

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

Obowiązują od października 2025 roku

Spis treści

Rozdział I. Postanowienia ogólne	4
Czego dotyczą Warunki.....	4
Jak czytać Warunki.....	4
O czym warto pamiętać	4
Rozdział II. Udostępnienie i aktywacja usług bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej	5
Kiedy udostępniamy Państwu usługi bankowości elektronicznej i usługę bankowości telefonicznej .	5
Czego Państwo potrzebują, aby korzystać z bankowości internetowej	5
Czego Państwo potrzebują, aby korzystać z bankowości mobilnej	6
O czym powinni Państwo wiedzieć, gdy korzystają Państwo z bankowości elektronicznej.....	6
Czego Państwo potrzebują, aby korzystać z bankowości telefonicznej	7
Jak aktywować bankowość internetową i bankowość telefoniczną	7
Co powinni Państwo zrobić podczas pierwszego logowania się do bankowości internetowej i bankowości telefonicznej	8
Jak aktywować bankowość mobilną.....	8
Rozdział III. Potwierdzenie Państwa tożsamości w bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej	9
Jak potwierdzamy Państwa tożsamość w bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej	9
Co się dzieje, gdy błędnie podają Państwo dane uwierzytelniające	10
Jakich danych Państwo używają, aby uzyskać dostęp do produktów i usług, z których Państwo korzystają na podstawie umowy produktowej	10
Jakie są ograniczenia logowania się do bankowości elektronicznej	11
Rozdział IV. Podstawowe zasady bezpiecznego korzystania z bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej	11
Jakich zasad powinni Państwo przestrzegać, aby bezpiecznie korzystać z naszych usług	11
O czym powinni nas Państwo informować	11
Jakich danych używamy do uwierzytelnienia	12
Jak Państwo mogą zadbać o bezpieczeństwo swoich danych uwierzytelniających	12
Na co powinni Państwo zwracać uwagę	13
Co powinni Państwo zrobić w razie naruszenia zasad bezpiecznego korzystania z bankowości elektronicznej.....	14
Co jest ważne przy logowaniu się do bankowości elektronicznej	15
Jak pomagamy Państwu chronić się przed zagrożeniami	15
Rozdział V. Nasza odpowiedzialność	16
Jak odpowiadamy za transakcje płatnicze	16
Jak realizujemy usługi bankowości elektronicznej i usługę bankowości telefonicznej.....	17
Rozdział VI. Zawieranie umów i składanie dyspozycji.....	17
Jak działają oświadczenia woli i wiedzy składane za pośrednictwem bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej.....	17
Jak podpisujemy korespondencję, którą przesyłamy w formie elektronicznej	18

Rozdział VII. Realizacja dyspozycji i uwierzytelnienie w celu autoryzacji dyspozycji w bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej	18
Co się składa na uwierzytelnienie w celu autoryzacji dyspozycji	18
Jak użyć kodu SMS	19
Co otrzymują Państwo razem z kodem SMS	20
Co powinni Państwo sprawdzić, gdy złożyli nam Państwo dyspozycję	20
Gdzie znajdą Państwo informacje o transakcjach	20
Jak potwierdzamy przyjęcie Państwa dyspozycji	21
Jakie są zasady realizacji transakcji płatniczych zleconych w bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej	21
Rozdział VIII. Limity kwotowe transakcji płatniczych w usłudze bankowości elektronicznej i usłudze bankowości telefonicznej	22
Kiedy i jak wprowadzamy limity kwotowe dla transakcji płatniczych	22
Jak Państwa transakcje wpływają na limity	22
Rozdział IX. Blokowanie i odblokowanie bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej	23
W jakich sytuacjach blokujemy Państwa bankowość ze względów bezpieczeństwa	23
Kiedy odblokowujemy Państwa bankowość	24
Na jakich zasadach mogą Państwo wysyłać wiadomości z wykorzystaniem bankowości	24
Kiedy wydajemy Państwu nowe hasło jednorazowe	24
Jak mogą Państwo samodzielnie zablokować bankowość mobilną na konkretnym urządzeniu	25
Rozdział X. Warunki korzystania z usługi BLIK	25
Kiedy i jak mogą Państwo korzystać z usługi BLIK	25
Jak mogą być realizowane płatności BLIK	26
Jak mogą być realizowane transakcje bezgotówkowe BLIK	26
Kiedy rozliczamy płatności mobilne BLIK	27
Kiedy mogą Państwo zlecać i otrzymywać przelewy w ramach płatności mobilnych BLIK	28
Jakie są limity płatności mobilnych BLIK	29
Rozdział XI. Skargi i reklamacje	29
Jak mogą Państwo złożyć reklamację	29
Jak rozpatrujemy reklamacje	30
Co zrobić, gdy postępowanie reklamacyjne zakończyło się negatywnie	30
Gdzie jeszcze mogą Państwo uzyskać pomoc	32
Rozdział XII. Postanowienia końcowe	32
W jakim czasie mogą Państwo korzystać z bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej	32
Jakie są koszty korzystania z bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej	32
Jak się z Państwem komunikujemy	33
Kiedy możemy zmienić Warunki	33
Jak zmieniamy Warunki	33
O czym jeszcze powinni Państwo pamiętać	34
Rozdział XIII. Słowniczek	34

Rozdział I. Postanowienia ogólne

Czego dotyczą Warunki

1. W **Warunkach** określamy zasady, na jakich świadczymy Państwu **usługi bankowości elektronicznej i usługę bankowości telefonicznej**, gdy korzystają Państwo z produktów lub usług, które oferujemy.

Jak czytać Warunki

2. Gdy piszemy:
 - 1) **my** – mamy na myśli Bank Pocztowy S.A.,
 - 2) **Państwo** – mamy na myśli **użytkownika** bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej, który jest:
 - a) **posiadaczem rachunku** lub **współposiadaczem** rachunku wspólnego na podstawie **umowy produktowej**, lub
 - b) **pełnomocnikiem** posiadacza rachunku lub jego przedstawicielem ustawowym.
3. Niektórych pojęć w tym dokumencie używamy w określonym znaczeniu. Wyjaśniliśmy je w słowniczku na końcu tego dokumentu. Pierwsze użycie tych pojęć w tekście wyróżniliśmy pogrubieniem.
4. Pojęcia, których tutaj nie objaśniamy, objaśniliśmy w **regulaminie produktowym** dotyczącym produktu, do którego udostępniliśmy Państwu usługi bankowości elektronicznej i usługę bankowości telefonicznej. Jeśli dane pojęcie objaśniliśmy zarówno w Warunkach, jak i w regulaminie produktowym i te objaśnienia się różnią, na potrzeby bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej powinni Państwo skorzystać z objaśnień w Warunkach.
5. Aby ułatwić Państwu czytanie Warunków, zamieściliśmy w nich objaśnienia niektórych terminów prawnych i przykłady sytuacji, których dotyczą dane zapisy Warunków.

O czym warto pamiętać

6. Do treści Warunków – gdy dotyczą one umów produktowych zawartych z osobami, które nie są **konsumentami** – nie stosuje się przepisów:
 - 1) Działu II **ustawy o usługach płatniczych** – z wyjątkiem art. 32a, art. 34, art. 35–37, art. 40 ust. 3 i 4, art. 45, art. 46 ust. 2–5, art. 47, art. 48, art. 51, oraz
 - 2) art. 144–146 ustawy o usługach płatniczych.
7. Gdy korzystają Państwo z rozwiązań technologicznych, które Państwu udostępniamy z usługami bankowości elektronicznej i usługą bankowości telefonicznej, nie mogą Państwo rozpowszechniać treści niezgodnych z prawem.

Rozdział II. Udostępnienie i aktywacja usług bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej

Kiedy udostępniamy Państwu usługi bankowości elektronicznej i usługę bankowości telefonicznej

1. Po podpisaniu umowy produktowej mogą Państwo korzystać ze wszystkich usług bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej. Mogą Państwo też wybrać spośród nich te, z których będą Państwo korzystać. W **Komunikacie** zamieściliśmy wykaz **dyspozycji**, które możemy zrealizować w ramach usług bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej.
2. Na **naszej stronie internetowej** zamieściliśmy opis wymagań systemowych dla urządzeń, na których mogą Państwo korzystać z bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej.
3. Jeśli są Państwo osobą małoletnią powyżej 13. roku życia lub osobą częściowo ubezwłasnowolnioną, możemy zawrzeć z Państwem umowę produktową i udostępnić Państwu usługę bankowości elektronicznej i usługę bankowości telefonicznej tylko za zgodą Państwa przedstawiciela ustawowego.

Wyjaśnienie

Osoba małoletnia to osoba fizyczna, która nie ukończyła 18 lat. Staje się ona pełnoletnia w dniu, w którym kończy 18 lat lub zawiera małżeństwo. Osoba małoletnia może korzystać z naszych usług, gdy ma skończone 13 lat. Jednak dopóki nie osiągnie pełnoletniości, nie może zawierać z nami umów bez zgody swojego przedstawiciela ustawowego, np. rodzica lub opiekuna prawnego.

Czego Państwo potrzebują, aby korzystać z bankowości internetowej

4. Z **bankowości internetowej** mogą Państwo korzystać tylko na urządzeniu, które zapewnia dostęp do Internetu oraz ma właściwie skonfigurowaną przeglądarkę internetową.
5. Do bankowości internetowej logują się Państwo na stronie online.pocztowy.pl.
6. Aby bankowość internetowa działała prawidłowo, powinni Państwo skorzystać z aktualnej wersji oprogramowania Java w przeglądarce internetowej. Na naszej stronie internetowej znajdują Państwo listę przeglądarek internetowych, w których obsługujemy bankowość internetową.
7. Aby móc korzystać z bankowości internetowej i bankowości telefonicznej, podają nam Państwo numer telefonu komórkowego w sieci jednego z krajowych operatorów telefonii komórkowej. Musi to być:
 - 1) numer, którego są Państwo wyłącznym użytkownikiem,
 - 2) ten sam numer, który służy do kontaktu z nami oraz do **uwierzytelnienia** za pomocą **kodów SMS**. Gdy chcą Państwo zmienić ten numer, zgłaszają Państwo nam tę zmianę, a my ją rejestrujemy w naszym systemie.

Wyjaśnienie

Zawsze, gdy w Warunkach mówimy o numerze telefonu komórkowego, mamy na myśli numer telefonu komórkowego, który wykorzystują Państwo w usługach bankowości elektronicznej i który mogą Państwo wykorzystywać w usłudze bankowości telefonicznej. Mogą go Państwo sprawdzić w swoim **profilu użytkownika** w bankowości internetowej oraz w **naszych placówkach bankowych i placówkach pocztowych**.

Czego Państwo potrzebują, aby korzystać z bankowości mobilnej

8. Aby móc korzystać z **bankowości mobilnej**, potrzebują Państwo zainstalować naszą **aplikację mobilną** na **urządzeniu mobilnym**, które zapewnia dostęp do Internetu.
9. Aby korzystać z aplikacji mobilnej, muszą Państwo podać numeru telefonu komórkowego w sieci jednego z operatorów krajowych telefonii komórkowej – ten sam, który służy do kontaktu z nami oraz do uwierzytelniania za pomocą kodów SMS. Musi to być numer, którego są Państwo wyłącznym użytkownikiem.

O czym powinni Państwo wiedzieć, gdy korzystają Państwo z bankowości elektronicznej

10. Gdy świadczymy usługi bankowości elektronicznej, korzystamy z plików cookies.

Wyjaśnienie

Pliki cookies to pliki tekstowe, które Państwa przeglądarka internetowa zapisuje automatycznie w czasie, gdy korzystają Państwo z bankowości elektronicznej. Dzięki nim rozpoznajemy Państwa urządzenie i m.in. dostosowujemy wyświetlany Państwu obraz do jego możliwości technicznych. W żaden sposób nie wpływają one na konfigurację i oprogramowanie urządzenia, którego Państwo używają.

11. Przez odpowiednie ustawienie oprogramowania, którego używają Państwo podczas korzystania z bankowości elektronicznej, akceptują Państwo pliki cookies i zgadzają się na to, że z nich korzystamy.
12. Mogą Państwo sprzeciwić się korzystaniu przez nas z plików cookies i w każdej chwili zrezygnować z ich akceptacji przez zmianę ustawień przeglądarki internetowej. Jednak jeśli ich Państwo nie zaakceptują, poprawne korzystanie z bankowości elektronicznej może być niemożliwe.
13. Na naszej stronie internetowej znajdują Państwo informacje, jak zmieniać ustawienia przeglądarki internetowej.
14. Wśród plików cookies, z których korzystamy, są tzw. pliki sesyjne (session cookies), czyli tymczasowe. Są one niezbędne do tego, aby mogli Państwo skorzystać z bankowości elektronicznej.

Wyjaśnienie

Pliki sesyjne są automatycznie usuwane z Państwa urządzenia, gdy Państwo:

- 1) wylogowują się z bankowości elektronicznej,
- 2) opuszczają naszą stronę internetową lub
- 3) wyłączają przeglądarkę internetową.

Czego Państwo potrzebują, aby korzystać z bankowości telefonicznej

15. Aby móc korzystać z bankowości telefonicznej, potrzebują Państwo telefonu z możliwością wybierania tonowego, zarówno w kontakcie z konsultantem, jak i w **IVR**.

Wyjaśnienie

Większość współczesnych telefonów zarówno komórkowych, jak i stacjonarnych ma domyślnie ustawione tonowe wybieranie numeru. Potwierdzają to dźwięki o różnej wysokości generowane w słuchawce (głośniku) telefonu w trakcie wybierania cyfr na klawiaturze. Dzięki temu, systemy telefoniczne rozpoznają wybrane cyfry, a użytkownicy telefonów mogą m.in. korzystać z systemu IVR. Funkcja wybierania tonowego jest dostępna również w ustawieniach telefonu. Starsze telefony stacjonarne mogą mieć przełącznik „Tony-Pulse”, umożliwiający skorzystanie z tej funkcji. IVR to automatyczny samoobsługowy system obsługi zapytań i dyspozycji. Dzięki niemu, gdy Państwo do nas dzwonią, mogą Państwo samodzielnie za pomocą odpowiednich numerów na klawiaturze telefonu:

- 1) połączyć się z konkretnym działem bądź konsultantem lub
- 2) złożyć dyspozycję w systemie.

Są Państwo wtedy kierowani naszymi komunikatami głosowymi.

Z IVR mogą Państwo skorzystać przez **contact centre**.

16. Możemy stosować rozwiązania technologiczne, które umożliwiają automatyczne przekierowanie połączenia w IVR do konsultanta contact centre i odwrotnie. Takie przekierowanie może nastąpić też na Państwa wniosek lub na podstawie decyzji konsultanta contact centre.

Jak aktywować bankowość internetową i bankowość telefoniczną

17. Mogą Państwo korzystać z bankowości internetowej i bankowości telefonicznej, jeśli je Państwo aktywują.
18. Bankowość internetową i bankowość telefoniczną aktywują Państwo, gdy pierwszy raz się Państwo do nich logują. Podczas pierwszego logowania muszą Państwo:
- 1) podać **NIK**,
 - 2) podać **hasło jednorazowe**,
 - 3) wybrać **obrazek bezpieczeństwa** – jeśli logują się Państwo w bankowości internetowej,

- 4) podać kod SMS.
19. Hasło jednorazowe wysyłamy zgodnie z Państwa dyspozycją – oddzielnie dla bankowości internetowej i bankowości telefonicznej. Wysyłamy je dla:
- 1) bankowości internetowej – SMS-em na Państwa numer telefonu odnotowany w naszym systemie,
 - 2) bankowości telefonicznej – pocztą na Państwa adres do korespondencji lub SMS-em na Państwa numer telefonu odnotowany w naszym systemie.
20. Hasło jednorazowe jest ważne przez czas wskazany w SMS-ie. Jeśli w tym czasie nie użyją go Państwo do zalogowania się do bankowości internetowej lub bankowości telefonicznej, powinni Państwo złożyć dyspozycję wydania nowego hasła jednorazowego. Czas ważności hasła jednorazowego określamy w Komunikacie.

Co powinni Państwo zrobić podczas pierwszego logowania się do bankowości internetowej i bankowości telefonicznej

21. Podczas pierwszego logowania się do danej bankowości zmieniają Państwo hasło jednorazowe na własne – znane tylko sobie – **hasło dostępu**. Powinni to Państwo zrobić samodzielnie, bez udziału innych osób. Zasady tworzenia hasła dostępu określamy w Komunikacie.
22. Zanim zmienią Państwo hasło jednorazowe do bankowości internetowej, powinni się Państwo upewnić, że robią to Państwo w bezpiecznym połączeniu internetowym (zob. rozdział IV punkt 12).
23. Hasło dostępu do bankowości telefonicznej zmieniają Państwo wyłącznie w systemie IVR pod numerem telefonu, który Państwu wskazujemy. Powinni je Państwo zmienić zawsze, gdy wymaga tego system IVR.
24. Gdy przy pierwszym logowaniu do bankowości elektronicznej nie zmienią Państwo hasła jednorazowego z przyczyn technicznych, np. z powodu utraty połączenia internetowego, mogą Państwo wykorzystać to hasło ponownie przy kolejnej próbie logowania.
25. Hasło jednorazowe blokuje się po 3 próbach nieudanego logowania. Jeśli tak się stanie, powinni Państwo złożyć dyspozycję wydania nowego hasła jednorazowego.

Jak aktywować bankowość mobilną

26. Bankowość mobilną mogą Państwo aktywować po zainstalowaniu aplikacji mobilnej na urządzeniu mobilnym.
27. Aby mogli Państwo korzystać z aplikacji mobilnej na danym urządzeniu mobilnym, może być konieczne dodanie wydawcy aplikacji mobilnej jako zaufanego oraz zaakceptowanie określonych uprawnień tej aplikacji.
28. Przed aktywacją aplikacji mobilnej, powinni Państwo również zapoznać się z dokumentem: „Polityka prywatności aplikacji mobilnej Banku Poczтового”, który znajduje się na naszej stronie internetowej.
29. Po zainstalowaniu aplikacji mobilnej powinni Państwo kolejno:

- 1) uruchomić tę aplikację,
- 2) wpisać w niej NIK lub – jeśli będzie to możliwe – numer PESEL,
- 3) wpisać kod SMS, który w międzyczasie Państwu przesłaliśmy – jest to hasło jednorazowe do aktywacji bankowości mobilnej,
- 4) nadać nazwę urządzeniu mobilnemu, na którym będą Państwo korzystać z bankowości mobilnej – ta nazwa będzie identyfikować to urządzenie,
- 5) zalogować się do bankowości internetowej – zostaną tam Państwo przekierowani z aplikacji,
- 6) wybrać polecenie aktywacji urządzenia mobilnego, które Państwo wcześniej nazwali – to polecenie znajdą Państwo w zakładce zarządzania urządzeniami dla aplikacji mobilnej,
- 7) utworzyć **PIN**, którym będą się Państwo logować do bankowości mobilnej na danym urządzeniu, i zatwierdzić go kodem SMS, który w międzyczasie Państwu przesłaliśmy.

Zasady tworzenia PIN-u oraz inne sposoby aktywacji określamy w Komunikacie.

30. Mogą Państwo aktywować bankowość mobilną na określonej liczbie urządzeń mobilnych. Informację o maksymalnej liczbie takich urządzeń zamieszczamy w Komunikacie.

Rozdział III. Potwierdzenie Państwa tożsamości w bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej

Jak potwierdzamy Państwa tożsamość w bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej

1. Gdy logują się Państwo do bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej, stosujemy uwierzytelnienie, w tym **silne uwierzytelnienie**.

Wyjaśnienie

Za pomocą uwierzytelnienia potwierdzamy Państwa tożsamość i ważność narzędzi, których Państwo używają, aby korzystać z danej usługi.

2. Potwierdzamy Państwa tożsamość w:
 - 1) bankowości internetowej i bankowości telefonicznej – gdy Państwo:
 - a) prawidłowo podają NIK i hasło dostępu oraz
 - b) podają dodatkowe **indywidualne dane uwierzytelniające** lub potwierdzają swoją tożsamość w inny wskazany przez nas sposób (zob. rozdział VI punkt 5) – jeśli wymaga tego prawo,
 - 2) bankowości mobilnej – gdy Państwo:
 - a) prawidłowo podają PIN lub posługują się **odciskiem palca** albo **face ID** oraz
 - b) podają dodatkowe indywidualne dane uwierzytelniające lub potwierdzają swoją tożsamość w inny wskazany przez nas sposób (zob. rozdział VI punkt 5) – jeśli wymaga

tego prawo.

3. Dodatkowo, aby potwierdzić Państwa tożsamość w bankowości telefonicznej, możemy wymagać, aby podali Państwo jeszcze inne dane.

Co się dzieje, gdy błędnie podają Państwo dane uwierzytelniające

4. Ustalamy, ile razy mogą się Państwo pomylić, gdy podają Państwo indywidualne dane uwierzytelniające podczas logowania do bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej. Liczbę dopuszczalnych błędnych prób podania indywidualnych danych uwierzytelniających określamy w Komunikacie. Jeśli ją Państwo przekroczą, bankowość, do której się Państwo logują, zablokuje się. Poinformujemy Państwa o zablokowaniu bankowości, zanim do tego dojdzie. W rozdziale IX w punktach 9–11 opisujemy, jak mogą Państwo odblokować dostęp do bankowości elektronicznej oraz bankowości telefonicznej.
5. Zerujemy licznik błędnych prób podania indywidualnych danych uwierzytelniających, gdy poprawnie zalogują się Państwo do bankowości, do której błędnie się Państwo logowali.

Jakich danych Państwo używają, aby uzyskać dostęp do produktów i usług, z których Państwo korzystają na podstawie umowy produktowej

6. Udostępniamy Państwu usługę bankowości elektronicznej i usługę bankowości telefonicznej na podstawie umowy produktowej.
7. Na podstawie umowy produktowej umożliwiamy Państwu dostęp do produktów lub powiązanych z nimi usług, które mamy w ofercie. Są to:
 - 1) rachunki bankowe dla osób fizycznych,
 - 2) rachunki bankowe dla osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą lub działalność rolniczą,
 - 3) lokaty terminowe,
 - 4) bankowe produkty kredytowe,
 - 5) karty płatnicze,
 - 6) inne produkty i usługi wskazane w Komunikacie.
8. W bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej mają Państwo dostęp za pomocą tego samego NIK-u do wszystkich produktów i usług, z których korzystają Państwo na podstawie umowy produktowej. Gdy korzystają Państwo zarówno z produktów dla konsumentów, jak i z produktów dla osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą lub rolniczą, do logowania używają Państwo tego samego NIK-u i hasła oraz – jeśli wymaga tego prawo – podają Państwo dodatkowe indywidualne dane uwierzytelniające lub potwierdzają swoją tożsamość w inny wskazany przez nas sposób (zob. rozdział VI punkt 5).
9. Zasady, o których mówimy w poprzednim punkcie, dotyczą również produktów i usług, do których są Państwo pełnomocnikiem.

Jakie są ograniczenia logowania się do bankowości elektronicznej

10. W tym samym czasie mogą Państwo być zalogowani tylko:
 - 1) raz w bankowości internetowej i
 - 2) raz w bankowości mobilnej na jednym spośród urządzeń mobilnych, na których uruchomili Państwo aplikację mobilną i które zapisali Państwo w bankowości internetowej.
11. Gdy zalogują się Państwo do bankowości elektronicznej i przez określony czas nie wykonają żadnego działania, zostaną Państwo z niej automatycznie wylogowani. Czas, po jakim następuje wylogowanie, określamy w Komunikacie. Ten czas liczymy od momentu wejścia na każdy nowy ekran – oddzielnie dla bankowości internetowej lub bankowości mobilnej.
12. Automatyczne wylogowanie nastąpi także, gdy kolejny raz zalogują się Państwo na tym samym urządzeniu w czasie, gdy wciąż są Państwo na nim zalogowani.

Rozdział IV. Podstawowe zasady bezpiecznego korzystania z bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej

Jakich zasad powinni Państwo przestrzegać, aby bezpiecznie korzystać z naszych usług

1. Gdy korzystają Państwo z bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej, mają Państwo obowiązek:
 - 1) przestrzegać zasad bezpieczeństwa określonych w Warunkach i na naszej stronie internetowej oraz
 - 2) stosować się do wszystkich poleceń w komunikatach, które Państwu przekazujemy w bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej.

O czym powinni nas Państwo informować

2. Mają Państwo obowiązek jak najszybciej powiadomić nas, że:
 - 1) stwierdzili Państwo utratę, kradzież, przywłaszczenie lub nieuprawnione użycie Państwa:
 - a) indywidualnych danych uwierzytelniających lub innych danych, za pomocą których potwierdzamy Państwa tożsamość lub stosujemy uwierzytelnianie, gdy autoryzują Państwo swoje dyspozycje w bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej,
 - b) urządzenia mobilnego,
 - 2) wystąpiła awaria techniczna lub inna usterka związana z korzystaniem z bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej i może to ograniczyć bezpieczeństwo korzystania z tej bankowości,
 - 3) rezygnują Państwo z numeru telefonu komórkowego, który jest wykorzystywany w bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej,
 - 4) nie mają Państwo pewności co do autentyczności naszej strony internetowej.

3. Mają Państwo obowiązek kontrolować informacje o dacie ostatniego logowania – zarówno prawidłowego, jak i nieprawidłowego – które wyświetlamy w bankowości elektronicznej.
4. Gdy stwierdzą Państwo, że nieuprawnione osoby próbowały się zalogować do Państwa bankowości elektronicznej, mają Państwo obowiązek natychmiast:
 - 1) powiadomić o nas o tej sytuacji oraz
 - 2) zlecić nam zablokowanie tej bankowości.

Jakich danych używamy do uwierzytelnienia

5. Dopuszczamy uwierzytelnianie za pomocą:
 - 1) kodu SMS,
 - 2) hasła jednorazowego lub hasła dostępu,
 - 3) PIN-u na urządzeniu mobilnym, na którym uruchomili Państwo aplikację mobilną i które zapisali Państwo w bankowości internetowej,
 - 4) **weryfikacji behawioralnej** – jeśli udostępniliśmy taką funkcję i jeśli możemy przetwarzać Państwa **dane biometryczne** zgodnie z art. 9 **RODO**,
 - 5) hasła dostępu lub PIN-u i kodu SMS,
 - 6) hasła dostępu lub PIN-u i weryfikacji behawioralnej – jeśli udostępniliśmy taką funkcjonalność i jeśli możemy przetwarzać Państwa dane biometryczne zgodnie z art. 9 **RODO**,
 - 7) odcisku palca na urządzeniu mobilnym, na którym uruchomili Państwo aplikację mobilną i które zapisali Państwo w bankowości internetowej,
 - 8) face ID na urządzeniu mobilnym, na którym uruchomili Państwo aplikację mobilną i które zapisali Państwo w bankowości internetowej (funkcja dostępna w urządzeniach z systemem, na których udostępniamy taką funkcjonalność),
 - 9) potwierdzenia w aplikacji mobilnej dla operacji zleczanych w bankowości internetowej,
 - 10) innych metod, które z Państwem uzgodniliśmy.

Jak Państwo mogą zadbać o bezpieczeństwo swoich danych uwierzytelniających

6. Mają Państwo obowiązek:
 - 1) zapamiętać indywidualne dane uwierzytelniające, za pomocą których logują się Państwo do bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej, oraz
 - 2) przechowywać je z zachowaniem należytej staranności.
7. Telefon komórkowy, na którym uruchomili Państwo aplikację mobilną i który zapisali Państwo w bankowości internetowej, powinien być używany wyłącznie przez Państwa. To oznacza, że nie mogą Państwo tego telefonu z nikim współdzielić.
8. Z bankowości mobilnej mogą Państwo korzystać wyłącznie na swoim urządzeniu mobilnym, zapisanym w bankowości internetowej.
9. Każde urządzenie mobilne, na którym korzystają Państwo z bankowości mobilnej, jest elementem uwierzytelniania (zob. punkt 5 podpunkt 3).
10. W sytuacjach określonych przepisami prawa możemy nie zastosować silnego uwierzytelnienia.

11. Powinni Państwo okresowo zmieniać hasła dostępu do bankowości internetowej i bankowości telefonicznej oraz PIN do bankowości mobilnej. Zalecamy taką zmianę co najmniej raz w miesiącu. Każde hasło dostępu i PIN powinny spełniać warunki, które określamy w Komunikacie i być trudne do ustalenia przez inne osoby. Możemy też wymagać, aby zmienili Państwo hasło dostępu lub PIN, gdy się Państwo logują do danej bankowości.
12. Zanim podadzą Państwo indywidualne dane uwierzytelniające wymagane do zalogowania się do bankowości internetowej, mają Państwo obowiązek upewnić się, że połączenie ze stroną do logowania jest bezpieczne. Aby to zrobić, sprawdzają Państwo, czy:
 - 1) połączenie internetowe jest szyfrowane (w pasku adresu przeglądarki powinien znajdować się symbol kłódki) oraz
 - 2) certyfikat serwera spełnia warunki określone w Komunikacie (po kliknięciu w symbol kłódki widzą Państwo wymagane informacje, m.in. o ważności przeglądarki internetowej i wiarygodności jego wystawcy).
13. Informacje o tym, jak sprawdzić, czy połączenie jest bezpieczne, znajdują Państwo również na naszej stronie internetowej.
14. Powinni Państwo zadbać, by sprzęt i oprogramowanie, których Państwo używają, aby korzystać z bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej, spełniał określone warunki. Ten sprzęt i oprogramowanie powinny:
 - 1) spełniać minimalne wymagania techniczne, które określiliśmy dla danej usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej,
 - 2) mieć aktualne i legalne oprogramowanie, w tym system operacyjny,
 - 3) mieć aktualne i legalne oprogramowanie antywirusowe oraz wykrywające programy szpiegujące lub inne urządzenia szpiegujące, w tym zaporę sieciową, tzw. firewall,
 - 4) mieć najnowsze aktualizacje zabezpieczające system operacyjny oraz oprogramowanie,
 - 5) być zabezpieczone kodem lub hasłem, którego wpisanie jest konieczne do uruchomienia urządzenia,
 - 6) mieć włączoną możliwość uruchomienia lub odblokowania urządzenia co najmniej za pomocą kodu PIN powiązanego z kartą SIM – gdy jest to **sprzęt mobilny**,
 - 7) być tak zabezpieczone, aby nie można było w nie ingerować w celu ominięcia zabezpieczeń i korzystania z bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej bez **autoryzacji**.
15. Powinni Państwo też ograniczać innym osobom dostęp do sprzętu, na którym korzystają Państwo z bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej.

Na co powinni Państwo zwracać uwagę

16. Udostępniamy Państwu informację o Państwa ostatnim logowaniu się do bankowości elektronicznej. Widzą ją Państwo w swojej bankowości po zalogowaniu się do niej.
17. W informacji o logowaniu się do bankowości elektronicznej wskazujemy datę i godzinę:
 - 1) ostatniego prawidłowego zalogowania się,
 - 2) ostatniej nieudanej próby zalogowania się.

18. Jeśli stwierdzą Państwo, że we wskazanym czasie nie logowali się ani nie próbowali Państwo zalogować się do bankowości elektronicznej, mają Państwo obowiązek:
- 1) poinformować nas o tym,
 - 2) zlecić nam zablokowanie tej bankowości.
19. Nie wolno Państwu przekazywać nieuprawnionym osobom indywidualnych danych uwierzytelniających, w tym danych do logowania się do bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej. Nie wolno tego robić, zwłaszcza gdy ktoś o to prosi w e-mailu. My nigdy nie wysyłamy Państwu e-maili z prośbą o przekazanie takich danych. Ten zakaz nie ogranicza Państwu możliwości korzystania z usług uprawnionych dostawców trzecich.

Wyjaśnienie

Uprawniony dostawca trzeci to firma lub instytucja finansowa, która na mocy przepisów prawa obowiązujących w Unii Europejskiej może na Państwa polecenie inicjować płatności lub uzyskać dostęp do danych Państwa rachunku bankowego. Uprawnieni dostawcy trzeci to np. inne banki i instytucje finansowe, które mają odpowiednią licencję i są zarejestrowane przez europejski organ nadzoru, w Polsce – przez Komisję Nadzoru Finansowego.

20. Nie powinni Państwo:
- 1) logować się do bankowości elektronicznej z wykorzystaniem niezabezpieczonej hasłem publicznej sieci internetowej,
 - 2) ignorować komunikatów prezentowanych przez oprogramowanie, przy wykorzystaniu którego uzyskują Państwo dostęp do bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej, oraz oprogramowanie antywirusowe i wykrywające programy szpiegujące lub inne urządzenia szpiegujące (zob. punkt 14 podpunkty 2 i 3).

Co powinni Państwo zrobić w razie naruszenia zasad bezpiecznego korzystania z bankowości elektronicznej

21. Jeśli wiedzą Państwo lub podejrzewają, że nieuprawnione osoby poznały Państwa dane do logowania lub skorzystały z urządzenia mobilnego, na którym logują się Państwo do bankowości elektronicznej, powinni Państwo:
- 1) jak najszybciej nas o tym powiadomić,
 - 2) zmienić dane do logowania lub zlecić nam zablokowanie bankowości elektronicznej.
- Dane, o których tu mówimy, to hasło jednorazowe, hasło dostępu, PIN oraz inne informacje umożliwiające nieuprawnionej osobie uzyskanie dostępu do Państwa bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej.
22. Zlecenie zablokowania bankowości elektronicznej mogą Państwo złożyć w:
- 1) bankowości elektronicznej, jeśli udostępniamy w niej taką funkcjonalność,
 - 2) bankowości telefonicznej,
 - 3) naszej placówce bankowej.

Co jest ważne przy logowaniu się do bankowości elektronicznej

23. Mogą Państwo podawać dane wymagane do zalogowania się do bankowości elektronicznej oraz indywidualne dane uwierzytelniające, w tym hasło jednorazowe, hasło dostępu lub PIN i kod SMS, wymagane do uwierzytelnienia, wyłącznie na stronie internetowej online.pocztowy.pl w jednej ze wskazanych przez nas przeglądarek internetowych z aktualną wersją oprogramowania Java (zob. rozdział II punkty 6 i 7).
24. Aby zalogować się do bankowości internetowej, powinni Państwo:
- 1) wpisać adres online.pocztowy.pl bezpośrednio w pasku wyszukiwania przeglądarki internetowej lub
 - 2) skorzystać z możliwości zalogowania się do tej bankowości na naszej stronie internetowej pocztowy.pl.
25. Aby zalogować się do bankowości internetowej, nie powinni Państwo wyszukiwać adresu do logowania się za pomocą dostępnych wyszukiwarek internetowych ani wykorzystywać linków otrzymanych w e-mailach. My nigdy nie wysyłamy Państwu e-maili z bezpośrednim linkiem do bankowości internetowej ani z prośbą o przekazanie danych niezbędnych do zalogowania się.
26. Zapisy punktów 23–25 nie dotyczą usług świadczonych Państwu przez uprawnionych dostawców trzecich.
27. Informujemy Państwa SMS-em o tym, że udostępniliśmy kolejnemu użytkownikowi usługę bankowości internetowej do produktów lub usług, z których Państwo korzystają.

Przykład

Kolejnym użytkownikiem może być np. pełnomocnik, przedstawiciel ustawowy lub jeden z posiadaczy rachunku wspólnego.

28. Możemy wprowadzić dodatkowe ograniczenia i zabezpieczenia, które dotyczą Państwa dostępu do bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej i korzystania z nich, gdy bezpieczne korzystanie z nich jest zagrożone. Informujemy Państwa o wprowadzeniu takich dodatkowych ograniczeń.

Jak pomagamy Państwu chronić się przed zagrożeniami

29. Informujemy Państwa, że w związku z wykonywaniem usług płatniczych i naruszeniem przez Państwa zasad bezpieczeństwa, wskazanych w Warunkach i poszczególnych regulaminach produktowych, mogą wystąpić następujące ryzyka:
- 1) nieautoryzowane transakcje na rachunku,
 - 2) błędna realizacja usług przez Bank z powodu problemów technicznych lub czasowej niedostępności albo wadliwego działania systemów bankowości elektronicznej i telefonicznej.
- Jeśli do nich dojdzie, odpowiadamy wobec Państwa na zasadach i w zakresie, które określiliśmy w Warunkach i w Regulaminie rachunku.

30. Na naszej stronie internetowej informujemy Państwa, jak mogą Państwo bezpiecznie korzystać z usług płatniczych. Podejmujemy też działania, które zwiększają świadomość konsumentów w zakresie ryzyk dla bezpieczeństwa, związanych z usługami płatniczymi. W ramach obsługi udzielamy Państwu wsparcia i porad dotyczących wszelkich zagrożeń lub nieprawidłowości związanych z bezpieczeństwem świadczonych przez nas usług płatniczych.
31. Informujemy Państwa o tym, że doszło do oszustwa dotyczącego Państwa produktów lub że je podejrzewamy, a także o zagrożeniach dla bezpieczeństwa naszej działalności związanej ze świadczeniem usług płatniczych. Robimy to na jeden z poniższych sposobów:
- 1) SMS-em, który wysyłamy na numer telefonu komórkowego,
 - 2) telefonicznie,
 - 3) e-mailem, który wysyłamy na podany przez Państwa adres e-mail,
 - 4) listem zwykłym, który wysyłamy na podany przez Państwa adres korespondencyjny,
 - 5) komunikatem w bankowości elektronicznej, który widzą Państwo po zalogowaniu się do niej.
32. Gdy dojdzie do poważnego incydentu operacyjnego lub incydentu związanego z naszym bezpieczeństwem, np. bezpieczeństwem systemów teleinformatycznych, który ma lub może mieć wpływ na Państwa interesy finansowe, niezwłocznie Państwa o tym powiadomimy. Zrobimy to na jeden ze sposobów opisanych w punkcie 31. Poinformujemy też Państwa, jak mogą Państwo zminimalizować negatywne skutki tego incydentu.
33. Jeśli mają Państwo zastrzeżenia dotyczące bezpieczeństwa naszych usług płatniczych, mogą Państwo złożyć nam skargę zgodnie z zasadami opisanymi w rozdziale XI.

Rozdział V. Nasza odpowiedzialność

Jak odpowiadamy za transakcje płatnicze

1. W razie wykonania nieautoryzowanej **transakcji płatniczej**, niewykonania lub nienależytego wykonania transakcji płatniczej niezwłocznie zwracamy kwotę tej transakcji na **rachunek**, z którego dyspozycja takiej transakcji lub transakcja została zrealizowana. Robimy to na zasadach określonych w odpowiednim regulaminie produktowym.
2. Udostępniamy Państwu informacje o wszystkich transakcjach płatniczych, które dotyczą Państwa rachunku. Robimy to na zasadach określonych w regulaminach produktowych. Mają Państwo obowiązek powiadomić nas o nieautoryzowanej, niewykonanej lub nienależycie wykonanej

transakcji płatniczej. Jeśli nas Państwo o niej nie powiadomią w ciągu 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku, Państwa roszczenia z tego tytułu wygasają.

Wyjaśnienie

Obciążenie rachunku bankowego to pomniejszenie kwoty na tym rachunku w wyniku wykonanej transakcji.

3. Państwa roszczenia z tytułu nieautoryzowanej, niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji płatniczej nie wygasają po 13 miesiącach od dnia obciążenia rachunku, jeśli nie udostępniliśmy Państwu informacji o tej transakcji zgodnie z regulaminem produktowym.

Jak realizujemy usługi bankowości elektronicznej i usługę bankowości telefonicznej

4. Zobowiązujemy się:
 - 1) zachować poufność wszystkich danych, za pomocą których potwierdzamy Państwa tożsamość w usłudze bankowości elektronicznej i usłudze bankowości telefonicznej,
 - 2) zachować poufność danych wykorzystywanych do uwierzytelniania w celu autoryzacji dyspozycji, które Państwo składają w bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej,
 - 3) zapewnić Państwu dostęp do bieżącej informacji o rachunkach i produktach, które udostępniamy w bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej.

Rozdział VI. Zawieranie umów i składanie dyspozycji

Jak działają oświadczenia woli i wiedzy składane za pośrednictwem bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej

1. My i Państwo na podstawie zawartej umowy produktowej możemy składać za pośrednictwem bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej:
 - 1) oświadczenia woli,
 - 2) oświadczenia wiedzy.

Wyjaśnienie

Gdy ktoś składa oświadczenie woli, komunikuje, że chce i postanowił wywołać określone skutki prawne, np. zawrzeć lub rozwiązać umowę.

Gdy ktoś składa oświadczenie wiedzy, przekazuje informacje o wiedzy, którą ma. Nie wywołuje to skutków prawnych.

2. My i Państwo możemy składać oświadczenia woli i wiedzy za pośrednictwem bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej w odniesieniu do czynności bankowych wskazanych w regulaminie produktowym, dla których w danej bankowości udostępniamy taką funkcjonalność.
3. Informację o zakresie i rodzaju umów, które mogą być zawierane lub zmieniane za pośrednictwem bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej, udostępniamy w Komunikacie oraz na naszej stronie internetowej.
4. W niektórych sytuacjach, gdy składają Państwo oświadczenie woli, wymagamy uwierzytelnienia w celu jego autoryzacji. Uwierzytelnienie przebiega wtedy w sposób i na zasadach określonych w rozdziale VII.
5. Gdy składają Państwo oświadczenie woli lub inną dyspozycję w bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej, możemy zażądać od Państwa dostarczenia dokumentów niezbędnych do prawidłowej realizacji oświadczenia woli lub dyspozycji. W takiej sytuacji informujemy Państwa, jakich dokumentów potrzebujemy.
6. Zasady zawierania umów w oparciu o oświadczenie woli w formie elektronicznej określamy w regulaminach produktowych, w których wskazujemy taką możliwość.
7. Oświadczenia woli składane za pośrednictwem bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej spełniają wymagania formy pisemnej. Dotyczy to też sytuacji, gdy przepisy prawa wymagają zastosowanie formy pisemnej, aby oświadczenie woli było ważne.

Jak podpisujemy korespondencję, którą przesyłamy w formie elektronicznej

8. Możemy prowadzić korespondencję z Państwem w formie elektronicznej.
9. Gdy dostarczamy Państwu korespondencję w formie elektronicznej, podpisujemy ją przy użyciu:
 - 1) bezpiecznego elektronicznego podpisu kwalifikowanego, który identyfikuje upoważnioną przez nas osobę, lub
 - 2) danych, które nas identyfikują, dołączonych do wiadomości.

Rozdział VII. Realizacja dyspozycji i uwierzytelnienie w celu autoryzacji dyspozycji w bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej

Co się składa na uwierzytelnienie w celu autoryzacji dyspozycji

1. Uwierzytelnienie w celu autoryzacji dyspozycji, które Państwo składają, obejmuje:
 - 1) w bankowości internetowej:
 - a) złożenie dyspozycji oraz
 - b) podanie indywidualnych danych uwierzytelniających lub wykorzystanie jednej z metod uwierzytelnienia, wskazanych w rozdziale IV punkcie 5 – jeśli wymaga tego prawo,
 - 2) w bankowości mobilnej:
 - a) złożenie dyspozycji oraz

- b) podanie indywidualnych danych uwierzytelniających lub wykorzystanie jednej z metod uwierzytelnienia, wskazanych w rozdziale IV punkcie 5 – jeśli wymaga tego prawo,
- 3) w bankowości telefonicznej:
- a) dla dyspozycji składanych za pośrednictwem IVR:
- poprawne logowanie się,
 - wybór właściwego klawisza na klawiaturze telefonu oraz
 - podanie indywidualnych danych uwierzytelniających lub wykorzystanie jednej z metod uwierzytelnienia, wskazanych w rozdziale IV punkcie 5 – jeśli wymaga tego prawo,
- b) dla dyspozycji składanych za pośrednictwem konsultanta contact centre:
- poprawne zalogowanie się w systemie IVR,
 - potwierdzenie danych odczytanych przez konsultanta lub
 - podanie indywidualnych danych uwierzytelniających lub wykorzystanie jednej z metod uwierzytelnienia, wskazanych w rozdziale IV punkcie 5 – jeśli będzie to wymagane ze względów bezpieczeństwa.
2. Realizacja niektórych dyspozycji nie wymaga uwierzytelnienia w celu ich autoryzacji. Aby je zrealizować, potrzebujemy tylko potwierdzić Państwa tożsamość w sposób, który opisaliśmy w rozdziale III punkcie 2.
3. Zapisy punktów 1 i 2 dotyczą uwierzytelniania pojedynczych dyspozycji oraz zbiorczego uwierzytelniania w ramach tzw. koszyka przelewów.

Jak użyć kodu SMS

4. Kod SMS do uwierzytelnienia w celu autoryzacji dyspozycji wysyłamy Państwu SMS-em na Państwa numer telefonu komórkowego. Kod SMS jest ważny przez 3 minuty od momentu, w którym go wysłaliśmy.
5. Wraz z kodem SMS otrzymują Państwo informacje o szczegółach dyspozycji, która za pomocą tego kodu zostanie uwierzytelniona w celu autoryzacji (zob. punkty 9 i 10). Kodu SMS mogą Państwo użyć tylko do uwierzytelnienia w celu autoryzacji konkretnej dyspozycji, dla której go wygenerowaliśmy.
6. Mają Państwo obowiązek każdorazowo sprawdzić, czy otrzymany przez Państwa kod SMS dotyczy tej dyspozycji, którą zamierzają Państwo autoryzować.
7. Jeśli przy uwierzytelnieniu w celu autoryzacji dyspozycji wprowadzą Państwo błędnie kod SMS, konieczne będzie wygenerowanie nowego kodu SMS..
8. Określamy maksymalną liczbę kodów SMS, które możemy Państwu wysłać do uwierzytelnienia w celu autoryzacji danej dyspozycji. Po jej przekroczeniu przestajemy wysłać kolejne kody SMS i blokujemy Państwa bankowość internetową. Informujemy Państwa o tym za pomocą komunikatu systemowego, który wyświetlamy w bankowości internetowej.

Co otrzymują Państwo razem z kodem SMS

9. W SMS-ie z kodem do uwierzytelnienia transakcji znajdują się poniższe informacje bądź wybrane z poniższych:
 - 1) nasze dane,
 - 2) numer operacji, którą realizują Państwo w danym dniu,
 - 3) data oraz czas zlecenia dyspozycji,
 - 4) informacja o rodzaju dyspozycji,
 - 5) **maskowany numer rachunku bankowego odbiorcy**,
 - 6) kwota transakcji,
 - 7) kod SMS do uwierzytelnienia dyspozycji.
10. Jeżeli kod SMS służy uwierzytelnieniu w celu autoryzacji dyspozycji innej niż transakcja płatnicza, SMS nie zawiera maskowanego numeru rachunku bankowego odbiorcy ani kwoty transakcji.

Co powinni Państwo sprawdzić, gdy złożyli nam Państwo dyspozycję

11. Gdy wykonują Państwo transakcję płatniczą, mają Państwo obowiązek każdorazowo sprawdzić poprawność danych odbiorcy, w tym jego numer rachunku bankowego.
12. Bezpośrednio przed uwierzytelnieniem w celu autoryzacji transakcji płatniczej, która została zainicjowana na podstawie danych zapisanego odbiorcy, mają Państwo obowiązek sprawdzać, czy na podsumowaniu dyspozycji jest właściwy numer rachunku bankowego odbiorcy zlecenia.
13. Kiedy złożą nam Państwo dyspozycję w bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej, powinni Państwo sprawdzić, czy ją prawidłowo zrealizowaliśmy.
14. Gdy złożyli Państwo dyspozycję transakcji płatniczej, sprawdzają Państwo, czy dana transakcja płatnicza znajduje się w:
 - 1) historii operacji;
 - 2) operacjach zaplanowanych i jakie są jej szczegóły – gdy jest to transakcja z przyszłą datą realizacji.
15. Przy dyspozycji innej niż dyspozycja transakcji płatniczej sprawdzają Państwo jej status, aby się upewnić, że złożyli ją Państwo prawidłowo.

Gdzie znajdują Państwo informacje o transakcjach

16. Realizujemy transakcje płatnicze na zasadach określonych w regulaminach produktowych, które dotyczą prowadzenia rachunków płatniczych.
17. W regulaminach produktowych, które dotyczą prowadzenia rachunków płatniczych, określamy również moment otrzymania przez nas **zlecenia płatniczego**.
18. Informacje o zrealizowanych transakcjach płatniczych znajdują się w historii operacji rachunku, którego te transakcje dotyczą.
19. Gdy są Państwo posiadaczami rachunku, udostępniamy lub dostarczamy Państwu informacje o transakcjach zrealizowanych na rachunku oraz o zmianie salda rachunku. Robimy to na

zasadach określonych w odpowiednim regulaminie produktowym.

Jak potwierdzamy przyjęcie Państwa dyspozycji

20. Potwierdzamy, że przyjęliśmy dyspozycję złożoną w bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej. Gdy złożyli Państwo dyspozycję w:
- 1) bankowości elektronicznej – wyświetlamy komunikat systemowy z informacją, że przyjęliśmy tę dyspozycję do realizacji, lub zgodnie z tą dyspozycją wprowadzamy zmianę, którą widzą Państwo w swojej bankowości,
 - 2) bankowości telefonicznej:
 - a) w serwisie IVR – odtwarzamy komunikat głosowy z potwierdzeniem przyjęcia dyspozycji,
 - b) podczas rozmowy z konsultantem contact centre – ustnie potwierdzamy przyjęcie dyspozycji.

Jakie są zasady realizacji transakcji płatniczych zleconych w bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej

21. Transakcje płatnicze zlecane przez Państwa w bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej realizujemy na podstawie **unikatowego identyfikatora płatnika lub odbiorcy płatności**.
22. Jeśli odmówimy realizacji transakcji płatniczej, poinformujemy Państwa o odmowie i jej przyczynach lub procedurze sprostowania błędów, które spowodowały odmowę. Wyjątkiem jest sytuacja, w której na podstawie przepisów prawa nie możemy Państwa o tym poinformować.
23. Mogą Państwo odwołać zlecenie płatnicze.
Mogą to Państwo zrobić do:
- 1) momentu otrzymania zlecenia płatniczego przez nas,
 - 2) końca **dnia roboczego**, który poprzedza uzgodniony dzień realizacji – gdy jest to zlecenie płatnicze z przyszłą datą realizacji.
24. Gdy zlecenie płatnicze jest inicjowane przez uprawnionego dostawcę trzeciego, przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, mogą je Państwo odwołać do momentu udzielenia zgody na:
- 1) zainicjowanie transakcji płatniczej przez dostawcę trzeciego albo
 - 2) wykonanie transakcji płatniczej przez odbiorcę.
25. W przypadku zlecenia z przyszłą datą realizacji, mogą je Państwo odwołać, nie później niż do końca dnia roboczego poprzedzającego uzgodniony dzień realizacji.
26. Po upływie terminów wskazanych w punktach 24-25, mogą Państwo odwołać zlecenie płatnicze, tylko jeżeli:
- 1) uzgodnią to Państwo z nami lub dostawcą trzecim, oraz
 - 2) w przypadku zlecenia płatniczego zainicjowanego przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, uzyskają Państwo dodatkową zgodę odbiorcy.

Rozdział VIII. Limity kwotowe transakcji płatniczych w usłudze bankowości elektronicznej i usłudze bankowości telefonicznej

Kiedy i jak wprowadzamy limity kwotowe dla transakcji płatniczych

1. Na Państwa wniosek możemy wprowadzić dla Państwa limity kwotowe transakcji płatniczych w bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej. Państwo określają ich wysokość. Są to:
 - 1) dzienny limit transakcji płatniczych,
 - 2) jednorazowy limit transakcji płatniczej – maksymalnie taki jak limit dzienny.
2. Określają Państwo limity kwotowe:
 - 1) dla transakcji płatniczych na wszystkich Państwa rachunkach jako osoby fizycznej i osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą lub działalność rolniczą,
 - 2) oddzielnie dla usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej.
3. Mogą Państwo złożyć wniosek o wprowadzenie limitu kwotowego transakcji płatniczej jako użytkownicy, niezależnie od tego, czy są Państwo posiadaczem, czy składają Państwo zlecenia płatnicze w imieniu i na rzecz posiadacza rachunku.
4. Gdy realizujemy transakcje płatnicze, uwzględniamy określone przez Państwa limity oraz dostępne środki.

Jak Państwa transakcje wpływają na limity

5. Gdy realizujemy transakcję w innej walucie niż PLN, przeliczamy kwotę tej transakcji, aby wyliczyć kwotę wykorzystanego limitu. Kwotę transakcji przeliczamy wg kursu średniego **NBP** waluty transakcji z dnia, dla którego wyliczamy kwotę limitu. Informację o średnim kursie NBP znajdują Państwo na naszej stronie internetowej i na stronie nbp.pl.
6. Transakcje płatnicze, które realizujemy na Państwa zlecenie w bankowości elektronicznej i w bankowości telefonicznej, pomniejszają kwotę limitu dziennego w dniu, w którym je Państwo zlecili. Dotyczy to też transakcji z przyszłą datą realizacji.
7. Gdy odwołują Państwo transakcję płatniczą z przyszłą datą realizacji w tym samym dniu, w którym ją Państwo zlecili, kwota odwołanej transakcji powiększa pomniejszony wcześniej limit dzienny. To oznacza, że jest on taki jak przed zleceniem tej transakcji. Dotyczy to transakcji realizowanych zarówno w bankowości elektronicznej, jak i w bankowości telefonicznej.
8. Gdy odrzucamy transakcję płatniczą zleconą przez Państwa:
 - 1) w bankowości elektronicznej – kwota tej odrzuconej transakcji nie powiększa pomniejszonego wcześniej limitu dziennego. To oznacza, że jest on nadal mniejszy o kwotę tej transakcji,
 - 2) w bankowości telefonicznej – kwota tej odrzuconej transakcji powiększa pomniejszony wcześniej limit dzienny. To oznacza, że jest on taki jak przed zleceniem tej transakcji.
9. Jeśli nie określili Państwo limitów kwotowych transakcji płatniczych, ograniczeniem dla realizacji transakcji płatniczych są limity wprowadzone przez nas.

10. Na wysokość wykorzystanych limitów, które Państwo określili, nie wpływają transakcje płatnicze realizowane w ramach zleceń stałych oraz zleceń na Państwa rachunki własne w naszym banku, w tym, z tytułu spłaty kredytu lub założenia lokaty terminowej.
11. Możemy sami ustalić dla Państwa limity kwotowe, a gdy korzystają Państwo z bankowości mobilnej – limity kwotowe na wybrane dyspozycje. W takiej sytuacji informujemy Państwa o limitach, które Państwa obowiązują.

Rozdział IX. Blokowanie i odblokowanie bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej

W jakich sytuacjach blokujemy Państwa bankowość ze względów bezpieczeństwa

1. Możemy zablokować Państwu bankowość elektroniczną i bankowość telefoniczną ze względów bezpieczeństwa.
2. Względów bezpieczeństwa to sytuacje, gdy:
 - 1) inne osoby w nieuprawniony lub nielegalny sposób uzyskują lub mogą uzyskać dostęp do produktów lub usług bankowych za pośrednictwem bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej oraz
 - 2) powszechnie obowiązujące przepisy prawa wymagają od nas określonego działania.
3. Gdy blokujemy Państwu bankowość elektroniczną lub bankowość telefoniczną ze względów bezpieczeństwa, informujemy Państwa o tym:
 - 1) zanim to zrobimy lub
 - 2) niezwłocznie po tym, jak to zrobimy – jeśli nie mogliśmy poinformować Państwa o tym wcześniej.

Nie dotyczy to sytuacji, w których nie możemy informować Państwa o tym, ze względów bezpieczeństwa lub dlatego, że zabraniają tego przepisy prawa.
4. W regulaminach produktowych określiliśmy zasady, na jakich informujemy Państwa, że odmówiliśmy dostawcy trzeciemu dostępu do Państwa rachunku.
5. Blokujemy bankowość elektroniczną i bankowość telefoniczną i Państwa o tym informujemy, gdy dowiadujemy się, że wykorzystywany w nich przez Państwa numer telefonu komórkowego nie należy do Państwa.
6. O zablokowaniu Państwa bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej możemy poinformować Państwa:
 - 1) za pomocą komunikatu systemowego – gdy próbują Państwo zalogować się do bankowości elektronicznej,
 - 2) SMS-em, który wysyłamy na numer telefonu komórkowego, wskazany nam przez Państwa do kontaktu,
 - 3) e-mailem,
 - 4) listownie,

5) w naszej placówce bankowej lub pocztowej.

Kiedy odblokowujemy Państwa bankowość

7. Odblokowujemy Państwa bankowość elektroniczną lub bankowość telefoniczną, gdy przestają istnieć powody blokady.
8. Gdy zablokowaliśmy Państwa bankowość z innych powodów niż opisane w tym rozdziale, odblokowujemy ją na Państwa wniosek.
9. Dostęp do swojej bankowości internetowej i bankowości telefonicznej mogą Państwo odblokować:
 - 1) w naszej placówce bankowej,
 - 2) w placówce pocztowej,
 - 3) za pośrednictwem bankowości telefonicznej, jeśli nie jest ona zablokowana,
 - 4) zdalnie przez wniosek dostępny na stronie logowania, jeśli mamy w naszym systemie Państwa aktualne dane.

Możemy czasowo wyłączyć niektóre z tych możliwości odblokowania dostępu do naszych usług.

10. Odblokowanie dostępu do bankowości internetowej nie powoduje automatycznego odblokowania dostępu do aplikacji mobilnej.
11. Dostęp do swojej bankowości mobilnej mogą Państwo odblokować:
 - 1) za pośrednictwem contact centre,
 - 2) samodzielnie za pośrednictwem bankowości internetowej.

Na jakich zasadach mogą Państwo wysyłać wiadomości z wykorzystaniem bankowości

9. Gdy przesyłają Państwo innym osobom wiadomości z wykorzystaniem bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej, robią to Państwo za ich wiedzą i zgodą.

Przykład

Wiadomością przesyłaną z wykorzystaniem bankowości może być potwierdzenie realizacji płatności przesyłane z bankowości na wskazany adres e-mail.

10. Nie wolno Państwu przysyłać z wykorzystaniem bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej wiadomości niezgodnych z prawem lub uciążliwych dla innych osób. Jeśli to Państwo robią, możemy zablokować Państwu bankowość. O blokadzie informujemy Państwa tak, jak opisaliśmy w punkcie 6.

Kiedy wydajemy Państwu nowe hasło jednorazowe

11. Gdy na Państwa wniosek odblokowujemy Państwa bankowość internetową i bankowość telefoniczną zablokowaną z innych powodów niż opisane w tym rozdziale (zob. punkt 8), możemy Państwu:
 - 1) nie wydawać nowego hasła jednorazowego – wtedy korzystają Państwo ze swojego

dotychczasowego hasła dostępu,

- 2) wydać nowe hasło jednorazowe – wtedy po zalogowaniu się do bankowości zmieniają je Państwo na własne nowe hasło dostępu.
12. Nowe hasło jednorazowe wysyłamy Państwu tak samo jak wtedy, gdy aktywowali Państwo bankowość elektroniczną i bankowość telefoniczną. Zmieniają je Państwo też tak, jak zmieniali Państwo pierwsze hasło jednorazowe (zob. rozdział II punkty 20–22).

Jak mogą Państwo samodzielnie zablokować bankowość mobilną na konkretnym urządzeniu

13. Aby zablokować bankowość mobilną na danym urządzeniu mobilnym, mogą Państwo skorzystać z funkcji blokowania urządzenia, dostępnej w bankowości internetowej.
14. Po zablokowaniu urządzenia mobilnego widzą je Państwo w bankowości internetowej na liście zapisanych urządzeń mobilnych jako „nieaktywne”.
15. Aby aktywować urządzenie mobilne widoczne w bankowości internetowej jako „nieaktywne”, postępują Państwo tak jak podczas pierwszego uruchamiania aplikacji na tym urządzeniu (zob. rozdział II punkty 27–30).
16. Mogą Państwo też usunąć urządzenie mobilne z listy urządzeń zapisanych w bankowości internetowej. Mogą to Państwo zrobić w:
 - 1) bankowości mobilnej na urządzeniu mobilnym, które chcą Państwo usunąć,
 - 2) bankowości internetowej,
 - 3) bankowości telefonicznej.

W każdej z tych sytuacji aplikacja mobilna na danym urządzeniu mobilnym zostanie automatycznie wyłączona.

17. Aby móc znów korzystać z aplikacji mobilnej na urządzeniu mobilnym usuniętym z listy urządzeń zapisanych w bankowości internetowej, postępują Państwo tak jak podczas pierwszego uruchamiania aplikacji na tym urządzeniu (zob. rozdział II punkty 26–30).

Rozdział X. Warunki korzystania z usługi BLIK

Kiedy i jak mogą Państwo korzystać z usługi BLIK

1. Zakres, w jakim świadczymy **usługę BLIK**, opisujemy w tym rozdziale oraz w Komunikacie.
2. Za pomocą usługi BLIK mogą Państwo:
 - 1) wykonywać **płatności mobilne BLIK** w PLN w punktach oznaczonych znakiem BLIK,
 - 2) zlecać przelewy na numer telefonu,
 - 3) wystawiać i realizować czek BLIK oraz
 - 4) wysyłać prośbę o przelew lub podział rachunku, jeśli udostępniamy taką usługę.
3. Mogą Państwo korzystać z usługi BLIK na danym urządzeniu mobilnym, jeśli mają Państwo aktywny dostęp do bankowości mobilnej.

4. Mogą Państwo włączać oraz wyłączać dostęp do usługi BLIK. Nie muszą Państwo przy tym rezygnować z korzystania z bankowości mobilnej.
5. W ramach usługi BLIK Państwa rachunek jest przypisany do płatności mobilnych BLIK.
6. W aplikacji mobilnej mogą Państwo samodzielnie zmieniać ustawienia domyślne usługi BLIK.

Jak mogą być realizowane płatności BLIK

7. Płatności mobilne BLIK mogą być realizowane jako:
 - 1) transakcje bezgotówkowe, czyli płatności za towary i usługi w PLN, w tym płatności przez Internet,
 - 2) transakcje gotówkowe:
 - a) wypłaty i wpłaty w PLN w bankomatach lub we wpłatomatach – jeśli udostępniliśmy taką usługę,
 - b) wypłaty w PLN u akceptantów BLIK, którzy oferują usługę wypłaty gotówki,
 - c) wypłaty typu cash back – jeśli udostępniliśmy taką usługę.

Wyjaśnienie

Wypłata typu cash back za pomocą BLIK to wypłata gotówki przy okazji zapłaty za pomocą BLIK za zakupy w sklepach, restauracjach lub na stacjach benzynowych w Polsce. Maksymalną kwotę takiej wypłaty określamy w Komunikacie.

Jak mogą być realizowane transakcje bezgotówkowe BLIK

8. Transakcje bezgotówkowe BLIK mogą Państwo zrealizować przy użyciu:
 - 1) urządzenia mobilnego lub
 - 2) czeku BLIK, jeśli udostępniliśmy taką usługę.

Wyjaśnienie

Czek BLIK to jednorazowy 9-cyfrowy kod, który pozwala odbiorcy tego czeku wypłacić gotówkę z bankomatu lub zapłacić za zakupy w sklepie. Odbiorca nie potrzebuje przy tym mieć karty, aplikacji mobilnej czy rachunku bankowego. Wystawca czeku określa w swojej aplikacji mobilnej kwotę i czas ważności czeku. Odbiorca, aby go zrealizować, musi podać 9-cyfrowy kod czeku oraz 4-cyfrowe hasło, które jest dodatkowym zabezpieczeniem transakcji.

9. Płatności mobilne BLIK realizowane przy użyciu urządzenia mobilnego mogą:
 - 1) wymagać podania **kodu BLIK** wygenerowanego w aplikacji mobilnej,
 - 2) nie wymagać podania kodu BLIK – jeżeli realizują Państwo transakcję płatniczą w zapamiętanym w aplikacji mobilnej sklepie lub z zapamiętanej przeglądarki internetowej.
10. Maksymalną liczbę aktywnych czeków, które mogą Państwo utworzyć, określamy w Komunikacie. Gdy utworzą Państwo maksymalną liczbę aktywnych czeków BLIK, kolejne będą

mogli Państwo utworzyć, kiedy wygaśnie termin ważności jednego z utworzonych wcześniej lub kiedy któryś z nich Państwo usuną.

11. Podczas wystawiania czeku BLIK każdorazowo określają Państwo jego wartość, termin ważności oraz PIN do niego.
12. Maksymalną kwotę czeku BLIK oraz termin jego ważności, które mogą Państwo określić, określamy w Komunikacie.
13. Czek BLIK może zostać użyty przez Państwa lub inną osobę. Gdy przekazują Państwo czek BLIK innej osobie, powinni Państwo przekazać jej też PIN do niego.
14. Jeśli osoba, która realizuje czek BLIK, 3 razy błędnie wprowadzi PIN do niego, czek BLIK zostanie odrzucony.
15. Czeku BLIK można użyć jednorazowo w kwocie mniejszej lub równej wartości, na jaką został wystawiony. Jeżeli zostanie on użyty w mniejszej kwocie, pozostała niewykorzystana kwota powiększy dostępne saldo na rachunku.
16. Gdy PIN do czeku BLIK zostanie zgubiony lub zapomniany, mogą Państwo anulować czek BLIK w bankowości mobilnej.
17. Aby anulować wystawiony czek BLIK, usuwają go Państwo z listy aktywnych czeków BLIK w bankowości mobilnej.
18. Z chwilą utworzenia czeku BLIK blokujemy na rachunku kwotę, na którą go Państwo utworzyli, oraz maksymalną kwotę prowizji, jeśli w **taryfie** przewidzieliśmy prowizję za utworzenie czeku BLIK.
19. Blokada na rachunku po utworzeniu czeku BLIK wygasa, gdy:
 - 1) upływa termin ważności czeku BLIK lub
 - 2) anulują Państwo czek BLIK lub zostaje on odrzucony, lub
 - 3) autoryzują Państwo transakcję, do której czek BLIK został użyty.
20. Jeśli na rachunku nie ma wystarczających środków na pokrycie kwoty płatności mobilnej BLIK i opłat za nią, które wynikają z taryfy, transakcja BLIK nie zostanie zrealizowana.

Kiedy rozliczamy płatności mobilne BLIK

21. Rozliczamy płatności mobilne BLIK w momencie, w którym je Państwo autoryzują.
22. Gdy nie możemy rozliczyć płatności mobilnej BLIK w momencie jej autoryzacji, autoryzowana transakcja blokuje dostępne środki na rachunku do czasu jej rozliczenia. Blokada może trwać 7 dni kalendarzowych. Jeżeli w tym czasie nie rozliczymy płatności, odblokowujemy zablokowane środki. W efekcie dostępne saldo na rachunku się powiększa.

Wyjaśnienie

Dostępne saldo na rachunku to kwota pieniędzy, którą mogą Państwo w danym momencie dysponować. Gdy jakieś środki na rachunku są zablokowane, dostępne saldo ich nie uwzględnia.

23. Gdy rozliczymy płatność mobilną BLIK po zdjęciu blokady, pomniejszymy kwotę dostępnych środków na rachunku o kwotę zautoryzowanej przez Państwa i zrealizowanej płatności mobilnej BLIK oraz prowizji określonej w taryfie.
24. O odmowie wykonania płatności mobilnej BLIK zostaną Państwo poinformowani podczas próby wykonania transakcji. Informację o odmowie otrzymują Państwo w postaci komunikatu w punkcie akceptującym, w bankomacie lub wplatomacie, w którym wykonują Państwo transakcję.
25. W sytuacjach określonych w przepisach prawa nie są Państwo informowani o przyczynie odmowy wykonania płatności mobilnej BLIK.

Kiedy mogą Państwo zlecać i otrzymywać przelewy w ramach płatności mobilnych BLIK

26. Użytkownicy płatności mobilnych BLIK mogą zlecać i otrzymywać przelewy w taki sposób, że:
 - 1) nadawca przelewu identyfikuje odbiorcę przelewu numerem telefonu komórkowego oraz
 - 2) odbiorca przelewu wysła nadawcy przelewu prośbę o przelew za pośrednictwem usługi BLIK prośba o przelew / podział rachunku.

Wyjaśnienie

Podział rachunku w ramach prośby o przelew polega na wysłaniu prośby do więcej niż dwóch użytkowników usługi BLIK. Wysłanie prośby o przelew / podział rachunku jest możliwe, jeśli udostępniamy taką funkcję.

27. Aby otrzymywać przelewy w ramach płatności mobilnych BLIK, muszą Państwo zarejestrować w systemie BLIK swój **alias BLIK** – czyli powiązać swój numer telefonu z rachunkiem, na którym mamy księgować te przelewy.
28. Alias BLIK mogą Państwo zarejestrować w bankowości mobilnej.
29. Mogą Państwo mieć zarejestrowany tylko jeden alias BLIK. Gdy spróbują Państwo zarejestrować kolejny alias BLIK, wcześniejsze powiązanie pomiędzy numerem Państwa telefonu i Państwa rachunkiem zostanie usunięte. Nie ma przy tym znaczenia, czy wcześniejsze powiązanie dotyczyło rachunku w naszym banku czy w innym banku.
30. Gdy rejestrują Państwo alias BLIK, zgadzają się Państwo, abyśmy przekazali numer Państwa rachunku bankowego innym uczestnikom transakcji.
31. W zleceniu przelewu na numer telefonu niezbędne są następujące dane:
 - 1) numer telefonu odbiorcy – wybierają go Państwo z listy kontaktów w urządzeniu mobilnym lub wpisują w odpowiednim polu,
 - 2) nazwa odbiorcy – jeśli numer telefonu odbiorcy wybierają Państwo z listy kontaktów w urządzeniu mobilnym, w zleceniu zostanie automatycznie użyta nazwa, pod jaką ten odbiorca widnieje w Państwa urządzeniu mobilnym. W zleceniu mogą Państwo tę nazwę zmienić,
 - 3) kwota przelewu,
 - 4) tytuł przelewu.

Jakie są limity płatności mobilnych BLIK

32. W systemie płatności mobilnych BLIK funkcjonują limity dzienne. Są to:

- 1) dla płatności mobilnych BLIK, których Państwo nie uwierzytelniając, ale przy których muszą Państwo zalogować się do aplikacji mobilnej:
 - a) limit wartości pojedynczej transakcji,
 - b) dzienny limit liczby transakcji,
- 2) dla wszystkich płatności mobilnych BLIK – limit wartości wszystkich transakcji.

Konkretne wartości tych limitów określamy w Komunikacie.

33. Dienne limity płatności mobilnych BLIK, których nie muszą Państwo uwierzytelniać w celu autoryzacji, wskazujemy w Komunikacie.

34. W ramach określonych przez nas limitów mogą Państwo zmieniać w bankowości mobilnej ustawienia limitu wartości wszystkich transakcji dla płatności mobilnych BLIK.

35. Wysokości limitów dla poszczególnych transakcji sprawdzają Państwo w bankowości mobilnej lub w Komunikacie.

36. W zależności od ustawień płatności kodem BLIK płatności mobilne BLIK mogą być uwierzytelnione w celu ich autoryzacji na urządzeniu mobilnym. Możliwe sposoby uwierzytelniania określamy w rozdziale IV punkcie 5.

Rozdział XI. Skargi i reklamacje

Jak mogą Państwo złożyć reklamację

1. Państwo oraz każda osoba korzystająca z naszych usług może złożyć reklamację, jeśli ma zastrzeżenia do usług, które świadczymy. Poniżej opisujemy zasady, na jakich mogą Państwo to zrobić i na jakich rozpatrujemy reklamacje. Dotyczą one każdego, kto składa nam reklamację.

2. Reklamację mogą Państwo złożyć:

1) na piśmie:

- a) osobiście w dowolnej naszej placówce bankowej lub placówce pocztowej,
- b) przesyłką pocztową na adres dowolnej naszej placówki bankowej, w tym wskazanej w umowie produktowej, dowolnej placówki pocztowej lub na adres naszej siedziby: Wydział Obsługi Reklamacji, ul. Jagiellońska 17, 85-959 Bydgoszcz.

Adresy naszych placówek bankowych i placówek pocztowych znajdują Państwo na naszej stronie internetowej. Czym jest przesyłka pocztowa, określa ustawa Prawo pocztowe.

- c) przesyłką nadaną w placówce podmiotu, który doręcza korespondencję na terenie Unii Europejskiej,

2) elektronicznie:

- a) za pomocą doręczenia elektronicznego – na adres: AE:PL-23811-43670-WCHUE-15,
- b) e-mailem – na adres: informacja@pocztowy.pl,

- c) przez formularz kontaktowy na naszej stronie internetowej lub w bankowości elektronicznej – jeśli udostępniamy taką funkcjonalność,
- 3) ustnie:
 - a) telefonicznie pod numerem 52 3499 499 lub
 - b) osobiście do protokołu w dowolnej naszej placówce bankowej lub w placówce pocztowej.

Jak rozpatrujemy reklamacje

1. Odpowiadamy na reklamację na piśmie. Na Państwa wniosek możemy odpowiedzieć na reklamację e-mailem. Na reklamacje, które dotyczą usług płatniczych, możemy też odpowiedzieć na innym trwałym nośniku, jeśli tak się z Państwem umówimy.

Wyjaśnienie

Trwały nośnik to materiał lub narzędzie, na którym mogą Państwo przechowywać otrzymane informacje w niezmienionej postaci i korzystać z nich w przyszłości przez czas, w jakim będą ich Państwo potrzebować. Jest to np. papier, płyta CD lub DVD, pendrive, karta pamięci, e-mail, SMS.

2. Rozpatrujemy reklamację bez zbędnej zwłoki, w ciągu 15 dni roboczych od dnia, w którym ją otrzymaliśmy. Zachowamy termin, jeśli wyślemy odpowiedź przed jego upływem.
3. Jeśli sprawa jest szczególnie skomplikowana i przez to nie możemy rozpatrzyć reklamacji w ciągu 15 dni roboczych, informujemy Państwa:
 - 1) co jest powodem opóźnienia,
 - 2) jakie informacje musimy jeszcze ustalić, aby rozpatrzyć sprawę,
 - 3) w jakim przewidywanym terminie odpowiemy na reklamację. Musimy odpowiedzieć w ciągu 35 dni roboczych od otrzymania reklamacji.
4. Jeśli nie odpowiemy Państwu w ciągu 15 dni roboczych lub – jeśli jest to uzasadnione – 35 dni roboczych, uznajemy reklamację za rozpatrzoną zgodnie z Państwa żądaniem.
5. Na Państwa życzenie potwierdzamy przyjęcie reklamacji złożonej telefonicznie, osobiście, e-mailowo lub za pośrednictwem formularza. Przekazujemy Państwu wtedy numer, jaki nadaliśmy reklamacji przy jej rejestracji. Możemy też ustalić z Państwem inny sposób potwierdzenia przyjęcia reklamacji.

Co zrobić, gdy postępowanie reklamacyjne zakończyło się negatywnie

6. Jeśli wyczerpali Państwo postępowanie reklamacyjne lub nie uzyskali odpowiedzi na swoją skargę w ciągu 30 dni, mogą Państwo złożyć pisemny wniosek o rozstrzygnięcie sporu do Bankowego Arbitra Konsumenckiego, który działa przy Związku Banków Polskich (ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa). Dotyczy to sporów o roszczenia pieniężne, których wartość nie przekracza 12 000 zł, wynikających z niewykonania lub nienależytego wykonania

przez nas umowy. Procedurę postępowania przed arbitrem bankowym opisuje Regulamin Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego dostępny na stronie www.zbp.pl.

7. Jeśli postępowanie reklamacyjne zakończyło się niezgodnie z Państwa oczekiwaniem albo rozpatrzyliśmy reklamację pozytywnie, ale nie dotrzyaliśmy terminu wskazanego w odpowiedzi na reklamację na wykonanie czynności z niej wynikającej, nie dłuższego jednak niż 30 dni od dnia sporządzenia przez nas odpowiedzi – mogą Państwo (jako osoby fizyczne) złożyć skargę do Rzecznika Finansowego.

Mogą ją Państwo złożyć:

- 1) pocztą (ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa), lub
- 2) telefonicznie (22 333 7326 albo 22 333 7327), lub
- 3) faksem (22 333 7329).

Szczegóły znajdują Państwo na www.rf.gov.pl.

8. Bankowy Arbitr Konsumencki oraz Rzecznik Finansowy mogą prowadzić postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich na podstawie ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

Szczegółowe informacje o zasadach rozwiązywania sporów znajdują się na stronach Rzecznika Finansowego: www.rf.gov.pl oraz Arbitra Bankowego: www.zbp.pl.

9. W ramach pozasądowego rozwiązywania sporu, mogą Państwo też złożyć wniosek o mediację lub rozstrzygnięcie sprawy przed Sądem Polubownym przy KNF.

Szczegółowe informacje na ten temat znajdują Państwo na stronie knf.gov.pl.

Wyjaśnienie

Sąd Polubowny przy KNF jest stałym, niezależnym sądem, który zajmuje się rozstrzyganiem sporów między uczestnikami rynku finansowego, zwłaszcza między podmiotami nadzorowanymi przez KNF a odbiorcami ich usług. Sąd Polubowny rozpatruje sprawy, w których wartość przedmiotu sporu wynosi co najmniej 500,00 zł, oraz sprawy o prawa niemajątkowe. W wyjątkowych sytuacjach Prezes Sądu Polubownego może zdecydować o rozpoznaniu sprawy, w której wartość przedmiotu sporu jest niższa niż 500,00 zł. Dotyczy to spraw szczególnie skomplikowanych lub precedensowych oraz takich w których pojawia się szczególnie istotne zagadnienie prawne lub zagadnienie dotyczące szerszego kręgu odbiorców rynku finansowego.

10. Państwo lub inna osoba korzystająca z naszych usług mogą złożyć skargę na nasze działanie również do KNF, jeśli uznają, że naruszyliśmy przepisy prawa. Skargę można wysłać:
 - 1) pocztą na adres: ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa, skr. poczt. 419, lub
 - 2) elektronicznie – na formularzu, zgodnie z instrukcją na www.knf.gov.pl.
11. W sprawach nieuregulowanych Umową i Warunkami mają zastosowanie przepisy prawa.

Gdzie jeszcze mogą Państwo uzyskać pomoc

14. Organem nadzoru w sprawach ochrony konsumentów jest Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
15. O pomoc w sprawie reklamacji mogą się Państwo zwrócić również do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
16. Niezależnie od tego, czy skorzystają Państwo z możliwości, które opisaliśmy w poprzednich punktach, mają Państwo prawo wystąpić z powództwem przeciwko nam (jako pozwanemu) do sądu powszechnego zgodnie z właściwością miejscową określoną w Kodeksie postępowania cywilnego.

Rozdział XII. Postanowienia końcowe

W jakim czasie mogą Państwo korzystać z bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej

1. Do bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej mają Państwo dostęp przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Wyjątkiem są sytuacje, o których mówimy w punkcie 3. Gdy w usłudze bankowości telefonicznej chcą Państwo skorzystać z IVR i połączyć się z naszym konsultantem, mogą to Państwo zrobić w godzinach pracy contact centre.
2. Dyspozycje płatnicze składane w bankowości elektronicznej wykonujemy według czasu środkowoeuropejskiego (CET).
3. Możemy czasowo ograniczyć lub całkowicie uniemożliwić Państwu korzystanie z bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej, w tym z powodu przerw konserwacyjnych. O takim ograniczeniu lub braku możliwości korzystania z bankowości informujemy Państwa na naszej stronie internetowej lub w bankowości internetowej.

Jakie są koszty korzystania z bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej

4. Za czynności, które wykonujemy w ramach usług bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej, pobieramy opłaty i prowizje zgodnie z taryfą.
5. Opłaty i prowizje za czynności, które wykonujemy w ramach usług bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej, zmieniamy na zasadach określonych w regulaminie produktowym opisującym dane czynności.

6. Koszty dostępu do Internetu, transmisji danych, świadczenia usług telekomunikacyjnych, określone przez operatora, z którego usług Państwo korzystają, rozliczają Państwo z tym operatorem.

Jak się z Państwem komunikujemy

7. Za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej możemy wysłać Państwu wiadomości.
8. W sprawach dotyczących umowy produktowej my i Państwo porozumiewamy się w języku polskim. My i Państwo zawieramy i realizujemy umowę produktową zgodnie z polskim prawem.

Kiedy możemy zmienić Warunki

9. Możemy zmienić Warunki z ważnych przyczyn.
10. Zmieniamy Warunki na takich samych zasadach jak regulaminy produktowe dotyczące produktów lub usług, z których Państwo korzystają za pośrednictwem bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej.
11. Ważne przyczyny, z powodu których możemy zmienić Warunki, to następujące sytuacje:
 - 1) rozszerzamy zakres usług lub produktów, które mamy w naszej ofercie,
 - 2) ulepszamy nasze usługi lub produkty, których dotyczą Warunki,
 - 3) rezygnujemy z usług i produktów, które oferujemy w ramach umowy produktowej,
 - 4) zostają wprowadzone zmiany w przepisach prawa lub NBP, **KNF** lub inne właściwe organy wydają decyzje, rekomendacje, stanowiska lub zalecenia albo na skutek orzeczeń sądów zmienia się interpretacja przepisów prawa – i to wymusza zmiany w Warunkach,
 - 5) zwiększamy bezpieczeństwo korzystania z naszych usług lub produktów,
 - 6) podmiot trzeci uczestniczący w dostarczaniu usługi lub produktu zmienia sposób działania tej usługi lub produktu albo przestaje uczestniczyć w jej dostarczaniu – i to wymusza zmiany w Warunkach; zmiany muszą jednak zapewnić należyte wykonanie umowy produktowej,
 - 7) postęp technologiczny albo wymagania organizacji płatniczych wymuszają zmiany w zakresie, którego dotyczą Warunki; zmiany muszą jednak zapewnić należyte wykonanie umowy produktowej,
 - 8) zmieniamy nazwę usługi lub produktu.
12. Za zmianę Warunków nie uznajemy zmian stylistycznych, redakcyjnych ani zmiany naszych danych rejestrowych, gdy w żaden sposób nie wpływają one na Państwa prawa i obowiązki.

Jak zmieniamy Warunki

13. Warunki zmieniamy w sposób opisany w regulaminie, na podstawie którego prowadzimy dla Państwa rachunki bankowe. Jeśli są Państwo osobami fizycznymi:
 - 1) nieprowadzącymi działalności gospodarczej ani rolniczej – jest to „Regulamin otwierania i prowadzenia rachunków dla osób fizycznych w Banku Pocztowym S.A.”, rozdział „Zmiany treści Regulaminu”,

- 2) prowadzącymi działalność gospodarczą – jest to „Regulamin otwierania i prowadzenia rachunków oraz wydawania i obsługi kart płatniczych w Banku Pocztowym S.A. dla osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą”, rozdział „Zmiany treści Regulaminu”,
- 3) prowadzącymi działalność rolniczą – jest to „Regulamin otwierania i prowadzenia rachunków oraz wydawania i obsługi kart płatniczych dla klientów segmentu Agrobiznesu w Banku Pocztowym S.A.”, rozdział „Zmiany treści Regulaminu”.

14. Gdy zmieniamy Warunki:

- 1) publikujemy na naszej stronie internetowej i przekazujemy Państwu zmienione Warunki lub
- 2) o zmianach informujemy w Komunikacie – dotyczy to sytuacji, gdy rozszerzamy usługi bankowości elektronicznej i usługę bankowości telefonicznej o nowe funkcjonalności tak, że nie ogranicza to Państwu usług dotychczas przez nas udostępnianych i świadczonych w ramach bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej, a także nie zwiększa opłat za te usługi.

15. Gdy zmieniamy Warunki w sposób, o którym mówimy w punkcie 14 podpunkcie 2, nie musimy wypowiadać dotychczasowej umowy produktowej.

O czym jeszcze powinni Państwo pamiętać

16. Jeżeli w ramach lub za pośrednictwem usług bankowości elektronicznej mogą Państwo uzyskać dostęp do usług, które świadczy podmiot trzeci, i będą Państwo chcieli z nich skorzystać, może być konieczne:

- 1) zawarcie umowy produktowej z danym podmiotem lub
- 2) zapoznanie się z regulaminami lub warunkami, na jakich dany podmiot świadczy usługi, oraz zaakceptowanie tych regulaminów lub warunków.

Nie dotyczy to usług świadczonych Państwu przez uprawnionych dostawców trzecich.

Rozdział XIII. Słowniczek

1. Poniżej objaśniamy pojęcia, których w tym dokumencie używamy w określonym znaczeniu. Są to:
 - 1) **alias BLIK** – Państwa indywidualny identyfikator wykorzystywany przy realizacji wybranych płatności mobilnych BLIK,
 - 2) **aplikacja mobilna** – aplikacja, którą udostępniamy w ramach usług bankowości elektronicznej. Gdy ją Państwo zainstalują na urządzeniu mobilnym, za jej pomocą mogą Państwo w dowolnym miejscu korzystać z produktów i usług, które oferujemy w ramach umowy produktowej,
 - 3) **autoryzacja** – Państwa zgoda na wykonanie transakcji płatniczej lub innego rodzaju dyspozycji, poprzedzona uwierzytelnieniem lub silnym uwierzytelnieniem. Tej zgody udzielają Państwo w sposób przewidziany w umowie produktowej,
 - 4) **bankowość internetowa** – usługa zdalnego dostępu do Państwa produktów udostępniana przez naszą stronę internetową,

- 5) **bankowość mobilna** – usługa zdalnego dostępu do Państwa produktów udostępniana przez naszą aplikację mobilną,
- 6) **contact centre** – nasze usługi, w tym infolinia, chat oraz komunikacja e-mailowa. Na naszej stronie internetowej informujemy, jak mogą się Państwo z nami kontaktować w ramach tych usług,
- 7) **dane biometryczne** – dane osobowe, o których mowa w art. 4 pkt 14 RODO. Dotyczą one cech fizycznych, fizjologicznych lub behawioralnych danej osoby. Są to np. wizerunek twarzy lub odciski palców. Za ich pomocą można jednoznacznie zidentyfikować daną osobę. Są to tzw. dane wrażliwe, czyli szczególnie chronione prawem;
- 8) **dyspozycja** – zlecenie płatnicze lub inne oświadczenie woli lub wiedzy, które nam Państwo składają,
- 9) **dzień roboczy** – dzień, w którym pracujemy i wykonujemy dyspozycje. Dniami roboczymi nie są soboty ani dni ustawowo wolne od pracy,
- 10) **face ID** – metoda uwierzytelniania za pomocą wizerunku twarzy zapisanego w pamięci telefonu, gdy ma on wbudowaną funkcję rozpoznawania charakterystycznych cech twarzy osoby, która go używa,
- 11) **hasło dostępu** – hasło, którego używają Państwo, aby logować się do bankowości internetowej oraz bankowości telefonicznej. Hasło dostępu tworzą Państwo samodzielnie, gdy:
 - a) pierwszy raz zalogują się Państwo do bankowości internetowej oraz bankowości telefonicznej przy użyciu hasła jednorazowego, oraz
 - b) zmieniają Państwo dotychczasowe hasło dostępu,
- 12) **hasło jednorazowe** – hasło, które Państwu przekazujemy, aby mogli Państwo uzyskać dostęp do bankowości elektronicznej oraz bankowości telefonicznej i utworzyć własne hasło dostępu,
- 13) **indywidualne dane uwierzytelniające** – indywidualne dane, które Państwu przekazujemy i które służą Państwu do uwierzytelniania,
- 14) **IVR** – automatyczny samoobsługowy system obsługi zapytań i dyspozycji udostępniany Państwu przez contact centre,
- 15) **KNF** – Komisja Nadzoru Finansowego. Jest to instytucja, która zgodnie z prawem europejskim nadzoruje instytucje finansowe, m.in. banki, w Polsce,
- 16) **kod BLIK** – jednorazowy kod generowany w aplikacji mobilnej, umożliwiający realizację Płatności Mobilnych BLIK, którego używają Państwo do uwierzytelnienia,
- 17) **kod SMS** – kod, który wysyłamy na wskazany przez Państwa numer telefonu komórkowego. Za jego pomocą potwierdzamy Państwa tożsamość oraz przeprowadzamy uwierzytelnienie w celu autoryzacji dyspozycji, które Państwo składają,
- 18) **Komunikat** – dokumenty, które publikujemy okresowo na naszej stronie internetowej i udostępniamy w naszych placówkach bankowych i w placówkach pocztowych. Zawierają one informacje o:
 - a) naszych usługach, m.in. o rodzajach lokat i rachunków, które oferujemy, kwocie wypłaty,

- którą trzeba wcześniej zgłosić (awizować wypłatę), minimalnych kwotach, wysokości domyślnych i maksymalnych limitów dla transakcji w bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej, warunkach dopłat do lokat,
- b) wysokości oprocentowania środków pieniężnych i zadłużenia w rachunku, opłat i prowizji oraz zasad, na jakich je pobieramy, oraz
 - c) realizacji usług płatniczych,
- 20) **konsument** – osoba fizyczna, która dokonuje z nami czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
- 21) **maskowany numer rachunku bankowego odbiorcy** – numer rachunku bankowego, w którym część cyfr została ukryta, tak by nie można było jednoznacznie zidentyfikować rachunku,
- 22) **my** – 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, kapitał zakładowy 128 278 080 zł w całości opłacony, NIP 554-03-14-271. Jesteśmy dostawcą usług płatniczych w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych,
- 23) **nasza placówka bankowa** – nasz oddział lub inna nasza placówka operacyjna. Wykaz wszystkich naszych placówek bankowych oraz ich adresów i godzin otwarcia udostępniamy na naszej stronie internetowej,
- 24) **nasza strona internetowa** – strona internetowa o adresie www.pocztowy.pl. Zawiera ona:
- a) informacje o naszej aktualnej ofercie, rachunkach oraz zasadach, na jakich realizujemy dyspozycje,
 - b) opis i instrukcję obsługi funkcjonalności dostępnych w ramach usług bankowości elektronicznej oraz usługi bankowości telefonicznej, m.in. ich wersję demonstracyjną oraz odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania,
- 25) **NBP** – Narodowy Bank Polski,
- 26) **NIK** – indywidualny Numer Identyfikacyjny Klienta, który Państwu nadajemy. Składa się on z ośmiu cyfr. NIK jest jednym z elementów, za pomocą których potwierdzamy Państwa tożsamość w bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej,
- 27) **numer rachunku bankowego, numer rachunku** – jednoznacznie identyfikująca rachunek kombinacja:
- a) liczb według standardu NRB dla płatności krajowych lub
 - b) liter i liczb wg standardu IBAN dla przelewu SEPA oraz pozostałych płatności w obrocie międzynarodowym,

Wyjaśnienie

Standard **NRB** określa, jak numeruje się rachunki bankowe w Polsce (26 cyfr).

Standard IBAN określa, jak tworzy się międzynarodowy numer, stosowany w transakcjach zagranicznych (26 cyfr NRB i dwuliterowy kod kraju, np. PL). Przelew SEPA to przelew w euro, który można wykonać tylko w obrębie Unii Europejskiej.

- 28) **obrazek bezpieczeństwa** – grafika, którą Państwo wybierają podczas pierwszego logowania się do bankowości internetowej. Obrazek bezpieczeństwa widzą Państwo później przy każdym kolejnym logowaniu. Jest to dodatkowe potwierdzenie, że znajdują się Państwo na naszej stronie internetowej, w naszej bankowości internetowej,
- 29) **odbiorca** – odbiorca środków pieniężnych, które są przedmiotem transakcji płatniczej. Może to być osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną,
- 30) **odcisk palca** – odcisk palca zapisany w pamięci Państwa telefonu, który ma wbudowany czytnik linii papilarnych. Użycie odcisku palca jest jedną z metod uwierzytelniania,
- 31) **pełnomocnik** – osoba, która na podstawie pełnomocnictwa działa w Państwa imieniu i na Państwa rzecz, gdy są Państwo posiadaczem,
- 32) **PIN** – kod, który tworzą Państwo samodzielnie w bankowości internetowej. Używają go Państwo do logowania się do bankowości mobilnej oraz do uwierzytelnienia w celu autoryzacji dyspozycji w bankowości mobilnej,
- 33) **placówka pocztowa** – jednostka organizacyjna Poczty Polskiej S.A., wykonująca na nasze zlecenie czynności związane z zawarciem umowy produktowej i Państwa obsługą. Wykaz wszystkich placówek pocztowych oraz ich adresów i godzin otwarcia udostępniamy na naszej stronie internetowej,
- 34) **płatnik** – osoba, która składa zlecenie płatnicze. Może to być osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną,
- 35) **płatności mobilne BLIK** – transakcje płatnicze wykonywane w PLN w ramach usługi BLIK,
- 36) **posiadacz, Państwo** – osoba, z którą zawarliśmy umowę produktową. Jest to osoba fizyczna, w tym osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą lub rolniczą. Gdy mają Państwo rachunek wspólny, posiadaczem jest każdy ze współposiadaczy,
- 37) **profil użytkownika** – miejsce w bankowości internetowej, w którym znajdują Państwo swoje dane osobowe i kontaktowe zarejestrowane w naszym systemie,
- 38) **rachunek** – rachunek bankowy, który prowadzimy dla osób fizycznych, w tym dla osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą lub rolniczą, pełniący też funkcję rachunku płatniczego zgodnie z ustawą o usługach płatniczych. Rodzaje rachunków, które prowadzimy, wskazujemy w Komunikacie,
- 39) **regulamin produktowy** – regulacja, która dotyczy danego produktu lub usługi. W regulaminie produktowym opisujemy dany produkt lub usługę oraz warunki, na jakich je Państwu udostępniamy i na jakich mogą Państwo z nich korzystać. Jeśli w odniesieniu do danego produktu lub usługi nie obowiązuje regulamin produktowy, taką regulacją jest dla nich **umowa produktowa**,
- 40) **reklamacja** – zgłoszone nam przez Państwa zastrzeżenia do usług, które świadczymy,
- 41) **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),

42) **silne uwierzytelnianie** – uwierzytelnianie, które zapewnia ochronę poufności danych. Polega ono na zastosowanie co najmniej dwóch elementów z kategorii:

- a) wiedza o czymś, o czym wiedzą wyłącznie Państwo,
- b) posiadanie czegoś, co posiadają wyłącznie Państwo,
- c) Państwa cechy charakterystyczne, czyli coś, co Państwa charakteryzuje.

Te elementy są integralną częścią tego uwierzytelniania oraz niezależne w taki sposób, że naruszenie jednego z nich nie osłabia wiarygodności pozostałych,

43) **taryfa** – dokument z wykazem opłat i prowizji, które pobieramy. Jest to:

- a) „Taryfa opłat i prowizji bankowych stosowanych przez Bank Pocztowy S.A. dla Klientów detalicznych”,
- b) „Taryfa opłat i prowizji bankowych pobieranych za czynności związane z obsługą osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą oraz spółek cywilnych w Banku Pocztowym S.A.”,
- c) „Taryfa opłat i prowizji za czynności związane z obsługą klientów z segmentu Agrobiznesu w Banku Pocztowym S.A.”.

Dla Państwa taryfą jest dokument, który Państwa dotyczy. Jego pełny tekst udostępniamy na naszej stronie internetowej, w naszych placówkach bankowych i placówkach pocztowych,

44) **transakcja, transakcja płatnicza** – zainicjowana przez płatnika lub odbiorcę wpłata, transfer lub wypłata środków pieniężnych,

45) **umowa produktowa** – umowa, na podstawie której udostępniamy i świadczymy Państwu poszczególne usługi, w tym usługę bankowości elektronicznej i usługę bankowości telefonicznej. W umowie produktowej opisujemy dany produkt lub usługę oraz warunki, na jakich je Państwu udostępniamy i na jakich mogą Państwo z nich korzystać.

46) **unikatowy identyfikator płatnika lub odbiorcy płatności** – kombinacja liter, liczb lub symboli, w tym numer rachunku bankowego. Podają ją Państwo, aby jednoznacznie zidentyfikować podmiot, który uczestniczy w danej transakcji płatniczej,

47) **urządzenie mobilne, sprzęt mobilny** – przenośne urządzenie elektroniczne typu smartfon, tablet z dostępem do Internetu, identyfikowane nadaną przez Państwa nazwą. Jest to urządzenie, na którym zainstalowali Państwo i aktywowali aplikację mobilną i na którym korzystają Państwo z bankowości elektronicznej,

48) **usługa bankowości elektronicznej** – usługa, która polega na tym, że dajemy Państwu dostęp do rachunku płatniczego lub innego produktu przez Internet. W ramach tej usługi mogą Państwo sprawdzić saldo rachunku, zmienić limity dla płatności bezgotówkowych i transakcji kartą debetową, zlecić przelew lub złożyć innego rodzaju dyspozycję. W ramach usługi bankowości elektronicznej udostępniamy Państwu:

- a) bankowość internetową,
- b) bankowość mobilną.

Nazwy handlowe bankowości internetowej i bankowości mobilnej oraz zakres ich funkcjonalności zamieszczamy w Komunikacie,

- 49) **usługa bankowości telefonicznej** – usługa, która polega na tym, że dajemy Państwu dostęp do rachunku płatniczego przez telefon, za pośrednictwem naszego automatycznego systemu telefonicznego (IVR) lub przez bezpośredni kontakt z naszym konsultantem. W ramach tej usługi mogą Państwo między innymi sprawdzić saldo rachunku, historię rachunku, zmienić limity dla płatności bezgotówkowych, zastrzec kartę, wykonać przelew lub złożyć innego rodzaju dyspozycję. W Komunikacie określamy, jakie operacje mogą Państwo wykonać za pośrednictwem IVR, a jakie za pośrednictwem konsultanta,
- 50) **usługa BLIK** – usługa, w ramach której mogą Państwo składać dyspozycje przy użyciu aplikacji mobilnej. Państwa dyspozycje są realizowane w PLN w systemie płatności mobilnych BLIK, udostępnianym przez Polski Standard Płatności Sp. z o.o.,
- 51) **ustawa o usługach płatniczych** – ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych z późniejszymi zmianami,
- 52) **uwierzytelnianie** – procedura umożliwiająca nam potwierdzenie Państwa tożsamości lub ważności instrumentu płatniczego, którego Państwo używają. Uwzględnia ona stosowanie indywidualnych danych uwierzytelniających,
- 53) **użytkownik, Państwo** – są to:
- a) Państwo jako Posiadacz, gdy udostępnił Państwu bankowość elektroniczną i bankowość telefoniczną,
 - b) Państwa pełnomocnik, jeżeli umowa produktowa przewiduje możliwość jego ustanowienia, lub
 - c) Państwa przedstawiciel ustawowy, jeżeli są Państwo osobą małoletnią powyżej 13. roku życia lub osobą ubezwłasnowolnioną częściowo, z którą zawarliśmy umowę produktową,
- 54) **Warunki** – te „Warunki świadczenia przez Bank Pocztowy S.A. usług bankowości elektronicznej oraz usługi bankowości telefonicznej”,
- 55) **weryfikacja behawioralna** – funkcjonalność umożliwiająca nam potwierdzenie Państwa tożsamości za pomocą Państwa danych biometrycznych,
- 56) **współposiadacz, Państwo** – Państwo jako jeden z posiadaczy rachunku wspólnego,
- 57) **zlecenie płatnicze** – skierowane do nas oświadczenie płatnika lub odbiorcy, które zawiera polecenie wykonania transakcji płatniczej.