



## Regulamin świadczenia usług bankowości elektronicznej ESBANK24 dla Klientów indywidualnych w ESBANKU Banku Spółdzielczym

### Rozdział I Postanowienia ogólne § 1

Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług bankowości elektronicznej ESBANK24 dla Klientów indywidualnych w ESBANKU Banku Spółdzielczym.

#### § 2

Przez użyte w niniejszym Regulaminie określenia należy rozumieć:

1. **Adres elektroniczny** – oznaczenie systemu teleinformatycznego umożliwiającego porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności adresu poczty elektronicznej e-mail,
2. **Autoryzowana transakcja płatnicza** – transakcja, dla której Posiadacz rachunku wyraził zgodę na jej wykonanie w sposób przewidziany w umowie. Zgoda może dotyczyć kolejnych transakcji,
3. **Bank** – ESBANK Bank Spółdzielczy z siedzibą w Radomsku,
4. **Data realizacji/ wykonania** - wskazana przez Użytkownika systemu data, w której złożona przez niego dyspozycja ma zostać zrealizowana,
5. **Data waluty** – moment w czasie, od którego lub do którego bank nalicza odsetki od środków pieniężnych, którymi obciążono lub uznano rachunek,
6. **Dostawca/dostawca usług płatniczych** – bank lub inny podmiot świadczący usługi płatnicze,
7. **Dyspozycja** – każde oświadczenie woli złożone przez Użytkownika systemu, w tym zlecenie płatnicze,
8. **Dzień roboczy** – dzień, w którym bank prowadzi obsługę klientów w zakresie uregulowanym regulaminem inny niż sobota lub dzień określony odrębnymi przepisami jako dzień wolny 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, w przypadku hasła aktywacyjnego forma maskowana oznacza pokrycie hasła odpowiednim materiałem, którego usunięcie umożliwi jego odczytanie,
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 za pośrednictwem komputera, umożliwiający dokonywanie operacji, w ramach kanału WWW funkcjonuje **Mobile Banking** - dostęp do rachunku poprzez sieć Internet za pośrednictwem smartfonu oraz tabletu w ramach ESBANK24 Mobile,
13. **Klient** – osoba zainteresowana świadczeniem przez bank usług bankowości elektronicznej,
14. **Instrukcja dla Użytkownika** – Instrukcja dla Użytkownika systemu ESBANK24,
15. **Nierezydent**- osoba fizyczna niemająca miejsca zamieszkania w kraju,
16. **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,

17. **Osoba uprawniona do rachunku SKO:**
  - a) SKO Szkoły, SKO Ucznia oraz SKO Konkret Szkoły – opiekun SKO,
  - b) SKO Rodziców oraz SKO Konkret Rodziców – członek Rodziców,
18. **Placówka banku** - jednostka organizacyjna banku prowadząca obsługę Klientów,
19. **Płatnik**- osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy prawa przyznają zdolność prawną, składająca zlecenie płatnicze,
20. **Posiadacz rachunku** – osoba fizyczna, PKZP oraz SKO, która posiada w banku rachunek określony w § 4 ust 4 niniejszego regulaminu,
21. **Powiadomienie sms** - powiadomienie o zmianie salda na rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowym przesłane na wskazany przez Użytkownika systemu numer telefonu komórkowego,
22. **Prawo bankowe** – Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997r. Prawo bankowe (t.j. Dz.U. z 2015 r. poz. 128),
23. **Rachunek** - rachunek prowadzony w banku na podstawie odrębnie zawartej umowy, udostępniony w systemie bankowości elektronicznej w formie aktywnej lub pasywnej,
24. **Rachunek aktywny** – rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy; rachunek oszczędnościowy KONKRET; rachunek SKO: SKO Szkoły, SKO Konkret Szkoły, SKO Rodziców, SKO Konkret Rodziców; rachunek oszczędnościowy w walucie wymiennej,
25. **Rachunek płatniczy** – rachunek prowadzony dla Posiadacza, służący do wykonywania transakcji płatniczych,
26. **Rachunek lokaty/Lokata terminowa** - rachunek terminowej lokaty oszczędnościowej,
27. **Regulamin** – Regulamin świadczenia usług bankowości elektronicznej ESBANK24 dla Klientów indywidualnych w ESBANKU Banku Spółdzielczym,
28. **Rezydent** – osoba fizyczna mająca miejsce zamieszkania w kraju,
29. **Reklamacja** – każde wystąpienie użytkownika systemu kierowane do Banku, zawierające zastrzeżenia do świadczonych przez Bank usług w zakresie wykonywanych czynności bankowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r,
30. **Skarga** – każde wystąpienie użytkownika systemu, z wyjątkiem reklamacji, kierowane do Banku odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności,
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 działania przyrody o charakterze katastrofalnym a także wyłączenie zasilania elektrycznego przez dostawcę energii elektrycznej, z przyczyn pozostających poza wpływem banku,
32. **SKO**- Szkolna Kasa Oszczędności,
33. **Środki identyfikacji elektronicznej** – zabezpieczenia, przy użyciu których bank uniemożliwia dostęp do systemu osobom nieuprawnionym (środki dostępu oraz środki uwierzytelniania),
34. **Środki dostępu:**
  - 1) **Identyfikator ID** – nadany przez bank identyfikator składający się z cyfr, służący do identyfikacji Użytkownika w elektronicznym kanale dostępu,
  - 2) **Hasło** – ciąg znaków nadany przez bank (hasło aktywacyjne) a następnie zmieniany przez Użytkownika systemu podczas pierwszego logowania się do systemu bankowości elektronicznej, służący wraz z Identyfikatorem do identyfikacji Użytkownika systemu w elektronicznym kanale dostępu,
33. **Środki uwierzytelniania:**
  - 1) **Kod sms** – hasło jednorazowe, które Użytkownik otrzymuje na podany numer telefonu komórkowego, służące do uwierzytelniania dyspozycji,
  - 2) **Karta kodów jednorazowych** – lista haseł jednorazowych służąca do uwierzytelniania dyspozycji,
  - 3) **ES-Token** – aplikacja służąca do wygenerowania haseł jednorazowych numerów (8 cyfrowych) służących do uwierzytelniania operacji. Aplikacja występująca w formie elektronicznej dostępna za pośrednictwem smartfonu oraz tabletu.,
34. **System bankowości elektronicznej/System**- System informatyczny ESBANK24 będący częścią systemu informatycznego banku, służący do komunikacji Użytkownika systemu z Bankiem za pośrednictwem elektronicznego kanału dostępu,
35. **Taryfa** – Taryfa prowizji i opłat bankowych obowiązująca w Banku,
36. **Telekod** – środek służący do odblokowania/zmiany hasła dostępu ,
37. **Transakcja płatnicza/Transakcja** – zainicjowana przez płatnika lub odbiorcę wpłata, transfer lub wypłata środków pieniężnych,
38. **Umowa** – umowa o świadczenie usług bankowości elektronicznej,
39. **Unikatowy identyfikator** – kombinacja liter, liczb lub symboli określona przez dostawcę dla płatnika/odbiorcy, która jest dostarczana przez jednego płatnika/odbiorcę w celu jednoznacznej identyfikacji drugiego biorącego udział w transakcji płatniczej płatnika/odbiorcy lub jego rachunku płatniczego,
40. **Usługi** – usługi świadczone przez bank na podstawie umowy o usługi 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 systemu za pośrednictwem tych kanałów,
41. **Usługa IVR** – obsługa przez telefon, dostępna w każdy dzień tygodnia 24 godziny na dobę. Usługa umożliwiająca odblokowanie hasła dostępu. Usługa dostępna dla każdego Użytkownika systemu bankowości elektronicznej

po wcześniejszym ustanowieniu Telekodu (ciągło 6-10 cyfr).

42. **Ustawa o usługach płatniczych** – Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych (Dz. U. 2014 r., poz. 873),
43. **Uwierzytelnienie**-
  - a. w przypadku dyspozycji wykonanej na rzecz zaufanych kontrahentów, Użytkownik systemu zatwierdza dyspozycję bez użycia kodu sms/hasła jednorazowego z karty kodów jednorazowych/ES-Token,
  - b. w przypadku dyspozycji wykonanej na rzecz kontrahentów innych niż zaufani, Użytkownik systemu uwierzytelnia dyspozycję kodem sms/hasłem jednorazowym z karty kodów jednorazowych/ES-Token.
44. **Użytkownik systemu** – Posiadacz rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, osoba uprawniona do rachunku SKO, a w przypadku PKZP osoba wyznaczona do reprezentowania dysponująca elektronicznym kanałem dostępu,
45. **Wpłata** – każda operacja powodująca wpływ środków pieniężnych na rachunek,
46. **Wyplata** – każda operacja powodująca wypływ środków pieniężnych z rachunku,
47. **Wniosek** - każde oświadczenie użytkownika systemu dotyczące poprawy funkcjonowania banku, lepszego zaspokojenia potrzeb, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty,
48. **Zlecenie płatnicze** – oświadczenie woli płatnika lub odbiorcy skierowane do jego dostawcy, zawierające polecenie wykonania transakcji płatniczej.

## Rozdział II

### Postanowienia szczegółowe

#### § 3

1. Zakres usług udostępnianych Użytkownikowi systemu bankowości elektronicznej przez bank może obejmować:
  - 1) dokonywanie operacji biernych, w tym w szczególności:
    - a) uzyskiwanie ogólnie dostępnych informacji o usługach bankowych,
    - b) uzyskiwanie informacji o rachunkach posiadanych w banku oraz operacjach dostępnych dla tych rachunków,
    - c) uzyskiwanie powiadomień SMS o zmianie salda/wolnych środków,
    - d) otrzymywanie zawiadomień (wiadomości, komunikatów) o dokonanych przez bank zmianach w treści Regulaminu, Instrukcji dla Użytkownika lub Taryfy,
  - 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 kontrahentów, szablonów przelewów,
    - c) składanie, zmianę zleceń stałych, zleceń z odroczonym terminem realizacji z Rachunków aktywnych z wyłączeniem rachunków SKO,
    - d) odwoływanie niewykonanych jeszcze przez bank zleceń stałych z wyłączeniem rachunków SKO,
    - e) odwoływanie niewykonanych jeszcze przez bank zleceń płatniczych z odroczonym terminem realizacji z wyłączeniem rachunków SKO,
    - f) pobieranie potwierdzeń wykonania transakcji,
    - g) składanie oświadczeń woli o otwarciu lub zamknięciu rachunku lokaty w granicach dostępnych środków na rachunku z wyłączeniem rachunków SKO,
    - h) składanie poleceń wypłaty w obrocie dewizowym z wyłączeniem rachunków SKO,
    - i) doładowania telefonów,
  - 3) 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. Zakres usług udostępnianych przez bank Użytkownikowi systemu określa aktualny zakres funkcjonalności poszczególnych elektronicznych kanałów dostępu, dostępny dla Klientów

indywidualnych w Instrukcji dla Użytkownika dostępnej na stronie internetowej banku [www.esbank24.pl](http://www.esbank24.pl) oraz [www.esbank.pl](http://www.esbank.pl) w zakładce ESBANK24 oraz w elektronicznym kanale dostępu.

#### § 4

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. Umowę o świadczenie usług bankowości elektronicznej w imieniu SKO zawiera dyrektor szkoły.
4. Warunkiem korzystania z systemu bankowości elektronicznej jest posiadanie w banku:
  - a) rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego w złotych w przypadku osób fizycznych oraz PKZP,
  - b) rachunku oszczędnościowego SKO Szkoły w przypadku SKO.

### Zawarcie umowy

#### § 5

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 wybrane przez siebie środki uwierzytelniania.

#### § 6

1. Zawarcie umowy o świadczenie usług bankowości elektronicznej następuje z chwilą jej podpisania przez Posiadacza rachunku oraz bank.
2. Podpisanie umowy przez Posiadacza rachunku następuje w obecności pracownika banku.
3. W przypadku rachunku wspólnego umowę o świadczenie usług bankowości elektronicznej zawierają odrębnie 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.

#### § 7

W okresie obowiązywania umowy Posiadacz rachunku ma prawo żądać w każdym czasie udostępnienia mu postanowień umowy oraz informacji określonych w art. 27 Ustawy o usługach płatniczych w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji.

### Udostępnienie usług

#### § 8

1. Bank uruchamia usługę bankowości elektronicznej i aktywuje elektroniczny kanał dostępu niezwłocznie po podpisaniu umowy przez Posiadacza rachunku.
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.esbank24.pl](http://www.esbank24.pl) oraz [www.esbank.pl](http://www.esbank.pl) w zakładce ESBANK24, oraz w elektronicznym kanale dostępu.

#### § 9

Po zawarciu umowy i aktywowaniu elektronicznego kanału dostępu, Użytkownik systemu otrzymuje od banku środki identyfikacji elektronicznej.

#### § 10

1. Po zawarciu umowy przez bank i Posiadacza rachunku, Pracownik banku przy zachowaniu należytej staranności, poufności i bezpieczeństwa przekazuje Użytkownikowi systemu:
  - 1) **Środki dostępu**:
    - a) Identyfikator ID – numer nadany Użytkownikowi systemu przez bank w chwili uruchomienia usługi,
    - b) hasło aktywacyjne – hasło nadane przez bank, z chwilą pierwszego logowania Użytkownika do systemu bankowości elektronicznej musi zostać zmienione,
  - 2) środki uwierzytelniania w zależności od wyboru sposobu uwierzytelniania:
    - a) W przypadku wyboru przez Posiadacza rachunku sposobu uwierzytelniania operacji poprzez kod SMS – Użytkownik otrzymuje każdorazowo hasło jednorazowe, na podany numer telefonu komórkowego, służące do uwierzytelniania dyspozycji,
    - b) W przypadku wyboru przez Posiadacza rachunku sposobu uwierzytelniania poprzez kartę kodów jednorazowych – Użytkownik otrzymuje listę haseł jednorazowych służącą do uwierzytelniania transakcji przeprowadzanych w ramach elektronicznego kanału dostępu. Użytkownik systemu odbiera pierwszą kartę kodów jednorazowych w placówce banku po podpisaniu umowy. Zasada jest, że kolejne karty kodów są przesyłane automatycznie Użytkownikowi na adres wskazany we wniosku po wykorzystaniu 26 jednorazowych haseł, istnieje również możliwość odebrania karty kodów jednorazowych w dowolnej placówce banku,
    - c) W przypadku wyboru przez Posiadacza rachunku sposobu uwierzytelniania poprzez ES-Token – Użytkownik pobiera aplikację ze sklepu właściwego dla danego systemu operacyjnego urządzenia. Otrzymuje wygenerowany numer służący do uwierzytelniania transakcji przeprowadzanych w ramach elektronicznego kanału dostępu za pośrednictwem smartfona lub tabletu.
2. W przypadku zamówienia kart dodatkowych poprzez system, Użytkownik określa sposób dostawy.
3. Użytkownik może posiadać do trzech kart kodów jednorazowych, z czego jedną aktywną.
4. Za doręczenie kart dodatkowych, bank obciąża rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy Posiadacza bądź rachunek SKO Szkoły/ SKO Rodziców (rachunek podstawowy) w przypadku SKO zgodnie z obowiązującą taryfą.

#### § 11

1. Użytkownik systemu samodzielnie dokonuje aktywacji karty kodów jednorazowych, za wyjątkiem pierwszej karty, która jest aktywowana w placówce banku niezwłocznie po podpisaniu umowy.
2. Każdą nową (kolejną) kartę kodów Użytkownik aktywuje pierwszym hasłem z nowej karty kodów jednorazowych a następnie ostatnim hasłem z aktualnej karty kodów jednorazowych.

#### § 12

1. 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 tych środkach identyfikacji elektronicznej oraz do przechowywania środków identyfikacji elektronicznej z zachowaniem należytej staranności.
2. Z chwilą otrzymania środków identyfikacji elektronicznej, Użytkownik systemu przyjmuje do wiadomości, iż ze względów bezpieczeństwa poszczególnych środków identyfikacji elektronicznej nie wolno przechowywać razem ze sobą.
3. W razie utraty, kradzieży, przewłaszczenia albo nieuprawnionego użycia któregokolwiek ze

środków identyfikacji elektronicznej Użytkownik systemu, jest zobowiązany do zablokowania dostępu do systemu poprzez trzykrotne wpisanie błędnego hasła oraz do niezwłocznego zawiadomienia banku o tym fakcie. W celu zawiadomienia banku Użytkownik systemu zgłasza się do dowolnej placówki banku.

#### Dysponowanie rachunkiem

##### § 13

- Dysponowanie rachunkiem przez Użytkownika systemu poprzez system bankowości elektronicznej następuje po zawarciu przez Posiadacza rachunku umowy, aktywowaniu usługi przez bank i otrzymaniu przez Użytkownika systemu kompletu właściwych środków identyfikacji elektronicznej.
- Użytkownik systemu może mieć aktywny dostęp za pośrednictwem systemu do rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, rachunku oszczędnościowego KONKRET, rachunku oszczędnościowego SKO oraz rachunku oszczędnościowego w walucie wymiennej; pozostałe rachunki są udostępnione w formie pasywnej.
  - Forma aktywna dostępu do rachunku oznacza dokonywanie m. in. następujących czynności:
    - uzyskiwanie informacji o rachunkach posiadanych w banku oraz operacjach dostępnych dla na tych rachunkach,
    - uzyskiwanie powiadomień SMS o zmianie salda/wolnych środkach (w przypadku rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego),
    - składanie, zmianę zleceń płatniczych z Rachunków aktywnych na inne rachunki bankowe w banku lub w innych bankach,
    - tworzenie, zmianę listy kontrahentów, szablonów przelewów,
    - składanie, zmianę zleceń stałych odwoływanie niewykonanych jeszcze przez bank zleceń stałych z Rachunków aktywnych z wyłączeniem rachunków SKO,
    - tworzenie zleceń płatniczych z odroczonym terminem realizacji oraz odwoływanie niewykonanych jeszcze przez bank zleceń płatniczych z odroczonym terminem realizacji z Rachunków aktywnych z wyłączeniem rachunków SKO,
    - pobieranie potwierdzenia wykonania transakcji,
    - składanie oświadczeń woli o otwarciu lub zamknięciu rachunku lokaty w granicach dostępnych środków na rachunku w złotych z wyłączeniem rachunków SKO,
    - składanie poleceń wypłaty w obrocie dewizowym z wyłączeniem rachunków SKO,
    - pobieranie wyciągów z Rachunków aktywnych,
    - doładowanie telefonów,
    - inne dyspozycje udostępnione przez Bank.
  - Forma pasywna oznacza m. in.:
    - uzyskiwanie informacji o rachunkach posiadanych w banku,
    - uzyskiwanie informacji o historii i saldzie na rachunku.

##### § 14

- Wszelkie dyspozycje w systemie Użytkownik systemu składa bankowi w postaci elektronicznej, w sposób umożliwiający bankowi jego identyfikację i zapoznanie się z treścią dyspozycji.
- 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.
- Bank wykonuje transakcje płatnicze w oparciu o wskazany w zleceniu płatniczym unikatowy identyfikator płatnika/odbiorcy płatności.
- Podstawą identyfikacji posiadacza rachunku i/lub odbiorcy na zleceniu płatniczym jest numer rachunku w standardzie NRB lub w standardzie IBAN.

##### § 15

- Każdy z Posiadaczy rachunku wspólnego po zawarciu umowy może dysponować samodzielnie środkami pieniężnymi zgromadzonymi na rachunku przy użyciu odrębnych środków dostępu oraz środków uwierzytelniania.

- Każdy z Posiadaczy rachunku wspólnego jest wierzycielem solidarnym banku oraz odpowiada solidarnie za wszelkie zobowiązania powstałe wobec banku wynikające z prowadzonego rachunku.

##### § 16

Jeżeli z postanowień umowy i Regulaminu lub obowiązujących przepisów prawa nie wynika nic innego, chwilą otrzymania przez bank zlecenia płatniczego składanego poprzez system bankowości elektronicznej jest:

- w dniu roboczym do godz. granicznej wskazanej w § 19 ust. 1 pkt 1 moment dokonania uwierzytelnienia zlecenia płatniczego przez Użytkownika,
- w dniu roboczym po godz. granicznej wskazanej w § 19 ust. 1 pkt 2 lub w dniu wolnym od pracy, pierwszy dzień roboczy następujący po dniu złożenia zlecenia, z zastrzeżeniem zleceń płatniczych, o których mowa w § 19 ust. 2 realizowanych przez bank w czasie rzeczywistym, w przypadku których za moment otrzymania ich przez bank uznaje się moment dokonania uwierzytelniania,
- w przypadku zleceń stałych oraz zleceń z odroczoną datą realizacji uznaje się dzień wskazany przez Użytkownika systemu do obciążenia rachunku. W przypadku gdy, dzień wskazany do obciążenia rachunku nie jest dniem roboczym, uznaje się, że zlecenie zostało otrzymane w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu wskazanym przez Użytkownika systemu.

##### § 17

- 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.
- Dyspozycja złożona przez Użytkownika systemu może być odwołana tylko do chwili otrzymania zlecenia płatniczego przez bank, z zastrzeżeniem ust. 3.
- Zlecenie stałe oraz dyspozycja przelewu z odroczonym terminem realizacji mogą zostać odwołane nie później niż do końca dnia roboczego poprzedzającego uzgodniony dzień obciążenia rachunku płatniczego.
- W razie braku środków w wysokości wymaganej do zrealizowania złożonej dyspozycji przelewu z odroczonym terminem realizacji i pokrycia należnych bankowi opłat i prowizji operacja oczekuje na realizację 7 dni od dnia wskazanego na realizację zlecenia.
- 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.
- Anulowanie dyspozycji przelewu z odroczonym terminem płatności lub zlecenia stałego po terminie wskazanym odpowiednio w ust. 3 uważa się za niedokonane.
- Bank może pobrać opłatę za odwołanie zlecenia zgodnie z obowiązującą Taryfą.

##### § 18

- 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.
- 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.
- Użytkownik systemu bankowości elektronicznej zobowiązany jest upewnić się, że wszystkie składane w systemie dyspozycje są prawidłowe i zgodne z jego intencją.
- Każdorazowo przed złożeniem dyspozycji transakcji płatniczej, Użytkownik systemu zobowiązany jest sprawdzić saldo rachunku.
- Posiadacz rachunku zobowiązany jest zapewnić odpowiednią wysokość środków na rachunku, pozwalającą na zrealizowanie transakcji płatniczej oraz pokrycie należnych bankowi prowizji i opłat.
- Użytkownik systemu zobowiązany jest do podania prawidłowego numeru rachunku

bankowego odbiorcy, który stanowi unikatowy identyfikator odbiorcy.

##### § 19

- Zlecenia płatnicze składane bankowi za pośrednictwem elektronicznego kanału dostępu w krajowym obrocie płatniczym będą realizowane przez bank do godziny granicznej określonej w Komunikacie.
- Zlecenia płatnicze składane bankowi za pośrednictwem elektronicznego kanału w obrocie dewizowym realizowane będą do godziny granicznej określonej w Komunikacie oraz na zasadach określonych w „Regulaminie realizacji przez SGB-Bank S.A. poleceń wypłaty w obrocie dewizowym”.
- Dla operacji o których mowa w ust. 1 pkt 2 będą miały zastosowanie kursy z tabeli kursów walut obcych, obowiązującej w Banku w chwili przyjęcia zlecenia do realizacji.
- Bank ma prawo do zmiany Komunikatu o którym mowa w ust. 1 i 2. Zmiana treści Komunikatu nie skutkuje zmianą Regulaminu i nie powoduje konieczności wypowiedzenia Regulaminu. O zmianie treści Komunikatu bank zawiadamia Posiadacza rachunku/Użytkownika systemu w formie właściwej dla elektronicznego kanału dostępu w formie komunikatu w terminie poprzedzającym wejście w życie zmian o których mowa w Komunikacie.

##### § 20

- 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.
- 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.
- Uznanie rachunku bankowego posiadacza rachunku następuje z datą waluty tego dnia roboczego, w którym nastąpił wpływ środków pieniężnych do banku, z zastrzeżeniem ust. 4, pod warunkiem iż dyspozycja będzie zawierała niezbędne dane umożliwiające zaksięgowanie środków pieniężnych na odpowiednim rachunku bankowym.

##### § 21

- Przyjęcie do realizacji dyspozycji złożonej za pośrednictwem elektronicznego kanału dostępu bank potwierdza w formie właściwej dla elektronicznego kanału dostępu.
- 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, Użytkownikowi systemu zmianie ulegnie status złożonej za pośrednictwem elektronicznego kanału dostępu dyspozycji na odrzucony lub niezrealizowany.

##### § 22

Bank ma 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.

##### § 23

Posiadacz rachunku, który aktywował usługę zobowiązany jest na bieżąco sprawdzać prawidłowość wykonania przez bank zleconych dyspozycji.

#### Utrata środków identyfikacji elektronicznej. Zastrzeżenia. Blokady.

##### § 24

- W przypadku utraty karty kodów jednorazowych Użytkownik systemu winien niezwłocznie zastrzec kartę kodów jednorazowych zawiadamiając o tym fakcie bank. W celu zastrzeżenia karty kodów jednorazowych Użytkownik systemu jest zobowiązany zgłosić się do dowolnej placówki banku.
- Po zastrzeżeniu karty kodów jednorazowych Użytkownik systemu odbiera kolejną kartę kodów jednorazowych w dowolnej placówce banku.
- Zastrzeżenie, o którym mowa w ust. 1, nie może być odwołane i powoduje niemożność dalszego posługiwania się środkami uwierzytelniania.

##### § 25

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.

#### § 26

1. W przypadku utraty przez Użytkownika systemu hasła do elektronicznego kanału dostępu Użytkownik systemu zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić się do dowolnej placówki banku bądź może skorzystać z Usługi IVR.
2. Pracownik placówki banku przyjmujący zgłoszenie utraty hasła dezaktywuje aktualnie obowiązujące hasło dostępu i nadaje nowe hasło aktywacyjne.
3. Użytkownik systemu otrzymuje hasło aktywacyjne w formie komunikatu sms lub w formie maskowanej.
4. Hasło aktywacyjne po pierwszym logowaniu musi być zmienione.

#### § 27

1. W przypadku kolejnego trzykrotnego wpisania nieprawidłowego hasła dostępu do elektronicznego kanału dostępu, dostęp do kanału zostaje automatycznie zablokowany. W celu odblokowania dostępu do systemu Użytkownik systemu zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić się do dowolnej placówki banku bądź może skorzystać z Usługi IVR.
2. Pracownik placówki banku przyjmujący zgłoszenie dezaktywuje aktualnie obowiązujące hasło dostępu i nadaje nowe hasło aktywacyjne.
3. Użytkownik systemu otrzymuje hasło aktywacyjne w formie komunikatu sms lub w formie maskowanej.
4. Hasło aktywacyjne po pierwszym logowaniu musi być zmienione.

#### § 28

Użytkownik systemu nie może posługiwać się środkiem identyfikacji elektronicznej, o utracie którego powiadomił placówkę banku, skorzystał z Usługi IVR, a który został odzyskany.

#### § 29

1. Bank zobowiązuje się zapewnić użytkownikowi systemu dostęp do systemu i możliwość korzystania z usługi przez 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę, z zastrzeżeniem ust. 2-4.
2. Bank ma prawo częściowo ograniczyć lub zablokować dostęp do systemu w następujących przypadkach:
  - 1) dokonywania czynności konserwacyjnych systemu lub innych systemów teleinformatycznych związanych z wykonywaniem umowy,
  - 2) dokonywania czynności mających na celu usunięcie awarii, usterek lub nieprawidłowości działania systemu lub innych systemów teleinformatycznych związanych z wykonywaniem umowy,
  - 3) przetwarzania danych zawartych w systemie lub innych systemach teleinformatycznych związanych z wykonywaniem umowy,
  - 4) modyfikacji lub wymiany stosowanych środków identyfikacji elektronicznej.
3. W przypadkach, o których mowa w ust. 1, ograniczenie lub blokada dostępu do systemu następuje przez okres niezbędny do usunięcia przyczyny ograniczenia lub blokady dostępu.
4. W ramach ograniczenia dostępu, o którym mowa w ust. 1, bank ma w szczególności prawo:
  - 1) ograniczyć zakres usługi dostępny dla Użytkownika systemu,
  - 2) ograniczyć liczbę i rodzaje rachunków, do których Użytkownik systemu ma dostęp za pośrednictwem systemu,
  - 3) wprowadzić jednostkowe lub dzienne limity kwot dyspozycji składanych w systemie.
5. Bank informuje o częściowym ograniczeniu lub zablokowaniu dostępu do systemu, o których mowa w ust. 2 w sposób określony w umowie.

#### 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.
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 środków na wskazanym przez Użytkownika rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, na wskazany przez Użytkownika systemu numer telefonu komórkowego.
2. Powiadomienia sms dostępne są dla numerów telefonów komórkowych operatorów krajowych i zagranicznych.
3. Liczba sms przysługująca Posiadaczowi określa Taryfa opłat i prowizji. Po wykorzystaniu puli sms w danym miesiącu, kolejne sms-y nie zostaną wysłane.
4. Posiadacz może określić kwoty, godziny oraz dni tygodnia w jakich sms-y będą przychodzić do Użytkownika.
5. Opłata za odebranego sms-a pobrana zostanie zgodnie z taryfą operatora sieci komórkowej.

##### § 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 środków 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 terminowe

##### § 33

1. Bank otwiera i prowadzi rachunki lokat dla Klientów indywidualnych zgodnie z aktualnie obowiązującą ofertą banku dla systemu bankowości elektronicznej z wyłączeniem ust. 2.
2. Bank nie otwiera rachunków lokat terminowych dla SKO.
3. Minimalna kwota warunkująca prowadzenie rachunku lokaty terminowej wynosi 100,00zł.

##### § 34

1. Likwidacja rachunku lokaty terminowej następuje na skutek wycofania przez Użytkownika systemu wkładu lub rozwiązania umowy o świadczenie usług bankowości elektronicznej.
2. Likwidacja rachunku lokaty terminowej założonej poprzez elektroniczne kanały dostępu może być zrealizowana przez Użytkownika systemu poprzez kanał z użyciem odpowiednio prawidłowego środka uwierzytelniania lub w placówce banku.

##### § 35

Dla każdej dyspozycji wniesienia wkładu na rachunek terminowej lokaty oszczędnościowej nadany zostanie odrębny NRB.

##### § 36

1. Środki gromadzone na rachunku podlegają oprocentowaniu według stałej lub zmiennej stopy procentowej w wysokości określonej Uchwałą Zarządu Banku.
2. Stała stopa procentowa oznacza, że oprocentowanie w trakcie trwania okresu umownego nie ulegnie zmianie.
3. Wysokość aktualnie obowiązującego oprocentowania podawana jest do publicznej wiadomości w placówkach banku w formie komunikatu na stronie internetowej [www.esbank.pl](http://www.esbank.pl) oraz/lub na tablicy ogłoszeń oraz jest dostępna w elektronicznym kanale dostępu.
4. Odsetki należne naliczane są ostatniego dnia trwania terminowej lokaty oszczędnościowej, za okres od dnia dokonania wpłaty do dnia poprzedzającego dzień wypłaty.
5. W przypadku likwidacji terminowej lokaty oszczędnościowej przed upływem terminu umownego bank stosuje oprocentowanie w wysokości właściwej dla rachunków rozliczeniowych prowadzonych przez bank.
6. Do obliczania odsetek od środków pieniężnych zgromadzonych na rachunkach lokat terminowych przyjmuje się, że rok liczy 365 dni a miesiąc rzeczywistą ilość dni.

##### § 37

Do rachunku lokaty terminowej obok postanowień Regulaminu mają zastosowanie przepisy Regulaminu

świadczenia usług w zakresie prowadzenia rachunków bankowych i wydawania kart do rachunków dla klientów indywidualnych i PKZP w ESBANKU Banku Spółdzielczym, powszechnie obowiązujące przepisy prawa, a w szczególności przepisy ustawy Prawo bankowe, Kodeksu Cywilnego oraz przepisy wykonawcze do ww. przepisów.

#### Opłaty i prowizje

##### § 38

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) miesięcznie, na koniec miesiąca lub po zdarzeniach tak jak np. wysłanie karty kodów kurierem.
3. Opłaty z tytułu świadczenia usług bankowości elektronicznej pobierane okresowo należne są bankowi jedynie za okres obowiązywania umowy.
4. Opłaty uiszczone z góry podlegają proporcjonalnemu zwrotowi.

##### § 39

1. Bank wykonuje transakcje płatnicze w pełnej kwocie bez pomniejszania jej o należne prowizje lub opłaty.
2. Kwota należnych prowizji lub opłat pobierana jest odrębnie w wysokości i na zasadach określonych w Taryfie.

##### § 40

1. Bank ma prawo do zmiany wysokości stawek pobieranych prowizji i opłat w trakcie trwania umowy, w razie wystąpienia którejkolwiek z wymienionych przesłanek:
  - 1) zmiany o co najmniej 0,1% wskaźnika zmiany cen i usług ogłaszanego przez Prezesa GUS;
  - 2) zmiany o co najmniej 0,1% wysokości opłat pobieranych od banku przez instytucje, z usług których korzysta bank przy wykonywaniu czynności związanych ze świadczeniem usług objętych umową;
  - 3) zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie dotyczącym usług świadczonych na podstawie umowy.
2. W przypadku zmiany Taryfy 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 Taryfy. 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 tych zmian.
4. O zmianach w Taryfie bank dodatkowo informuje Posiadacza rachunku poprzez umieszczenie komunikatu na stronie internetowej [www.esbank.pl](http://www.esbank.pl) oraz/lub na tablicy ogłoszeń.

#### Zakres odpowiedzialności

##### § 41

- Bank zobowiązuje się do:
- 1) zachowania poufności wszystkich danych służących do identyfikacji i uwierzytelniania, którymi posługuje się Użytkownik systemu,
  - 2) zapewnienia Użytkownikowi systemu dostępu za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej do bieżących informacji o rachunkach.

##### § 42

1. Płatnik odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze do wysokości równowartości w walucie polskiej 150 EUR, ustalonej przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez NBP obowiązującego w dniu wykonania transakcji, jeżeli nieautoryzowana transakcja jest skutkiem:



- 1) posłużenia się utraconym przez Płatnika albo skradzionym Płatnikowi środkiem identyfikacji elektronicznej,
  - 2) przywłaszczenia lub nieuprawnionego użycia środków identyfikacji elektronicznej w wyniku naruszenia przez Płatnika obowiązku o którym mowa w § 12 ust. 3.
2. Płatnik 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 § 12.
3. Po dokonaniu zgłoszenia, o którym mowa w § 12 Płatnik nie odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze, chyba że Płatnik doprowadził umyślnie do nieautoryzowanej transakcji.

#### § 43

W przypadku, gdy zlecenie płatnicze inicjowane jest przez Płatnika, bank jako dostawca płatnika ponosi odpowiedzialność za wykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej z zastrzeżeniem następujących przypadków:

- 1) płatnik nie dokonał powiadomienia o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależyte 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 jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie zlecenia płatniczego wynika z innych przepisów prawa,
- chyba, że udowodni, że rachunek dostawcy odbiorcy został uznany nie później niż do końca następnego dnia roboczego.

#### § 44

Jeżeli bank, jako dostawca płatnika ponosi odpowiedzialność zgodnie z § 43, niezwłocznie zwraca płatnikowi kwotę niewykonanej lub nienależyte wykonanej transakcji płatniczej albo, w przypadku gdy płatnik korzysta z rachunku płatniczego, przywraca obciążony rachunek płatniczy do stanu jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej.

#### § 45

Jeżeli rachunek dostawcy odbiorcy został uznany w terminie wskazanym w § 43 dostawca odbiorcy ponosi odpowiedzialność wobec odbiorcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej.

#### § 46

Jeżeli dostawca odbiorcy ponosi odpowiedzialność zgodnie z § 45, niezwłocznie przekazuje do dyspozycji odbiorcy kwotę transakcji płatniczej albo w przypadku, gdy odbiorca korzysta z rachunku – uznaje rachunek odbiorcy odpowiednią kwotą w celu doprowadzenia rachunku do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej.

#### § 47

W przypadku, gdy zlecenie płatnicze inicjowane jest przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, bank jako dostawca odbiorcy ponosi wobec odbiorcy odpowiedzialność za prawidłowe przekazanie zlecenia płatniczego dostawcy płatnika w terminie uzgodnionym między odbiorcą a jego dostawcą z zastrzeżeniem następujących przypadków:

- 1) płatnik nie dokonał powiadomienia o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależyte 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.

#### § 48

Jeżeli dostawca odbiorcy ponosi odpowiedzialność zgodnie z § 47 niezwłocznie przekazuje ponownie zlecenie płatnicze bankowi płatnika.

#### § 49

W przypadku niewykonanej lub nienależyte wykonanej transakcji płatniczej:

- 1) zainicjowanej przez płatnika – jego dostawca, bez względu na odpowiedzialność ponoszoną

na mocy § 43, na wniosek płatnika podejmuje niezwłocznie działania w celu przesłania transakcji płatniczej i powiadamia płatnika o ich wyniku,

- 2) zainicjowanej przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem – jego dostawca, bez względu na odpowiedzialność ponoszoną na mocy § 47, podejmuje na wniosek odbiorcy niezwłocznie starania w celu przesłania transakcji płatniczej i powiadamia odbiorcę o ich wyniku.

#### § 50

Jeżeli bank stwierdzi, że doszło do wykonania nieautoryzowanej przez Użytkownika systemu transakcji płatniczej, bank zwróci niezwłocznie kwotę nieautoryzowanej transakcji płatniczej i przywróci obciążony rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza, chyba że Użytkownik systemu doprowadził umyślnie do nieautoryzowanej transakcji płatniczej.

#### § 51

Bank odpowiada wobec Posiadacza rachunku za szkodę wynikłą z niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy jest następstwem okoliczności, za które bank nie ponosi odpowiedzialności.

#### § 52

1. Bank wykonuje transakcje płatnicze w oparciu o numer rachunku bankowego wskazanego w zleceniu płatniczym, który stanowi unikatowy identyfikator odbiorcy.
2. Zlecenie płatnicze uznaje się za wykonane na rzecz właściwego odbiorcy, jeżeli zostało wykonane przez bank zgodnie z unikatowym identyfikatorem wskazanym w treści zlecenia płatniczego bez względu na dostarczone przez płatnika informacje dodatkowe.
3. Jeżeli unikatowy identyfikator podany przez płatnika jest nieprawidłowy, bank nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej.

#### § 53

1. Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z opóźnienia w przesłaniu do Użytkownika przez operatorów GSM wiadomości sms na danych przez bank, o ile opóźnienie nie nastąpiło z winy banku lub jest następstwem okoliczności, za które bank nie ponosi odpowiedzialności.
2. Bank nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, w przypadku gdy powodem niewykonania lub nienależytego wykonania umowy jest siła wyższa.

### Reklamacje

#### § 54

1. Posiadacz rachunku/Użytkownik systemu zobowiązany jest na bieżąco sprawdzać prawidłowość wykonania przez bank zleceń dyspozycji złożonych za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu.
2. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania zleceń, o których mowa w ust. 1 lub posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez bank w zakresie określonym regulaminem, Posiadacz rachunku /Użytkownik systemu może złożyć reklamację.
3. Reklamacja winna być złożona niezwłocznie, bezpośrednio po stwierdzeniu niezgodności w obciążeniu lub uznaniu rachunku lub powiającą wiadomości o innym zdarzeniu dającym powód do złożenia reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. Jeżeli reklamacja nie zostanie złożona w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku albo od dnia w którym transakcja płatnicza miała zostać wykonana roszczenia posiadacza rachunku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależyte wykonanych transakcji płatniczych wygasają.
5. Reklamacja może być złożona:
  - 1) osobiście w dowolnej placówce Banku w formie pisemnej lub ustnej do protokołu reklamacyjnego,
  - 2) listownie w formie pisemnej na adres dowolnej placówki Banku lub siedziby Banku, której adres znajduje się na stronie internetowej Banku [www.esbank.pl/placowki\\_i\\_bankomaty/](http://www.esbank.pl/placowki_i_bankomaty/),
  - 3) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany na stronie internetowej Banku: [info@esbank.pl](mailto:info@esbank.pl),

- 4) faksem w formie pisemnej na numer wskazany na stronie internetowej Banku: 44/744 10 01.

Adresy siedziby Banku, placówek Banku oraz formularze reklamacji zamieszczone są na stronie internetowej Banku.

6. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko składającego reklamację;
  - 2) adres korespondencyjny;
  - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
  - 4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
  - 5) własnoręczny podpis składającego reklamację;
  - 6) ewentualnie numer rachunku bankowego.
7. W przypadku stwierdzenia przez Bank braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, Bank zwraca się do Posiadacza rachunku/Użytkownika systemu o ich uzupełnienie w formie, w jakiej Klient złożył reklamację.
8. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia reklamacji, Bank informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe ze względu na niekompletność oświadczenia klienta; niezależnie od powyższego, Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie określonym w ust. 10, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie określonym w ust. 11.
9. Bank przyjmując reklamację na żądanie Posiadacza rachunku/Użytkownika systemu potwierdza pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Posiadaczem rachunku/Użytkownikiem systemu fakt złożenia przez niego reklamacji.
10. Bank odpowiada na reklamację bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty wpływu reklamacji do Banku.
11. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 10 może ulec wydłużeniu do 60 dni kalendarzowych; za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
12. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 10, Bank w formie pisemnej przed upływem tego terminu:
  - 1) wyjaśnia przyczyny opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone;
  - 3) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż termin wskazany w ust. 11.
13. Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 10 i 11 wystarczy wystanie odpowiedzi do klienta przed ich upływem.
14. Udzielając odpowiedzi na reklamację Bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację – określonego w ust. 10, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w ust. 11 – chyba, że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
15. W przypadku gdy zmianie ulegnie stan faktyczny, w oparciu o który Bank udzielił odpowiedzi na reklamację, Bank ponownie rozpoznaje reklamację biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.
16. W przypadku niedotrzymania przez Bank terminu określonego w ust. 10, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w ust. 11, reklamacje uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
17. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej i wysyłana:
  - 1) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez klienta, z zastrzeżeniem pkt 2;
  - 2) wyłącznie na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji

elektronicznej na adres mailowy, z którego reklamacja została wysłana, chyba że klient poda w reklamacji inny adres mailowy poprzez załączenie skanu odpowiedzi.

#### § 55

1. Posiadacz rachunku/Użytkownik systemu może składać do Banku skargi – wystąpienia nie będące reklamacjami – w zakresie dotyczącym usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności.
2. Posiadacz rachunku/Użytkownik systemu może składać do Banku wnioski w zakresie dotyczącym poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów Banku, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty.
3. Do skarg i wniosków stosuje się odpowiednio postanowienia niniejszego rozdziału za wyjątkiem § 54 ust. 16 oraz § 56 ust. 3 pkt 4.

#### § 56

1. Bank jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. W przypadku sporu z Bankiem klient może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
3. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację klient może:
  - 1) odwołać się do wyższych szczebli decyzyjnych Banku, w tym do Rady Nadzorczej Banku;
  - 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
  - 3) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich;
  - 4) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu<sup>1</sup> lub
  - 5) wystąpić z powództwem do sądu powszechnego.

#### Zmiany umowy/Regulaminu

##### § 57

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.

##### § 58

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 wysłał 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 złożył 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.

##### § 59

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.esbank24.pl](http://www.esbank24.pl) oraz [www.esbank.pl](http://www.esbank.pl) w zakładce ESBANK24 oraz w elektronicznym kanale dostępu.

#### Rozwiązanie umowy

##### § 60

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 wyłączenie 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.
6. Umowa ulega rozwiązaniu w przypadku rozwiązania umowy rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego bądź umowy w sprawie działania SKO w przypadku SKO - z dniem jej rozwiązania.

##### § 61

Umowa wygasa w przypadku śmierci Posiadacza rachunku będącego osobą fizyczną.

##### § 62

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.

##### § 63

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 egzekucyjnego na podstawie podpisanego przez Posiadacza rachunku oświadczenia o poddaniu się egzekucji stosownie do postanowień art. 97 Prawa bankowego.

#### Rozdział III

#### Postanowienia końcowe

##### § 64

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 powszechnie.

<sup>1</sup> Możliwość skorzystania z instytucji Rzecznika Finansowego będzie dostępna z dniem 1 stycznia 2016 roku