

## Regulamin Usługi „R-Alerts” w Raiffeisen Bank Polska S.A.

Spis treści:

<b>ROZDZIAŁ I</b> .....	1
§ 1 Definicje .....	1
<b>ROZDZIAŁ II</b> .....	2
§ 1 Aktywacja i działanie Usługi .....	2
§ 2 Opłaty i Prowizje za Usługę .....	3
§ 3 Rezygnacja z Usługi .....	3
§ 4 Zmiana Regulaminu .....	3
§ 5 Reklamacje .....	3

### ROZDZIAŁ I

#### § 1 Definicje

- 1. Bank** - Raiffeisen Bank Polska Spółka Akcyjna, z siedzibą w Warszawie przy ul. Grzybowskiej 78, 00-844 Warszawa, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawa, Sąd Gospodarczy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000014540, o numerze NIP 526-020-58-71, o opłaconym kapitale zakładowym 2.256.683.400 zł.
- 2. EKD (Elektroniczne Kanały Dostępu)** – rozwiązania techniczne oraz systemy informatyczne Banku, opisane w Regulaminie świadczenia usług przez Raiffeisen Bank Polska S.A. za pośrednictwem Elektronicznych kanałów dostępu dla Klientów Indywidualnych, które za pośrednictwem urzędów wykorzystywanych przez Użytkownika oraz sieci Internet lub sieci telefonii umożliwiają świadczenie drogą elektroniczną usług, w tym uzyskanie informacji o oferowanych przez Bank 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.
- 3. Klient** – osoba fizyczna będąca konsumentem, która zawarła z Bankiem umowę o prowadzenie rachunku bankowego, w tym która zawarła z Bankiem Umowę współpracy w ramach bankowości prywatnej Friedrich Wilhelm Raiffeisen lub pełnomocnik upoważniony przez posiadacza rachunku do dysponowania środkami zgromadzonymi na wszystkich jego rachunkach prowadzonych w Banku, w tym do dysponowania składania dyspozycji w imieniu Klienta za pośrednictwem EKD, na rzecz której Bank świadczy Usługę R- Alerts.
- 4. Okres rozliczeniowy** - okres podany w Tabeli Opłat i Prowizji, po jakim Bank pobiera opłatę za Usługę R-Alerts.
- 5. Strona internetowa Banku** - [www.raiffeisenpolbank.com](http://www.raiffeisenpolbank.com)
- 6. Tabela Opłat i Prowizji** - Tabela Oprocentowania, Opłat, Prowizji i Limitów Transakcyjnych w Raiffeisen Bank Polska S.A. dla: Konta Osobistego, Konta Lokacyjnego oraz Limitu zadłużenia w Koncie Osobistym lub dla rachunków prowadzonych w ramach bankowości prywatnej Friedrich Wilhelm Raiffeisen zgodnie z Tabelą opłat, prowizji i limitów transakcyjnych dla Klientów bankowości prywatnej Friedrich Wilhelm Raiffeisen Bank Polska S.A. lub Tabelą oprocentowania, opłat, prowizji i limitów transakcyjnych dla Klientów bankowości prywatnej Friedrich Wilhelm Raiffeisen Bank Polska S.A. dla rachunków w pakiecie Friedrich Wilhelm Raiffeisen oraz Friedrich Wilhelm Raiffeisen Diamond.

- 7. Usługa R-Alerts** - usługa opisana w niniejszym Regulaminie polegająca na przesyłaniu przez Bank do Klienta wiadomości SMS w ramach Pakietu Bezpieczeństwa oraz Pakietu Rozszerzonego, które zawierają informacje o stanie rachunków, transakcjach płatniczych zaksięgowanych na rachunkach bankowych Klienta prowadzonych przez Bank, transakcjach kartami debetowymi wydanymi do rachunków bankowych Klienta prowadzonych przez Bank lub informacje o powodzeniu lub niepowodzeniu wykonania operacji, wskazanych w Zał. 1 do Regulaminu – Tabeli Funkcjonalności R-Alerts
- 8. 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.

Pozostałe użyte w niniejszym Regulaminie i Załączniku nr 1 pojęcia zostały zdefiniowane w Regulaminie Konta Osobistego, Konta Lokacyjnego, Lokat Terminowych i Umowy Karty w Raiffeisen Bank Polska S.A.

## **ROZDZIAŁ II**

### **§ 1 Aktywacja i działanie Usługi**

- 1.** Bank świadczy Usługę R-Alerts:
  - a) w ramach Pakietu Bezpieczeństwa – dla każdego Klienta powiązanego z rachunkiem bankowym, z zastrzeżeniem pkt. 3 niniejszego paragrafu,
  - b) w ramach Pakietu Rozszerzonego - na podstawie odrębnej umowy zawieranej poprzez złożenie przez Klienta dyspozycji aktywacji usługi, z zastrzeżeniem pkt. 3 niniejszego paragrafu.
- 2.** Umowę na Usługę R-Alerts można zawrzeć:
  - a) w formie pisemnej w Oddziale,
  - b) ustnie lub w formie elektronicznej za pośrednictwem wybranych EKD, wskazanych w Tabeli Funkcjonalności EKD dla Klientów Indywidualnych, stanowiącej załącznik do Regulaminu świadczenia usług przez Raiffeisen Bank Polska S.A. za pośrednictwem Elektronicznych kanałów dostępu dla Klientów Indywidualnych,
  - c) w przypadku Klienta, który zawarł z Bankiem umowę współpracy w ramach bankowości prywatnej Friedrich Wilhelm Raiffeisen, dodatkowo za pośrednictwem opiekuna.
- 3.** Bank udostępnia usługę Klientowi, który posiada telefon komórkowy pozwalający na odbieranie wiadomości tekstowych SMS i podał do kontaktu z Bankiem krajowy numer telefonu komórkowego
- 4.** Umowa o Usługę R-Alerts zawierana jest na czas nieokreślony.
- 5.** Zakres zdarzeń przekazywanych w ramach Usługi R-Alerts określa tabela funkcjonalności R-Alerts stanowiąca Zał. nr 1 do niniejszego Regulaminu.
- 6.** Bank wysyła wiadomości SMS, z częstotliwością dzienną lub po każdej operacji. Częstotliwość przesyłania poszczególnych zdarzeń określa tabela funkcjonalności R-Alerts, stanowiąca Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
- 7.** Bank wysyła wiadomości generowane dziennie, od wtorku do soboty (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz następujących po dniach ustawowo wolnych od pracy). Wysyłka wiadomości następuje nie później niż w drugim dniu roboczym po dacie transakcji płatniczej powodującej wygenerowanie wiadomości o zdarzeniu.
- 8.** W przypadku wiadomości SMS wysyłanych po każdej operacji, Bank wysyła wiadomości o transakcjach płatniczych każdego dnia tygodnia niezwłocznie po zaksięgowaniu lub zablokowaniu na rachunku transakcji płatniczej, nie później jednak niż następnego dnia po dniu zaksięgowania lub zablokowania transakcji płatniczej.
- 9.** Klient ma możliwość włączenia/wyłączenia trybu nocnego. Włączenie trybu nocnego spowoduje, że powiadomienia nie będą wysyłane do Klienta w godzinach nocnych. Szczegóły trybu nocnego, aktualne godziny jego obowiązywania, opisane są w tabeli funkcjonalności R-Alerts, stanowiącej Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
- 10.** Bank zobowiązuje się do rozpoczęcia wysyłania powiadomień:
  - a) w przypadku zdarzeń dotyczących Pakietu Rozszerzonego - najpóźniej do dwóch dni roboczych od złożenia przez Klienta dyspozycji aktywacji Usługi R-Alerts
  - b) w przypadku zdarzeń dotyczących Pakietu Bezpieczeństwa - najpóźniej do dwóch dni roboczych od otwarcia rachunku bankowego.

## **§ 2 Opłaty i Prowizje za Usługę**

1. Wysokość opłat z tytułu Usługi R-Alerts określona jest w obowiązującej Tabeli Opłat i Prowizji.
2. Opłata jest pobierana na koniec każdego Okresu rozliczeniowego z konta osobistego wskazanego przez Klienta.
3. Opłata za Usługę R-Alerts pobierana jest od każdego Klienta, który złożył dyspozycję jej aktywacji .
4. W przypadku braku środków na koncie osobistym wskazanym przez Klienta w dyspozycji, Bank zastrzega sobie prawo do pobrania opłaty z innego rachunku bankowego Klienta.

## **§ 3 Rezygnacja z Usługi**

1. Klient może wypowiedzieć umowę o Usługę R-Alerts, składając oświadczenie w formie pisemnej lub za pośrednictwem wybranych EKD, wskazanych w Tabeli Funkcjonalności EKD dla Klientów Indywidualnych, stanowiącej załącznik do Regulaminu świadczenia usług przez Raiffeisen Bank Polska S.A. za pośrednictwem Elektronicznych kanałów dostępu dla Klientów Indywidualnych.
2. Umowa ulega także rozwiązaniu w przypadku rozwiązania umowy rachunku bankowego, z którego jest pobierana opłata za świadczenie Usługi R-Alerts.
3. Bank zobowiązuje się do zaprzestania świadczenia usługi niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie dwóch dni roboczych od złożenia przez Klienta wypowiedzenia.
4. Bank może wypowiedzieć umowę pisemnie w następujących przypadkach:
  - a) w sytuacji zajęcia rachunku, z którego pobierana jest opłata za świadczoną usługę;
  - b) w sytuacji zalegania z zapłatą opłaty za Usługę R-Alerts za trzy Okresy Rozliczeniowe.

## **§ 4 Zmiana Regulaminu**

1. Niniejszy Regulamin może ulec zmianie w przypadku:
  - a) wprowadzenia nowych usług rozszerzających zakres przesyłanych informacji;
  - b) wprowadzenia zmian przepisów prawa mających wpływ na świadczenie Usługi R-Alerts;
  - c) wprowadzenia nowych rozwiązań technologicznych dotyczących Usługi R-Alerts;
  - d) wydania decyzji, postanowień, orzeczeń organów administracji bądź sądów mających wpływ na Usługę R-Alerts;
  - e) analizy reklamacji dotyczących treści postanowień niniejszego Regulaminu.
2. Bank informuje o zmianie niniejszego Regulaminu w sposób opisany w Regulaminie Konta Osobistego, Konta Lokacyjnego, Lokat Terminowych i Umowy Karty w Raiffeisen Bank Polska S.A.. Zmiany wchodzi w życie w terminie 14 dni od dnia poinformowania Klienta o proponowanych zmianach, o ile Klient nie wypowie w tym terminie umowy.

## **§ 5 Reklamacje**

1. Klient ma prawo do złożenia reklamacji oraz prawo do odwołania się od stanowiska Banku zawartego w odpowiedzi na reklamację na zasadach opisanych w Regulaminie Konta Osobistego, Konta Lokacyjnego, Lokat Terminowych i Umowy Karty w Raiffeisen Bank Polska S.A. zamieszczonego na stronie internetowej Banku oraz udostępnianego w Oddziałach Banku.
2. Bank informuje o istnieniu platformy ODR, służącej do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów między Bankiem a Klientem 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.

**Regulamin obowiązuje od 07.08.2017r.**