rachunkiem w systemie bankowości elektronicznej w imieniu i na rzecz Posiadacza rachunku.
- 49) Wpłata** – każda operacja powodująca wpływ środków pieniężnych na rachunek,
- 50) Wypłata** – każda operacja powodująca wypływ środków pieniężnych z rachunku,
- 51) Zgoda** – zgoda Posiadacza rachunku na obciążenie jego rachunku bankowego w umownych terminach, stanowiąca podstawę dla Odbiorcy do wystawiania poleceń zapłaty z tytułu określonych zobowiązań;
- 52) Zleceniodawca** - płatnik będący podmiotem zlecającym dokonanie transakcji płatniczej
- 53) Zlecenie płatnicze** – oświadczenie woli płatnika lub odbiorcy skierowane do jego dostawcy, zawierające polecenie wykonania transakcji płatniczej.
- 54) Zlecenia stałe** – usługa inicjowana przez płatnika (Posiadacza rachunku) polegająca na cyklicznym przekazywaniu środków pieniężnych w określonej wysokości z rachunku płatniczego płatnika (Posiadacza rachunku) na rachunek płatniczy odbiorcy.

## Rozdział II Postanowienia szczegółowe

### § 3

Bank w ramach usługi bankowości elektronicznej udostępnia:

- system bankowości elektronicznej w ramach usługi bankowości elektronicznej,
- system bankowości mobilnej w ramach usługi bankowości elektronicznej.

### § 4

1. Zakres usług udostępnianych Użytkownikowi systemu bankowości elektronicznej przez Bank może obejmować:

- dokonywanie operacji biernych, w tym w szczególności:
  - uzyskiwanie ogólnie dostępnych informacji o usługach bankowych,
  - uzyskiwanie informacji o rachunkach posiadanych w banku oraz operacjach dostępnych dla tych rachunków,
  - uzyskiwanie powiadomień SMS o zmianie salda/wolnych środkach na Rachunkach aktywnych,

- d) otrzymywanie zawiadomień (wiadomości, komunikatów) o dokonanych przez Bank zmianach w treści Regulaminu, Taryfy lub Instrukcji dla Użytkownika,
- 2) dokonywanie operacji aktywnych z Rachunków aktywnych, w tym w szczególności:
  - a) składanie, zmianę zleceń płatniczych z Rachunków aktywnych na inne rachunki bankowe w Banku lub w innych bankach,
  - b) tworzenie, zmianę listy szablonów przelewów,
  - c) składanie, zmianę zleceń stałych, zleceń z odroczonym terminem realizacji z Rachunków aktywnych,
  - d) odwoływanie niewykonanych jeszcze przez Bank zleceń stałych,
  - e) odwoływanie niewykonanych jeszcze przez Bank zleceń płatniczych z odroczonym terminem,
  - f) pobieranie potwierdzeń wykonania transakcji,
  - g) składanie oświadczeń woli o otwarciu lub zamknięciu rachunku lokaty w granicach dostępnych środków na rachunku,
  - h) składanie poleceń wypłaty w obrocie dewizowym,
  - i) doładowania telefonów,
- 3) składanie oświadczeń woli i wniosków o wybrane usługi i produkty bankowe,
- 4) dokonywanie innych czynności, w tym w szczególności:
  - a) pobieranie wyciągów z Rachunków aktywnych,
  - b) pobieranie plików udostępnionych przez Bank,
  - c) sprawdzenie aktualnego kursu walut,
  - d) wysłanie wiadomości z pytaniem do Banku.
2. Oświadczenia woli i wnioski o wybrane usługi i produkty bankowe, o których mowa w ust.1, wymagają autoryzacji.
3. Opis usług i sposobu uwierzytelnienia usług świadczonych w ramach systemu bankowości elektronicznej opublikowany jest na stronie internetowej Banku.
4. Bank może rozszerzyć zakres usług dostępnych w Systemie EBO informując o tym na stronie internetowej Banku.

#### **§ 5**

1. Aby korzystać z Systemu EBO, wymagany jest dowolny system operacyjny z graficznym środowiskiem np. Windows, Linux, Mac OS, oraz dostęp do przeglądarki internetowej pracującej w trybie graficznym i włączoną obsługą Java Script i Cookies - Mozilla Firefox, Opera, Internet Explorer, Chrome, Safari.
2. Dostęp do systemu EBO jest również możliwy za pośrednictwem urządzenia mobilnego z zainstalowanym oprogramowaniem EBOmobile na urządzeniach z systemem Android oraz Windows Phone.
3. Aby skorzystać z aplikacji EBO Token Pro wymagane jest dowolne urządzenie mobilne (telefon, tablet) z systemem Android, Windows Phone, iOS.
4. Aby otrzymać wiadomości w EBO Token Pro Użytkownik systemu musi sparować EBO Token Pro z Systemem EBO.
5. Dla potrzeb silnego uwierzytelnienia w Systemie bankowości elektronicznej EBO i Systemie bankowości mobilnej EBOmobile Użytkownik systemu musi posiadać urządzenie mobilne z krajowym numerem telefonu.

#### **§ 6**

1. Warunkiem udostępnienia Użytkownikowi bankowości mobilnej EBOmobile jest posiadanie aktywnej usługi bankowości elektronicznej EBO.
2. Aktywowanie EBOmobile jest możliwe przez użytkownika w Systemie EBO.
3. Podczas aktywacji EBOmobile Użytkownik rejestruje urządzenie, za pomocą którego będzie korzystał z EBOmobile.
4. Podczas aktywacji EBOmobile Użytkownik systemu wskazuje kod PIN dla EBOmobile niezbędny do weryfikacji tożsamości Użytkownika systemu.
5. W ramach dyspozycji składanych za pośrednictwem EBOmobile, Użytkownik systemu może:
  - 1) zlecać operacje przelewów krajowych;
  - 2) zlecać doładowania telefonów komórkowych;
  - 3) zlecać operacje przelewów krajowych z wykorzystaniem QR kodu.
6. Zlecenia, o których mowa w ust. 5 pkt 3 mogą być wykonywane pod warunkiem, że urządzenie w którym realizowana jest operacja spełnia wymagania technologiczne niezbędne dla formy wykonywania operacji (aparat lub kamerę oraz czytnik kodów QR).

#### **§ 7**

1. System eBO dostępny jest dla Użytkowników systemu przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Bank zastrzega sobie możliwość wprowadzenia, za uprzednim powiadomieniem Posiadacza rachunku oraz Użytkowników, przerw w funkcjonowaniu Systemu eBO niezbędnych do wykonania czynności związanych z prawidłowym jego funkcjonowaniem, w tym konserwacją, ulepszeniem lub zabezpieczeniem. Bank zobowiązuje się opublikować powiadomienie na stronie internetowej Banku oraz na stronie logowania do Systemu eBO, co najmniej dzień przed planowaną przerwą.
3. W celu poprawnego korzystania z Systemu eBO Użytkownicy powinni korzystać ze sprawnego sprzętu komputerowego z dostępem do sieci Internet oraz przeglądarki internetowej umożliwiającej stosowanie protokołu szyfrującego SSL. Sprzęt komputerowy Użytkowników systemu powinien mieć zainstalowane i działające aktualne wersje systemu operacyjnego, przeglądarki internetowej oraz programów antywirusowych i programów typu „firewall”.

#### **§ 8**

1. Użytkownikiem systemu bankowości elektronicznej może być osoba fizyczna:
  - 1) o pełnej zdolności do czynności prawnych: rezydent i nierezydent,
  - 2) o ograniczonej zdolności do czynności prawnych:
    - a) częściowo ubezwłasnowolniona,
    - b) małoletnia, która ukończyła 13 rok życia.
2. Umowę o świadczenie usług bankowości elektronicznej w imieniu PKZP zawierają osoby fizyczne posiadające stosowne uprawnienia.
3. Warunkiem korzystania z systemu bankowości elektronicznej jest posiadanie w banku rachunku oszczędnościowo- rozliczeniowego w złotych w przypadku osób fizycznych oraz PKZP.

## Zawarcie umowy

### § 9

1. Umowa zawierana jest w języku polskim, w formie pisemnej.
2. Udostępnienie usług bankowości elektronicznej następuje na podstawie umowy o świadczenie usług bankowości elektronicznej.
3. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony.
4. Przed zawarciem umowy Posiadacz rachunku wskazuje wybrany przez siebie środek uwierzytelnienia.

### § 10

1. Zawarcie umowy następuje z chwilą jej podpisania przez Posiadacza rachunku oraz Bank.
2. Podpisanie umowy przez Posiadacza rachunku następuje w obecności Pracownika placówki Banku.
3. W przypadku rachunku wspólnego umowę o świadczenie usług bankowości elektronicznej zawierają wszyscy Współposiadacze.
4. Podpisując umowę, Posiadacz rachunku zgadza się, iż wszelkie oświadczenia woli składane wobec Banku przez Użytkownika systemu w postaci elektronicznej będą ważne i wiążące pod względem prawnym dla stron tejże umowy, jeżeli przy użyciu środków identyfikacji elektronicznej dokonana została właściwa identyfikacja podmiotu składającego oświadczenie woli, jako uprawnionego do złożenia takiego oświadczenia woli zgodnie z umową.
5. Podpisując umowę, Posiadacz rachunku zgadza się ponadto na przekazywanie mu przez Bank wszelkich informacji, w zakresie dotyczącym wykonywania tejże umowy, w postaci elektronicznej w sposób właściwy dla elektronicznego kanału dostępu.
6. W przypadku osób małoletnich i częściowo ubezwłasnowolnionych umowa musi być potwierdzona przez pisemne wyrażenie zgody na jej zawarcie przez przedstawiciela ustawowego w formie podpisu złożonego w obecności pracownika Banku.

### § 11

1. Bank uruchamia usługę bankowości elektronicznej i aktywuje elektroniczny kanał dostępu po podpisaniu umowy przez Posiadacza rachunku, nie później niż w ciągu 7 dni roboczych.
2. Korzystanie z usługi po aktywowaniu elektronicznego kanału dostępu wymaga spełnienia przez Użytkownika systemu wymagań, w tym wymagań technicznych, określonych w Instrukcji dla Użytkownika, udostępnionej Użytkownikowi systemu na stronie internetowej Banku [www.bsgorzyce.pl](http://www.bsgorzyce.pl) w zakładce EBO eBank online oraz w elektronicznym kanale dostępu.

### § 12

W okresie obowiązywania umowy Bank, na wniosek Posiadacza rachunku złożony w każdym czasie, zobowiązany jest do dostarczenia aktualnej treści regulaminu oraz do udostępnienia informacji dotyczących rachunku i wykonanych transakcji płatniczych w sposób uzgodniony z Posiadaczem rachunku.

### § 13

1. Po zawarciu umowy przez Bank i Posiadacza rachunku, Pracownik Banku przy zachowaniu należytej staranności, poufności i bezpieczeństwa przekazuje Posiadaczowi rachunku bądź wskazanemu przez Posiadacza rachunku Użytkownikowi/om systemu środki dostępu oraz środki uwierzytelniania.
2. Użytkownik systemu otrzymuje następujące środki dostępu:
  - 1) Identyfikator ID<sub>r</sub>
  - 2) Hasło.
3. Użytkownicy autoryzują dyspozycje z użyciem silnego uwierzytelnienia za pomocą wydanych im środków dostępu do systemu bankowości elektronicznej poprzez:
  - 1) Kod sms<sub>r</sub>
  - 2) EBO Token Pro.
4. Dla potrzeb silnego uwierzytelnienia w systemie bankowości mobilnej i systemie bankowości elektronicznej Użytkownik musi posiadać urządzenie mobilne z krajowym numerem telefonu.
5. Korzystanie z systemu bankowości mobilnej po pierwszym zalogowaniu wymaga używania kodu PIN, ustanowionego przez Użytkownika w systemie bankowości mobilnej.
6. Środki dostępu mogą stanowić uwierzytelnienie lub element silnego uwierzytelnienia Użytkownika oraz element autoryzacji transakcji płatniczych i innych dyspozycji w systemie bankowości elektronicznej.

### § 14

1. Pierwsza autoryzacja dokonywana jest w momencie pierwszego logowania na stronie internetowej Banku.
2. Logowanie do Systemu EBO następuje po wpisaniu Identyfikatora ID oraz hasła.
3. Podczas pierwszego logowania, należy podać Identyfikator ID oraz użyć środka uwierzytelniania. Po pierwszym zalogowaniu System EBO automatycznie wymusza zmianę hasła, należy podać nowe hasło, które ma minimum 8 a maksymalnie 20 znaków i zawiera co najmniej 1 dużą literę, 1 małą literę oraz 1 cyfrę. Po zmianie hasła System EBO wyświetli informację o jego zmianie.
4. W celu podwyższenia bezpieczeństwa korzystania z Systemu EBO, Użytkownik systemu korzysta z logowania dwuetapowego. Korzystając z logowania dwuetapowego, ograniczane jest ryzyko zalogowania się do Systemu EBO przez osoby niepowołane.
5. Należy pamiętać, że podczas logowania dwuetapowego, oprócz hasła będzie wymagana dodatkowa autoryzacja środkiem uwierzytelniania.
6. Każda dyspozycja składana przez Użytkownika systemu za pomocą Systemu EBO jest zatwierdzana w sposób opisany w § 13 ust. 3.
7. Użytkownik systemu ma obowiązek korzystać z usług bankowości elektronicznej zgodnie z umową, zabezpieczenia otrzymanych środków identyfikacji elektronicznej przed dostępem osób trzecich i zapewnienia poufności tych środków lub danych zawartych w środkach identyfikacji elektronicznej oraz do przechowywania środków identyfikacji elektronicznej z zachowaniem należytej staranności. W razie utraty, kradzieży, przewłaszczenia albo nieuprawnionego użycia któregośkolwiek ze środków identyfikacji elektronicznej Użytkownik systemu jest zobowiązany do zablokowania dostępu do systemu zgodnie z § 28.
8. Środkami identyfikacji elektronicznej może posługiwać się tylko Użytkownik systemu dla którego zostały one wydane.
9. Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikłe z ujawniania przez Użytkownika systemu środków identyfikacji elektronicznej osobom trzecim.

## Dysponowanie rachunkiem

### § 15

Dysponowanie rachunkiem przez Użytkownika systemu poprzez system bankowości elektronicznej następuje po zawarciu przez Posiadacza rachunku umowy wraz z aneksem, wskazaniu przez Posiadacza rachunku Użytkownika/ów systemu aktywowaniu usługi przez Bank i otrzymaniu przez Użytkownika systemu kompletu właściwych środków identyfikacji elektronicznej.

### § 16

1. Wszelkie dyspozycje w systemie, Użytkownik systemu składa Bankowi w postaci elektronicznej, w sposób umożliwiający Bankowi jego identyfikację i zapoznanie się z treścią dyspozycji.
2. Złożenie w postaci elektronicznej i uwierzytelnienie dyspozycji w systemie przy użyciu właściwych dla Użytkownika systemu wydanych mu środków identyfikacji elektronicznej, oznacza zgodę Użytkownika systemu na wykonanie przez Bank danej dyspozycji.
3. Bank wykonuje transakcje płatnicze w oparciu o wskazany w zleceniu płatniczym unikatowy identyfikator płatnika/odbiorcy płatności.
4. Podstawą identyfikacji posiadacza rachunku i/lub odbiorcy na zleceniu płatniczym jest numer rachunku w standardzie NRB lub w standardzie IBAN.

### § 17

1. Każdy z Posiadaczy rachunku wspólnego po zawarciu umowy może dysponować samodzielnie środkami pieniężnymi zgromadzonymi na rachunku przy użyciu odrębnych środków dostępu oraz środków uwierzytelniania.
2. Każdy z Posiadaczy rachunku wspólnego jest wierzycielem solidarnym Banku oraz odpowiada solidarnie za wszelkie zobowiązania powstałe wobec Banku wynikające z prowadzonego rachunku.

### § 18

Jeżeli z postanowień umowy i Regulaminu lub obowiązujących przepisów prawa nie wynika inaczej, Bank przyjmuje dyspozycje Klienta, przy czym:

- 1) zlecenia płatnicze uwierzytelnione przez Użytkownika do godz. 16.00 są księgowane na rachunku klienta i wysyłane do banku odbiorcy w dniu otrzymania zlecenia, jeśli to jest dzień roboczy Banku,
- 2) zlecenia płatnicze uwierzytelnione przez Użytkownika po godz. 16.00 oraz w dni wolne od pracy są księgowane na rachunku klienta i wysyłane do banku odbiorcy w następnym dniu roboczym Banku.

### § 19

1. Realizacja dyspozycji składanych za pośrednictwem elektronicznego kanału dostępu odbywa się drogą elektroniczną, przy czym Użytkownik systemu zobowiązuje się do stosowania zasad autoryzacji obowiązujących dla elektronicznego kanału dostępu.
2. Dyspozycja złożona przez Użytkownika systemu może być odwołana tylko do chwili otrzymania zlecenia płatniczego przez Bank, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. Zlecenie stałe oraz dyspozycja przelewu z odroczonym terminem realizacji mogą zostać odwołane nie później niż do godz. 16.00 dnia roboczego poprzedzającego uzgodniony dzień obciążenia rachunku płatniczego.
4. W razie braku środków w wysokości wymaganej do zrealizowania złożonej dyspozycji przelewu z odroczonym terminem realizacji operacja oczekuje na realizację tylko w dniu wskazanym na realizację zlecenia.
5. W razie braku środków w wysokości wymaganej do zrealizowania złożonej dyspozycji zlecenia operacja oczekuje na realizację 7 dni kalendarzowych od dnia wskazanego na realizację zlecenia.
6. Dyspozycje wymienione w ust. 4 i 5 po upływie wymienionego terminu ulegają anulowaniu.
7. W celu odwołania dyspozycji przelewu z odroczonym terminem realizacji oraz zlecenia stałego, Użytkownik systemu dokonuje czynności anulowania dyspozycji w systemie z zachowaniem terminu, o którym mowa w ust. 3.
8. Anulowanie dyspozycji przelewu z odroczonym terminem płatności lub zlecenia stałego po terminie wskazanym odpowiednio w ust. 3 uważa się za niedokonane.

### § 20

1. Użytkownik systemu bankowości elektronicznej może złożyć zlecenie płatnicze dotyczące transakcji płatniczej wyłącznie do wysokości dostępnych środków na rachunku i z zachowaniem ustalonych przez Bank albo Posiadacza rachunku jednorazowych i dziennych limitów operacji.
2. W przypadku, gdy Posiadacz rachunku nie wnioskował o ustalenie limitów dziennych i jednorazowych przyjmuje się, że Użytkownik może zlecać wykonanie transakcji płatniczej do wysokości salda na rachunku. Posiadacz rachunku może w każdym czasie zmienić wysokość limitów w bankowości elektronicznej, jak również wyzerować limity ze względów bezpieczeństwa.
3. Użytkownik systemu bankowości elektronicznej zobowiązany jest upewnić się, że wszystkie składane w systemie dyspozycje są prawidłowe i zgodne z jego intencją.
4. Każdorazowo przed złożeniem dyspozycji transakcji płatniczej, Użytkownik systemu zobowiązany jest sprawdzić saldo rachunku.
5. Posiadacz rachunku zobowiązany jest zapewnić odpowiednią wysokość środków na rachunku, pozwalającą na zrealizowanie transakcji płatniczej oraz pokrycie należnych bankowi prowizji i opłat.
6. Użytkownik systemu zobowiązany jest do podania prawidłowego numeru rachunku bankowego odbiorcy, który stanowi unikatowy identyfikator odbiorcy.

### § 21

1. Bank jest zobowiązany doprowadzić do uznania rachunku płatniczego dostawcy/odbiorcy kwotą transakcji płatniczej zainicjowanej przez płatnika, nie później niż do końca następnego dnia roboczego po otrzymaniu zlecenia.
2. Obciążenie rachunku posiadacza rachunku kwotą transakcji płatniczej następuje z datą waluty nie wcześniejszą niż moment, w którym rachunek ten został faktycznie obciążony kwotą transakcji płatniczej.
3. Uznanie rachunku bankowego posiadacza rachunku następuje z datą waluty tego dnia roboczego, w którym nastąpił wpływ środków pieniężnych do banku, pod warunkiem iż dyspozycja będzie zawierała niezbędne dane umożliwiające zaksięgowanie środków pieniężnych na odpowiednim rachunku bankowym.

### § 22

1. Przyjęcie do realizacji dyspozycji złożonej za pośrednictwem elektronicznego kanału dostępu Bank potwierdza w formie właściwej dla elektronicznego kanału dostępu.

2. W przypadku nieprzyjęcia do realizacji przez Bank dyspozycji złożonej za pośrednictwem elektronicznego kanału dostępu z powodu jej niekompletności: np.: złożenia dyspozycji sprzecznych ze sobą, braku środków pieniężnych dla realizacji dyspozycji lub innych okoliczności uniemożliwiających jej przyjęcie przez Bank, u użytkownika systemu zmianie ulegnie status złożonej za pośrednictwem elektronicznego kanału dostępu dyspozycji na odrzucony lub niezrealizowany, co jest jednoznaczne z potwierdzeniem Banku o braku realizacji.

### **§ 23**

Bank zastrzega sobie prawo odmowy wykonania transakcji płatniczej złożonej i uwierzytelnionej w systemie w przypadku, gdy kwota lub kwoty transakcji płatniczej oraz należne Bankowi prowizje i opłaty przekraczają dostępne środki.

### **§ 24**

1. Posiadacz rachunku, który aktywował usługę zobowiązany jest na bieżąco sprawdzać prawidłowość wykonania przez Bank zleconych dyspozycji.
2. Sprawdzenie stanu realizacji złożonej dyspozycji przelewu bieżącego lub z odroczonym terminem płatności następuje poprzez logowanie się do bankowości internetowej i sprawdzenie statusu dyspozycji w zakładce przelewy. Stan realizacji zleceń stałych w bankowości internetowej jest dostępny dla Klientów w zakładce „Zlecenia -> Zlecenia stałe).

### **Dostawcy usług.**

### **§ 25**

1. Skorzystanie z usług określonych w § 2 ust.1 pkt. 42-44 oferowanych przez dostawców usług nie wymaga zgody Banku.
2. Z usług, wskazanych w § 2 ust.1 pkt. 42-44 może korzystać wyłącznie Użytkownik, będący Posiadaczem rachunku płatniczego, o ile posiada dostęp on-line do danego rachunku płatniczego.
3. Bank za zgodą Użytkownika, będącego Posiadaczem rachunku płatniczego może przekazywać:
  - 1) informację inne niż wymagane na podstawie niniejszego Regulaminu i wynikające z Ustawy o usługach płatniczych,
  - 2) informacje z większą częstotliwością, niż jest wymagana na podstawie Ustawy o usługach płatniczych,
  - 3) informacje wymagane na podstawie przepisów Ustawy o usługach płatniczych za pomocą środków porozumiewania się innych niż określonych w umowie.
4. Bank może pobierać opłaty za przekazywanie informacji określonych w niniejszym punkcie zgodnie z Taryfą opłat i prowizji.
5. Użytkownik systemu, niebędący Posiadaczem rachunku, może korzystać z usług określonych w § 2 ust.1 pkt. 42-44 oferowanych przez dostawców usług, zgodnie z nadanymi uprawnieniami do systemu bankowości elektronicznej.
6. W przypadku transakcji płatniczej inicjowanej przez dostawcę usług, Bank stosuje zasady rozpatrywania reklamacji, zgodnie z §38
7. Bank nie dokonuje blokady środków pieniężnych na rachunku płatniczym płatnika w związku z realizacją usługi określonej w § 2 ust. 1 pkt. 44, bez względu na walutę transakcji

### **Silne uwierzytelnienie**

### **§ 26**

1. Bank stosuje silne uwierzytelnianie Użytkownika, w przypadku gdy płatnik:
  - 1) uzyskuje dostęp do swojego rachunku w trybie on-line;
  - 2) inicjuje elektroniczną transakcję płatniczą;
2. Bank stosuje silne uwierzytelnianie Użytkownika obejmujące elementy, które dynamicznie łączą transakcję płatniczą z określoną kwotą transakcji oraz określonym odbiorcą.
3. Bank stosuje silne uwierzytelnienie dla usług określonych w § 2 ust.1 pkt. 42-44, zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym paragrafie.
4. Zgoda Użytkownika, będącego Posiadaczem rachunku płatniczego na wykonanie transakcji płatniczej udzielana jest zgodnie z umową między dostawcą usług a tym Użytkownikiem, z wyjątkiem usługi określonej w § 2 ust.1 pkt. 44, na którą Użytkownik wyraża zgodę w systemie bankowości elektronicznej Banku.
5. Wycofanie zgody, o której mowa w ust. 4 dotyczy wszystkich niewykonanych transakcji płatniczych na moment otrzymania przez Bank uwierzytelnienia wycofanej zgody.
6. W przypadku braku realizacji usług, określonych § 2 ust.1 pkt. 42-44 Bank poinformuje Użytkownika o odmowie realizacji usługi wraz z podaniem przyczyny odmowy.
7. W przypadku kiedy Bank, pomimo istnienia takiego obowiązku nie wymaga Silnego uwierzytelnienia Użytkownika, Posiadacz rachunku nie ponosi odpowiedzialności za nieautoryzowane transakcje płatnicze, chyba że Użytkownik działał umyślnie.
8. W przypadku wykorzystania danych biometrycznych jako elementu silnego uwierzytelnienia, ich zastosowanie oraz rodzaj uzależnione są od możliwości technicznych urządzenia mobilnego Użytkownika. Rodzaj wykorzystywanych przez Bank danych biometrycznych oraz wymagania techniczne dotyczące urządzeń mobilnych wykorzystywanych do silnego uwierzytelnienia przy użyciu danych biometrycznych Użytkownika określone są na stronie internetowej Banku.
9. Użytkownik korzystający z urządzenia mobilnego wykorzystywanego do logowania do usługi bankowości elektronicznej oraz korzystający z tego urządzenia w ramach silnego uwierzytelnienia jest zobowiązany do przechowywania tego urządzenia z zachowaniem należytej staranności, w sposób zabezpieczający przed jego utratą oraz dostępem osobom nieuprawnionym oraz w sposób zabezpieczający przed jego przejęciem przez osoby nieuprawnione.
10. Bank, zgodnie z stawą o usługach płatniczych, nie stosuje silnego uwierzytelnienia w następujących przypadkach:
  - 1) usług świadczonych przez dostawców usług technicznych, wspierających świadczenie usług płatniczych, jeżeli nie wchodzi o posiadanie środków pieniężnych będących przedmiotem transakcji płatniczej,
  - 2) transakcji płatniczych przeprowadzanych przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego, dokonywanych obok usług telekomunikacyjnych na rzecz użytkownika końcowego, doliczanych do należności za usługi telekomunikacyjne, zgodnie z wymaganiami ustawą o usługach płatniczych,
  - 3) transakcji zbliżeniowych, zgodnie z limitem transakcji zbliżeniowych oraz z zasadami wskazanymi w § 12 ust.2. Regulaminu kart płatniczych Visa Classic Debetowa i MasterCard Debetowa PayPass banku Spółdzielczego w Gorzycach,
  - 4) inicjowania transakcji płatniczej dla zaufanych odbiorców w usłudze bankowości elektronicznej, o ile Użytkownik uzyskał dostęp do swojego rachunku w trybie on-line z użyciem silnego uwierzytelnienia Użytkownika;
  - 5) realizacji zautoryzowanych zleceń stałych,

- 6) realizacji przelewów między rachunkami własnymi Użytkownika w Banku,
- 7) inicjowania transakcji płatniczej kartą dla zdefiniowanych w portalu kartowym zaufanych odbiorców.

### **Utrata środków identyfikacji elektronicznej.**

#### **Zastrzeżenia. Blokady.**

##### **§ 27**

1. W przypadku konieczności odtworzenia identyfikatora ID, Użytkownik systemu jest zobowiązany zgłosić się do dowolnej placówki Banku.
2. Po odebraniu zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1 pracownik placówki Banku przekazuje Użytkownikowi systemu Identyfikator ID.

##### **§ 28**

1. W przypadku utraty, kradzieży, wejścia w posiadanie lub podejrzenia wejścia w posiadanie środków identyfikacji elektronicznej środków dostępu do systemu bankowości elektronicznej przez osobę nieuprawnioną, Użytkownik niezwłocznie składa dyspozycję zablokowania dostępu do Systemu EBO poprzez:
  - 1) System EBO (po zalogowaniu należy zablokować dostęp, a następnie wylogować się z systemu), lub
  - 2) system telefonicznej obsługi IVR –tel. 32 700 99 45, lub
  - 3) skontaktowanie się z Bankiem w formie pisemnej lub telefonicznej.
2. W celu odblokowania dostępu do Systemu EBO oraz uzyskania nowego hasła Użytkownik systemu zobowiązany jest:
  - 1) skorzystać systemu telefonicznej obsługi IVR - tel. 32 700 99 45, lub
  - 2) skontaktowanie się z Bankiem w formie pisemnej
3. W przypadku braku możliwości odblokowania zgodnie z ust. 2 dopuszcza się odblokowanie rachunku telefonicznie po uprzedniej weryfikacji danych klienta lub jego rachunku.
4. Użytkownik systemu nie może posługiwać się środkiem identyfikacji elektronicznej, o utracie którego powiadomił placówkę banku, a który został odzyskany.
5. W przypadku trzykrotnego wpisania nieprawidłowego hasła lub kodu autoryzacyjnego do Systemu EBO, dostęp zostaje automatycznie zablokowany.
6. W przypadku gdy w czasie Sesji, Posiadacz rachunku zaniecha wykonywania operacji Sesja zostanie automatycznie zamknięta, gdy okres bezczynności przekroczy określony czas.
7. W przypadku zaniechania dokonywania operacji w czasie trwania Sesji, Posiadacz rachunku powinien zakończyć korzystanie z Systemu EBO we właściwy sposób tj. poprzez wykonanie procedury wylogowania.
8. Pracownik Banku dokonujący odblokowania rachunku nadaje nowe hasło aktywacyjne. Użytkownik systemu otrzymuje hasło aktywacyjne w formie komunikatu sms. Hasło aktywacyjne po pierwszym logowaniu musi być zmienione przez Użytkownika Systemu.

##### **§ 29**

1. Ze względów bezpieczeństwa operacje dokonywane za pomocą Systemu EBO są monitorowane przez Bank. W przypadku wystąpienia podejrzenia działania osoby nieuprawnionej, Bank zastrzega prawo do natychmiastowego zablokowania dostępu do Systemu EBO oraz wstrzymania realizacji dyspozycji do czasu wyjaśnienia.
2. Bank ma prawo zablokować dostęp poszczególnych Użytkowników do systemu bankowości elektronicznej w przypadku:
  - 1) naruszenia przez Użytkownika systemu zasad określonych w Regulaminie lub Umowie EBO;
  - 2) celowego wprowadzenia w błąd Banku przez Posiadacza rachunku przy zawieraniu Umowy;
  - 3) podejrzenia popełnienia przestępstwa lub wykroczenia przez Użytkownika lub osobę trzecią w związku z używaniem bankowości elektronicznej.
3. Bank informuje Posiadacza rachunku za pomocą poczty elektronicznej/telefonicznie o zablokowaniu Systemu EBO przed zablokowaniem, a jeżeli nie jest to możliwe – niezwłocznie po ich zablokowaniu. Nie dotyczy to przypadków, gdy przekazanie informacji o zablokowaniu bankowości elektronicznej byłoby nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione na mocy odrębnych przepisów.

#### **Zmiany uprawnień**

##### **§ 30**

1. Wszelkie zmiany uprawnień w elektronicznym kanale dostępu, w tym dodawanie nowych uprawnień, anulowanie uprawnień oraz zmiany zakresu usług mogą być dokonywane wyłącznie przez Posiadacza rachunku, z zastrzeżeniem ust.2
2. Użytkownik systemu może wnioskować o zmianę sposobu uwierzytelniania dyspozycji, składając w placówce Banku odpowiedni wniosek.
3. Za zmianę sposobu uwierzytelniania dyspozycji, Bank obciąża rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy Posiadacza zgodnie z obowiązującą Taryfą.

#### **Powiadomienia SMS**

##### **§ 31**

1. Użytkownik systemu w ramach systemu bankowości elektronicznej może korzystać z usługi powiadamiania go o zmianie salda/wolnych środkach lub innych (np. potwierdzenie realizacji zlecenia) na wskazanym przez Użytkownika rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowym dostępnym w formie aktywnej na wskazany przez Użytkownika systemu numer telefonu komórkowego. Powiadomienia sms dostępne są dla numerów telefonów komórkowych operatorów krajowych.
2. Posiadacz może określić dla sms o saldzie rachunku: kwoty, godziny oraz dni tygodnia w jakich sms-y będą przychodzić do Użytkownika.
3. Opłata za odebranego sms-a pobrana zostanie zgodnie z taryfą.

##### **§ 32**

1. Bank jest odpowiedzialny za mogące wystąpić opóźnienia w dostarczaniu wiadomości SMS, w takim zakresie, w jakim jest odpowiedzialny i zobowiązany do naprawienia szkody na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
2. Powiadomienia o zmianie salda/wolnych środkach na rachunku wysyłane są po dokonanej transakcji. Powiadomienia dotyczą również operacji dokonywanych za pomocą debetowych kart płatniczych (za wyjątkiem transakcji zbliżeniowych). Po wykonaniu operacji Użytkownik systemu otrzymuje powiadomienie z saldem rachunku/ wolnymi środkami uwzględniającymi wykonaną operację.

## **Lokaty**

### **§ 33**

1. Bank otwiera i prowadzi terminowe lokaty oszczędnościowe dla Klientów indywidualnych zgodnie z aktualnie obowiązującą ofertą banku dla systemu bankowości elektronicznej. Aktualna oferta dostępna jest na stronie internetowej Banku [www.bsgorzyce.pl](http://www.bsgorzyce.pl) oraz w placówkach Banku.
2. Zasady prowadzenia rachunków określa odrębny regulamin obowiązujący dla danego produktu.
3. Rachunki lokat otwarte tradycyjnie w placówce Banku nie są obsługiwane w Systemie eBO. Bank udostępnia w Systemie eBO jedynie aktualne saldo tych lokat, a ich likwidacja następuje w placówce Banku.

### **Opłaty i prowizje**

### **§ 34**

1. Za korzystanie z systemu bankowości elektronicznej Bank pobiera należne opłaty i prowizje w oparciu o aktualnie obowiązującą Taryfę, której wyciąg Klient otrzymuje przed podpisaniem umowy.
2. Bank pobiera opłaty i prowizje:
  - 1) bezpośrednio w momencie dokonywania operacji lub korzystania z danej usługi,
  - 2) dziennie,
  - 3) miesięcznie na koniec miesiąca.
3. Opłaty z tytułu świadczenia usług bankowości elektronicznej pobierane okresowo należne są Bankowi jedynie za okres obowiązywania umowy.

### **§ 35**

4. W przypadku realizacji zleceń płatniczych Bank realizuje zlecenie płatnicze w całkowitej kwocie i odrębnie obciąża rachunek z tytułu opłat związanych ze zrealizowaną transakcją.
5. Kwota należnych prowizji lub opłat pobierana jest w wysokości i na zasadach określonych w Taryfie.

### **§ 36**

1. Obowiązująca Klienta Taryfa opłat i prowizji może ulec zmianie w okresie obowiązywania Umowy, z zastrzeżeniem ust. 2
2. Istniejące opłaty i prowizje mogą ulec podwyższeniu :
  - 1) o którykolwiek wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych (roczny lub kwartalny lub miesięczny) ogłaszany przez Prezesa GUS;
  - 2) nie więcej niż proporcjonalnie do podwyższenia o co najmniej 1% , w stosunku do poprzedniego kwartału cen energii lub taryf telekomunikacyjnych lub opłat stosowanych przez inne instytucje, z których usług korzysta Bank przy wykonywaniu danej czynności;
  - 3) nie więcej niż proporcjonalnie do podwyższenia kosztów Banku wynikających ze zmiany przepisów podatkowych lub rachunkowych dotyczących działalności Bankowej i świadczonych przez Bank usług.
3. W przypadku zmiany Taryfy w trakcie trwania umowy, Bank jest zobowiązany doręczyć Posiadaczowi rachunku, treść wprowadzanych zmian.
4. Bank powiadamia Klienta o proponowanych zmianach Taryfy nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą wejścia w życie:
  - 1) poprzez zamieszczenie zmian w wyciągu bankowym z Rachunku doręczanym Klientowi w sposób ustalony w Umowie lub w formie dodatkowej informacji dołączonej do wyciągu lub,
  - 2) poprzez przesłanie wiadomości w formie elektronicznej na adres e-mail Klienta w przypadku uprzedniej zgody Klienta na przesyłanie przez Bank korespondencji w formie elektronicznej oraz podania przez Klienta adresu e-mail do komunikacji z Bankiem lub,
  - 3) poprzez dostarczenie wiadomości Klientowi w formie elektronicznej, za pośrednictwem systemu elektronicznego w przypadku posiadania przez Klienta dostępu do tego systemu lub,
  - 4) poprzez pozostawienie powiadomienia do odbioru przez Klienta w placówce Banku lub,
  - 5) listownie na adres wskazany przez Klienta do korespondencji.
5. Przed dniem wejścia w życie proponowanych zmian Umowy, Klient ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym bez ponoszenia dodatkowych opłat lub zgłosić sprzeciw.
6. W przypadku gdy Klient zgłosi sprzeciw wobec proponowanych zmian Umowy, a nie dokona wypowiedzenia Umowy, Umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian.
7. Jeżeli przed proponowanym dniem wejścia w życie zmian Umowy, Klient nie dokona wypowiedzenia Umowy lub nie zgłosi sprzeciwu, uznaje się, że zmiany Umowy zostały przyjęte i obowiązują Strony Umowy.
8. Postanowienia ust. 4-7 powyżej nie mają zastosowania do zmian: oprocentowania środków na Rachunku lub zmian zadłużenia, przeterminowanego, zmian Taryfy opłat i prowizji, jeżeli zmiany te są korzystniejsze dla Klienta. Zmiany te są stosowane bez uprzedzenia, a Bank informuje Klienta o zmianach bez zbędnej zwłoki zamieszczając informacje na: stronie internetowej Banku, tablicy ogłoszeń w Banku, wyciągu z Rachunku.

### **Zakres odpowiedzialności/Reklamacje**

### **§ 37 .**

1. Posiadacz rachunku sprawdza prawidłowość podanych w wyciągu zapisów, dotyczących dokonanych na rachunku operacji oraz wykazanego salda.
2. W przypadku stwierdzenia nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych, albo innych nieprawidłowości związanych z użytkowaniem karty, Posiadacz rachunku lub Użytkownik karty w zakresie swojej karty, zawiadamiają niezwłocznie Bank.
3. Termin wygaśnięcia roszczeń Posiadacza rachunku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych upływa z okresem 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana.
4. Posiadacz rachunku/Pełnomocnik może zgłosić reklamację:
  - 1) pocztą tradycyjną na adres korespondencyjny Banku ;
  - 2) telefonicznie, faksem lub pocztą elektroniczną (dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku);
  - 3) w placówce Banku w formie ustnej lub pisemnej. Jeżeli zawiadomienie składane jest w formie pisemnej, Posiadacz rachunku/ otrzymuje kopię złożonego zawiadomienia z odnotowaną datą i godziną przyjęcia.
5. Bank rozpatruje zgłoszoną reklamację niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 15 dni roboczych od jej otrzymania. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe w terminie 15 dni roboczych z uwagi na złożoność sprawy, Bank poinformuje o tym na piśmie



- Posiadacza rachunku, wskazując przyczynę opóźnienia i okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji, przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi który nie może być dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.
6. W związku z rozpatrywaną reklamacją, Bank może zwrócić się do osoby składającej reklamację, o której mowa w ust. 2 o dostarczenie dodatkowych informacji oraz posiadanej dokumentacji składanej reklamacji.
  7. Bank poinformuje Posiadacza rachunku/Użytkownika karty o rozpatrzeniu reklamacji w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Informacja może być również przekazana na adres poczty elektronicznej wyłącznie na wniosek osoby składającej reklamację. Odpowiedź wysłana Użytkownikowi karty zostanie przesłana do wiadomości Posiadacza rachunku.
  8. Po wyczerpaniu procedury reklamacyjnej w Banku opisanej w n/n rozdziale , Posiadacz rachunku ma prawo złożyć wniosek o przeprowadzenie postępowania polubownego przy Rzeczniku Finansowym zgodnie z ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich z dnia 23 września 2016r. (Dz. U. z 2016 r., poz. 1823).
  9. W przypadku, gdy zlecenie płatnicze jest inicjowane przez płatnika, Bank ponosi wobec płatnika odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej, z zastrzeżeniem następujących przypadków:
    - 1) płatnik nie dokonał powiadomienia o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcjach płatniczych w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku płatniczego albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana;
    - 2) podany przez płatnika unikatowy identyfikator był nieprawidłowy;
    - 3) wystąpienia siły wyższej lub jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie zlecenia płatniczego wynika z innych przepisów prawa, chyba, że udowodni, że rachunek prowadzony przez bank odbiorcy płatności został uznany kwotą zleconej transakcji płatniczej nie później niż do końca następnego dnia roboczego po dniu, w którym nastąpił moment otrzymania zlecenia albo do końca drugiego dnia roboczego gdy zlecenie płatnicze było złożone w formie papierowej.
  10. W przypadku gdy Bank ponosi odpowiedzialność zgodnie z ust. 9, niezwłocznie zwraca płatnikowi kwotę niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji płatniczej poprzez przywrócenie obciążonego rachunku do stanu jaki istniałby, gdyby nie miało miejsce niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej.
  11. W przypadku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej (z zastrzeżeniem postanowień ust 9 pkt 1), Bank zwróci niezwłocznie kwotę nieautoryzowanej transakcji, nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu wykrycia i stwierdzenia przez Bank wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek płatnika lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia przez płatnika, z wyjątkiem przypadku gdy Bank ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo.
  12. Za moment otrzymania od płatnika zgłoszenia o którym mowa w ust 11 uznaje się moment zgłoszenia reklamacji nieautoryzowanej transakcji zawierającej wymagane do rozpatrzenia informacje, którymi są:
    - 1) numer rachunku lub numer karty związanej z nieautoryzowaną transakcją
    - 2) imię i nazwisko Posiadacza rachunku/ Użytkownika/ Użytkownika karty
    - 3) data dokonania transakcji płatniczej
    - 4) oryginalna kwota transakcji płatniczej
    - 5) nazwa akceptanta lub bankomatu w przypadku transakcji dokonywanych kartą debetową
    - 6) wskazanie powodu złożenia reklamacji
    - 7) potwierdzenie czy Użytkownik/Użytkownik karty był w posiadaniu karty w chwili realizacji reklamowanej transakcji płatniczej
    - 8) potwierdzenie czy reklamowana transakcja na rachunku płatniczym była wykonana z należącego do Posiadacza/ Użytkownika karty. Użytkownika urządzenia umożliwiającego dokonanie tej transakcji
  13. Zwrócona kwota nieautoryzowanej transakcji płatniczej przywraca obciążony rachunek, w dacie waluty nie późniejszej niż data obciążenia tego rachunku tą kwotą, do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza.
  14. Płatnik nie ma prawa do zwrotu autoryzowanej transakcji zainicjowanej przez odbiorcę polecenia zapłaty, gdy płatnik udzielił Bankowi zgody na jej wykonanie
  15. Reklamację dotyczącą nieautoryzowanej transakcji Bank analizuje zgodnie z terminami określonymi w ust 5.
  16. Posiadacz rachunku upoważnia Bank do warunkowego uznania jego rachunku reklamowaną kwotą wraz z ewentualnie pobranymi opłatami i prowizjami wynikającymi z Taryfy opłat i prowizji oraz w przypadku nieuznania reklamacji przez Bank do obciążenia jego rachunku reklamowaną kwotą wraz z opłatami i prowizjami którymi rachunek został warunkowo uznany. Bank dokona warunkowego uznania gdy po wstępnym rozpatrzeniu reklamacji uznaje że istnieją przesłanki do jej pozytywnego rozpatrzenia. Bank będzie nadal prowadzić postępowanie reklamacyjne. Jeżeli w jego wyniku Bank nie uzna reklamacji obciąża w dniu rozpatrzenia reklamacji rachunek Posiadacza rachunku reklamowaną kwotą transakcji wraz z opłatami i prowizjami którymi rachunek został warunkowo uznany.
  17. W przypadku odmowy uznania reklamacji przez Bank Posiadacz rachunku ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania sądowego lub postępować zgodnie z postanowieniami rozdziału Pozasądowe rozwiązanie sporów konsumenckich „Regulaminu rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych w BS Gorzyce”. Właściwość sądu wynika z przepisów ogólnych kodeksu postępowania cywilnego

### § 38

Skargi i reklamacje rozpatrywane są zgodnie z Instrukcją rozpatrywania skarg i reklamacji klientów Banku Spółdzielczego w Gorzycach.

### Zmiany umowy/Regulaminu

#### § 39

1. Wszelkie zmiany umowy wymagają formy pisemnej w postaci aneksu, za wyjątkiem:
  - 1) zmiany taryfy,
  - 2) zmiany Regulaminu,
  - 3) zmiany danych osobowych Posiadacza rachunku/Użytkownika systemu podanych przez te osoby w umowie w tym:
    - a) zmiany imion lub nazwisk,
    - b) zmiany adresu zamieszkania lub adresu do korespondencji, dokumentu tożsamości,
    - c) zmiany numeru telefonu,
  - 4) zmiana sposobu uwierzytelniania dyspozycji.
2. Zmiany wprowadzone przez Posiadacza rachunku, o których mowa w ust. 1 pkt. 3-4, wymagają złożenia przez niego pisemnego oświadczenia, podpisanego zgodnie z wzorem podpisu i dostarczenie go do placówki banku.

#### **§ 40**

1. Bank ma prawo zmiany niniejszego Regulaminu, w przypadku:
  - 1) wprowadzenia zmian w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, regulujących działalność sektora bankowego lub świadczenie przez banki usług, w tym zmiany obowiązujących Bank zasad dokonywania czynności bankowych lub czynności faktycznych związanych z działalnością bankową, w zakresie dotyczącym usług określonych regulaminem,
  - 2) wprowadzenia nowej interpretacji przepisów regulujących działalność sektora bankowego lub świadczenie przez banki usług wynikających z orzeczeń sądów, w tym sądów Wspólnoty Europejskiej, decyzji, rekomendacji lub zaleceń Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego lub innych właściwych w tym zakresie organów lub urzędów kontrolnych, w tym organów i urzędów Unii Europejskiej, w zakresie dotyczącym usług określonych regulaminem,
  - 3) dostosowania do koniecznych zmian w systemach teleinformatycznych lub telekomunikacyjnych banku lub innych podmiotów, z usług których Bank korzysta lub będzie korzystał przy wykonywaniu czynności bankowych lub czynności faktycznych związanych z działalnością bankową, w zakresie dotyczącym usług określonych regulaminem,
  - 4) zmiany rozwiązań organizacyjno-technicznych dotyczących wykonywania przez Bank czynności bankowych lub czynności faktycznych związanych z działalnością bankową, w szczególności mających na celu wzrost bezpieczeństwa danych objętych tajemnicą bankową, w zakresie dotyczącym usług określonych regulaminem,
  - 5) zmiany zakresu lub formy realizacji czynności bankowych lub czynności faktycznych związanych z działalnością bankową, w zakresie dotyczącym usług określonych regulaminem,
  - 6) zmiany oferowanych przez Bank usług, w tym zmiany dotyczące świadczenia usług w zakresie prowadzenia rachunków bankowych.
2. W przypadku zmiany Regulaminu w trakcie trwania umowy, Bank jest zobowiązany doręczyć Posiadaczowi rachunku treść wprowadzanych zmian.
3. Zawiadomienie o zmianach, o których mowa w ust. 2, Bank wysłała w postaci elektronicznej w sposób właściwy dla elektronicznego kanału dostępu w formie komunikatu, nie później niż dwa miesiące przed proponowaną datą wejścia w życie zmian do Regulaminu. Jeżeli przed proponowaną datą wejścia zmian Posiadacz rachunku nie złoży pisemnego sprzeciwu wobec tych zmian, uważa się je za przyjęte. Posiadacz rachunku ma prawo przed proponowaną datą wejścia w życie zmian wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym bez ponoszenia opłat. W przypadku, gdy Posiadacz rachunku zgłosi sprzeciw wobec tych zmian, ale nie dokona wypowiedzenia umowy, umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian, bez ponoszenia opłat.

#### **§ 41**

Zmiana Instrukcji dla Użytkownika nie skutkuje zmianą Regulaminu i nie powoduje konieczności wypowiedzenia Regulaminu. O zmianach treści Instrukcji dla Użytkownika Bank informuje poprzez umieszczenie treści zmienionej Instrukcji dla Użytkownika na stronie internetowej banku [www.bsgorzyce.pl](http://www.bsgorzyce.pl) w zakładce EBO oraz w elektronicznym kanale dostępu.

#### **Rozwiązanie umowy**

#### **§ 42**

1. Umowa o świadczenie usług bankowości elektronicznej może ulec rozwiązaniu:
  - 1) za porozumieniem,
  - 2) za wypowiedzeniem.
2. Posiadacz rachunku może wypowiedzieć umowę w każdym czasie z zachowaniem 1- miesięcznego okresu wypowiedzenia
3. Bank może wypowiedzieć umowę wyłącznie z ważnych powodów. Termin wypowiedzenia wynosi 2 miesiące.
4. Za ważne powody uznaje się:
  - 1) udzielenie przez Posiadacza rachunku informacji niezgodnych z prawdą, związanych z zawarciem lub wykonywaniem umowy,
  - 2) nieuregulowaniem przez Posiadacza rachunku zobowiązań wobec Banku wynikających z umowy,
  - 3) przedłożenia przez Posiadacza rachunku lub Użytkownika systemu w Banku fałszywych dokumentów lub dokumentów poświadczających nieprawdę,
  - 4) zaprzestanie świadczenia przez Bank usług bankowości elektronicznej określonych w umowie.
5. Umowa ulega rozwiązaniu:
  - 1) z dniem określonym w porozumieniu Posiadacza rachunku z Bankiem,
  - 2) z dniem, w którym upływa termin wypowiedzenia.

#### **§ 43**

Umowa wygasa w przypadku śmierci Posiadacza rachunku będącego osobą fizyczną.

#### **§ 44**

1. Z zastrzeżeniem ust. 2, Bank blokuje dostęp Posiadacza rachunku / Użytkownika systemu do systemu z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia umowy.
2. W przypadku śmierci Posiadacza rachunku będącego osobą fizyczną Bank blokuje dostęp do systemu z dniem uzyskania informacji o śmierci Posiadacza rachunku.

#### **§ 45**

1. Posiadacz rachunku do dnia rozwiązania umowy zobowiązany jest zaspokoić wszelkie zobowiązania powstałe wobec banku w trakcie trwania umowy.
2. W sytuacji braku pokrycia wszystkich zobowiązań środkami na rachunku, Bank może dochodzić zaspokojenia roszczeń w trybie postępowania sądowego i egzekucyjnego.

#### **Rozdział III**

#### **Postanowienia końcowe**

#### **§ 46**

1. Językiem stosowanym w relacjach banku z Posiadaczem rachunku/Użytkownikiem systemu jest język polski.
2. Prawem właściwym do zawarcia i wykonania umowy jest prawo polskie.
3. Do rozpoznawania spraw z umowy właściwe są sądy powszechne.

#### **§ 47**

Niniejszy regulamin obowiązuje od dnia 14 września 2019r.