

Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną
dla Klientów instytucjonalnych
w Banku Pocztowym S.A.

14 września 2019 r.

Rozdział I - Postanowienia ogólne

§ 1

Niniejsze „Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną dla Klientów instytucjonalnych w Banku Pocztowym S.A.”, zwane dalej Warunkami, określają zasady świadczenia usług bankowości elektronicznej Poczty24 dla Klientów instytucjonalnych przez Bank Poczty S.A.

§ 2

Użyte w niniejszych Warunkach określenia oznaczają:

1. **Administrator aplikacji** – osoba fizyczna, wyznaczona przez Klienta do zarządzania w jego imieniu Aplikacją.
2. **Aplikacje** – udostępniane Klientowi przez Bank aplikacje umożliwiające korzystanie z usługi bankowości elektronicznej, składające się z dwóch modułów:
 - 1) Serwis bankowości internetowej – moduł udostępniany Klientowi za pośrednictwem strony www.poczty24.pl. Bank zastrzega możliwość zmiany domeny internetowej, pod którą będzie dostępna Aplikacja, stosowna informacja o zmianie domeny będzie udostępniona na Stronie internetowej Banku.
 - 2) Home-banking – moduł instalowany u Klienta i udostępniany poprzez połączenie internetowe VPN lub poprzez połączenie telekomunikacyjne.Moduł dostępu do Aplikacji, z którego Klient będzie korzystał, określony jest w odrębnej pisemnej dyspozycji dotyczącej uruchomienia usługi bankowości elektronicznej.
3. **Autoryzacja** - zgoda Klienta na wykonanie przez Bank dyspozycji wyrażona w sposób przewidziany w Umowie.
4. **Bank** – Bank Poczty S.A. z siedzibą w Bydgoszczy przy ul. Jagiellońska 17, 85-95 Bydgoszcz, wpisany do Krajowego Rejestru Sądowego w Sądzie Rejonowym w Bydgoszczy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000010821, numer NIP 554-03-14-271, o kapitale zakładowym 128 278 080 złotych w całości wpłaconym, w stosunku do którego organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.
5. **Certyfikat** – narzędzie umożliwiające za pomocą odpowiednich środków technicznych weryfikację tożsamości Użytkownika przy logowaniu do usługi bankowości elektronicznej Poczty24 oraz weryfikację autentyczności złożonej przez Użytkownika w usłudze bankowości elektronicznej Poczty 24 dyspozycji; certyfikat dodatkowo zabezpieczony jest hasłem certyfikatu.
6. **Dane biometryczne** - dane osobowe wrażliwe, o których mowa w art. 4 pkt 14 RODO obejmujące cechy behawioralne Użytkownika.
7. **Dzień roboczy** – dzień, w którym Bank prowadzi działalność niezbędną do dyspozycji, za wyjątkiem sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy.
8. **e-transfer Poczty24** – usługa udostępniona Użytkownikowi usługi bankowości elektronicznej Poczty24, umożliwiająca realizację transakcji płatniczej na rzecz sprzedającego towar lub usługi realizowana bezpośrednio w sieci Internet.
9. **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 Poczty24 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 Poczty24,
 - c) hasło certyfikatu - hasło definiowane przez Użytkownika w momencie generowania nowego certyfikatu, stosowane także każdorazowo przy uwierzytelnianiu za pomocą certyfikatu.
10. **Identyfikator (login/NIK)** – nazwa przypisana Klientowi/Użytkownikowi Aplikacji stanowiąca jeden z elementów weryfikacji tożsamości Użytkownika.
11. **indywidualne dane uwierzytelniające** – indywidualne dane zapewniane użytkownikowi przez Bank do celów uwierzytelnienia.
12. **Infolinia** – narzędzie umożliwiające dostęp do usługi bankowości telefonicznej Telekonto zarówno w opcji obsługi w automatycznym systemie samoobsługowym (IVR) jak i bezpośrednio przez Konsultanta.
13. **IVR** – skrót od ang. Interactive Voice Response; automatyczny samoobsługowy system obsługi zapytań i dyspozycji Użytkowników.
14. **Karta Wzorów Podpisów** – zgodnie z definicją zamieszczoną w Regulaminie prowadzenia rachunków bankowych oraz wydawania i używania kart płatniczych biznes dla Klientów instytucjonalnych w Banku Pocztowym S.A.
15. **Klient** - rezydent lub nierezydent prowadzący działalność gospodarczą jako:
 - 1) osoba fizyczna,
 - 2) osoba prawna,
 - 3) jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, posiadająca zdolność prawną oraz zdolność do czynności prawnych,

- który zawarł z Bankiem Umowę i który jednocześnie jest użytkownikiem usług płatniczych oferowanych przez Bank w ramach zawartej Umowy.
16. **Kod identyfikacyjny** – kod służący do weryfikacji tożsamości Klienta korzystającego z Home-banking.
 17. **Kod SMS** – kod wysyłany przez Bank na wskazany przez Użytkownika numer telefonu komórkowego służący do weryfikowania tożsamości Użytkownika oraz uwierzytelniania składanych przez Użytkownika dyspozycji.
 18. **Komunikat** - zgodnie z definicją zamieszczoną w Regulaminie prowadzenia rachunków bankowych oraz wydawania i używania kart płatniczych biznes dla Klientów instytucjonalnych w Banku Pocztowym S.A.
 19. **Konsultant** – operator usługi bankowości telefonicznej Telekonto.
 20. **Klucz prywatny** – wygenerowany losowo (z wykorzystaniem algorytmu RSA) przez aplikację Home-banking ciąg znaków, który służy do autoryzowania przez Klienta zleczonych Bankowi dyspozycji.
 21. **Klucz publiczny** – wygenerowany przez aplikację Home-banking ciąg znaków mający związek z konkretnym Kluczem prywatnym, który służy do weryfikacji podpisu na zleconych przez Klienta dyspozycji.
 22. **Kopie klucza Użytkowników** – zaszyfrowane indywidualnym hasłem Użytkownika kopie Klucza prywatnego, używane w trakcie przygotowywania zleceń dyspozycji.
 23. **Numer dostępu** – udostępniany przez Bank numer telefonu, z którym łączy się komputer Klienta za pomocą modemu i aplikacji Home-banking.
 24. **Plik licencyjny** – plik systemowy aplikacji Home-banking na podstawie, którego Bank udziela zgody na korzystanie z aplikacji w zakresie określonym w niniejszych Warunkach.
 25. **Połączenie telekomunikacyjne** – sposób dostępu do aplikacji Home-banking za pomocą modemu sterowanego bezpośrednio lub za pomocą usługi systemu operacyjnego Dial-Up Networking i wykorzystujący Numer dostępu.
 26. **Prawo bankowe** - ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe.
 27. **Rachunek** – zgodnie z definicją zamieszczoną w Regulaminie prowadzenia rachunków bankowych oraz wydawania i używania kart płatniczych biznes dla Klientów instytucjonalnych w Banku Pocztowym S.A.
 28. **Regulamin** - Regulamin prowadzenia rachunków bankowych oraz wydawania i używania kart płatniczych biznes dla Klientów instytucjonalnych w Banku Pocztowym S.A.
 29. **Reklamacja** - wystąpienie skierowane do Banku przez Posiadacza lub Użytkownika karty, w którym Użytkownik zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank.
 30. **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),
 31. **Saldo rachunku** – stan środków Klienta zgromadzonych na Rachunku.
 32. **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.
 33. **Siła wyższa** – nieprzewidziane zdarzenie niezależne od stron Umowy spowodowane przyczyną zewnętrzną, któremu nie można było zapobiec, w tym działania władz państwowych, zamieszki, wojna, atak terrorystyczny, katastrofa.
 34. **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 umożliwiająca dostęp do usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24.
 35. **Taryfa** – „Taryfa opłat i prowizji bankowych stosowanych przez Bank Pocztowy S.A. dla Klientów instytucjonalnych”.
 36. **Umowa** – umowa o prowadzenie rachunków bankowych, o kartę płatniczą oraz o świadczenie usług drogą elektroniczną.
 37. **Unikalny profil Użytkownika** - profil Użytkownika zbudowany z zestawienia jego danych biometrycznych.
 38. **Usługa bankowości elektronicznej Pocztowy24**– 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.
 39. **Usługa bankowości telefonicznej Telekonto** – usługa polegająca na przekazywaniu informacji dotyczących rachunku płatniczego przez telefon za pośrednictwem infolinii Banku.
 40. **Uwierzytelnianie** – procedura umożliwiająca Bankowi weryfikację tożsamości użytkownika lub ważności stosowania konkretnego instrumentu płatniczego, łącznie ze stosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających.
 41. **Użytkownik** – Klient lub osoba fizyczna upoważniona przez Klienta do korzystania z Aplikacji, w tym do dokonywania w imieniu i na rzecz Klienta dyspozycji.
 42. **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 Pocztowy24 lub z usług bankowości telefonicznej Telekonto.
 43. **Wolne środki** – zgodnie z definicją zamieszczoną w Regulaminie prowadzenia rachunków bankowych oraz wydawania i używania kart płatniczych biznes dla Klientów instytucjonalnych w Banku Pocztowym S.A.

44. **Wyciąg z rachunku** – zestawienie transakcji i sald na rachunku Klienta za dany okres udostępniany w Serwisie bankowości internetowej.
45. **VPN (Virtual Private Network)** – technologia wykorzystywana w Home-banking umożliwiająca bezpieczną wymianę informacji pomiędzy komputerami poprzez sieci publiczne, takie jak Internet. Pakiety danych są szyfrowane oraz zabezpieczone przed modyfikacją. W celu nawiązania połączenia Klient posługuje się nazwą Użytkownika i hasłem dostępu do udostępnianego przez Bank serwera VPN.

Rozdział II – Udostępnienie usługi

§ 3

1. Bank w ramach usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 udostępnia Klientowi dostęp do usługi, zgodnie z parametrami określonymi w pisemnych dyspozycjach dotyczących uruchomienia usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i/lub usługi bankowości telefonicznej Telekonto, zaakceptowanych przez Bank. W przypadku Klientów, którym udostępniono usługę bankowości elektronicznej Pocztowy24 przed datą wejścia w życie niniejszych Warunków, do czasu złożenia nowej dyspozycji, obowiązują parametry usługi określone w załącznikach do właściwych umów, na podstawie których udostępniono usługę.
2. W kwestiach uregulowanych i wyraźnie nieuregulowanych w niniejszych Warunkach, Bank i Klient, na podstawie art. 16 oraz art. 33 ustawy o usługach płatniczych, wyłączają zastosowanie odpowiednich przepisów ustawy o usługach płatniczych w najszerszym dozwolonym przez nią zakresie. Jednocześnie, celem uniknięcia rozbieżności interpretacyjnych, uznaje się, iż w sytuacji, gdy zapisy Warunków nie określają w sposób odmienny praw i obowiązków Banku i Klienta w porównaniu z zakresem praw i obowiązków określonych ustawowo, to odpowiednie przepisy Ustawy o usługach płatniczych nie znajdują zastosowania.
3. Bank na podstawie Warunków i Umowy:
 - 1) zobowiązuje się do zapewnienia dostępu, za pośrednictwem urządzeń łączności przewodowej lub bezprzewodowej wykorzystywanych przez Klienta oraz Aplikacji, do środków pieniężnych zgromadzonych na Rachunkach Klienta,
 - 2) zobowiązuje się do udostępnienia Klientowi oprogramowania umożliwiającego instalację aplikacji Home-banking w wersji edukacyjnej oraz elektronicznego pliku licencyjnego umożliwiającego przekształcenie wersji edukacyjnej oprogramowania do wersji komercyjnej,
 - 3) udziela Klientowi, w okresie obowiązywania Umowy, licencji na korzystanie z Aplikacji w zakresie określonym w art. 74. ust. 4 pkt. 1. ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, tj. do trwałego lub czasowego zwielokrotnienia programu komputerowego w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie, w zakresie, w którym dla wprowadzania, wyświetlania, stosowania, przekazywania i przechowywania programu komputerowego niezbędne jest jego zwielokrotnienie,
 - 4) umożliwia, przy wykorzystaniu rozwiązań oraz oprogramowania, o których mowa w pkt 1) i 2), wykonywanie dyspozycyzleconych przez Klienta.
4. Klient na podstawie Warunków i Umowy:
 - 1) upoważnia Bank do obciążania Rachunków, określonych w pisemnych dyspozycjach Klienta dotyczących usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24, kwotami dokonanych operacji oraz należnymi Bankowi opłatami i prowizjami,
 - 2) jest zobowiązany do:
 - a) nieudostępniania osobom nieupoważnionym do korzystania z usług bankowości elektronicznej: Identyfikatorów, Kodów SMS, Kodów identyfikacyjnych, Kluczy prywatnych, Certyfikatów, Kopii kluczy Użytkowników, nazwy Użytkownika i hasła dostępu do sieci informatycznej Banku,
 - b) nieujawniania innych informacji o działaniu usługi bankowości elektronicznej Pocztowy 24, których ujawnienie może spowodować brak skuteczności mechanizmów zapewniających bezpieczeństwo zlecanych dyspozycji,
 - c) przechowywania Identyfikatorów, Kodów identyfikacyjnych, Kluczy prywatnych, Certyfikatów, Kopii kluczy Użytkowników oraz nazwy Użytkownika i hasła dostępu do sieci informatycznej Banku z zachowaniem należytej staranności i zachowywania zasad bezpieczeństwa określonych w § 4 – 6,
 - d) zmiany w terminie 14 dni, od dnia udostępnienia przez Bank elektronicznego pliku licencyjnego do Usługi, przekazanego przez Bank kodu identyfikacyjnego,
 - e) wczytania do aplikacji Home-banking, zgodnie z udostępnioną przez Bank dokumentacją użytkową systemu, pliku licencyjnego,
 - f) zwrotu do Banku w terminie 14 dni po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy pliku licencyjnego (w przypadku korzystania z aplikacji Home-banking),
 - g) przekazania do Banku pliku zawierającego Klucz publiczny (w przypadku korzystania z aplikacji Home-banking),
 - h) zapewnienia sprzętu komputerowego niezbędnego do działania Aplikacji oraz komunikacji z Bankiem zgodnie z wymaganiami zawartymi w instrukcjach szczegółowych dostępnych na Stronie internetowej Banku,

- i) zapoznania Użytkowników z zasadami korzystania z usługi bankowości elektronicznej określonymi w niniejszych Warunkach i instrukcjach szczegółowych dostępnych w Aplikacji i na Stronie internetowej Banku,
5. Zobowiązania określone w ust. 4 pkt 2) lit. a) - c) dotyczą również osób upoważnionych przez Klienta do korzystania z usług bankowości elektronicznej.
 6. W celu realizacji zobowiązania określonego w ust. 4 pkt 2) lit. f) Klient może dostarczyć plik licencyjny do Banku lub przesłać go pocztą elektroniczną na adres poczty elektronicznej Banku infokonto@pocztowy.pl.
 7. 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.
 8. Zmiany sposobu uwierzytelnienia Użytkownik może dokonać bezpośrednio w usłudze bankowości elektronicznej Pocztowy24, lub bezpośrednio w placówkach Banku. Warunkiem korzystania z metody uwierzytelniania, o której mowa w ust. 7 pkt 1) i 4) jest posiadanie zarejestrowanego w danych Użytkownika telefonu komórkowego znajdującego się w krajowym planie numeracji telefonicznej.
 9. Zarejestrowany telefon komórkowy powinien być używany wyłącznie przez Użytkownika (tj. niedopuszczalne jest współdzielenie zarejestrowanego telefonu z innymi osobami).
 10. W przypadkach określonych przepisami prawa Bank może odstąpić od obowiązku dokonania silnego uwierzytelnienia użytkownika.

Rozdział III – Zasady bezpieczeństwa

§ 4

1. W przypadku korzystania z Serwisu bankowości elektronicznej Pocztowy24, Bank przekazuje Klientowi hasło dostępu, które powinno być przez niego zmienione podczas pierwszego skorzystania z Serwisu bankowości elektronicznej Pocztowy24.
2. Dyspozycje Użytkownika uwierzytelniane są za pośrednictwem wybranej przez Użytkownika metody uwierzytelniania, o której mowa w §3 ust. 7.
3. Bank może wdrożyć dodatkowe mechanizmy zabezpieczające dla Użytkowników. O ich zastosowaniu Bank poinformuje na Stronie internetowej Banku.
4. Klient ma obowiązek niezwłocznego zgłoszenia Bankowi utraty lub ujawnienia osobom nieuprawnionym informacji o działaniu usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24, których utrata lub ujawnienie może spowodować obniżenie skuteczności mechanizmów zapewniających bezpieczeństwo zleczanych dyspozycji. Informacjami takimi są w szczególności: Identyfikator (login/NIK), Kod SMS, telefon komórkowy wraz z kartą SIM wykorzystywany do uwierzytelnienia, Kod identyfikacyjny, Klucz prywatny i jego kopie, Certyfikaty, nazwy Użytkownika i hasła dostępu do sieci informatycznej Banku oraz hasła użytkowników Aplikacji.
5. Klient zobowiązany jest także do niezwłocznego zgłoszenia Bankowi nieuprawnionego wykorzystania Aplikacji lub usługi bankowości telefonicznej Telekonto oraz nieuprawnionego dostępu do Aplikacji lub usługi bankowości telefonicznej Telekonto.
6. Zgłoszenia, o których mowa w ust. 4 i 5, w imieniu Klienta może dokonać:
 - 1) Administrator aplikacji,
 - 2) dowolna osoba wymieniona w Karcie Wzorów Podpisów do Rachunków, do których udostępniona jest usługa bankowości elektronicznej Pocztowy24.
7. Zgłoszenia, o których mowa w ust. 4 i 5, można dokonać osobiście w Oddziale/placówce Banku lub telefonicznie (infolinia Banku działa całą dobę).
8. Osoba dokonująca zgłoszeń o których mowa w ust. 4 i 5, powinna podać swoje dane personalne (imię, nazwisko, rodzaj i cechy dokumentu tożsamości) oraz udzielić pracownikowi Banku dokładnej informacji o zdarzeniu.

§ 5

1. Bank zaleca Użytkownikowi stosowanie następujących zasad bezpieczeństwa:
 - 1) oryginał Klucza prywatnego powinien być wykorzystywany wyłącznie do przygotowywania zabezpieczonych Kopii kluczy Użytkowników,
 - 2) oryginał Klucza prywatnego oraz Certyfikaty należy przechowywać w taki sposób, aby uniemożliwić dostęp do niego osobom nieupoważnionym,

- 3) Użytkownikami Aplikacji powinny być osoby zaufane,
- 4) przy autoryzacji zleceń Użytkownik powinien korzystać z Certyfikatu lub Klucza prywatnego zapisanego na bezpiecznym nośniku zewnętrznym Klienta, np. pen-drive,
- 5) komputery, na których Użytkownik korzysta z dostępu do Aplikacji, powinny korzystać z blokady dostępu za pomocą hasła zakładanego z poziomu BIOS oraz być wyposażone w aktualizowane oprogramowanie antywirusowe oraz firewall,
- 6) należy zmieniać Kod identyfikacyjny przynajmniej raz na trzy miesiące,
- 7) nowy Kod identyfikacyjny powinien być trudny do odgadnięcia i składać się z kombinacji wielkich i małych liter oraz cyfr, oraz mieć długość przynajmniej 8 znaków,
- 8) aplikacja Home-banking przechowuje na dysku lokalnym bazę danych zawierającą informację o Rachunkach dostępnych w ramach usługi bankowości elektronicznej z tego powodu Bank zaleca stosowanie na dyskach twardych systemu plików umożliwiających ograniczanie dostępu do plików i ich szyfrowanie.
- 9) nigdy nie udostępniać nikomu swojej nazwy Użytkownika i hasła dostępu do Aplikacji, Identyfikatora (loginu/NIKa) oraz Kodu identyfikacyjnego, telefonu komórkowego wraz z kartą SIM wykorzystywanego do autoryzacji za pomocą Kodu SMS, Certyfikatu lub Kopii klucza Użytkownika oraz nazwy Użytkownika i hasła dostępu do sieci informatycznej Banku. Bank nigdy i w żadnych okolicznościach nie zażąda przesłania informacji, które stanowią elementy mechanizmów bezpieczeństwa (nazw użytkowników, haseł) pocztą elektroniczną lub za pomocą formularzy udostępnianych na Stronie internetowej Banku, każdą taką próbę należy zgłosić do Banku,
- 10) w przypadku ujawnienia hasła dostępowego do usługi bankowości elektronicznej Poczty24, Użytkownik powinien je niezwłocznie zmienić,
- 11) przed każdym zalogowaniem do usługi bankowości elektronicznej Poczty24 należy sprawdzić, czy połączenie jest szyfrowane i czy wykorzystywany jest ważny Certyfikat, a także czy został wystawiony on dla Banku,
- 12) nie zapisywać i nie przechowywać Kodów identyfikacyjnych i haseł dostępu wraz z Identyfikatorami (login/NIK) i nazwami Użytkownika,
- 13) komputery, na których korzysta się z usługi bankowości elektronicznej Poczty24, powinny być wyposażone w aktualizowane oprogramowanie antywirusowe oraz firewall,
- 14) telefon komórkowy oraz karta SIM, używane do korzystania z usługi bankowości elektronicznej Poczty24 powinny być zabezpieczone kodem PIN,
- 15) nie należy korzystać w usług bankowości elektronicznej Poczty24 z miejsc publicznego dostępu do sieci Internet (kawiarenek, pubów internetowych, itp.) oraz komputerów, na których może być zainstalowane złośliwe oprogramowanie,
- 16) zmieniać hasło dostępu do Aplikacji przynajmniej raz na trzy miesiące,
- 17) nowe hasło powinno być trudne do odgadnięcia i składać się z kombinacji wielkich i małych liter oraz cyfr, a także mieć długość przynajmniej 8 znaków,
- 18) jeżeli istnieją wątpliwości dotyczące bezpieczeństwa korzystania z usługi bankowości elektronicznej Poczty24, przed dokonaniem dyspozycji zawsze należy skontaktować się z Bankiem,
- 1) podczas podpisywania zleceń należy korzystać z Kodów SMS wysyłanych na numer telefonu komórkowego, który został wskazany w Banku, zabezpieczonych Certyfikatów lub Kopii kluczy Użytkowników, nie należy korzystać z oryginału Klucza prywatnego.

§ 7

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 Regulaminie.

Rozdział IV – Blokowanie i odblokowanie usługi

§ 8

1. Bank może zablokować dostęp do usługi bankowości elektronicznej Poczty24, w przypadku:
 - 1) naruszenia przez Klienta postanowień Umowy i niniejszych Warunków w zakresie dot. obowiązków Klienta i osób działających w jego imieniu, związanych z przestrzeganiem zasad bezpiecznego korzystania z usługi bankowości elektronicznej, w szczególności:
 - a) niedokonania w terminie 14 dni od dnia udostępnienia przez Bank usługi zmiany hasła dostępu do usługi bankowości elektronicznej,
 - b) niepoddania się na żądanie Banku, procedurze wymiany Kluczy,
 - 2) podejrzenia nieuprawnionego użycia usługi bankowości elektronicznej Poczty24,
 - 3) awarii lub usterki systemów informatycznych Banku lub stwierdzenia przez Bank zagrożenia bezpieczeństwa tych systemów lub informacji przetwarzanych w Banku

- 4) na wniosek Klienta, złożony w placówce/oddziale Banku lub za pośrednictwem usługi bankowości telefonicznej Telekonto jeśli Umowa obejmuje taką usługę, o ile nie została ona zablokowana, a wniosek dotyczy zablokowania usługi bankowości elektronicznej Poczty24.
2. Bank informuje niezwłocznie Klienta o zablokowaniu dostępu do Aplikacji poprzez jeden z podanych poniżej sposobów: stosowny komunikat na stronie/ekranie logowania, stosowny komunikat na Stronie internetowej Banku, drogą telefoniczną lub pisemną. Nie dotyczy to przypadków, gdy przekazanie informacji o zablokowaniu dostępu do Aplikacji jest nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione na mocy odrębnych przepisów.
3. Przekroczenie przez Użytkownika dopuszczalnej liczby błędnych prób podania indywidualnych danych uwierzytelniających w usłudze bankowości elektronicznej Poczty24 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.poczty24.pl) w zakładce „Bankowość elektroniczna”. Przed nałożeniem blokady, Użytkownik zostanie o tym poinformowany.
4. Licznik błędnych prób uwierzytelnienia Użytkownika jest kasowany po poprawnym zalogowaniu się przez Użytkownika.
5. Odblokowanie dostępu do Aplikacji, z wyjątkiem zdjęcia blokady dokonanej z powodów określonych w ust. 1 pkt 3), jako usługa dodatkowa jest realizowane przez Bank na pisemny wniosek Klienta złożony po ustaniu przyczyny, która była powodem jego zablokowania.
6. Odblokowanie dostępu do Rachunków, zablokowanych zgodnie z ust. 1, jest usługą dodatkową, za którą Bank pobiera opłaty określone w Taryfie, w części dotyczącej usługi bankowości elektronicznej.

Rozdział V – Zasady korzystania z usługi bankowości elektronicznej Poczty24

§ 9

1. Bank dokonuje uwierzytelnienia, w tym silnego uwierzytelnienia Użytkownika podczas logowania do usługi bankowości elektronicznej Poczty24 lub usługi bankowości telefonicznej Telekonto o ile Umowa Klienta obejmuje taką usługę.
2. Weryfikacja tożsamości Użytkownika następuje poprzez prawidłowe podanie przez Użytkownika Identyfikatora oraz indywidualnych danych uwierzytelniających. Strony mogą ustalić inne sposoby weryfikacji tożsamości Użytkownika, zgodne z metodami uwierzytelniania określonymi w §3 ust. 7.

§ 10

1. Oświadczenia oraz dyspozycje dotyczące korzystania z usług bankowości elektronicznej Poczty24, Klient może składać poprzez Aplikację, pisemnie na adres Banku lub osobiście w Oddziale/placówce Banku, z zastrzeżeniem, iż oświadczenia i dyspozycje mogą być składane w Oddziale/placówce Banku w godzinach otwarcia Oddziału/placówki.
2. Usługi bankowości elektronicznej umożliwiają składanie – za pośrednictwem Aplikacji – w formie elektronicznej oświadczeń woli związanych z dokonywaniem czynności bankowych, zgodnie z art. 7 Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. Prawo Bankowe. Oświadczenia składane w formie elektronicznej, wywołują skutki prawne tożsame ze skutkami właściwymi dla formy pisemnej z chwilą prawidłowego wprowadzenia treści oświadczenia do Aplikacji.
3. „Aktualna lista dyspozycji obsługiwanych w ramach Aplikacji oraz tryb realizacji usług płatniczych określa Komunikat dostępny na Stronie Internetowej Banku. Bank informuje za pośrednictwem Aplikacji o odmowie realizacji dyspozycji, a także – jeżeli jest to możliwe – o przyczynach odmowy oraz o procedurze sprostowania błędów będących przyczyną odmowy.

§ 11

Udzielona przez Bank licencja na korzystanie z Aplikacji pozwala na korzystanie z nowych wersji oprogramowania, jego poprawek lub ulepszeń przekazywanych lub udostępnianych Klientowi przez Bank, licencja nie może być przenoszona przez Klienta na żadne inne osoby lub podmioty i nie obowiązują jej żadne ograniczenia terytorialne.

§ 12

1. Do zlecenia Bankowi wykonywania dyspozycji za pomocą usługi bankowości elektronicznej Poczty24, są upoważnione wyłącznie osoby fizyczne, którym udostępniona jest usługa bankowości elektronicznej Poczty24 zgodnie z § 3 niniejszych Warunków.
2. Zgody na realizację transakcji płatniczej, Użytkownik może również udzielić za pośrednictwem odbiorcy, dostawcy odbiorcy lub uprawnionego dostawcy trzeciego.
3. Użytkownik może odwołać zlecenie płatnicze do momentu jej otrzymania przez Bank.
4. 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).
5. W przypadku zlecenia płatniczego z przyszłą datą realizacji – zlecenie może zostać odwołane nie później, niż do końca dnia roboczego poprzedzający uzgodniony dzień realizacji.
 6. Po upływie terminów określonych w ustępach 3-5 Użytkownik może odwołać zlecenie płatnicze wyłącznie, jeżeli uzgodnił 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.

§ 13

Zlecone przez Użytkownika dyspozycje zostaną wykonane przez Bank po poprawnym przeprowadzeniu procedury uwierzytelnienia lub silnego uwierzytelnienia jeśli będzie to wymagane przez obowiązujące przepisy prawa.

§ 14

1. Administrator aplikacji jest upoważniony do osobistego dostarczania w imieniu Klienta Klucza publicznego do Oddziału/placówki Banku.
2. Klucz publiczny może, w imieniu Klienta, dostarczyć również inna osoba.
3. Przyjmując Klucz publiczny pracownik Banku ma prawo sprawdzenia tożsamości osoby, która dostarczyła klucz. W przypadku odmowy okazania dokumentów tożsamości lub w przypadku, gdy dane Administratora nie będą zgodne z danymi zawartymi w pisemnych dyspozycjach Klienta dotyczących wyznaczenia Administratora aplikacji, Bank ma prawo odmówić przyjęcia Klucza publicznego.
4. Klient może również dostarczyć Klucz publiczny do Banku przesyłając go pocztą elektroniczną, z adresu wskazanego w Umowie na adres poczty elektronicznej Banku: infokonto@pocztowy.pl.
5. Przesyłka poczty elektronicznej zawierająca Klucz publiczny powinna dodatkowo zawierać następujące informacje: określenie firmy Klienta oraz numer rachunku bieżącego Klienta, do którego jest udostępniona usługa bankowości elektronicznej Pocztowy24.
6. W przypadku braku w wiadomości zawierającej Klucz publiczny danych, o których mowa w ust. 5, Bank może odmówić przyjęcia Klucza publicznego.
7. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 i ust. 4, oraz gdy Klucz publiczny zostanie dostarczony do innego Oddziału/placówki Banku niż ten, w której Klient zawarł Umowę, Bank dokona dodatkowej telefonicznej weryfikacji rejestracji Klucza.
8. Aby dokonać telefonicznej weryfikacji rejestracji Klucza publicznego, o której mowa w ust. 7. Bank zada Administratorowi aplikacji kilka pytań dotyczących zawartej Umowy i świadczonej usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24.
9. Bank uznaje weryfikację za poprawną, jeżeli podczas rozmowy Administrator aplikacji udzieli poprawnych odpowiedzi na wszystkie zadane pytania.
10. W przypadku odpowiedzi błędnych Bank może odmówić przyjęcia Klucza publicznego.

§ 15

1. Usługa bankowości elektronicznej Pocztowy24 umożliwia składanie dyspozycji w trybie 24h na dobę, przez siedem dni w tygodniu, z zastrzeżeniem § 10 ust. 1.
2. W celu przekazania do Banku zlecenia płatniczego wykonania transakcji płatniczej Użytkownik musi w Aplikacji, zgodnie z instrukcją obsługi dostępną w Aplikacji lub na Stronie internetowej Banku, przygotować odpowiednie zlecenia, w których wskazuje datę realizacji transakcji płatniczej, a następnie przesłać je do Banku.

§ 16

1. Bank realizuje wyłącznie dyspozycje (z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej), które są poprawne pod względem formalnym, zostały uwierzytelnione.
2. Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki błędnie złożonych przez Użytkownika dyspozycji.
3. Dyspozycje zlecone przez Użytkownika są realizowane w terminach określonych w Regulaminie.

§ 17

1. Za wykonanie czynności związanych ze świadczeniem przez Bank usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 Bank pobiera opłaty i prowizje określone w części Taryfy dotyczącej usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24.
2. Bank dopuszcza możliwość zmiany wysokości opłat i prowizji określonych w części Taryfy dotyczącej usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24.
3. Zmiana Taryfy następuje poprzez zamieszczenie zawiadomienia o zmianie na Stronie internetowej Banku. O zmianie tej Bank informuje Klienta również w Oddziałach/placówkach Banku oraz w korespondencji kierowanej do Klienta. Korespondencja może mieć formę mailową bądź pisemną.
4. Jeżeli Klient nie akceptuje wprowadzanej zmiany Taryfy ma prawo złożyć wypowiedzenie Umowy (z zachowaniem terminu wypowiedzenia) z jednoczesnym wyraźnym wskazaniem przyczyny wypowiedzenia, tj. określeniem zmiany Taryfy, która była przyczyną w/w decyzji. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy, o którym mowa w zdaniu pierwszym, musi zostać złożone w terminie 10 dni od zamieszczenia na Stronie internetowej Banku informacji o zmianie Taryfy będącej przyczyną wypowiedzenia.

5. W sytuacji, o której mowa w ust. 4 Bank nie pobiera od Klienta opłat i prowizji, które zostały wprowadzone do Taryfy, a których wprowadzenie było przyczyną wypowiedzenia Umowy.
6. Aktualnie obowiązująca Taryfa jest udostępniana Klientowi w Oddziałach/placówkach Banku oraz na Stronie internetowej Banku.
7. Klient jest zobowiązany do zapewnienia środków na Rachunku na realizację dyspozycji oraz należnych Bankowi opłat i prowizji, najpóźniej w dniu realizacji dyspozycji.
8. Opłatę aktywacyjną Bank pobiera po udostępnieniu usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 zgodnie z § 3 ust. 1.
9. Opłaty abonamentowe są pobierane ostatniego roboczego dnia miesiąca za następny okres rozliczeniowy w ciężar rachunku wskazanego przez Klienta.
10. W przypadku, gdy w terminie 14 dni po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy Bank nie otrzyma zwróconego pliku licencyjnego, Bank aż do dnia otrzymania tego pliku, jest upoważniony do dalszego pobierania opłaty abonamentowej.
11. Bank obciąża określony w Umowie rachunek Klienta określonymi w Taryfie opłatami i prowizjami z tytułu realizacji dyspozycji zleconych przez Klienta w dniu wykonania dyspozycji.
12. Bank obciąża określony w Umowie rachunek Klienta określonymi w Taryfie opłatami i prowizjami i z tytułu realizacji Usług dodatkowych zleconych przez Klienta niezwłocznie po wykonaniu Usługi dodatkowej.

Rozdział VI – Zmiany i zakończenie świadczenia usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24

§ 18

Bank ma prawo do dokonywania zmian technicznych w usłudze bankowości elektronicznej Pocztowy24 w zakresie, w jakim zmiany te nie będą powodowały konieczności zmiany postanowień Umowy lub Warunków.

§ 19

1. Klient, w pisemnej dyspozycji dotyczącej usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 wyznacza:
 - 1) osoby, które będą pełniły funkcję Administratora aplikacji oraz ustala hasła telefonicznej identyfikacji Administratorów aplikacji,
 - 2) osoby, które będą użytkownikami aplikacji.
2. Podczas obowiązywania Umowy Klient może w dowolnym czasie, z zachowaniem formy pisemnej, dokonać zmiany wyznaczonych osób i hasła, o których mowa w ust. 1.

§ 20

1. Klient może w dowolnym czasie, z zachowaniem formy pisemnej, zrezygnować z usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24. Rezygnacja z usługi nie oznacza rozwiązania Umowy.
2. Bank realizuje dyspozycję rezygnacji z usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 w terminie wskazanym przez Klienta, ale nie krótszym niż 3 dni robocze licząc od dnia przyjęcia dyspozycji.
3. Bank ma prawo do zakończenia świadczenia usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 w przypadkach:
 - 1) wypowiedzenia lub rozwiązania Umowy,
 - 2) zwiększenia ryzyka utraty przez Klienta zdolności kredytowej w przypadku posiadania zobowiązania kredytowego wobec Banku,
 - 3) zaległości w uiszczaniu opłat lub prowizji z tytułu korzystania z usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24,
 - 4) naruszania przez Klienta lub Użytkowników przepisów powszechnie obowiązującego prawa, postanowień Umowy oraz Warunków.
4. W przypadku zawarcia Umowy na czas określony, istnieje możliwość przedłużenia czasu świadczenia usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24, pod warunkiem zawarcia aneksu do Umowy w formie pisemnej, za pośrednictwem upoważnionych pracowników Banku.

Rozdział VII – Postanowienia końcowe

§ 21

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

§ 22

1. W ramach usługi bankowości elektronicznej Poczty24 Klient może mieć dostęp do produktów i usług, z których korzysta na podstawie odrębnych umów.
2. Bank może dokonać zmiany postanowień Warunków.
3. Zmiana Warunków nie wymaga sporządzenia aneksu do Umowy.
4. Zmienione Warunki są udostępniane w sposób umożliwiający Klientowi zapoznanie się z ich treścią i są dostępne na Stronie internetowej Banku.
5. Zmienione Warunki obowiązują po upływie 40 dni od dnia udostępnienia ich zgodnie z ust. 4 powyżej.
6. Postanowienia niniejszych Warunków nie obowiązują w zakresie w jakim Bank oraz Klient w sposób odmienny ustalili wzajemny zakres praw i obowiązków. Wskazane powyżej ustalenia zawarte są każdorazowo w treści Umowy i są wynikiem uzgodnień prowadzonych między Bankiem i Klientem przed zawarciem Umowy.
7. Spory mogące wyniknąć z realizacji Umowy rozpatrywać będzie sąd właściwy dla siedziby Banku.
8. Klientowi przysługuje prawo do wniesienia skargi na działanie Banku, jeżeli działanie to narusza przepisy powszechnie obowiązującego prawa. Skarga może być wniesiona na warunkach określonych w art. 15 Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011r. o usługach płatniczych.