

**Regulamin korzystania z bankowości telefonicznej  
i internetowej- witryna Openonline  
Postanowienia ogólne.**

**Postanowienia ogólne**

**§ 1**

Przez użyte w niniejszym Regulaminie określenia rozumie się:

1. **Bank** – Getin Noble Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie ul. Domaniewska 39b, 02-675 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000018507, NIP 7120102793, REGON 004184103, której kapitał zakładowy wynosi 953.763.097,00 zł (w pełni wpłacony).
2. **Klient** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, zawierająca umowę z Bankiem jako konsument.
3. **Dystrybutor** – Podmiot wykonujący w imieniu i na rzecz Banku określone czynności wskazane w art. 6a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku Prawo bankowe (Dz. U. z 1997 roku, Nr 140, poz. 979 z późn. zm.), Dystrybutorem jest **Open Finance SA** z siedzibą w Warszawie ul. Domaniewska 39, 02-672 Warszawa wpisany w rejestrze przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000196186 o kapitale zakładowym 500.000,00PLN (opłacony w całości), REGON: 015672908, NIP: 5213280836. Na podstawie zawartej przez Bank i Open Finance SA Umowy o współpracy Bank odpowiada za działania Open Finance SA przy realizacji niniejszej umowy jak za swoje własne, zgodnie z art.6 b ustawy Prawo bankowe.
4. **Placówka Dystrybutora** – jednostka operacyjna Dystrybutora (Oddział, Punkt Obsługi Klienta)
5. **Contact Center** – jednostka Banku świadcząca telefoniczną obsługę aktualnych oraz potencjalnych Klientów , w zakresie informacyjnym, sprzedażowym oraz transakcyjnym,
6. **Konsultant Contact Center** – pracownik Contact Center, obsługujący aktualnych i potencjalnych Klientów
7. **Umowa lub Umowa ramowa** - Umowa o udostępnienie bankowości telefonicznej i internetowej – witryna Openonline i wykonywanie czynności bankowych.
8. **Umowy produktowe** – Umowy o wykonywanie czynności bankowych, stanowiące część Umowy ramowej.
9. **Regulamin** – „Regulamin korzystania z bankowości telefonicznej i internetowej – witryna Openonline”.
10. **Regulaminy produktów** – Regulaminy dotyczące Umów produktowych.
11. **Tabela/Tabele opłat i prowizji** – Tabele opłat i prowizji dla poszczególnych czynności bankowych objętych Umowami produktowymi Getin Noble Bank SA.
12. **Tabela/Tabele oprocentowania** - Tabele oprocentowania dla poszczególnych czynności bankowych objętych Umowami produktowymi Getin Noble Bank SA.
13. **Komunikat** - Komunikat dla Klientów zawierający informacje dotyczące świadczenia przez Bank usług za pośrednictwem Systemu bankowości telefonicznej i internetowej. Komunikat jest udostępniany na tablicy ogłoszeń w Placówkach Dystrybutora oraz w witrynie internetowej.
14. **Bankowość Internetowa** - usługa zapewniająca dostęp do informacji o Produktach Klienta oraz możliwość składania dyspozycji z wykorzystaniem sieci Internet i komputera wyposażonego w przeglądarkę internetową

15. **Bankowość Telefoniczna** – usługa zapewniająca dostęp do informacji o Produktach Klienta oraz możliwość składania dyspozycji przy użyciu telefonu z wybieraniem tonowym.
16. **Witryna internetowa** - strona internetowa [www.openonline.pl](http://www.openonline.pl)
17. **System transakcyjny**- aplikacja dostępna poprzez logowanie w ramach witryny internetowej umożliwiająca korzystanie z bankowości internetowej.
18. **Login** – ustalony ciąg znaków identyfikujący Klienta w bankowości internetowej.
19. **Hasło internetowe** – ciąg losowo wybranych znaków służący do identyfikacji Klienta w Bankowości Internetowej.
20. **Hasło telefoniczne** – ciąg losowo wybranych cyfr służący do identyfikacji Klienta w Bankowości telefonicznej.
21. **Hasło jednorazowe** – kod SMS stanowiący ciąg losowo wybranych cyfr lub liter przesyłany przez Bank Klientowi celem potwierdzenia operacji realizowanej poprzez system transakcyjny
22. **Autoryzacja** – zatwierdzenie złożonej dyspozycji kodem autoryzacji, 2
23. **Kod Autoryzacji** – żądana przez system transakcyjny kombinacja numerów przekazanych w wiadomości SMS, określana jako kod SMS, konieczna do autoryzacji dyspozycji składanych przez Klienta w bankowości internetowej.
24. **Dyspozycja** – oświadczenie woli złożone za pośrednictwem systemu bankowości internetowej lub telefonicznej przez Klienta i autoryzowane w sposób właściwy dla danego systemu.
25. **Zlecenie płatnicze** – dyspozycja przeprowadzenia rozliczenia pieniężnego w formie bezgotówkowej.
26. **Dokument tożsamości** - ważny: dowód osobisty, paszport, karta pobytu.

## Zasady udostępniania Bankowości Internetowej i telefonicznej.

### §1

1. Bankowość telefoniczna i internetowa udostępniana jest na podstawie Umowy.
2. Klient składa wniosek o zawarcie Umowy:
  - a) przez Internet - na stronie [www.openonline.pl](http://www.openonline.pl) wypełniając wniosek - formularz Umowy Ramowej,
  - b) przez telefon w trakcie rozmowy z konsultantem Contact Center uzgadniając istotne warunki Umowy Ramowej.
3. Po złożeniu wniosku Klient otrzymuje od Banku na wskazany we wniosku adres poczty elektronicznej wiadomość e-mail z potwierdzeniem złożenia wniosku i loginem. Jednocześnie klient na wskazany we wniosku nr telefonu komórkowego otrzymuje wiadomość SMS zawierającą hasło internetowe oraz hasło telefoniczne.
4. Klient akceptuje treść Umowy Ramowej w Internecie za pomocą loginu i hasła internetowego lub potwierdza konsultantowi Contact Center fakt zapoznania się z istotnymi warunkami Umowy. W przypadku składania wniosku przez telefon treść umowy dostępna będzie dla Klienta w systemie transakcyjnym najpóźniej następnego dnia roboczego.
5. Po akceptacji treści Umowy Ramowej przez Klienta w serwisie transakcyjnym lub po potwierdzeniu przez Klienta istotnych warunków Umowy przez telefon Bank sporządza i podpisuje Umowę w formie pisemnej i dostarcza ją Klientowi pocztą kurierską na adres wskazany przez Klienta. Kurier jest upoważniony przez Bank do przeprowadzenia weryfikacji Klienta z jego dokumentem tożsamości, odebrania i poświadczenia podpisu Klienta pod umową.
6. Po zwrocie podpisanego egzemplarza Umowy za pośrednictwem kuriera do banku Klient otrzymuje pełny dostęp do bankowości internetowej i telefonicznej. O udostępnieniu systemów Bank informuje Klienta w wiadomości e-mail.
7. Umowę uważa się za zawartą z chwilą złożenia przez Klienta podpisu pod jej treścią podpisaną uprzednio przez Bank, z tym że wykonywanie usług objętych Umową rozpoczyna się po zwrocie podpisanego egzemplarza Umowy do banku, o ile Strony nie postanowią inaczej. W przypadku otwarcia na rzecz Klienta rachunków bankowych przed zakończeniem weryfikacji Klienta w trybie ust.6 – negatywna weryfikacja bądź brak możliwości weryfikacji w terminie 30 dni skutkować będą zwrotem środków na rachunki źródłowe jako błędnie przelanych.
8. Bankowi przysługuje prawo do odmowy zawarcia Umowy.
9. O ile Bank wprowadzi taką funkcjonalność podpisanie umowy jest możliwe także w placówce Dystrybutora.

### § 2

1. Składanie dyspozycji w systemie transakcyjnym lub przez telefon jest możliwe po:
  - a) podpisaniu Umowy Ramowej i udostępnieniu usługi,
  - b) otrzymaniu przez Klienta: - loginu, hasła internetowego i hasła telefonicznego,

- c) zarejestrowania przez Bank numeru telefonu komórkowego Klienta, na który Bank będzie wysyłał kody SMS i adresu poczty elektronicznej Klienta, na który Bank będzie wysyłał wiadomości e-mail,
  - d) podaniu przez Klienta nazwiska rodzowego matki oraz numeru PESEL.
2. Dla każdego Klienta Bank wydaje jeden login, jedno hasło telefoniczne i jedno hasło internetowe, przypisane do osoby uprawnionej, bez względu na ilość produktów objętych usługą.

## **Identyfikacja Klienta. Składanie i autoryzacja dyspozycji. Dokonywanie zastrzeżeń.**

### **§ 3**

1. Login dla Klienta wysyłany jest niezwłocznie po złożeniu wniosku - w wiadomości e-mail na adres poczty elektronicznej Klienta podany we wniosku.
2. Hasła telefoniczne i internetowe wysyłane są niezwłocznie po złożeniu wniosku - w wiadomości SMS na numer telefonu komórkowego Klienta podany we wniosku.

### **§ 4**

1. Login i hasła mogą być używane jedynie przez Klienta. Nie może On udostępniać ich osobom trzecim.
2. Jeżeli umowa dopuszcza taką opcję Klient może wskazać inną osobę fizyczną jako Współuprawnioną lub ustanowić Pełnomocnika. Każda z tych osób otrzymuje swój własny login i hasła.

### **§ 5**

1. Identyfikacja Klienta w bankowości internetowej dokonywana jest na podstawie loginu i hasła internetowego które Klient wpisuje aby zalogować się do systemu transakcyjnego.
2. Autoryzacja dyspozycji Klienta w bankowości internetowej polega na poprawnym podaniu kodu autoryzacji i zatwierdzeniu operacji. Dla dyspozycji realizowanych w ramach rachunków Klienta kod autoryzacji nie jest wymagany. O ile Bank udostępnia taką opcję Klient może autoryzować wybrane kategorie dyspozycji w ten sposób że nie będą wymagały kolejnych autoryzacji.
3. Bank dostarcza Kody autoryzacji Klientowi w formie wiadomości SMS. Kod autoryzacji jest ważny przez 10 minut od momentu złożenia dyspozycji. Kod autoryzacji jest generowany do złożonej dyspozycji i może posłużyć do autoryzacji wyłącznie tej dyspozycji. Wraz z Kodem autoryzacji Klient otrzymuje informacje o szczegółach dyspozycji.
4. Identyfikacja Klienta w bankowości telefonicznej dokonywana jest na podstawie numeru PESEL Klienta, losowo wybranych znaków z Hasła telefonicznego oraz nazwiska panieńskiego matki Klienta.
5. Złożenie dyspozycji telefonicznej w trakcie rozmowy telefonicznej, może nastąpić po poprawnej identyfikacji Klienta i nie wymaga autoryzacji. Konsultant Contact Center odczytuje treść dyspozycji złożonej przez Klienta oraz datę i dokładną godzinę złożenia dyspozycji, a Klient potwierdza prawidłowość złożonej dyspozycji.

## § 6

1. Przy pierwszym logowaniu do systemu transakcyjnego system wymusza zmianę hasła internetowego. Hasło musi zawierać od 10 do 20 dowolnych znaków dostępnych w standardowej klawiaturze polskiej, z wyjątkiem polskich znaków diakrytycznych (ą, ć, ę, ł, ń, ó, ś, ź, ż).
2. Klient może samodzielnie zmieniać hasło internetowe w dowolnym momencie trwania Umowy, w ramach opcji dostępnych w bankowości internetowej.

## § 7

1. Błędna identyfikacja Klienta poprzez trzykrotne wprowadzenie błędnego Hasła internetowego podczas logowania, powoduje automatyczne zablokowanie dostępu do systemu transakcyjnego. Licznik prób błędnego podania hasła internetowego jest zerowany po poprawnym zalogowaniu się.
2. W przypadku błędnej identyfikacji Klienta w trakcie rozmowy telefonicznej Konsultant Contact Center informuje Klienta o konieczności oddzwonienia w terminie późniejszym, gdy będzie miał dostęp do Hasła telefonicznego i do swojego dokumentu tożsamości.
3. W przypadku utraty loginu lub utraty bądź zablokowania hasła internetowego, Klient powinien skontaktować się z Contact Center. Konsultant zidentyfikuje Klienta, zgodnie z § 5 ust.4. W przypadku pozytywnej identyfikacji nowy login zostanie wysłany na adres poczty elektronicznej Klienta podany w Umowie Ramowej, a nowe hasło internetowe zostanie wysłane w wiadomości SMS na numer telefonu komórkowego podany w Umowie Ramowej.
4. W przypadku utraty lub zablokowania hasła telefonicznego Klient powinien się skontaktować z Contact Center z numeru telefonu komórkowego wpisanego w Umowie Ramowej. Konsultant przeprowadzi szczegółową identyfikację Klienta. W przypadku pozytywnej identyfikacji Konsultant nada lub odblokuje hasło telefoniczne. Hasło telefoniczne zostanie wysłane na numer telefonu komórkowego podany w Umowie ramowej. W przypadku niemożliwości skontaktowania się z numeru telefonu komórkowego podanego w Umowie ramowej, Klient powinien udać się do placówki Dystrybutora.
5. W przypadku zmiany lub utraty adresu poczty elektronicznej podanego w Umowie Ramowej, Klient powinien skontaktować się z Contact Centre. Konsultant zidentyfikuje Klienta zgodnie z §5 ust.4. W przypadku prawidłowej weryfikacji Konsultant dokona zmiany adresu poczty elektronicznej w Umowie Ramowej.
6. W przypadku przewidywanej zmiany numeru telefonu komórkowego podanego w Umowie Ramowej, Klient powinien skontaktować się z Contact Centre. Konsultant zidentyfikuje Klienta zgodnie z §5 ust.4. W przypadku prawidłowej weryfikacji Konsultant dokona zmiany numeru telefonu komórkowego w Umowie Ramowej.
7. Zastrzeżenie lub utrata numeru telefonu komórkowego uniemożliwia dokonywanie autoryzacji dyspozycji internetowych. W celu dalszego korzystania z bankowości internetowej Klient powinien skontaktować się z Contact Center.

## § 8

1. Klient może w dowolnym momencie dokonać zastrzeżenia dostępu do bankowości internetowej lub telefonicznej w Contact Center lub placówce Dystrybutora.
2. Bank może zastrzec dostęp Klienta do bankowości internetowej lub telefonicznej bez odrębnej dyspozycji Klienta:
  - a) w przypadkach uzasadnionych względami bezpieczeństwa Klienta lub Banku,
  - b) w razie podejrzenia, że z hasła, loginu, telefonu bądź adresu poczty elektronicznej Klienta może korzystać osoba nieuprawniona,
  - c) w przypadku naruszenia przez Klienta warunków Umowy lub postanowień Regulaminu.

## § 9

W przypadku zmiany zasad autoryzacji klient zostanie powiadomiony o tym fakcie przez Bank poprzez wiadomość e- mail.

## Zakres usług bankowości internetowej i telefonicznej

## § 10

1. Klient i Bank za pomocą systemów bankowości telefonicznej i internetowej mogą składać oświadczenia woli w formie elektronicznej związane z wykonywaniem czynności bankowych, w tym zawieraniem i zmianą umów o czynności bankowe, wypowiedzeniem lub odstąpieniem od nich; o ile Bank dopuszcza taką funkcjonalność dla danej czynności. Oświadczenie woli złożone w postaci elektronicznej spełnia wymagania formy pisemnej, zgodnie z art. 7 Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. Prawo bankowe (**równoważna forma pisemna**),
2. Realizacja dyspozycji składanych w systemach bankowości internetowej i telefonicznej odbywa się w formie elektronicznej, przy czym Klient zobowiązuje się do stosowania zasad identyfikacji i autoryzacji obowiązujących w tych systemach.
3. Wszystkie dyspozycje w bankowości telefonicznej i internetowej są nagrywane i utrwalane i stanowią dowód w przypadku sporu dotyczącego faktu złożenia dyspozycji i jej treści.

## § 11

1. Bankowość telefoniczna i internetowa służy do składania przez Klientów dyspozycji związanych z wykonywaniem czynności bankowych, w tym zleceń płatniczych oraz dyspozycji zmian Umowy Ramowej i Umów Produktowych, a także do uzyskiwania informacji o usługach bankowych świadczonych lub oferowanych przez Bank na rzecz Klienta. Szczegółowy zakres informacji , lista dyspozycji składanych w

bankowości internetowej lub telefonicznej oraz tryb ich realizacji publikowane są w Komunikacie oraz są dostępne u konsultantów Contact Center.

2. Bank może zmienić zakres informacji i dyspozycji dostępnych w bankowości telefonicznej lub internetowej w przypadku wprowadzenia nowych lub zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa, lub zmian w ofercie Banku.
3. Zmiana zakresu informacji i dyspozycji dostępnych za pośrednictwem bankowości telefonicznej oraz internetowej nie wymaga zmiany Umowy. Informacje o ograniczeniu lub zmianie funkcjonalności systemu bankowości telefonicznej lub internetowej Bank zamieszcza w Komunikacie.

## **§ 12**

1. W bankowości telefonicznej i internetowej – witryna openonline Klient uzyskuje dostęp do rachunków i innych produktów objętych Umową ramową. W przypadku korzystania przez Klienta z innych usług banku na podstawie odrębnych umów, nie będą one dostępne w systemie bankowości telefonicznej i internetowej – witryna openonline, chyba że Bank zaoferuje taką funkcjonalność systemów.
2. Dyspozycje internetowe mogą być składane 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, jednakże realizowane są tylko w dni robocze za wyjątkiem sobót, w godzinach pracy Banku. Dyspozycje telefoniczne składane za pośrednictwem Contact Center przyjmowane są wyłącznie w dni robocze za wyjątkiem sobót, w godzinach pracy Banku. Aktualne godziny pracy Banku podawane są w Komunikacie. Czasem właściwym dla realizacji Zleceń płatniczych i innych dyspozycji składanych poprzez Internet jest czas środkowoeuropejski (CET) albo czas letni środkowoeuropejski w okresie jego wprowadzenia do odwołania.

## **§ 13**

1. Ze względów bezpieczeństwa lub względów technicznych Bank ma prawo czasowo zawiesić dostęp do wszystkich lub wybranych usług bankowych za pośrednictwem bankowości internetowej i telefonicznej. Bank zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do Systemów w związku z koniecznością przeprowadzania okresowej konserwacji, a także z innych przyczyn niezależnych od Banku.
2. W przypadku czasowego zawieszenia dostępu do bankowości internetowej i telefonicznej Bank informuje Klienta poprzez zamieszczenie stosownej informacji na stronie [www.openonline.pl](http://www.openonline.pl) Informacja zostanie zamieszczona nie później niż 24 godziny przed planowanym zawieszeniem dostępu, a w przypadku awarii w najkrótszym możliwym czasie po uzyskaniu informacji o zaistniałym problemie.

## **§ 14**

1. W przypadku zleceń płatniczych Bank obciąża rachunek Klienta z datą złożenia dyspozycji przez bankowość telefoniczną bądź internetową, a realizacja dyspozycji następuje najpóźniej w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu złożenia dyspozycji.
2. W przypadku zleceń stałych i przelewów odroczonech Bank obciąża rachunek i realizuje dyspozycję z datą określoną jako termin realizacji dyspozycji. Jeżeli termin realizacji dyspozycji przypada na sobotę lub dzień ustawowo wolny, obciążenie

rachunku i realizacja dyspozycji następuje w ostatnim dniu roboczym przed tym terminem.

3. W przypadku braku środków na rachunku w dniu określonym jako termin realizacji zlecenia stałego, dyspozycje te podlegają próbie realizacji jeszcze przez kolejne 4 dni robocze.
4. W przypadku dyspozycji składanych po godzinie 22:00 datą księgową dla transakcji jest najpóźniej data następnego dnia roboczego.

## **§ 15**

1. Każde zlecenie płatnicze złożone przez Klienta za pośrednictwem bankowości internetowej lub telefonicznej jest równoznaczne z dyspozycją pisemną Klienta.
2. Zlecenie płatnicze złożone przez Klienta jest nieodwołalnym i ostatecznym wyrażeniem woli, za wyjątkiem zleceń z odroczonym terminem płatności (zlecenia stałego, przelewu odroczonego), dla których dopuszcza się złożenie odwołania dyspozycji najpóźniej w dniu roboczym poprzedzającym dzień jej wykonania.
3. W przypadku rozwiązania Umowy, złożone wcześniej Zlecenie płatnicze z odroczoną datą płatności nie zostanie zrealizowane.
4. Przyjęcie dyspozycji złożonej poprzez System bankowości internetowej, Bank potwierdza w formie informacji dostarczonej poprzez System transakcyjny. Przyjęcie dyspozycji złożonej telefonicznie potwierdza konsultant w trakcie rozmowy.
5. W przypadku nie przyjęcia przez Bank dyspozycji złożonej poprzez System bankowości internetowej z powodu jej niekompletności, złożenia dyspozycji sprzecznych ze sobą, braku środków pieniężnych dla realizacji dyspozycji lub innych okoliczności uniemożliwiających jej przyjęcie przez Bank, Klient otrzyma za pośrednictwem Systemu transakcyjnego informację o przyczynie niezrealizowania dyspozycji przez Bank.
6. W przypadku dyspozycji złożonej telefonicznie, Konsultant Contact Center niezwłocznie poinformuje Klienta telefonicznie o przyczynie jej odrzucenia, jeśli dyspozycja nie może być zrealizowana mimo jej uprzedniego przyjęcia przez Bank.
7. Bank realizuje dyspozycje telefoniczne i internetowe na zasadach określonych w Umowie i regulaminach produktów, których dyspozycja dotyczy.
8. Klient korzystający z wyciągów dostępnych w formie elektronicznej zobowiązany jest do ich archiwizowania w sposób umożliwiający odtworzenie. Bank nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne skutki nie dokonania przedmiotowej archiwizacji.

## **§ 16**

1. W ramach Umowy ramowej Bank oferuje wykonywanie na rzecz Klienta następujących czynności bankowych, :
  - a) Prowadzenie rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych (ROR)
  - b) Wydawanie kart debetowych do rachunku ROR
  - c) Prowadzenie rachunków lokat terminowych złotych
  - d) Prowadzenie rachunków oszczędnościowych
  - e) Wydawanie Kart kredytowych
  - f) Pośrednictwo w nabywaniu Jednostek Uczestnictwa w Otwartych Funduszach Inwestycyjnych.
  - g) Prowadzenie innych rachunków bankowych, niż wymienione w pkt a.
2. Jeżeli w dacie zawarcia Umowy Ramowej nie jest możliwe udostępnienie przez Bank określonej Umowy Produktowej lub Klient złoży wniosek o ograniczenie zakresu świadczonych usług do niektórych Umów Produktowych, to późniejsze rozszerzenie

zakresu Umowy Ramowej na inne produkty wymaga zawarcia przez Strony aneksu do Umowy w formie elektronicznej lub pisemnej.

## **Zasady odpowiedzialności.**

### **§ 17**

1. Bank zobowiązuje się do:
  - a) zachowania poufności wszystkich danych służących do identyfikacji i autoryzacji, którymi posługuje się Klient.
  - b) zapewnienia Klientowi dostępu do bieżących informacji o rachunkach i innych produktach w sposób umożliwiający stałe monitorowanie transakcji dokonywanych na tych rachunkach i produktach oraz wskazanie transakcji podejrzanych.
2. Bank odpowiada wyłącznie za udowodnione straty Klienta, spowodowane przez nieprawidłowe lub nieterminowe realizowanie przez Bank dyspozycji, chyba że są następstwem okoliczności, za które Bank nie ponosi odpowiedzialności lub powstały z winy innych jednostek niż Bank lub Dystrybutor uczestniczących w realizacji dyspozycji.
3. Bank ponosi odpowiedzialność za ewentualne skutki zrealizowania transakcji przez osoby trzecie, po złożeniu przez Klienta dyspozycji zastrzeżenia dostępu do Systemu bankowości internetowej lub telefonicznej począwszy od chwili złożenia i zatwierdzenia takiej dyspozycji:
  - a) wpłynięcia dyspozycji do Banku - w przypadku gdy dyspozycję zastrzeżenia złożono za pośrednictwem Systemu bankowości internetowej od chwili zatwierdzenia dyspozycji
  - b) pisemnego potwierdzenia - w przypadku gdy dyspozycję zastrzeżenia złożono w placówce Dystrybutora,
  - c) potwierdzenia przez Konsultanta Contact Center przyjęcia telefonicznej dyspozycji zastrzeżenia.
4. Bank ponosi odpowiedzialność za ochronę poufności danych Klienta służących do identyfikacji i autoryzacji tylko wówczas, gdy Klient posługuje się tymi danymi zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie.

### **§ 18**

1. Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki wykorzystania Systemów i szkody z tym związane w następujących przypadkach:
  - a) umożliwienia przez Klienta dostępu osobom trzecim do loginu, haseł, kodów autoryzacji, telefonu komórkowego, adresu e-mail
  - b) niepowiadomienia Banku przez Klienta o utracie, kradzieży lub nadużyciu loginu, haseł, kodów autoryzacji, telefonu komórkowego, adresu e-mail
  - c) niepowiadomienia Banku przez Klienta o incydencie technicznym, lub innej awarii związanej z wykorzystaniem jego loginu lub innych danych służących do identyfikacji i autoryzacji, lub która może zagrozić bezpieczeństwu Systemu, jeżeli brak takiego powiadomienia miał wpływ na powstanie lub wysokość szkody.
2. Bank nie ponosi odpowiedzialności za:

- a) niezrealizowane dyspozycje - w przypadku nieprawidłowych lub niepełnych informacji dotyczących w szczególności numeru rachunku odbiorcy oraz tytułu płatności, w związku z którym następuje przekaz lub rozliczenie,
  - b) szkodę spowodowaną opóźnieniem w przesłaniu do Klienta przez operatorów sieci telefonii komórkowej wiadomości SMS nadanych przez Bank,
  - c) zrealizowanie dyspozycji przekazanej za pośrednictwem Systemu bankowości internetowej lub telefonicznej przez osoby nieuprawnione, chyba że realizacja dyspozycji nastąpiła bez wiedzy Klienta,
  - d) skutki błędnie wydanej przez Klienta dyspozycji,
  - e) szkodę poniesioną przez Klienta wskutek nieprzestrzegania przez Niego zapisów, o których mowa w niniejszym Regulaminie.
3. Bank nie kontroluje środowiska komputerowego Klienta, zaleca się jednak, aby Klient upewnił się, czy jego środowisko komputerowe jest bezpieczne. Klient zobowiązany jest do stosowania aktualnych rekomendacji Banku w zakresie bezpieczeństwa transakcji internetowych w celu ochrony przed szczególnymi zagrożeniami powodowanymi poprzez łączenie się z siecią internetową. Rekomendacje te prezentowane są przez Bank na stronie internetowej Banku [www.openonline.pl](http://www.openonline.pl), w części dotyczącej Systemu. Informacje o kolejnych aktualizacjach tych rekomendacji są wysyłane za pośrednictwem Systemu bankowości internetowej. Bank nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne konsekwencje niestosowania się do przedmiotowych zaleceń.
  4. Bank nie gwarantuje poprawności pracy Systemu bankowości internetowej i nie ponosi odpowiedzialności w przypadku korzystania z Systemu w sposób niezgodny z rekomendacjami technicznymi udostępnionymi zgodnie z treścią ust. 3 powyżej.

## **§ 19**

1. Wszystkie dyspozycje złożone przez Klienta są zabezpieczone w sposób trwały przez Bank i stanowią dowody w przypadku sytuacji spornych.
2. Klient jest zobowiązany do regularnego odbierania wiadomości wysyłanych przez Bank za pośrednictwem Systemu transakcyjnego. Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki nieodebrania wiadomości.
3. Klient odpowiada za transakcje wykonane na podstawie dyspozycji osób trzecich do czasu zgłoszenia Bankowi dyspozycji zastrzeżenia dostępu do Systemu bankowości telefonicznej lub internetowej, do kwoty stanowiącej równowartość w złotych 150 euro. Równowartość 150 euro oblicza się według średniego kursu euro ogłaszanego przez NBP, obowiązującego w dniu wykonania transakcji.

## **§ 20**

1. Bank ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą wskutek nieterminowego lub nieprawidłowego przeprowadzenia rozliczeń pieniężnych, chyba że nieterminowe lub nieprawidłowe przeprowadzenie takiego rozliczenia jest następstwem okoliczności, za które Bank nie ponosi odpowiedzialności.
2. Jeżeli przekroczenie terminu realizacji dyspozycji Użytkownika nastąpiło z przyczyn, za które Bank ponosi odpowiedzialność, Bank zobowiązany będzie, na żądanie Posiadacza, do zapłaty odsetek ustawowych od kwoty dyspozycji za każdy dzień zwłoki.
3. Bank ponosi także odpowiedzialność za ewentualne skutki zrealizowania dyspozycji przez osoby nieuprawnione, po złożeniu przez Posiadacza lub Użytkownika dyspozycji zastrzeżenia loginu, hasła, numeru telefonu lub adresu poczty

- elektronicznej od momentu złożenia dyspozycji zastrzeżenia – w przypadku, gdy została ona złożona do Banku przez konsultanta Contact Center,
4. Bank nie ponosi odpowiedzialności za:
    - a) termin uznania rachunku odbiorcy w innym banku,
    - b) niezrealizowaną dyspozycję w przypadku gdy jej treść zawiera nieprawidłowe lub niepełne dane w zakresie numeru rachunku beneficjenta oraz tytułu płatności,
    - c) skutki wykonania dyspozycji złożonej przez osobę nieuprawnioną,
    - d) szkody wynikłe z okoliczności niezależnych od Banku, spowodowanych brakiem dostępu do bankowości internetowej i telefonicznej lub brakiem możliwości składania dyspozycji przez Klienta:
    - e) przez działania siły wyższej (obejmujące np. katastrofy naturalne, rozruchy, działania wojenne), strajki, decyzje organów władzy publicznej,
    - f) przez opóźnienia wynikające z wad transmisji, awarii systemów komputerowych, systemów telekomunikacyjnych i teletransmisji danych, systemów zasilania oraz opóźnień wynikłych z działania Poczty Polskiej lub operatorów telekomunikacyjnych,
    - g) złożeniem Dyspozycji niezgodnej z obowiązującymi przepisami prawa.

## **Reklamacje.**

### **§ 21**

1. Zgłoszenia reklamacji Klient może dokonać drogą internetową na adres reklamacje-openonline@open.pl, pisemnie na adres Biuro Alternatywnych Kanałów Sprzedaży Getin Noble Bank S.A. ul. Domaniewska 39, 02- 672 Warszawa lub osobiście w dowolnej Placówce Dystrybutora
2. Bank rozpatruje reklamacje zgodnie z aktualnie obowiązującymi w Banku zasadami rozpatrywania Skarg Klientów, dostępnymi na Witrynie internetowej i w placówkach Banku oraz Dystrybutora.

### **§ 22**

1. Bank zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu z ważnych przyczyn.
2. Za ważne przyczyny uznaje się:
  - a) zmianę stanu prawnego,
  - b) zmianę systemu informatycznego wymuszającego zmianę postanowień umownych,
  - c) zmiany w ofercie Banku:
    - wprowadzenie nowych produktów i usług,
    - rozszerzenie lub ulepszenie funkcjonalności istniejących usług lub produktów,
    - rezygnacja z prowadzenia niektórych usług lub produktów oferowanych w ramach rachunku.

## **§ 23**

1. Zmieniony Regulamin obowiązuje Posiadacza, o ile Bank doręczy mu treść zmian, a Posiadacz nie wypowie Umowy w terminie 14 dni od daty doręczenia. Wypowiedzenie składa się w formie pisemnej, na adres Getin Noble Bank SA Biuro Alternatywnych Kanałów Sprzedaży, ul. Domaniewska 39, 02-672 Warszawa
2. Bank doręcza treść zmian pisemnie – listem zwykłym lub poleconym lub elektronicznie – jeżeli taki sposób doręczenia przewidziano w umowie
3. Brak oświadczenia Klienta o wypowiedzeniu Umowy powoduje, że wprowadzone zmiany Regulaminu wiążą go z dniem doręczenia lub dniem późniejszym, wskazanym w zawiadomieniu.

## **§ 24**

Bezpieczeństwo korzystania z bankowości internetowej zapewnia sesja szyfrowana 128-bitowym protokołem szyfrującym.

## **§ 25**

Regulamin oraz techniczne zasady korzystania z bankowości telefonicznej i internetowej są udostępnione w formie elektronicznej na stronie internetowej [www.openonline.pl](http://www.openonline.pl)

## **§ 26**

1. W relacjach Banku z Klientem stosuje się język polski.
2. Prawem właściwym do oceny stosunków Banku z Klientem przed zawarciem umowy na odległość oraz do zawarcia i wykonania umowy jest prawo polskie.
3. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów związanych z wykonywaniem umowy jest rzeczowo właściwy sąd dla miejsca zamieszkania lub siedziby pozwanego lub inny sąd ustalony zgodnie z przepisami kodeksu postępowania cywilnego.
4. Spory wynikłe z Umowy w zakresie roszczeń pieniężnych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Bank czynności bankowych lub innych czynności na rzecz konsumenta mogą być rozstrzygane w trybie pozasądowym przez Arbitra bankowego zgodnie z regulaminem Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego działającego przy Związku Banków Polskich.

## **§ 27**

W sprawach nieuregulowanych w Umowie i niniejszym Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie umowy i regulaminy, w szczególności regulaminy produktów obowiązujące w Getin Noble Bank S.A. oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym przepisy Prawa bankowego i Kodeksu cywilnego.