

REGULAMIN

KORZYSTANIA Z SYSTEMU BANKOWOŚCI INTERNETOWEJ R-ONLINE BIZNES

Rozdział I POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Niniejszy Regulamin określa zasady obsługi Klientów przez Raiffeisen Bank Polska S.A. za pośrednictwem systemu bankowości internetowej R-Online Biznes, oraz serwisu bankowości mobilnej Mobilny Bank dla Klientów instytucjonalnych.

§ 2

Pojęcia użyte w niniejszym Regulaminie oznaczają:

Autoryzacja zlecenia płatniczego	Potwierdzenie złożenia przez Użytkownika Zlecenia płatniczego, czyli wyrażenie zgody na wykonanie transakcji płatniczej w sposób wskazany w Regulaminie.
Bank	Raiffeisen Bank Polska S.A.
Dyspozycje	Pisemne lub telefoniczne dyspozycje składane przez Klienta, w związku z udostępnieniem i korzystaniem z Systemu. Dyspozycje pisemne to odpowiednio: - Formularz Upoważnień Użytkownika - Formularz Konfiguracji Systemu - Elektroniczny Formularz Konfiguracji Systemu - Załącznik Nr 1 / Aneks do wniosku o otwarcie i prowadzenie rachunku dla Małych Firm w Raiffeisen Bank Polska S.A. lub inne dotyczące systemu R-Online Biznes.
Elektroniczne dyspozycje modyfikacji	Elektroniczne dyspozycje dotyczące zmiany wybranych przez Klienta uprawnień i konfiguracji Systemu dokonywane w Systemie przez wybranych po stronie Klienta Użytkowników, o ile Bank udostępni taką usługę.
Hasło logowania	Ciąg znaków ustanowiony przez Użytkownika służący do logowania do Systemu i Mobilnego Banku.
Hasło Startowe	Ciąg znaków ustanawiany przez Bank, służący do pierwszego logowania do IKD lub logowania po odblokowaniu przez Bank Internetowych Kanatów Dostępu.
Hasło jednorazowe	Ciąg znaków ustanowiony przez Bank, służący do pierwszego logowania do IKD lub logowania po odblokowaniu.
Hasło SMS	Unikalny ciąg znaków ustanowiony przez Bank, służący do autoryzacji operacji, w tym Zleceń płatniczych oraz danych kontrahentów dla Klientów posiadających taką metodę autoryzacji w Systemie, przesyłane za pomocą wiadomości tekstowej SMS.
Klient	Klient określony w Regulaminie rachunku, posiadający w Banku rachunek.
Identyfikator	Indywidualny dla każdego Użytkownika ciąg znaków nadawany przez Bank i służący do logowania.
Identyfikacja	Weryfikacja Użytkownika przez Bank z dokumentem tożsamości i spisanie cech dokumentu z pełnymi danymi identyfikującymi osobę, takimi jak imię, nazwisko, adres, numer PESEL, a w przypadku nierezydenta data urodzenia.
Internetowe kanały dostępu (IKD)	Kanały dostępu informatycznego obejmujące: R-Online Biznes, opisany w niniejszym Regulaminie; R-Online, opisany w Regulaminie Świadczenia Usług przez Raiffeisen Bank Polska S.A. za pośrednictwem Elektronicznych kanałów dostępu dla Klientów indywidualnych; R-Dealer opisany w Regulaminie korzystania z Internetowej Platformy Transakcyjnej R-Dealer oraz funkcjonalności R-Dealer Mobile dostępnej w Mobilnym Banku dla Klientów Indywidualnych lub Regulamin korzystania z Internetowej Platformy Transakcyjnej R-Dealer oraz funkcjonalności R-Dealer Mobile dostępnej w Mobilnym Banku dla Klientów bankowości prywatnej Friedrich Wilhelm Raiffeisen, umożliwiające wykonywanie Dyspozycji lub uzyskanie informacji dotyczących rachunku/ów lub innych Produktów i usług, dostępnych w poszczególnych kanałach za pośrednictwem przeglądarki internetowej.

Klucz podpisu elektronicznego Klucz prywatny Użytkownika, za pomocą którego Użytkownik w połączeniu z kodem PIN autoryzuje wszystkie operacje, w tym Zlecenia płatnicze oraz dane kontrahentów.

Kod PIN Osobisty numer identyfikacyjny Użytkownika. Sposób zabezpieczenia Urządzenia kryptograficznego.

Konsultant Systemu Pracownik Banku odpowiedzialny za bieżące wsparcie w zakresie użytkowania Systemu i wsparcie techniczne.

Mobilny Bank Serwis bankowości mobilnej umożliwiający obsługę udostępnionych w danej chwili przez Bank produktów bankowych z wykorzystaniem urządzenia mobilnego (np. telefonu komórkowego) obsługującego transmisję danych oraz wyposażonego w odpowiednie oprogramowanie i system operacyjny.

Metoda autoryzacji Hasło SMS i/lub Podpis elektroniczny przechowywany na Urządzeniu Kryptograficznym.

Oprogramowanie Sterowniki urządzeń kryptograficznych, certyfikaty oraz komponenty udostępnione przez Bank.

Pakiet Startowy Identyfikator i Hasło Startowe służące do pierwszego logowania do Systemu lub logowania po odblokowaniu przez Bank do Systemu.

Podpis elektroniczny Ciąg cyfrowy umożliwiający potwierdzenie autentyczności i integralności składanego Zlecenia płatniczego oraz weryfikację tożsamości Użytkownika składającego podpis.

Protokół odbioru usługi Dokument zawierający potwierdzenie przez Klienta wykonania Serwisu Systemu.

Powiadomienia Usługa umożliwiająca otrzymywanie powiadomień, w tym wiadomości SMS dotyczących korzystania z Systemu.

Regulamin Regulamin korzystania z systemu bankowości internetowej R-Online Biznes.

Regulamin rachunku Regulamin otwierania i prowadzenia rachunków bankowych oraz rachunków lokat terminowych w Raiffeisen Bank Polska S.A. lub Regulamin Rachunków Bankowych, Lokat Terminowych i Kart Debetowych dla Małych Przedsiębiorstw w Raiffeisen Bank Polska S.A., do którego regulaminu odsyła Umowa.

Serwis Usługa wykonywana przez Serwisanta w ramach świadczonych na rzecz Banku usług obejmująca instalację Oprogramowania i/lub szkolenie Klienta z zakresu obsługi Systemu.

Serwisant Pracownik Banku, pracownik zatrudniony na umowę zlecenie lub pracownik firmy współpracującej z Bankiem w zakresie wdrażania Systemu oraz Serwisu.

System System bankowości internetowej R-Online Biznes. Jest to zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania zapewniający przechowywanie, przetwarzanie, wysyłanie i odbieranie poprzez łącza teleinformatyczne danych stanowiących żądania realizacji usług bankowych (w tym żądania udostępnienia informacji o rachunku Klienta i operacjach na tym rachunku) oraz wyniki obsługi tych żądań przez Bank.

Tabela opłat i prowizji Tabela Opłat i Prowizji dla Podmiotów Gospodarczych lub Tabela opłat, oprocentowania i prowizji dla Klientów z segmentu Małych Przedsiębiorstw obowiązująca w Banku, do której odsyła Umowa.

Transakcja płatnicza Zainicjowana za pośrednictwem Systemu, Internetowych kanałów dostępu lub Mobilnego Banku, przez Użytkownika lub przez odbiorcę, wpłata, transfer lub wypłata środków pieniężnych.

Umowa Umowa lub umowa ramowa dotycząca otwarcia i prowadzenia rachunku bankowego, w tym obejmująca udostępnienie i korzystanie z Systemu.

Urządzenia kryptograficzne Czytniki kart mikroprocesorowych, karty mikroprocesorowe (udostępniane opcjonalnie na życzenie Klienta) lub tokeny USB (urządzenie podłączane wyłącznie na czas wykonania operacji wymagających podpisu, w tym Zlecenia płatniczego, bezpośrednio do portu USB ze zintegrowanym mikroprocesorem - funkcjonalnie równoważne z kartą i czytnikiem w jednym urządzeniu) wykorzystywane do autoryzacji operacji Klienta, w tym Autoryzacji zlecenia płatniczego dla Klientów posiadających taką metodę autoryzacji w Systemie.

Urządzenia kryptograficzne są jedynym nośnikiem Klucza podpisu elektronicznego dopuszczonym przez Bank do stosowania, z wyjątkiem sytuacji uzgodnionych z Klientem indywidualnie. Przechowywanie Klucza podpisu elektronicznego na innym nośniku niż urządzenie kryptograficzne niesie za sobą ryzyko autoryzacji operacji, w tym Zleceń płatniczych oraz danych kontrahentów przez osoby nieupoważnione, za które Klient ponosi pełną odpowiedzialność.

Pozostawienie tokena USB w porcie, poza czasem niezbędnym na wykonanie operacji, niesie ryzyko autoryzacji operacji, w tym Zleceń płatniczych oraz danych kontrahentów przez osoby nieupoważnione przez Klienta, za które Klient ponosi odpowiedzialność.

R-Connect Usługa umożliwiająca komunikację pomiędzy systemami finansowo-księgowymi Klienta a Systemem za pomocą usług sieciowych.

Ustawa o usługach płatniczych Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. Nr 199, poz. 1175, z późn. zm.) lub każda inna ustawa, która ją zastąpi, oraz przepisy wykonawcze do tej ustawy.

Użytkownik Klient lub osoba wskazana przez Klienta jako uprawniona do korzystania z Systemu (w tym dokonywania Transakcji płatniczych) oraz do odbioru urządzeń kryptograficznych, zamawiania ich instalacji i/lub zamawiania szkoleń.

Zlecenie płatnicze Oświadczenie Użytkownika lub odbiorcy zawierające polecenie wykonania Transakcji płatniczej.

Rozdział II

OGÓLNE WARUNKI I ZASADY KORZYSTANIA Z SYSTEMU

§ 3

- Warunkiem korzystania z Systemu jest posiadanie przez Klienta rachunku/ów w Banku oraz spełnienie wymagań określonych przez Bank w instrukcji wymagania użytkowe Systemu dostępnej na stronie <https://moj.raiffeisenpolbank.com/wymagania-systemu> Bank świadczy usługi związane z Systemem na podstawie zawartej z Klientem Umowy wraz z Załącznikami, na zasadach w niej określonych oraz na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
- W ramach Systemu Bank udostępni Klientowi możliwość skorzystania z wybranych usług z zastrzeżeniem prawa do zmiany ich zakresu oraz zakresu ich obsługi za pośrednictwem Systemu.
- Serwis Mobilny Bank może być udostępniony każdemu Użytkownikowi Systemu na mocy i uprawnieniach zawartych w Dyspozycjach. Warunkiem koniecznym korzystania z serwisu Mobilny Bank jest aktywowanie Systemu przez Użytkownika. Uprawnienia nadane do Systemu są nadrzędne i dziedziczone do serwisu Mobilny Bank.
- W ramach Systemu, Bank udostępni Klientowi możliwość skorzystania z usługi Powiadomienia. Po każdej operacji wykonanej w Systemie generowana jest informacja dotycząca zalogowania i/lub nieudanej próby logowania i/lub zablokowania dostępu do Systemu i/lub odrzucenia dyspozycji złożonej przez System i/lub wystanie przelewu o wartości powyżej określonej kwoty.

§ 4

- Klient zobowiązuje się do używania wersji Oprogramowania zalecanej przez Bank i zamieszczonej na liście referencyjnej dostępnej na stronie internetowej Banku, materiałach informacyjnych i/lub u pracowników Banku.
- Bank zobowiązuje się do dostarczania Klientowi wymogów technicznych i zasad bezpieczeństwa korzystania z systemu, z zastrzeżeniem możliwości ich zmian poprzez ich publikowanie na stronie internetowej Banku, w materiałach informacyjnych i/lub przez pracowników Banku.
- Klient zobowiązuje się do stosowania wymogów technicznych i zasad bezpieczeństwa korzystania z Systemu dostarczonych przez Bank.
- Klient zobowiązany jest dostosować posiadane urządzenia i Oprogramowanie zgodnie z opisanymi w ust. 2 zaleceniami.
- Klient nie ma prawa do kopiowania, odstąpienia, użyczania lub udostępniania w jakiegokolwiek formie osobom trzecim całości lub części dokumentacji i/lub Oprogramowania bez uprzedniej pisemnej zgody Banku.
- Klient nie ma prawa do dokonywania jakichkolwiek zmian w dokumentacji, Oprogramowaniu i/lub Urządzeniach kryptograficznych oraz nie może zmieniać, tłumaczyć, dekompilować lub w jakiegokolwiek innej formie ingerować w nie. Wyłącznie prawo do dokumentacji, Oprogramowania i Urządzeń kryptograficznych udostępnionych Klientowi posiada Bank.

Rozdział III

OPLĄTY I PROWIZJE ZWIĄZANE Z UDOSTĘPNIANIEM I KORZYSTANIEM Z SYSTEMU

§ 5

- Za Serwis, użytkowanie, zmiany zakresu uprawnień i konfiguracji Systemu, operacje przeprowadzane za pośrednictwem Systemu, Bank pobiera prowizję i opłaty, zgodnie z obowiązującą w Banku Tabelą opłat i prowizji. Prowizje i opłaty są pobierane z rachunku wskazanego w Umowie, chyba że strony ustalą inaczej.
- Opłata za użytkowanie Systemu pobierana jest za każdy rozpoczęty miesiąc użytkowania Systemu, począwszy od miesiąca następnego po miesiącu, w którym podpisana została Umowa/Wniosek.
- W celu umożliwienia realizacji uprawnień Banku do obciążania wskazanego rachunku Klienta, Klient zobowiązany jest utrzymywać na tym rachunku środki w wysokości wystarczającej do pokrycia prowizji i opłat Banku. Jeżeli na wskazanym rachunku brakuje środków, Bank ma prawo obciążyć wskazany rachunek również w przypadku braku wystarczających środków (w ciężar debetu) albo pobrać należne opłaty i prowizje z innych rachunków Klienta w Banku.
- Pozostałe opłaty i prowizje Bank będzie pobierał zgodnie z Umową i/lub innymi uzgodnieniami zawartymi pomiędzy Klientem a Bankiem.
- W przypadku Serwisu poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej Klient zlecający Bankowi dokonanie Serwisu zobowiązuje się do pokrycia poniesionych przez Bank dodatkowych kosztów, niezwłocznie na pierwsze żądanie Banku, chyba że strony pisemnie ustalą inaczej.
- Bank może zażądać zwrotu wszelkich kosztów poniesionych w związku z gotowością i działaniami Banku mającymi na celu instalację Urządzeń kryptograficznych, w przypadku, kiedy instalacja nie może dojść do skutku z przyczyn leżących po stronie Klienta. Klient zobowiązuje się do niezwłocznego zwrotu poniesionych z tego tytułu kosztów, na pierwsze żądanie Banku.
- Urządzenia kryptograficzne udostępnione Klientowi przez Bank stanowią własność Banku. Klient zobowiązany jest do poniesienia jednorazowej opłaty z tytułu ich użytkowania (zgodnie z Tabelą opłat i prowizji), oraz ich zwrotu na prośbę Banku lub z datą rozwiązania Umowy lub z datą rozwiązania ewentualnej odrębnej Umowy o udostępnienie i korzystanie z Systemu.
- Oprogramowanie i Urządzenia kryptograficzne, udostępnione przez Bank lub nabyte przez Klienta samodzielnie, Klient utrzymuje na własny koszt, ponosząc za ich prawidłowe wykorzystywanie i przechowywanie pełną odpowiedzialność.

Rozdział IV

TRYB ZAWIERANIA UMOWY I SKŁADANIA DYSPOZYCJI

§ 6

- Za wyspecyfikowanie zakresu uprawnień poszczególnych Użytkowników odpowiada Klient składając Dyspozycję ze wskazaniem dostępnych w Systemie rachunków, zakresu uprawnień, osób upoważnionych do korzystania z Systemu.
- Klient upoważnia Bank do zasięgnięcia wszelkich informacji niezbędnych do podjęcia decyzji o podpisaniu Dyspozycji w zakresie dokonywania zmian konfiguracji i uprawnień w Systemie.
- W przypadku nie podania przez Klienta wszystkich informacji wymaganych do realizacji Dyspozycji, Bank zastrzega sobie prawo do odmowy jej realizacji.
- Bank zobowiązany jest do przeprowadzenia Identyfikacji każdego Użytkownika Systemu, dla którego wniosek o dostęp lub zmianę uprawnień zawiera uprawnienia do składania Zleceń płatniczych.
- Bank zastrzega sobie prawo do wstrzymania realizacji Dyspozycji w przypadku jej niekompletności, wieloznacznej interpretacji bądź braku przeprowadzenia Identyfikacji Użytkownika z uprawnieniami do składania Zleceń płatniczych.
- Klient lub osoba wskazana przez Klienta jako uprawniona do korzystania z Systemu ma możliwość składania telefonicznych Dyspozycji dotyczących zamawiania Pakietu Startowego, oraz zamawiania szkoleń i urządzeń kryptograficznych, które zostaną przekazane zgodnie z § 7 ust. 6. Użytkownik nie może zamawiać Pakietu Startowego dla innego Użytkownika.
- Bank jest uprawniony do weryfikowania tożsamości Klienta lub osoby wskazanej przez Klienta na podstawie danych znajdujących się w Formularzu Uprawnień Użytkownika lub Elektronicznym Formularzu Konfiguracji Systemu lub Załączniku Nr 1 / Aneksie do wniosku o otwarcie i prowadzenie rachunku dla Małych Firm w Raiffeisen Bank Polska S.A.
- Wszystkie Dyspozycje w formie papierowej powinny być podpisane przez osoby upoważnione do składania oświadczeń woli w imieniu Klienta. Dyspozycje składane w formie innej niż papierowa, a udostępnionej przez Bank mogą być autoryzowane zgodnie z wcześniejszą pisemną deklaracją Klienta podpisaną przez osoby upoważnione do składania oświadczeń woli w imieniu Klienta. Formularze wszystkich dokumentów i Dyspozycji są

dostępne dla Klienta na stronie internetowej Banku, w siedzibie Banku i/lub u pracowników Banku.

- Bank zastrzega sobie prawo do nanoszenia zmian w formularzach w celu odwzorowania aktualnie oferowanych usług i funkcji Systemu.

Rozdział V INSTALACJA URZĄDZEŃ KRYPTOGRAFICZNYCH, SZKOLENIA I MODYFIKACJE SYSTEMU

§ 7

- Czynności w ramach Serwisu wykonywane są przez Klienta, z zastrzeżeniem przypadków realizowanych przez Serwisanta na podstawie złożonej przez Klienta Dyspozycji zlecającej Serwis Bankowi.
- Bank może odmówić Serwisu, w przypadku, gdy:
 - Klient nie spełnia wymagań określonych w Regulaminie i/lub dokumentacie - Wymagania użytkowe Systemu,
 - zaistnieją inne przyczyny, które w opinii Banku uniemożliwią wykonanie Serwisu.
- W przypadku zlecenia Serwisu przez Klienta Bankowi, realizacja następuje w terminie do 14 dni roboczych od dnia złożenia Umowy i poprawnie wypełnionego i podpisanego kompletu dokumentów, o których mowa w § 6 ust. 1. Bank nie ponosi odpowiedzialności w przypadku niedotrzymania powyższego terminu, z przyczyn nie leżących po stronie Banku.
- W przypadku Serwisu zleconego Bankowi poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej termin, o którym mowa w § 7 ust. 3 może ulec wyłączeniu, o czym Bank poinformuje Klienta.
- Termin wykonania Serwisu zostanie uzgodniony z Klientem przez Serwisanta wraz z szczegółowymi warunkami techniczno-organizacyjnymi, które Klient potwierdza przesyłając (faks / e-mail) podpisane Potwierdzenie zaplanowania wizyty.
- Przed ustalonym terminem Serwisu, Bank na własny koszt wyśle:
 - Pakiet Startowy na numer telefonu komórkowego wskazany w Formularzu Uprawnień Użytkownika lub Załączniku Nr 1 / Aneksie do Wniosku o otwarcie i prowadzenie rachunku dla Małych Firm, za pomocą wiadomości tekstowej SMS lub na adres korespondencyjny Użytkownika Klienta (wskazany w ww. formularzach) pocztą tradycyjną (list priorytetowy polecony) lub przesyłką kurierską (na koszt Klienta), oddzielnie dla każdego Użytkownika Systemu.
 - Urządzenie kryptograficzne zostanie wydane Klientowi przy podpisaniu Umowy przez/za Klienta lub wysłane pocztą kurierską na ręce Użytkownika Systemu. Klient lub upoważniona przez Klienta osoba ma możliwość odbioru urządzeń kryptograficznych, w dowolnym Oddziale Banku, na podstawie Protokołu odbioru podpisanego przez/za Klienta.
- Serwis wykonywany przez Serwisanta może obejmować:
 - zainstalowanie i konfigurację Urządzeń kryptograficznych,
 - ogólne przeszkolenie Klienta w zakresie obsługi Systemu, w zależności od opcji zadeklarowanych przez Klienta w Dyspozycji.
- Serwis jest realizowany przez Serwisanta na wskazanych przez Klienta komputerach oraz dla wskazanych osób.
- Szkolenie w zakresie obsługi Systemu odbywa się jednorazowo dla wszystkich wyznaczonych do tego celu Użytkowników wskazanych Serwisantowi przez Klienta.
- Przed rozpoczęciem Serwisu na wskazanym stanowisku komputerowym Klient zobowiązuje się do sporządzenia kopii zapasowej danych tam przechowywanych. Bank nie odpowiada za ewentualną utratę danych będącą wynikiem instalacji Urządzeń kryptograficznych, a Klient zrzeka się jakichkolwiek roszczeń wobec Banku z tego tytułu.
- W celu umożliwienia wykonania Serwisu Klient zobowiązuje się do udostępniania Serwisantowi urządzeń wymienionych w dokumencie Wymagania użytkowe Systemu i administratora systemu komputerowego Klienta.
- Klient potwierdza wykonanie Serwisu oraz poprawne funkcjonowanie Systemu w Protokole odbioru usługi.

§ 8

- Warunkiem niezbędnym do korzystania przez Klienta z Usługi R-Connect jest dostęp do Systemu.
- Bank zapewni Klientowi dostęp do Usługi R-Connect po złożeniu w Banku poprawnie wypełnionego i podpisanego przez Klienta Formularza Udostępnienia Usługi R-Connect.
- Cennik opłat za usługę R-Connect znajduje się w Formularzu Udostępnienia Usługi R-Connect.
- Klient nabywa certyfikat autoryzacyjny (w standardzie X.509), niezbędny do podpisu komunikatów XML z płatnościami z wykorzystaniem Usługi R-Connect we własnym zakresie i na własny koszt.
- Klient posiadający dostęp do Elektronicznych dyspozycji modyfikacji w Systemie może samodzielnie, za pośrednictwem Użytkowników

Systemu dokonać zmiany wybranych uprawnień i konfiguracji Systemu w zakresie Usługi R-Connect.

- Do Usługi R-Connect stosuje się odpowiednio postanowienia Regulaminu dotyczące Systemu.

§ 9

- Zakres uprawnień Użytkownika w Systemie oraz serwisie Mobilny Bank nadawany jest na podstawie załącznika do Umowy (Elektroniczny Formularz Konfiguracji Systemu, Formularz Konfiguracji Systemu i/lub Formularz Uprawnień Użytkownika lub Załącznik Nr 1 / Aneks do wniosku o otwarcie i prowadzenie rachunku dla Małych Firm w Raiffeisen Bank Polska S.A.) lub aktualnie obowiązującej Karty Wzorów Podpisów zgodnie z danymi w tych Dyspozycjach zawartymi.
- Klient może dokonać zmiany wybranych przez siebie uprawnień i konfiguracji Systemu:
 - Samodzielnie, za pośrednictwem Użytkowników Systemu, którym Klient nadał uprawnienia do składania Elektronicznych dyspozycji modyfikacji. Elektroniczne dyspozycje modyfikacji zaczną obowiązywać po ich zatwierdzeniu przez Użytkowników mających uprawnienia do podpisywania Elektronicznych dyspozycji modyfikacji.
 - Składając w Banku stosowne Dyspozycje zawierające zakres zmian, które zaczną obowiązywać po wprowadzeniu ich przez Bank, w ciągu 7 dni roboczych od daty złożenia Dyspozycji. Zmiany dokonane w systemie będą odwzorowane w serwisie Mobilny Bank dla wszystkich produktów bankowych obsługiwanych w danej chwili w tym serwisie.
- Dokonane przez Klienta zmiany w Karcie Wzorów Podpisów nie są z niej przenoszone automatycznie do Systemu i muszą być wskazane przez Klienta poprzez wypełnienie stosownej Dyspozycji.

Rozdział VI UŻYTKOWANIE SYSTEMU

§ 10

- Bank jest upoważniony do udostępniania informacji o obrotach i stanie salda na rachunku Klienta oraz realizacji otrzymanych zleceń w ciężar i na rzecz rachunków Klienta za pośrednictwem Systemu, oraz serwisu Mobilny Bank, jeżeli żądanie Klienta jest potwierdzone właściwymi hasłami i uprawnieniami Użytkownika w Systemie i/lub serwisie Mobilny Bank.
- Bank udostępnia Klientowi elektroniczne wyciągi z rachunków, wskazanych przez Klienta w Dyspozycji, o ile nie istnieją przyczyny techniczne uniemożliwiające ich udostępnienie.
- Bank udostępnia Klientowi Hasła SMS i wysyła w celu autoryzacji wszystkich operacji, w tym Zleceń płatniczych oraz danych kontrahentów na numer telefonu komórkowego wskazany w Formularzu Uprawnień Użytkownika lub Załączniku Nr 1 / Aneksie do Wniosku o otwarcie i prowadzenie rachunku dla Małych Firm dla Klientów posiadających taką metodę autoryzacji w Systemie.
- Bank udostępnia Klientowi Metody autoryzacji wykorzystujące Hasła SMS albo Podpis elektroniczny przechowywany na Urzędzeniu Kryptograficznym.
- Bank zastrzega sobie prawo do jednostronnego żądania od Klienta potwierdzenia Zleceń płatniczych i innych operacji składanych za pośrednictwem Systemu z wykorzystaniem Podpisu elektronicznego i Hasła SMS, o czym Klient zostanie poinformowany za pośrednictwem Systemu.
- Bank zaleca Klientowi korzystanie z Systemu na przeznaczonym wyłącznie do tego celu komputerze, z uwzględnieniem zasad opisanych w § 18 ust.3.

§ 11

- Wejście do Systemu oraz serwisu Mobilny Bank i korzystanie z jego funkcji możliwe jest po podaniu prawidłowego unikalnego Identyfikatora Użytkownika wraz z powiązanim z nim Hasłem logowania. Metoda logowania może zostać rozszerzona przez Użytkownika lub Bank o logowanie Hasłem SMS lub Podpisem elektronicznym. W przypadku serwisu Mobilny Bank Identyfikator podawany jest tylko podczas instalacji, lub ponownej instalacji serwisu na urządzeniu mobilnym.
- Hasła Startowe dla Użytkowników dostarczane są w Pakietach Startowych przesyłanych zgodnie z § 7 ust. 6.
- Podczas pierwszego użycia Systemu Użytkownik po poprawnym wprowadzeniu Pakietu Startowego, otrzymanego w formie wiadomości tekstowej SMS a następnie po wprowadzeniu Hasła jednorazowego (druga wiadomość z Banku) oraz swojej daty urodzenia, zobowiązany jest zmienić swoje Hasło Startowe z Pakietu Startowego na własne Hasło logowania.
- Aktywacja Użytkownika, który otrzymał Hasło Startowe pocztą tradycyjną (list priorytetowy polecony lub przesyłka kurierska) nastąpi poprzez kontakt telefoniczny z Bankiem, po udzieleniu Konsultantowi Systemu poprawnych odpowiedzi na pytania weryfikujące oraz zmianie Hasła Startowego na własne Hasło logowania.
- Uruchamiając serwis Mobilny Bank, Użytkownik wykorzystuje Hasło logowania jakie zostało mu nadane do Internetowych kanałów dostępu

oraz swoją datę urodzenia a następnie zobowiązany jest do ustanowienia Hasła logowania do serwisu Mobilny Bank. W przypadku dodania Użytkownikowi dostępu do kolejnego IKD otrzymuje on wiadomość tekstową SMS informującą o konieczności logowania się posiadającym już Identyfikatorem i Hasłem logowania.

6. Utworzenie Kluczy podpisu elektronicznego wykonywane jest przez każdego Użytkownika z możliwością skorzystania z asysty technicznej Konsultanta Systemu. Użytkownik jest zobowiązany do bezpiecznego przechowywania Urządzenia kryptograficznego i Kodu PIN Urządzenia kryptograficznego, nieudostępniania ich osobom trzecim oraz umieszczania urządzenia kryptograficznego w porcie USB jedynie na czas niezbędny do autoryzacji operacji i usuwania urządzenia kryptograficznego USB po autoryzacji wszystkich operacji, w tym zleceń płatniczych oraz danych kontrahentów.
7. Klucz podpisu elektronicznego w Systemie aktywowany jest automatycznie przez Użytkownika Systemu po jego utworzeniu.

§ 12

1. W przypadku trzech błędnych prób wprowadzania Hasła logowania do Systemu nastąpi automatyczne zablokowanie Użytkownika, co uniemożliwi mu dalsze korzystanie z Systemu. Użytkownik ma jeszcze trzy dodatkowe próby logowania na stronie www.raiffeisenpolbank.com i po poprawnym zalogowaniu możliwość samodzielnego odblokowania Internetowych kanałów dostępu. Po sześciu niepoprawnych próbach logowania nastąpi całkowite zablokowanie Użytkownika i konieczność wydania nowego Pakietu Startowego.
2. Zablokowanie Internetowych kanałów dostępu nie skutkuje zablokowaniem serwisu Mobilny Bank.
3. Klient w przypadku zablokowania dostępu do Systemu, o którym mowa w ust. 1, może wystąpić o odblokowanie i przesłanie nowego Pakietu Startowego poprzez:
 - a) złożenie Dyspozycji telefonicznej za pośrednictwem Konsultanta Systemu, po poprawnej weryfikacji tożsamości Użytkownika składającego Dyspozycję,
 - b) złożenie Dyspozycji pisemnej podpisanej przez osoby upoważnione do składania oświadczeń woli w imieniu Klienta.
4. Użycie Pakietu Startowego spowoduje przejście ponownego procesu aktywacji opisanego w § 11 ust. 1 do 5.
5. Bank może dokonać niezwłocznej blokady dostępu Użytkownika do Systemu na podstawie:
 - a) Dyspozycji telefonicznej złożonej przez Użytkownika, który ma zostać zablokowany, po weryfikacji tożsamości Użytkownika,
 - b) Dyspozycji telefonicznej, dotyczącej zablokowania innego Użytkownika złożonej przez dowolnego Użytkownika Klienta, po weryfikacji tożsamości. Odblokowanie będzie wymagało pisemnej Dyspozycji Klienta i ponownej generacji Pakietu Startowego.
 - c) Pisemnej Dyspozycji zablokowania Użytkownika, lub Użytkowników Klienta, podpisanej przez osoby upoważnione do składania oświadczeń woli w imieniu Klienta.
6. W przypadku uzasadnionych wątpliwości co do postępowania się Systemem wyłącznie przez osoby do tego uprawnione, Bank może dokonać blokady Użytkowników, wobec których takie wątpliwości wystąpiły.
7. Zablokowanie dostępu do Systemu, o którym mowa w § 12 ust. 6 odnosi skutek wobec tego Użytkownika, w odniesieniu do wszystkich Klientów w imieniu których działa.
8. Dyspozycje pisemne lub telefoniczne, o których mowa w tym paragrafie, przyjmowane są w godzinach pracy Banku.

§ 13

1. Klient, w przypadku wystąpienia problemów z użytkowaniem Systemu, lub serwisu Mobilny Bank powinien skontaktować się z Konsultantem Systemu.
2. W ramach bieżącej pomocy w zakresie korzystania z Systemu, o której jest mowa w ust. 1, Bank zobowiązuje się świadczyć Klientowi asystę techniczną polegającą na telefonicznym udzielaniu informacji doradczych dotyczących funkcjonowania Systemu i jego właściwej obsługi. Numer telefonu oraz informacje o godzinach świadczenia usług przez Konsultantów Systemu Bank udostępni poprzez jego publikowanie na stronie internetowej Banku, w materiałach informacyjnych i/lub przez pracowników Banku.
3. Asysta techniczna jest ograniczona do Systemu udostępnionego Klientowi. Nie obejmuje ona środowiska pracy Systemu, to znaczy sprzętu komputerowego oraz zainstalowanego na nim oprogramowania, oraz oprogramowania bankowości elektronicznej/internetowej instalowanego i udostępnianego przez inne banki.
4. Jeżeli Klient nie zapewni w trakcie asysty telefonicznej należytej opieki informatycznej ze swojej strony, Bank nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne wyniki z tego powodu szkody. Opieka informatyczna ma za zadanie nadzorować proces wdrożenia Systemu oraz Serwis. Bank dołoży wszelkich starań by wspomniane szkody nie powstały, zapewniając Klientowi obsługę przez wysokokwalifikowany personel techniczny.

Rozdział VII

ZLECENIA PŁATNICZE – RODZAJE, ZASADY SKŁADANIA I REALIZACJI

§ 14

1. Bank przyjmuje Zlecenia płatnicze przekazywane przez Użytkowników za pośrednictwem Systemu lub serwisu Mobilny Bank (o ile Bank udostępni taką usługę) przez całą dobę, z zastrzeżeniem przerw niezbędnych na techniczną obsługę Systemu.
2. Zlecenia płatnicze składane do Banku za pośrednictwem Systemu (z uwzględnieniem: rachunków, zakresu uprawnień i Użytkowników wskazanych w Dyspozycjach) traktowane są przez Bank i Klienta na równi ze zleceniami płatniczymi złożonymi na piśmie i podpisanymi zgodnie z kartą wzorów podpisów złożoną w Banku.
3. Zlecenia płatnicze złożone do Banku za pośrednictwem Systemu, lub serwisu Mobilny Bank (o ile Bank udostępni taką usługę), strony niniejszej umowy traktują jako szczególną formę czynności prawnych i uznają ich skuteczność oraz wyrażają zgodę na przeprowadzanie wszelkich dowodów na fakt dokonania tych czynności.

§ 15

1. Prawidłowo przygotowane i złożone Zlecenia płatnicze otrzymane przez Bank, zostaną uznane za przyjęte i podlegające wykonaniu w terminie deklarowanym przez Klienta z uwzględnieniem czasów realizacji ustalonych przez Bank i podanych do wiadomości Klienta w sposób właściwy dla rachunków bankowych obsługiwanych przez System lub serwis Mobilny Bank. Powyższy zapis dotyczy Zleceń płatniczych złożonych zarówno z bieżącą, jak i przyszłą datą realizacji.
2. Bank sprawdza, czy otrzymany zapis Zlecenia płatniczego jest kompletny, prawidłowy, czy na rachunku są wystarczające środki do realizacji Zlecenia płatniczego. Zlecenia płatnicze zawierające błąd uniemożliwiający ich wykonywanie lub nieposiadające pokrycia na rachunku, nie będą realizowane.
3. Bank nie ponosi odpowiedzialności w przypadku zrealizowania Zleceń płatniczych pomimo ich niekompletności lub nieprawidłowości.

§ 16

1. Zlecenia płatnicze Użytkownika w Systemie lub serwisie Mobilny Bank są identyfikowane przez Bank za pomocą Identyfikatora Użytkownika, Hasła logowania i/lub przy wykorzystaniu Podpisu elektronicznego i/lub Hasła SMS.
2. Klient i inny Użytkownicy są zobowiązani składać Zlecenia płatnicze za pośrednictwem Systemu lub serwisu Mobilny Bank w sposób zgodny z obowiązującym prawem, oferowanymi przez Bank funkcjami Systemu, serwisu Mobilny Bank, zaleceniami pracowników Banku, oraz obowiązującymi regulaminami Banku.
3. Bank zastrzega sobie prawo do telefonicznej weryfikacji Zlecenia płatniczego przed jego wykonaniem.
4. Użytkownicy zobowiązani są do bieżącego sprawdzania poprawności wykonania przekazanych do Banku Zleceń płatniczych za pośrednictwem Systemu i niezwłocznego poinformowania Banku o stwierdzonych nieprawidłowościach.
5. Złożenie i Autoryzacja Zlecenia płatniczego w Systemie lub serwisie Mobilny Bank powoduje, że staje się ono nieodwołalne. Odwołanie złożonego Zlecenia płatniczego wymaga zgody Banku. Za czynności związane z odwołaniem Zlecenia płatniczego Bank może pobrać opłatę określoną w Tabeli opłat i prowizji (o ile taką opłatę tam wprowadzono).

Rozdział VIII ZASADY ODPOWIEDZIALNOŚCI

§ 17

1. Klient jest wyłącznym dysponentem Oprogramowania i Urządzeń kryptograficznych. Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki czynności dokonanych przez osoby nieuprawnione.
2. Administratorem Systemu jest Bank. Pierwsze Uprawnienia do Systemu dla Klienta nadawane są na podstawie pisemnych Dyspozycji dostarczonych do Banku i podpisanych przez osoby upoważnione do składania oświadczeń woli w imieniu Klienta. Modyfikacja uprawnień do Systemu dokonywana jest zgodnie z § 9 ust. 2.
3. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za Zlecenia płatnicze złożone przez Użytkowników. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za Transakcje płatnicze zrealizowane w przypadkach określonych w ust. 4, nawet gdy nie były one autoryzowane przez Użytkowników.
4. Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z:
 - a) udostępnienia przez Klienta osobom trzecim lub umożliwienia im:
 - posługiwania się Systemem,
 - posługiwania się serwisem Mobilny Bank,
 - wejścia w posiadanie Identyfikatorów (loginów), Hasła logowania, Pakietów Startowych, Urządzeń kryptograficznych z Kluczem podpisu elektronicznego, odpowiedzi na pytania weryfikujące Użytkowników, dokumentacji i/lub Oprogramowania i/lub Hasła SMS;

- b) użycia Kluczy podpisu elektronicznego bez wykorzystania dedykowanych Urządzeń kryptograficznych oferowanych przez Bank;
 - c) Zleceń płatniczych zleconych w Systemie przez osoby nieupoważnione przez Klienta w wyniku pozostawienia tokena USB w porcie;
 - d) nieprzestrzegania przez Klienta (umyślnie lub nieumyślnie) zasad staranności, obowiązków określonych w art. 42 Ustawy o usługach płatniczych lub obowiązków określonych w niniejszym Regulaminie albo Regulaminie rachunku, w tym korzystania z Systemu za pomocą komputera lub innego urządzenia elektronicznego, na którym jest aktywne oprogramowanie naruszające bezpieczeństwo korzystania z Systemu;
 - e) uszkodzenia Oprogramowania i Urządzeń kryptograficznych na skutek użytkowania w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem i/lub zaleceniami Banku;
 - f) braku łączności telekomunikacyjnej pomiędzy Klientem a Bankiem uniemożliwiającej korzystanie z Systemu lub serwisu Mobilny Bank, chyba że brak łączności został spowodowany z wyłącznej winy umyślniej lub rażącego niedbalstwa Banku;
 - g) błędnie wydanego przez Klienta Zlecenia płatniczego (wszystkie korekty błędnych Zleceń płatniczych Klient wyjaśnia bezpośrednio z beneficjentem);
 - h) nieprawidłowego wdrożenia Systemu lub serwisu Mobilny Bank wykonanego przez Klienta samodzielnie,
 - i) działania siły wyższej obejmującej m.in. strajki, katastrofy naturalne, rozruchy, działania wojenne,
 - j) decyzji organów władzy publicznej, aktu ustawowego lub wykonawczego do ustawy,
 - k) przerw w funkcjonowaniu systemów informatycznych Banku wynikających z konieczności dokonania niezbędnych czynności związanych z ich prawidłowym funkcjonowaniem, ulepszaniem, konserwacją, zasilaniem lub zabezpieczeniem.
5. W przypadku awarii Systemu Bank dołoży należytej staranności w celu niezwłocznego usunięcia tej awarii.
6. Bank ponosi odpowiedzialność tylko do wysokości rzeczywistych strat finansowych Klienta.
7. Proces zgłaszania i rozpatrywania reklamacji jest opisany w Regulaminie Obsługi Reklamacji w RBPL. Regulamin udostępniany w Oddziałach Banku oraz można się z nim zapoznać się na stronie internetowej Banku.
8. W przypadku zgłoszenia przez Klienta roszczeń związanych z korzystaniem z Systemu, Bank ma prawo do wykonania inspekcji środowiska operacyjnego Klienta oraz do zabezpieczenia danych zapisanych w tym środowisku. Przez środowisko operacyjne rozumie się wykorzystywane do kontaktów z Bankiem obraz wirtualny a przy jego braku komputer wraz z dołączonymi do niego dyskami.
9. Roszczenia Klienta wobec Banku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcji płatniczych wygasają w terminie sześciu miesięcy od dnia obciążenia rachunku lub dnia, w którym Transakcja płatnicza miała być wykonana, jeśli Klient nie powiadomił Banku o takim zdarzeniu.

§ 18

1. Klient ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody wyrządzone przez:
- a) niewłaściwe przechowywanie i używanie Identyfikatorów (loginów), Haseł logowania, Pakietów Startowych, Urządzeń kryptograficznych z Kluczem podpisu elektronicznego (w tym nie usuwanie urządzenia kryptograficznego z portu USB po zakończeniu realizacji transakcji), odpowiedzi na pytania weryfikujące Użytkownika, dokumentacji i/lub Oprogramowania,
 - b) wejście w posiadanie haseł i użycie przez nieupoważnione osoby trzecie, skopiowanie lub udostępnienie przez Klienta (w drodze oddania w użytkowanie, dzierżawy, odsprzedaży lub w inny sposób), Identyfikatorów (loginów), Haseł logowania, Pakietów Startowych, Urządzeń kryptograficznych z Kluczem podpisu elektronicznego, odpowiedzi na pytania weryfikujące Użytkownika, dokumentacji i/lub Oprogramowania i/lub Haseł SMS,
 - c) błędne czy też niekompletne zapisy danych przekazywanych przez Klienta,
 - d) Wyłączenie, włączonej przez Bank usługi SMS-owej powiadamiania o logowaniu do systemu bankowości elektronicznej.
2. W przypadku uszkodzenia Oprogramowania i Urządzeń kryptograficznych z przyczyn leżących po stronie Klienta, Bank może żądać zwrotu faktycznie poniesionych kosztów naprawy i jest upoważniony do pobrania stosownych opłat zgodnie z Tabelą opłat i prowizji.
3. Klient zobowiązuje się do systematycznego zapoznawania się z polityką bezpieczeństwa i informacjami dotyczącymi bezpieczeństwa wyświetlanymi na stronie logowania do Systemu, w tym ochronę komputera przed atakami wirusów poprzez stosowanie programu antywirusowego, z aktualną bazą wirusów oraz stosowanie zasad

bezpieczeństwa, które publikowane są przez Bank na stronie internetowej Banku i w materiałach informacyjnych.

4. Klient zobowiązuje się do niezwłocznej wypłaty Bankowi wszelkich odszkodowań w związku z poniesionymi przez Bank kosztami, stratami lub wydatkami lub też wysuniętymi przeciwko Bankowi roszczeniami wynikającymi z uchybień Klienta.
5. Strony nie ponoszą odpowiedzialności za skutki wywołane działaniem siły wyższej lub organów władzy publicznej.

Rozdział IX POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 19

1. Poza przypadkami określonymi w § 15, Bank może wstrzymać wykonywanie Zleceń płatniczych w przypadkach określonych w Regulaminie rachunku, a także gdy powstają uzasadnione wątpliwości co do posługiwania się Systemem wyłącznie przez osoby do tego uprawnione.
2. Bank obowiązany jest niezwłocznie poinformować Klienta o fakcie i przyczynach wstrzymania dokonywania operacji za pośrednictwem Systemu.
3. Klient zrzeka się jakichkolwiek roszczeń wobec Banku z tytułu wstrzymania wykonywania zleceń płatniczych Klienta, zgodnie z przepisami niniejszego paragrafu.

§ 20

1. Bank zastrzega sobie prawo do zmiany treści Regulaminu.
2. Zmiana Regulaminu dokonana w czasie trwania Umowy wymaga doręczenia zmienionych postanowień Klientowi.
3. Doręczenie, o którym mowa w ust. 2, może nastąpić również za pomocą Systemu.
4. Jeżeli w terminie 14 dni od dnia doręczenia informacji Klient złoży pisemne oświadczenie o nieprzyjęciu zmienionych postanowień Regulaminu, następuje rozwiązanie Umowy z upływem miesiąca od dnia doręczenia informacji lub za zgodą stron w terminie wcześniejszym.
5. W przypadku niezłożenia oświadczenia o nieprzyjęciu zmienionych postanowień Regulaminu w terminie określonym w ust. 4 uważa się, że zmiany zostały przyjęte przez Klienta i obowiązują strony.
6. Do wypowiedzenia Umowy zastosowanie mają odpowiednie postanowienia Regulaminu rachunku.
7. Bank zastrzega sobie prawo do pisemnego wypowiedzenia Umowy w zakresie nieaktywnego Użytkownika, który nie zalogował się do Systemu poprzez Identyfikator i Hasło logowania przez minimum 6 miesięcy.
8. Wypowiedzenie ze strony Banku o, którym mowa w ust. 7 następuje w formie pisemnej i wysyłane jest przez Bank listem poleconym na ostatnio podany Bankowi przez Klienta adres korespondencyjny a w przypadku zwrotu korespondencji lub gdy adresem korespondencyjnym jest Oddział Banku również na adres siedziby Klienta i staje się skuteczne w terminie 30 dni od daty wystawienia pisma przez Bank. Klient zobligowany jest do poinformowania Użytkownika/ów o odebraniu uprawnień do Systemu.
9. Z dniem wejścia niniejszego Regulaminu w życie, za pośrednictwem Internetowych Kanałów Dostępu oraz serwisu Mobilny Bank, Bank umożliwi dostęp do informacji objętych tajemnicą bankową, wykonywanie Transakcji płatniczych oraz wykonywanie Dyspozycji i Elektronicznych Dyspozycji Modyfikacji, o których mowa w § 9 ust. 2 w zakresie umów o Produkty bankowe zawarte z Bankiem, jak również zawartych z Polbank EFG. S.A., którego Bank jest następcą prawnym.

§ 21

1. Z zastrzeżeniem ust. 2, w sprawach nieuregulowanych Umową stosuje się przepisy prawa polskiego oraz Regulaminu rachunku.
2. Strony wyłączają w całości stosowanie przepisów:
- a) działu II Ustawy o usługach płatniczych,
 - b) art. 34-37, art. 45, art. 46 ust. 2-5 oraz art. 47-48 Ustawy o usługach płatniczych,
 - c) rozdziału 4 działu III Ustawy o usługach płatniczych (z wyjątkiem art. 59) do Transakcji płatniczych, których nie wymieniono w art. 53 ust. 1 Ustawy o usługach płatniczych. W przypadku Transakcji płatniczych wykonywanych na terytorium jednego lub więcej państw członkowskich (w rozumieniu Ustawy o usługach płatniczych) termin, o którym mowa w art. 54 ust 1 Ustawy o usługach płatniczych, ustala się na maksymalnie 4 dni robocze od dnia otrzymania Zlecenia płatniczego przez Bank.

§ 22

Umowa jest wykonywana w języku polskim, chyba że strony postanowiły odmiennie.

Obowiązuje od dnia 21 lipca 2017 roku.