

Postanowienia ogólne

§ 1

Niniejszy „Regulamin świadczenia usługi bankowości internetowej eCorpoNet w Banku Spółdzielczym w Mrągowie określa szczegółowe zasady świadczenia usług bankowych w zakresie elektronicznego instrumentu płatniczego – internetowej obsługi rachunków prowadzonych dla Klientów instytucjonalnych w Banku Spółdzielczym w Mrągowie.

§ 2

Przez użyte w niniejszym Regulaminie określenia należy rozumieć:

- 1) **Autoryzacja** - wyrażenie przez Posiadacza rachunku zgody na wykonanie transakcji płatniczej, przy użyciu haseł z listy haseł jednorazowych lub haseł SMS;
- 2) **Bank** – Bank Spółdzielczy w Mrągowie z siedzibą w Mrągowie, ul. Królewiecka 53, e-mail: sekretariat@bsmragowo.pl, którego akta rejestrowe przechowywane są w Sądzie Rejonowym w Olsztynie VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisanym do rejestru przedsiębiorców pod numerem KRS 0000116786, NIP 7420000565, Regon 000503853, podlegający nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego, wykonujący działalność w Placówkach Banku wskazanych na stronie internetowej www.bsmragowo.pl;
- 3) **Bank beneficjenta/odbiorcy** - bank, który dokonuje rozliczenia przekazu z beneficjentem/odbiorcą;
- 4) **Bank zleceńodawcy** - bank, który przyjmuje od Zleceńodawcy dyspozycję i dokonuje wystawienia przekazu;
- 5) **Beneficjent/Odbiorca** - Posiadacz rachunku będący zamierzonym odbiorcą środków stanowiących przedmiot transakcji płatniczej;
- 6) **Dokumentacja Użytkownika systemu eCorpoNet** - instrukcja Użytkowników dostępna na stronie internetowej Banku lub stronie logowania;
- 7) **Dostępne środki** – saldo bieżące rachunku powiększone o niewykorzystany kredyt w rachunku lub pomniejszone o wartość transakcji płatniczych zainicjowanych przez Użytkownika;
- 8) **Dzień roboczy** - dzień, w którym Bank zleceńodawcy lub beneficjenta prowadzi działalność wymaganą do wykonania transakcji płatniczej;
- 9) **Karta uprawnień** - dokument zawierający dane Użytkownika i wykaz rachunków wraz z zakresem uprawnień oraz sposób autoryzacji;
- 10) **Klient instytucjonalny** - osoba fizyczna lub prawna korzystająca z produktów i/lub usług Banku związanych z prowadzoną działalnością gospodarczą lub rolniczą;
- 11) **NRB** - Numer Rachunku Bankowego - polski standard określający sposób numeracji rachunków bankowych;
- 12) **Posiadacz rachunku/ Klient** – Klient instytucjonalny, który zawarł z Bankiem Umowę o prowadzenie rachunku oraz Umowę o świadczenie usługi bankowości internetowej eCorpoNet;
- 13) **Pełnomocnik** - osoba fizyczna posiadająca pełnomocnictwo do dysponowania rachunkiem bankowym Posiadacza rachunku;
- 14) **Placówka Banku** – jednostka organizacyjna Banku (Centrala, Filie);
- 15) **Prawo bankowe** – Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (tj. Dz.U. z 2017 roku, 1876 z późniejszymi zmianami);
- 16) **Rachunek** - rachunek bankowy prowadzony przez Bank dla Posiadacza rachunku;
- 17) **Regulamin** - Regulamin świadczenia usługi bankowości internetowej eCorpoNet w Banku Spółdzielczym w Mrągowie;
- 18) **Regulamin prowadzenia rachunku** - obowiązujący w Banku Regulamin otwierania i prowadzenia rachunków bankowych dla klientów instytucjonalnych;
- 19) **Rezydent** – osoba fizyczna mająca miejsce zamieszkania w kraju, w odniesieniu do przepisów ustawy Prawo dewizowe;
- 20) **Saldo rachunku** - stan środków pieniężnych na rachunku wykazywany na koniec dnia operacyjnego;
- 21) **System bankowości internetowej eCorpoNet/System eCorpoNet (kanał dostępu)/System** - system umożliwiający dostęp do rachunków bankowych Posiadacza rachunku oraz dostęp do innych produktów bankowych za pośrednictwem sieci Internet oraz za pomocą przeglądarki internetowej lub osobnej aplikacji udostępnionej Użytkownikowi na stronie logowania;
- 22) **Strona internetowa Banku** – www.bsmragowo.pl;
- 23) **Strona logowania** – <https://bk.bsmragowo.pl>;
- 24) **Środki dostępu do Systemu eCorpoNet:**
 - a) **login (Identyfikator/Nazwa Użytkownika)** – nazwa służąca do identyfikacji Posiadacza rachunku,

- b) **hasło startowe** – ciąg znaków ustalany indywidualnie dla każdego Użytkownika, służący do identyfikacji Użytkownika podczas pierwszego poprawnego logowania do systemu eCorpoNet;
- c) **hasło dostępu** - ciąg znaków służący do identyfikacji Posiadacza rachunku, ustalany w celu zagwarantowania wyłączności dostępu do rachunku i znany jedynie Posiadaczowi rachunku,
- d) **lista haseł** - lista 50 haseł jednorazowych przekazywana Użytkownikowi w formie papierowej, wykorzystywanych do autoryzacji operacji;
- e) **hasła SMS** – hasła do autoryzacji transakcji, przesyłane Klientowi na telefon komórkowy.
- 25) **Taryfa/ Taryfa opłat i prowizji** – obowiązująca w Banku „Taryfa opłat i prowizji bankowych dla klientów instytucjonalnych”;
- 26) **Transakcja płatnicza/operacja** – zainicjowany przez Posiadacza rachunku transfer środków pieniężnych;
- 27) **Umowa Rachunku** - umowa rachunku bankowego;
- 28) **Umowa** – umowa o świadczenie usługi bankowości internetowej eCorpoNet;
- 29) **Użytkownik** – osoba uprawniona do dostępu do Systemu eCorpoNet (Posiadacz rachunku i/lub Pełnomocnik):
 - a) **Użytkownik z prawem autoryzacji operacji** – osoba upoważniona przez Klienta do dostępu do systemu eCorpoNet, z możliwością przygotowywania zleceń oraz prawem ich autoryzacji i realizacji;
 - b) **Użytkownik bez prawa autoryzacji operacji** – osoba upoważniona przez Klienta do dostępu do systemu eCorpoNet z możliwością przygotowywania i realizacji zatwierdzonych zleceń, bez prawa autoryzacji zleceń,
- 30) **Wniosek** - wniosek o świadczenie usługi bankowości internetowej eCorpoNet, którego wzór dostępny jest w Placówkach Banku oraz na stronie internetowej Banku;
- 31) **Zlecenie płatnicze** – oświadczenie zleceńodawcy zawierające polecenie wykonania transakcji płatniczej, złożone za pośrednictwem Systemu eCorpoNet;
- 32) **Zlecenie stałe** – przelew wykonywany automatycznie, w wybranych przez użytkownika odstępach czasu, na rzecz tego samego beneficjenta;
- 33) **Zleceńodawca/ Płatnik** – osoba fizyczna, zlecająca dokonanie transakcji płatniczej.

§ 3

1. Bank świadczy usługę bankowości internetowej eCorpoNet Rezydentom.
2. System bankowości internetowej eCorpoNet przeznaczony jest dla Klientów posiadających w Banku rachunki bankowe rozliczeniowe, bieżące lub pomocnicze.
3. Opis i zakres usług świadczonych w ramach systemu eCorpoNet jest dostępny w dokumentacji Użytkownika opublikowanej na stronie internetowej Banku.
4. Zakres usług dla poszczególnych Użytkowników jest określany przez Posiadacza rachunku w Karcie uprawnień, która zawiera również sposób autoryzacji operacji lub jej brak, adres korespondencyjny, na który będą wysyłane listy haseł jednorazowych lub numer telefonu komórkowego dla haseł SMS.

Złożenie Wniosku i zawarcie Umowy

§ 4

1. Udostępnienie usługi bankowości internetowej eCorpoNet następuje na podstawie Umowy zawartej przez Klienta z Bankiem.
2. Warunkiem zawarcia Umowy jest złożenie przez Klienta prawidłowo wypełnionego Wniosku w Placówce Banku oraz podjęcie pozytywnej decyzji przez Bank.

§ 5

1. Decyzja o udostępnieniu usługi eCorpoNet podejmowana jest w dniu złożenia prawidłowo wypełnionego wniosku.
2. Aktywowanie dostępu do systemu bankowości internetowej eCorpoNet następuje najpóźniej do końca drugiego dnia roboczego po dniu podpisania Umowy.
3. Bank może odmówić udostępnienia usługi eCorpoNet, w szczególności w przypadku, gdy:
 - 1) w ciężar rachunku wystawiane były dyspozycje nie mające pokrycia w wolnych środkach,

- 2) Posiadacz rachunku nieterminowo wywiązuje się ze zobowiązań wobec Banku,
- 3) wypowiedziana została umowa rachunku lub upłynął okres na który została zawarta.
o czym poinformuje Klienta ustnie lub pisemnie w terminie 5 dni roboczych od daty złożenia Wniosku.
4. Odmowa udostępnienia usługi nie wymaga uzasadnienia.
5. W przypadku, gdy Użytkownikiem z możliwością autoryzacji będzie osoba inna niż Posiadacz rachunku, warunkiem udostępnienia Usługi eCorpoNet jest upoważnienie go przez Posiadacza rachunku do dysponowania rachunkiem oraz podpisanie Karty uprawnień przez Użytkownika.
6. Wniosek o dostęp do systemu eCorpoNet oraz umowę wraz z załącznikami podpisuje Posiadacz rachunku.
7. Posiadacz rachunku ponosi pełną odpowiedzialność za ustalenie zakresu uprawnień dla poszczególnych Użytkowników oraz za wszelkie czynności dokonywane przez nich za pośrednictwem systemu eCorpoNet.
8. Środki dostępu na wniosek Klienta mogą zostać wysłane na adres Użytkownika, przy czym hasła jednorazowe oraz identyfikator wraz z hasłem startowym są wysyłane w odrębnych przesyłkach.
9. Każda zmiana nazwiska/nazwy Posiadacza rachunku i/lub Użytkownika, rachunków dostępnych w systemie, uprawnień Użytkowników, wymaga zgłoszenia się Posiadacza rachunku/ Użytkownika do jednostki organizacyjnej prowadzącej rachunek i podpisania nowej karty uprawnień. W przypadku zmiany Użytkownika lub rachunków objętych usługą eCorpoNet wymagane jest złożenie nowego wniosku.

§ 6

1. Zawarcie Umowy następuje z chwilą jej podpisania przez obydwie strony.
2. Podpisanie Umowy przez Klienta następuje w obecności pracownika Banku, bądź osoby do tego upoważnionej.
3. Po podpisaniu umowy w zależności od ustalonego z Bankiem poziomu dostępu oraz sposobu autoryzacji, Użytkownik może otrzymać nieaktywną listę Hasel jednorazowych.
4. Aktywacja listy Hasel jednorazowych dokonywana jest przez pracownika Banku najpóźniej do końca następnego dnia roboczego po dniu jej otrzymania przez Użytkownika.
5. Kolejne listy hasel jednorazowych zamówione poprzez serwis bankowości internetowej eCorpoNet są wysyłane pocztą na adres Użytkownika lub odbierane osobiście w zależności od złożonej przez Użytkownika dyspozycji w Karcie uprawnień.
6. Jeśli po upływie terminu wskazanego w ust. 4 lista Hasel nie jest aktywna Użytkownik powinien skontaktować się z pracownikiem Banku celem wyjaśnienia zaistniałej sytuacji.
7. Podpisując Umowę, Posiadacz wyraża zgodę na wszelkie formy kontaktu z Bankiem w postaci elektronicznej, jako wiążące pod względem prawnym.

Dysponowanie rachunkiem za pośrednictwem Systemu eCorpoNet

§ 7

1. Dostęp do rachunku za pośrednictwem Systemu eCorpoNet odbywa się przy wykorzystaniu środków dostępu, tj:
 - 1) Loginu (Identyfikatora);
 - 2) Hasła dostępu.
2. Identyfikacja Użytkownika w systemie eCorpoNet, podczas pierwszego logowania, następuje przy wykorzystaniu loginu i hasła startowego,
3. Operacje zlecane poprzez system eCorpoNet mogą być autoryzowane przy użyciu:
 - 1) hasła logowania do systemu – wyłącznie przy zdefiniowaniu przelewu „zaufanego”;
 - 2) hasła jednorazowego z aktywnej listy hasel jednorazowych,
 - 3) hasła SMS przesłanego na telefon komórkowy Użytkownika.
4. Tryb autoryzacji operacji dla Użytkowników z prawem autoryzacji ustala się w Karcie uprawnień.
5. Blokada systemu eCorpoNet następuje automatycznie z chwilą:
 - 1) trzeciego kolejnego błędnego wprowadzenia identyfikatora Użytkownika lub hasła dostępu;
 - 2) trzeciego kolejnego błędnego wprowadzenia hasła jednorazowego,
 - 3) trzeciego kolejnego błędnego wprowadzenia hasła SMS,
6. Dyspozycję odblokowania dostępu do systemu eCorpoNet, każdy Użytkownik składa we własnym imieniu.
7. Odblokowanie następuje po otrzymaniu dyspozycji odblokowania w formie:

- 1) pisemnej poprzez wylegitymowanie oraz złożenie przez Klienta wniosku, lub
- 2) telefonicznej poprzez prawidłowe odpowiedzi na pytania identyfikacyjne zadawane przez pracownika Banku, w tym podanie hasła otrzymanego w postaci wiadomości SMS przez Klientów którzy podali numer telefonu komórkowego we wniosku o świadczenie usług bankowości internetowej eCorpoNet.
8. Bank zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji dyspozycji Klienta, jeżeli jest ona sprzeczna z przepisami prawa, zawiera błędy lub jest niekompletna.
9. Bank jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Klienta o odmowie lub braku możliwości wykonania zleczonej operacji z przyczyn niezależnych od Banku.

§ 8

1. Posiadacz rachunku może dysponować rachunkiem za pośrednictwem Systemu eCorpoNet, z uwzględnieniem ustalonych przez siebie limitów operacji, jednakże wyłącznie do wysokości dostępnych środków na rachunku.
2. Posiadacz rachunku może dysponować rachunkiem 7 dni w tygodniu przez 24 godziny na dobę.
3. Z momentem otrzymania zlecenia płatniczego Bank przeprowadza rozliczenia pieniężne z rachunku z trybie i na zasadach określonych w wykazie godzin granicznych realizacji przelewów.
4. Zlecenia otrzymane przed godziną graniczną będą realizowane w dniu otrzymania zlecenia przez Bank. Zlecenia złożone po Godzinie granicznej, realizowane będą w następnym dniu roboczym.
5. Zlecenie płatnicze złożone do realizacji w dniu/ach ustawowo wolnym/ych od pracy zostanie zrealizowane w najbliższym dniu roboczym dla Banku.
6. Bank zastrzega sobie możliwość wprowadzenia, za powiadomieniem Użytkowników, przerw w funkcjonowaniu Systemu eCorpoNet niezbędnych do wykonania czynności związanych z prawidłowym jego funkcjonowaniem, w tym konserwacją, ulepszeniem lub zabezpieczeniem.

§ 9

1. Posiadacz rachunku zobowiązany jest zapewnić się, że wszystkie składane dyspozycje dotyczące posiadanego rachunku są prawidłowe i zgodne z jego intencją.
2. Posiadacz rachunku zobowiązany jest zapewnić odpowiednią wysokość środków na rachunku pozwalającą na zrealizowanie złożonej dyspozycji oraz pokrycie należnych Bankowi prowizji i opłat.
3. Bank odmawia wykonania dyspozycji Użytkownika w przypadku, gdy jej kwota wraz z należnymi Bankowi prowizjami i opłatami przekracza środki dostępne na rachunku.
4. Bank realizuje dyspozycje z datą wskazaną przez Użytkownika.
5. W przypadku złożenia dyspozycji z datą przyszłą Klient zobowiązany jest do zapewnienia środków na realizację dyspozycji w dniu poprzedzającym jego realizację.
6. W przypadku braku na rachunku środków pieniężnych wystarczających do wykonania dyspozycji z datą przyszłą łącznie z należnymi opłatami i prowizjami Bank odmawia wykonania dyspozycji.
7. Wszystkie dyspozycje złożone przez Użytkowników dokonywane są w imieniu i na rzecz Posiadacza rachunku.
8. Wszystkie dyspozycje złożone przez Użytkowników są zabezpieczone przez Bank w sposób trwały i mogą stanowić potwierdzenie dla Posiadacza rachunku.

§ 10

1. Bank nie ponosi odpowiedzialności za niezrealizowanie dyspozycji z powodu braku wystarczających środków na rachunku.
2. Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki braku realizacji dyspozycji Użytkownika, w przypadku, gdy numer rachunku odbiorcy nie odpowiada standardom pełnej kontroli Numeru Rachunku Bankowego (NRB).

§ 11

1. Klient składający dyspozycje ponosi odpowiedzialność za zgodność składanych dyspozycji z ogólnie obowiązującymi przepisami prawa.
2. Klient składając dyspozycje zlecenia płatniczego z Rachunku w formie przelewu ponosi odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikłe z podania błędnych danych beneficjenta lub kwoty Zlecenia.

Wykaz usług dostępnych za pośrednictwem systemu eCorpoNet

§ 12

1. W ramach systemu eCorpoNet, w zależności od poziomu dostępu, Użytkownik ma możliwość uzyskiwania następujących informacji o rachunku/rachunkach:
 - 1) aktualnych informacji o saldzie i obrotach,
 - 2) informacji o wysokości wolnych środków,
 - 3) listy operacji wykonanych przez użytkownika,
 - 4) historii salda rachunku za wybrany okres,
 - 5) informacji o zaciągniętych kredytach (na wniosek klienta).
2. W ramach systemu Klient ma możliwość wykonywania operacji dotyczących:
 - 1) przelewów, przelewów do ZUS i US, tj.
 - a) tworzenia definicji (szablonów) przelewów,
 - b) przekazania przelewu do realizacji,
 - c) wstrzymania realizacji przelewu (przed rozpoczęciem realizacji przez Bank),
 - d) usunięcia przelewu (przed rozpoczęciem realizacji przez Bank),
 - e) tworzenia przelewów z odroczonym terminem płatności,
 - f) realizacji stałych zleceń
 - 2) haseł:
 - a) zmiany hasła dostępu,
 - b) zamawiania i aktywacji list haseł jednorazowych,
 - c) usuwania list haseł jednorazowych.
3. W systemie istnieje możliwość zdefiniowania identyfikatorów (loginów) dla kilku użytkowników i ustalenie dla każdego z nich zakresu dozwolonych operacji.
4. Informacje o nowych usługach bankowości internetowej dostępne są na stronie internetowej Banku oraz w Placówkach Banku.

Bezpieczeństwo korzystania z Systemu eCorpoNet

§ 13

1. W przypadku utraty, wejścia w posiadanie lub podejrzenia wejścia w posiadanie środków dostępu do Systemu eCorpoNet przez osobę nieuprawnioną Użytkownik składa dyspozycję zablokowania dostępu do Systemu eCorpoNet telefonicznie lub pisemnie w Banku.
2. Dyspozycję zablokowania dostępu do systemu eCorpoNet można złożyć telefonicznie pod numerem (89) 741 54 62 w godzinach od 7.00 – 18.00 w dni robocze.
3. W przypadku utraty listy Haseł jednorazowych Użytkownik powinien niezwłocznie zdezaktywować listę Haseł jednorazowych w Systemie eCorpoNet.

§ 14

1. Użytkownik uzyskuje dostęp do rachunku za pośrednictwem kanałów dostępu po dokonaniu ich aktywacji.
2. Użytkownik otrzymuje niepowtarzalny Login (Identyfikator) i Hasło dostępu, które są poufne i nie mogą być ujawniane osobom trzecim.
3. Po dokonaniu aktywacji-pierwszego dostępu Użytkownik ustala własne Hasło dostępu.
4. Hasło o którym mowa w ust. 3. musi zawierać minimum 8 znaków i powinno zawierać przynajmniej po jednym znaku: małej litery, dużej litery, cyfry arabskiej (bez używania polskich znaków tj. ć, ś, ź, ą itd.).
5. Użytkownicy zobowiązani są do skutecznego chronienia udostępnionych im środków dostępu do Systemu oraz nieujawniania ich osobom trzecim.
6. Identyfikator Użytkownika może być podany pracownikowi Banku w przypadku, kiedy Użytkownik składa w Banku dyspozycję, reklamację lub inne zgłoszenie.
7. Ze względów bezpieczeństwa zaleca się zmianę hasła dostępu przez posiadacza raz w miesiącu.
8. Posiadacz może zmieniać hasła dostępu z większą częstotliwością.
9. Otrzymanie przez Klienta wiadomości e-mail z żądaniem ujawnienia identyfikatora Użytkownika, hasła, kodów z listy haseł zawierającej linki do serwisu bankowości internetowej należy traktować jako próbę wyłudzenia poufnych danych i niezwłocznie zgłosić do Banku.

§ 15

1. Użytkownik zobowiązuje się postępować zgodnie z zasadami bezpieczeństwa, co najmniej w następującym zakresie:

- 1) Logując się do Systemu eCorpoNet Użytkownik sprawdza czy znajduje się na właściwej stronie logowania, tj. <https://bk.bsmragowo.pl>.
 - 2) Nie należy wchodzić na stronę logowania korzystając z odnośników otrzymanych pocztą e-mail lub znajdujących się na stronach internetowych nie należących do Banku.
 - 3) W razie pojawienia się komunikatu o błędnym logowaniu należy ponownie zweryfikować poprawność adresu strony i certyfikatu. Jeżeli strona, bądź certyfikat strony są niepoprawne nie należy kontynuować logowania i niezwłocznie skontaktować się z Bankiem lub dokonać próby zalogowania z właściwej strony dostępu do Systemu w celu niezwłocznej zmiany Hasła dostępu.
 - 4) Nie należy komukolwiek podawać swojego hasła dostępu lub haseł jednorazowych poprzez pocztę elektroniczną nawet gdyby takie żądanie zostało wysłane z adresu podającego się za Bank.
 - 5) Nie należy podawać swojego hasła dostępu lub haseł jednorazowych komukolwiek przez telefon również osobom podającym się za pracownika Banku.
 - 6) Należy natychmiast wykonać zablokowanie dostępu w przypadku zagubienia listy haseł jednorazowych.
 - 7) Nie należy nosić zapisanego loginu z hasłem dostępu wspólnie z listą haseł jednorazowych.
 - 8) Należy unikać logowania do Systemu eCorpoNet z komputerów, do których nie ma się pełnego zaufania (np. w kawiarenkach internetowych) oraz przy użyciu niezabezpieczonych sieci Wi-Fi.
 - 9) Należy dbać o zabezpieczenie komputera poprzez instalację zapory (tzw. firewall) i oprogramowania antywirusowego z możliwością automatycznej aktualizacji.
 - 10) Należy unikać przeklejania numerów rachunków tzw. funkcją „kopiuj/wklej”.
 - 11) Przed zatwierdzeniem wykonania przelewu należy ponownie zweryfikować poprawność numeru NRB odbiorcy.
 - 12) Wylogowanie się z systemu należy wykonywać poprzez funkcję "Wyloguj", a nie poprzez zamknięcie przeglądarki internetowej.
2. Aktualną listę zasad bezpiecznego użytkownika Systemu uwzględniającą nowo zidentyfikowane zagrożenia w bankowości internetowej w Polsce i na Świecie, Bank będzie udostępniał Użytkownikom na Stronie internetowej Banku.

§ 16

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

Tryb postępowania reklamacyjnego

§ 17

1. Klient zobowiązany jest na bieżąco sprawdzać prawidłowość składanych dyspozycji, w szczególności prawidłowość numerów uznawanych i obciążanych rachunków bankowych, a także statusy dyspozycji, a w przypadku wystąpienia nieprawidłowości powinien skontaktować się z Bankiem.
2. Klient może zgłosić reklamację, dotyczącą usług świadczonych przez Bank w następującym trybie:
 - 1) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: ul. Królewiecka 53, 11-700 Mrągowo;
 - 2) telefonicznie, faksem lub pocztą elektroniczną na adres: sekretariat@bsmragowo.pl;
 - 3) pisemnie lub ustnie w placówce Banku.
3. Bank rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi Klientowi w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
4. Odpowiedź, o której mowa w ust. 3 może zostać dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
5. Bank udziela odpowiedzi, o której mowa w ust. 3 bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji.
6. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 30-dniowy nie może zostać dotrzymany, Bank informuje Klienta o:
 - 1) przyczynie opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone;
 - 3) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi.
7. W przypadku, o którym mowa w ust. 6, termin rozpatrzenia reklamacji przez Bank i udzielenia odpowiedzi nie może być

dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji.

Informacje o saldach i operacjach

§ 18

Bank informuje Posiadacza rachunku o aktualnym saldzie rachunku oraz o operacjach dokonanych na rachunku w trybie określonym w Umowie rachunku.

Oplaty i prowizje

§ 19

1. Za czynności związane z korzystaniem ze świadczenia usług internetowych eCorpoNet, Bank pobiera opłaty i prowizje zgodnie z obowiązującą Taryfą opłat i prowizji.
2. Taryfa opłat i prowizji udostępniana jest Klientowi w sposób określony w Umowie.
3. Bank zastrzega sobie prawo do zmiany wysokości lub wprowadzenia nowych prowizji i opłat w przypadkach określonych w Umowie.
4. Posiadacz rachunku w Umowie upoważnia Bank do obciążania Rachunku należnymi opłatami i prowizjami w wysokości określonej w Taryfie opłat i prowizji.
5. Aktualnie obowiązująca Taryfa opłat i prowizji dostępna jest w Placówkach oraz na stronie internetowej Banku.

Listy haseł jednorazowych

§ 20

1. Klienci dokonujący autoryzacji za pomocą haseł jednorazowych zgłaszają zapotrzebowanie na listy Haseł jednorazowych poprzez złożenie zamówienia w Systemie eCorpoNet lub bezpośrednio w Banku.
2. Klient może posiadać kilka list Haseł jednorazowych z tym, że tylko jedna z nich będzie lista aktywna.
3. Każda lista zawiera 50 Haseł jednorazowych.
4. Zamówioną za pośrednictwem Systemu eCorpoNet listę Klient otrzymuje w zależności od sposobu określonego w Karcie uprawnień - listownie w specjalnej kopercie lub osobiście w Placówce Banku.
5. Zamówioną w Banku listę Klient odbiera za potwierdzeniem odbioru.
6. Odebrana w Banku lista zostaje przypisana do klienta przez pracownika Banku najpóźniej w następnym dniu roboczym.
7. Aktywacja nowej listy Haseł jednorazowych następuje poprzez wprowadzenie ostatniego Hasła jednorazowego ze starej aktywnej listy i pierwszego z nowo otrzymanej listy.

Bieżąca eksploatacja i nadzór nad pracą Systemu eCorpoNet

§ 21

1. Konsultacje dla Klientów w zakresie obsługi eCorpoNet dostępne są pod numerami telefonów Placówek Banku w godzinach obsługi Klienta.
2. Pod numerem telefonu (89) 741 54 62 przyjmowane są zgłoszenia Użytkowników dotyczące uruchomienia, zablokowania, ewentualnych awarii, odblokowania systemu eCorpoNet oraz podejmowane są działania związane z obsługą błędów zgłaszanych przez Użytkowników.
3. W celu współpracy z systemem eCorpoNet, Użytkownicy powinni korzystać ze sprawnego sprzętu komputerowego z dostępem do sieci Internet.
4. Do prawidłowego działania systemu eCorpoNet przez Internet wymagana jest przeglądarka internetowa spełniająca następujące wymogi:
 - 1) obsługująca szyfrowanie bitowe (SSL wersja 3),
 - 2) włączona obsługa JavaScript ,
 - 3) kodowanie polskich znaków ustawione na tryb automatyczny lub Latin2 (ISO-8859-2).
5. Zalecane są najnowsze aktualne wersje przeglądarek. Przykładowe przeglądarki to Internet Explorer, Mozilla Firefox, Netscape, Opera, Chrome.
6. Kodowanie polskich znaków:
 - 1) powinno być ustawione na tryb automatyczny bądź Europa Środkowa (ISO).
 - 2) w przeglądarce internetowej Internet Explorer zmianę lub sprawdzenie aktualnego kodowania można dokonać przechodząc do menu 'Widok' a następnie 'Kodowanie'. W kolejnym podmenu pojawi się lista dostępnych kodowań. Powinien być zaznaczony 'Automatyczny wybór' albo 'Europa Środkowa (ISO)'.

7. Drukowanie wtórników oraz historii operacji wymaga zainstalowania oprogramowania Adobe Acrobat Reader w wersji minimum 6.0.
8. Sprzęt komputerowy Użytkowników powinien mieć zainstalowane i działające aktualne wersje systemu operacyjnego, przeglądarki internetowej oraz programów antywirusowych i programów typu „firewall”.

Zawieszenie usługi, rozwiązanie i wypowiedzenie Umowy

§ 22

1. Bank może zawiesić na prośbę Klienta dostęp do usług oferowanych za pośrednictwem Systemu eCorpoNet w przypadku:
 - 1) zgłoszenia przez Posiadacza reklamacji dotyczącej realizacji Zlecenia, jeżeli reklamacja jest efektem niewłaściwego działania Systemu eCorpoNet,
 - 2) zgłoszenia przez Posiadacza podejrzenia o korzystanie z Systemu eCorpoNet przez osoby nieuprawnione.
2. Ponowne umożliwienie Posiadaczowi korzystania z usług nastąpi po wyjaśnieniu i usunięciu przyczyn określonych w ust. 1.

§ 23

1. Umowa może być rozwiązana za porozumieniem stron, z upływem 30-dniowego terminu wypowiedzenia lub z dniem zamknięcia rachunku bankowego.
2. Każdej ze stron przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy zgodnie z postanowieniami w niej zawartymi.
3. Wypowiedzenie umowy następuje w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 24

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

§ 25

1. Bank może wypowiedzieć Umowę w następujących przypadkach:
 - 1) nieprzestrzegania przez Posiadacza rachunku zapisów niniejszej Umowy lub Regulaminu;
 - 2) celowego wprowadzenia przez Posiadacza rachunku w błąd Banku poprzez podawanie nieprawdziwych informacji we wniosku o świadczenie usługi bankowości internetowej eCorpoNet lub w innych dokumentach związanych z usługą Systemu eCorpoNet.
2. Wypowiedzenie Umowy przez Bank wymaga formy pisemnej i jest przesyłane listem poleconym, za potwierdzeniem odbioru.
3. Wypowiedzenie Umowy przez Bank może nastąpić w dowolnym momencie z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia.

Postanowienia końcowe

§ 26

1. Regulamin może zostać zmieniony z ważnych przyczyn: zmiany w przepisach prawa mających wpływ na czynności bankowe związane z Umową lub zmiany w produktach Banku, mające na celu ulepszenie usług lub ekonomikę czynności bankowych.
2. Zmiany Regulaminu, dokonywane w czasie obowiązywania Umowy są doręczane Posiadaczowi rachunku listem zwykłym lub w postaci komunikatu w Systemie eCorpoNet.

§ 27

Działając na podstawie art. 16 oraz art. 33 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. Nr 199, poz. 1175 z późn. zm.), ustala się że:

- 1) zakres obowiązków informacyjnych Banku względem Klienta instytucjonalnego oraz sposób dostarczania informacji;
- 2) tryb zmiany postanowień umowy, Regulaminu oraz Taryfy;
- 3) prawa i obowiązki Stron w zakresie dostarczania przez Bank usług i korzystania z nich, w tym zwłaszcza:
 - a) dopuszczalność i tryb wypowiedzenia Umowy, jak również długość okresu wypowiedzenia,
 - b) opłaty pobieranych przez Bank z tytułu świadczenia usług,
 - c) odpowiedzialność za wykonane transakcje płatnicze,
 - d) postępowania reklamacyjne oraz zwrot kwoty transakcji płatniczej;
- 4) odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania

uregulowane zostały w sposób wystarczający w Umowie, Regulaminie oraz Taryfie. W tym też zakresie, ustala się, że przepisów art. 17-32, art. 34-37, art. 40 ust. 3 i 4, art. 45, art. 46

ust. 2-5, art. 47, art. 48, art. 51 oraz art. 144-146 ustawy o usługach płatniczych nie stosuje się w całości.

§ 28

1. Bank zapewnia Klientowi oraz Użytkownikom zachowanie tajemnicy bankowej w zakresie określonym w Ustawie Prawo bankowe.
2. Organem sprawującym nadzór nad Bankiem jest Komisja Nadzoru Finansowego, z siedzibą w Warszawie, Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie – mają odpowiednio zastosowanie właściwe przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawa o usługach płatniczych i ustawa o elektronicznych instrumentach płatniczych, ustawa Prawo bankowe, Regulamin prowadzenia rachunku oraz inne powszechnie obowiązujące właściwe przepisy prawa.

**Zarząd Banku Spółdzielczego
w Mrągowie**

Regulamin obowiązuje od 28 czerwca 2018 roku.