

**Wschodni Bank Spółdzielczy
w Chełmie**

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG
ZA POŚREDNICTWEM INFOLINII**

CHEŁM, lipiec 2024 r.

§ 1

Definicje

Ilekcroć w Regulaminie używa się poniższych pojęć, należy przez nie rozumieć w odpowiednim przypadku i liczbie:

- 1) **Bank** – Wschodni Banki Spółdzielczy w Chełmie z siedzibą przy ul. Lubelskiej 11 ,22-100 Chełm, zarejestrowany w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy Lublin Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000017260;
- 2) **Dyspozycja** - oświadczenia woli, wnioski i powiadomienia dotyczące Klienta, które mogą zostać złożone przez tego Klienta za pośrednictwem Infolinii WBS;
- 3) **Infolinia** – serwis telefoniczny Wschodniego Banku Spółdzielczego w Chełmie dla Użytkowników dostępny pod wskazanym numerem telefonu w czasie dostępności Infolinii WBS Chełm. Informacja o numerze telefonu i czasie dostępności Infolinii WBS jest prezentowana na stronie internetowej Banku oraz w każdej Placówce Banku;
- 4) **Informacje ogólne** – informacje udzielane przez Pracownika Infolinii WBS, które nie dotyczą konkretnego Klienta i nie wiążą się z koniecznością przekazywania jakichkolwiek danych osobowych lub finansowych lub innych objętych tajemnicą bankową;
- 5) **Informacje szczegółowe** – informacje udzielane przez Pracownika Infolinii WBS, które dotyczą konkretnego Klienta i jego usług, z którym prowadzona jest rozmowa i wiążą się z koniecznością przekazania Użytkownikowi jakichkolwiek danych osobowych lub finansowych lub innych informacji objętych tajemnicą bankową;
- 6) **Klient** – podmiot, który zawarł z Bankiem umowę o produkt lub usługę bankową;
- 7) **Konsultant** – pracownik Banku pracujący na Infolinii WBS;
- 8) **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Infolinii;
- 9) **Reklamacja** – wystąpienie skierowane do Banku przez Użytkownika, w którym zgłasza zastrzeżenia dotyczące świadczonych Usług;
- 10) **RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);
- 11) **Świadczenie usługi drogą elektroniczną** – wykonanie usługi głosowej, które następuje przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie Klienta, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG ZA POŚREDNICTWEM INFOLINII

Załącznik do Uchwały nr 60/2/2024 Zarządu Wschodniego Banku Spółdzielczego w Chełmie z dnia 17.07.2024

w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.);

- 12) **Usługi** – usługi świadczone drogą elektroniczną określone w załączniku nr 1 niniejszego Regulaminu;
- 13) **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
- 14) **Uwierzytelnienie** - procedura umożliwiająca Bankowi, jako dostawcy usług płatniczych, weryfikację tożsamości użytkownika usług płatniczych lub ważności stosowania konkretnego instrumentu płatniczego, łącznie ze stosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających tego użytkownika;
- 15) **Użytkownik** – pełnoletnia osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która korzysta z Usług za pośrednictwem Infolinii Banku WBS Chełm;
- 16) **Weryfikacja** - potwierdzenie tożsamości i dostarczenie danych niezbędnych do skorzystania z usługi lub zawarcia umowy z Bankiem;
- 17) **Weryfikacja tożsamości** – jednoznaczne potwierdzenie, że osoba fizyczna jest osobą, za którą się podaje.

§ 2

Postanowienia ogólne

1. Bank wprowadza Regulamin na podstawie art. 8 ust. 1 pkt. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.).
2. Regulamin określa zasady, zakres i warunki uzyskiwania Informacji za pośrednictwem Infolinii Banku.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, w szczególności praw i obowiązków Klienta, zastosowanie mają postanowienia umów o produkt lub usługę bankową, w tym postanowienia regulujących je regulaminów, a także stosowne przepisy prawa, w tym przepisy:
 - (a) ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny,
 - (b) ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
 - (c) ustawy z dnia z dnia 29 sierpnia 1997 r. prawo bankowe;
 - (d) ustawy z dnia 7 grudnia 2000 r. o funkcjonowaniu banków spółdzielczych, ich zrzeszaniu się i bankach zrzeszających;
 - (e) ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;
 - (f) ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta,
 - (g) rozporządzenie parlamentu europejskiego i rady (ue) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/we (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), dalej RODO;
 - (h) Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych .
4. Regulamin udostępniony jest nieodpłatnie za pośrednictwem strony internetowej www.wbschelm.pl w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
5. Regulamin nie narusza innych regulaminów wydawanych przez Bank.

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG ZA POŚREDNICTWEM INFOLINII

Załącznik do Uchwały nr 60/2/2024 Zarządu Wschodniego Banku Spółdzielczego w Chełmie z dnia 17.07.2024

6. Rozmowy telefoniczne prowadzone za pośrednictwem Infolinii są nagrywane. Podstawą prawną jest uzasadniony interes prawny administratora danych, którym jest zapewnienie bezpieczeństwa interesów finansowych i prawnych Banku w stosunku do Klienta.
7. Przekazywanie za pośrednictwem Infolinii informacji i treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, mogącym wprowadzać w błąd jest zakazane.

§ 3

Usługi świadczone drogą elektroniczną za pośrednictwem Infolinii

1. Za pośrednictwem Infolinii Bank świadczy usługi oraz czynności określone w załączniku nr 1 do Regulaminu.
2. Z chwilą, gdy Klient rozpocznie korzystanie z Usług za pośrednictwem Infolinii, potwierdza, że zapoznał się z treścią Regulaminu, akceptuje jego postanowienia oraz zawiera z Bankiem umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną na czas wykonywania tych Usług.
3. Umowa dotycząca świadczenia usług drogą elektroniczną ulega rozwiązaniu z chwilą, gdy Klient przestaje korzystać z Usług będących przedmiotem tej umowy.

§ 4

Warunki techniczne

1. Warunkiem technicznym skorzystania z Usługi, o której mowa w § 3 ust. 1 jest posiadanie przez Klienta aktywnego numeru telefonu oraz aparatu telefonicznego z funkcją tonowego wybierania numerów.
2. Klient ponosi wyłącznie koszt połączenia telefonicznego, określonego przez swojego operatora sieci telefonicznej.
3. Świadczenie usługi głosowej jest zabezpieczone przed dostępem osób trzecich.

§ 5

Zasady dotyczące składania i realizacji Zleceń

1. Składanie dyspozycji, udzielanie informacji ogólnych i szczegółowych określonych w załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu wymaga wcześniejszego uwierzytelnienia i weryfikacji tożsamości Klienta.
2. Klienci Banku korzystający z usług Banku za pośrednictwem Infolinii powinni mieć udostępnioną telefoniczną usługę na hasło – ustalone indywidualnie hasło zapisane w systemie EuroBankNet.
3. Rozmowa telefoniczna może być prowadzona:
 - 1) z Klientem Banku lub osobą upoważnioną,
 - 2) z osobą nie będącą Klientem Banku.
4. Bank stosuje zasady uwierzytelniania i weryfikacji tożsamości podczas rozmowy telefonicznej:
 - a) dla osób fizycznych będących Klientami Banku,
 - b) dla osób fizycznych posiadających w Banku kartotekę, a działających na rzecz lub w imieniu Klienta instytucjonalnego będącego Klientem Banku lub osoby fizycznej będącej Klientem Banku.

5. Uwierzytelnienie Klienta za pośrednictwem Infolinii nie może służyć do nawiązania stosunków gospodarczych lub przeprowadzania transakcji okazjonalnej w rozumieniu przepisów przeciwdziałania praniu pieniędzy.
6. Bank nie stosuje zasad uwierzytelniania i weryfikacji tożsamości podczas rozmowy telefonicznej:
 - a) dla osób nieposiadających zdolności do czynności prawnych
 - b) dla osób z ograniczoną zdolnością do czynności prawnych
 - c) dla osób z nieważnym dowodem osobistym
 - d) dla pełnomocników do rachunków osób z nieważnym dowodem osobistym
 - e) dla pełnomocników do rachunków z nieważnym dowodem osobistymPracownik prosi Klienta o wizytę w Placówce Banku w celu weryfikacji tożsamości.
7. Uwierzytelnienie i weryfikacja tożsamości odbywa się przez udzielenie przez Klienta odpowiedzi na pytania pracownika Infolinii Banku dotyczące danych osobowych Klienta, posiadanych produktów lub w inny zaakceptowany przez Bank sposób.
8. Bank nie zadaje pytań o numery PIN, hasła dostępu do systemów bankowości elektronicznej i internetowej.
9. Klient ponosi odpowiedzialność za niewłaściwe czy błędne podanie danych.
10. W celu zapewnienia bezpieczeństwa informacji wszystkie rozmowy telefoniczne odbywane za pośrednictwem Infolinii Banku będą nagrywane i przechowywane dla celów dowodowych przez okres wymagany przepisami prawa, na co użytkownik Infolinii wyraża zgodę.
11. Złożona dyspozycja nie zostanie przyjęta, a informacja dotycząca Klienta nie zostanie udzielona w przypadku:
 - a) braku poprawnej weryfikacji osoby składającej dyspozycję lub zwracającej się o udzielenie informacji;
 - b) gdy treść złożonej dyspozycji nie jest zgodna z regulacjami Banku.
12. W przypadku wątpliwości, co do tożsamości Klienta albo treści złożonej dyspozycji pracownik Infolinii Banku może odmówić jej wykonania na podstawie rozmowy telefonicznej i poprosić o złożenie dyspozycji osobiście w Placówce Banku. Z tych samych przyczyn pracownik Infolinii może również odmówić telefonicznego udzielenia informacji szczegółowych.
13. Brak konieczności weryfikacji tożsamości Klienta jest możliwe w przypadku:
 - (a) Rozmowy z Klientem na temat ogólnodostępnej oferty Banku.
 - (b) Udzielania Klientowi ogólnodostępnych danych tj. danych adresowych, teleadresowych lub informacji zawartych w Regulaminach i Tabelach cenowych Banku WBS dedykowanych dla Klienta.

§ 6

Ograniczenia odpowiedzialności Banku

Poza przypadkami w obowiązujących przepisach prawa, Bank nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane:

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG ZA POŚREDNICTWEM INFOLINII

Załącznik do Uchwały nr 60/2/2024 Zarządu Wschodniego Banku Spółdzielczego w Chełmie z dnia 17.07.2024

- 1) nienależytą jakością połączenia, awarią sieci telekomunikacyjnej lub przerwą w dostawie prądu, przerwaniem połączenia w trakcie świadczenia Usługi, jakimkolwiek działaniem osób trzecich w trakcie świadczenia Usługi oraz wszelkimi innymi przerwami w działaniu Infolinii spowodowanymi przyczynami niezależnymi od Banku;
- 2) następstwem działania organów władzy, w szczególności następstwem zmiany przepisów prawa obowiązujących w dniu świadczenia Usługi, które uniemożliwiają prawidłowe jej wykonanie,
- 3) działaniami siły wyższej, przez które rozumiemy zdarzenia nadzwyczajne, zewnętrzne i niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, stanowiące przeszkodę do wykonania lub należytego wykonania Usługi.

§ 7

Reklamacje

1. Klient, może zgłosić reklamację dotyczącą wszelkich usług Banku w dowolnej placówce Wschodniego Banku Spółdzielczego w Chełmie obsługującej klientów:

- pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: 22-100 Chełm, ul. Lubelska 11; - przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);
- telefonicznie 82 562 15 55;
- poprzez Infolinię Banku pod nr 82 569 99 00;
- pocztą elektroniczną na adres email: reklamacje@wbschelm.pl;
- pisemnie lub ustnie w placówce Banku.

2. Bank rozpatruje zgłoszoną reklamację niezwłocznie, tj:

a) dla reklamacji związanych z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty debetowej w terminie nie późniejszym niż 15 dni roboczych od jej otrzymania. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe w terminie 15 dni roboczych z uwagi na złożoność sprawy, Bank poinformuje o tym na piśmie Posiadacza rachunku/ Użytkownika karty, wskazując przyczynę opóźnienia i okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji, przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi który nie może być dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia złożenia reklamacji.

b) dla pozostałych reklamacji (związanych ze świadczeniem usług innych niż wymienione w ust 2 pkt 1) w terminie nie późniejszym niż 30 dni od jej otrzymania. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe w terminie 30 dni z uwagi na złożoność sprawy, Bank poinformuje o tym na piśmie Posiadacza rachunku/ Użytkownika karty, wskazując przyczynę opóźnienia i okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji, przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi który nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia złożenia reklamacji.

c) O rozpatrzeniu reklamacji klient zostanie poinformowany pisemnie, w postaci papierowej lub pocztą elektroniczną, z zastrzeżeniem, że odpowiedź w formie elektronicznej może być dostarczona wyłącznie na wniosek klienta

§ 8

Ochrona danych osobowych

1. Bank jest administratorem danych osobowych Klienta i przetwarza dane osobowe Klienta pozyskane za pośrednictwem Infolinii w celu wykonania czynności wskazanych w § 3 ust. 1 na podstawie art. 6 ust. 1 pkt b RODO.
2. Bank informuje, że Klientowi przysługuje prawo kontroli przetwarzania jego danych osobowych oraz żądania ich uzupełnienia, uaktualnienia i sprostowania. Klientowi przysługuje także prawo do żądania usunięcia tych danych, w przypadku gdy zezwalają na to przepisy prawa, oraz prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych dla celów marketingowych.
3. Wszelkie pytania lub wątpliwości dotyczące przetwarzania danych osobowych należy kierować na adres mailowy rodo@wbschelm.pl.

§ 9

Postanowienia końcowe

1. Bank ma prawo do zmiany postanowień Regulaminu. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie z dniem jego udostępnienia na stronie www.wbschelm.pl, chyba że w treści informacji o zmianach podano inną datę wejścia w życie.
2. Sędem właściwym do rozpatrywania sporów jest sąd właściwości ogólnej lub sąd właściwy dla miejsca zamieszkania Klienta, jak też każdy inny sąd, którego właściwość wynika ze stosunku prawnego łączącego Klienta i Bank.
3. W relacjach z Klientem Bank używa języka polskiego.
4. Dokument został przyjęty uchwałą Zarządu Banku z dnia 17.07.2024 r. i wszedł w życie z dniem 17.07.2024 r.

Załącznik nr 1 do Regulaminu Infolinii Wschodniego Banku Spółdzielczego w Chełmie

Lista czynności realizowanych za pośrednictwem Infolinii WBS w Chełmie na zlecenie Klienta*

Lp.	Nazwa czynności
1	Zablokowanie bankowości elektronicznej, nie dotyczy eCorpoNet
2	Odblokowanie bankowości elektronicznej, nie dotyczy eCorpoNet
3	Przywrócenie pierwotnego hasła dostępu do bankowości elektronicznej, nie dotyczy eCorpoNet
4	Informacje o stanie i historii rachunku - szczegółowe
5	Informacje produktowe - ogólne
6	Zastrzeżenie, aktywacja, blokada kart płatniczych
7	Przyjęcie zgłoszenia serwisowego
8	Zastrzeżenie dokumentów tożsamości
9	Parowanie / rozparowanie aplikacji dot. tylko eBankNet
10	Przyjęcie reklamacji
11	Umówienie się na spotkanie z Doradcą w Placówce Banku
12	Wsparcie Placówek Banku w zakresie kampanii informacyjnych, monitoringowych, przypominających.

***) po poprawnym przejściu procesu identyfikacji**