

REGULAMIN
KORZYSTANIA Z INTERNETOWEJ PLATFORMY TRANSAKCYJNEJ R-DEALER
ORAZ
FUNKCJONALNOŚCI R-DEALER MOBILE DOSTĘPNEJ W MOBILNYM BANKU DLA
KLIENTÓW MAŁYCH PRZEDSIĘBIORSTW

Rozdział I
POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Niniejszy Regulamin określa zasady obsługi Klientów Małych Przedsiębiorstw przez Raiffeisen Bank Polska S.A. za pośrednictwem Internetowej Platformy Transakcyjnej R-Dealer oraz za pośrednictwem funkcjonalności R-Dealer Mobile dostępnej w Mobilnym Banku dla Klientów Małych Przedsiębiorstw.

§ 2

1. Definicje:

Bank	Raiffeisen Bank Polska S.A.
Centrum Telefoniczne (CT)	Pracownik CT odpowiedzialny za bieżącą pomoc w zakresie użytkowania Platformy lub R-Dealer Mobile i udzielający wsparcia technicznego.
Dyspozycje Elektroniczne	Dyspozycje Transakcji złożone przez Użytkownika za pośrednictwem funkcjonalności R-Dealer Mobile oraz Platformy.
Dyspozycje Pisemne	Pisemne dyspozycje składane przez Klienta, w związku z udostępnieniem i korzystaniem z Platformy i R-Dealer Mobile z wyłączeniem dyspozycji wykonania Transakcji. Dyspozycje pisemne to Umowa, Umowa o Platformę oraz inne dokumenty złożone w formie papierowej.
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 umożliwiają 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: Internetowe kanały dostępu (IKD), Mobilny Bank oraz Centrum Telefoniczne.
Etapy	Oznaczają odpowiednio: a. Etap pierwszy - opisany w Platformie jako pierwsza „noga” oznaczająca transakcję wymiany walut na kwotę nie wyższą niż kwota Transakcji Pierwotnej i Datą Waluty nie dłuższą niż dwa dni robocze, b. Etap drugi – opisany w Platformie jako druga „noga” oznaczająca Transakcję Odwrotną w kwocie odpowiadającej transakcji wymiany walut z punktu a.
Internetowe kanały dostępu (IKD)	Kanały dostępu informatycznego obejmujące: > R-Dealer, opisany w niniejszym Regulaminie, > R-Online, opisany w Regulaminie Świadczenia Usług przez Raiffeisen Bank Polska S.A. za pośrednictwem EKD dla Małych Przedsiębiorstw, > R-Online Biznes opisany w Regulaminie korzystania z systemu bankowości internetowej R-Online Biznes, umożliwiające wykonywanie dyspozycji lub uzyskanie informacji dotyczących rachunku/ów lub innych produktów i usług, dostępnych w poszczególnych kanałach za pośrednictwem przeglądarki internetowej.
FX Forward	Terminowa Transakcja Walutowa zawierana w oparciu o Umowę Dodatkową Transakcji Walutowych, których przedmiotem jest sprzedaż lub kupno walut wymienialnych z rozliczeniem w przyszłości.
Hasło	Hasło do telefonicznych transakcji wymiany walut
Hasło Jednorazowe	Ciąg znaków ustanowiony przez Bank, służący do pierwszego Logowania, odblokowania lub autoryzacji.
Hasło Logowania	Ciąg znaków ustanowiony przez Użytkownika służący do Logowania do IKD albo Mobilnego Banku.

Hasło Startowe	Ciąg znaków ustanawiany przez Bank, służący do pierwszego Logowania lub Logowania po odblokowaniu przez Bank IKD.
Identyfikator	Indywidualny dla każdego Użytkownika ciąg znaków nadawany przez Bank i służący do Logowania.
Klient	Jest to przedsiębiorca, w tym osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą na własny rachunek, spółka (jawna, komandytowa, komandytowo-akcyjna, partnerska, z ograniczoną odpowiedzialnością, akcyjna), inna jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, organizacja społeczna, zawodowa, stowarzyszenie, fundacja, związek wyznaniowy osiągająca w określonej przez Bank wysokości przychody ze sprzedaży produktów i usług, posiadająca w Banku Rachunek.
Kurs Terminowy	Kurs waluty określony w Umowie Dodatkowej
Kurs Wykonania Ordera	Określony przez Użytkownika kurs po jakim Order zostanie zrealizowany. Bank zastrzega sobie prawo do realizacji Ordera po Kursie Wykonania Ordera innym niż kurs wskazany przez Użytkownika zgodnie z zapisami paragrafu 17.
KWP	Karta Wzorów Podpisów
Logowanie	Weryfikacja tożsamości Użytkownika (uwierzytelnienie) w EKD.
Mobilny Bank	Serwis bankowości mobilnej umożliwiający obsługę udostępnionych w danej chwili przez Bank produktów bankowych z wykorzystaniem urządzenia mobilnego (np. telefonu komórkowego) obsługującego transmisję danych oraz wyposażonego w odpowiednie oprogramowanie i system operacyjny.
Numer FX lub MM	Numer nadawany każdorazowo po zawarciu Transakcji w Platformie i R-Dealer Mobile.
Oddział	Terenowa jednostka organizacyjna Raiffeisen Bank Polska S.A.
Order	Zlecenie zakupu/sprzedaży kwoty waluty w określonym przez Użytkownika przedziale czasowym oraz po Kursie Wykonania Ordera. Efektem realizacji Ordera jest transakcja wymiany walut.
Pakiet Startowy	Identyfikator i Hasło Startowe służące do pierwszego Logowania lub Logowania po odblokowaniu przez Bank do IKD.
Platforma	Internetowa Platforma Transakcyjna R-Dealer będąca jednocześnie IKD.
Przedstawiciel Banku	Pracownik Banku lub inna osoba umocowana do wykonywania określonych czynności przy sprzedaży Klientom produktów będących w ofercie Banku
Rachunek	Bieżące, pomocnicze, lokacyjne prowadzone przez Bank na rzecz Klienta na zasadach określonych w Regulaminie Rachunków Bankowych, Lokat Terminowych i Kart Debetowych dla Małych Przedsiębiorstw w Raiffeisen Bank Polska S.A., w tym otwarte na podstawie Umowy.
R-Dealer Mobile	Funkcjonalność Platformy dostępna w Mobilnym Banku.
Regulamin	Regulamin korzystania z Internetowej Platformy Transakcyjnej R-Dealer oraz funkcjonalności R-Dealer Mobile dostępnej w Mobilnym Banku dla klientów Małych Przedsiębiorstw.
Regulamin Transakcji Wymiany Walut	Regulamin określający zasady i tryb zawierania i rozliczania przez Raiffeisen Bank Polska S.A. transakcji wymiany walut.
Regulamin TTiP	Regulamin Transakcji Terminowych i Pochodnych stosowany w relacjach z Klientami korporacyjnymi oraz Klientami Małych Przedsiębiorstw
Strona Internetowa Banku	strona www.raiffeisenpolbank.com
Tabela kursów walut	Tabela prezentująca oficjalne kursy wymiany walut obowiązujące w Banku
Transakcja Zewnętrzna	Transakcja zakupu waluty celem realizacji przelewu zagranicznego
Transakcje	Transakcje udostępnione w Platformie i R-Dealer Mobile
Umowa	Umowa Karty, Umowa Rachunku, Umowa Konta (zawierana przed dniem 25 stycznia 2013r) lub inne Umowy zawierane na podstawie odrębnych regulaminów
Umowa Dodatkowa	Każda umowa zawarta pomiędzy Bankiem a Klientem lub każda umowa, którą Bank w przyszłości zamierza zawrzeć z Klientem, określająca szczegółowe warunki zawarcia i realizacji danego rodzaju Transakcji i zawierająca opis Transakcji tego rodzaju.
Umowa o Platformę	Umowa w sprawie zawierania Transakcji za pośrednictwem Internetowej Platformy Transakcyjnej R-Dealer lub Aneks do Wniosku/Umowy o otwarcie i prowadzenie rachunku dla Małych Przedsiębiorstw w Raiffeisen Bank Polska S.A. dotyczący udostępnienia i korzystania z Internetowej Platformy Transakcyjnej R-Dealer oraz funkcjonalności R-Dealer Mobile dostępnej w Mobilnym Banku dla Klientów Małych Przedsiębiorstw.

Umowa Ramowa	Umowa Ramowa o Współpracy w zakresie Transakcji Terminowych i Pochodnych, zawarta pomiędzy Bankiem a Klientem, zawierająca postanowienia indywidualizujące współpracę z Klientem oraz będąca warunkiem koniecznym do zawierania Transakcji na warunkach określonych w Regulaminie Transakcji Terminowych i Pochodnych oraz odpowiednich Umowach Dodatkowych.
Użytkownik	Osoba wskazana przez Klienta jako uprawniona do korzystania z Platformy i R-Dealer Mobile

2. Wszelkie wyrażenia pisane z dużej litery w niniejszym Regulaminie a nie zdefiniowane w ust. 1 powyżej, mają znaczenie nadane im odpowiednio w umowach i regulaminach wskazanych w Definicjach.

Rozdział II

OGÓLNE WARUNKI I ZASADY KORZYSTANIA Z PLATFORMY I R-DEALER MOBILE

§ 3

1. Warunkiem korzystania z Platformy oraz R-Dealer Mobile jest posiadanie przez Klienta, co najmniej jednego Rachunku w Banku oraz spełnienie wymagań użytkowych określonych przez Bank dla Platformy oraz kompatybilności urządzenia teleinformatycznego dla R-Dealer Mobile, dostępnych odpowiednio na Stronie Internetowej Banku w dokumencie „Wymagania użytkowe Internetowej Platformy Transakcyjnej R-Dealer” oraz na stronie www.mobilnybank.pl w części serwisu dotyczącej pobrania aplikacji lub u pracownika Banku.
2. Bank świadczy usługi związane z Platformą i R-Dealer Mobile na podstawie zawartej z Klientem Umowy lub Umowy o Platformę, na zasadach w nich określonych w tym na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
3. Zawarcie Umowy o Platformę następuje poprzez złożenie zgodnego oświadczenia woli stron (Banku i Klienta):
 - a. pisemnie w Oddziale Banku lub u Przedstawiciela Banku,
 - b. na odległość za pośrednictwem IKD lub innych środków komunikowania się na odległość, o ile Bank udostępnia taką usługę,
 - c. w inny, uzgodniony między stronami sposób.
4. Zawarcie Umowy o Platformę w Oddziale lub u Przedstawiciela Banku następuje w formie pisemnej poprzez wypełnienie i podpisanie właściwych dokumentów.
5. Zawarcie Umowy o Platformę z wykorzystaniem IKD następuje w trybie określonym w § 4.
6. W przypadku Umowy o Platformę zawieranej w Oddziale, dokumentem potwierdzającym zawarcie Umowy o Platformę jest egzemplarz Umowy o Platformę, którą Klient otrzymuje bezpośrednio w Oddziale Banku lub którą Bank wysyła do Klienta pocztą listem zwykłym na ostatnio podany Bankowi adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną.
7. Za datę zawarcia Umowy o Platformę uznaje się datę wskazaną na potwierdzeniu zawarcia Umowy o Platformę lub datę wystawienia potwierdzenia realizacji, jeśli na potwierdzeniu data nie została wskazana.
8. Umowa o Platformę zawierana jest na czas nieokreślony.
9. Bank zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy o Platformę bez podania przyczyny.

§ 4

1. Zawarcie Umowy o Platformę z wykorzystaniem IKD jest możliwe po zalogowaniu się do IKD.
2. Po zalogowaniu w IKD może zostać zaprezentowany przez Bank komunikat o możliwości zawarcia Umowy o Platformę.
3. W kolejnym kroku zostanie zaprezentowany w IKD ekran aktywacji Platformy wraz z Regulaminem oraz Umową o Platformę.
4. Klient decydując się na zawarcie Umowy o Platformę za pośrednictwem IKD, w celu zawarcia tejże umowy, zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania Regulaminu oraz Umowy o Platformę prezentowanych w IKD na ekranie do aktywacji Platformy.
5. Po zapoznaniu się z Regulaminem oraz Umową o Platformę Klient otrzyma Hasło Jednorazowe na numer telefonu podany Bankowi w momencie zawierania Umowy, które należy wpisać w IKD w polu prezentowanym na ekranie do aktywacji Platformy.
6. Aktywacja Platformy dokonywana jest po weryfikacji poprawności Hasła Jednorazowego wprowadzonego przez Klienta.
7. Po weryfikacji poprawności Hasła Jednorazowego przez Bank, Platforma zostaje aktywowana.
8. Kolejne Logowania są dokonywane z wykorzystaniem Identyfikatora oraz Hasła Logowania na zasadach określonych w § 9 ust. 1.

§ 5

1. Bank zastrzega sobie prawo do jednostronnego wprowadzenia zmian do treści Regulaminu w następujących przypadkach:
 - a. w celu wykonania zaleceń, rekomendacji lub decyzji wydanych przez organy nadzoru bankowego dotyczących działalności Banku, z których wynika dla Banku obowiązek zmiany treści Regulaminu,
 - b. zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących działalności Banku w zakresie czynności związanych z Regulaminem,
 - c. zmiany sposobu lub formy świadczenia usług na podstawie Regulaminu, o ile zapewniają należyte wykonanie Umowy o Platformę, w tym wynikające ze zmian rozwiązań technicznych, technologicznych oraz w systemie teleinformatycznym, a także ze zmian związanych z wstąpieniem przez inny bank krajowy we wszystkie prawa i obowiązki Banku,
 - d. wprowadzenia nowych usług lub funkcjonalności, które dotychczas nie były świadczone przez Bank, z których Klient będzie mógł skorzystać według własnego wyboru.
2. Zmiany dokonywane na podstawie ust. 1 powyżej nie wymagają dla swej ważności zawarcia aneksu. Bank niezwłocznie udostępni Klientowi tekst ujednoczony lub tekst zmian postanowień w formie nowego Regulaminu, które przed wejściem w życie będą prezentowane:
 - a. na Stronie Internetowej Banku,
 - b. w Oddziałach Banku,
 - c. za pośrednictwem IKD,
 - d. lub przesłane na adres mailowy Klienta (o ile posiada taką usługę).
3. Zmieniony Regulamin jest wiążący dla Banku i Klienta od określonej w nim daty wejścia w życie ale nie wcześniej niż 30 dni od daty udostępnienia informacji o zmianach, chyba że w terminie 14 dni od udostępnienia tekstu zmian lub tekstu ujednoczonego Klient złoży pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy o Platformę z powodu braku akceptacji zmian w Regulaminie. W takim przypadku Umowa o Platformę ulega rozwiązaniu w terminie wejścia w życie zmian ale nie później niż 30 dni od daty dotarcia do Banku wyżej wymienionego oświadczenia.

Rozdział III

OPŁATY I PROWIZJE ZWIĄZANE Z UDOSTĘPNIANIEM I KORZYSTANIEM Z PLATFORMY I R-DEALER MOBILE

§ 6

1. Za użytkowanie, zmiany zakresu uprawnień i konfiguracji Platformy oraz R-Dealer Mobile, operacje przeprowadzane za pośrednictwem Platformy oraz R-Dealer Mobile, Bank pobiera prowizje i opłaty, zgodnie z obowiązującą w Banku Tabelą Opłat i Prowizji.
2. Pozostałe opłaty i prowizje Bank będzie pobierał zgodnie z Umową i/lub innymi uzgodnieniami zawartymi pomiędzy Klientem a Bankiem.

Rozdział IV

TRYB SKŁADANIA DYSPOZYCJI

§ 7

1. Za wyspecyfikowanie zakresu uprawnień poszczególnych Użytkowników odpowiada Klient składając Dyspozycje Pisemne ze wskazaniem osób upoważnionych do korzystania z Platformy.
2. Zakres uprawnień wymieniony w pkt. 1 będzie obowiązywał również dla R-Dealer Mobile.
3. Klient zobowiązuje się dostarczać na uzasadnione żądanie Banku wszelkich informacji niezbędnych do podjęcia decyzji o realizacji Dyspozycji Pisemnych w zakresie dokonywania zmian konfiguracji i uprawnień w Platformie i w R-Dealer Mobile.
4. Bank zastrzega sobie prawo do wstrzymania realizacji Dyspozycji Pisemnych w przypadku jej niekompletności bądź możliwości wieloznacznej interpretacji.
5. Wszystkie Dyspozycje pisemne powinny być podpisane przez osoby upoważnione do składania oświadczeń woli w imieniu Klienta. Dyspozycje składane w formie innej niż papierowa, a udostępnionej przez Bank mogą być autoryzowane zgodnie z wcześniejszą pisemną deklaracją Klienta podpisaną przez osoby upoważnione do składania oświadczeń woli w imieniu Klienta.

§8

1. Dostęp do Platformy i R-Dealer Mobile nadawany jest na podstawie Umowy lub Umowy o Platformę.

2. Dyspozycje Elektroniczne są realizowane przez Bank po pozytywnej weryfikacji tożsamości Użytkownika. Za pozytywną weryfikację tożsamości w R-Dealer Mobile uznaje się zalogowanie poprawnym Hasłem Logowania.

Rozdział V

UŻYTKOWANIE PLATFORMY I R-DEALER MOBILE

§ 9

Platforma

1. W przypadku, gdy Platforma jest pierwszym IKD Użytkownika:
 - a. Aktywacja Użytkownika odbywa się podczas pierwszego logowania do Platformy na stronie www.raiffeisenpolbank.com i następuje po podaniu prawidłowego Identyfikatora i Hasła Startowego otrzymanego od Banku poprzez SMS w momencie nadania dostępu przez Bank.
 - b. W kolejnym kroku Użytkownik jest zobowiązany do podania Hasła Jednorazowego otrzymanego w SMS (druga wiadomość) od Banku w momencie Logowania oraz daty urodzenia, pozwalających na uwierzytelnienie Użytkownika. Hasło Jednorazowe należy wprowadzić niezwłocznie po otrzymaniu. W przypadku upłynięcia terminu ważności Hasła Jednorazowego, Użytkownik może ponownie wysłać Hasło Jednorazowe z poziomu ekranu Logowania na podany do wiadomości Banku numer telefonu komórkowego.
 - c. Następnie system wskaże Użytkownikowi na konieczność ustanowienia Hasła Logowania. Hasło Logowania należy zapamiętać i nie udostępniać osobom trzecim. Ustanowione Hasło Logowania będzie również Hasłem Logowania w przypadku nadania przez Bank dostępu Użytkownikowi do innych IKD, zgodnie z warunkami korzystania z tych kanałów.
 - d. Po zakończeniu procesu Logowania Użytkownik może korzystać z Platformy.
 - e. Przerwanie procesu Logowania w jednym z kroków opisanych w punktach 1a do 1c spowoduje brak uwierzytelnienia Użytkownika i przerwanie procesu Logowania. Aktywacja będzie możliwa po przejściu procesu Logowania od początku.
2. W przypadku, gdy Platforma jest kolejnym IKD Użytkownika:
 - a. Użytkownik posiada już dostęp do innego IKD udostępnianego przez Bank i otrzymał Identyfikator od Banku. Dostęp do Platformy nie wymaga aktywacji, a jedynie Logowania posiadającym Identyfikatorem i Hasłem Logowania, ustanowionym przez Użytkownika dla posiadanego już IKD w Banku na stronie www.raiffeisenpolbank.com. Użytkownik, w momencie nadania dostępu do Platformy przez Bank, otrzyma wiadomość SMS informującą o nadaniu dostępu i możliwości logowania posiadającym Identyfikatorem i Hasłem Logowania.
 - b. Po zakończeniu procesu Logowania Użytkownikowi zostanie wyświetlony ekran z możliwością wyboru systemu domyślnego, który będzie się wyświetlał każdorazowo od razu po zalogowaniu. Brak wyboru systemu domyślnego spowoduje, że Użytkownikowi będzie się wyświetlał każdorazowo ekran z listą systemów i możliwością przejścia do danego systemu bez ponownego Logowania.
 - c. Użytkownik, po poprawnym procesie Logowania może przechodzić pomiędzy posiadanymi IKD bez ponownego Logowania, zgodnie z dostępną listą systemów w panelu „Twoje systemy”.

§ 10

R-Dealer Mobile

1. Aktywacja R-Dealer Mobile jest możliwa po pierwszym prawidłowym zalogowaniu do Platformy i jednocześnie jeśli Użytkownik posiada dostęp do serwisu bankowości mobilnej Mobilny Bank. Aktywacja może wymagać instalacji oprogramowania w telefonie komórkowym, dostępnego na stronie internetowej www.mobilnybank.pl lub innego dostarczonego przez Bank. Instalacja jest wymagana tylko w przypadku gdy Użytkownik nie posiada aktywnego Mobilnego Banku w konkretnym telefonie komórkowym lub innym urządzeniu mobilnym z dostępem do Internetu.
2. Pierwsze Logowanie do Mobilnego Banku przez Użytkownika wymaga użycia Identyfikatora i Hasła Logowania do IKD oraz daty urodzenia Użytkownika. Po podaniu prawidłowych danych, aplikacja poprosi Użytkownika o ustanowienie Hasła Logowania do Mobilnego Banku.
3. Logowanie do Mobilnego Banku nastąpi pod warunkiem, że urządzenie, o którym mowa w ust. 1, jest włączone i w momencie aktywacji może połączyć się z Bankiem.
4. Korzystanie przez Użytkownika z Mobilnego Banku wymaga użycia urządzenia mobilnego obsługującego transmisję danych i wyposażonego w odpowiednie oprogramowanie.

5. Korzystanie przez Użytkownika z Mobilnego Banku wymaga ustanowienia i używania Hasła Logowania. Użytkownik jest zobowiązany do nieujawniania Haseł Logowania osobom trzecim.
6. Informacje o zalecanej konfiguracji jak i liczbie urządzeń, na których może być udostępniony Mobilny Bank dostępne są w Oddziałach, w CT, u pracowników Banku oraz na Stronach Internetowych Banku.
7. Bank nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu Użytkownika do Mobilnego Banku z przyczyn niezależnych od Banku, w tym z powodu braku dostępu do transmisji danych lub użycia oprogramowania innego niż zalecane przez Bank.

§ 11

Platforma i R-Dealer Mobile

1. W przypadku trzech błędnych prób Logowania do Platformy nastąpi zablokowanie Platformy dla danego Użytkownika, co uniemożliwi mu dalsze korzystanie z Platformy i innych posiadanych przez Użytkownika IKD do chwili jej odblokowania zgodnie z punktem 3 poniżej. Użytkownik ma jeszcze trzy dodatkowe próby logowania na stronie www.raiffeisenpolbank.com i po poprawnym zalogowaniu możliwość samodzielnego odblokowania IKD. Po sześciu niepoprawnych próbach Logowania nastąpi całkowite zablokowanie Użytkownika. Użytkownik zwalnia Bank z odpowiedzialności związanej z zablokowaniem Platformy w sytuacji opisanej powyżej.
2. Zablokowanie Platformy skutkuje zablokowaniem funkcjonalności R-Dealer Mobile.
3. Użytkownik w przypadku zablokowania dostępu po sześciu nieudanych próbach Logowania, o którym mowa w punkcie 1 i 2, może wystąpić o odblokowanie i przesłanie nowego Pakietu Startowego poprzez:
 - a. złożenie dyspozycji telefonicznej do CT i poprawnej weryfikacji Użytkownika lub
 - b. złożenie Dyspozycji Pisemnej podpisanej przez osoby upoważnione do składania oświadczeń woli w imieniu Klienta.
4. Użycie Pakietu Startowego spowoduje przejście ponownego procesu aktywacji opisanego w §9 punkt 1a do 1c.
5. Poprawne przejście procesu Logowania spowoduje odblokowanie Platformy i innych posiadanych przez Użytkownika IKD.
6. Bank może dokonać niezwłocznej blokady dostępu Użytkownika do Platformy i R-Dealer Mobile na podstawie dyspozycji telefonicznej lub Dyspozycji Pisemnej Klienta. Bank dokonuje weryfikacji Klienta celem sprawdzenia czy jest on upoważniony do składania oświadczeń woli w imieniu Klienta. W przypadku Dyspozycji Pisemnej, Bank sprawdza czy dyspozycja została podpisana przez osoby upoważnione do składania oświadczeń woli w imieniu Klienta.
7. Dyspozycje Pisemne lub telefoniczne, o których mowa w tym paragrafie, przyjmowane są w godzinach pracy Banku.
8. Bank ma prawo częściowo ograniczyć lub całkowicie uniemożliwić korzystanie z R-Dealer Mobile, bez ponoszenia odpowiedzialności wobec Użytkownika, w następujących przypadkach:
 - a. w czasie trwania przetwarzania danych w systemach Banku,
 - b. ze względów bezpieczeństwa, w szczególności w przypadku, gdy Użytkownik trzykrotnie użyje niewłaściwego Hasła Logowania do Mobilnego Banku,
 - c. Bank ma uzasadnione wątpliwości dotyczące tożsamości osoby korzystającej z IKD,
 - d. Użytkownik złoży zlecenie zablokowania systemu,
 - e. Bank przeprowadza prace administracyjne lub konserwacyjne w systemie Banku.
9. Odblokowanie R-Dealer Mobile może nastąpić po złożeniu stosownej dyspozycji ustnej poprzez kontakt z CT lub poprzez wizytę w Oddziale Banku.
10. Bank może wprowadzić ograniczenia dotyczące liczby i rodzaju Rachunków obsługiwanych za pośrednictwem EKD.

§ 12

1. Klient w przypadku wystąpienia problemów z użytkowaniem Platformy lub R-Dealer Mobile powinien skontaktować się z CT.
2. W ramach bieżącej pomocy w zakresie korzystania z Platformy lub R-Dealer Mobile, o której jest mowa w punkcie 1, Bank zobowiązuje się świadczyć Klientowi asystę techniczną polegającą na telefonicznym udzielaniu informacji doradczych dotyczących funkcjonowania Platformy lub R-Dealer Mobile i jego właściwej obsługi. Numer telefonu oraz informacje o godzinach świadczenia usług przez CT, Bank udostępnia poprzez jego publikowanie na Stronie Internetowej Banku, w materiałach informacyjnych i/lub przez pracowników Banku.
3. Przy korzystaniu z usługi asysty telefonicznej, Użytkownik jest zobowiązany podać na żądanie pracownika CT, wszystkie niezbędne informacje, pozwalające na poprawną weryfikację Użytkownika takie jak imię i nazwisko Użytkownika, jego Identyfikator oraz numer PESEL.

4. Asysta techniczna jest ograniczona do Platformy lub R-Dealer Mobile. Nie obejmuje ona środowiska pracy Platformy lub R-Dealer Mobile, to znaczy sprzętu komputerowego oraz zainstalowanego na nim oprogramowania, oraz oprogramowania bankowości elektronicznej/internetowej instalowanego i udostępnianego przez inne banki, a także telefonu komórkowego na którym zainstalowano R-Dealer Mobile.
5. Jeżeli Klient nie zapewni w trakcie asysty telefonicznej należytej opieki informatycznej ze swojej strony, Bank nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne wyniki z tego powodu szkody. Bank dołoży wszelkich starań by wspomniane szkody nie powstały, zapewniając Klientowi obsługę przez wysokokwalifikowany personel techniczny.

Rozdział VI

DYSPOZYCJE ELEKTRONICZNE – RODZAJE, ZASADY SKŁADANIA I REALIZACJI

§ 13

1. Bank przyjmuje Dyspozycje Elektroniczne przekazywane przez Klienta za pośrednictwem Platformy lub R-Dealer Mobile w dni robocze pomiędzy godziną **07:30 a 19:00**, przy czym Bank może w uzasadnionych przypadkach zmienić powyższe godziny dostępności. Informacja o zmianie dostępności Platformy lub R-Dealer Mobile będzie zamieszczana z odpowiednim wyprzedzeniem na Stronie Internetowej Banku oraz dostępna u pracowników Banku.
2. Dyspozycje dotyczące wykonania Transakcji Klienta składane do Banku za pośrednictwem Platformy lub R-Dealer Mobile traktowane są przez Bank i Klienta na równi z dyspozycjami złożonymi na piśmie i podpisanymi zgodnie z KWP złożoną w Banku.
3. Dyspozycje dotyczące wykonania Transakcji złożone do Banku za pośrednictwem Platformy lub R-Dealer Mobile, strony umowy traktują jako szczególną formę czynności prawnych i uznają ich skuteczność oraz wyrażają zgodę na przeprowadzanie wszelkich dowodów na fakt dokonania tych czynności.

§ 14

1. Prawidłowo przygotowane i przesłane do Banku dyspozycje dotyczące wykonania Transakcji, zostaną uznane za przyjęte i podlegające wykonaniu w terminie deklarowanym przez Klienta z uwzględnieniem czasów realizacji ustalonych przez Bank i podanych do wiadomości Klienta w sposób właściwy dla Transakcji obsługiwanych przez Platformę i R-Dealer Mobile. Powyższy zapis dotyczy dyspozycji Transakcji złożonych zarówno z bieżącą jak i przyszłą datą realizacji.
2. Bank sprawdza czy otrzymany zapis dyspozycji wykonania Transakcji jest kompletny i prawidłowy do realizacji. Dyspozycje wykonania Transakcji zawierające błąd uniemożliwiający ich wykonywanie, nie będą realizowane.

§ 15

1. Klient jest zobowiązany realizować Transakcje za pośrednictwem Platformy lub R-Dealer Mobile w sposób zgodny z obowiązującym prawem, oferowanymi przez Bank funkcjami Platformy lub R-Dealer Mobile, niniejszym Regulaminem oraz zaleceniami pracowników Banku.
2. Użytkownicy zobowiązani są do bieżącego sprawdzania poprawności wykonania przekazanych do Banku dyspozycji Transakcji za pośrednictwem Platformy lub R-Dealer Mobile i niezwłocznego poinformowania Banku o stwierdzonych nieprawidłowościach.

Rozdział VII

ZASADY ZAWIERANIA I ROZLICZANIA TRANSAKЦИИ W PLATFORMIE I W R-DEALER MOBILE

§ 16

1. Otrzymanie przez Bank polecenia otwarcia lokaty terminowej, zawarcia transakcji wymiany walut, zawarcia Transakcji w oparciu o Umowę Dodatkową oraz innego typu transakcji, o ile jest to możliwe przy wykorzystaniu Platformy lub R-Dealer Mobile, upoważnia Bank do dokonania czynności przewidzianych do rozliczenia tych Transakcji, w tym obciążenia i uznania odpowiednich Rachunków Klienta w Banku, kwotami wynikającymi z uzgodnionych warunków danej Transakcji, w ustalonych przez Klienta i Bank terminach.
2. Transakcja zostaje zawarta z chwilą:
 - a. Lokata terminowa - otrzymania przez Bank kompletnego i prawidłowo wypełnionego zlecenia jej realizacji i zatwierdzenia warunków Transakcji zgodnie ze sposobem zawierania lokat terminowych w Platformie lub R-Dealer Mobile.
 - b. Transakcja wymiany walut po kursie automatycznym – otrzymania przez Bank kompletnego i prawidłowo wypełnionego zlecenia wraz uprzednio zarezerwowanym kursem wymiany oraz potwierdzeniu warunków poprzez wciśnięcie przycisku „Zatwierdź”

- c. Transakcja wymiany walut po kursie indywidualnym - otrzymania przez Bank kompletnego i prawidłowo wypełnionego zlecenia wraz z zaakceptowanym kursem wymiany otrzymanym z Banku oraz potwierdzeniu warunków poprzez wciśnięcie przycisku „Zatwierdź”.
 - d. Walutowa Transakcja Terminowa (FX Forward) - zgodnie z treścią §18.
3. Order zostaje złożony i zrealizowany zgodnie z treścią §17.
4. Bank ma prawo ograniczyć wolumen Transakcji oraz Orderów zawieranych za pośrednictwem Platformy i R-Dealer Mobile w danym okresie. Informacja o maksymalnym wolumenie Transakcji oraz Orderów możliwym do wykonania w Platformie i R-Dealer Mobile, będzie dostępna w Platformie i R-Dealer Mobile.
5. Klient jest zobowiązany do złożenia dyspozycji przelewu zagranicznego z podanym Numerem FX wygenerowanym w Platformie poprzez zawarcie Transakcji Zewnętrznej oraz zapewnienia środków na realizację tego przelewu zagranicznego najpóźniej w Dacie Waluty Transakcji Zewnętrznej, do godziny składania dyspozycji przelewu zagranicznego określonej w "Zasadach realizacji dyspozycji Klientów Małych Przedsiębiorstw w Raiffeisen Bank Polska S.A.". W przypadku gdy suma złożonych przez Klienta dyspozycji realizacji przelewów zagranicznych na tą samą Datę Waluty i tą samą walutę, realizowanych w ramach danej Transakcji Zewnętrznej jest niższa niż kwota Transakcji Zewnętrznej zawartej przez Klienta, Bank ma prawo do, w odniesieniu do kwoty stanowiącej różnicę pomiędzy kwotą Transakcji Zewnętrznej a sumą złożonych dyspozycji realizacji przelewów zagranicznych:
 - a. dokonania Wewnętrznej transakcji zamykającej dla powstałej różnicy, po kursie z Tabeli kursów walut, w dniu w którym następuje realizacja dyspozycji przelewów zagranicznych oraz
 - b. obciążenia Rachunku Klienta kwotą wynikającą z rozliczenia pozostałej kwoty Transakcji Zewnętrznej i Wewnętrznej transakcji zamykającej. Klient zobowiązuje się do pokrycia straty wynikającej z rozliczenia obu Transakcji.
6. Złożenie przelewu po godzinie wskazanej w "Zasadach realizacji dyspozycji Podmiotów Gospodarczych w Raiffeisen Bank Polska S.A." , będzie skutkowało realizacją po kursie z Tabeli kursów walut obowiązującym w momencie realizacji przelewu zagranicznego.

§ 17

ORDERY

1. Order zostaje złożony w momencie:
 - a. otrzymania przez Bank kompletnego i prawidłowo wypełnionego zlecenia wykonania Ordera za pośrednictwem Platformy lub R-Dealer Mobile wraz z:
 - i. określonym Kursem Wykonania Ordera, po jakim ma zostać wykonana transakcja wymiany walut w przyszłości,
 - ii. terminem (godzina oraz dzień) do jakiego najpóźniej ma być sprawdzany Kurs Wykonania Ordera,
 - iii. potwierdzeniu pozostałych parametrów widocznych w oknie do wprowadzania Ordera,
 - iv. wciśnięcie przycisku „Wyślij” celem potwierdzenia złożenia Ordera.
2. Sposób składania Ordera wygląda następująco:
 - a. Jeżeli Użytkownik zaznaczy „Chcę sprzedać” i wpisze Kurs Wykonania Ordera, który będzie **wyższy niż aktualny w Platformie lub R-Dealer Mobile**, to w Platformie lub R-Dealer Mobile w okienku do wprowadzenia parametrów Ordera pojawi się komunikat: „**Order został przyjęty przez Bank**”.
 - b. Jeżeli Użytkownik zaznaczy „Chcę sprzedać” i wprowadzi Kurs Wykonania Ordera, który będzie **niższy niż aktualny w Platformie lub R-Dealer Mobile**, to w Platformie lub R-Dealer Mobile, w okienku do wprowadzenia parametrów pojawi się komunikat: „**Order może być wykonany po wprowadzonym kursie lub pierwszym dostępnym poniżej wprowadzonego**”.
 - c. Jeżeli Użytkownik zaznaczy „Chcę kupić” i wprowadzi Kurs Wykonania Ordera, który będzie **niższy niż aktualny w Platformie lub R-Dealer Mobile**, to w Platformie lub R-Dealer Mobile, w okienku do wprowadzenia parametrów pojawi się komunikat: „**Order został przyjęty przez Bank**”.
 - d. Jeżeli Użytkownik zaznaczy „Chcę kupić” i wprowadzi Kurs Wykonania Ordera, który będzie **wyższy niż aktualny w Platformie lub R-Dealer Mobile**, to w Platformie lub R-Dealer Mobile, w okienku do wprowadzenia parametrów pojawi się komunikat: „**Order może być wykonany po wprowadzonym kursie lub pierwszym dostępnym powyżej wprowadzonego**”.
3. Jeżeli w momencie wprowadzania Ordera, Kurs Wykonania Ordera będzie w ocenie Banku zbyt bliski aktualnego kursu w Platformie lub R-Dealer Mobile, Bank ma prawo nie przyjąć Ordera do realizacji.
4. Kurs Wykonania Ordera jest sprawdzany przez Bank 24 godziny na dobę.

5. Jeżeli poziom Kursu Wykonania Ordera zaistniał pomiędzy godziną zakończenia pracy Platformy i R-Dealer Mobile w danym dniu roboczym a godziną uruchomienia Platformy i R-Dealer Mobile następnego dnia roboczego, transakcja wymiany walut jest realizowana w tym dniu roboczym zgodnie z parametrami określonymi przez Użytkownika a jej rozliczenie nastąpi w dacie waluty udostępnionej przez Bank i określonej przez Użytkownika.
6. O fakcie realizacji Ordera lub braku jego realizacji, Użytkownik zostanie powiadomiony za pośrednictwem SMS.
7. Użytkownik ma prawo zgłosić do Banku wnioski o anulowanie Ordera, który Bank może zaakceptować lub w przypadku gdy kursy walut w Platformie i R-Dealer Mobile znajdują się w ocenie Banku zbyt blisko Kursu Wykonania Ordera, odrzucić.
8. W przypadku braku anulowania Ordera, każdy Order złożony przez Użytkownika który został zrealizowany, skutkuje zawarciem transakcji wymiany walut i podlega rozliczeniu zgodnie z zasadami opisanym dla transakcji wymiany walut.
9. Ordery można składać w dni robocze pomiędzy godziną **08:00 a 18:30**, przy czym Bank może w uzasadnionych przypadkach zmienić powyższe godziny dostępności. Informacja o zmianie godzin w których można składać Ordery będzie zamieszczana na Stronie Internetowej Banku oraz dostępna u pracowników Banku.

§ 18

Walutowa Transakcja Terminowa (FX Forward)

1. Warunkiem złożenia i realizacji Walutowej Transakcji Terminowej (FX Forward) w Platformie lub R-Dealer Mobile jest podpisanie z Bankiem Umowy Ramowej oraz Umowy Dodatkowej Transakcji Walutowych.
2. Przed zawarciem Walutowej Transakcji Terminowej (FX Forward), Użytkownik ma możliwość sprawdzenia na jaką maksymalną kwotę Walutowa Transakcja Terminowa (FX Forward) może być zawarta. Odbywa się to poprzez:
 - a. wprowadzenie Warunków Transakcji i wciśnięcie przycisku „Sprawdź limit”,
 - b. zostaje wyświetlona maksymalna możliwa kwota Walutowej Transakcji Terminowej (FX Forward),
 - c. po sprawdzeniu maksymalnej możliwej do realizacji kwoty Walutowej Transakcji Terminowej (FX Forward), Użytkownik ma możliwość jej pomniejszenia,
 - d. Walutowa Transakcja Terminowa (FX Forward) zostaje zawarta w momencie wciśnięcie przycisku „Zatwierdź” i uzyskania przez nią statusu „Wykonana”.
3. Bank zastrzega sobie prawo do niezrealizowania Walutowej Transakcji Terminowej (FX Forward) w maksymalnej możliwej do realizacji kwocie.
4. Użytkownik ma możliwość pominięcia sprawdzenia maksymalnej możliwej kwoty Walutowej Transakcji Terminowej (FX Forward) wymienionej w pkt. 2. W tym przypadku Walutowa Transakcja Terminowa (FX Forward) zostaje zlecona do realizacji po wprowadzeniu wszystkich Warunków Transakcji widocznych w oknie do wprowadzania Walutowej Transakcji Terminowej (FX Forward) i wciśnięciu „Zapytaj o kurs”.
5. Po otrzymaniu komunikatu z Banku, Użytkownik ma możliwość, w określonym przedziale czasowym, na zatwierdzenie Walutowej Transakcji Terminowa (FX Forward) poprzez wciśnięcie „Zatwierdź”. Walutowa Transakcja Terminowa (FX Forward) zostaje zrealizowana po uzyskaniu przez nią statusu „Wykonana”.
6. Wszelkie warunki zawierania, rozliczania, zabezpieczania, potwierdzania Walutowej Transakcji Terminowej (FX Forward) nie ujęte w niniejszym Regulaminie określa Regulamin TTiP oraz Umowa Dodatkowa.
7. Walutowe Transakcje Terminowe (FX Forward) można składać w dni robocze pomiędzy godziną **09:00 a 16:30**, przy czym Bank może w uzasadnionych przypadkach zmienić powyższe godziny dostępności. Informacja o zmianie godzin w których można zawierać Walutowe Transakcje Terminowe (FX Forward), będzie zamieszczana na Stronie Internetowej Banku oraz będzie dostępna u pracowników Banku.
8. O ile Banku udostępni taką usługę w Platformie, Użytkownik ma możliwość wykonania częściowego lub całkowitego Wcześniejszego Rozliczenia Transakcji w trybie określonym w § 9 ust 14 Regulaminu TTiP, z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
9. W tym celu Użytkownik wykorzystuje przycisk „Wcześniejsze rozliczenie” dostępny w sekcji „Szczegóły transakcji” w zakładce „Historia”.
10. Operacja Wcześniejszego Rozliczenia Transakcji składa się z dwóch Etapów:
 - a. W pierwszym Etapie Użytkownik określa Kwotę Transakcji Pierwotnej, którą chciałby wcześniej rozliczyć i Datę Waluty – maksymalnie dwa dni robocze.
 - b. Przy wykorzystaniu przycisku „Zapytaj o kurs” Użytkownik otrzymuje propozycje kursu po jakim może być zrealizowane Wcześniejsze Rozliczenie Transakcji.
 - c. Użytkownik ma możliwość zatwierdzenia kursu lub anulowanie.

- d. Wykonanie przez Użytkownika pierwszego Etapu oznacza konieczność rozliczenia Transakcji wymiany walut zgodnie z § 19 pkt 3,4 i 6.
- e. W drugim Etapie Wcześniejszego Rozliczenia Transakcji zawierana jest automatycznie Transakcja Odwrotna w odniesieniu do kwoty odpowiadającej Kwocie Wcześniejszego Rozliczenia.
- f. Szczegóły Wcześniejszego Rozliczenia Transakcji będą widoczne w zakładce „Transakcje terminowe” w sekcji „Szczegóły transakcji”.

§ 19

1. Strony ustalają, że jedynym, wyłącznym i zupełnym dowodem zawarcia lokaty terminowej, a także zawarcia transakcji wymiany walut przy wykorzystaniu Platformy lub R-Dealer Mobile jest sporządzony przez Bank wyciąg z Rachunków bankowych Klienta zawierający nazwę Klienta oraz warunki zawartej lokaty terminowej jak i transakcji wymiany walut.
2. W wypadku innych instrumentów finansowych, o ile są oferowane za pośrednictwem Platformy lub R-Dealer Mobile, wymagania dotyczące potwierdzeń określone będą odrębnie w regulaminach dotyczących obrotu tymi instrumentami.
3. **Najpóźniej do godziny 19:00 w dacie waluty** tj. w dacie rozliczenia transakcji wymiany walut, Klient zobowiązany jest do posiadania na Rachunku, środków w wysokości odpowiadającej zobowiązaniu Klienta z tytułu zawartej Transakcji.
4. W razie braku środków na Rachunku Klienta, Bank dokonuje Wewnętrznej transakcji zamykającej zgodnie z § 6 i § 7 Regulaminu Transakcji Wymiany Walut.
5. Rozliczenie Transakcji zawartych za pomocą Platformy lub R-Dealer Mobile odbywa się na zasadach zawartych w Regulaminie Transakcji Wymiany Walut oraz w Regulaminie Rachunków Bankowych, Lokat Terminowych i Kart Debetowych dla Małych Przedsiębiorstw w Raiffeisen Bank Polska S.A.
6. Bank zastrzega sobie prawo do:
 - a. nierozliczenia Transakcji w przypadku powstania błędu po stronie Banku w momencie dokonywania kwotowania, które znacząco odbiega od bieżących kwotowań rynkowych. W takiej sytuacji, rozliczenie nastąpi po kursie rynkowym obowiązującym w momencie zawierania Transakcji. Bank na życzenie Klienta udostępni wydruk z systemu informacyjnego Reuters, informujący o poziomie kursu rynkowego, który obowiązywał w chwili wystąpienia błędu po stronie Banku,
 - b. zmiany daty rozliczenia transakcji wymiany walut na następny dzień roboczy.

Rozdział VIII

ZASADY ODPOWIEDZIALNOŚCI

§ 20

1. Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki czynności dokonanych przez osoby nieuprawnione.
2. Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z:
 - a. udostępnienia przez Klienta osobom trzecim lub umożliwienia im:
 - i. posługiwania się Platformą lub R-Dealer Mobile,
 - ii. wejścia w posiadanie:
 1. Identyfikatorów,
 2. Haseł Logowania,
 3. Haseł Jednorazowych,
 4. Haseł Startowych Użytkownika,
 5. odpowiedzi na pytania weryfikujące Użytkowników,
 6. dokumentacji i/lub oprogramowania,
 - b. nieprzestrzegania przez Klienta zasad określonych w niniejszym Regulaminie,
 - c. braku łączności telekomunikacyjnej pomiędzy Klientem a Bankiem uniemożliwiającej korzystanie z Platformy lub R-Dealer Mobile,
 - d. błędnie wydanej przez Klienta dyspozycji wykonania Transakcji.
3. W przypadku awarii Platformy lub R-Dealer Mobile, Bank dołoży należytej staranności w celu niezwłocznego usunięcia tej awarii.
4. Bank nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody poniesione przez Klienta, w tym utracone korzyści, w przypadku niedostępności Platformy, w tym w szczególności na skutek awarii, innych systemów łączności lub zasilania Banku, o ile niedostępność ta nie powstała z winy umyślnej Banku. Klient potwierdza fakt, iż transakcje wymiany walut

w przypadku niedostępności Platformy mogą być realizowane także za pośrednictwem innych kanałów łączności lub z podmiotami trzecimi.

§ 21

1. Klient ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody wynikające z:
 - a. niewłaściwego przechowywania i używania:
 - i. Identyfikatorów,
 - ii. Haseł Logowania,
 - iii. Haseł Jednorazowych,
 - iv. Haseł Startowych Użytkownika,
 - v. odpowiedzi na pytania weryfikujące Użytkownika,
 - vi. dokumentacji,
 - b. wejścia w posiadanie i użycie przez nieupoważnione osoby trzecie, skopiowanie lub udostępnienie przez Klienta (w drodze oddania w użytkowanie, dzierżawy, odsprzedaży lub w inny sposób), Identyfikatora, Haseł Logowania Użytkownika,
 - c. błędne czy też niekompletne zapisy danych przekazywanych przez Klienta.
2. Klient jest zobowiązany do zapoznawania się z polityką bezpieczeństwa i informacjami dotyczącymi bezpieczeństwa wyświetlanymi na stronie logowania do Platformy lub R-Dealer Mobile oraz publikowanymi przez Bank na Stronie Internetowej Banku i w materiałach informacyjnych.
3. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za wszystkie Dyspozycje Elektroniczne złożone przez Użytkowników za pośrednictwem R-Dealer Mobile oraz Platformy od momentu ich aktywacji, pod warunkiem pozytywnej weryfikacji tożsamości Użytkownika.
4. Klient nie ponosi odpowiedzialności za Dyspozycje Elektroniczne złożone przez niego lub przez Użytkownika od momentu zablokowania R-Dealer Mobile lub Platformy.
5. Strony nie ponoszą odpowiedzialności za skutki wywołane działaniem siły wyższej lub decyzjami organów władzy publicznej.
6. Bank zastrzega sobie prawo zastosowania dodatkowych środków ostrożności, nie wymienionych w Regulaminie, służących uniemożliwieniu korzystania z Platformy i R-Dealer Mobile przez osoby trzecie, tj. osoby nie będące stroną Umowy lub stroną Umowy o Platformę.

Rozdział IX

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 22

1. Poza przypadkami określonymi w §11, Bank może wstrzymać realizację dyspozycji Transakcji, o których mowa w §13 w przypadku:
 - a. zamknięcia lub zablokowania Rachunków,
 - b. postawienia Klienta w stan likwidacji lub ogłoszenia jego upadłości,
 - c. powstanie uzasadnionych wątpliwości, co do posługiwania się Platformą lub R-Dealer Mobile wyłącznie przez osoby do tego uprawnione.
2. Bank zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Klienta o fakcie i przyczynach wstrzymania realizacji dyspozycji Transakcji za pośrednictwem Platformy lub R-Dealer Mobile.
3. Klient zrzeka się jakichkolwiek roszczeń wobec Banku z tytułu wstrzymania wykonywania dyspozycji Transakcji Klienta, zgodnie z przepisami niniejszego paragrafu oraz §14.

§ 23

Proces zgłaszania i rozpatrywania reklamacji jest opisany w Regulaminie Obsługi Reklamacji w Raiffeisen Bank Polska S.A.. Regulamin jest udostępniany w oddziałach Banku oraz można się z nim zapoznać się na stronie internetowej Banku www.raiffeisenpolbank.com.

Obowiązuje od 18 kwietnia 2016