

**REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG BANKOWOŚCI
ELEKTRONICZNEJ
DLA
PRZEDSIĘBIORCÓW I INNYCH KLIENTÓW
INSTYTUCJONALNYCH
W BANKU GOSPODARSTWA KRAJOWEGO**

Warszawa, lipiec 2015 r.

Spis treści

Rozdział 1. Postanowienia ogólne.....	3
Rozdział 2. Zakres usług Systemu bankowości elektronicznej.....	5
Rozdział 3. Udostępnianie usługi Bankowości elektronicznej	7
Rozdział 4. Zasady korzystania z Systemu bankowości elektronicznej.....	8
Rozdział 5. Zasady składania i realizacji Dyspozycji finansowych w Systemie bankowości elektronicznej. Reklamacje.	8
Rozdział 6. Zasady składania i realizacji Dyspozycji finansowych w Systemie bankowości elektronicznej w sytuacjach awaryjnych	11
Rozdział 7. Bezpieczeństwo korzystania z Systemu bankowości elektronicznej.....	11
Rozdział 8. Zablokowanie dostępu do Systemu bankowości elektronicznej, blokada Dyspozycji finansowych lub ograniczenie dostępnych Limitów transakcyjnych	12
Rozdział 9. Opłaty i prowizje.....	14
Rozdział 10. Reklamacje dotyczące Dyspozycji niefinansowych oraz funkcjonowania Systemu bankowości elektronicznej	14
Rozdział 11. Wsparcie dla Systemu bankowości elektronicznej	15
Rozdział 12. Rozwiązanie Umowy	15
Rozdział 13. Zmiana Regulaminu bankowości elektronicznej	16
Rozdział 14. Postanowienia końcowe	16

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1.

1. *Regulamin świadczenia usług bankowości elektronicznej dla przedsiębiorców i innych klientów instytucjonalnych w Banku Gospodarstwa Krajowego*, zwany dalej „*Regulaminem bankowości elektronicznej*”, określa warunki, na jakich Bank Gospodarstwa Krajowego umożliwi dostęp do elektronicznych systemów obsługi rachunków bankowych prowadzonych przez Bank.
2. Ilekroć w zawartych z Bankiem umowach, regulaminach lub stosowanych formularzach bankowych jest mowa o „Regulaminie usługi Bankowości elektronicznej BGK@24BIZNES dla przedsiębiorców i innych klientów instytucjonalnych”, w przypadkach takich stosuje się niniejszy *Regulamin świadczenia usług bankowości elektronicznej dla przedsiębiorców i innych klientów instytucjonalnych w Banku Gospodarstwa Krajowego* oraz System bankowości elektronicznej, o którym mowa w niniejszym Regulaminie. Ilekroć w zawartych z Bankiem umowach, regulaminach lub stosowanych formularzach bankowych jest mowa o „systemie BGK@24BIZNES” lub „BGK@24BIZNES” należy przez to rozumieć System bankowości elektronicznej, o którym mowa w niniejszym Regulaminie bankowości elektronicznej.
3. Zasady otwierania i prowadzenia rachunków bankowych w Banku Gospodarstwa Krajowego określa, odpowiednio:
 - 1) *Regulamin otwierania i prowadzenia rachunków bankowych dla przedsiębiorców i innych klientów instytucjonalnych w Banku Gospodarstwa Krajowego* albo
 - 2) *Regulamin otwierania i prowadzenia rachunków bankowych w złotych podlegających konsolidacji finansów publicznych w Banku Gospodarstwa Krajowego*, właściwy dla Posiadacza rachunku, zwany dalej „Regulaminem RB”.
4. Warunki, na jakich Bank Gospodarstwa Krajowego świadczy usługi płatnicze Posiadaczom rachunków, określa *Regulamin świadczenia usług płatniczych w Banku Gospodarstwa Krajowego*, zwany dalej „Regulaminem UP”.
5. W miejsce wyłączonych Regulaminem UP, na podstawie art. 16 i art. 33 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r o usługach płatniczych (Dz. U. z 2014 r. poz. 873, z późn. zm.), zwanej dalej „Ustawą UP”, przepisów tej ustawy, zastosowanie mają postanowienia niniejszego Regulaminu, Regulaminu RB, Regulaminu UP oraz Umowy.
6. Termin określony w art. 44 ust. 2 Ustawy UP zastępuje się terminem określonym w Regulaminie UP.

§ 2.

1. Przez użyte w niniejszym Regulaminie określenia należy rozumieć:
 - 1) **Bank** - Bank Gospodarstwa Krajowego;
 - 2) **Bankowość elektroniczna, System bankowości elektronicznej, System** - system elektroniczny umożliwiający Posiadaczowi rachunku na zdalny, realizowany za pośrednictwem Internetu (w tym z wykorzystaniem Urządzeń mobilnych), dostęp do rachunków bankowych i innych funkcjonalności Systemu udostępnianych przez Bank;
 - 3) **BGK@24BIZNES, System BGK@24BIZNES, bgk24** – nazwy handlowe, pod którymi Bank oferuje usługi bankowości elektronicznej. Bank może stosować różne nazwy handlowe dla oferowanych usług bankowości elektronicznej, w tym stosować więcej niż jedną nazwę handlową dla tej samej usługi oraz dokonywać zmiany tych nazw w trakcie obowiązywania Umowy. Zmiana nazwy handlowej usługi nie wymaga zmiany Umowy;
 - 4) **Certyfikat** – certyfikat w rozumieniu ustawy z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym (Dz. U. z 2013 r. poz. 262, z późn. zm.). Bank nie weryfikuje czy w Certyfikacie są zawarte dane zawierające wskazanie, czy Użytkownik składający podpis działa: we własnym imieniu, jako przedstawiciel innej osoby fizycznej, jako przedstawiciel osoby prawnej albo jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej albo jako członek organu albo organu osoby prawnej, albo jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, albo jako

- organ władzy publicznej - w tym w szczególności jako przedstawiciel Posiadacza rachunku. Posiadacz rachunku wyraża zgodę na używanie przez Użytkownika takich Certyfikatów, które nie zawierają ww. wskazania lub wskazują podmiot inny niż Posiadacz rachunku;
- 5) **Czytnik kart** - czytnik kart identyfikacyjnych, który jest podłączony do komputera w celu weryfikacji Użytkownika podczas dokonywania Dyspozycji w Systemie bankowości elektronicznej;
 - 6) **Dyspozycje** - oświadczenia Posiadacza rachunku złożone za pośrednictwem Systemu bankowości elektronicznej, autoryzowane w sposób określony w niniejszym Regulaminie bankowości elektronicznej lub w Umowie. Rodzaj Dyspozycji dostępnych w danym Systemie bankowości elektronicznej określa Instrukcja użytkownika dotycząca tego Systemu;
 - 7) **Dyspozycje finansowe** - zlecenia płatnicze w rozumieniu Regulaminu UP;
 - 8) **Dyspozycje niefinansowe** - Dyspozycje oraz czynności wykonane w Systemie nie powodujące skutków w postaci zmiany stanu środków pieniężnych na rachunkach bankowych;
 - 9) **Hasło** – zbudowany z ciągu znaków jeden z parametrów wykorzystywanych do identyfikacji Użytkownika w celu zapewnienia wyłączności dostępu do Systemu bankowości elektronicznej;
 - 10) **HelpDesk bankowości elektronicznej** - centrum wsparcia Użytkowników Bankowości elektronicznej zapewniające pomoc i konsultacje w zakresie zagadnień technicznych dostępne za pośrednictwem telefonu, faksu oraz poczty elektronicznej;
 - 11) **Identyfikator użytkownika** - nazwę Użytkownika nadaną przez Bank, w postaci ciągu znaków, wykorzystywany jako jeden z parametrów służących do identyfikacji Użytkownika podczas korzystania z Systemu bankowości elektronicznej. Bank może udostępniać możliwość samodzielnego nadawania lub zmiany przez Użytkownika Identyfikatora użytkownika umożliwiającego mu identyfikację w Systemie bankowości elektronicznej;
 - 12) **Instrukcja użytkownika** - instrukcje użytkownika Systemu bankowości elektronicznej udostępniane przez Bank na stronie internetowej Banku (www.bgk.pl) oraz, na żądanie Posiadacza rachunku, w Oddziale. Bank może udostępniać odrębne Instrukcje użytkownika do różnych Systemów bankowości elektronicznej oraz poszczególnych ich funkcjonalności;
 - 13) **Karta identyfikacyjna** - kartę mikroprocesorową, na której został zapisany unikalny klucz, wykorzystywany w celu uwierzytelniania Użytkownika podczas dokonywania autoryzacji Dyspozycji w Systemie bankowości elektronicznej;
 - 14) **Klucz prywatny** - poufny, niepowtarzalny i przyporządkowany Użytkownikowi klucz kryptograficzny, zapisany na Karcie identyfikacyjnej, powiązany z Kluczem publicznym, który jest stosowany do weryfikowania autoryzacji Dyspozycji Posiadacza rachunku w Systemie bankowości elektronicznej;
 - 15) **Klucz publiczny** - Klucz kryptograficzny publicznie znany, powiązany z Kluczem prywatnym, który jest stosowany do weryfikowania autoryzacji Dyspozycji Posiadacza rachunku w Systemie bankowości elektronicznej;
 - 16) **Limit transakcyjny** – określony przez Posiadacza rachunku, ustalany dla Użytkownika limit wykonywania określonych Dyspozycji finansowych w zdefiniowanym okresie czasu (np. w ciągu dnia, tygodnia lub miesiąca). Możliwe do zdefiniowania w danym Systemie bankowości elektronicznej rodzaje limitów oraz zasady ich zmiany za pośrednictwem Systemu określa Instrukcja użytkownika dotycząca tego Systemu.
 - 17) **Narzędzia** - elementy niezbędne do użytkowania Systemu bankowości elektronicznej, tj. Identyfikatory użytkowników, Hasła oraz Urządzenia do autoryzacji, Certyfikaty z Kluczem prywatnym i publicznym, sterowniki Karty identyfikacyjnej, numery PIN i PUK, Czytniki kart, sterowniki do instalacji Czytników kart;
 - 18) **Numer PIN, PIN** - (*Personal Identification Number*) poufny numer, znany jedynie Użytkownikowi, który służy do elektronicznej identyfikacji tego Użytkownika

- w Urzędzeniu do autoryzacji lub w Systemie;
- 19) **Numer PIN odblokowujący, PUK** - (*Personal Unblocking Key*) poufny numer, znany jedynie Użytkownikowi, zapewniający temu Użytkownikowi możliwość odblokowania Karty identyfikacyjnej, zablokowanej na skutek podania błędnego Numeru PIN, przekazywany Użytkownikowi wraz z Numerem PIN;
 - 20) **Podpis elektroniczny** – podpis elektroniczny w rozumieniu ustawy z dnia 18 września 2001r. o podpisie elektronicznym (Dz. U. z 2013r. poz. 262, z późn. zm.), który służy do identyfikacji Użytkownika składającego podpis elektroniczny. W ramach danego Systemu bankowości elektronicznej Bank może obsługiwać wyłącznie podpisy elektroniczne wydane przez podmioty świadczące usługi certyfikacyjne, których lista jest udostępniona na stronie internetowej Banku (www.bgk.pl). Zasady i warunki wydawania podpisu elektronicznego określa umowa o świadczenie usług certyfikacyjnych zawarta pomiędzy Posiadaczem rachunku lub Użytkownikiem a podmiotem świadczącym usługi certyfikacyjne;
 - 21) **Umowa** – umowę zawartą przez Posiadacza rachunku i Bank, na podstawie której Bank świadczy usługi Bankowości elektronicznej, w szczególności umowę o świadczenie usług w systemie BGK@24BIZNES;
 - 22) **Użytkownik** - osoba fizyczna wskazana przez Posiadacza rachunku we Wniosku o nadanie dostępu do Systemu bankowości elektronicznej, która jest uprawniona do korzystania z Systemu bankowości elektronicznej w imieniu i na rzecz Posiadacza rachunku;
 - 23) **Urządzenie do autoryzacji** – narzędzie w formie urządzenia lub rozwiązania technicznego służące do uwierzytelniania Użytkowników lub autoryzacji Dyspozycji w Bankowości elektronicznej. Urządzeniami do autoryzacji są w szczególności:
 - a) Karta identyfikacyjna wraz z Czytnikiem kart i oprogramowaniem służącym do jej obsługi, Numer PIN i Numer PUK,
 - b) Podpis elektroniczny wraz z czytnikiem i oprogramowaniem służącym do jego obsługi.Informacje na temat aktualnie stosowanych w konkretnym Systemie bankowości elektronicznej Urządzeń do autoryzacji i sposobów ich obsługi określa aktualna Instrukcja użytkownika do tego Systemu; Bank może dokonywać zmiany stosowanych Urządzeń do autoryzacji w trakcie obowiązywania Umowy. Zmiana stosowanych Urządzeń do autoryzacji nie stanowi zmiany Umowy;
 - 24) **Zlecenie otwarte** - określona w Instrukcji użytkownika funkcjonalność w Systemie bankowości elektronicznej umożliwiająca Posiadaczowi rachunku składanie Dyspozycji finansowych m.in. dotyczących wypłaty gotówki w placówce pośrednika kasowego lub jej anulowania, wewnętrznych przelewów walutowych z kursem negocjowanym, zlecenia dyspozycji dodatkowej konsolidacji sald na żądanie, oraz Dyspozycji niefinansowych zawierających korespondencję do Banku.

2. Dla określeń użytych w niniejszym Regulaminie bankowości elektronicznej, nie zdefiniowanych w ust. 1, stosuje się znaczenie przyjęte w Regulaminie UP oraz w Regulaminie RB.

§ 3.

Usługi Bankowości elektronicznej stanowią rozszerzenie standardowych usług prowadzenia rachunków bankowych świadczonych przez Bank na rzecz Posiadacza rachunku.

Rozdział 2. Zakres usług Systemu bankowości elektronicznej

§ 4.

1. System bankowości elektronicznej umożliwia składanie Dyspozycji finansowych oraz Dyspozycji niefinansowych.

2. Szczegółowe funkcjonalności oraz zasady obsługi i korzystania z Systemu bankowości elektronicznej, w tym dotyczące jego zabezpieczeń, określa Instrukcja użytkownika. Szczegółowy opis formatów i struktur plików, wykorzystywanych w Systemie bankowości elektronicznej do importu i eksportu danych oraz struktury, jakie powinny posiadać te pliki, określa Instrukcja użytkownika opisująca funkcjonalność importu i eksportu danych w Systemie bankowości elektronicznej, udostępniona na stronie internetowej Banku (www.bgk.pl) oraz, na żądanie Posiadacza rachunku, w Oddziale.
3. Wymiana danych z innymi systemami używanymi przez Posiadacza rachunku, wprowadzanie danych oraz przekazywanie danych, musi być dokonywane zgodnie ze strukturą pliku i formą danych określoną w Instrukcji użytkownika. Wszelkie odstępstwa w tym zakresie podlegają uregulowaniu w Umowie.
4. Bank zastrzega sobie prawo dokonywania zmian Instrukcji użytkownika, w szczególności wynikających ze zmian w zakresie funkcjonalności Systemu bankowości elektronicznej.
5. Zmiany w Instrukcji użytkownika nie stanowią zmiany Umowy.
6. Bank informuje o zmianach Instrukcji użytkownika oraz udostępnia nowe wersje tych instrukcji uwzględniające zmiany, z co najmniej 7 - dniowym wyprzedzeniem przed dniem wejścia w życie zmian, w trybie określonym w ust. 9.
7. Bank zastrzega sobie prawo dokonywania zmian zakresu funkcjonalnego Systemu bankowości elektronicznej, przez jego rozszerzenie lub ograniczenie, a także rezygnacji z niektórych funkcjonalności tego Systemu, w przypadku:
 - 1) zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa;
 - 2) zmian w ofercie Banku;
 - 3) zmian rozwiązań wykorzystywanych do świadczenia usług bankowych drogą elektroniczną, w tym w szczególności zmiany dostawców tych rozwiązań lub stosowanych technologii.
8. Bank zastrzega sobie prawo wprowadzania nowych Systemów bankowości elektronicznej i zastępowania nimi Systemów dotychczas używanych przez Posiadacza rachunku, udostępniania jednocześnie kilku Systemów bankowości elektronicznej lub wycofania ich z eksploatacji. Zmiany w zakresie udostępnionych Posiadaczowi rachunku Systemów bankowości elektronicznej są traktowane jak zmiany zakresu funkcjonalnego Systemu bankowości elektronicznej i nie wymagają zmiany Umowy.
9. Bank informuje Posiadaczy rachunków o zmianach, o których mowa w ust. 7 i 8, z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem przed dniem wejścia w życie tych zmian, Komunikatem Banku. Za dzień doręczenia informacji o wyżej wymienionych zmianach uważa się dzień publikacji Komunikatu Banku na stronie internetowej Banku.
10. Informacje dotyczące wykonanych Dyspozycji finansowych udostępnione poprzez System bankowości elektronicznej obejmują okres co najmniej bieżącego i poprzedniego roku kalendarzowego.

§ 5.

Dyspozycje niefinansowe umożliwiają Posiadaczowi rachunku w szczególności:

- 1) uzyskanie informacji o saldzie bieżącym, obrotach bieżących, dacie otwarcia rachunku bankowego, maksymalnej dziennej kwocie transakcji płatniczych, które mogą być wykonane na rachunku Posiadacza rachunku;
- 2) wydruk historii transakcji płatniczych wykonanych na rachunkach bankowych za wybrany okres, zawierających salda początkowe i końcowe, z możliwością wyświetlania sumy obrotów i liczby transakcji na poszczególnych rachunkach, z zastrzeżeniem § 4 ust. 10;
- 3) wydruk raportów dotyczących poleceń przelewu w złotych oraz w walutach wymiennalnych, w formie zestawień zbiorczych zawierających szczegóły transakcji płatniczych, z możliwością filtrowania i porządkowania poleceń przelewu według zadanych kryteriów;
- 4) uzyskanie informacji o saldach lokat;
- 5) uzyskanie informacji o operacjach kapitałowych, w tym lokatach negocjowanych, oraz o operacjach wykonywanych na papierach wartościowych;
- 6) uzyskanie informacji o stanie zadłużenia na rachunkach kredytowych oraz harmonogramie spłat;

- 7) import i eksport plików, w szczególności zawierających dane dotyczące poleceń przelewu, kontrahentów, zestawień transakcji;
- 8) zarządzanie uprawnieniami Użytkowników przez określanie dostępu do korzystania z poszczególnych funkcjonalności i informacji udostępnianych w ramach Bankowości elektronicznej;
- 9) przesłanie do Banku korespondencji w formie Zlecenia otwartego.

§ 6.

Dyspozycje finansowe umożliwiają Posiadaczowi rachunku w szczególności:

- 1) składanie krajowych poleceń przelewu w złotych na rachunki prowadzone przez Bank oraz przez inne banki krajowe;
- 2) składanie poleceń przelewu w walutach wymienialnych na rachunki prowadzone przez banki krajowe i zagraniczne, z zastrzeżeniem § 15 ust. 2;
- 3) składanie wewnętrznych poleceń przelewu w walutach wymienialnych;
- 4) otwarcie rachunku lokaty terminowej w złotych, w ramach zawartej ramowej umowy lokat terminowych, o której mowa w § 7 ust. 2, oraz podjęcie środków przed upływem okresu umownego lokaty terminowej;
- 5) składanie zleceń wypłaty gotówki w placówce pośrednika kasowego na zasadach określonych w regulaminie dotyczącym dokonywania operacji gotówkowych w placówkach pośrednika kasowego.

Rozdział 3.

Udostępnianie usługi Bankowości elektronicznej

§ 7.

1. Warunkiem udostępnienia Posiadaczowi rachunku usługi Bankowości elektronicznej jest:
 - 1) posiadanie lub otwarcie w Banku rachunku bankowego;
 - 2) złożenie do Banku wniosku o nadanie dostępu do Systemu bankowości elektronicznej;
 - 3) zawarcie z Bankiem Umowy.
2. Warunkiem otwierania lokat terminowych poprzez System bankowości elektronicznej jest zawarcie ramowej umowy rachunków lokat terminowych zgodnie z Regulaminem RB.
3. W celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Systemu bankowości elektronicznej, urządzenia i programy komputerowe zainstalowane u Posiadacza rachunku, powinny spełniać wymagania techniczne określone w Instrukcji użytkownika.
4. Bank nie gwarantuje poprawności pracy urządzeń i programów nie spełniających wymagań technicznych określonych w Instrukcji użytkownika i nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Posiadacza rachunku lub Użytkownika z takich urządzeń i programów.
5. Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki działania i szkody, w przypadku gdy zostały one spowodowane przez oprogramowanie złośliwe działające w infrastrukturze Posiadacza rachunku lub Użytkownika.

§ 8.

Warunkiem dostępu do Systemu bankowości elektronicznej oraz składania Dyspozycji w Systemie jest aktywacja Systemu bankowości elektronicznej przez Bank oraz posiadanie przez Użytkownika ważnych: Identyfikatora użytkownika, Hasła lub, w przypadkach określonych w Instrukcji użytkownika, Urządzenia do autoryzacji. Szczegółowe zasady korzystania z Urządzeń do autoryzacji określa Instrukcja użytkownika.

§ 9.

1. Użytkownikiem Bankowości elektronicznej jest osoba wskazana przez Posiadacza rachunku we wniosku o nadanie dostępu do Systemu bankowości elektronicznej, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Użytkownikami uprawnionymi do składania Dyspozycji finansowych mogą być wyłącznie osoby wskazane w Karcie wzorów podpisów do rachunku bankowego.

3. Podpisy i pieczęć firmowa (o ile jest używana przez Posiadacza rachunku), złożone przez Posiadacza rachunku na Umowie, muszą być zgodne z wzorami podpisów i pieczęci zamieszczonymi w Karcie wzorów podpisów do rachunku bankowego.

Rozdział 4. **Zasady korzystania z Systemu bankowości elektronicznej**

§ 10.

1. Po zawarciu Umowy, w celu korzystania z Systemu bankowości elektronicznej, Posiadacz rachunku otrzymuje:
 - 1) zabezpieczone koperty zawierające Identyfikatory użytkowników i Hasła – dla wszystkich Użytkowników;
 - 2) Urządzenia do autoryzacji, dla Użytkowników uprawnionych do autoryzacji Dyspozycji w Systemie bankowości elektronicznej, chyba że Użytkownicy Ci posiadają ważne Podpisy elektroniczne, które Bank dopuścił do obsługi w ramach udostępnianego Systemu.
2. Koperty, o których mowa w ust. 1 pkt 1 i Urządzenia do autoryzacji, o których mowa w ust. 1 pkt 2, Bank wydaje osobom upoważnionym do składania oświadczeń w zakresie praw i obowiązków majątkowych w imieniu Posiadacza rachunku lub osobie przez niego upoważnionej, za pisemnym pokwitowaniem.
3. Instrukcja uruchomienia Systemu bankowości elektronicznej dostępna jest w wersji elektronicznej na stronie internetowej Banku: www.bgk.pl.
4. Wydawane przez Bank Urządzenia do autoryzacji stanowią własność Banku i podlegają zwrotowi w przypadku, o którym mowa w § 32 ust. 3, oraz na żądanie Banku.
5. Certyfikat na Karcie identyfikacyjnej wydawanej przez Bank jest ważny przez okres 5 lat od dnia jego wydania, do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego kończącego 5-letni okres ważności Certyfikatu.

§ 11.

Aktywacja Systemu bankowości elektronicznej przez Bank następuje poprzez udostępnienie funkcjonalności Systemu bankowości elektronicznej w zakresie rachunków bankowych i osób wskazanych we wniosku o nadanie dostępu do Systemu bankowości elektronicznej, w terminie nie przekraczającym 5 dni roboczych od daty zawarcia Umowy.

§ 12.

1. Nawiązanie łączności z Systemem bankowości elektronicznej wymaga podania Identyfikatora użytkownika oraz Hasła lub użycia Urządzenia do autoryzacji.
2. Użytkownik podczas pierwszej łączności z Systemem bankowości elektronicznej zobowiązany jest zmienić Hasło przekazane przez Bank na nowe Hasło znane tylko Użytkownikowi. Dalsze korzystanie z Systemu bankowości elektronicznej możliwe jest wyłącznie przy użyciu nowego Hasła.

Rozdział 5.

Zasady składania i realizacji Dyspozycji finansowych w Systemie bankowości elektronicznej. Reklamacje.

§ 13.

1. Bank realizuje Dyspozycje finansowe złożone w Systemie bankowości elektronicznej na warunkach i zasadach określonych w niniejszym Regulaminie bankowości elektronicznej, a w zakresie nieuregulowanym w tym Regulaminie, na warunkach i zasadach określonych w Regulaminie UP oraz Regulaminie RB.
2. Warunkiem realizacji przez Bank Dyspozycji finansowej złożonej w Systemie bankowości elektronicznej jest:
 - 1) sporządzenie Dyspozycji finansowej zgodnie z Instrukcją użytkownika;

- 2) posiadanie na rachunku bankowym w dniu realizacji Dyspozycji finansowej środków pieniężnych niezbędnych do wykonania tej Dyspozycji oraz na pokrycie należnych Bankowi opłat i prowizji;
 - 3) autoryzacja Dyspozycji finansowej przez Użytkownika poprzez użycie Urządzenia do autoryzacji.
3. Bank udostępnia na bieżąco w Systemie bankowości elektronicznej informacje o zrealizowanych i niezrealizowanych Dyspozycjach finansowych złożonych w tym Systemie , wraz z podaniem przyczyn odmowy wykonania Dyspozycji finansowej przez Bank.

§ 14.

1. Dyspozycja finansowa, złożona przez Posiadacza rachunku za pośrednictwem Systemu bankowości elektronicznej, autoryzowana zgodnie z Regulaminem bankowości elektronicznej, jest dla Banku wiążącym poleceniem obciążenia prowadzonego przez Bank rachunku bankowego Posiadacza rachunku oraz poleceniem uznania rachunku bankowego wskazanego w treści Dyspozycji finansowej.
2. Dyspozycja finansowa złożona poprzez System bankowości elektronicznej nie wymaga pisemnego potwierdzenia. Wszelkie dane potrzebne do wykonania tej Dyspozycji Użytkownik określa drogą elektroniczną. Dyspozycja finansowa złożona poprzez System bankowości elektronicznej pociąga za sobą skutki przewidziane dla papierowej formy składania zleceń płatniczych.
3. Bank realizuje Dyspozycje finansowe do wysokości salda dostępnych środków pieniężnych na rachunku bankowym wskazanym w Dyspozycji, o ile saldo tych środków pozwala na realizację Dyspozycji finansowej oraz pokrycie należnych Bankowi opłat i prowizji w całości.
4. Dyspozycja finansowa, której kwota przekracza saldo dostępne na rachunku w momencie jej realizacji, otrzymuje status „odrzucone”, co oznacza odmowę wykonania Dyspozycji przez Bank.
5. Bank przyjmuje do realizacji Dyspozycje finansowe za pośrednictwem Systemu bankowości elektronicznej z uwzględnieniem godzin granicznych określonych w Komunikacie Banku.
6. Dyspozycje finansowe złożone za pośrednictwem Systemu bankowości elektronicznej w dniu nie będącym dniem roboczym dla Banku uznaje się za otrzymane przez Bank w pierwszym dniu roboczym po tym dniu.

§ 15.

1. Za pośrednictwem Systemu bankowości elektronicznej Bank przyjmuje do wykonania Dyspozycje finansowe dotyczące polecenia przelewu w złotych z późniejszą datą realizacji niż data bieżąca.
2. Za pośrednictwem Systemu bankowości elektronicznej nie mogą być składane Dyspozycje finansowe dotyczące polecenia przelewu w walutach wymiennalnych z późniejszą datą realizacji niż data bieżąca.
3. Dyspozycje, o których mowa w ust. 1, Bank wykonuje we wskazanej dacie realizacji, pod warunkiem, że w momencie ich realizacji na rachunku bankowym znajdują się środki pieniężne wystarczające do wykonania Dyspozycji. W przeciwnym przypadku Dyspozycja otrzymuje status „odrzucone”, co oznacza odmowę wykonania Dyspozycji przez Bank.
4. Dyspozycje, o których mowa w ust. 1, złożone za pośrednictwem Systemu bankowości elektronicznej po upływie wskazanej daty realizacji, są realizowane przez Bank jak Dyspozycje finansowe z datą bieżącą realizacji.
5. Dyspozycje finansowe dotyczące polecenia przelewu w złotych, złożone za pośrednictwem Systemu bankowości elektronicznej, w których wskazana data realizacji wypada w dniu nie będącym dniem roboczym, są realizowane w pierwszym dniu roboczym po tym dniu.
6. Posiadacz rachunku może odwołać w Systemie bankowości elektronicznej Dyspozycję finansową dotyczącą polecenia przelewu w złotych, złożoną z późniejszą datą realizacji niż data bieżąca, do końca dnia poprzedzającego wskazaną późniejszą datą realizacji.

§ 16.

Odwołanie Dyspozycji finansowej jest możliwe do momentu otrzymania jej przez Bank, z zastrzeżeniem § 15 ust. 6. Zasady postępowania przy odwołaniu Dyspozycji finansowej określa Instrukcja użytkownika.

§ 17.

1. Na podstawie Dyspozycji finansowej złożonej za pośrednictwem Bankowości elektronicznej, Bank otwiera i prowadzi rachunki lokat terminowych STANDARD w złotych.
2. Zasady otwierania i prowadzenia rachunków lokat, o których mowa w ust. 1, w tym zasady oprocentowania środków zgromadzonych na tych lokatach oraz skutki podjęcia środków przed upływem okresu umownego lokaty terminowej, określone są w Regulaminie RB oraz w ramowej umowie lokat terminowych w złotych.
3. Bank przyjmuje Dyspozycje otwarcia lokaty terminowej STANDARD w złotych za pośrednictwem Systemu bankowości elektronicznej z uwzględnieniem godzin granicznych określonych w Komunikacie Banku.
4. Dyspozycje, o których mowa w ust. 3, złożone przed upływem godziny granicznej są wykonywane w dniu ich otrzymania przez Bank. Dyspozycje przekazane po godzinie granicznej uznaje się za otrzymane przez Bank w następnym dniu roboczym.
5. Data wykonania przez Bank Dyspozycji otwarcia lokaty terminowej złożonej za pośrednictwem Systemu bankowości elektronicznej oznacza początek okresu umownego lokaty. Stawką oprocentowania lokaty obowiązująca w dniu wykonania Dyspozycji przez Bank, wynikająca z Tabeli oprocentowania środków, jest stawką obowiązującą dla tej lokaty.
6. System bankowości elektronicznej umożliwia przegląd wszystkich lokat terminowych STANDARD w złotych założonych przez Posiadacza rachunku oraz złożenie Dyspozycji skutkującej podjęciem środków przed upływem okresu umownego lokaty terminowej.

§ 18.

1. Posiadacz rachunku nie może kwestionować autentyczności Dyspozycji prawidłowo zautoryzowanej Urządzeniem do autoryzacji.
2. Bank nie odpowiada za skutki i szkody wywołane wadliwym działaniem lub niezgodnym z prawem wykorzystaniem łączы telekomunikacyjnych znajdujących się poza Dyspozycją Banku.
3. Bank ma prawo wprowadzania przerw lub ograniczeń w dostępie do Systemu bankowości elektronicznej w związku z:
 - 1) jego konserwacją lub modyfikacją;
 - 2) okresowymi czynnościami serwisowymi, wykonywanymi w systemie informatycznym Banku;
 - 3) przetwarzaniem operacji zakończenia dnia;
 - 4) awarią Systemu bankowości elektronicznej;
4. O przerwach oraz o ograniczeniach w dostępie do Systemu bankowości elektronicznej, o których mowa w ust. 3, Bank informuje Posiadacza rachunku Komunikatem Banku lub za pośrednictwem Systemu bankowości elektronicznej, wskazując czas trwania tych przerw lub ograniczeń.
5. Ograniczenia lub przerwy w dostępie do Systemu bankowości elektronicznej mogą wynikać również z utrudnień po stronie zewnętrznej infrastruktury i serwerów, z których korzysta Użytkownik, lub które pośredniczą w udostępnianiu Systemu, na które Bank nie ma wpływu i nie ponosi za nie odpowiedzialności.

§ 19.

1. Potwierdzeniem wykonania Dyspozycji finansowych, w tym pobrania przez Bank opłat i prowizji, są wyciągi z rachunku bankowego, przekazywane Posiadaczowi rachunku zgodnie z Regulaminem RB oraz w sposób i w terminach określonych w umowie rachunku bankowego.
2. Posiadacz rachunku jest zobowiązany do sprawdzania na bieżąco stanu rachunku i salda środków na rachunku bankowym oraz do zgłaszania reklamacji odnośnie do stwierdzonych

w tym zakresie niezgodności, w tym dotyczących realizacji Dyspozycji finansowych składanych za pośrednictwem Systemu bankowości elektronicznej, w terminie określonym w Regulaminie RB oraz w trybie określonym w Regulaminie UP. Tryb i termin rozpatrzenia reklamacji przez Bank określa Regulamin UP.

3. Niezgłoszenie reklamacji, o której mowa w ust. 2, oznacza potwierdzenie stanu rachunku i salda środków na rachunku bankowym.

Rozdział 6.

Zasady składania i realizacji Dyspozycji finansowych w Systemie bankowości elektronicznej w sytuacjach awaryjnych

§ 20.

1. W przypadku awarii Systemu bankowości elektronicznej Posiadacz rachunku może złożyć Dyspozycje finansowe w trybie awaryjnym, w następujący sposób:
 - 1) w plikach w formacie Elixir lub innych formatach, określonych w Instrukcji użytkownika, na nośnikach elektronicznych przekazanych przez Posiadacza rachunku do Banku;
 - 2) w przypadku braku możliwości złożenia Dyspozycji finansowych w sposób, o którym mowa w pkt 1 - w formie papierowej na formularzu stosowanym w Banku.
2. Dyspozycje finansowe składane w sposób określony w ust. 1 pkt 1 nie powinny przekraczać liczby 100 jednego dnia, chyba że ustalenia pomiędzy Posiadaczem rachunku a Bankiem stanowią inaczej.
3. W sposób określony w ust. 1 pkt 1 możliwe jest składanie jedynie krajowych poleceń przelewu w złotych, z wyłączeniem poleceń przelewu do Urzędu Skarbowego, Zakładu Ubezpieczeń Społecznych oraz poleceń przelewu SORBNET niskokwotowych, które należy składać w sposób określony w ust. 1 pkt 2.
4. Dyspozycje finansowe dotyczące poleceń przelewu w walutach wymienialnych należy składać w sposób określony w ust. 1 pkt 2.
5. Dyspozycje finansowe składane w trybie awaryjnym są realizowane w kolejności ich składania, z zastrzeżeniem ust. 6.
6. Polecenia przelewu do Urzędu Skarbowego oraz Zakładu Ubezpieczeń Społecznych mają pierwszeństwo w realizacji przed innymi rodzajami Dyspozycji finansowych.
7. Do terminów realizacji Dyspozycji finansowych składanych w trybie awaryjnym mają zastosowanie postanowienia Regulaminu UP określające terminy realizacji zleceń płatniczych uzależnione od formy ich złożenia w Banku.
8. Dyspozycje finansowe składane w trybie awaryjnym księgowane są przez Bank na rachunku Posiadacza rachunku w formie analitycznej, tj. liczba pozycji na wyciągu z rachunku bankowego jest równa liczbie złożonych w Banku Dyspozycji finansowych.

Rozdział 7.

Bezpieczeństwo korzystania z Systemu bankowości elektronicznej

§ 21.

1. Posiadacz rachunku i Użytkownicy zobowiązani są do zapoznania się i stosowania zaleceń Banku w zakresie zasad bezpieczeństwa korzystania z Systemu bankowości elektronicznej określonych w Umowie i Regulaminie bankowości elektronicznej oraz w Instrukcji użytkownika, a w szczególności powinni z należytą starannością chronić Hasło, Urządzenie do autoryzacji oraz Numer PIN, PUK przed dostępem osób nieuprawnionych.
2. Posiadacz rachunku i Użytkownicy zobowiązani są do zapoznania się i stosowania zasad bezpieczeństwa korzystania z Systemu bankowości elektronicznej znajdujących się na stronie Banku służącej do logowania do Systemu bankowości elektronicznej.
3. Z chwilą odbioru Narzędzi, o których mowa w ust. 1, Posiadacz rachunku i Użytkownicy zobowiązani są do podjęcia środków służących zapewnieniu ich bezpieczeństwa, w szczególności zobowiązani są do przechowywania Narzędzi z zachowaniem należytej staranności oraz nieudostępniania ich osobom nieuprawnionym.

4. Posiadacz rachunku ponosi odpowiedzialność za Dyspozycje złożone za pośrednictwem Systemu bankowości elektronicznej przez osoby nieuprawnione w wyniku nieuprawnionego ich wejścia w posiadanie lub nieuprawnionego udostępnienia im Hasła bądź Numeru PIN, PUK, Karty identyfikacyjnej lub innego Urządzenia do autoryzacji.

§ 22.

1. O przypadkach, o których mowa w § 21 ust. 4, oraz o innych uzasadnionych przypadkach, w szczególności w razie zgubienia, utraty, kradzieży, przywłaszczenia, zniszczenia Urządzeń do autoryzacji, np. Podpisu elektronicznego, Karty identyfikacyjnej, Hasła, Numeru PIN, PUK, Posiadacz rachunku lub Użytkownik powinni niezwłocznie zgłaszać w Banku, w formie opisanej w § 27 ust. 3, w celu dokonania przez Bank zablokowania Urządzenia do autoryzacji i zablokowania dostępu do Systemu bankowości elektronicznej przy użyciu wyżej wymienionych Narzędzi.
2. W przypadku niedokonania zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1, Posiadacz rachunku ponosi odpowiedzialność za Dyspozycje autoryzowane niezablokowanym w Banku Urządzeniem do autoryzacji oraz nie może kwestionować autentyczności Dyspozycji autoryzowanych w wyżej wymieniony sposób, także w przypadku podpisania ich zawieszonym, bądź unieważnionym Podpisem elektronicznym. Bank nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość, kompletność, aktualność oraz zgodność ze stanem faktycznym publicznych list zawieszonych i unieważnionych Certyfikatów.
3. W przypadku potrzeby wydania przez Bank Użytkownikowi nowych Narzędzi, Bank wydaje je na podstawie pisemnego wniosku Posiadacza rachunku, w trybie określonym w § 10. Wydanie przez Bank nowych Narzędzi wymaga zwrotu wydanych przez Bank Urządzeń do autoryzacji, za wyjątkiem sytuacji opisanych w ust. 1.

§ 23.

1. W celu zapewnienia bezpieczeństwa korzystania z Systemu bankowości elektronicznej System ten umożliwia określenie przez Posiadacza rachunku Limitów transakcyjnych Dyspozycji finansowych, które wprowadzane są do Systemu bankowości elektronicznej podczas jego aktywacji.
2. Zmiany Limitów transakcyjnych, o których mowa w ust. 1, wymagają pisemnej Dyspozycji Posiadacza rachunku. Zmiana wyżej wymienionych limitów możliwa jest również na podstawie Dyspozycji złożonej za pośrednictwem Systemu bankowości elektronicznej.

Rozdział 8.

Zablokowanie dostępu do Systemu bankowości elektronicznej, blokada Dyspozycji finansowych lub ograniczenie dostępnych Limitów transakcyjnych

§ 24.

1. W przypadku podania błędnego Hasła dostęp Użytkownika do Systemu bankowości elektronicznej może zostać zablokowany. Zasady blokowania dostępu do Systemu bankowości elektronicznej są opisane w Instrukcji użytkownika.
2. Zablokowanie dostępu do Systemu bankowości elektronicznej dla jednego Użytkownika nie powoduje utraty dostępu do tego Systemu przez pozostałych Użytkowników.
3. Odblokowania dostępu do Systemu bankowości elektronicznej dokonuje Bank na wniosek Posiadacza rachunku, złożony Oddziale Banku lub w formie Zlecenia otwartego za pośrednictwem Systemu bankowości elektronicznej.
4. W przypadku podania błędnego Numeru PIN Urządzenie do autoryzacji do Systemu bankowości elektronicznej może zostać zablokowane. Wprowadzenie przez Użytkownika błędnego Numeru PIN odblokowującego (PUK) może spowodować trwałe zablokowanie Urządzenia do autoryzacji i konieczność jego wymiany. Zasady blokowania i odblokowywania Urządzenia do autoryzacji są opisane w Instrukcji użytkownika.
5. Wydanie przez Bank nowego Urządzenia do autoryzacji dla Użytkownika następuje na pisemny wniosek Posiadacza rachunku.

6. Zasady wydania nowego Podpisu elektronicznego reguluje zawarta przez Posiadacza rachunku lub Użytkownika umowa o świadczenie usług certyfikacyjnych z podmiotem wydającym Podpis elektroniczny.

§ 25.

1. Bank ma prawo zablokowania dostępu do Systemu bankowości elektronicznej, ograniczenia dostępnych Limitów transakcyjnych lub wezwania do zaprzestania korzystania z Urządzeń do autoryzacji przez Użytkownika w przypadku:
 - 1) stwierdzenia korzystania z Systemu bankowości elektronicznej niezgodnie z Umową, Regulaminem bankowości elektronicznej oraz powszechnie obowiązującymi przepisami prawa lub w sposób zagrażający bezpieczeństwu Systemu bankowości elektronicznej i Narzędzi;
 - 2) zajęcia lub blokady rachunku bankowego przez organy do tego uprawnione;
 - 3) podejrzenia nieuprawnionego użycia Narzędzi, w szczególności Hasła, Karty identyfikacyjnej, Podpisu elektronicznego, numerów PIN lub PUK, umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji płatniczej lub w sposób wskazujący na próby łamania zabezpieczeń (w tym Urządzeń do autoryzacji) bądź próby dostępu do danych innych niż udostępnianych na podstawie Umowy;
 - 4) uzasadnionych przyczyn związanych z zagrożeniem bezpieczeństwa Systemu bankowości elektronicznej.
2. Bank informuje Posiadacza rachunku o zablokowaniu dostępu do Systemu bankowości elektronicznej lub ograniczeniu Limitów transakcyjnych lub wzywa do zaprzestania korzystania z Urządzeń do autoryzacji przez Użytkownika, za pośrednictwem poczty elektronicznej. Nie dotyczy to przypadków, gdy przekazanie informacji o zablokowaniu dostępu do Systemu bankowości elektronicznej lub o ograniczeniu Limitów transakcyjnych byłoby nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione na mocy odrębnych przepisów.
3. Decyzję o odblokowaniu dostępu do Systemu bankowości elektronicznej Bank może uzależnić od wyjaśnienia z Posiadaczem rachunku i Użytkownikiem przyczyn wprowadzania blokady dostępu do Systemu bankowości elektronicznej lub ograniczenia Limitów transakcyjnych. Odblokowanie dostępu do Systemu bankowości elektronicznej może wymagać wydania Użytkownikowi nowych Urządzeń do autoryzacji lub nowego Hasła.

§ 26.

1. Bank zastrzega sobie prawo do dodatkowej weryfikacji Dyspozycji finansowej, jeżeli istnieje podejrzenie naruszenia bezpieczeństwa instrumentu płatniczego u Klienta.
2. Bank kontaktuje się z Posiadaczem rachunku w celu dokonania dodatkowej weryfikacji Dyspozycji finansowej podając przyczynę tej weryfikacji, w najbliższym możliwym terminie, nie później jednak niż w terminie, w jakim Bank jest zobowiązany do wykonania danej Dyspozycji finansowej.
3. W celu dokonania dodatkowej weryfikacji, o której mowa w ust. 2, Bank kontaktuje się z Użytkownikiem, który dokonał autoryzacji danego zlecenia płatniczego lub z Posiadaczem rachunku lub z inną osobą uprawnioną do składania Dyspozycji finansowych w imieniu Posiadacza rachunku w jeden z określonych poniżej sposobów:
 - 1) telefonicznie;
 - 2) za pośrednictwem poczty elektronicznej;
 - 3) w inny sposób uzgodniony w Umowie.
4. W przypadku konieczności dokonania dodatkowej weryfikacji Dyspozycji finansowej, o której mowa w ust. 1, Dyspozycję tę uważa się za złożoną w Banku w dacie dokonania pozytywnej weryfikacji tej Dyspozycji.
5. W przypadku braku możliwości skontaktowania się z Posiadaczem rachunku albo w razie negatywnej weryfikacji Dyspozycji finansowej, Bank odmawia wykonania tej Dyspozycji.

§ 27.

1. Posiadaczowi rachunku przysługuje prawo do zablokowania Użytkownikowi dostępu do Systemu bankowości elektronicznej.
2. Zablokowanie dostępu do Systemu bankowości elektronicznej jednemu Użytkownikowi wskazanemu przez Posiadacza rachunku nie powoduje zablokowania dostępu do tego Systemu pozostałym Użytkownikom.
3. Zgłoszenie zablokowania dostępu do Systemu bankowości elektronicznej jest składane w jednej z niżej wymienionych form:
 - 1) pisemnie – w Oddziale;
 - 2) elektronicznie na adres poczty elektronicznej, w postaci skanu zgłoszenia;
 - 3) faksem, z potwierdzeniem telefonicznym, do HelpDesk bankowości elektronicznej;
 - 4) telefonicznie, do HelpDesk bankowości elektronicznej.
4. Adres poczty elektronicznej oraz numery telefonu i faksu, o których mowa w ust. 3, określone są w § 30.
5. Odblokowanie dostępu do Systemu bankowości elektronicznej dokonuje Bank na pisemny wniosek Posiadacza rachunku złożony w formie wskazanej w ust. 3 pkt 1 - 3 lub formie Dyspozycji niefinansowej.
6. Odblokowanie Użytkownikowi dostępu do Systemu bankowości elektronicznej może wymagać wydania nowych Urządzeń do autoryzacji lub Hasła.

Rozdział 9. Opłaty i prowizje

§ 28.

1. Za udostępnienie i korzystanie z Systemu bankowości elektronicznej, realizację Dyspozycji składanych za pośrednictwem Systemu bankowości elektronicznej i inne czynności związane z obsługą Systemu bankowości elektronicznej Bank pobiera opłaty i prowizje zgodnie z Taryfą opłat i prowizji obowiązującą w Banku w dniu realizacji Dyspozycji lub wykonywanej czynności.
2. Opłaty i prowizje mogą być uiszczone przez Posiadacza rachunku w formie:
 - 1) gotówkowej lub
 - 2) bezgotówkowej, w drodze obciążenia rachunku bankowego.
3. Bank zastrzega sobie prawo do zmiany Taryfy opłat i prowizji w trakcie obowiązywania Umowy, bez wypowiedzenia warunków Umowy, w przypadkach określonych w Regulaminie UP, oraz w trybie określonym dla zmiany Regulaminu bankowości elektronicznej, wskazanym w § 33.
4. Bank informuje Posiadacza rachunku o zmianach Taryfy opłat i prowizji, które są związane z udostępnieniem, korzystaniem i obsługą Systemu bankowości elektronicznej oraz realizacją Dyspozycji składanych za pośrednictwem tego Systemu.

Rozdział 10. Reklamacje dotyczące Dyspozycji niefinansowych oraz funkcjonowania Systemu bankowości elektronicznej

§ 29.

1. Posiadacz rachunku ma prawo do zgłaszania reklamacji dotyczących Dyspozycji niefinansowych oraz funkcjonowania Systemu bankowości elektronicznej.
2. Reklamacje zgłaszane są z wykorzystaniem formularza znajdującego się na stronie internetowej Banku, telefonicznie, w Oddziale, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub faksu.
3. Posiadacz rachunku ma obowiązek szczegółowego i wyczerpującego opisanie przedmiotu reklamacji.

4. Do reklamacji winny być dołączone wszystkie niezbędne dokumenty służące do wykazania zasadności reklamacji.
5. W przypadku, gdy reklamacja dotyczy uszkodzenia wydanych przez Bank Urządzeń do autoryzacji należy opisać uszkodzenia i dołączyć reklamowane Urządzenia.
6. Do terminów zgłoszenia reklamacji oraz trybu i terminu rozpatrzenia reklamacji przez Bank stosuje się odpowiednio postanowienie § 19 ust. 2.

Rozdział 11. **Wsparcie dla Systemu bankowości elektronicznej**

§ 30.

1. Bank zapewnia Posiadaczowi rachunku w okresie obowiązywania Umowy wsparcie za pośrednictwem HelpDesk Bankowości elektronicznej, z wyjątkiem problemów związanych z korzystaniem z Urządzeń do autoryzacji nie wydanych lub nie udostępnionych przez Bank.
2. Wsparcie za pośrednictwem HelpDesk Bankowości elektronicznej obejmuje w szczególności:
 - 1) udzielanie informacji związanych z funkcjonowaniem Systemu bankowości elektronicznej;
 - 2) identyfikację i przygotowywanie rozwiązań problemów zgłaszanych przez Użytkowników, związanych z korzystaniem z Systemu bankowości elektronicznej;
 - 3) wyjaśnianie specyfiki związanej z zasadami przetwarzania poszczególnych rodzajów Dyspozycji składanych za pośrednictwem Systemu bankowości elektronicznej;
 - 4) przyjmowanie reklamacji dotyczących funkcjonowania Systemu bankowości elektronicznej.
3. HelpDesk Bankowości elektronicznej dostępny jest w dni robocze, w godzinach i pod numerami telefonów określonymi na stronie internetowej Banku: www.bgk.pl.
4. Posiadacz rachunku ma możliwość przekazywania zapytań do HelpDesk bankowości elektronicznej za pośrednictwem formularza kontaktowego zamieszczonego na stronie Banku: www.bgk.pl, poczty elektronicznej lub faksu.
5. Adres poczty elektronicznej oraz numer faksu, o których mowa w ust. 4, dostępne są na stronie internetowej Banku: www.bgk.pl oraz w Oddziale.
6. O zmianie godzin pracy, numerów telefonów lub faksu lub adresu poczty elektronicznej HelpDesk bankowości elektronicznej, o których mowa w ust. 3 i 5, Bank informuje Komunikatem Banku, jednocześnie aktualizując wyżej wymienione dane na stronie internetowej Banku: www.bgk.pl. Wyżej wymienione zmiany nie stanowią zmiany Umowy.
7. Bank zastrzega sobie prawo nagrywania i przechowywania zapisów rozmów telefonicznych przeprowadzonych przez Użytkowników z konsultantami HelpDesk bankowości elektronicznej.

Rozdział 12. **Rozwiązanie Umowy**

§ 31.

1. Wypowiedzenie umowy rachunku bankowego powoduje wypowiedzenie Umowy w zakresie rachunku, którego dotyczy wypowiedzenie.
2. Umowa, o ile nie zostanie wypowiedziana wcześniej, wygasa z dniem rozwiązania umowy ostatniego rachunku bankowego wskazanego w Umowie do obsługi w Systemie bankowości elektronicznej.

§ 32.

1. Rozwiązanie Umowy może nastąpić przez każdą ze stron, z zachowaniem 30 - dniowego okresu wypowiedzenia, liczonego od daty doręczenia wypowiedzenia Umowy, z zastrzeżeniem § 33 ust. 4. W dniu rozwiązania Umowy Bank dokonuje blokady dostępu do Systemu bankowości elektronicznej.
2. Bankowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy tylko z ważnych przyczyn, za które uważa się w szczególności:
 - 1) zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa mające wpływ na realizację Umowy;

- 2) potrzebę dostosowania do zmian wprowadzonych w obowiązującym w Banku systemie informatycznym;
 - 3) rażące naruszenie przez Posiadacza rachunku lub Użytkownika Umowy, Regulaminu bankowości elektronicznej lub Regulaminu RB;
 - 4) podejrzenie naruszenia przez Posiadacza rachunku lub Użytkownika powszechnie obowiązujących przepisów prawa;
 - 5) wycofanie Systemu bankowości elektronicznej z oferty Banku;
 - 6) zmiany w zakresie funkcjonalności Systemu bankowości elektronicznej uniemożliwiające dalsze świadczenie usługi Bankowości elektronicznej.
3. W przypadku wypowiedzenia Umowy, Posiadacz rachunku jest zobowiązany zwrócić, w okresie wypowiedzenia Umowy, wszystkie wydane mu przez Bank i niezwrócone Urządzenia do autoryzacji, pod rygorem obciążenia go opłatami z tytułu niedokonania zwrotu tych Urządzeń zgodnie z Taryfą opłat i prowizji.

Rozdział 13. Zmiana Regulaminu bankowości elektronicznej

§ 33.

1. Regulamin bankowości elektronicznej stanowi integralną część Umowy i jest udostępniany na stronie internetowej Banku: www.bgk.pl.
2. Bank zastrzega sobie prawo dokonywania zmian Regulaminu bankowości elektronicznej w trakcie obowiązywania Umowy, bez wypowiedzenia Umowy. Zmiany są wprowadzane na zasadach i w trybie przewidzianym dla zmiany Regulaminu RB. Tryb złożenia sprzeciwu wobec tych zmian wraz z wypowiedzeniem Umowy przez Posiadacza rachunku określa Regulamin RB.
3. Niezłożenie sprzeciwu wraz z wypowiedzeniem Umowy, o których mowa w ust. 2, oznacza, że Posiadacz rachunku wyraża zgodę na wprowadzone zmiany i treść zmienionego Regulaminu bankowości elektronicznej. W takim przypadku zmiany Regulaminu bankowości elektronicznej obowiązują od dnia podanego w informacji o zmianach Regulaminu bankowości elektronicznej.
4. Złożenie przez Posiadacza rachunku sprzeciwu wobec zmian Regulaminu bankowości elektronicznej skutkuje rozwiązaniem Umowy z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian Regulaminu bankowości elektronicznej.

Rozdział 14. Postanowienia końcowe

§ 34.

1. W związku z art. 14 ust. 2 ustawy z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym (Dz. U. z 2013r. poz. 262, z późn. zm.) Bank informuje, że:
 - 1) Certyfikat jest wystawiany przez Bank Posiadaczowi rachunku na podstawie Umowy;
 - 2) Bank wystawia Certyfikat w celu autoryzacji Dyspozycji składanych w Systemie bankowości elektronicznej;
 - 3) Certyfikaty wystawiane przez Bank nie są certyfikatami kwalifikowanymi;
 - 4) podpis elektroniczny weryfikowany przy pomocy Certyfikatu nie wywołuje skutków prawnych równorzędnych podpisowi własnoręcznemu, z zastrzeżeniem ust. 2;
 - 5) system dobrowolnej rejestracji podmiotów kwalifikowanych umożliwia uzyskanie wpisu do rejestru kwalifikowanych podmiotów świadczących usługi certyfikacyjne;
 - 6) Bank nie jest podmiotem kwalifikowanym.
2. Na podstawie art. 7 ust. 1 - 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (Dz. U z 2015 r. poz. 128) oświadczenia woli związane z dokonywaniem czynności bankowych mogą być składane w postaci elektronicznej, a jeśli ustawa zastrzega dla czynności prawnej formę pisemną, uznaje się, że czynność dokonana w postaci elektronicznej spełnia wymagania formy pisemnej także wtedy, gdy forma została zastrzeżona pod rygorem nieważności. Dokumenty związane z czynnościami bankowymi mogą być sporządzane na informatycznych

nośnikach elektronicznych, jeżeli dokumenty te będą w sposób należyty utworzone, utrwalone, przekazane, przechowywane i zabezpieczone. Zgodnie z właściwymi przepisami wykonawczymi utworzenie dokumentu polega na zapisaniu sekwencji danych, związanych z jedną lub wieloma czynnościami bankowymi, na elektronicznym nośniku informacji i podpisaniu tych danych, przy czym za wystarczające uważane jest podpisanie poprzez złożenie podpisu elektronicznego lub dołączenie danych identyfikujących, zgodnie z umową stron.

3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie bankowości elektronicznej oraz Umowie mają zastosowanie postanowienia właściwego dla Posiadacza rachunku Regulaminu RB, Regulaminu UP oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
4. Regulamin bankowości elektronicznej – zgodnie z art. 384 kodeksu cywilnego oraz art. 109 ust. 2 Prawa bankowego – ma charakter wiążący dla stron.