

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



Warszawa, czerwiec 2018 r.

Rozdział 1. **Postanowienia ogólne**

§ 1

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

1. usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24,
2. usługi bankowości telefonicznej Telekonto,
3. usługi powiadamianie SMS PocztowySMS.

§ 2

1. Użyte w niniejszych Warunkach określenia oznaczają:
 - 1) **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,
 - 2) **certyfikat** – narzędzie umożliwiające za pomocą odpowiednich środków technicznych identyfikację i weryfikację autentyczności złożonej przez Użytkownika w usłudze bankowości elektronicznej Pocztowy24 dyspozycji; certyfikat dodatkowo zabezpieczony jest hasłem certyfikatu,
 - 3) **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,
 - 4) **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, 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 autoryzacji za pomocą certyfikatu,
 - 5) **identyfikator SMS** – identyfikator produktu definiowany przez Użytkownika w ramach usługi powiadamianie SMS PocztowySMS ciąg maksymalnie 9 liter, cyfr i znaku specjalnego (dla doładowań telefonów komórkowych), lub 12 liter, cyfr i znaku specjalnego (dla pozostałych operacji); dopuszczalnym znakiem specjalnym jest myślnik,
 - 6) **Infolinia** – narzędzie umożliwiające dostęp do usługi bankowości telefonicznej Telekonto zarówno w opcji obsługi w automatycznym systemie samoobsługowym (IVR) jak i bezpośrednio przez Konsultanta,
 - 7) **IVR** – skrót od ang. Interactive Voice Response; automatyczny samoobsługowy system obsługi zapytań i dyspozycji Użytkowników,
 - 8) **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
 - 9) **kod SMS** - sześciocyfrowy kod wysyłany przez Bank na wskazany przez Użytkownika numer telefonu komórkowego w celu autoryzacji operacji lub innych dyspozycji składanych za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24,

- 10) **Konsultant** – operator usługi bankowości telefonicznej Telekonto,
 - 11) **NIK**– indywidualny Numer Identyfikacyjny Klienta, ciąg znaków składający się z ośmiu cyfr nadawanych przez Bank, który wraz z hasłem służy do identyfikacji Użytkownika w usłudze bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usłudze bankowości telefonicznej Telekonto,
 - 12) **pakiet SMS** - pula wiadomości SMS w usłudze powiadamianie SMS PocztowySMS, którą Użytkownik może wykorzystać w miesiącu kalendarzowym na zapytania w ramach tej usługi,
 - 13) **powiadamianie SMS PocztowySMS** – usługa polegająca na przekazywaniu komunikatów dotyczących rachunku płatniczego za pośrednictwem wiadomości SMS,
 - 14) **Prawo bankowe** - ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (tekst jednolity Dz. U. z 2017 r. poz. 1876 z późn. zm.),
 - 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) **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,
 - 17) **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,
 - 18) **Użytkownik**– osoba będąca 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 Pocztowy24 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.
 - 19) **Umowa** – umowa na podstawie której Bank udostępnia i świadczy Użytkownikowi usługę bankowości elektronicznej Pocztowy24 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 Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto,
 - 20) **usługa bankowości elektronicznej Pocztowy24** – usługa polegająca na dostępie do rachunku przez Internet, umożliwiającą sprawdzenie salda rachunku , zmianę limitów dla płatności bezgotówkowych i transakcji dokonywanych przy użyciu karty debetowej lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku,
 - 21) **usługa bankowości telefonicznej Telekonto** - usługa polegająca na dostępie do rachunku przez telefon za pośrednictwem infolinii dostawcy, umożliwiającą w szczególności sprawdzenie salda rachunku lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku;
2. Pozostałe określenia użyte w niniejszych Warunkach zdefiniowane są w odpowiednim regulaminie produktu lub usługi, do którego została udostępniona usługa bankowości elektronicznej Pocztowy24 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 oraz art. 34-37, art. 40 ust. 3 i 4, art. 45, 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 póź. 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 § 48.
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 2. 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 w przypadku udostępnienia usług, o których mowa w § 6 ust. 1,
 - 2) w usłudze bankowości elektronicznej Pocztowy24 – w przypadku udostępnienia usług, o których mowa w § 6 ust. 1 pkt 2),
 - 3) za pośrednictwem strony internetowej Banku,
 - 4) za pośrednictwem usługi bankowości telefonicznej Telekonto.
2. Warunkiem korzystania z powiadamiania SMS PocztowySMS jest prawidłowa aktywacja tej usługi i posiadanie przez Użytkownika zarejestrowanego w Banku kontaktowego numeru telefonu komórkowego.

§ 6

1. Bank na wniosek Użytkownika udostępnia wskazaną przez niego usługę z zastrzeżeniem postanowień ust.6:
 - 1) usługę bankowości elektronicznej Pocztowy24,
 - 2) powiadamianie SMS PocztowySMS,
 - 3) 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 § 47.
4. Dostęp do powiadamiania SMS PocztowySMS możliwy jest dla Użytkownika posiadającego telefon komórkowy w sieci operatorów krajowych GSM. Warunek, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym dotyczy także usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 w przypadku,

gdy sposobem autoryzacji są kody SMS.

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 prowadzących działalność gospodarczą,
 - 2) lokaty terminowe,
 - 3) bankowe produkty kredytowe,
 - 4) 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 udostępnia następujące metody autoryzacji:
 - 1) autoryzacja za pomocą kodu SMS,
 - 2) autoryzacja za pomocą certyfikatu.
2. Zmiany sposobu autoryzacji Użytkownik może dokonać bezpośrednio w usłudze bankowości elektronicznej Pocztowy24, za pośrednictwem bankowości telefonicznej Telekonto

lub bezpośrednio w placówkach Banku lub placówkach Poczty Polskiej.

3. Warunkiem korzystania z autoryzacji, o której mowa w ust. 1 pkt. 1) jest posiadanie zarejestrowanego w danych Użytkownika telefonu komórkowego z uwzględnieniem § 6 ust. 4.

§ 10

1. Warunkiem aktywacji sposobu autoryzacji 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 autoryzacji 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 Poczty24 w zakładce do obsługi certyfikatu wybierając odpowiednią opcję z uwzględnieniem postanowień §11ust.2.
4. Certyfikat można aktywować:
 - 1) bezpośrednio w usłudze bankowości elektronicznej Poczty24,
 - 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 Poczty24.
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 Poczty24 Użytkownik zatwierdza dotychczasową metodą autoryzacji 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 autoryzacji na kody SMS.

§ 12

1. Do pierwszego logowania do usługi bankowości elektronicznej Poczty24 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 Poczty24 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 telefonu komórkowego,
 - 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 osób trzecich,
 - 4) dodatkowo należy zweryfikować czy zmiana hasła następuje w bezpiecznym połączeniu internetowym zgodnie z zasadami, o których mowa w § 45.
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 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. W ramach powiadamiania SMS PocztySMS, Użytkownik może realizować określone dyspozycje. Wykaz dyspozycji możliwych do realizacji określony jest na stronie internetowej Banku.
2. W celu zrealizowania wybranej dyspozycji w ramach powiadamiania SMS Poczty SMS, Użytkownik z zarejestrowanego w tej usłudze numeru telefonu komórkowego wysyła wiadomość na właściwy numer telefonu.
3. Wiadomość, o której mowa w ust. 2 musi zawierać wszystkie niezbędne informacje, a także posiadać właściwą treść zapytania.
4. Numer telefonu na który należy wysłać zapytanie, wykaz niezbędnych informacji, a także schemat budowy zapytania w wiadomości SMS, o których mowa odpowiednio w ust. 2 i 3 dostępne są na stronie internetowej Banku.
5. Użytkownik powiadamianie SMS PocztySMS wybiera odpowiedni pakiet SMS zgodnie z obowiązującą Taryfą opłat i prowizji. Pula SMS'ów w ramach danego pakietu SMS obowiązuje do końca miesiąca kalendarzowego w którym został on aktywowany; zasada ta ma zastosowanie także w przypadku zmiany pakietu SMS w trakcie miesiąca kalendarzowego z zastrzeżeniem, iż nowy pakiet zostanie aktywowany z początkiem kolejnego miesiąca kalendarzowego. Niewykorzystane SMS'y nie przechodzą na kolejny miesiąc.
6. Płatny pakiet SMS jest automatycznie odnawiany na kolejne okresy, do momentu złożenia odmiennej dyspozycji w tym zakresie przez Użytkownika lub do momentu kiedy opłata nie mogła zostać prawidłowo pobrana z rachunku z przyczyn nie leżących po stronie Banku. Brak pobrania opłaty za pakiet w danym miesiącu, skutkuje wyłączeniem płatnego pakietu SMS.
7. Bezpłatny pakiet SMS jest odnawiany do momentu wyłączenia – przez Bank lub na wniosek

Użytkownika – produktu z powiadamianie SMS PocztowySMS, dla którego przysługuje bezpłatny pakiet SMS.

8. Po wykorzystaniu puli bezpłatnych SMS, Bank pobiera opłatę za każdą wiadomość SMS, zgodnie z obowiązującą Taryfą opłat i prowizji.
9. W przypadku o którym mowa w ust. 8 i braku wskazania w usłudze powiadamianie SMS PocztowySMS rachunku do pobierania opłat i prowizji, możliwe są jedynie do realizacji dyspozycje bezpłatne.
10. Użytkownik w usłudze bankowości elektronicznej Pocztowy24 może sprawdzić historię wysłanych i otrzymanych wiadomości SMS w ramach powiadamianie SMS PocztowySMS za okres ostatnich dwóch miesięcy kalendarzowych. Pełna informacja o wysłanych i otrzymanych wiadomościach SMS dostępna jest w placówkach Banku.

§ 14

1. Po wysłaniu zapytania z zarejestrowanego w usłudze powiadamianie SMS PocztowySMS numeru telefonu komórkowego, Użytkownik każdorazowo otrzyma zwrotną wiadomość SMS na numer telefonu komórkowego, z którego zostało wysłane zapytanie.
2. Zwrotna wiadomość SMS każdorazowo będzie zawierała nagłówek Bank Pocztowy, informacje z zapytania lub informacje o błędzie (np. brak zdefiniowanego rachunku, nieprawidłowe zapytanie, niezidentyfikowany użytkownik), a także informacje o odpłatności za otrzymany SMS, zgodnie z postanowieniami ust. 3.
3. W treści wysłanej wiadomości w ramach powiadamianie SMS PocztowySMS, Bank będzie udzielał dodatkowo informacji o:
 - 1) sposobie pobrania opłaty za otrzymany SMS w przypadku korzystania z pakietu płatnych SMS'ów, lub
 - 2) liczbie wykorzystanych już SMS z puli posiadanego pakietu SMS – gdy Użytkownik korzysta z puli płatnego lub bezpłatnego pakietu SMS.

§ 15

1. Wiadomość SMS, zawierająca kod SMS służący potwierdzeniu /autoryzacji operacji, transakcji lub dyspozycji złożonej przez Użytkownika, Bank wysyła na zarejestrowany w systemie Banku numer telefonu komórkowego Użytkownika.
2. Wiadomość SMS będzie każdorazowo zawierała nagłówek Bank Pocztowy oraz następujące informacje:
 - 1) numer kolejny operacji realizowanej w danym dniu przez danego Użytkownika,
 - 2) datę oraz czas zlecenia wykonania operacji,
 - 3) informację o rodzaju transakcji,
 - 4) rachunek na rzecz, którego realizowana jest transakcja płatnicza w formacie 2 pierwsze oraz 4 ostatnie cyfry NRB (w szczególnych przypadkach numer rachunku może być w formie maskowanej),
 - 5) kwotę – w przypadku transakcji płatniczej,
 - 6) kod SMS do autoryzacji transakcji.
3. Jeżeli kod SMS będzie służył autoryzacji dyspozycji innej niż transakcja płatnicza, wówczas wiadomość będzie zawierała także informację o tej konkretnej dyspozycji.
4. Przypadki, o których mowa w ust. 2 pkt. 4 określone są na stronie internetowej Banku.

§ 16

1. Bank zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy bez podania przyczyny.

Rozdział 3. Zawieranie umów i składanie oświadczeń woli

§ 17

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.
- 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.
 - Złożenie oświadczenia woli każdorazowo wymaga autoryzacji 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.
 - 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.
 - 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 4. Identyfikacja Użytkownika usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto

§ 18

- Identyfikacja Użytkownika następuje poprzez:
 - prawidłowe podanie NIK oraz hasła lub hasła jednorazowego, w przypadku usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 lub usługi bankowości telefonicznej Telekonto,
 - wysłanie właściwego komunikatu z identyfikatorem produktu lub usługi wraz z pozytywnym zweryfikowaniem numeru telefonu komórkowego dla danego Użytkownika w przypadku powiadamianie SMS PocztowySMS.
- Dodatkowo w sytuacji korzystania z usługi bankowości telefonicznej Telekonto w celu jednoznacznej weryfikacji tożsamości, Bank może żądać podania przez Użytkownika dodatkowych danych.

§ 19

- Kolejne trzykrotne, błędne podanie przez Użytkownika danych identyfikacyjnych w usłudze bankowości elektronicznej Pocztowy24 lub usłudze bankowości telefonicznej Telekonto, powoduje zablokowanie kanału w którym nastąpiło błędne logowanie.
- Licznik prób błędnej identyfikacji jest kasowany po poprawnym zalogowaniu się przez Użytkownika.

Rozdział 5. Realizacja i autoryzacja dyspozycji za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto

§ 20

- Autoryzacja dyspozycji składanych przez Użytkownika obejmuje:
 - w usłudze bankowości elektronicznej Pocztowy24:
 - akceptację złożonej dyspozycji i wprowadzenie otrzymanego kodu SMS lub podania hasła i wskazania lokalizacji pliku z certyfikatem,
 - akceptację złożonej dyspozycji w przypadku o którym mowa w ust. 2,
 - w usłudze bankowości telefonicznej Telekonto:
 - dla dyspozycji składanych za pośrednictwem serwisu automatycznego IVR – poprawne logowanie się za pomocą NIK i hasła oraz zatwierdzenie dyspozycji poprzez wybór wskazanego klawisza na klawiaturze telefonu,
 - dla dyspozycji składanych za pośrednictwem Konsultanta – zaakceptowanie danych odczytanych przez Konsultanta.
- Realizacja określonych przez Bank dyspozycji nie wymaga autoryzacji za pomocą kodu SMS lub

certyfikatu. W takiej sytuacji autoryzacja następuje wyłącznie na podstawie identyfikacji Użytkownika, o której mowa w § 18.

3. Prawidłowa autoryzacja przez Użytkownika dyspozycji lub transakcji płatniczej oznacza zgodę na jej realizację.

§ 21

1. Bank weryfikuje prawidłowość autoryzacji złożonej dyspozycji lub transakcji płatniczej poprzez:
 - 1) weryfikację danych wprowadzonych podczas logowania się Użytkownika do usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto w zakresie zgodności poniższych danych:
 - a) numeru NIK Użytkownika,
 - b) hasła dostępu lub hasła jednorazowego,
 - 2) weryfikację zgodności wprowadzonego przez Użytkownika kodu SMS z kodem SMS wysłanym przez Bank do autoryzacji konkretnej dyspozycji lub transakcji płatniczej, o ile taka autoryzacja jest wymagana,
 - 3) weryfikację telefonu komórkowego z którego wysłano zapytanie z numerem telefonu komórkowego, który zapisany jest w danych Użytkownika – w przypadku powiadamianie SMS PocztowySMS,
 - 4) weryfikację aktywacji przez Użytkownika danej usługi, a także poprawność złożonego zapytania.

§ 22

1. Kod SMS wysłany przez Bank na podany 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 zautoryzowana za pomocą tego kodu zgodnie z postanowieniami § 15. Kod SMS może zostać użyty tylko do autoryzacji dyspozycji lub transakcji dla której został wygenerowany.

§ 23

1. W przypadku wprowadzenia błędnego kodu SMS i zatwierdzenia autoryzacji dyspozycji, ponowna próba autoryzacji tej dyspozycji wymaga wygenerowania nowego kodu SMS.
2. Błędne podanie kodu SMS do autoryzacji transakcji płatniczej lub dyspozycji w usłudze bankowości elektronicznej Pocztowy24 nie powoduje zablokowania tego dostępu.

§ 24

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 weryfikować poprawność danych odbiorcy w tym jego numer rachunku bankowego.

§ 25

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 powiadamiania SMS PocztowySMS – otrzymanie przez Bank poprawnego zapytania SMS,
- 3) w przypadku usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 – autoryzację i odpowiednio wysłanie przez Użytkownika dyspozycji do realizacji.

§ 26

1. Użytkownik może odwołać zlecenie płatnicze do momentu jego otrzymania przez Bank.
2. W przypadku zlecenia płatniczego z przyszłą datą realizacji – zlecenie może zostać odwołane nie później, niż do końca dnia roboczego poprzedzający uzgodniony dzień realizacji.

§ 27

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,
 - 3) w przypadku powiadamiania SMS PocztowySMS poprzez pozytywną zwrotną odpowiedź w formie wiadomości tekstowej SMS.

§ 28

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.

§ 29

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 wpisaniu identyfikatora i hasła dostępu do usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 następuje zalogowanie Użytkownika, a jednocześnie prezentowany będzie 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 Poczтовым 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 Agenta rozliczeniowego przekazywana 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 zrealizowana wyłącznie z rachunków w złotych polskich.
6. W przypadku, gdy zrealizowanie polecenia przelewu nie będzie możliwe lub polecenie przelewu realizowana 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 autoryzacji wystawionej poleceniu przelewu lub brak możliwości zrealizowania polecenia przelewu w usłudze bankowości elektronicznej Pocztowy24, 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 której 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 prawidłowej autoryzacji polecenia przelewu następuje automatyczne wylogowanie z usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 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 skutkował brakiem możliwości dokonania takiego polecenia przelewu. W takiej sytuacji Użytkownik otrzyma stosowny komunikat o przekroczeniu czasu na realizację polecenia przelewu.

§ 30

1. Zmiany 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 telefonu komórkowego do kontaktu z Bankiem, do autoryzacji za pomocą kodów SMS i do zapytań SMS w przypadku aktywnego powiadamiania SMS PocztowySMS.

§ 31

1. Transakcje płatnicze realizowane za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 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 6. Limity kwotowe transakcji płatniczych w usłudze bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usłudze bankowości telefonicznej Telekonto

§ 32

1. Na wniosek Użytkownika usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto z uwzględnieniem postanowień ust. 4, Bank może wprowadzić dla danego Użytkownika następujące limity kwotowe transakcji płatniczych w Pocztowy24:
 - 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 7. Blokowanie i odblokowanie dostępu do usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto

§ 33

1. Użytkownik może zablokować dostęp do usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 za pośrednictwem powiadamiania SMS PocztowySMS, z zastrzeżeniem postanowień ust. 2.
2. Opcję blokady w usłudze bankowości elektronicznej Pocztowy24 za pośrednictwem powiadamiania SMS PocztowySMS Użytkownik może uaktywnić w sposób, o którym mowa w ust. 3.
3. Aktywacja opcji blokowania usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 za pośrednictwem powiadamianie SMS PocztowySMS możliwe jest:
 - 1) bezpośrednio w usłudze bankowości elektronicznej Pocztownym24,
 - 2) telefonicznie za pośrednictwem usługi bankowości telefonicznej Telekonto,
 - 3) bezpośrednio w placówce Banku i placówce Poczty.
4. W przypadku podjęcia przez Bank informacji, iż numer telefonu komórkowego, który wykorzystywany jest w usłudze bankowości elektronicznej Pocztowy24, usłudze bankowości telefonicznej Telekonto i powiadamianiu SMS PocztowySMS należy do innej osoby, niż Użytkownik Bank blokuje dostęp do tej usługi.
5. W sytuacji, o której mowa w ust. 4 Bank jednocześnie informuje Użytkownika o fakcie zablokowania dostępu do bankowości elektronicznej.

§ 34

1. Postanowienia, o których mowa w § 33 mają odpowiednio zastosowanie do blokowania dostępu do usługi bankowości telefonicznej Telekonto.
2. Przyjęcie zlecenia zablokowania usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 lub usługi bankowości telefonicznej Telekonto poprzez powiadamianie SMS PocztowySMS potwierdzone jest wysłaniem przez Bank wiadomości SMS o realizacji takiego zlecenia na numer telefonu, z którego wysłano zlecenie.

§ 35

Odblokowanie dostępu do usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24, usługi bankowości telefonicznej Telekonto i powiadamiania SMS PocztowySMS, jest możliwe:

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

§ 36

1. 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.
2. W przypadku zablokowania dostępu z powodu, o którym mowa w ust. 1 odpowiednie zastosowanie mają postanowienia, o których mowa w § 33 ust. 5.

§ 37

1. Odblokowanie dostępu usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24, 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 8. Odpowiedzialność

§ 38

1. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za dyspozycje i transakcje realizowane za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto na zasadach określonych w niniejszych Warunkach, a także w regulaminie danego produktu lub usługi, którego dyspozycja dotyczy.
2. W przypadku wystąpienia nieautoryzowanej, niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji płatniczej, Bank zwraca niezwłocznie na rachunek Użytkownika, kwotę tej transakcji płatniczej.
3. W przypadku wystąpienia nieautoryzowanej, niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji płatniczej i braku powiadomienia Banku w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku, roszczenia Użytkownika z tego tytułu wygasają.
4. Postanowienia o których mowa w ust. 3 nie mają zastosowania w przypadku, gdy Bank nie udostępnił informacji o nieautoryzowanej, niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji płatniczej na zasadach określonych we właściwych regulaminach.

§ 39

1. Bank zobowiązuje się do:
 - 1) zachowania poufności wszystkich danych służących do identyfikacji Użytkownika w usłudze bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usłudze bankowości telefonicznej Telekonto,
 - 2) zachowania poufności danych służących do autoryzacji dyspozycji składanych z wykorzystaniem usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto,
 - 3) zapewnienia Użytkownikowi dostępu do bieżącej informacji o rachunkach i produktach udostępnionych za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto z uwzględnieniem postanowień § 52 ust. 2.

2. Bank odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej zainicjowanej przez Użytkownika z zastrzeżeniem postanowień § 38. 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.

§ 40

1. Bank niezwłocznie zwraca Użytkownikowi kwotę niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji płatniczej, w związku z postanowieniami § 39 albo w przypadku, gdy Użytkownik korzysta z rachunku płatniczego, przywraca obciążony rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej.
2. Po otrzymaniu przez Bank kwoty transakcji płatniczej, Bank niezwłocznie przekazuje do dyspozycji Użytkownika kwotę tej transakcji płatniczej.
3. W sytuacji, o której mowa w ust. 2 Bank odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej i odpowiednio uznaje rachunek Użytkownika kwotą tej transakcji płatniczej albo w przypadku, gdy Użytkownik korzysta z rachunku płatniczego doprowadza rachunek Użytkownika do stanu jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej.

§ 41

1. W przypadku, gdy zlecenie płatnicze zainicjowane zostało przez Użytkownika, Bank odpowiada wobec odbiorcy za prawidłowe przekazanie zlecenia płatniczego do banku odbiorcy.
2. Po otrzymaniu kwoty transakcji płatniczej, Bank niezwłocznie udostępnia Użytkownikowi kwotę tej transakcji płatniczej.

§ 42

1. W przypadku niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji płatniczej Bank, na wniosek Użytkownika podejmuje niezwłocznie działania w celu prześledzenia transakcji płatniczej. O rezultacie Bank powiadamia Użytkownika.
2. Odpowiedzialność o której mowa w § 40 i 41 obejmuje także opłaty oraz odsetki, o ile Użytkownik został nimi obciążony w rezultacie niewykonania lub nienależytego wykonania transakcji płatniczej.
3. Odpowiedzialność określona w § 40 i 41 nie wyłącza roszczeń wynikających z zawartej z Użytkownikiem umowy.

§ 43

1. Odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej jest wyłączona w przypadku siły wyższej lub w sytuacji, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie wynika z przepisów prawa.
2. Bank nie ponosi odpowiedzialności za niezrealizowane transakcje płatnicze na skutek podania przez Użytkownika błędnego unikatowego identyfikatora.

Rozdział 9. Zasady bezpieczeństwa usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto

§ 44

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 danych służących do identyfikacji i autoryzacji 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 związanej z korzystaniem z usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto, która to awaria może wpłynąć na poziom bezpieczeństwa korzystania z tej usługi.
4. Użytkownik zobowiązany jest kontrolować informacje prezentowane przez 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 osoby trzecie, Użytkownik zobowiązany jest zablokować dostęp do usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24, usługi bankowości telefonicznej Telekonto i powiadamiania SMS PocztowySMS i powiadomić o takiej sytuacji Bank.

§ 45

1. Użytkownik zobowiązany jest do zapamiętania lub przechowywania danych umożliwiających dostęp do systemu 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 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. Urządzenie na którym Użytkownik korzysta z usług bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto powinno posiadać aktualne i legalne oprogramowanie antywirusowe oraz wykrywające oprogramowanie szpiegujące.
6. Telefon komórkowy wykorzystywany 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 urządzeń telekomunikacyjnych.
8. Nieprzestrzeganie zasad określonych w niniejszych Warunkach jest podstawą do stwierdzenia przez Bank niezachowania przez Użytkownika należytej staranności.

§ 46

1. Bank zastrzega sobie prawo dokonania blokady dostępu dla Użytkownika do usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24, usługi bankowości telefonicznej Telekonto i powiadamiania SMS PocztowySMS ze względów bezpieczeństwa.
2. Przez względy bezpieczeństwa należy rozumieć sytuacje nieuprawnionego dostępu osób trzecich do produktów lub usług bankowych za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24, usługi bankowości telefonicznej Telekonto i powiadamiania SMS PocztowySMS 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 i powiadamiania SMS PocztowySMS.
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.

§ 47

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 urządzenia, 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.

§ 48

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 urządzeniu Użytkownika do czasu wylogowania się z usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24, opuszczenia strony internetowej lub wyłączenia przeglądarki internetowej.

Rozdział 10. Rozwiązanie Umowy o usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto

§ 49

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.

§ 50

1. Bank może wypowiedzieć Umowę w zakresie świadczenia usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto oraz powiadamianie SMS PocztowySMS:
 - 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 odroczonej datą realizacji, zostaną zrealizowane zgodnie z tą dyspozycją.

Rozdział 11. Dane osobowe

§ 51

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika jest Bank.
2. Dane osobowe Użytkownika są zbierane w celu zawarcia i realizacji Umowy.
3. Odbiorcami danych osobowych Użytkownika mogą być podmioty określone w art. 105 Prawa bankowego.
4. Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania.
5. Obowiązek podania przez Użytkownika danych osobowych wynika z przepisów Prawa bankowego.

Rozdział 12. Postanowienia końcowe

§ 52

1. Użytkownik korzystający z usługi udostępniania wyciągów za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 zobowiązany jest do archiwizowania wyciągów na trwałym nośniku informacji.
2. W przypadku zamknięcia danego rachunku lub produktu wyciągi z tego rachunku nie będą dostępne w usłudze bankowości elektronicznej Pocztowy24. W takim przypadku Użytkownik może otrzymać wyciąg w placówce Banku.

§ 53

1. Bank za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i powiadamianie SMS PocztowySMS może wysyłać wiadomości do Użytkownika.
2. Użytkownik zobowiązany jest co najmniej raz w miesiącu do odbierania wiadomości wysyłanych przez Bank za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24.

§ 54

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.

§ 55

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 .

§ 56

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.

§ 57

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 § 56, 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.

§ 58

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 i usługi bankowości telefonicznej ,
 - 4) wprowadzenie nowych lub rezygnację z prowadzenia dotychczasowych usług i produktów świadczonych w ramach zawartej z Użytkownikiem Umowy.

§ 59

1. Bank zawiadamia Użytkownika o zmianie Warunków poprzez wysłanie wiadomości za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 z uwzględnieniem postanowień

ust. 2, nie później niż dwa miesiące przed proponowaną datą wejścia w życie zmian Warunków, chyba że Strony inaczej postanowiły w Umowie. Dodatkowo, Bank udostępni odpowiedni Komunikat o zmianie Warunków na stronie internetowej Banku.

2. W przypadku, gdy Użytkownik korzysta wyłącznie z:
 - 1) powiadamiania SMS PocztowySMS - informacja o zmianie Warunków wysyłana jest w wiadomości SMS na numer telefonu komórkowego zdefiniowany w tej usłudze,
 - 2) usługi bankowości telefonicznej Telekonto – informacja o zmianie Warunków udostępniana jest za pośrednictwem tej usługi.
3. Jeżeli przed proponowaną datą wejścia w życie zmian Użytkownik nie złoży pisemnego sprzeciwu wobec tych zmian, uważa się je za przyjęte.
4. Użytkownik ma prawo przed proponowaną datą wejścia w życie zmian wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym bez ponoszenia opłat. W przypadku, gdy Użytkownik zgłosi sprzeciw wobec zaproponowanych zmian, ale nie dokona wypowiedzenia Umowy, wygasa ona z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie tych zmian.

§ 60

Zmiana postanowień niniejszych Warunków spowodowana rozszerzeniem funkcjonalności usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej Telekonto oraz powiadamiania SMS PocztowySMS 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.