

Правила відкриття онлайн -рахунку в АТ «Банк «Pocztowy»

§1

Цей Регламент відкриття онлайн-рахунку в АТ «Банк «Pocztowy» («Регламент онлайн») визначають умови надання електронних послуг, пов'язаних із відкриттям поточного рахунку в АТ «Банк «Pocztowy» та поданням заявки на отримання платіжної картки та надання електронних банківських послуг і послуг телефонного банкінгу для фізичних осіб, зокрема:

- 1) спосіб подання онлайн-заяви на відкриття ощадно-розрахункового рахунку (ROR) та відкриття таким чином ощадно-розрахункового рахунку (ROR) разом із додатковими послугами, вибраними Клієнтом,
- 2) порядок та порядок підписання та прийняття Договору відкриття ощадно-розрахункового рахунку (ROR) та додатків до цього Договору в електронній формі,
- 3) технічні вимоги, необхідні для використання послуг, на які поширюються Регламент онлайн,
- 4) процедура розгляду рекламацій.

§2

Терміни, які використовуються в Регламенті онлайн, означають:

- 1) **Адреса для електронних розсилок Банку** - адреса для електронних розсилок Банку, внесена до бази електронних адрес: AE:PL-23811-43670-WCHUE-15, доступна після активації, яка відбудеться в дату, оголошену в повідомленні Міністра цифрової політики. Банк інформуватиме Клієнтів про наявність цієї адреси на сайті Банку та у виписках з банку,
- 2) **Адреса електронної пошти** - індивідуальна адреса електронної пошти Клієнта, до якої він має виключний доступ,
- 3) **AIS** - сервіс доступу до інформації про рахунки, що відповідає вимогам Закону про платіжні послуги від 19 серпня 2011 року (Вісник законів від 2024 р., ст. 30), що надає онлайн, через стороннього постачальника (TPP), консолідовану інформацію про рахунки Клієнта в іншому банку,
- 4) **Autenti** - платформа для електронного підпису документів, довірчий сервіс, який використовує передові технології безпеки, що дозволяє отримати докази з процесу підписання Договору у разі виникнення спору,
- 5) **Банк/Банк «Pocztowy»** - Акціонерне товариство «Банк «Pocztowy» з місцезнаходженням у м. Бидгощ за адресою: вул. Ягеллонська, 17, 85-959 Бидгощ, внесене до Реєстру підприємців Державного судового реєстру, який веде Районний суд у Бидгощі, XIII господарський відділ Державного судового реєстру, під номером KPC 0000010821, зі статутним капіталом 128 278 080 польських злотих, повністю сплачений, з міжнародним ідентифікаційним кодом у системі SWIFT: POCZPLP4, що діє на підставі рішення № 18 Президента НБП від 5 квітня 1990 р., адреса електронної пошти: informacja@pocztowy.pl, номер гарячої лінії 801 100 500, ідентифікаційний номер платника податків NIP 554-03-14-271, підлягає нагляду Комісії з фінансового нагляду Польщі,
- 6) **Сторонній постачальник (TPP)** - постачальник, який відповідно до Закону про платіжні послуги надає одну або декілька з таких послуг :
 - a) послуга ініціації платіжних операцій,
 - b) послуга доступу до інформації про рахунок або
 - c) послуга з випуску платіжних засобів на основі платіжної картки,
- 7) **Digital Gateways** - платформа для електронного підписання документів, довірчий сервіс, який використовує передові технології безпеки, що дозволяє в разі виникнення спору мати докази з процесу підписання Договору, рішення від ТОВ «Digital Gateways» з

місцезнаходженням у Варшаві, поштовий індекс 00-843, вул. Рондо Дашинського, 1, NIP: 5272896326,

- 8) **інший банк** - банк, в якому Клієнт має поточний рахунок, відкритий у процесі, що не є дистанційним процесом, який за згодою Клієнта передає верифікаційні дані Клієнта до АТ «Банк «Pocztowy»,
- 9) **Клієнт** - фізична особа, резидент, яка має повну дієздатність, яка звертається до Банку для укладення Договору, безпосередньо не пов'язаного з його господарською або професійною діяльністю,
- 10) **СМС-ідентифікаційний код** - набір цифр, що генерується та надсилається на номер телефону Клієнта у вигляді СМС-повідомлення, який використовується для авторизації волевиявлення чи відома, наданого ним у процесі укладання Договору, а також для підтвердження його номера телефону, зазначеного в Заяві на відкриття ощадно-розрахункового рахунку (ROR),
- 11) **Ідентифікаційний код, надісланий на адресу електронної пошти Клієнта** - серія цифр, згенерована та надіслана на адресу електронної пошти Клієнта, яка використовується для підтвердження адреси електронної пошти Клієнта, зазначеної в Заяві на відкриття ощадно-розрахункового рахунку (ROR),
- 12) **Ощадний рахунок** - рахунок, який ведеться в польських злотих, на якому нараховуються відсотки, основна функція якого полягає у зберіганні коштів Клієнта та користуванні додатковими послугами Банку, які пропонуються разом із цим рахунком. Види Ощадних рахунків, які веде Банк, зазначені в Повідомленні, зазначеному в Регламенті відкриття та обслуговування ощадно-розрахункових рахунків (ROR),
- 13) **Номер телефону Клієнта** - номер мобільного телефону оператора мобільного зв'язку, наданий Клієнтом у Заяві на відкриття ощадно-розрахункового рахунку (ROR), єдиним абонентом якого Клієнт є, або виключно Клієнт має право його використовувати,
- 14) **Відкриття рахунку онлайн** – послуга, яку надає Банк на сайті <https://www.pocztowy.pl/indywidualni/konta-osobiste/konto-w-porzadku/>, що дозволяє подати заяву на відкриття поточного рахунку та укласти договір онлайн,
- 15) **PDF** - (скорочення від Portable Document Format) однойменний формат файлу, розроблений Adobe Systems,
- 16) **Закон про банківську діяльність** - Закон від 29 серпня 1997 р., Закон про банківську діяльність (Вісник законів від 2023 р., пункт 2488, із змінами),
- 17) **Реєстр анульованих номерів ПЕСЕЛЬ** - реєстр анульованих номерів ПЕСЕЛЬ, який ведеться в ІТ-системі Міністром, відповідальним за цифрову політику, з метою запобігання негативним наслідкам несанкціонованого використання персональних даних осіб, які анулюють свій номер ПЕСЕЛЬ,
- 18) **Регламент ROR** - Регламент відкриття та ведення рахунків для фізичних осіб у АТ «Банк «Pocztowy»,
- 19) **ROR /рахунок ROR** - ощадно-розрахунковий рахунок, який ведеться в злотих. Пропоновані Банком типи та варіанти цін на рахунки зазначені в Повідомленні та Тарифі, про які йде мова у Регламенті ROR,
- 20) **СМС (служба коротких повідомлень)** - текстове повідомлення, що передається через мобільну телефонну мережу на умовах, визначених оператором мережі,
- 21) **Веб-сайт банку** - www.pocztowy.pl,
- 22) **Договір/Договір ROR** - Договір про ведення банківських рахунків, видачі платіжної картки та про надання електронних банківських послуг та послуг телефонного банкінгу для фізичних осіб, укладений в режимі онлайн між Клієнтом та Банком,
- 23) **Заява про відкриття ощадно -розрахункового рахунку (ROR)** – заява Клієнта про відкриття рахунку, подана онлайн через веб-сайт <https://www.pocztowy.pl/indywidualni/konta-osobiste/konto-w-porzadku/>.

§ 3

1. Банк надає Клієнту послуги, зазначені в § 1, у спосіб, визначений цим Регламентом онлайн, за умови, що Клієнт відповідає критеріям, зазначеним у абз. 2 цього пункту.
2. Необхідною умовою для укладення Договору та відкриття згаданого вище онлайн-рахунку є:
 - 1) подання заяви на відкриття індивідуального поточного рахунку (крім Базового поштового рахунку) або одночасно рахунку ROR і Ощадного рахунку,
 - 2) наявність статусу резидента та обрання посвідчення особи, виданого Республікою Польща, як вид документа, що посвідчує особу, а потім внесення даних цього посвідчення в Заяву на відкриття ощадно-розрахункового рахунку (ROR),
 - 3) наявність і внесення до Заяви на відкриття ощадно-розрахункового рахунку (ROR) номера ПЕСЕЛЬ та всієї інформації, включаючи ідентифікаційні дані, необхідні для укладення Заяви на відкриття ощадно-розрахункового рахунку (ROR), про які йдеться в § 4 абз. 2 пункту 1 цього Регламенту онлайн,
 - 4) відсутність зареєстрованих в Банку даних Клієнта,
 - 5) надання номера телефону та адреси електронної пошти Клієнта,
 - 6) наявність рахунку в іншому банку, зазначеному в абзаці 4 пункту 4 цього пункту, відкритого в процесі, який не є віддаленим процесом,
 - 7) коректне підтвердження особи Клієнта,
 - 8) відсутність анулювання номера ПЕСЕЛЬ Клієнта в Реєстрі анульованих номерів ПЕСЕЛЬ з моменту подання Заяви на відкриття ощадно-розрахункового рахунку (ROR) до укладення Договору, зазначеного в § 4 абз. 3 Регламенту,
 - 9) ознайомлення та прийняття документів, зазначених у § 4 абз. 2 пункти 3-4 цього Регламенту онлайн, а потім підписання документів, зазначених у § 5 абз. 2 цього Регламенту.
3. Для відкриття рахунку онлайн потрібен комп'ютер або будь-який мобільний пристрій із такими параметрами:
 - 1) будь-яка операційна система,
 - 2) підтримувані браузері для робочого столу: Edge, Firefox, Chrome у версіях, рекомендованих провайдером,
 - 3) Плагін Adobe для читання документів PDF (специфічний для вибраного браузера),
 - 4) програма, необхідна для обробки файлів PDF,
 - 5) пристрій, на якому Клієнт використовує для відкриття рахунку онлайн, повинен мати оновлене антивірусне та програмне забезпечення для виявлення шпигунського ПЗ,
 - 6) електронне обладнання, за допомогою якого Клієнт відкриває онлайн-рахунок, не повинно мати жодних змін конфігурації, спрямованих на обхід стандартних заходів безпеки, що використовуються операторами зв'язку – Інтернет-провайдерами (наприклад, вхід із мережі The Onion Router (TOR)).
4. Додаткові вимоги:
 - 1) доступ до Інтернету,
 - 2) мати адресу електронної пошти,
 - 3) володіння будь-яким пристроєм, що дозволяє отримати ідентифікаційний код СМС,
 - 4) наявність рахунку в іншому банку, з переліку банків, вказаних Банком, що бере участь в обміні даними з використанням інформаційної служби рахунків (AIS), але не відкритого дистанційно.
5. Клієнт, який користується послугою відкриття онлайн-рахунку, несе відповідальність за забезпечення повної технічної відповідності свого комп'ютера або мобільного пристрою вищезазначеним технічним вимогам для відкриття онлайн-рахунку, зазначеним у п. 3 та абз. 4 цього розділу.

6. Клієнт має право відмовитися від Договору, укладеного дистанційно без пояснення причин протягом 14 днів з дати укладення Договору або з дати підтвердження Банком інформації, передбаченої законодавством, якщо це пізніша дата, шляхом подання заяви до Банку про відмову від Договору. Зразок заяви про відмову Договору є додатком до Договору. Заяву про відмову від Договору не потрібно подавати за формою, наданою Банком. Щоб відмовитися від Договору, Клієнт повинен подати заяву про відмову від Договору до закінчення терміну, зазначеного в цьому розділі, у відділенні Банку чи на гарячій лінії Банку: 52 34 99 499 або надіслати цю заяву про відмову на адресу Банку «вул. Ягеллонська, 17, 85-959, Бидгощ», адреса електронної пошти: informacja@pocztowy.pl або на адресу електронної доставки, введену в базу електронних адрес: AE:PL-23811-43670-WCHUE-15 після її активації. Строк вважається дотриманим, якщо заява надіслана до Банку до його закінчення. Клієнт не несе жодних витрат, пов'язаних з відмовою від Договору.

§4

1. Умови відкриття рахунку, укладення Договору поточного рахунку та розірвання цього Договору визначені цим Регламентом онлайн та Договором ощадно-розрахункового рахунку (ROR).
2. Для того, щоб укласти Договір онлайн-рахунку, необхідно:
 - 1) щоб Клієнт заповнив та надав Банку всю необхідну інформацію під час відкриття онлайн-рахунку, включаючи ідентифікаційні дані, зокрема: ім'я та прізвище, адресу проживання, адресу для листування, номер ПЕСЕЛЬ, серію та номер паспорта, номер телефону, адресу електронної пошти та СМС-коди ідентифікації та ідентифікаційний код, надіслані на електронну адресу Клієнта,
 - 2) надати згоду в електронному банкінгу іншого банку на те, щоб інший банк у рамках послуги AIS надав у відповідь ім'я та прізвище Клієнта та, за бажанням, адресу проживання, яку Банк може перевірити шляхом порівняння з даними, наданими Клієнтом у заяві,
 - 3) прийняти окремі документи, зазначені у § 5 абз. 1 цього Регламенту онлайн шляхом: позначення на Заяві на відкриття ощадно-розрахункового рахунку (ROR) заяви: «Підтвердження про надання Банком документів щодо рахунку»,
 - 4) прийняття та підписання документів, зазначених у § 5 абз. 2 цього Регламенту онлайн здійснюється через Digital Gateways/ Autenti шляхом позначення заяви, що підтверджує, що ви прочитали документацію, а потім за допомогою кнопки «Підписати», розташованої поруч із вмістом документів, що підписуються, та введення та підтвердження ідентифікаційного SMS-коду для підтвердження укладення Договору. Натискання кнопки «Підписати» та повторне введення та підтвердження отриманого SMS ідентифікаційного коду за допомогою кнопки «Підписати» прирівнюється до підписання Клієнтом Договору.
3. Моментом укладення Договору є момент підтвердження Клієнтом СМС ідентифікаційного коду за допомогою кнопки «Підписати», після його введення та прийняття змісту укладеного з Банком Договору, натиснувши кнопку «Підписати». Договір попередньо скріплюється електронною печаткою Банку.
4. На кожному етапі користування послугою відкриття рахунку в Інтернеті Клієнт може будь-яким способом зв'язатися з Банком для отримання необхідних роз'яснень щодо змісту наданої інформації до укладення Договору ROR. Додаткова інформація доступна на веб-сайті банку: www.pocztowy.pl.
5. Перед прийняттям окремих документів Клієнт повинен ознайомитися з їх змістом і перевірити дані, що містяться в цих документах.

6. Банк надає всі документи, зазначені в § 5, у форматі PDF, що дає Клієнту технічну можливість їх записувати та зберігати на власному носії інформації. Документи, зазначені в § 5 абз. 1 цього Регламенту онлайн додатково надсилаються в електронному вигляді завчасно до укладення Договору на електронну адресу Клієнта, зазначену в Заяві на відкриття ощадно-розрахункового рахунку (ROR), а документи, зазначені в § 5 абз. 2 цього Регламенту онлайн надсилаються на зазначену вище електронну адресу Клієнта після підписання Клієнтом та скріплення печаткою Банку. Додатково після укладення Договору Клієнт отримує на вищевказану електронну адресу Підтвердження про відкриття рахунку з кваліфікованим підписом Банку, в якому вказується номер рахунку, відкритого в Банку.
7. Укладенню Договору рахунку в порядку, визначеному цим пунктом, передує перевірка даних Клієнта та документа, що посвідчує його особу, у внутрішніх та зовнішніх базах даних Банку.
8. Після проходження перевірки, зазначеної в попередніх абзацах цього розділу, і після затвердження Клієнтом умов ведення рахунку, документи приймаються та підписуються в порядку, визначеному п. 2 пункту 4 цього розділу.
9. У разі відхилення Заяви на відкриття ощадно-розрахункового рахунку (ROR) Банк надішле Клієнту відповідне повідомлення на адресу електронної пошти Клієнта.

§5

1. Укладенню Договору передує прийняття наступних документів:
 - 1) Регламент відкриття онлайн-рахунку в АТ «Банк «Pocztowy»,
 - 2) Регламент про відкриття та ведення рахунків фізичних осіб у АТ «Банк «Pocztowy»,
 - 3) Повідомлення про терміни та порядок надання платіжних послуг, мінімальні суми вкладів та депозитних комісій, автомати для внесення готівки (вплатомати) та правила звітності про зняття готівки з рахунків понад визначену суму та порядок перенесення рахунків,
 - 4) Регламент видачі та використання платіжних карток для рахунків фізичних осіб у АТ «Банк «Pocztowy»,
 - 5) Тарифи банківських зборів і комісій, які застосовує АТ «Банк «Pocztowy» для роздрібних клієнтів,
 - 6) Умови надання електронних банківських послуг і послуг телефонного банкінгу АТ «Банк «Pocztowy»,
 - 7) Документа щодо оплат,
 - 8) щодо інших послуг і продуктів, які запитував Клієнт.
2. Прийняття та підписання Клієнтом документів у порядку, визначеному цим Регламентом онлайн, та скріплення печаткою Банку «Договору ведення банківських рахунків, платіжної картки та надання послуг електронного банкінгу та послуг телефонного банкінгу для фізичних осіб, укладених в режимі онлайн» разом з Інформаційним листком для вкладників (BFG) призводить до укладення Договору згідно зі ст. 7 Закону Республіки Польща «Про банківську діяльність», тобто шляхом подання заяви про наміри Банку та Клієнта в електронній формі, прирівняній до письмової.
3. До моменту підписання Договору Клієнт може в будь-який час відмовитися від укладення Договору таким чином, що одночасно еквівалентно припиненню договору про надання послуг, на яку поширюється цей Регламент онлайн і укладеного в результаті прийняття Клієнтом цього Регламенту онлайн під час подання Заяви на відкриття ощадно-розрахункового рахунку (ROR).
4. Створення вищезазначених документів полягатиме у записі Банком на електронний носій інформації послідовності даних, пов'язаних із укладеною банківською операцією, та підписанні цих даних у спосіб, визначений Регламентом онлайн та Договором.

5. Консолідація вищезазначених документів полягатиме в їх записі Банком на електронний носій інформації у спосіб, який забезпечує перевірку його цілісності протягом усього періоду зберігання, можливість перевірки електронного підпису Клієнта та печатки або ідентифікаційних даних Банку, а також можливість зчитування всієї інформації, що міститься в документі, до кінця терміну зберігання документа.

§6

1. Клієнт зобов'язаний:

- 1) негайно повідомляти Банк про будь-яку втрату, крадіжку, незаконне привласнення чи несанкціоноване використання ідентифікаційних та авторизаційних даних під час відкриття онлайн-рахунку, а також про несанкціонований доступ третіх осіб до вже відкритого онлайн-рахунку,
 - 2) невідкладно повідомляти Банк про виникнення збою, пов'язаного з використанням онлайн-сервісів відкриття рахунку,
 - 3) щоб перевірити, чи є з'єднання з Банком безпечним, перед наданням даних та подачею заяви на відкриття онлайн-рахунку Користувач повинен перевірити сертифікат сервера, зокрема його дійсність та на користь кого він виданий; у разі негативної верифікації заявник повинен утриматися від подання Заяви на відкриття ощадно-розрахункового рахунку (ROR) та повідомити про це Банк,
 - 4) вживати всіх необхідних запобіжних заходів для запобігання несанкціонованому доступу третіх сторін до їх ідентифікаційних та авторизаційних даних,
 - 5) дотримуватись інших рекомендацій Банку щодо дотримання принципів безпеки, доступних за адресою: <https://www.pocztowy.pl/bezpieczenstwo-bankowosci-elektronicznej>
- .
2. Спосіб перевірки безпечного з'єднання доступний на сайті Банку за адресою, зазначеною в п. 1 пункту 5) цього розділу.
 3. Банк не контролює комп'ютерне середовище Клієнта, що дозволяє отримати доступ для відкриття онлайн-рахунку, тому рекомендується, щоб Клієнт переконався, що його середовище є безпечним. Клієнти, які використовують онлайн-відкриття рахунку, зобов'язані застосовувати актуальні рекомендації Банку щодо безпеки онлайн-транзакцій з метою захисту від конкретних загроз, викликаних підключенням до Інтернету. Ці рекомендації розміщені Банком на веб-сайті Банку за адресою, зазначеною у п. 1 пункту 5) цього розділу.
 4. Банк повідомляє, що недотримання правил безпеки при укладанні Договору може призвести до:
 - 1) ризику атак соціальної інженерії, під час яких треті особи можуть, видаючи себе за Банк, переконати Клієнта надати ідентифікаційні дані, ідентифікаційні коди,
 - 2) ризику авторизації Клієнтом Розпорядження, яке він або вона не планували подавати,
 - 3) ризику використання пристроїв, які були захоплені третіми особами,
 - 4) ризику використання рахунку третіми особами для незаконних дій.
 5. Банк залишає за собою право заблокувати доступ до відкриття онлайн-рахунку з міркувань безпеки. Під причинами безпеки слід розуміти ситуації несанкціонованого доступу третіх осіб до відкриття онлайн-рахунку або загрозу такої ситуації, напр. спроба входу з мережі TOR.
 6. У разі обґрунтованої підозри щодо здійснення діяльності, що суперечить чинному законодавству та цьому Регламенту онлайн, Банк залишає за собою право вимкнути функцію відкриття онлайн-рахунків для Клієнтів, які здійснюють таку діяльність.
 7. Банк залишає за собою право проводити модернізацію, оновлення та регулярне технічне

обслуговування відкриття онлайн-рахунку, що призводить до періодичних перебоїв у доступі до послуги або окремих функцій. Про зазначені вище обставини Банк повідомить Вас із зазначенням орієнтовного часу відсутності або обмеження доступу:

- 1) на сайті Банку та/або
- 2) через інфолінію банку.

§7

1. Банк заявляє, що матеріали та інформація, яка становить процес відкриття онлайн-рахунку, збираються та редагуються з належною обачністю, а представлений вміст не є протиправним.
2. Клієнт несе відповідальність за використання послуги відкриття онлайн-рахунку лише для особистого користування, відповідно до положень законодавства та положень цього Регламенту онлайн, а також за недопущення передачі Банку будь-якого незаконного контенту.
3. Клієнт зобов'язаний надавати Банку лише правдиві дані, у разі невиконання цього обов'язку передбачена відповідальність за ст. 297 § 1 Закону Республіки Польща від 6 червня 1997 р., Кримінальний кодекс Республіки Польща (Вісник законів за 2024 р., ст. 17).
4. Клієнт зобов'язаний негайно повідомляти Банк про будь-які зміни персональних та контактних даних, зокрема про зміну місця проживання, адреси для листування, номера телефону та адреси електронної пошти.

§8

1. Клієнт, який має будь-які побоювання щодо послуг, що надаються Банком, може подати рекламацию на розгляд Банку з урахуванням положень цього розділу.
2. Клієнт може подати рекламацию:
 - 1) письмово безпосередньо в будь-якому відділенні Банку, поштовому відділенні або листом за адресою будь-якого з цих відділень, у тому числі вказаною в Договорі (адреси відділень та поштових відділень Банку доступні на сайті Банку) або за адресою місцезнаходження Банку, відділ обслуговування рекламаций, вул. Ягелонська, 17, 85-959, Бидгощ або поштою в розумінні ст. 3 п. 21 Закону від 23 листопада 2012 р. - Закон Республіки Польща «Поштове право», або шляхом відправлення на електронну адресу доставки Банку, зазначену в § 2 розд. 1 пункту 1 цього Регламенту після його активації,
 - 2) усно - телефоном через Інфолінію за номером 52 3499 499 або особисто для протоколу під час відвідування Клієнтом відділення Банку, зазначеного в пункті 1) цього абзацу,
 - 3) електронною поштою на адресу: informacia@pocztowv.pl.
 - 4) через контактну форму на сайті Банку та в сервісі електронного банкінгу.
3. Банк відповідає на рекламацию, подану в порядку, визначеному цим пунктом, у письмовій формі або за допомогою іншого постійного носія, узгодженого з Клієнтом, з тим, що Банк може надати відповідь на рекламацию електронною поштою виключно на вимогу Клієнта.
4. Банк розглядає подані Клієнтом рекламации невідкладно, але не пізніше 30 днів з моменту отримання рекламации. Для того, щоб термін вважався дотриманим, достатньо надіслати відповідь до його закінчення.
5. В особливо складних випадках, що унеможливають розгляд рекламации та надання відповіді у строк, зазначений у пункті 4 цього розділу, Банк в інформації, наданій Клієнту, який подав рекламацию:
 - 1) пояснює причину затримки,
 - 2) зазначає обставини, які необхідно встановити для розгляду справи,
 - 3) зазначає очікуваний термін розгляду рекламации та надання відповіді, який не може перевищувати 60 днів з дня отримання рекламации.

6. У разі недотримання строку, зазначеного в п. 4, а в окремих випадках — строку, зазначеного в п. 5, рекламація вважається розглянутою відповідно до побажань Клієнта.
7. На вимогу Клієнта Банк підтверджує отримання рекламації, поданої в порядку, визначеному розд. 2 пунктів 2) - 4) цього розділу в порядку, встановленому ними. Припускається, що підтвердження отримання рекламації, якщо сторони не домовилися про інше, надається Клієнту за номером рекламації, присвоєним під час її реєстрації.
8. У разі, якщо вищевказаний порядок розгляду рекламації Банку вичерпано і претензії Клієнта відхилені Банком, а також у разі позитивного розгляду рекламації Банком, якщо Банк прострочив вказаний у відповіді на рекламацію термін виконання дій, що впливають з неї, але не більше 30 днів з моменту підготовки Банком відповіді на рекламацію, Клієнт має право подати запит на розгляд справи до фінансового речника за адресою: вул. Новогродзька 47А, 00-695 Варшава, тел. 22 333 73 26, 22 333 73 27, факс 22 333 73 29 в порядку, зазначеному на сайті www.rf.gov.pl. Фінансовий речник уповноважений здійснювати процедури вирішення споживчих спорів у позасудовому порядку, про що йдеться в Законі Республіки Польща від 23 вересня 2016 року «Про вирішення споживчих спорів у позасудовому порядку».
9. Клієнт також має право подати рекламацію до Комісії з фінансового нагляду щодо дій Банку, якщо такі дії порушують положення закону, у письмовій формі за адресою: вул. Пенкна, 20, поштова скринька, 419, 00-549, Варшава або в електронному вигляді на формі, у спосіб, вказаний на веб-сайті www.knf.gov.pl.
10. Будь-які спори, які можуть виникнути у зв'язку з виконанням Договору і не будуть вирішені мирним шляхом, вирішуватимуться компетентним судом загальної юрисдикції.
11. Наглядовим органом, відповідальним за захист прав споживачів, є Управління із захисту Конкуренції та Споживачів. Клієнт також може звернутися за допомогою до міського та повітового речників з прав споживачів.

§9

1. Клієнт не може користуватися послугою, згаданою в § 1, анонімно.
2. Щоб запобігти отриманню та зміні персональних даних, надісланих в електронному вигляді, неуповноваженими особами, з'єднання з Банком захищено дійсним сертифікатом SSL.

§10

У випадках, не врегульованих цим Регламентом онлайн, застосовуються положення Договору, укладеного з конкретним Клієнтом, а в сфері надання Банком електронних послуг – положення цього Договору або положення, що визначає умови надання Банком електронних та/або телефонних банківських послуг.