

Warunki
świadczenia przez Bank Pocztowy S.A.
usługi bankowości elektronicznej
Pocztowy24
i usługi bankowości telefonicznej
Telekonto



Czerwiec 2019 r.

Rozdział I. Postanowienia ogólne

§ 1

Niniejsze „Warunki świadczenia przez Bank Pocztowy S.A. usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto” zwane dalej „Warunkami”, określają zasady świadczenia:

1. usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24,
2. usługi bankowości telefonicznej Telekonto.

§ 2

1. Użyte w niniejszych Warunkach określenia oznaczają:
 - 1) **autoryzacja** – zgoda Użytkownika na wykonanie dyspozycji, za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 lub usługi bankowości telefonicznej Telekonto, wyrażona w sposób przewidziany w Umowie,
 - 2) **Bank** – Bank Pocztowy Spółka Akcyjna z siedzibą w Bydgoszczy ul. Jagiellońska 17, 85-959 Bydgoszcz, wpisana do rejestru przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym w Bydgoszczy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000010821, o kapitale zakładowym 128 278 080 zł w całości opłaconym, numer NIP 554-03-14-271, będąca dostawcą usług płatniczych, działająca na podstawie decyzji nr 18 Prezesa NBP z dnia 5 kwietnia 1990 r., nadzorowana przez Komisję Nadzoru Finansowego, kod SWIFT: POCZPLP4, adres e-mail do kontaktu: informacja@pocztowy.pl,
 - 3) **certyfikat** – narzędzie umożliwiające za pomocą odpowiednich środków technicznych weryfikację tożsamości Użytkownika przy logowaniu do usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 oraz weryfikację autentyczności złożonej przez Użytkownika w usłudze bankowości elektronicznej Pocztowy24 dyspozycji; certyfikat dodatkowo zabezpieczony jest hasłem certyfikatu,
 - 4) **dane biometryczne** – dane osobowe wrażliwe, o których mowa w art. 4 pkt 14 RODO obejmujące cechy behawioralne Użytkownika,
 - 5) **e-transfer Pocztowy24** – usługa udostępniona Użytkownikowi usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24, umożliwiająca realizację transakcji płatniczej na rzecz sprzedającego towar lub usługi realizowana bezpośrednio w sieci Internet,
 - 6) **hasło** – odpowiednio, zgodnie z kontekstem danego zdania w którym zostało określenie użyte:
 - a) **hasło jednorazowe** – przekazywane przez Bank hasło niezbędne do uzyskania pierwszego dostępu do usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 lub usługi bankowości telefonicznej Telekonto, w trakcie pierwszego użycia musi zostać zmienione przez Użytkownika na własne hasło, hasło jednorazowe może zostać również wydane, gdy Użytkownik złoży taką dyspozycję, hasło traci ważność po jego jednorazowym wykorzystaniu lub po upływie terminu ważności,
 - b) **hasło dostępu** – hasło definiowane przez Użytkownika przy pierwszym logowaniu do usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24,
 - c) **hasło certyfikatu** – hasło definiowane przez Użytkownika w momencie generowania nowego certyfikatu, stosowane także każdorazowo przy uwierzytelnianiu za pomocą certyfikatu,
 - 7) **indywidualne dane uwierzytelniające** – indywidualne dane zapewniane użytkownikowi przez Bank do celów uwierzytelnienia,
 - 8) **Infolinia** – narzędzie umożliwiające dostęp do usługi

bankowości telefonicznej Telekonto zarówno w opcji obsługi w automatycznym systemie samoobsługowym (IVR) jak i bezpośrednio przez Konsultanta,

9) **IVR** – skrót od ang. Interactive Voice Response; automatyczny samoobsługowy system obsługi zapytań i dyspozycji Użytkowników,

10) **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,

11) **kod SMS** – kod wysyłany przez Bank na wskazany przez Użytkownika numer telefonu komórkowego służący do weryfikowania tożsamości Użytkownika oraz uwierzytelniania składanych przez Użytkownika dyspozycji,

12) **Konsultant** – operator usługi bankowości telefonicznej Telekonto,

13) **NIK** – indywidualny Numer Identyfikacyjny Klienta, ciąg znaków składający się z ośmiu cyfr nadawanych przez Bank, stanowiący jeden z elementów weryfikacji tożsamości Użytkownika w usłudze bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usłudze bankowości telefonicznej Telekonto,

14) **Prawo bankowe** – ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe

15) **Regulamin** – właściwe dla danego produktu lub usługi regulacje charakteryzujące dany produkt lub usługę oraz warunki i tryb ich wykonywania w stosunkach z Klientami Banku, a w przypadku braku Regulaminu postanowienia umowy tego produktu lub usługi,

16) **reklamacja** – wystąpienie skierowane do Banku przez Posiadacza lub Użytkownika karty, w którym Użytkownik zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank,

17) **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)

18) **strona internetowa Banku** – strona internetowa o adresie www.pocztowy.pl zawierająca w szczególności informacje o aktualnej ofercie, jak i zasadach obowiązujących przy realizacji usług płatniczych, a także umożliwiającą dostęp do usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24,

19) **silne uwierzytelnianie użytkownika** – uwierzytelnianie zapewniające ochronę poufności danych w oparciu o zastosowanie co najmniej dwóch elementów należących do kategorii:

- a) wiedza o czymś, o czym wie wyłącznie użytkownik,
- b) posiadanie czegoś, co posiada wyłącznie użytkownik,
- c) cechy charakterystyczne użytkownika (coś, czym jest użytkownik)

- będących integralną częścią tego uwierzytelniania oraz niezależnych w taki sposób, że naruszenie jednego z tych elementów nie osłabia wiarygodności pozostałych,

20) **siła wyższa** – nieprzewidziane zdarzenie niezależne od stron Umowy spowodowane przyczyną zewnętrzną, któremu nie można było zapobiec, w tym działanie władz państwowych, zamieszki, wojna, atak terrorystyczny, katastrofa,

21) **Użytkownik** – osoba będąca konsumentem lub niekonsumentem, której Bank udostępnił usługę bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługę bankowości telefonicznej Telekonto na podstawie zawartej Umowy, pełnomocnictwa lub upoważnienia. W szczególności może to być:

- a) Posiadacz rachunku – osoba która zawarła z Bankiem

umowę o produkt, który udostępniany jest w usłudze bankowości elektronicznej Poczty24 i usłudze bankowości telefonicznej Telekonto,

b) Pełnomocnik - osoba upoważniona do danego produktu lub usługi, o ile tak wynika z dokumentu pełnomocnictwa,

c) Kredytobiorca lub Poręczyciel,

d) Użytkownik karty,

22) **Umowa** – umowa na podstawie której Bank udostępnia i świadczy Użytkownikowi usługę bankowości elektronicznej Poczty24 i usługę bankowości telefonicznej Telekonto; w szczególności może być to umowa ramowa danego produktu lub usługi, jeżeli posiada ona odpowiednie postanowienia lub odrębna umowa o świadczenie usługi bankowości elektronicznej Poczty24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto,

23) **unikalny profil Użytkownika** – profil Użytkownika zbudowany z zestawienia jego danych biometrycznych,

24) **usługa bankowości elektronicznej Poczty24** – usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez Internet, umożliwiająca sprawdzenie salda rachunku płatniczego, zmianę limitów dla płatności bezgotówkowych i transakcji dokonywanych przy użyciu karty debetowej lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku,

25) **usługa bankowości telefonicznej Telekonto** – usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez telefon za pośrednictwem infolinii dostawcy, umożliwiająca w szczególności sprawdzenie salda rachunku płatniczego lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku,

26) **uwierzytelnianie** – procedura umożliwiająca Bankowi weryfikację tożsamości użytkownika lub ważności stosowania konkretnego instrumentu płatniczego, łącznie ze stosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających

27) **weryfikacja behawioralna** – funkcjonalność umożliwiająca weryfikację tożsamości Użytkownika, polegająca na tworzeniu unikalnego profilu Użytkownika, poprzez rejestrowanie oraz analizę jego danych biometrycznych, obejmujących cechy behawioralne w zakresie korzystania przez niego z usługi bankowości elektronicznej Poczty24 lub z usług bankowości telefonicznej Telekonto.

2. Pozostałe określenia użyte w niniejszych Warunkach zdefiniowane są w odpowiednim regulaminie produktu lub usługi, do którego została udostępniona usługa bankowości elektronicznej Poczty24 i usługa bankowości telefonicznej Telekonto. W przypadku jednoczesnego, odmiennego zdefiniowania określenia w niniejszych Warunkach, jak i w regulaminie właściwego produktu lub usługi, na potrzeby niniejszych Warunków zastosowanie ma definicja zawarta w Warunkach.

§ 3

1. Do treści niniejszych Warunków – w zakresie Umów zawartych z osobami, które nie są konsumentami - nie stosuje się przepisów Działu II ustawy o usługach płatniczych (z wyłączeniem art. 32a) oraz przepisów art. 34, art. 35-37, art. 40 ust. 3 i 4, art. 45, art. 46 ust. 2 – 5, art. 47, art. 48, art. 51 oraz art. 144-146 Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011r. o usługach płatniczych (t.j. Dz.U. z 2017 r., poz. 2003 z późn. zm.).

2. W związku z powyższym w stosunku do osób, które nie są konsumentami nie mają zastosowania postanowienia Warunków będące wykonaniem wskazanych w ust. 1 przepisów Ustawy o usługach płatniczych.

3. Użytkownik, przy wykorzystaniu rozwiązań technologicznych udostępnianych wraz z usługą bankowości elektronicznej

Pocztowy24 i usługą bankowości telefonicznej Telekonto nie może rozpowszechniać treści o charakterze bezprawnym.

§ 4

1. Po aktywacji usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto, Bank bez dodatkowej dyspozycji udostępnia Użytkownikowi w ramach tych usług produkty i usługi posiadane w momencie aktywacji usług jak i udostępnione w przyszłości.
2. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony z zastrzeżeniem postanowień § 43.
3. Udostępnienie usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto osobie, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt. 18 lit. b), c) i d), która nie zawarła z Bankiem umowy danego produktu lub usługi wymaga zawarcia przez tę osobę odrębnej Umowy.
4. W przypadku, gdy dostęp do produktów i usług otrzyma za wiedzą i zgodą Posiadacza rachunku/innego Użytkownika osoba, która nie jest związana umową danego produktu, Posiadacz rachunku/inny Użytkownik zobowiązany jest udostępnić tej osobie obowiązujące regulaminy danego produktu, a odpowiedzialność za zlecenia i dyspozycje, które składa taka osoba ponosi Użytkownik, będący posiadaczem danego produktu.

Rozdział II. Udostępnienie usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto

§ 5

1. Wniosek o udostępnienie usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto może złożyć uprawniona do tego osoba:
 - 1) w placówce Banku i placówce pocztowej,
 - 2) za pośrednictwem strony internetowej Banku,
 - 3) za pośrednictwem usługi bankowości telefonicznej Telekonto.

§ 6

1. Bank, z zastrzeżeniem postanowień ust. 6, na wniosek Użytkownika udostępnia wskazaną przez niego usługę:
 - 1) usługę bankowości elektronicznej Pocztowy24,
 - 2) usługę bankowości telefonicznej Telekonto.
2. Użytkownik po złożeniu wniosku i podpisaniu Umowy może korzystać ze wszystkich lub wybranych usług, o których mowa w ust. 1.
3. Dostęp do usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 możliwy jest poprzez udostępniony na stronie internetowej Banku link pod adresem <https://www.pocztowy24.pl> z uwzględnieniem postanowień § 40.
4. Dostęp do usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 w przypadku, gdy sposobem uwierzytelnienia są kody SMS możliwy jest dla Użytkownika posiadającego telefon komórkowy w sieci operatorów krajowych GSM.
5. Dostęp do usługi bankowości telefonicznej Telekonto możliwy jest z telefonu posiadającego opcję wybierania tonowego. Bank może stosować rozwiązania technologiczne umożliwiające automatyczne przekierowanie połączenia z IVR do Konsultanta i odwrotnie. Przekierowanie takie może nastąpić także na wniosek Użytkownika lub na podstawie decyzji Konsultanta.
6. W przypadku, gdy udostępnienie usług następuje łącznie z wnioskiem o otwarcie rachunku, Bank udostępnia Użytkownikowi jednocześnie usługę bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługę bankowości telefonicznej Telekonto.

§ 7

1. W ramach usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto, Bank udostępnia produkty i usługi zgodnie z informacją dostępną na stronie internetowej Banku.
2. Wykaz czynności i dyspozycji możliwych do realizacji w ramach poszczególnych usług określony jest na stronie internetowej Banku lub w Regulaminie danego produktu lub usługi.

§ 8

1. Bank udostępnia usługę bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługę bankowości telefonicznej Telekonto na podstawie umowy, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt. 19) z zastrzeżeniem, iż Użytkownik będący Posiadaczem rachunku lub Kredytobiorcą może na podstawie pełnomocnictwa lub upoważnienia udostępnić wskazanej osobie usługę bankowości elektronicznej Pocztowy24 do posiadanych produktów i usług.
2. W ramach Umowy Bank w szczególności umożliwia dostęp do następujących produktów:
 - 1) rachunki bankowe dla osób fizycznych,
 - 2) rachunki bankowe dla osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą,
 - 3) lokaty terminowe,
 - 4) bankowe produkty kredytowe,
 - 5) karty płatnicze.
3. Bank udostępnia także informację o usługach powiązanych z produktami, o których mowa w ust. 2.
4. Użytkownik usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto, korzystający w Banku jednocześnie z więcej niż jednego produktu lub usługi, o których mowa w ust. 2 posiada dostęp do wszystkich posiadanych produktów lub usług w ramach tego samego NIK.
5. Postanowienia, o których mowa w ust. 4 mają zastosowanie w przypadku produktów i usług do których Użytkownik jest pełnomocnikiem lub osobą upoważnioną, a także w stosunku do produktów i usług przeznaczonych dla osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą.
6. Bank udostępnia w usłudze bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usłudze bankowości telefonicznej Telekonto zbiorczą informację o saldzie i środkach dostępnych na wszystkich rachunkach udostępnionych w tych usługach.
7. W przypadku, gdy Użytkownik posiada rachunki w innej walucie niż złoty polski, przeliczenie salda i dostępnych środków prezentowane w usłudze bankowości elektronicznej Pocztowy24, następuje po kursie średnim NBP z poprzedniego dnia roboczego, dla odpowiedniej waluty. Informacja o średnim kursie NBP danej waluty, dostępna jest na stronie internetowej Banku, a także na stronie www.nbp.pl.

§ 9

1. Bank dopuszcza następujące metody uwierzytelniania:
 - 1) uwierzytelnienie za pomocą kodu SMS,
 - 2) uwierzytelnienie za pomocą hasła,
 - 3) uwierzytelnienie za pomocą weryfikacji behawioralnej (o ile taka funkcjonalność została udostępniona przez Bank i Bank jest uprawniony do przetwarzania danych biometrycznych Użytkownika, zgodnie z art. 9 RODO)
 - 4) uwierzytelnienia za pomocą hasła i kodu SMS,
 - 5) uwierzytelnienie za pomocą hasła i weryfikacji behawioralnej (o ile taka funkcjonalność została udostępniona przez Bank i Bank jest uprawniony do przetwarzania danych biometrycznych Użytkownika, zgodnie z art. 9 RODO)

- 6) uwierzytelnienie za pomocą certyfikatu,
 - 7) inna metoda uwierzytelnienia uzgodniona przez Bank z Użytkownikiem.
2. Zmiany sposobu uwierzytelnienia Użytkownik może dokonać bezpośrednio w usłudze bankowości elektronicznej Pocztywy24, za pośrednictwem bankowości telefonicznej Telekonto lub bezpośrednio w placówkach Banku lub placówkach Poczty Polskiej. Warunkiem korzystania z uwierzytelniania, o której mowa w ust. 1 pkt. 1) i 4) jest posiadanie zarejestrowanego w danych Użytkownika telefonu komórkowego z uwzględnieniem § 6 ust. 4.
3. Zarejestrowany telefon komórkowy powinien być używany wyłącznie przez Użytkownika (tj. niedopuszczalne jest współdzielenie zarejestrowanego telefonu z innymi osobami).
4. W przypadkach określonych przepisami prawa Bank może odstąpić od obowiązku dokonania silnego uwierzytelnienia użytkownika.

§ 10

1. Warunkiem aktywacji sposobu uwierzytelniania za pomocą certyfikatu, jest posiadanie przez Użytkownika aktualnej wersji oprogramowania Java w przeglądarce internetowej.
2. Przy generowaniu nowego certyfikatu należy zdefiniować hasło certyfikatu, które stosowane jest każdorazowo podczas uwierzytelniania za pomocą certyfikatu.
3. Po zapisaniu i wygenerowaniu certyfikatu, należy go aktywować. Aktywacji można dokonać na etapie generowania certyfikatu, a także w późniejszym terminie w usłudze bankowości elektronicznej Pocztywy24 w zakładce do obsługi certyfikatu wybierając odpowiednią opcję z uwzględnieniem postanowień §11ust.2.
4. Certyfikat można aktywować:
 - 1) bezpośrednio w usłudze bankowości elektronicznej Pocztywy24,
 - 2) za pośrednictwem Konsultanta w usłudze bankowości telefonicznej Telekonto,
 - 3) w placówce Banku.
5. Certyfikat ważny jest rok. Przed upływem terminu ważności certyfikatu, system automatycznie wygeneruje powiadomienie w usłudze bankowości elektronicznej Pocztywy24.
6. Szczegółowy tryb aktywacji certyfikatu dostępny jest na stronie internetowej Banku.

§ 11

1. Użytkownik może posiadać jeden aktywny certyfikat. Wygenerowanie i aktywacja nowego certyfikatu skutkuje zablokowaniem dotychczasowego aktywnego certyfikatu.
2. Aktywację certyfikatu w usłudze bankowości elektronicznej Pocztywy24 Użytkownik zatwierdza dotychczasową metodą uwierzytelniania lub w sposób, o którym mowa w § 10 ust. 4 pkt 2) i 3).
3. Po wybraniu żądanego certyfikatu, Użytkownik może dokonać jego zablokowania. Zablokowany certyfikat nie może zostać odblokowany; należy wygenerować nowy certyfikat lub zmienić metodę uwierzytelniania na jedną z metod określonych w §9 ust. 1.

§ 12

1. Do pierwszego logowania do usługi bankowości elektronicznej Pocztywy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto Bank udostępnia Użytkownikowi hasła jednorazowe. Hasło jednorazowe do pierwszego logowania przypisane jest do konkretnej usługi dla której zostało wydane: usługi bankowości elektronicznej Pocztywy24 lub usługi bankowości telefonicznej Telekonto.

2. Hasło jednorazowe Bank udostępnia zgodnie z dyspozycją Użytkownika w jeden z następujących sposobów:
 - 1) poprzez wysłanie hasła w formie wiadomości tekstowej SMS na podany przez Użytkownika numer zarejestrowanego telefonu komórkowego, o którym mowa w § 9 ust. 3,
 - 2) poprzez wysłanie na adres do korespondencji Użytkownika koperty zawierającej hasło jednorazowe.
3. Postanowienia, o których mowa w zakresie hasła jednorazowego mają zastosowanie do hasła jednorazowego wydawanego w celu pierwszego zalogowania się do usługi bankowości elektronicznej Poczty24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto jak i w przypadku, gdy Użytkownik złoży wniosek o ponowne wygenerowanie hasła jednorazowego.
4. Hasło do usługi bankowości elektronicznej Poczty24 otrzymane w sposób, o którym mowa w ust. 2 obowiązkowo należy zmienić przy pierwszym logowaniu na własne hasło wg następujących zasad:
 - 1) hasło powinno składać się z co najmniej 8 znaków,
 - 2) hasło powinno zawierać znaki z co najmniej trzech niżej podanych grup:
 - a) małe litery,
 - b) wielkie litery,
 - c) cyfry,
 - d) znaki specjalne (wykaz znaków specjalnych dostępny jest na stronie internetowej Banku),
 - 3) zmiana hasła powinna nastąpić bez udziału nieuprawnionych osób trzecich,
 - 4) dodatkowo należy zweryfikować czy zmiana hasła następuje w bezpiecznym połączeniu internetowym zgodnie z zasadami, o których mowa w § 38.
5. Hasło wydane do usługi bankowości telefonicznej Telekonto otrzymane w sposób, o którym mowa w ust. 2 należy zmienić przy pierwszym logowaniu na własne hasło wg następujących zasad:
 - 1) hasło powinno składać się z 6 cyfr,
 - 2) powinno zostać zmienione zawsze gdy wymaga tego system IVR,
 - 3) zmiany należy dokonać wyłącznie w udostępnionej dla tych celów opcji w IVR dostępnym pod numerem telefonu wskazanym przez Bank,
 - 4) zmiana hasła powinna nastąpić bez udziału nieuprawnionych osób trzecich.
6. Hasło jednorazowe – pierwszego logowania - ważne jest przez określony termin wskazany w Komunikacie.
7. Po upływie terminu, o którym mowa w ust. 6, w celu zalogowania się do usługi bankowości elektronicznej Poczty24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto wymagane jest uzyskanie nowego hasła jednorazowego.
8. W przypadku, gdy Użytkownik przy pierwszym logowaniu do usługi bankowości elektronicznej Poczty24 z przyczyn technicznych (np. utrata połączenia internetowego) nie dokona zmiany hasła jednorazowego, hasło to może zostać wykorzystane ponownie przy kolejnej próbie logowania do usługi bankowości elektronicznej Poczty24.
9. W sytuacji, o której mowa w ust. 8 hasło jednorazowe blokowane jest po 3 próbach nieudanego logowania. Wówczas Użytkownik powinien wystąpić o wydanie nowego hasła jednorazowego.
10. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia koperty zawierającej hasło jednorazowe, Użytkownik powinien niezwłocznie telefonicznie powiadomić Bank lub zgłosić ten fakt w dowolnej placówce Banku lub placówce pocztowej. W takiej sytuacji Bank ponownie wydaje hasło jednorazowe; odpowiednio zastosowanie

mają postanowienia ust. 6.

§ 13

1. Bank nie udostępnia usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto osobom, które nie ukończyły 13 roku życia oraz osobom całkowicie ubezwłasnowolnionym, a także osobom o ograniczonej zdolności do czynności prawnej, które nie uzyskały zgody przedstawiciela ustawowego na zawarcie w tym zakresie Umowy, a także na składanie tą drogą dyspozycji i operacji finansowych w określonym przez przedstawiciela ustawowego zakresie nie stanowiącym według jego oświadczenia czynności przekraczających zakres zwykłego zarządu, na którą wymagana jest zgoda sądu opiekuńczego.

2. Bank zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy. W taki przypadku Bank informuje Użytkownika o przyczynach odmowy zawarcia Umowy.

Rozdział III. Zawieranie umów i składanie oświadczeń woli

§ 14

1. Użytkownik za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto może składać Bankowi oświadczenia woli w postaci elektronicznej w zakresie w jakim Bank udostępnia taką funkcjonalność z uwzględnieniem postanowień ust. 5.

2. Informacja o zakresie i rodzaju umów, które mogą być zawierane lub zmieniane za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto dostępna jest w Komunikacie oraz na stronie internetowej Banku.

3. Złożenie oświadczenia woli każdorazowo wymaga uwierzytelnienia takiego oświadczenia w sposób i na zasadach określonych w niniejszych Warunkach. Bank może żądać spełnienia przez Użytkownika dodatkowych warunków w zakresie dostarczenia dokumentów niezbędnych do prawidłowej realizacji oświadczenia woli; w takiej sytuacji Bank informuje Użytkownika o konieczności spełnienia dodatkowych warunków.

4. Szczegółowe warunki zawierania umów w oparciu o oświadczenie woli w formie elektronicznej zawarte są w regulaminach poszczególnych produktów w stosunku do których Bank udostępnił taką funkcjonalność.

5. Oświadczenia woli składane za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto spełniają wymagania formy pisemnej, także wtedy gdy przepisy prawa zastrzegają formę pisemną pod rygorem nieważności z uwzględnieniem postanowień ust. 3.

Rozdział IV. Weryfikacja tożsamości Użytkownika usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto

§ 15

1. Bank dokonuje uwierzytelnienia, w tym silnego uwierzytelnienia Użytkownika podczas logowania do usługi bankowości elektronicznej Pocztowy 24 lub usługi bankowości telefonicznej Telekonto.

2. Weryfikacja tożsamości Użytkownika następuje poprzez prawidłowe podanie przez Użytkownika NIK oraz indywidualnych danych uwierzytelniających. Strony mogą ustalić inne sposoby weryfikacji tożsamości Użytkownika, zgodne z metodami uwierzytelniania określonymi w §9 ust. 1.

3. Dodatkowo w sytuacji korzystania z usługi bankowości telefonicznej Telekonto w celu jednoznacznej weryfikacji tożsamości, Bank może żądać podania przez Użytkownika dodatkowych danych.

§ 16

1. Przekroczenie przez Użytkownika liczby błędnych prób podania indywidualnych danych uwierzytelniających w usłudze bankowości elektronicznej Pocztowy24 lub usłudze bankowości telefonicznej Telekonto, powoduje zablokowanie kanału w którym nastąpiło błędne logowanie. O liczbie dopuszczalnych błędnych prób uwierzytelnienia Bank informuje na stronie internetowej (www.pocztowy.pl) w zakładce „Bankowość elektroniczna”. Przed nałożeniem blokady, Użytkownik zostanie o tym poinformowany. Odblokowanie dostępu do usług bankowości elektronicznej Pocztowy24 lub usługi bankowości telefonicznej Telekonto określa § 30 niniejszych Warunków.
2. Licznik błędnych prób uwierzytelnienia Użytkownika jest kasowany po poprawnym zalogowaniu się przez Użytkownika.

Rozdział V. Realizacja i autoryzacja dyspozycji za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto

§ 17

1. Uwierzytelnienie dyspozycji składanych przez Użytkownika następuje poprzez:
 - 1) w usłudze bankowości elektronicznej Pocztowy24:
 - a) akceptację złożonej dyspozycji oraz – w przypadku gdy będzie to wymagane przez obowiązujące przepisy prawa – podanie indywidualnych danych uwierzytelniających lub wykorzystanie jednej z metod uwierzytelnienia, o której mowa w §9 ust. 1,
 - b) akceptację złożonej dyspozycji w przypadku o którym mowa w ust. 2,
 - 2) w usłudze bankowości telefonicznej Telekonto:
 - a) dla dyspozycji składanych za pośrednictwem serwisu automatycznego IVR – poprawne logowanie się za pomocą NIK i hasła oraz – w przypadku gdy będzie to wymagane przez obowiązujące przepisy prawa - podanie indywidualnych danych uwierzytelniających lub wykorzystanie jednej z metod uwierzytelnienia, o której mowa w §9 ust. 1,
 - b) dla dyspozycji składanych za pośrednictwem Konsultanta – zaakceptowanie danych odczytanych przez Konsultanta oraz – w przypadku gdy będzie to wymagane przez obowiązujące przepisy prawa – podanie indywidualnych danych uwierzytelniających lub wykorzystanie jednej z metod uwierzytelnienia, o której mowa w §9 ust. 1.
2. Realizacja określonych przez Bank dyspozycji nie wymaga uwierzytelnienia przy pomocy metod uwierzytelnienia określonych w §9 ust. 1. W takiej sytuacji uwierzytelnienie następuje wyłącznie na podstawie weryfikacji tożsamości Użytkownika, o której mowa w § 15.
3. Zgody na realizację transakcji płatniczej, Użytkownik może również udzielić za pośrednictwem odbiorcy, dostawcy odbiorcy lub uprawnionego dostawcy trzeciego.

§ 18

1. Kod SMS wysłany przez Bank na zarejestrowany przez Użytkownika numer telefonu komórkowego ważny jest przez 3 minuty liczone od momentu wysłania kodu SMS przez Bank.
2. Wraz z kodem SMS Użytkownik otrzymuje informacje o szczegółach dyspozycji, która zostanie uwierzytelniona za pomocą tego kodu. Kod SMS może zostać użyty tylko do uwierzytelnienia dyspozycji lub transakcji dla której został wygenerowany.

§ 19

1. W przypadku wprowadzenia błędnego kodu SMS w celu uwierzytelnienia dyspozycji, ponowna próba uwierzytelnienia tej dyspozycji wymaga wygenerowania nowego kodu SMS.
2. Przekroczenie przez Użytkownika liczby błędnych prób podania kodu SMS do autoryzacji transakcji płatniczej lub dyspozycji w usłudze bankowości elektronicznej Pocztowy24 powoduje zablokowanie dostępu do usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24. O liczbie dopuszczalnych prób autoryzacji Bank informuje na stronie internetowej (www.pocztowy.pl) w zakładce „Bankowość elektroniczna”.

§ 20

1. Po zleceniu realizacji dyspozycji za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto, Użytkownik zobowiązany jest zweryfikować prawidłowość jej realizacji przez Bank.
2. W przypadku realizacji transakcji płatniczej weryfikacja prawidłowości realizacji dyspozycji polega na stwierdzeniu przez Użytkownika faktu zaksięgowania transakcji płatniczej. Odpowiednio w przypadku transakcji płatniczej z przyszłą datą realizacji, weryfikacja polega na stwierdzeniu faktu występowania tej transakcji płatniczej w operacjach zaplanowanych.
3. W przypadku realizacji transakcji płatniczej na zdefiniowanego odbiorcę Użytkownik zobowiązany jest każdorazowo zweryfikować poprawność danych odbiorcy w tym jego numer rachunku bankowego.

§ 21

1. Za moment otrzymania przez Bank zlecenia płatniczego uznaje się:
 - 1) w przypadku usługi bankowości telefonicznej Telekonto:
 - a) w dniu roboczym lub w sobotę do godziny określonej w Komunikacie – moment dokonania przez Użytkownika autoryzacji zgodnie z postanowieniami niniejszych Warunków,
 - b) w dniu roboczym po godzinie określonej w Komunikacie, w sobotę lub w dniu ustawowo wolnym od pracy uznaje się pierwszy dzień roboczy następujący po dniu w którym zlecenie zostało złożone,
 - 2) w przypadku usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 –autoryzację i odpowiednio wysłanie przez Użytkownika dyspozycji do realizacji.
2. Nie obciąża się rachunku Użytkownika przed otrzymaniem zlecenia płatniczego.

§ 22

1. Użytkownik może odwołać zlecenie płatnicze do momentu jego otrzymania przez Bank.
2. W przypadku zlecenia płatniczego zainicjowanego przez uprawnionego dostawcę trzeciego lub przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, Użytkownik może odwołać zlecenie płatnicze do momentu udzielenia temu dostawcy trzeciemu zgody na zainicjowanie transakcji płatniczej (albo do momentu udzielenia odbiorcy zgody na wykonanie transakcji).
3. W przypadku zlecenia płatniczego z przyszłą datą realizacji – zlecenie może zostać odwołane nie później, niż do końca dnia roboczego poprzedzający uzgodniony dzień realizacji.
4. Po upływie terminów określonych w ustępach 1-3 Użytkownik może odwołać zlecenie płatnicze wyłącznie, jeżeli uzgodnią to między sobą Użytkownik i odpowiednio Bank lub dostawca trzeci. W przypadku zlecenia płatniczego zainicjowanego przez odbiorcę

lub za jego pośrednictwem wymagana jest dodatkowo zgoda tego odbiorcy.

§ 23

1. Bank potwierdza przyjęcie dyspozycji złożonej za pośrednictwem:

- 1) usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24:
 - a) poprzez odpowiedni komunikat informujący o przyjęciu dyspozycji do realizacji lub natychmiastową zmianę w usłudze bankowości elektronicznej Pocztowy24 zgodnie ze złożoną dyspozycją,
- 2) usługi bankowości telefonicznej Telekonto:
 - a) w formie komunikatu głosowego dla dyspozycji złożonej przez usługę bankowości telefonicznej Telekonto z wykorzystaniem serwisu automatycznego IVR,
 - b) poprzez ustne potwierdzenie dla dyspozycji składanej u Konsultanta.

§ 24

1. Informacja o zrealizowanych transakcjach płatniczych dostępna jest w historii operacji dla danego produktu, którego transakcja dotyczy.

2. Bank realizuje transakcje płatnicze na zasadach określonych w Regulaminach właściwego produktu, z którym dyspozycja się wiąże.

§ 25

1. Użytkownik korzystający z usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 na podstawie udostępnionej funkcjonalności e-transfer Pocztowy24, może dokonać zapłaty na rzecz sprzedającego za wybrane w sieci Internet towary lub usługi poprzez wykonanie zdefiniowanego w sposób automatyczny polecenia przelewu za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24. Realizacja takiego polecenia przelewu jest możliwa, o ile została udostępniona funkcjonalność e-transfer Pocztowy24 na stronie internetowej na której Użytkownik będzie chciał dokonać polecenia przelewu.

2. Użytkownik w celu dokonania polecenia przelewu poprzez usługę e-transfer Pocztowy24, wybiera logo usługi – znak graficzny polecenia przelewu zdefiniowany dla Banku. Wybór metody płatności skutkuje prezentacją danych dotyczących tej transakcji płatniczej; po zaakceptowaniu jej Użytkownik zostanie przekierowany do strony logowania do usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24.

3. Po zalogowaniu się Użytkownika do usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 zaprezentowany zostanie formularz polecenia przelewu z tytułu zakupionych towarów lub usług bez możliwości edycji parametrów tego polecenia przelewu.

4. Formularz polecenia przelewu, o którym mowa w ust. 3 będzie uzupełniony o dane i rachunek agenta rozliczeniowego prowadzony w Banku Pocztowym do celów związanych z obsługą polecenia przelewu e-transfer Pocztowy24, tytuł, kwotę polecenia przelewu wraz z walutą oraz bieżącą datą polecenia przelewu. Polecenie przelewu za pośrednictwem Agentu rozliczeniowego przekazywane jest do odbiorcy polecenia przelewu.

5. Użytkownik w przypadku posiadania kilku rachunków będzie mógł wskazać z którego rachunku chce zrealizować polecenie przelewu. Polecenie przelewu może zostać zrealizowane wyłącznie z rachunków w złotych polskich.

6. W przypadku, gdy zrealizowanie polecenia przelewu nie będzie możliwe lub polecenie przelewu realizowane będzie w innej walucie niż złoty polski, system na etapie, o którym mowa w ust. 2

zaprezentuje Użytkownikowi komunikat o niedostępności systemu i/lub braku możliwości zrealizowania polecenia przelewu.

7. Brak uwierzytelnienia polecenia przelewu lub brak możliwości zrealizowania polecenia przelewu w usłudze bankowości elektronicznej Poczty24, będzie skutkował prezentacją komunikatu o odrzuceniu polecenia przelewu, wylogowaniem Użytkownika i automatycznym przeniesieniem na stronę internetową na której Użytkownik zainicjował polecenie przelewu.

8. Dokonanie polecenia przelewu, o którym mowa w niniejszym paragrafie, możliwe jest w określonych godzinach z uwzględnieniem postanowień ust. 1. Godziny dostępności polecenia przelewu podane są w Komunikacie. Odpowiednie zastosowanie mają postanowienia ust. 6.

9. Po prawidłowym uwierzytelnieniu polecenia przelewu następuje automatyczne wylogowanie z usługi bankowości elektronicznej Poczty24 i przeniesienie Użytkownika na stronę na której polecenie przelewu zostało zainicjowane.

10. Przekroczenie czasu określonego w Komunikacie, na realizację polecenia przelewu, liczonego od momentu o którym mowa w ust. 3 będzie skutkowało brakiem możliwości dokonania takiego polecenia przelewu. W takiej sytuacji Użytkownik otrzyma stosowny komunikat o przekroczeniu czasu na realizację polecenia przelewu.

§ 26

1. Zmiany zarejestrowanego numeru telefonu komórkowego na który wysyłane są kody SMS, Użytkownik może dokonać:

- 1) poprzez dyspozycję złożoną w placówce Banku lub placówce pocztowej,
- 2) przez usługę bankowości telefonicznej Telekonto.

2. Zmiana numeru telefonu komórkowego w danych Użytkownika skutkuje zmianą numeru zarejestrowanego telefonu komórkowego do kontaktu z Bankiem w tym do przeprowadzania uwierzytelniania za pomocą kodów SMS.

§ 27

1. Transakcje płatnicze realizowane za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej Poczty24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto Bank realizuje na podstawie unikatowego identyfikatora odpowiednio płatnika lub odbiorcy transakcji płatniczej.

2. W przypadku odmowy realizacji transakcji płatniczej, Użytkownik otrzyma od Banku informację o takiej odmowie, a ponadto jeżeli jest to możliwe – informację o przyczynach odmowy wykonania tej transakcji płatniczej lub procedurze sprostowania błędów, które spowodowały odmowę, chyba że takie powiadomienie jest niedopuszczalne na podstawie przepisów prawa.

Rozdział VI. Limity kwotowe transakcji płatniczych w usłudze bankowości elektronicznej Poczty24 i usłudze bankowości telefonicznej Telekonto

§28

1. Na wniosek Użytkownika usługi bankowości elektronicznej Poczty24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto z uwzględnieniem postanowień ust. 4, Bank może wprowadzić dla danego Użytkownika następujące limity kwotowe transakcji płatniczych w Poczty24:

- 1) dzienny limit transakcji płatniczej w wysokości wskazanej przez Użytkownika,
- 2) jednorazowy limit transakcji płatniczej w wysokości wskazanej przez Użytkownika z zastrzeżeniem, że nie może on przekroczyć limitu dziennego.

2. W przypadku Użytkownika będącego osobą uprawnioną do składania zleceń płatniczych w imieniu i na rzecz Posiadacza rachunku z wnioskiem o wprowadzenie limitu kwotowego transakcji może wystąpić także Posiadacz rachunku.
3. Realizacja transakcji płatniczych następuje z uwzględnieniem limitów wskazanych w ust. 1 oraz dostępnych środków.
4. Limity, o których mowa w ust.1 dotyczą transakcji na wszystkich rachunkach Użytkownika jako osoby fizycznej i osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą.
5. W przypadku realizacji transakcji w innej walucie niż PLN w celu wyliczenia kwoty wykorzystanego limitu Bank przelicza kwotę transakcji wg kursu średniego NBP z dnia, na który następuje wyliczenie kwoty wykorzystanego limitu, dla waluty w której została zrealizowana transakcja. Informacja o średnim kursie NBP dostępna jest na stronie internetowej Banku, a także na stronie www.nbp.pl.
6. Transakcje z datą przyszłą oraz transakcje płatnicze, które zostały odrzucone, pomniejszają kwotę limitu dziennego odpowiednio w dniu w którym zostały zlecone. Odwołanie przez Użytkownika transakcji z datą przyszłą w dniu w którym została ona ustanowiona, będzie skutkowało przywróceniem limitu w wysokości kwoty odwołanej transakcji płatniczej.
7. W przypadku braku wniosku, o którym mowa w ust. 1 i 2 ograniczeniem realizacji transakcji płatniczych są środki dostępne na rachunku.
8. Transakcje płatnicze realizowane w ramach zleceń stałych, na rachunki własne Użytkownika w Banku w tym z tytułu spłaty kredytu czy też założenia lokaty terminowej na rzecz Użytkownika nie będą wpływały na wysokość wykorzystanego limitu o którym mowa w ust. 1.
9. Bank może zdefiniować dla pojedynczego Użytkownika limity kwotowe. W takim przypadku Bank informuje Użytkownika o obowiązujących go limitach.

Rozdział VII. Blokowanie i odblokowanie dostępu do usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto

§ 29

1. Na wniosek Użytkownika, Bank może zablokować dostęp do usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto.
2. Wniosek o którym mowa w ust. 1, Użytkownik może złożyć:
 - 1) w placówce Banku,
 - 2) w placówce Poczty,
 - 3) za pośrednictwem usługi bankowości telefonicznej Telekonto, o ile nie została ona zablokowana, a wniosek dotyczy zablokowania usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24.

§ 30

Odblokowanie dostępu do usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24, usługi bankowości telefonicznej Telekonto, jest możliwe:

- 1) w placówce Banku,
- 2) w placówce Poczty,
- 3) za pośrednictwem usługi bankowości telefonicznej Telekonto, o ile nie została ona zablokowana.

§ 31

Dystrybuowanie na masową skalę przez Użytkownika z wykorzystaniem rozwiązań dostępnych w usłudze bankowości elektronicznej Pocztowy24 uciążliwych dla osób trzecich, niezgodnych z prawem lub niechcianych wiadomości stanowi podstawę do zablokowania przez Bank dostępu do tej usługi, która

wykorzystywana jest w ten sposób przez Użytkownika.

§ 32

1. Odblokowanie dostępu usługi bankowości elektronicznej Poczty24, usługi bankowości telefonicznej Telekonto może nastąpić:

- 1) bez wydania nowego hasła – Użytkownik korzysta z dotychczasowego hasła,
- 2) z wydaniem nowego hasła dostępu.

2. Wydanie nowego hasła dostępu następuje zgodnie z dyspozycją Użytkownika w sposób określony w § 12 ust. 2.

Rozdział VIII. Odpowiedzialność

§ 33

Bank ponosi odpowiedzialność wobec Użytkownika za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej, realizowanej za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej Poczty24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto na zasadach określonych w Warunkach oraz we właściwym Regulaminie danego produktu, którego dyspozycja dotyczy.

§ 34

1. W przypadku wystąpienia nieautoryzowanej, niewykonanej lub nienależyte wykonanej transakcji płatniczej, Bank zwraca niezwłocznie kwotę tej transakcji płatniczej na rachunek, z którego ta dyspozycja lub transakcja płatnicza została zrealizowana, na zasadach określonych w odpowiednim Regulaminie.

2. W przypadku wystąpienia nieautoryzowanej, niewykonanej lub nienależyte wykonanej transakcji płatniczej i braku powiadomienia Banku w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku, roszczenia Użytkownika z tego tytułu wygasają.

3. Postanowienia, o których mowa w ust. 2 nie mają zastosowania w przypadku, gdy Bank nie udostępnił informacji o nieautoryzowanej, niewykonanej lub nienależyte wykonanej transakcji płatniczej na zasadach określonych w odpowiednich Regulaminach.

§ 36

1. Bank zobowiązuje się do:

- 1) zachowania poufności wszystkich indywidualnych danych uwierzytelniających Użytkownika w usłudze bankowości elektronicznej Poczty24 i usłudze bankowości telefonicznej Telekonto,
- 2) zachowania poufności indywidualnych danych uwierzytelniających służących do uwierzytelniania dyspozycji składanych z wykorzystaniem usługi bankowości elektronicznej Poczty24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto,
- 3) zapewnienia Użytkownikowi dostępu do bieżącej informacji o rachunkach i produktach udostępnionych za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej Poczty24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto z uwzględnieniem postanowień § 43 ust. 2.

2. Bank odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej składanej bezpośrednio przez Użytkownika z zastrzeżeniem postanowień § 33. Odpowiedzialność Banku jest wyłączona w przypadku, gdy Bank udowodni, że rachunek banku odbiorcy został uznany nie później niż do końca następnego dnia roboczego po otrzymaniu zlecenia.

3. W przypadku, gdy Bank otrzymał zlecenie w postaci papierowej termin, o którym mowa w ust. 2 może zostać przedłużony o jeden dzień roboczy.

Rozdział IX. Zasady bezpieczeństwa usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej

Telekonto

§ 37

1. Szczegółowe rekomendacje w zakresie zasad bezpieczeństwa przy korzystaniu z usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto zawarte są na stronie internetowej Banku.
2. Użytkownik jest zobowiązany do przestrzegania zasad, o których mowa w ust. 1 oraz wszelkich innych zasad i komunikatów prezentowanych we właściwej usłudze.
3. Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Banku:
 - 1) o stwierdzeniu utraty, kradzieży, przywłaszczenia lub nieuprawnionego użycia indywidualnych danych uwierzytelniających lub innych danych służących do weryfikacji tożsamości i uwierzytelniania transakcji za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto na zasadach określonych we właściwym Regulaminie danego produktu lub usługi,
 - 2) o wystąpieniu awarii technicznej lub innego rodzaju usterki związanej z korzystaniem z usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto, która to awaria techniczna lub innego rodzaju usterka może wpłynąć na poziom bezpieczeństwa korzystania z tej usługi.
4. Użytkownik zobowiązany jest kontrolować informacje prezentowane w Pocztowy24 w zakresie daty ostatniego logowania, zarówno prawidłowego jak i nieprawidłowego.
5. W przypadku, o którym mowa w ust. 4 i stwierdzenia próby logowania się przez nieuprawnione osoby trzecie, Użytkownik zobowiązany jest zablokować dostęp do usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24, usługi bankowości telefonicznej Telekonto i powiadomić o takiej sytuacji Bank.

§ 38

1. Użytkownik zobowiązany jest do zapamiętania lub przechowywania NIK oraz indywidualnych danych uwierzytelniających, które umożliwiają dostęp do usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto z zachowaniem należytej staranności
2. Użytkownik zobowiązany jest do okresowej zmiany hasła dostępu do usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto. Bank zaleca zmianę hasła co najmniej raz w miesiącu.
3. W celu weryfikacji czy połączenie z usługą bankowości elektronicznej Pocztowy24 jest bezpieczne, Użytkownik zobowiązany jest przed podaniem indywidualnych danych uwierzytelniających sprawdzić certyfikat serwera w szczególności jego ważność oraz na czyją rzecz został wystawiony.
4. Sposób weryfikacji bezpiecznego połączenia oraz informacje o których mowa w ust. 3 dostępne są na stronie internetowej Banku.
5. Sprzęt, na którym Użytkownik korzysta z usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto powinien posiadać aktualne i legalne oprogramowanie antywirusowe oraz wykrywające oprogramowanie szpiegujące.
6. Zarejestrowany przez Użytkownika telefon komórkowy, który wykorzystywany jest w usłudze bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usłudze bankowości telefonicznej Telekonto musi być zabezpieczony kodem PIN oraz posiadać legalne oprogramowanie.
7. Sprzęt elektroniczny za pośrednictwem którego Użytkownik

korzysta z usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto nie może posiadać ingerencji w celu ominięcia zabezpieczeń tego sprzętu.

8. Nieprzestrzeganie zasad określonych w niniejszych Warunkach jest podstawą do stwierdzenia przez Bank niezachowania przez Użytkownika należytej staranności.

§ 39

1. Bank zastrzega sobie prawo dokonania blokady dostępu dla Użytkownika do usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24, usługi bankowości telefonicznej Telekonto ze względów bezpieczeństwa.

2. Przez względy bezpieczeństwa należy rozumieć sytuacje nieuprawnionego dostępu nieuprawnionych osób trzecich do produktów lub usług bankowych za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24, usługi bankowości telefonicznej Telekonto lub też prawdopodobieństwo takiego zagrożenia.

3. O fakcie dokonania blokady, Bank informuje niezwłocznie Użytkownika, któremu zablokowano dostęp do usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24, usługi bankowości telefonicznej Telekonto.

4. Do prawidłowego działania usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 niezbędne jest korzystanie przez Użytkownika z aktualnej wersji oprogramowania Java w przeglądarce internetowej z uwzględnieniem postanowień ust. 5.

5. Korzystanie z usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 przez Użytkownika powinno następować z wykorzystaniem następujących przeglądarek internetowych:

- 1) Internet Explorer w wersji minimum 7.x,
- 2) Mozilla Firefox w wersji minimum 3.x,
- 3) Chrome w wersji minimum 10.x,
- 4) Opera w wersji minimum 15.x,
- 5) Safari w wersji minimum 4.x. (tylko Mac OS).

6. Zalecane jest korzystanie z najnowszych wersji przeglądarek internetowych. Informacja o wymaganiach systemowych usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 dostępna jest na stronie internetowej Banku.

§ 40

1. Bank informuje, iż przy świadczeniu usług w ramach usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 korzysta z funkcjonalności plików cookies.

2. Pliki cookies, to pliki tekstowe zapisywane automatycznie przez przeglądarkę internetową Użytkownika, podczas korzystania z usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24. Pliki te w żaden sposób nie wpływają na zmiany konfiguracyjne i oprogramowanie sprzętu, z którego Użytkownik korzysta.

3. Użytkownik, poprzez odpowiednie ustawienie oprogramowania, z którego korzysta przy usłudze bankowości elektronicznej Pocztowy24 wyraża zgodę na stosowanie przez Bank funkcjonalności, o której mowa w ust. 1.

4. Użytkownik może wyrazić sprzeciw co do faktu korzystania przez Bank z funkcjonalności plików cookies i zrezygnować z ich akceptacji w każdej chwili, poprzez zmianę ustawień przeglądarki internetowej, z zastrzeżeniem postanowień ust. 5.

5. Brak akceptacji plików cookies w ustawieniach przeglądarki, z której Użytkownik korzysta przy usłudze bankowości elektronicznej Pocztowy24, może uniemożliwić poprawne korzystanie z tej usługi.

6. Informacja o sposobie i trybie zmiany ustawień przeglądarki internetowej dostępna jest na stronie internetowej Banku.

§ 41

1. W ramach usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 Bank korzysta z plików cookies tzw. plików sesyjnych (sessioncookies), które umożliwiają Użytkownikowi korzystanie z usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24.
2. Pliki, o których mowa w ust. 1 przechowywane są na sprzęcie Użytkownika do czasu wylogowania się z usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24, opuszczenia strony internetowej lub wyłączenia przeglądarki internetowej.

Rozdział X. Rozwiązanie Umowy o usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto

§ 42

1. Użytkownik, który zawarł z Bankiem Umowę, może ją rozwiązać poprzez złożenie odpowiedniej dyspozycji na piśmie w tym zakresie.
2. W takim przypadku, dostęp do usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto dezaktywowany jest po złożeniu w Banku dyspozycji w tym zakresie.

§ 43

1. Bank może wypowiedzieć Umowę w zakresie świadczenia usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto:
 - 1) z zachowaniem dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia w odniesieniu do Użytkownika będącego konsumentem,
 - 2) z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia w odniesieniu do Użytkownika niebędącego konsumentem.
2. Bank ma prawo do rozwiązania Umowy z którejkolwiek z niżej wymienionych przyczyn:
 - 1) nieprzestrzegania przez Użytkownika zasad bezpieczeństwa, o których mowa w niniejszych Warunkach,
 - 2) podejrzenia popełnienia przez Użytkownika przestępstwa z wykorzystaniem usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto,
 - 3) podania przez Użytkownika danych lub informacji nieprawdziwych lub niezgodnych ze stanem faktycznym,
 - 4) rezygnacji ze świadczenia przez Bank usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto lub braku możliwości świadczenia przez Bank usługi zgodnie z przepisami prawa.
3. Umowa ulega rozwiązaniu:
 - 1) wraz z rozwiązaniem umowy ostatniego produktu, który był udostępniony w ramach Umowy o usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto lub z dniem w którym Użytkownik utracił prawo do dysponowania produktem lub usługą,
 - 2) z chwilą upływu okresu wypowiedzenia umowy o usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto,
 - 3) z chwilą powzięcia przez Bank potwierdzonej informacji o śmierci Użytkownika.
4. W przypadku rozwiązania Umowy, wszelkie dyspozycje złożone przez Użytkownika za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto z odroczoną datą realizacji, zostaną zrealizowane zgodnie z tą dyspozycją.

Rozdział XI. Postanowienia końcowe

§ 44

1. Z zastrzeżeniem § 49, Bank za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 może wysyłać wiadomości do Użytkownika.

§ 45

1. Za czynności realizowane w ramach usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto, Bank pobiera opłaty i prowizje zgodnie z obowiązującą w tym zakresie Taryfą opłat i prowizji.

2. Zmiana opłat i prowizji za czynności realizowane w ramach usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto następuje na zasadach i warunkach określonych w regulaminie danego produktu w stosunku do którego dana opłata czy prowizja ma zastosowanie.

§ 46

1. Usługa bankowości elektronicznej Pocztowy24 dostępna jest przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu z zastrzeżeniem postanowień ust. 3.

2. Czasem właściwym dla wykonania transakcji płatniczych składanych za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto jest czas środkowoeuropejski (CET).

3. Bank ma prawo czasowo ograniczyć lub całkowicie uniemożliwić korzystanie z usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto. W takiej sytuacji Bank informuje Użytkownika za pośrednictwem strony internetowej Banku lub bezpośrednio w usłudze bankowości elektronicznej Pocztowy24.

§ 47

1. Reklamacje związane z korzystaniem z usług i produktów dostępnych za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto Użytkownik składa na zasadach określonych w regulaminach poszczególnych produktów, których reklamacja dotyczy.

2. Bank może wymagać potwierdzenia na piśmie reklamacji złożonej za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto.

3. O wyniku postępowania reklamacyjnego Bank informuje pisemnie lub w inny uzgodniony z Użytkownikiem sposób.

§ 48

1. W trakcie trwania Umowy strony porozumiewają się w języku polskim. Prawem właściwym do zawarcia i wykonania Umowy jest prawo polskie.

2. Sądem właściwym dla rozstrzygania sporów związanych z wykonywaniem Umowy jest sąd właściwy miejscowo, ustalony zgodnie z przepisami kodeksu postępowania cywilnego.

3. Po wykorzystaniu trybu, o którym mowa w § 48, spory wynikające z Umowy mogą być rozstrzygane w trybie pozasądowym, zgodnie z regulaminem bankowego arbitrażu konsumenckiego, przez arbitra bankowego działającego przy Związku Banków Polskich.

4. Regulamin bankowego arbitrażu konsumenckiego dostępny jest na stronie www.zbp.pl.

§ 49

1. Zmiana niniejszych Warunków może nastąpić z ważnych przyczyn.
2. Za ważne przyczyny uznaje się:
 - 1) wprowadzenie nowych lub modyfikacja dotychczasowych przepisów prawa, które bezpośrednio lub pośrednio wpływają na postanowienia niniejszych warunków i na zakres świadczonych usług,
 - 2) wszelkie rekomendacje i zalecenia instytucji nadzoru finansowego lub innych właściwych urzędów i organów,
 - 3) rozszerzenie funkcjonalności usługi bankowości elektronicznej Poczty24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto,
 - 4) wprowadzenie nowych lub rezygnację z prowadzenia dotychczasowych usług i produktów świadczonych w ramach zawartej z Użytkownikiem Umowy.
3. Informacja o zmianie Warunków oraz związanych z nią uprawnieniach Użytkownika, zostanie przekazana w trybie przewidzianym dla powiadomienia Posiadacza o zmianie Regulaminów produktowych.
4. Zmiana postanowień niniejszych Warunków spowodowana rozszerzeniem funkcjonalności usługi bankowości elektronicznej Poczty24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto nie powoduje konieczności ich wypowiedzenia, o ile zmiany nie wpłyną na zakres dotychczasowych usług świadczonych Użytkownikowi lub wysokość ponoszonych przez Użytkownika opłat i prowizji z tego tytułu.

www.pocztowy.pl

infolinia 801 100 500

opłata zgodnie z taryfą operatora