

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEZ RAIFFEISEN BANK POLSKA S.A. ZA POŚREDNICTWEM ELEKTRONICZNYCH KANAŁÓW DOSTĘPU DLA KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH

Rozdział I Postanowienia Ogólne § 1

Regulamin świadczenia usług przez Raiffeisen Bank Polska S.A. za pośrednictwem Elektronicznych kanałów dostępu dla Klientów indywidualnych (zwany dalej „Regulaminem”) wydany przez Raiffeisen Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Grzybowska 78, 00-844 Warszawa, wpisany do Krajowego Rejestru Sądowego pod nr. KRS 0000014540 przez Sąd Rejonowy dla miasta stołecznego Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, o nr. NIP: 526-020-58-71, o nr. REGON: 010000854, o opłaconym kapitale zakładowym w wysokości PLN 2.256.683.400,00 (zwany dalej „Bankiem”) na podstawie art. 109 ust. 1 pkt 2 i 4 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe (Dz.U. Nr 140, poz. 939 z późn. zm.) w związku z art. 384 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 – Kodeks cywilny (Dz.U. Nr 16, poz. 93, z późn. zm.) oraz na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204, z późn. zm.), ma zastosowanie do wszystkich Umów w Raiffeisen Bank Polska S.A. zawartych zarówno przed, jak i po jego wejściu w życie.

§ 2

Określenia użyte w niniejszym Regulaminie mają następujące znaczenie:

- 1) **Autoryzacja** – Potwierdzenie złożenia (podpisanie) przez Użytkownika Dyspozycji o określonej treści, w tym wyrażenie zgody na wykonanie Transakcji płatniczej, poprzez wykonanie czynności wskazanych w Regulaminie;
- 2) **Bankowość elektroniczna** – Dostarczanie usług i umożliwienie obsługi Produktów bankowych w dowolnym miejscu i czasie za pośrednictwem Elektronicznych kanałów dostępu;
- 3) **Centrum Telefoniczne** – Elektroniczny kanał dostępu, umożliwiający świadczenie przez Bank usług za pośrednictwem połączenia telefonicznego lub połączenia wideo, udostępniony Użytkownikowi przez Bank zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie;
- 4) **Dyspozycja** – Oświadczenie woli złożone przez Użytkownika za pośrednictwem Elektronicznego kanału dostępu, związane z zawarciem lub wykonywaniem umów o Produkty bankowe, dotyczące w szczególności dysponowania środkami zgromadzonymi na rachunkach bankowych, dokonywania czynności związanych z obrotem papierami wartościowymi, lub innymi instrumentami finansowym, w tym także związane ze złożeniem i odwołaniem zlecenia wykonania Transakcji płatniczych;
- 5) **Elektroniczne kanały dostępu (EKD)** – Rozwiązania techniczne oraz systemy informatyczne Banku, opisane w niniejszym Regulaminie, które za pośrednictwem urządzeń

- wykorzystywanych przez Użytkownika oraz sieci Internet lub sieci telefonii umożliwiającą świadczenie drogą elektroniczną usług w tym uzyskanie informacji o oferowanych przez Bank Produktach bankowych, Produktach bankowych Klienta, składanie oświadczeń woli dotyczących Produktów bankowych, składanie Dyspozycji, informowanie Klienta o zmianach w ofercie oraz zmianach wzorców umownych, potwierdzenie tożsamości Użytkownika dla celów Profilu zaufanego ePUAP: Internetowe kanały dostępu (IKD), Mobilny Bank oraz Centrum Telefoniczne;
- 6) **Hasło** – Ciąg znaków ustanawiany przez Użytkownika służący do Logowania do systemu R-Online
 - 7) **Hasło mobilne** – Ciąg znaków ustanawiany przez Użytkownika służący do Logowania do aplikacji Mobilny Bank, aplikacji Mobilny Portfel oraz aplikacji Wideo Doradca;
 - 8) **Hasło jednorazowe** – Ciąg znaków ustanawiany przez Bank, służący do pierwszego Logowania, odblokowania lub Autoryzacji w systemie R-Online oraz Autoryzacji w aplikacji Mobilny Portfel;
 - 9) **Hasło startowe** – Ciąg znaków ustanawiany przez Bank, służący do pierwszego Logowania lub Logowania po odblokowaniu Internetowych kanałów dostępu;
 - 10) **Hasło startowe mobilne** – Ciąg znaków ustanawiany przez Bank, służący do pierwszego Logowania lub Logowania po odblokowaniu aplikacji Mobilny Bank oraz aplikacji Mobilny Portfel;
 - 11) **Identyfikator** – Indywidualny dla każdego Użytkownika ciąg znaków, nadawany przez Bank i służący do Logowania do Elektronicznych kanałów dostępu;
 - 12) **Internetowe kanały dostępu (IKD)** – Kanały dostępu informatycznego obejmujące: R-Online, opisany w niniejszym Regulaminie; R-Online Biznes, opisany w „Regulaminie korzystania z systemu bankowości internetowej R-Online Biznes”; R-Dealer opisany w „Regulaminie korzystania z Internetowej Platformy Transakcyjnej R-Dealer dla Klientów Indywidualnych i Klientów bankowości prywatnej Friedrich Wilhelm Raiffeisen” lub „Regulaminie korzystania z Internetowej Platformy Transakcyjnej R-Dealer dla Klientów Małych Przedsiębiorstw” lub „Regulaminie korzystania z Internetowej Platformy Transakcyjnej R-Dealer dla Klientów Korporacyjnych”;
 - 13) **Karta** – Karta płatnicza wydana przez Bank Użytkownikowi, która nie została zastrzeżona lub zablokowana;
 - 14) **Klient** – Osoba fizyczna, która zawarła z Bankiem Umowę;
 - 15) **Kody dostępu** – Hasło, Hasło mobilne, Hasło startowe, Hasło startowe mobilne, Identyfikator, Kod TPIN, Hasło jednorazowe, PIN do Mobilnego tokena;
 - 16) **Kod BLIK** – ciąg 6 cyfr, prezentowany w aplikacji Mobilny Portfel, służący do autoryzacji przez użytkownika BLIK Zlecenia płatniczego BLIK;

- 17) **Kod TPIN** – Ciąg znaków ustanawiany przez Użytkownika, służący do weryfikacji (potwierdzenia) tożsamości Użytkownika podczas połączenia telefonicznego z Centrum Telefonicznym;
- 18) **Lista haseł jednorazowych** – Lista zawierająca zestawienie Haseł jednorazowych;
- 19) **Logowanie** – Weryfikacja tożsamości Użytkownika (uwierzytelnienie) w Elektronicznych kanałach dostępu;
- 20) **Mobilny Bank** – Elektroniczny kanał dostępu, umożliwiający świadczenie przez Bank usług za pośrednictwem urządzenia mobilnego poprzez aplikację Mobilny Bank lub aplikację Mobilny Portfel, udostępniony Użytkownikowi przez Bank zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie;
- 21) **Mobilny token** – Funkcjonalność aplikacji Mobilny Bank, umożliwiająca Autoryzację poprzez generowanie unikalnych, jednorazowych kodów, po podaniu przez Użytkownika PIN-u do Mobilnego tokena;
- 22) **Numer Karty** – Numer wyłoczony na Karcie;
- 23) **Numer telefonu komórkowego** – numer telefonu komórkowego wskazany przez Użytkownika do kontaktu z Bankiem na który Użytkownik otrzymuje m.in. Hasła jednorazowe;
- 24) **Odbiorca** – Klient lub inna osoba uprawniona do odbioru środków pieniężnych stanowiących przedmiot Transakcji płatniczej;
- 25) **Oddział** – Jednostka organizacyjna Banku, prowadząca bezpośrednią obsługę Klienta i Użytkownika;
- 26) **Pakiet startowy** – Hasło startowe i Identyfikator, służące do pierwszego Logowania oraz odblokowania przez Bank Internetowych Kanałów Dostępu;
- 27) **Pakiet startowy mobilny** – Hasło startowe mobilne i Identyfikator, służące do pierwszego Logowania oraz odblokowania przez Bank aplikacji Mobilny Bank oraz aplikacji Mobilny Portfel;
- 28) **PIN do Mobilnego tokena** – Ciąg cyfr służący do Autoryzacji, ustanowiony przez Użytkownika podczas aktywacji Mobilnego tokena, dla aplikacji Mobilny Bank oraz oddzielnie dla każdego urządzenia mobilnego, na którym zainstalowana jest ta aplikacja. Podanie przez Użytkownika PIN-u do Mobilnego tokena powoduje wygenerowanie unikalnego, jednorazowego kodu;
- 29) **Platforma ODR (Online Dispute Resolution)** – Interaktywna strona internetowa, do której możliwy jest elektroniczny i bezpłatny dostęp we wszystkich językach urzędowych Unii Europejskiej, udostępniana na podstawie przepisów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013;
- 30) **Produkt bankowy** – Czynność bankowa lub czynność, dotycząca obrotu papierami wartościowymi lub innymi instrumentami finansowymi wykonywana przez Bank na podstawie umowy zawartej przez Klienta i Bank;
- 31) **Profil zaufany ePUAP** – W rozumieniu ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących działania publiczne, z dnia 17 lutego 2005r., z późniejszymi zmianami;
- 32) **Przedstawiciel Banku** – Pracownik Banku lub inna osoba, która posiada umocowanie do wykonywania określonych czynności w imieniu Banku;
- 33) **Reklamacja** – Wystąpienie Użytkownika lub osoby, której odmówiono zawarcia Umowy, złożone w formie określonej w niniejszym Regulaminie, zawierające zastrzeżenia dotyczące usług wykonywanych przez Bank;
- 34) **R-Online** – Elektroniczny kanał dostępu, umożliwiający świadczenie przez Bank usług za pośrednictwem urządzeń wykorzystywanych przez Użytkownika, udostępniony przez Bank zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie;
- 35) **Strona internetowa Banku** – strona raiffeisenpolbank.com
- 36) **System płatności mobilnych BLIK** – system płatności w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. o ostateczności rozrachunku w systemach płatności i systemach rozrachunku papierów wartościowych oraz zasadach nadzoru nad tymi systemami (Dz.U. Nr 123 poz. 1351, z późn. zm.) prowadzony na podstawie decyzji Prezesa Narodowego Banku Polskiego z dnia 12 listopada 2014 r. (numer decyzji: D/3/SP/2014), którego podmiotem prowadzącym (operatorem) jest Polski Standard Płatności Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, w ramach którego Bank umożliwia użytkownikom BLIK, wykonywanie transakcji płatniczych na zasadach określonych w „Regulaminie Konta Osobistego, Konta Lokacyjnego, Lokat Terminowych i Umowy Karty w Raiffeisen Bank Polska S.A.”;
- 37) **Środki porozumiewania się na odległość** – Kanały komunikacji umożliwiające zawieranie umów; wykonywanie Dyspozycji lub uzyskanie informacji dotyczących usług świadczonych przez Bank za pomocą urządzeń teleinformatycznych;
- 38) **Tabela funkcjonalności** – Wykaz funkcjonalności Elektronicznych kanałów dostępu oraz Dyspozycji, które można złożyć za pośrednictwem Elektronicznego kanału dostępu;
- 39) **Transakcja płatnicza** – Zainicjowana przez Użytkownika za pośrednictwem Elektronicznych kanałów dostępu lub przez Odbiorcę wpłata, transfer lub wypłata środków pieniężnych w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. Nr 199, poz. 1175, z późn. zm.);
- 40) **Umowa** – Umowa, na podstawie której Bank udostępnia Użytkownikowi Elektroniczne kanały dostępu;
- 41) **Umowa o formę zawierania umów** – Umowa, po zawarciu której Klient i Bank mogą składać oświadczenia woli związane z dokonywaniem czynności maklerskich oraz obrotem instrumentami finansowymi w postaci elektronicznej za pośrednictwem systemu R-Online;
- 42) **Użytkownik** – Klient lub osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, upoważniona przez Klienta do składania za pośrednictwem Elektronicznych kanałów dostępu Dyspozycji w jego imieniu, z wyłączeniem zawarcia umowy o Produkt bankowy;
- 43) **Usługa identyfikacji odciskiem palca** – funkcjonalność urządzenia mobilnego udostępniana przez producenta urządzenia mobilnego umożliwiająca rozpoznawanie (alternatywnie: ustalenie) tożsamości Użytkownika na podstawie odcisku palca. Zasady włączania, działania i zarządzania tą funkcjonalnością, określa producent urządzenia mobilnego lub producent systemu operacyjnego zainstalowanego na urządzeniu mobilnym;
- 44) **Wideo Doradca** – Rozwiązania techniczne oraz systemy informatyczne Banku, umożliwiające połączenie wideo w usłudze Centrum Telefoniczne, opisane w niniejszym Regulaminie, które za pośrednictwem urządzeń wykorzystywanych przez Klienta oraz sieci Internet lub sieci telefonii z dostępem do sieci Internet umożliwiają świadczenie drogą elektroniczną usług z użyciem transmisji dźwięku i obrazu, w tym uzyskanie informacji o oferowanych przez Bank Produktach bankowych, składanie oświadczeń woli dotyczących Produktów bankowych, zawieranie umów o Produkty bankowe, składanie Dyspozycji, informowanie Klienta o zmianach w ofercie. Wideo Doradca umożliwia połączenie wideo za pośrednictwem systemu R-Online lub za pośrednictwem aplikacji mobilnej Wideo Doradca;
- 45) **Zlecenie płatnicze BLIK** – oświadczenie użytkownika BLIK zawierające polecenie wykonania transakcji płatniczej przy użyciu Kodu BLIK, dokonywanej na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.

Rozdział II Zakres Usług § 3

1. Na podstawie Umowy Bank udostępni Użytkownikowi Elektroniczne kanały dostępu wskazane w Umowie, które obejmują:
 - 1) Centrum Telefoniczne – serwis telefoniczny (oferujący połączenie telefoniczne oraz połączenie wideo),
 - 2) Mobilny Bank – serwis bankowości mobilnej (oferujący aplikację Mobilny Bank i aplikację Mobilny Portfel),
 - 3) R-Online – system bankowości internetowej.
2. Z dniem 19 maja 2014r. za pośrednictwem Elektronicznych kanałów dostępu Bank umożliwia wykonywanie Dyspozycji oraz dostęp do informacji objętych tajemnicą bankową w zakresie umów o Produkty bankowe zawartych z Bankiem, jak również zawartych z Polbank EFG. S.A., którego Bank jest następcą prawnym.
3. Bank nada dostęp Użytkownikowi do Elektronicznych kanałów dostępu niezwłocznie po zawarciu przez Klienta Umowy, jednak nie później niż w terminie siedmiu dni roboczych od dnia jej zawarcia.
4. Bank może zmienić nazwę Elektronicznych kanałów dostępu oraz udostępnianych aplikacji, o czym poinformuje Klienta. Zmiana nazwy Elektronicznego kanału dostępu oraz udostępnianych aplikacji nie wpływa na prawa i obowiązki stron określone w Umowie.
5. Wykaz funkcjonalności i Dyspozycji, które mogą być składane za pośrednictwem Elektronicznych kanałów dostępu, określa Tabela funkcjonalności będąca załącznikiem do niniejszego Regulaminu.
6. Oświadczenia woli związane z dokonywaniem czynności bankowych oraz związane z dokonywaniem czynności dotyczących obrotu papierami wartościowymi lub innymi instrumentami finansowymi na podstawie ustawy o obrocie instrumentami finansowymi oraz innych czynności wykonywanych w ramach

działalności maklerskiej Banku, w tym oświadczenia o zawarciu, zmianie lub rozwiązaniu umowy o Produkt bankowy, składane przez Klienta i Bank w postaci elektronicznej, za pośrednictwem Elektronicznego kanału dostępu, Autoryzowane na zasadach określonych w Regulaminie, spełniają wymagania formy pisemnej, zgodnie z art. 7 Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. Prawo bankowe (Dz.U. Nr 140, poz. 939 z późn. zm.) i art. 13 ustawy z dnia 29 lipca 2005r. o obrocie instrumentami finansowymi Dz.U. Nr 183, poz. 1538, z późn. zm.).

Rozdział III

Zawarcie Umowy

§ 4

Zawarcie Umowy

- Umowa może zostać zawarta:
 - w formie pisemnej – w placówce Banku lub poza placówką u Przedstawiciela Banku,
 - na odległość – za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, w tym w formie ustnej za pośrednictwem Centrum Telefonicznego,
 - w inny sposób uzgodniony przez Klienta i Bank.
- Zawarcie Umowy za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość może nastąpić poprzez wymianę oświadczeń woli w formie pisemnej, na zasadach określonych w ust. 3.
- Zawarcie Umowy za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość w formie pisemnej następuje pod warunkiem dostarczenia przez Klienta do Banku podpisanego egzemplarza Umowy wraz z wymaganymi dokumentami, w terminie 45 dni od daty zawarcia Umowy wskazanej na przekazanej przez Bank Klientowi Umowie w wersji papierowej. W przypadku niedostarczenia do Banku egzemplarza Umowy, Umowę uważa się za niezawartą.
- Zawarcie Umowy w formie ustnej następuje po weryfikacji tożsamości Klienta w sposób określony w § 8 ust. 8 pkt 4.
- Umowa może być zawarta w sposób określony w ust. 2 z osobą pełnoletnią. Umowa z osobą pomiędzy 13. a 18. rokiem życia, jest zawierana wyłącznie w formie pisemnej i za zgodą przedstawiciela ustawowego wyrażoną na piśmie.
- Klient ma prawo odstąpić od Umowy, zawartej poza placówką Banku lub za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, bez podania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy lub od dnia otrzymania potwierdzenia zawarcia Umowy, jeżeli jest to termin późniejszy, poprzez złożenie w placówce lub przestanie do Banku pisemnego oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, lub złożenie oświadczenia o odstąpieniu w Centrum Telefonicznym po uprzednim Logowaniu.
- Umowa świadczenia usług za pośrednictwem Elektronicznych kanałów dostępu dla Klientów indywidualnych, zawarta na podstawie dotychczasowych postanowień „Regulaminu świadczenia usług przez Raiffeisen Bank Polska S.A. za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu dla Klientów indywidualnych”, pozostaje w mocy. Do Umów tych stosuje się postanowienia niniejszego Regulaminu.
- Przy zawarciu Umowy Klient jest zobowiązany do podania polskiego Numeru telefonu komórkowego (zaczynającego się od prefiksu: „+48”), niezbędnego do wystania Pakietu startowego i Hasła jednorazowego, lub telefonu kontaktowego dla usługi Centrum Telefonicznego. Strony mogą ustalić inny numer niż polski Numer telefonu komórkowego.
- W przypadku, gdy Klient nie poda Bankowi Numeru telefonu komórkowego, spełniającego warunki, o których mowa w ust. 8, Bank nie świadczy na rzecz Klienta usług w ramach serwisu Mobilny Bank (aplikacja Mobilny Bank oraz aplikacja Mobilny Portfel), systemu R-Online oraz serwisu Centrum Telefoniczne w zakresie połączenia wideo. Bank świadczy wówczas usługę w ramach serwisu Centrum Telefoniczne wyłącznie w zakresie połączenia telefonicznego, o ile przy zawarciu Umowy Klient podał numer telefonu stacjonarnego.
- Umowa zawierana jest na czas nieokreślony.

§ 5

Zawarcie umowy o Produkt bankowy

- Umowa o Produkt bankowy, może zostać zawarta:
 - w formie elektronicznej za pośrednictwem wybranych Elektronicznych kanałów dostępu, w tym za pośrednictwem Centrum Telefonicznego,
 - w formie pisemnej w Placówce Banku, u Przedstawiciela Banku lub drogą korespondencyjną z uwzględnieniem postanowień regulaminów Produktów bankowych.

- Umowa w formie elektronicznej jest zawierana w trybie ofertowym, poprzez złożenie oferty zawarcia umowy przez Bank i przyjęcie oferty przez Klienta za pośrednictwem Elektronicznych kanałów dostępu. Wykaz umów, które mogą być zawarte za pośrednictwem Elektronicznych kanałów dostępu, zawiera Tabela funkcjonalności, stanowiąca załącznik do Regulaminu, która jest udostępniana na Stronie internetowej Banku.
- Klient może zainicjować zawarcie umowy o Produkt bankowy, składając wniosek w Elektronicznych kanałach dostępu. Bank:
 - niezwłocznie po otrzymaniu wniosku przedstawi Klientowi ofertę lub
 - złoży oświadczenie woli o zawarciu umowy o Produkt bankowy, zgodne z oświadczeniem woli Klienta wyrażonym we wniosku, co będzie oznaczało zawarcie umowy lub
 - poinformuje Klienta o odmowie zawarcia umowy o Produkt bankowy.
- Wykaz wniosków, które może złożyć Klient, zawiera Tabela funkcjonalności.
- Bank składa ofertę w formie elektronicznej:
 - udostępniając treść umowy o Produkt bankowy w Elektronicznych kanałach dostępu,
 - przedstawiając istotne warunki umowy o Produkt bankowy za pośrednictwem Centrum Telefonicznego i przysyłając treść umowy o Produkt bankowy na podany przez Klienta adres poczty elektronicznej lub udostępniając ją za pośrednictwem Elektronicznych kanałów dostępu, lub udostępniając ją na Stronie internetowej Banku.
- Klient przyjmuje ofertę Banku poprzez akceptację treści umowy o Produkt bankowy i Autoryzację oświadczenia o akceptacji treści umowy w Elektronicznych kanałach dostępu, zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie. Autoryzację poprzedza Logowanie.
- Klient może w każdym czasie zgłosić wniosek o potwierdzenie na piśmie warunków zawartej umowy o Produkt bankowy.
- Klient ma prawo odstąpić od umowy o Produkt bankowy bez podania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy o Produkt bankowy lub od dnia otrzymania potwierdzenia zawarcia umowy, poprzez złożenie oświadczenia o odstąpieniu od ww. umowy na piśmie, lub za pośrednictwem Centrum Telefonicznego, po uprzednim Logowaniu, chyba że zgodnie z obowiązującymi przepisami, prawo odstąpienia od umowy zostało wyłączone lub zmienione w umowie o Produkt bankowy.

Rozdział IV

Przedmiot umowy o Produkt bankowy

§ 6

- Przedmiotem umowy o Produkt bankowy jest ustalenie zasad i sposobu zawierania przez strony umów o czynności bankowe (Produkty bankowe) oraz warunków tych umów i zasad ich wykonywania w zakresie:
 - umowy rachunku bankowego,
 - umowy lokaty,
 - umowy o kartę płatniczą i inne instrumenty płatnicze,
 - umowy o świadczenie usług maklerskich,
 - umowy o korzystanie z usług pośrednictwa Banku w zakresie funduszy inwestycyjnych,
 - umowy otwierania i prowadzenia Kapitałnego Pakietu,
 - zawieranie umów ubezpieczeń oraz ubezpieczeń o charakterze inwestycyjnym oferowanych przez Bank jako agenta firmy ubezpieczeniowej,
 - umowy o lokaty inwestycyjne po zawarciu Umowy Ramowej otwierania i prowadzenia Lokat Inwestycyjnych,
 - umowy o linię kredytową w rachunku inwestycyjnym,
 - umowy o kartę kredytową,
 - umowy o kredyt konsumpcyjny,
 - umowy o wykonywanie innych czynności bankowych lub czynności maklerskich,
 - umowy o usługi bankowości elektronicznej.
- Bank udostępnia wzorce umów o Produkt bankowy w formie elektronicznej, na Stronie internetowej Banku lub w formie papierowej w Placówkach Banku.

§ 7

- Bank umożliwia zawarcie za pośrednictwem systemu R-Online Umowy o formę zawierania umów.
- Umowa o formę zawierania umów zawierana jest na podstawie wniosku Klienta, złożonego ustnie w trakcie rozmowy z upoważnionym w tym zakresie Przedstawicielem Banku.

3. Bank, po złożeniu wniosku przez Klienta, przedstawia Klientowi ofertę zawarcia Umowy o formę zawierania umów, udostępniając treść tej umowy w systemie R-Online.
4. Klient przyjmuje ofertę Banku poprzez dokonanie Autoryzacji treści Umowy o formę zawierania umów zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie. Autoryzację poprzedza Logowanie.
5. Klient ma prawo odstąpić od Umowy o formę zawierania umów bez podania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia zawarcia tej umowy lub od dnia otrzymania potwierdzenia zawarcia tej umowy, poprzez złożenie w placówce Banku lub przesłanie do Banku pisemnego oświadczenia o odstąpieniu od Umowy o formę zawierania umów.
6. W przypadku odstąpienia od Umowy o formę zawierania umów, po zawarciu umowy o świadczenie usług maklerskich lub umowy pośrednictwa Banku w zakresie funduszy inwestycyjnych, lub umowy o wykonywanie innych czynności maklerskich i nabyciu instrumentów finansowych na ich podstawie, rozwiązanie tych umów następuje zgodnie z postanowieniami właściwych regulaminów Produktów bankowych.

Rozdział V

Centrum Telefoniczne

§ 8

1. Użytkownikowi, który zawarł z Bankiem Umowę o udostępnienie Centrum Telefonicznego, Bank udostępnia:
 - 1) połączenia telefoniczne z Przedstawicielem Banku za pośrednictwem urzędnika telefonicznego, oraz
 - 2) połączenia wideo z Przedstawicielem Banku poprzez Wideo Doradcę za pośrednictwem systemu R-Online, udostępnionego na Stronie internetowej Banku lub za pośrednictwem aplikacji mobilnej Wideo Doradca.
2. Warunkiem korzystania z Centrum Telefonicznego jest posiadanie przez Użytkownika:
 - 1) urzędnika telefonicznego pracującego w trybie wybierania tonowego oraz pozwalającego na nawiązywanie połączenia z numerem wskazanym przez Bank – w celu wykonania połączenia telefonicznego,
 - 2) dostępu do komputera z dostępem do sieci Internet wyposażonego w odpowiednie oprogramowanie oraz Hasła do systemu R-Online – w celu wykonania połączenia wideo za pośrednictwem systemu R-Online,
 - 3) urzędnika mobilnego wyposażonego w odpowiednie oprogramowanie, umożliwiające transmisję danych oraz z dostępem do sieci Internet oraz zainstalowanie na tym urządzeniu oprogramowania dostarczonego przez Bank oraz Hasła do systemu R-Online – w celu wykonania połączenia wideo za pośrednictwem aplikacji mobilnej.
3. Wykaz numerów do połączeń telefonicznych dostępny jest w Oddziałach, u Przedstawicieli Banku oraz na Stronie internetowej Banku.
4. Informacje o odpowiednim oprogramowaniu wymaganym w celu wykonania połączenia wideo dostępne są w Oddziałach, u Przedstawicieli Banku, w Centrum Telefonicznym oraz na Stronie internetowej Banku.
5. Użytkownik podczas pierwszego połączenia telefonicznego z Centrum Telefonicznym, jest zobowiązany do ustanowienia kodu TPIN, chyba że wykonuje Dyspozycję, która nie wymaga Logowania do Centrum Telefonicznego z użyciem kodu TPIN.
6. Kod TPIN może być zmieniony przez Użytkownika w każdym czasie:
 - 1) po uprzednim Logowaniu do Centrum Telefonicznego, lub
 - 2) po uprzednim Logowaniu do R-Online za pośrednictwem Strony internetowej Banku.
7. Złożenie Dyspozycji lub uzyskanie informacji o posiadanych Produktach bankowych jest poprzedzone Logowaniem do Centrum Telefonicznego.
8. Logowanie Użytkownika do Centrum Telefonicznego w zakresie połączenia telefonicznego odbywa się poprzez:
 - 1) kontakt z Bankiem z Numeru telefonu komórkowego i podanie prawidłowego kodu TPIN w serwisie automatycznym oraz udzielenie prawidłowych odpowiedzi na pytania zadane przez Przedstawiciela Banku, albo
 - 2) podanie prawidłowego Identyfikatora i Kodu TPIN w serwisie automatycznym oraz udzielenie prawidłowych odpowiedzi na pytania zadane przez Przedstawiciela Banku, albo
 - 3) podanie prawidłowego Numeru Karty i Kodu TPIN w serwisie automatycznym oraz udzielenie prawidłowych odpowiedzi na pytania zadane przez Przedstawiciela Banku, albo
 - 4) udzielenie prawidłowych odpowiedzi na pytania zadane

- przez Przedstawiciela Banku.
9. Logowanie Użytkownika do Centrum Telefonicznego w zakresie połączenia wideo odbywa się poprzez:
 - 1) uprzednie Logowanie w systemie R-Online i nawiązanie połączenia z Przedstawicielem Banku oraz udzielenie prawidłowych odpowiedzi na pytania zadane przez Przedstawiciela Banku, lub
 - 2) podanie Identyfikatora i Hasła służącego do logowania do R-Online lub Identyfikatora i Hasła mobilnego służącego do logowania do aplikacji Mobilny Bank oraz aplikacji Mobilny Portfel w aplikacji mobilnej Wideo Doradca i nawiązanie połączenia z Przedstawicielem Banku oraz udzielenie prawidłowych odpowiedzi na pytania zadane przez Przedstawiciela Banku.
10. Blokada lub zmiana Hasła do systemu R-Online odnosi także skutek w stosunku do Logowania do Centrum Telefonicznego w zakresie połączenia wideo.
11. Prawidłowe Logowanie Użytkownika do Centrum Telefonicznego umożliwia składanie Dyspozycji lub uzyskiwanie informacji o posiadanych Produktach Bankowych.
12. Dyspozycje składane podczas połączenia telefonicznego, których wykonanie wiąże się w szczególności z obciążeniem rachunków Klienta, składaniem lub zmianą zleceń do obciążania rachunków Klienta, w tym wykonania Transakcji płatniczych, zmianą limitów, zmianą rachunków rozliczeniowych lokat oraz zawarciem lub zmianą umów o Produkt bankowy (z zastrzeżeniem ust.13) na podstawie niniejszego Regulaminu, wymagają Logowania z użyciem kodu TPIN, o którym mowa w ust. 8 pkt. 1-3.
13. Składanie dyspozycji dotyczących zawierania umów rachunku bankowego lub umów instrumentu płatniczego wydawanego do rachunku bankowego możliwe jest również podczas połączenia telefonicznego, po zalogowaniu się do Centrum Telefonicznego w sposób określony w ust. 8 pkt. 4.
14. Użytkownik dokonuje Autoryzacji poprzez ustne potwierdzenie treści Dyspozycji odczytanej przez Przedstawiciela Banku. Bank może wymagać dodatkowej Autoryzacji podczas rozmowy zainicjowanej z Klientem przez Bank, na numer podany do kontaktu z Bankiem, w przypadku wątpliwości co do tożsamości Użytkownika lub składania Dyspozycji dotyczących zmiany danych, skutkujących obciążeniem rachunku Klienta.
15. Dyspozycja dotycząca odwołania Transakcji płatniczej jest składana i wymaga Autoryzacji na zasadach określonych w niniejszym paragrafie. Termin, do którego wskazana Dyspozycja może być złożona, określają regulaminy Produktów bankowych.

Rozdział VI

Mobilny Bank

§ 9

Aplikacja Mobilny Bank

1. W ramach Elektronicznego kanału dostępu Mobilny Bank, Bank udostępnia aplikację Mobilny Bank.
2. Warunkiem korzystania z aplikacji Mobilny Bank jest:
 - 1) posiadanie urządzenia mobilnego wyposażonego w odpowiednie oprogramowanie, umożliwiające transmisję danych oraz z dostępem do sieci Internet,
 - 2) zainstalowanie na tym urządzeniu oprogramowania dostarczonego przez Bank.
3. Informacje o odpowiednim oprogramowaniu dostępne są w Oddziałach, u Przedstawicieli Banku, w Centrum Telefonicznym oraz na Stronie internetowej Banku.
4. Pierwsze Logowanie do aplikacji Mobilny Bank na danym urządzeniu mobilnym polega na poprawnym wprowadzeniu przez Użytkownika:
 - 1) Identyfikatora i Hasła startowego mobilnego oraz daty urodzenia Użytkownika, lub
 - 2) Identyfikatora i Hasła ustanowionego dla posiadanego już przez Użytkownika dostępu do Internetowych kanałów dostępu oraz daty urodzenia Użytkownika, lub
 - 3) Identyfikatora i Kodu TPIN do Centrum Telefonicznego oraz daty urodzenia Użytkownika, lub
 - 4) Identyfikatora i Hasła mobilnego ustanowionego uprzednio w aplikacji Mobilny Portfel oraz daty urodzenia Użytkownika.
5. Podczas pierwszego Logowania Użytkownik jest zobowiązany do ustanowienia Hasła mobilnego, o ile uprzednio nie ustanowił Hasła mobilnego w aplikacji Mobilny Portfel.
6. Użytkownik posiadający dostęp do aplikacji Mobilny Bank jako Użytkownik aplikacji Mobilny Bank dla Małych Przedsiębiorstw

- lub jako Użytkownik aplikacji Mobilny Bank dla Klientów instytucjonalnych, używa do Logowania do aplikacji tego samego Hasła mobilnego. Umowa o Mobilny Bank zawarta na podstawie niniejszego Regulaminu nie ma wpływu na zakres uprawnień przyznanych Użytkownikowi na podstawie dostępu, o których mowa w zdaniu poprzednim.
7. Kolejne Logowanie do aplikacji Mobilny Bank następuje poprzez podanie przez Użytkownika Hasła mobilnego.
 8. Ustanowienie, zmiana lub zablokowanie Hasła mobilnego w aplikacji Mobilny Bank odnosi skutek również względem aplikacji Mobilny Portfel.
 9. Złożenie Dyspozycji, w tym dotyczących zlecenia wykonania Transakcji płatniczych, lub uzyskanie informacji o posiadanych Produktach bankowych jest poprzedzone Logowaniem do aplikacji Mobilny Bank.
 10. Użytkownik dokonuje Autoryzacji w aplikacji Mobilny Bank poprzez dokonanie następujących czynności:
 - 1) zatwierdzenie treści złożonej Dyspozycji oraz podanie PIN do Mobilnego tokena, lub
 - 2) zatwierdzenie treści złożonej Dyspozycji bez podawania PIN do Mobilnego tokena.
 11. Wykaz Dyspozycji wymagających dokonania Autoryzacji poprzez zatwierdzenie treści złożonej Dyspozycji oraz podanie PIN do Mobilnego tokena określa Tabela funkcjonalności.
 12. Dyspozycja dotycząca odwołania Transakcji płatniczej jest składana i wymaga Autoryzacji na zasadach określonych w niniejszym paragrafie. Termin, do którego wskazana Dyspozycja może być złożona, określają regulaminy Produktów bankowych.
 13. Bank udostępnia Mobilny token w celu dokonywania Autoryzacji Dyspozycji składanych przez Użytkowników w aplikacji Mobilny Bank, poprzez generowanie unikalnych, jednorazowych kodów, po podaniu przez Użytkownika PIN-u do Mobilnego tokena.
 14. Aktywacja Mobilnego tokena w danej aplikacji na danym urządzeniu mobilnym jest poprzedzona Logowaniem i polega na poprawnym wprowadzeniu przez Użytkownika Identyfikatora, daty urodzenia Użytkownika oraz ustaleniu PIN do Mobilnego tokena.
 15. Trzykrotnie wprowadzenie przez Użytkownika błędnego PIN do Mobilnego tokena skutkuje dezaktywacją Mobilnego tokena w danej aplikacji na danym urządzeniu. W celu korzystania z Mobilnego Tokena, Użytkownik powinien dokonać ponownej jego aktywacji, w trybie określonym w ust. 14.

§ 9a

Aplikacja Mobilny Portfel

1. W ramach Elektronicznego kanału dostępu Mobilny Bank, Bank umożliwia korzystanie z aplikacji Mobilny Portfel.
 2. Warunkiem korzystania z aplikacji Mobilny Portfel jest:
 - 1) posiadanie urządzenia mobilnego wyposażonego w odpowiednie oprogramowanie, umożliwiającego transmisję danych oraz z dostępem do sieci Internet,
 - 2) zainstalowanie na tym urządzeniu oprogramowania dostarczonego przez Bank.
 3. Informacje o odpowiednim oprogramowaniu dostępne są w Oddziałach, u Przedstawicieli Banku, w Centrum Telefonicznym oraz na stronach internetowych Banku.
 4. Pierwsze Logowanie do aplikacji Mobilny Portfel na danym urządzeniu mobilnym polega na poprawnym wprowadzeniu przez Użytkownika:
 - 1) Identyfikatora i Hasła startowego mobilnego oraz daty urodzenia Użytkownika, lub
 - 2) Identyfikatora i Hasła ustanowionego dla posiadanego już przez Użytkownika dostępu do Internetowych kanałów dostępu oraz daty urodzenia Użytkownika, lub
 - 3) Identyfikatora i Kodu TPIN do Centrum Telefonicznego oraz daty urodzenia Użytkownika, lub
 - 4) Identyfikatora i Hasła mobilnego ustanowionego uprzednio w aplikacji Mobilny Bank oraz daty urodzenia Użytkownika.
 5. Podczas pierwszego Logowania do aplikacji Mobilny Portfel Użytkownik jest zobowiązany do ustanowienia Hasła mobilnego, o ile uprzednio nie ustanowił Hasła mobilnego w aplikacji Mobilny Bank.
 6. Użytkownik posiadający dostęp do aplikacji Mobilny Portfel jako Użytkownik aplikacji Mobilny Portfel dla Małych Przedsiębiorstw, używa do Logowania do aplikacji tego samego Hasła mobilnego.
 7. Kolejne Logowanie do aplikacji Mobilny Portfel następuje poprzez podanie przez Użytkownika Hasła mobilnego.
 8. Ustanowienie, zmiana lub zablokowanie Hasła mobilnego w aplikacji Mobilny Portfel odnosi skutek również względem aplikacji Mobilny Bank.
9. Złożenie Dyspozycji (wyłączając wykonanie Transakcji płatniczej przy użyciu karty debetowej NFC lub karty kredytowej NFC) lub uzyskanie informacji o posiadanych Produktach bankowych jest poprzedzone Logowaniem do aplikacji Mobilny Portfel.
 10. Złożenie zlecenia wykonania Transakcji płatniczej przy użyciu Karty może być poprzedzone Logowaniem do aplikacji Mobilny Portfel oraz uzależnione jest od indywidualnych ustawień aplikacji Mobilny Portfel przez Użytkownika.
 11. Użytkownik dokonuje Autoryzacji Dyspozycji (wyłączając autoryzację Transakcji płatniczej wykonywanej przy użyciu karty debetowej NFC lub karty kredytowej NFC) poprzez dokonanie następujących czynności:
 - 1) zatwierdzenie treści złożonej Dyspozycji oraz podanie poprawnego Hasła jednorazowego, lub
 - 2) zatwierdzenie treści złożonej Dyspozycji oraz podanie poprawnego Hasła mobilnego, lub
 - 3) zatwierdzenie treści złożonej Dyspozycji bez podawania Hasła jednorazowego lub Hasła mobilnego.
 12. Wykaz Dyspozycji wymagających dokonania Autoryzacji poprzez zatwierdzenie treści złożonej Dyspozycji oraz podanie poprawnego Hasła jednorazowego lub poprawnego Hasła mobilnego określa Tabela funkcjonalności.
 13. Autoryzacja Transakcji płatniczej wykonywanej przy użyciu karty debetowej NFC lub karty kredytowej NFC odbywa się na zasadach określonych w umowach o Produkt bankowy, na podstawie których następuje wydanie tych instrumentów płatniczych oraz we właściwych regulaminach Produktów bankowych.
 14. Umożliwienie dokonywania Transakcji płatniczej przy użyciu karty debetowej NFC lub karty kredytowej NFC na kolejnym urządzeniu mobilnym wymaga zawarcia kolejnej umowy o wydanie takiego instrumentu płatniczego.
 15. W ramach aplikacji Mobilny Portfel Bank udostępnia System płatności mobilnych BLIK. Sposób aktywacji Systemu płatności mobilnych BLIK oraz zasady jego funkcjonowania określa „Regulamin Konta Osobistego, Konta Lokacyjnego, Lokat Terminowych i Umowy Karty w Raiffeisen Bank Polska S.A.”.

§ 9b

1. Bank udostępnia Użytkownikom w aplikacji Mobilny Portfel możliwość Logowania odciskiem palca, w przypadku, gdy aplikacja Mobilny Portfel zainstalowana jest na urządzeniu mobilnym Użytkownika wyposażonym w Usługę identyfikacji odciskiem palca.
2. Logowanie odciskiem palca jest równoważne Logowaniu Hasłem mobilnym i może być stosowane zamiennie do Logowania Hasłem mobilnym.
3. W przypadku kilkukrotnego nieudanego Logowania odciskiem palca do aplikacji Mobilny Portfel, urządzenie mobilne może wymagać aby Logowanie do aplikacji Mobilny Portfel zostało dokonane Hasłem mobilnym.
4. W celu skorzystania z Logowania odciskiem palca na danym urządzeniu mobilnym należy:
 - 1) włączyć w urządzeniu mobilnym Użytkownika spełniającym warunki w ust. 1 Usługę identyfikacji odciskiem palca oraz zarejestrować w usłudze co najmniej jeden odcisk palca Użytkownika;
 - 2) włączyć Logowanie odciskiem palca w aplikacji Mobilny Portfel.
5. Użytkownik w celu spełnienia warunku, o którym mowa w ust. 4 pkt. 1 może zarejestrować w Usłudze identyfikacji odciskiem palca wyłącznie odcisk palca należący do Użytkownika. W Usłudze identyfikacji odciskiem palca nie może być rejestrowany odcisk palca osoby trzeciej.
6. Włączenie Logowania odciskiem palca oznacza wyrażenie przez Użytkownika zgody na wykorzystanie przez Bank Usługi identyfikacji odciskiem palca w celu zalogowania do aplikacji Mobilny Portfel przez Użytkownika.
7. Bank zastrzega sobie prawo do czasowego ograniczenia lub wyłączenia możliwości Logowania odciskiem palca w sytuacji stwierdzenia przez Bank, iż Usługa identyfikacji odciskiem palca w określonym urządzeniu mobilnym, w urządzeniu mobilnym korzystającym z określonego systemu operacyjnego lub w urządzeniu mobilnym korzystającym z określonej wersji systemu operacyjnego nie zapewnia odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa lub w przypadku wprowadzenia przez producenta urządzenia mobilnego lub producenta systemu operacyjnego zmian wpływających istotnie na działanie Usługi identyfikacji odciskiem palca.
8. Dokonywanie zmian w Usłudze logowania odciskiem palca, w szczególności w zakresie zmiany odcisku palca zarejestrowanego

w Usłudze logowania odciskiem palca, dokonywane jest przez Użytkownika na zasadach określonych przez producenta urządzenia mobilnego lub producenta systemu operacyjnego zainstalowanego na urządzeniu mobilnym.

Rozdział VII **R-Online** **§ 10**

1. Użytkownikowi, który zawarł z Bankiem Umowę o udostępnienie systemu R-Online, Bank udostępnia system R-Online za pośrednictwem Strony internetowej Banku oraz za pośrednictwem aplikacji Mobilny Portfel.
2. Warunkiem korzystania z systemu R-Online za pośrednictwem Strony internetowej Banku jest posiadanie przez Użytkownika urządzenia z dostępem do sieci Internet lub sieci telefonii z dostępem do sieci Internet, które umożliwiają świadczenie drogą elektroniczną usług z użyciem transmisji danych oraz ustawienia przeglądarki internetowej w sposób umożliwiający wykorzystywanie informacji przechowywanej na urządzeniu Użytkownika (na wykorzystywanie tzw. plików cookies).
3. Pierwsze Logowanie do systemu R-Online za pośrednictwem Strony internetowej Banku polega na poprawnym wprowadzeniu:
 - 1) Identyfikatora oraz Hasła startowego (Pakietu startowego) dostarczonego z Banku w wiadomości tekstowej SMS, a następnie Hasła jednorazowego (otrzymanego z Banku w kolejnej wiadomości tekstowej SMS) oraz daty urodzenia Użytkownika, albo
 - 2) Identyfikatora, dostarczonego z Banku na adres poczty elektronicznej podany przez wnioskodawcę we wniosku o zawarcie Umowy, oraz Hasła startowego dostarczonego z Banku w wiadomości tekstowej SMS, a następnie Hasła jednorazowego (otrzymanego z Banku w kolejnej wiadomości tekstowej SMS) oraz daty urodzenia Użytkownika – w przypadku gdy Umowa jest zawierana na podstawie i w trybie określonym w „Regulaminie zawierania Umowy na podstawie potwierdzenia danych przelewem z innego banku w Raiffeisen Bank Polska S.A.”, albo
 - 3) Identyfikatora i Kodu TPIN.
4. Podczas pierwszego Logowania za pośrednictwem Strony internetowej Banku Użytkownik jest zobowiązany do ustanowienia Hasła do R-Online.
5. Użytkownik posiadający dostęp do innego niż system R-Online Internetowego kanału dostępu (do którego choć raz Logował się za pośrednictwem Strony internetowej Banku), do Logowania do systemu R-Online za pośrednictwem Strony internetowej Banku używa Identyfikatora i Hasła ustanowionego dla aktywnych Internetowych kanałów dostępu. Umowa obejmuje jedynie dostęp do systemu R-Online i nie ma wpływu na zakres uprawnień przyznanych Użytkownikowi na podstawie posiadanego dostępu do innych niż system R-Online Internetowych kanałów dostępu.
6. Użytkownik, który zawarł Umowę o udostępnienie systemu R-Online lub innego Internetowego kanału dostępu przed dniem 28 lipca 2012r., w celu korzystania ze Strony internetowej Banku jest zobowiązany do ustanowienia nowego Hasła do systemu R-Online za pośrednictwem Strony internetowej Banku. Ustalone przez Użytkownika Hasło służy do Logowania do systemu R-Online lub innych posiadanych Internetowych kanałów dostępu udostępnianych na Stronie internetowej Banku.
7. Użytkownik posiadający dostęp do systemu R-Online jako użytkownik R-Online dla Małych Przedsiębiorstw używa do Logowania, w ramach jednego dostępu do R-Online:
 - 1) tego samego Identyfikatora i Hasła – logowanie za pośrednictwem Strony internetowej Banku oraz
 - 2) tego samego Hasła mobilnego – logowanie za pośrednictwem aplikacji Mobilny Portfel.Umowa obejmuje jedynie dostęp do systemu R-Online i nie ma wpływu na zakres uprawnień przyznanych Użytkownikowi na podstawie posiadanych dostępu, o których mowa w zdaniu poprzednim.
8. Kolejne Logowanie przez Użytkownika do systemu R-Online za pośrednictwem Strony internetowej Banku następuje poprzez podanie Identyfikatora i Hasła.
9. Użytkownik może rozszerzyć metodę Logowania za pośrednictwem Strony internetowej Banku o Hasło jednorazowe, otrzymywane z Banku drogą wiadomości tekstowych SMS. Ustawień dodatkowej metody Logowania dokonuje Użytkownik w ustawieniach systemu R-Online, w Oddziale lub za pośrednictwem Centrum Telefonicznego.

10. Dostęp do systemu R-Online za pośrednictwem aplikacji Mobilny Portfel poprzedzone jest Logowaniem Hasłem mobilnym lub Logowaniem za pomocą Usługi identyfikacji odciskiem palca do aplikacji Mobilny Portfel.
11. Prawidłowe Logowanie do systemu R-Online umożliwia składanie Dyspozycji lub uzyskanie informacji o posiadanych Produktach bankowych.
12. Użytkownik dokonuje Autoryzacji poprzez dokonanie następujących czynności:
 - 1) zatwierdzenie treści złożonej Dyspozycji oraz podanie poprawnego Hasła jednorazowego, lub
 - 2) zatwierdzenie treści złożonej Dyspozycji bez podawania Hasła jednorazowego.
13. Wykaz Dyspozycji wymagających dokonania Autoryzacji poprzez zatwierdzenie treści złożonej Dyspozycji oraz podanie Hasła jednorazowego w systemie R-Online określa Tabela funkcjonalności.
14. Bank udostępnia Użytkownikowi Hasła jednorazowe w wiadomościach tekstowych SMS wysyłanych na wskazany przez Klienta Numer telefonu komórkowego lub na Liście haseł jednorazowych, dla Klientów posiadających taką metodę Autoryzacji.
15. Dyspozycja dotycząca odwołania Transakcji płatniczej jest składana i wymaga Autoryzacji na zasadach określonych w niniejszym paragrafie. Termin, do którego wskazana Dyspozycja może być złożona, określają regulaminy Produktów bankowych.

Rozdział VIII **Ograniczenia dostępu** **§ 11**

1. Dostęp do Elektronicznych kanałów dostępu może być czasowo ograniczony przez Bank (blokada systemu), jeżeli:
 - 1) Użytkownik złoży zlecenie zablokowania systemu,
 - 2) Przedstawiciel ustawowy Użytkownika będącego osobą małoletnią (pomiędzy 13. a 18. rokiem życia), złoży zlecenie zablokowania systemu,
 - 3) Bank ma uzasadnione wątpliwości dotyczące tożsamości osoby korzystającej z Elektronicznych kanałów dostępu,
 - 4) Bank poweźmie informację o umyślnym doprowadzeniu do złożenia nieautoryzowanej Dyspozycji,
 - 5) Bank przeprowadza prace administracyjne w systemie Banku,
 - 6) Użytkownik trzykrotnie użyje niewłaściwego Hasła do systemu R-Online lub Hasła mobilnego do aplikacji Mobilny Bank lub aplikacji Mobilny Portfel,
 - 7) Użytkownik sześciokrotnie użyje niewłaściwego Hasła na Stronie internetowej Banku,
 - 8) Użytkownik użyje pięciokrotnie niewłaściwego Kodu TPIN do Centrum Telefonicznego,
 - 9) Użytkownik trzykrotnie użyje błędnego Hasła jednorazowego z Listy haseł jednorazowych.
2. O blokadzie systemu Bank informuje Użytkownika przed wprowadzeniem ograniczeń, a w przypadku gdy nie jest to możliwe, niezwłocznie po jego zablokowaniu. Bank nie przekazuje informacji o zablokowaniu systemu, gdy jest to nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub jest niedopuszczalne z mocy przepisów prawa.
3. Informację o zablokowaniu systemu Bank przekazuje Użytkownikowi za pośrednictwem wybranych Elektronicznych kanałów dostępu lub wiadomości tekstowej SMS.
4. Zablokowanie Elektronicznych kanałów dostępu nie wpływa na możliwość wykonywania umowy o Produkt bankowy w Oddziałach Banku.
5. Bank odblokowuje dostęp do Elektronicznych kanałów dostępu, gdy ustają podstawy do utrzymania ograniczeń lub na wniosek Użytkownika, w przypadku zablokowania systemu w związku z niewłaściwym użyciem Kodów dostępu przez Użytkownika.

Rozdział IX **Obowiązki Użytkownika** **§ 12**

1. Użytkownik jest zobowiązany do:
 - 1) korzystania z Elektronicznych kanałów dostępu zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu,
 - 2) przestrzegania zasad bezpieczeństwa umieszczonych na Stronie internetowej Banku oraz innych zaleceń dotyczących zasad bezpieczeństwa otrzymanych z Banku, od chwili ich otrzymania, w szczególności do instalacji na komputerze, za pośrednictwem którego Użytkownik korzysta z Internetowych kanałów dostępu, aktualnego programu antywirusowego (wraz z aktualną bazą wirusów) oraz zapory sieciowej (firewall),

- 3) weryfikacji numeru rachunku odbiorcy z numerem rachunku na fakturze/rachunku itp.,
 - 4) przechowywania Kodów dostępu z dochowaniem należytej staranności, zgodnie z postanowieniami Umowy i Regulaminu,
 - 5) nieudostępniania Kodów dostępu osobom trzecim,
 - 6) uniemożliwienia rejestracji w Usłudze identyfikacji odciskiem palca odcisku palca osoby trzeciej,
 - 7) przechowywania urządzenia mobilnego, na którym zainstalowana jest aktywna aplikacja Mobilny Bank, aktywna aplikacja Mobilny Portfel oraz aktywna aplikacja Wideo Doradca, z zachowaniem należytej staranności,
 - 8) nieudostępniania osobom trzecim urządzenia mobilnego, na którym zainstalowana jest aktywna aplikacja Mobilny Bank, aktywna aplikacja Mobilny Portfel lub aktywna aplikacja Wideo Doradca,
 - 9) niezwłocznego poinformowania Banku o:
 - a) ujawnieniu bądź podejrzeniu ujawnienia lub udostępnieniu osobom trzecim Kodu dostępu lub Listy haseł jednorazowych,
 - b) utracie, kradzieży lub przywłaszczeniu Kodów dostępu lub Listy haseł jednorazowych,
 - c) rezygnacji z Numeru telefonu komórkowego, który jest podany do kontaktu z Bankiem, jego utracie lub udostępnieniu osobom trzecim,
 - d) utracie urządzenia mobilnego, na którym zainstalowana jest aktywna aplikacja Mobilny Bank, aktywna aplikacja Mobilny Portfel lub aktywna aplikacja Wideo Doradca,
 - e) nieuprawnionym użyciu Elektronicznych kanałów dostępu,
 - f) uzyskaniu przez osobę trzecią nieuprawnionego dostępu do Elektronicznych kanałów dostępu,
 - g) nieautoryzowanych Transakcjach płatniczych,
 - 10) nieprzekazywania do Banku za pośrednictwem Elektronicznych kanałów dostępu treści o charakterze bezprawnym,
 - 11) dokonania pierwszego Logowania niezwłocznie po udostępnieniu przez Bank Elektronicznych kanałów dostępu.
2. Użytkownik informując Bank o utracie lub udostępnieniu danych lub Kodów dostępu służących do Logowania do Elektronicznych kanałów dostępu lub Autoryzacji, jest zobowiązany do zablokowania Elektronicznych kanałów dostępu albo natychmiastowego dokonania zmiany tych danych.
 3. W przypadku Użytkownika będącego osobą małoletnią (pomiędzy 13. a 18. rokiem życia), zobowiązany do zgłoszenia zdarzeń wskazanych w ust.1 jest również jego przedstawiciel ustawowy.
 4. Zgłoszenia zdarzeń, o których mowa w ust.1, mogą być dokonywane osobiście, w Oddziale lub u Przedstawiciela Banku albo telefonicznie pod numerami wskazanymi na Stronie internetowej Banku.

Rozdział X

Reklamacje

§ 13

1. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości dotyczących usług świadczonych przez Bank, Reklamacja może zostać złożona przez Użytkownika, zaś w przypadku Użytkownika małoletniego (między 13. a 18. rokiem życia) także przez jego przedstawiciela ustawowego w następujący sposób:
 - 1) w formie pisemnej – osobiście w każdym Oddziale albo przesyłką pocztową na adres: Raiffeisen Bank Polska S.A. 00-844 Warszawa, ul. Grzybowska 78;
 - 2) ustnie – za pośrednictwem Centrum Telefonicznego albo osobiście do protokołu podczas wizyty Użytkownika w Oddziale,
 - 3) elektronicznie – poprzez wiadomość wysłaną w systemie R-Online.
2. W przypadku zgłoszenia Reklamacji w formie ustnej, podczas wizyty w Oddziale, Bank sporządza pisemny protokół dokumentujący oświadczenia Użytkownika. Protokół zawiera datę i miejsce sporządzenia, imię i nazwisko oraz podpis osoby działającej w imieniu Banku przy sporządzeniu protokołu, a nadto elementy Reklamacji wskazane w ust 4 poniżej.
3. Reklamacja powinna być zgłoszona najszybciej jak to możliwe, po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia Reklamacji.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) dane pozwalające w sposób jednoznaczny zidentyfikować Użytkownika;
 - 2) określenie przedmiotu Reklamacji poprzez wskazanie zastrzeżeń zgłaszanych przez Użytkownika w odniesieniu do czynności bankowej, maklerskiej lub innej usługi wykonywanej przez Bank;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających Reklamację;
 - 4) żądanie Użytkownika skierowane do Banku, a w przypadku roszczeń pieniężnych wysokość żądanej kwoty;
 - 5) podpis składającego Reklamację w przypadku Reklamacji składanych w formie pisemnej.
5. Jeśli Reklamacja dotyczy Dyspozycji złożonej przy pomocy utraconych danych lub urządzeń służących do Logowania lub Autoryzacji Użytkownik powinien dostarczyć do Banku pismo wyjaśniające okoliczności utraty tych danych lub urządzeń.
6. W przypadku Reklamacji dotyczącej stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych Użytkownik powinien złożyć Reklamację do Banku niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, jednak nie później niż w terminie 13 miesięcy od daty dnia obciążenia rachunku płatniczego albo od dnia, w którym transakcja płatnicza miała być wykonana, pod rygorem wygaśnięcia roszczenia Użytkownika wobec Banku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych.
7. Bank potwierdza wpływ Reklamacji do Banku:
 - 1) doręczając Użytkownikowi kopię złożonej Reklamacji wraz z datą przyjęcia i podpisem pracownika Banku – w przypadku Reklamacji składanych w formie pisemnej w Oddziale,
 - 2) doręczając Użytkownikowi kopię zgłoszenia Reklamacji – w przypadku Reklamacji zgłaszanych ustnie podczas wizyty Użytkownika w Oddziale,
 - 3) odczytując Użytkownikowi numer Reklamacji – w przypadku Reklamacji składanych za pośrednictwem Centrum Telefonicznego, lub
 - 4) wysyłając do Użytkownika informację zwrotną w przypadku Reklamacji składanych za pośrednictwem wiadomości w systemie R-Online.
8. Bank może potwierdzić wpływ Reklamacji do Banku wysyłając do Użytkownika wiadomość SMS lub wysyłając zwrotną wiadomość pocztą elektroniczną.
9. Proces rozpatrywania Reklamacji rozpoczyna się bezzwłocznie po jej otrzymaniu i uważa się za zakończony w chwili przekazania Użytkownikowi odpowiedzi na Reklamację.
10. Odpowiedź na Reklamację Użytkownika przekazywana jest w postaci papierowej na ostatnio podany Bankowi przez Użytkownika adres korespondencyjny Użytkownika lub za pośrednictwem systemu R-Online lub pocztą elektroniczną na wniosek Klienta.
11. Termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi przez Bank (przekazania lub wysłania odpowiedzi) wynosi najwyżej 30 dni kalendarzowych i liczony jest od daty wpływu Reklamacji do Banku. W przypadkach szczególnie skomplikowanych, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim, Bank informuje Użytkownika o przyczynach opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia przed rozpoznaniem sprawy oraz przewidywanym terminie rozpoznanie Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania przez Bank Reklamacji. Bank jest uprawniony do przekazania ww. informacji w formie papierowej na ostatnio podany Bankowi przez Użytkownika adres korespondencyjny Użytkownika lub w wersji elektronicznej za pośrednictwem systemu R-Online.
12. Użytkownikowi przysługuje prawo do odwołania od stanowisko Banku zawartego w odpowiedzi na Reklamację. W takim przypadku Użytkownik może:
 - 1) skierować odwołanie bezpośrednio do Banku w sposób przewidziany dla składania Reklamacji,
 - 2) skorzystać z mediacji Arbitra Bankowego (zbp.pl/dla-konsumentow/arbitr-bankowy/dzialalnosc) działającego przy Związku Banków Polskich zgodnie z Regulaminem Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego;
 - 3) zgłosić się do Powiatowego/Miejskiego Rzecznika Konsumentów lub Rzecznika Finansowego (rf.gov.pl),
 - 4) wystąpić z wnioskiem o pozasądowe rozpoznanie sporu przed Rzecznikiem Finansowym, lub
 - 5) wystąpić z powództwem do właściwego sądu powszechnego.
13. Bank informuje o istnieniu Platformy ODR, służącej do pozasądowego rozstrzygania sporów między Bankiem a Użytkownikiem będącym konsumentem, o ile spór dotyczy

- usługi świadczonej przez Bank drogą elektroniczną (poprzez Elektroniczne kanały dostępu). Łącze do Platformy ODR znajduje się na Stronie internetowej Banku.
14. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego oraz w sferze dotyczącej konsumentów – nadzorowi Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
 15. Użytkownik może kontaktować się z Bankiem w celu uzyskania informacji o aktualnym statusie rozpoznawanej Reklamacji. Informacje można uzyskać w Oddziale lub za pośrednictwem Centrum Telefonicznego.

Rozdział XI

Odowiedzialność

§ 14

1. Klient ponosi odpowiedzialność za Dyspozycje złożone i Autoryzowane przez Użytkownika za pośrednictwem Elektronicznych kanałów dostępu. W przypadku Użytkowników małoletnich (między 13. a 18. rokiem życia) odpowiedzialność za wszystkie Dyspozycje złożone przez Użytkownika ponosi również jego przedstawiciel ustawowy.
2. Klient nie ponosi odpowiedzialności za nieautoryzowane Dyspozycje nie dotyczące Transakcji płatniczych, złożone po zablokowaniu Elektronicznych kanałów dostępu, chyba że doprowadził do nich umyślnie.
3. Klient ponosi odpowiedzialność za nieautoryzowane Dyspozycje nie dotyczące Transakcji płatniczych złożone przez osoby, którym ujawnił dane lub udostępnił urządzenia służące do Logowania lub Autoryzacji, oraz do których doszło w wyniku naruszenia przez Użytkownika obowiązków określonych w § 12.

§ 15

1. Klient odpowiada za nieautoryzowane Dyspozycje dotyczące zlecenia wykonania Transakcji płatniczych w pełnej wysokości jeżeli:
 - 1) nie powiadomił Banku o wystąpieniu nieautoryzowanej Transakcji płatniczej w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku kwotą Transakcji płatniczej,
 - 2) dokonanie Transakcji płatniczej było wynikiem umyślnego działania Użytkownika,
 - 3) dokonanie Transakcji płatniczej było wynikiem umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków Użytkownika określonych w § 12.
2. Klient nie odpowiada za nieautoryzowane Dyspozycje dotyczące zlecenia wykonania Transakcji płatniczych, jeżeli doszło do nich po dokonaniu zgłoszenia o okolicznościach wskazanych w § 12 ust. 1 pkt 8, bądź Bank nie zapewnił odpowiednich środków umożliwiających dokonanie zgłoszenia o tych okolicznościach, chyba że Klient doprowadził umyślnie do nieautoryzowanej Transakcji płatniczej.

§ 16

1. Klient odpowiada za nieautoryzowane Dyspozycje dotyczące zlecenia Transakcji płatniczych do wysokości równowartości Transakcji płatniczej w walucie polskiej 150 euro, ustalonej przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez NBP, obowiązującego w dniu wykonania transakcji, jeżeli wykonana transakcja jest skutkiem:
 - 1) posłużenia się utraconym przez Użytkownika albo skradzionym Kodem dostępu lub urządzeniem mobilnym, na którym jest zainstalowana aktywna aplikacja Mobilny Bank, którym jest zainstalowana aktywna aplikacja Mobilny Bank,
 - 2) przywłaszczenia Kodów dostępu lub urządzenia mobilnego na którym zainstalowana jest aktywna aplikacja Mobilny Bank lub ich nieuprawnionego użycia w wyniku naruszenia przez Użytkownika obowiązków, o których mowa w § 12 ust. 1 pkt. 2-7.

§ 17

1. Bank odpowiada za terminowe i zgodne z treścią wykonanie Dyspozycji złożonych poprzez Elektroniczne kanały dostępu.
2. Zasady i terminy realizacji Dyspozycji określają regulaminy poszczególnych Produktów bankowych i usług.

Rozdział XII

Tryb i warunki zmian oraz wypowiedzenia Umowy

§ 18

1. Bank ma prawo do wprowadzania zmiany do Regulaminu lub Tabeli funkcjonalności, w przypadku:
 - 1) wprowadzenia nowych usług rozszerzających zakres korzystania Bankowości elektronicznej,

- 2) wprowadzenia zmian przepisów prawa dotyczących świadczonych usług Bankowości elektronicznej lub Produktów bankowych,
 - 3) wprowadzenia nowych rozwiązań technologicznych dotyczących świadczonych usług Bankowości elektronicznej lub Produktów bankowych,
 - 4) wydania decyzji, postanowień, orzeczeń organów administracji bądź sądów dotyczących Bankowości elektronicznej lub Produktów bankowych,
 - 5) analizy Reklamacji dotyczących treści postanowień niniejszego Regulaminu.
2. Bank informuje Klienta o proponowanych zmianach w Regulaminie lub w Tabeli funkcjonalności nie później niż na dwa miesiące przed proponowaną datą wejścia zmian w życie. W tym celu Bank udostępnia Klientowi tekst zmian Regulaminu lub Tabeli funkcjonalności w formie elektronicznej, za pośrednictwem wybranych Elektronicznych kanałów dostępu, lub udostępnia na Stronie internetowej Banku, lub przesyła Klientowi tekst zmian w formie pisemnej.
 3. W przypadku braku sprzeciwu Klienta co do proponowanych zmian, zaczynają one obowiązywać w terminie wskazanym w informacji o zmianach.
 4. Klient ma prawo, bez ponoszenia opłat, przed datą proponowanego wejścia w życie zmian, wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym.
 5. W przypadku, gdy Klient zgłosi sprzeciw co do proponowanych zmian w Regulaminie lub Tabeli funkcjonalności, nie dokonując wypowiedzenia Umowy, Umowa wygaśnie z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian. Zgłoszenie sprzeciwu nie wiąże się z ponoszeniem przez Klienta opłat.
 6. Zgłoszenie sprzeciwu co do zmian w Regulaminie lub Tabeli funkcjonalności, lub wypowiedzenie Umowy, w przypadku osoby między 13. a 18. rokiem życia, powinno być potwierdzone przez przedstawiciela ustawowego.
 7. Bank może umożliwić korzystanie z nowych funkcjonalności od daty poinformowania Klienta o zmianach w Tabeli funkcjonalności, po poinformowaniu Klientów o nowych funkcjonalnościach poprzez udostępnienie Klientowi Tabeli funkcjonalności w formie elektronicznej za pośrednictwem wybranych Elektronicznych kanałów dostępu lub udostępnienie na Stronie internetowej Banku, lub przesyłanie Klientowi tekstu zmian w formie pisemnej.

§ 19

1. Klient ma prawo rozwiązać Umowę w każdym czasie jej trwania z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
2. Bank ma prawo rozwiązać Umowę z zachowaniem 2-miesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku:
 - 1) podania przez Użytkownika lub jego przedstawiciela ustawowego nieprawdziwych informacji przy zawarciu lub wykonywaniu Umowy,
 - 2) niedokonanie przez Użytkownika pierwszego Logowania chociażby do jednego Elektronicznego kanału dostępu w okresie 3 miesięcy od dnia zawarcia Umowy,
 - 3) gdy Użytkownik nie korzysta z przynajmniej jednego Elektronicznego kanału dostępu przez 6 kolejnych miesięcy,
 - 4) rażącego naruszenia przez Użytkownika postanowień Umowy lub Regulaminu,
 - 5) niedochowania należytej staranności w przechowywaniu danych służących do Logowania lub Autoryzacji,
 - 6) udostępnienie osobom nieuprawnionym danych służących do Logowania lub Autoryzacji,
 - 7) zaniechania niezwłocznego zgłoszenia do Banku faktu udostępnienia lub utraty Kodów dostępu lub Listy haseł jednorazowych służących do Logowania lub Autoryzacji.
3. Bank ma prawo rozwiązać Umowę z zachowaniem 2-miesięcznego okresu wypowiedzenia zgodnie z ustawą o usługach płatniczych z dnia 19 sierpnia 2011r., z późniejszymi zmianami.
4. Wypowiedzenie Umowy może być złożone w formie pisemnej lub za pośrednictwem wybranych Elektronicznych kanałów dostępu.
5. Umowa ulega rozwiązaniu, jeśli ulegną rozwiązaniu wszystkie umowy o Produkty bankowe łączące Klienta i Bank, a Klient nie posiada dostępu do Elektronicznych kanałów dostępu jako Pełnomocnik do rachunku bankowego lub użytkownik karty płatniczej.
6. Umowa ulega rozwiązaniu na skutek złożenia zgodnych oświadczeń woli stron o rozwiązaniu Umowy.
7. Umowa wygasa z chwilą otrzymania przez Bank wiarygodnej informacji o śmierci Klienta.

- Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy Bank uniemożliwia Użytkownikowi korzystania z Elektronicznych kanałów dostępu.

Rozdział XIII

Inne postanowienia

§ 20

- Szczegółowe informacje o zasadach, sposobie oraz wymaganiach systemowych niezbędnych do korzystania z Elektronicznych kanałów dostępu, wszelkich ograniczeniach z takiego korzystania, zakresie usług oraz o każdej ich zmianie dostępne są w Centrum Telefonicznym, Oddziałach, u Przedstawicieli Banku oraz na Stronie internetowej Banku.
- Szczegółowe informacje o:
 - zasadach i terminach realizacji Transakcji płatniczej, w tym odmowy jej wykonania przez Bank,
 - informacjach, które powinny być dostarczone przez Użytkownika do prawidłowej realizacji Transakcji płatniczej,
 - terminach wycofania i odwołania zgody na wykonanie Transakcji płatniczej,
 - momencie otrzymania zlecenia wykonania Transakcji płatniczej,
 - maksymalnym czasie wykonania Transakcji płatniczej,
 - limitach i ograniczeniach dla Transakcji płatniczej,
 - opłatach, stopach procentowych i kursach walut związanych z wykonaniem Transakcji płatniczej,
 - sposobach oraz częstotliwościach udostępniania wyciągów,
 - terminach i sposobach w jaki Użytkownik ma obowiązek powiadomić Bank o przypadkach nieautoryzowanej lub nieprawidłowo wykonanej Transakcji płatniczej,
 - zasadach ponoszenia odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji płatniczej, określone są w umowach o Produkty bankowe i regulaminach Produktów bankowych.
- Informacje o dziennym limicie transakcji w Elektronicznych kanałach dostępu określa Tabela funkcjonalności.

§ 21

- Bankowi przysługują autorskie prawa majątkowe do materiałów zamieszczonych na stronach internetowych Banku.
- Informacje lub materiały, o których mowa w ust.1, o ile wyraźnie nie jest stwierdzone inaczej, nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.

§ 22

- Bank w ramach świadczenia usług na podstawie niniejszego Regulaminu podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego, zaś w zakresie ochrony praw konsumentów Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
- Klient może wnieść do Komisji Nadzoru Finansowego skargę na działanie Banku jeśli narusza ono przepisy prawa.
- Wszelkie spory pomiędzy Bankiem a Klientem rozstrzyga sąd powszechny.
- Klient ma możliwość domagania się pozasądowego rozstrzygnięcia sporów wynikających z umowy przed Arbitrem Bankowym działającym przy Związku Banków Polskich w zakresie roszczeń pieniężnych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Bank czynności bankowych lub innych czynności na rzecz konsumenta jeśli wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż kwota 8 000 (osiem tysięcy) złotych. Procedura rozstrzygnięcia sporów przed Arbitrem Bankowym uregulowania jest w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego stanowiącym załącznik do Uchwały nr 15 XVII Walnego Zgromadzenia ZBP z dnia 26 kwietnia 2006 r., który dostępny jest na stronie www.zbp.pl.

§ 23

Strony, w celu wykonania Umowy, będą komunikowały się przy użyciu:

- numerów telefonicznych, adresów poczty elektronicznej udostępnionych przez Klienta lub Użytkownika, a ponadto za pośrednictwem udostępnionych Klientowi lub Użytkownikowi Elektronicznych kanałów dostępu,
- numerów telefonicznych Banku, adresów poczty elektronicznej podanych w Umowie lub na Stronie internetowej Banku.

§ 24

- Bank zastrzega sobie prawo do nagrywania rozmów telefonicznych z Przedstawicielem Banku (nagrania podlega dźwięk) oraz rozmów wideo z Przedstawicielami Banku (nagrywaniu podlega dźwięk i obraz) przeprowadzanych z Użytkownikiem oraz do przechowywania ich na elektronicznych nośnikach informacji. Nagrania, o których mowa powyżej, mogą być wykorzystane przez Bank w celu wykonania Umowy, a zwłaszcza w celach dowodowych.
- Bank zapisuje i utrwała wszystkie Dyspozycje i oświadczenia woli Klienta złożone za pośrednictwem Elektronicznych kanałów dostępu oraz przechowuje je w celu wykonania umowy o Produkt bankowy oraz w celach dowodowych.

§ 25

Za korzystanie z Elektronicznych kanałów dostępu i realizację Dyspozycji, Bank pobiera opłaty i prowizje określone w Tabeli opłat i prowizji dla poszczególnych Produktów bankowych.

§ 26

Ilekcóż inne regulaminy odwołują się do postanowień dotyczących Elektronicznych kanałów dostępu stosuje się postanowienia niniejszego Regulaminu.

§ 27

Do wykonywania niniejszej Umowy, w tym do rozstrzygnięcia sporów wynikających z Umowy, stosuje się przepisy prawa polskiego.

§ 28

Umowa jest wykonywana w języku polskim.

§ 29

Adres poczty elektronicznej do kontaktu z Bankiem związany z wykonywaniem Umowy to moje.pytania@raiffeisen.pl.

Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 4 listopada 2017 r.