

Załącznik nr 2
do Uchwały Nr 7/01/FBP/2020
Zarządu Banku Spółdzielczego
Rzemiosła w Krakowie
z dnia 15.01.2020 r.



REGULAMIN

**ŚWIADCZENIA USŁUGI BANKOWOŚCI ELEKTRONICZNEJ eBSR
DLA POSIADACZY RACHUNKÓW BANKOWYCH
W BANKU SPÓŁDZIELCZYM RZEMIOSŁA W KRAKOWIE**

Kraków, styczeń 2020 r.

SPIS TREŚCI

Postanowienia ogólne	3
Złożenie Wniosku i zawarcie Umowy	4
Dysponowanie rachunkiem za pośrednictwem Systemu	5
Tryb postępowania reklamacyjnego	6
Zabezpieczenie dostępu do Rachunku	7
Informacje o saldach i operacjach.....	7
Opłaty i prowizje	7
Zakres odpowiedzialności.....	7
Bieżąca eksploatacja i nadzór nad pracą Systemu	8
Zawieszenie dostępu	9
Rozwiązanie Umowy	9
Postanowienia końcowe	9

Postanowienia ogólne

§ 1

Niniejszy „Regulamin świadczenia usługi bankowości elektronicznej eBSR dla Posiadaczy rachunków bankowych w Banku Spółdzielczym Rzemiosła w Krakowie” określa szczegółowe zasady świadczenia usług bankowych w zakresie elektronicznego instrumentu płatniczego – internetowej obsługi rachunków dla Klientów Banku Spółdzielczego Rzemiosła w Krakowie.

§ 2

Przez użyte w niniejszym Regulaminie określenia należy rozumieć:

- 1) **Aplikacja TuBSR (aplikacja)** – aplikacja mobilna Banku instalowana przez Użytkownika na urządzeniu mobilnym powiązanim z numerem telefonu komórkowego oraz mającym możliwość połączenia z siecią Internet. Aplikacja służy do autoryzacji transakcji i uwierzytelniania. Termin udostępnienia aplikacji zostanie podany na stronie internetowej Banku.
- 2) **Autoryzacja** – wyrażenie przez Posiadacza rachunku lub pełnomocnika zgody na wykonanie transakcji płatniczej w sposób przewidziany w Umowie i Regulaminie,
- 3) **Bank** – Bank Spółdzielczy Rzemiosła w Krakowie,
- 4) **blokada logowania** – automatyczne zablokowanie dostępu do systemu spowodowane trzykrotnym wprowadzeniem błędnego loginu lub hasła dostępu,
- 5) **blokada transakcji** – automatyczne zablokowanie wykonania transakcji po trzykrotnym wprowadzeniu błędnego hasła jednorazowego,
- 6) **blokada ręczna** – blokada dokonywana przez pracownika Banku po zgłoszeniu przez Klienta podejrzenia, że login i hasło dostępu dostały się w niepowołane ręce lub z inicjatywy Banku,
- 7) **data realizacji/wykonania** – wskazana przez Klienta data, w której złożona przez niego dyspozycja ma zostać zrealizowana,
- 8) **dostawca trzeci** (TPP – Third Party Provider) – podmiot, inny niż Bank, świadczący zgodnie z ustawą o usługach płatniczych jedną lub więcej z następujących usług: usługę inicjowania transakcji płatniczej, usługę dostępu do informacji o rachunku lub usługę potwierdzenia dostępności środków na rachunku,
- 9) **dzień roboczy** – dzień, w którym Bank zleciodawcy lub beneficjenta prowadzi działalność wymaganą do wykonania transakcji płatniczej,
- 10) **eBankNet** - współpracujące ze sobą oprogramowanie wykorzystywane do obsługi dostępu rachunku przez Internet,
- 11) **eBSR** – usługa polegająca na zapewnieniu dostępu do informacji i składaniu dyspozycji z rachunków bankowych Klienta z wykorzystaniem przeglądarki internetowej oraz łącza internetowego,
- 12) **kanały dostępu** - sposób komunikacji z Bankiem:
 - **WWW** – dostęp do Rachunku poprzez sieć Internet za pośrednictwem komputera - umożliwiający Posiadaczowi rachunku składanie dyspozycji dotyczących rachunku oraz dostęp do informacji i usług bankowych,
- 13) **kwota dostępna** – saldo bieżące rachunku powiększone o niewykorzystany limit kredytu lub dopuszczalne saldo debetowe w rachunku, pomniejszone o ewentualne blokady z tytułu nierozliczonych transakcji,
- 14) **Oddział Banku** – jednostka organizacyjna wykonująca czynności operacyjne, funkcjonująca na zasadach samodzielnego wewnętrznego rozrachunku gospodarczego,
- 15) **Posiadacz rachunku (Klient)** - osoba fizyczna, przedsiębiorca (podmiot prowadzący działalność gospodarczą) będący osobą prawną bądź osobą fizyczną, a także jednostki organizacyjne nie posiadające osobowości prawnej utworzone zgodnie z przepisami prawa oraz osoby nie będące przedsiębiorcami, a w szczególności jednostki i zakłady budżetowe, samorządy terytorialne, organizacje społeczne, polityczne, zawodowe, fundacje, stowarzyszenia oraz rolnicy posiadający Rachunek i zawierający Umowę o usługę eBSR,
- 16) **Pełnomocnik** – osoba fizyczna o pełnej zdolności do czynności prawnych, umocowana przez Posiadacza do dysponowania Rachunkiem,
- 17) **Prawo bankowe** – Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997r. Prawo bankowe (tj. Dz. U. z 2018 r., poz. 2187 z późniejszymi zmianami)
- 18) **Rachunek** - rachunek bankowy prowadzony przez Bank dla Posiadacza,
- 19) **Rachunek płatniczy** – rachunek bankowy służący do wykonywania transakcji płatniczych w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych. Bank prowadzi następujące rodzaje rachunków płatniczych dostępnych on-line: rozliczeniowe, oszczędnościowo-rozliczeniowe, oszczędnościowe,
- 20) **Regulamin** - Regulamin świadczenia usługi bankowości elektronicznej eBSR dla Posiadaczy rachunków bankowych w Banku Spółdzielczym Rzemiosła w Krakowie,
- 21) **reklamacja** – wystąpienie skierowane do Banku przez Posiadacza rachunku, w którym Posiadacz zgłasza zastrzeżenia dotyczące świadczonych usług;
- 22) **Saldo debetowe** – niedopuszczalne saldo ujemne wykazane na koniec dnia operacyjnego, spowodowane wypłatą kwot przewyższających stan środków pieniężnych z uwzględnieniem odpowiednio przyznanego kredytu w rachunku lub dopuszczalnego salda debetowego,

- 23) **Silne uwierzytelnianie** – oznacza uwierzytelnianie zapewniające ochronę poufności danych w oparciu o zastosowanie co najmniej dwóch elementów należących do kategorii:
- wiedza (coś, co wie wyłącznie użytkownik),
 - posiadanie (coś, co posiada wyłącznie użytkownik),
 - cechy charakterystyczne użytkownika (coś czym jest użytkownik),
- będących integralną częścią tego uwierzytelniania oraz niezależnych w taki sposób, że naruszenie jednego z tych elementów nie osłabia wiarygodności pozostałych.
- 24) **System** – oznacza współpracujące ze sobą oprogramowanie wykorzystywane do obsługi Rachunków,
- 25) **środki dostępu (indywidualne dane uwierzytelniające)** – indywidualne dane zapewniane użytkownikowi przez Bank do celów uwierzytelniania:
- Login (Identyfikator)** - nadawana przez Bank nazwa służąca do identyfikacji użytkownika (nazwa użytkownika),
- Hasło dostępu** - ciąg znaków służący do identyfikacji użytkownika, ustalany w celu zagwarantowania wyłączności dostępu do rachunku i znany jedynie temu użytkownikowi,
- Hasła jednorazowe (hasła SMS)** – wykorzystywane do bezpiecznego przeprowadzania poprzez Internet operacji na rachunkach (autoryzacji transakcji) oraz jako element dwufazowego logowania do usługi (uwierzytelniania),
- 26) **Taryfa** - obowiązująca w Banku Spółdzielczym Rzemiosła w Krakowie taryfa opłat i prowizji pobieranych za czynności bankowe,
- 27) **Transakcja płatnicza** – zainicjowana przez Posiadacza rachunku wpłata, transfer lub wypłata środków pieniężnych,
- 28) **Umowa Rachunku** - umowa rachunku bankowego,
- 29) **Umowa** – umowa o usługę eBSR,
- 30) **Uwierzytelnianie** – procedura umożliwiająca Bankowi weryfikację tożsamości użytkownika lub ważności stosowania konkretnego instrumentu płatniczego, łącznie ze stosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających,
- 31) **Użytkownik** – Posiadacz rachunku lub ustanowiony pełnomocnik, którzy korzystają z usługi eBSR,
- 32) **Zlecenie płatnicze** – oświadczenie zlecniodawcy zawierające polecenie wykonania transakcji płatniczej, złożone w ustalonej z Bankiem formie (tu: polecenie przelewu złożone za pośrednictwem usługi eBSR).

§ 3

- Bank świadczy usługę eBSR Posiadaczom rachunków za pośrednictwem strony internetowej www.bsr.krakow.pl
- W celu bezpiecznego i poprawnego korzystania z usługi Posiadacz rachunku i Pełnomocnik są zobowiązani do:
 - korzystania ze sprawnego sprzętu komputerowego z zainstalowanym właściwym dla tego sprzętu systemem operacyjnym i przeglądarką internetową oraz dostępem do sieci Internet,
 - używania wyłącznie legalnego oprogramowania,
 - ochrony przed szkodliwym oprogramowaniem poprzez instalację programów antywirusowych i zapór sieciowych (firewall),
 - stałego aktualizowania systemu operacyjnego, przeglądarki internetowej, oprogramowania antywirusowego i instalowania poprawek systemowych zgodnie z zaleceniami producentów,
 - chronienia telefonu komórkowego, na numer którego przesyłane są wszelkiego rodzaju kody (np. hasła jednorazowe SMS) oraz nieudostępniania tych haseł osobom trzecim.
- Szczegółowy opis środków bezpieczeństwa jakie powinien przedsięwziąć Posiadacz rachunku i Pełnomocnik jest podawany na stronie internetowej Banku oraz na stronie do logowania.

Złożenie Wniosku i zawarcie Umowy

§ 4

- Posiadacz rachunku zainteresowany udostępnieniem usługi eBSR składa wniosek (na formularzu bankowym) w Oddziale Banku prowadzącym jego rachunek bankowy.
- W terminie do 7 dni roboczych od daty otrzymania wniosku Bank podejmuje decyzję i przygotowuje umowę oraz środki dostępu dla Posiadacza rachunku.
- Warunkiem udostępnienia usługi jest wskazanie numeru telefonu komórkowego, podpisanie umowy przez Posiadacza rachunku i Bank oraz przekazanie środków dostępu.
- Bank udostępnia Posiadaczowi rachunku usługę eBSR maksymalnie dla 3 osób.

§ 5

Bank może odmówić udostępnienia usługi eBSR, o czym pisemnie poinformuje podmiot składający wniosek, w terminie 7 dni roboczych od daty otrzymania wniosku.

§ 6

- Podpisanie Umowy następuje w obecności pracownika Banku.
- Podpisując Umowę, Posiadacz zgadza się na wszelkie formy kontaktu z Bankiem w formie elektronicznej, jako wiążące pod względem prawnym, o ile dokonana została właściwa weryfikacja podmiotu jako uprawnionego do składania oświadczeń woli w sposób przyjęty przez Bank.
- Silne uwierzytelnianie może być wymagane przez Bank w przypadku gdy użytkownik: uzyskuje dostęp do rachunku w trybie on-line (logowanie dwufazowe), inicjuje elektroniczną transakcję płatniczą, przeprowadza za

pomocą kanału zdalnego czynność, która może wiązać się z ryzykiem oszustwa związanego z wykonywanymi usługami płatniczymi lub innych nadużyć.

4. Bank będzie stosować silne uwierzytelnianie nie później niż od dnia 14 września 2019 r. Termin rozpoczęcia stosowania zostanie ogłoszony w komunikacie Banku.

Dysponowanie rachunkiem za pośrednictwem Systemu i przeprowadzanie rozliczeń pieniężnych

§ 7

1. Posiadacz rachunku może dysponować rachunkiem, za pomocą kanałów dostępu, wyłącznie do wysokości kwoty dostępnej.
2. Posiadacz rachunku zobowiązany jest upewnić się, że wszystkie składane dyspozycje dotyczące posiadanego rachunku są prawidłowe i zgodne z jego intencją.
3. Posiadacz rachunku zobowiązany jest zapewnić odpowiednią wysokość środków na rachunku pozwalającą na zrealizowanie złożonej dyspozycji oraz pokrycie należnych Bankowi prowizji i opłat. Bank może odmówić wykonania dyspozycji Posiadacza rachunku w przypadku, gdy jej kwota wraz z należnymi Bankowi prowizjami i opłatami przekracza dostępną kwotę.
4. W przypadku złożenia dyspozycji z datą przyszłą klient zobowiązany jest do zapewnienia środków na realizację dyspozycji w dniu poprzedzającym jego realizację. W przypadku braku na rachunku środków pieniężnych wystarczających do wykonania dyspozycji z datą przyszłą łącznie z należnymi opłatami i prowizjami Bank może odmówić wykonania dyspozycji.
5. Klient może dysponować rachunkiem za pośrednictwem eBSR 7 dni w tygodniu przez 24 godziny na dobę. Bank obciąża rachunek Posiadacza w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach od 7.00 do 18.00 oraz przekazuje na rachunek odbiorcy w terminach określonych w ust. 6. Zlecenia złożone od poniedziałku do piątku po godzinie 18.00 oraz w dniach wolnych od pracy będą zaksięgowane przez Bank w najbliższym dniu roboczym Banku.
6. Dyspozycje międzybankowe krajowe złożone od poniedziałku do piątku do godziny 13.30 są przekazywane do banku odbiorcy w dniu ich złożenia, natomiast zlecenia przesłane po godz. 13.30 lub w dniach wolnych od pracy będą przekazywane w następnym dniu roboczym. Przelewy na rachunki bankowe prowadzone w Banku (polecenia przelewów wewnętrznych) złożone w terminach podanych w ust. 5 realizowane są niezwłocznie w danym dniu roboczym. Dyspozycje rozliczeniowe w obrocie dewizowym w trybie standardowym są realizowane pod warunkiem otrzymania zlecenia do godz. 15.00 oraz w trybie pilnym pod warunkiem otrzymania zlecenia do godz. 11.30. Zlecenia złożone po wskazanych godzinach oraz w dniach nie będących dniem roboczym, są realizowane w terminach ustalonych jak dla złożonych w najbliższym dniu roboczym. Rozliczenie zlecenia w obrocie dewizowym poprzez obciążenie rachunku kwotą transakcji oraz należnymi Bankowi prowizjami i opłatami następuje w momencie otrzymania przez Bank zlecenia.
7. Zmiana godzin określonych w ust. 5 i 6 nie stanowi zmian warunków Umowy i będzie podawana w formie komunikatów na stronach internetowych Banku oraz w Oddziałach Banku.
8. Zlecenie płatnicze złożone do realizacji w dniu/ach wolnych od pracy zostanie zrealizowane w pierwszym dniu roboczym przypadającym po dniu/dniach wolnych od pracy.
9. Użytkownik nie może odwołać lub zmienić zlecenia od chwili, w której otrzyma ono widoczny na ekranie komputera status „w realizacji”. W przypadku zleceń „z datą przyszłą” jest to możliwe do końca dnia poprzedzającego wskazany termin realizacji.
10. Klient zobowiązany jest do przeglądania w Systemie eBankNet potwierdzeń dotyczących realizacji lub odrzucenia wysłanych zleceń. Potwierdzenia generowane są przez System Banku i stanowią informację Banku o realizacji lub odrzuceniu zlecenia wysłanego przez Klienta. Informacja o odrzuceniu zawiera również przyczynę braku realizacji zlecenia.
11. Rachunki oszczędnościowe nie mogą być wykorzystywane przez ich Posiadaczy do przeprowadzania rozliczeń pieniężnych związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej.
12. Dostęp do systemu (logowanie) wymaga zastosowania silnego uwierzytelniania i przebiega dwufazowo: konieczne jest użycie Identyfikatora (loginu) i hasła dostępu oraz dodatkowo hasła jednorazowego SMS przesyłanego przez Bank lub zatwierdzenia w aplikacji TuBSR.
13. Klient ostatecznie potwierdza składane zlecenia za pomocą haseł jednorazowych SMS lub aplikacji.
14. Zgody na wykonanie zlecenia można również udzielić za pośrednictwem uprawnionego dostawcy trzeciego świadczącego usługę inicjowania płatności. Bank wykonuje transakcje płatnicze na tych samych zasadach bez względu na to czy zlecenie zostało złożone przez użytkownika czy zostało zainicjowane przez dostawcę świadczącego usługę inicjowania transakcji płatniczej.
15. Wszelkie dyspozycje złożone w formie elektronicznej przez osobę, która została prawidłowo zweryfikowana, traktowane są jako dyspozycje osoby uprawnionej do składania oświadczeń woli.

§ 8

1. Klient składający dyspozycję ponosi odpowiedzialność za zgodność składanych dyspozycji z ogólnie obowiązującymi przepisami prawa.
2. Bank odpowiada za wykonanie dyspozycji składanych przez Klienta lub pełnomocnika zgodnie z ich treścią.

§ 9

1. W zależności od poziomu dostępu do rachunku Bank umożliwia za pomocą systemu bankowości elektronicznej eBSR dokonywanie między innymi następujących czynności:
 - 1) wykonywanie zleceń krajowych i zagranicznych,
 - 2) przelewy z odroczonym terminem płatności (z datą przyszłą),
 - 3) tworzenia definicji przelewów (np. ZUS, US i inne),
 - 4) przeglądania stanów i obrotów na rachunku bankowym (rozliczeniowym, kredytowym, oszczędnościowym lub terminowym),
 - 5) przeglądania i drukowania szczegółów płatności,
 - 6) zakładanie i likwidacje rachunków lokat terminowych i terminowych lokat oszczędnościowych w złotych,
 - 7) realizację zleceń stałych.
2. W stosunku do rachunków płatniczych dostępnych on-line Bank umożliwia ponadto korzystanie z następujących usług inicjowanych przez dostawców trzecich:
 - 1) Usługa inicjowania transakcji płatniczej - oznacza usługę polegającą na zainicjowaniu zlecenia płatniczego przez dostawcę świadczącego usługę inicjowania transakcji płatniczej na wniosek Posiadacza z rachunku płatniczego prowadzonego przez Bank,
 - 2) Usługa dostępu do informacji o rachunku – oznacza usługę on-line polegającą na dostarczaniu skonsolidowanych informacji dotyczących rachunku płatniczego prowadzonego na rzecz Posiadacza rachunku przez innego dostawcę albo rachunków płatniczych Posiadacza prowadzonych u innego dostawcy albo u więcej niż jednego dostawcy. W ramach usługi dostępne są informacje dotyczące rachunku płatniczego oraz historii transakcji, analogiczne do informacji prezentowanych Posiadaczowi rachunku.
 - 3) Usługa potwierdzenia dostępności środków na rachunku płatniczym – oznacza usługę online polegającą na zainicjowaniu na wniosek dostawcy wydającego instrument płatniczy oparty na karcie, potwierdzenia przez Bank dostępności na rachunku płatniczym Posiadacza rachunku kwoty niezbędnej do wykonania transakcji płatniczej realizowanej w oparciu o tę kartę. Potwierdzenie dostępności środków nie oznacza ich zablokowania na rachunku płatniczym.

Korzystanie z powyższych usług nie wymaga zgody Banku.

§ 10

1. Korzystanie z funkcji zakładania lokat wymaga podpisania odpowiedniej umowy do zakładania lokat za pośrednictwem eBSR.
2. Po upływie terminu umownego środki z lokaty i odsetki przelewane są zawsze na rachunek podstawowy wskazany w umowie ramowej do zakładania lokat.
3. Szczegółowe uregulowania dotyczące rachunków lokat terminowych i terminowych lokat oszczędnościowych określone są w regulaminach obowiązujących w tym zakresie.

Tryb postępowania reklamacyjnego

§ 11

1. Klient jest zobowiązany na bieżąco sprawdzać prawidłowość zleceń płatniczych dokonywanych za pośrednictwem bankowości elektronicznej eBSR i skontaktować się z Oddziałem prowadzącym rachunek w przypadku wystąpienia nieprawidłowości w tym zakresie.
2. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości, nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych, Posiadacz rachunku zawiadamia niezwłocznie Bank na piśmie.
3. Termin wygaśnięcia roszczeń Posiadacza rachunku z tytułu operacji dokonanych na rachunku upływa po okresie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku lub dnia, w którym transakcja miała być wykonana.
4. W przypadku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej Bank niezwłocznie, nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek Posiadacza lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia zwraca Posiadaczowi kwotę nieautoryzowanej transakcji, z wyjątkiem przypadku gdy Bank ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw. Bank przywraca obciążony rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja, chyba że roszczenia Posiadacza wygasły zgodnie z ust. 3.
5. Klient odpowiada w pełnej wysokości za nieautoryzowane transakcje płatnicze, do których doprowadził umyślnie.
6. Bank udziela odpowiedzi na reklamację dotyczącą usług płatniczych w postaci papierowej lub, po uzgodnieniu z Posiadaczem rachunku, na innym trwałym nośniku informacji, w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie Bank wyjaśnia przyczynę opóźnienia, wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy, określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.
7. Bank rozpatruje reklamacje na tych samych zasadach bez względu na to czy reklamacja została złożona przez klienta bezpośrednio w Banku, czy przez działającego w zakresie świadczonej usługi dostawcę trzeciego.

Zabezpieczenie dostępu do Rachunku

§ 12

1. Posiadacz rachunku oraz każdy z ustanowionych Pełnomocników otrzymują od Banku niepowtarzalny login (identyfikator) i hasło dostępu, które są poufne i nie mogą być ujawniane osobom trzecim. Bank wydaje środki dostępu do rąk własnych każdego użytkownika usługi.
2. Dostęp do systemu (logowanie) wymaga silnego uwierzytelniania i przebiega dwufazowo: oprócz loginu i hasła dostępu, o których mowa w ust. 1 konieczne jest wprowadzenie hasła jednorazowego SMS przesyłanego przez Bank na wskazany przez użytkownika podczas uruchamiania usługi numer telefonu komórkowego lub użycie aplikacji.
3. Po pierwszym zalogowaniu do systemu posiadacz i pełnomocnicy ustalają własne hasła dostępu do kanałów dostępu. Hasła te nie mogą być ujawniane. Posiadacz rachunku i pełnomocnik zobowiązani są do skutecznego chronienia i nieprzechowywania łącznie środków dostępu.
4. Bank nie ponosi odpowiedzialności za następstwa wynikłe z użycia identyfikatorów, haseł do kanału dostępu i haseł jednorazowych SMS przez osoby trzecie, jeżeli nastąpiło to z winy Klienta / Pełnomocnika w wyniku udostępnienia ich przez Klienta / Pełnomocnika lub z powodu ich niedostatecznej ochrony.

§ 13

Bank ma prawo zablokowania dostępu do rachunku w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.

§ 14

1. Realizacja zleceń płatniczych składanych za pośrednictwem kanałów dostępu wymaga jednoznacznej identyfikacji osoby uprawnionej przy użyciu właściwych dla kanału dostępu identyfikatorów.
2. Bank zastrzega sobie prawo odmowy wykonania dyspozycji, gdy zaistniałe okoliczności uzasadniają wątpliwości co do jej autentyczności lub zgodności z przepisami.

§ 15

1. Po trzykrotnym wprowadzeniu błędnego loginu, hasła dostępu lub hasła jednorazowego SMS zostaje automatycznie założona blokada w systemie eBankNet. Blokada może zostać usunięta tylko przez pracownika Banku.
2. W celu usunięcia blokady Klient winien skontaktować się z Bankiem osobiście lub telefonicznie. Szczegółowe informacje dotyczące serwisu telefonicznego eBSR dostępne są na stronie logowania do bankowości elektronicznej. Identyfikacji Klienta dokonuje się przy kontakcie osobistym przez wylegitymowanie, a przy kontakcie telefonicznym poprzez prawidłowe odpowiedzi na wszystkie pytania identyfikacyjne zadawane przez pracownika Banku. Po dokonaniu identyfikacji pracownik Banku usuwa blokadę.
3. W przypadku podejrzenia, że login i hasło dostępu dostały się w niepowołane ręce, Klient winien zgłosić powyższy fakt do Banku. Pracownik Banku po dokonaniu identyfikacji Klienta (zgodnie z ust. 2) dokonuje ręcznej blokady logowania. Odblokowanie następuje po wydaniu Klientowi nowych środków dostępu.

Informacje o saldach i operacjach

§ 16

1. Bank informuje Posiadacza rachunku o aktualnym saldzie rachunku oraz o operacjach dokonanych na rachunku na wyciągu bankowym, w trybie określonym w Umowie Rachunku.
2. W przypadku zaistnienia jakichkolwiek wątpliwości co do informacji, o których mowa w ust.1, Klient obowiązany jest skontaktować się w tej sprawie z Bankiem prowadzącym Rachunek w terminie określonym w § 11.

Opłaty i prowizje

§ 17

Bank pobiera należne opłaty i prowizje w oparciu o aktualnie obowiązującą Taryfę.

§ 18

Posiadacz w zawartej z Bankiem umowie upoważnia Bank do obciążania Rachunku należnymi opłatami i prowizjami w wysokości i terminach określonych w Taryfie.

§ 19

Bank zastrzega sobie możliwość zmiany wysokości stawek pobieranych prowizji i opłat w trakcie trwania Umowy, w trybie i na zasadach określonych w umowie rachunku bankowego, do którego udostępniono usługę eBSR.

Zakres odpowiedzialności

§ 20

1. Z zastrzeżeniem zapisów niniejszego Regulaminu Bank jest zobowiązany do terminowej i zgodnej z treścią dyspozycji realizacji zleceń złożonych przez Posiadacza.
2. Bank ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za opóźnienie realizacji zlecenia płatniczego w sposób określony w umowie o usługę eBSR.

3. W przypadku wystąpienia incydentu mającego wpływ na interesy finansowe Posiadacza rachunku w tym wystąpienia oszustwa lub podejrzenia jego wystąpienia lub wystąpienia zagrożeń dla bezpieczeństwa, Bank powiadamia Posiadacza rachunku bez zbędnej zwłoki o tym incydencie oraz informuje o dostępnych środkach, które Posiadacz może podjąć w celu ograniczenia negatywnych skutków incydentów.
4. Bank ponosi ryzyko związane z wysłaniem Posiadaczowi/Użytkownikowi środków dostępu.

§ 21

1. Bank nie realizuje zleceń w przypadku:
 - 1) złożenia dyspozycji zleceń niezgodnie z instrukcją użytkownika i Umową,
 - 2) stwierdzenia przez Bank wystąpienia błędów w przekazanych danych, które uniemożliwiają realizację zlecenia,
 - 3) braku wystarczających środków na rachunku,
 - 4) wystąpienia zajęcia rachunku przez organ egzekucyjny lub wydania przez prokuratora / sąd zakazu wykonywania wypłat.
2. Bank nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zleceń Klienta spowodowane okolicznościami opisanymi w ust. 1, w umowie rachunku bankowego, do którego udostępniono usługę oraz:
 - 1) siłą wyższą,
 - 2) innymi przepisami prawa,
 - 3) wadliwym funkcjonowaniem Systemu wywołanym nieprawidłowym działaniem sprzętu Posiadacza,
 - 4) korzystaniem przez Posiadacza z nielicencjonowanego oprogramowania.

§ 22

Posiadacz ma obowiązek zabezpieczenia przed dostępem osób nieuprawnionych:

- 1) Loginów (Identyfikatorów),
- 2) Haseł dostępu,
- 3) Haseł jednorazowych SMS

oraz do należytego zabezpieczenia wyposażenia technicznego i oprogramowania, za pośrednictwem którego korzysta z usług bankowości elektronicznej.

§ 23

1. Posiadacz odpowiada za szkody spowodowane:
 - 1) niekompletnym lub błędnym przekazaniem danych niezbędnych do zawarcia Umowy,
 - 2) użytkowaniem przez nieuprawnione osoby środkami dostępu, jeżeli nastąpiło to w wyniku ich udostępnienia lub niedostatecznej ochrony przez Klienta.
2. W przypadku stwierdzenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia środków dostępu Posiadacz lub osoba upoważniona do dysponowania Rachunkiem zobowiązana jest do natychmiastowego zawiadomienia o tym fakcie Banku, w celu zablokowania możliwości korzystania z Systemu.

Bieżąca eksploatacja i nadzór nad pracą Systemu

§ 24

1. Autoryzacja transakcji dokonywana jest hasłami jednorazowymi SMS:
 - 1) Klient wskazuje we wniosku o udostępnienie usługi numer telefonu komórkowego, na który będą przesyłane hasła SMS,
 - 2) Hasła SMS wysyłane są w momencie zatwierdzenia operacji lub wprowadzenia definicji przelewu, na żądanie osoby korzystającej z systemu,
 - 3) W odpowiedzi użytkownik otrzymuje SMS-a zawierającego krótki opis operacji (m.in. kwotę transakcji i odbiorcę) wraz z kodem do autoryzacji. Po poprawnym wprowadzeniu hasła SMS transakcja zostaje przyjęta do realizacji lub definicja zostaje zapisana / zaktualizowana,
 - 4) Wysyłany SMS zawiera jeden kod służący do autoryzacji jednej, konkretnej operacji. Hasło SMS nie może być powtórnie użyte.
2. Osoba uprawniona do dysponowania rachunkiem poprzez usługę eBSR może zmienić numer telefonu komórkowego, na który przesyłane są hasła SMS. Zmiana numeru telefonu komórkowego wymaga złożenia pisemnego zgłoszenia na druku obowiązującym w Banku.
3. Użytkownik posiadający aktywną autoryzację hasłami SMS może dokonać zmiany sposobu autoryzacji transakcji z haseł SMS na aplikację mobilną TuBSR.
4. Warunkiem korzystania z aplikacji jest posiadanie odpowiedniego wyposażenia technicznego, w szczególności urządzenia mobilnego powiązanego z numerem telefonu komórkowego i mającego możliwość łączenia się z siecią Internet oraz dokonanie aktywacji aplikacji mobilnej na tym urządzeniu. Szczegółowe informacje dotyczące wymagań technicznych oraz sposobu aktywacji aplikacji mobilnej znajdują się na stronie internetowej Banku.

§ 25

1. Konsultacje dla Klientów w zakresie obsługi eBSR dostępne są telefonicznie w godzinach obsługi Klienta. Numery telefonów do kontaktu znajdują się na stronie internetowej www.bsr.krakow.pl – link do logowania do usługi eBSR.
2. Telefonicznie przyjmowane są również zgłoszenia Klientów dotyczące awarii Systemu i podejmowane są działania związane z obsługą błędów zgłaszanych przez Klientów, a także przyjmowane zgłoszenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia lub podejrzenia nieuprawnionego dostępu do usługi.

Zawieszenie dostępu

§ 26

1. Bank ma prawo zawieszenia (zablokowania) Posiadaczowi dostępu do usług oferowanych za pośrednictwem Systemu w przypadku:
 - 1) zgłoszenia przez Posiadacza reklamacji dotyczącej realizacji Zlecenia, jeżeli reklamacja jest efektem niewłaściwego działania Systemu,
 - 2) zgłoszenia przez Posiadacza podejrzenia o korzystanie z Systemu przez osoby nieuprawnione lub zaistnienia sytuacji, o której mowa w § 23 ust.2,
 - 3) nieuregulowania zobowiązań wobec Banku i/lub wydania przez prokuratora / sąd zakazu dokonywania wypłat z rachunku lub zajęcia rachunku przez organ egzekucyjny (po uprzednim telefonicznym lub pisemnym zawiadomieniu Posiadacza rachunku).
2. Ponowne umożliwienie Posiadaczowi korzystania z usług nastąpi po wyjaśnieniu i usunięciu przyczyn określonych w ust. 1.

Rozwiązanie Umowy

§ 27

Rozwiązanie Umowy przez Posiadacza może nastąpić w każdym czasie, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, złożonego w formie pisemnej.

§ 28

1. W przypadku śmierci Posiadacza Umowa ulega rozwiązaniu w momencie uzyskania takiej informacji przez Bank.
2. Umowa ulega automatycznemu rozwiązaniu w przypadku rozwiązania Umowy Rachunku bankowego.

§ 29

1. Bank może wypowiedzieć Umowę tylko z ważnych powodów z zachowaniem 2-miesięcznego okresu wypowiedzenia, gdy Posiadacz:
 - 1) naruszył warunki Umowy, Regulaminu bądź obowiązujących przepisów prawa, mających wpływ na świadczenie usługi eBSR,
 - 2) nie uregulował zobowiązań wobec Banku,
 - 3) udzielił informacji niezgodnych z prawdą, związanych z otwieraniem i prowadzeniem Rachunku i/lub przy zawieraniu Umowy,
 - 4) przedłożył w Banku fałszywe dokumenty lub dokumenty poświadczające nieprawdę,
 - 5) nie dokonał żadnej operacji na Rachunku z użyciem Systemu przez okres 6 miesięcy.
2. Wypowiedzenie Umowy przez Bank wymaga formy pisemnej i jest przesyłane listem poleconym na ostatni wskazany przez Posiadacza rachunku adres. Korespondencję uważa się za skutecznie doręczoną w trybie i na zasadach określonych w umowie rachunku bankowego.

Postanowienia końcowe

§ 30

1. Regulamin może zostać zmieniony z ważnych przyczyn: zmiany w przepisach prawa mających wpływ na czynności bankowe związane z Umową lub zmian w produktach Banku, mających na celu ulepszenie usług lub ekonomikę czynności bankowych, wprowadzenie nowych produktów lub wycofanie dotychczasowych.
2. O zakresie wprowadzanych zmian Bank zawiadamia pisemnie Klienta, w trybie i na zasadach określonych w Regulaminie i Umowie rachunku, do którego udostępniono usługę.
3. Posiadacz rachunku ma prawo przed proponowaną datą wejścia w życie zmian wypowiedzieć Umowę ze skutkiem od dnia poinformowania o zmianie, nie później jednak niż od dnia, w którym zmiany zostałyby zastosowane.
4. Jeżeli Posiadacz rachunku zgłosi pisemny sprzeciw, ale nie dokona wypowiedzenia Umowy, Umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian.
5. Brak pisemnego sprzeciwu wobec proponowanych zmian jest równoznaczny z ich akceptacją.

§ 31

W odniesieniu do umów zawieranych z Posiadaczami rachunków rozliczeniowych (tj. klientów instytucjonalnych) strony zgodnie postanawiają, że do Umowy i Regulaminu nie stosuje się przepisów Ustawy o usługach płatniczych zawartych w dziale II oraz w zakresie wskazanym w art. 33 ww. Ustawy.

§ 32

1. Wszelkie sprawy sporne rozstrzygane są zgodnie z prawem polskim, a właściwość sądu wynika z przepisów ogólnych kodeksu postępowania cywilnego.
2. Organem sprawującym nadzór nad Bankiem jest Komisja Nadzoru Finansowego.
3. W czasie trwania Umowy strony porozumiewają się w języku polskim.
4. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie zapisy regulaminu i Umowy rachunku, dla którego udostępniono usługę oraz przepisy prawa: ustawy o usługach płatniczych, Kodeksu cywilnego, Prawa bankowego, o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz Prawa dewizowego.

Zarząd Banku Spółdzielczego Rzemiosła w Krakowie

Regulamin obowiązuje od dnia 20.01.2020 r.