

Komunikat

W tym Komunikacie informujemy o kwestiach związanych z terminami i trybem realizacji usług płatniczych, minimalnymi kwotami lokat i dopłatami do lokat, wpłatomatami oraz zasadami zgłaszania wypłat gotówki z rachunków powyżej określonej kwoty oraz trybem przenoszenia rachunków. To o tym Komunikacie piszemy w obowiązującym Regulaminie otwierania i prowadzenia rachunków dla osób fizycznych w Banku Pocztowym S.A.

Komunikat obowiązuje **od 10 listopada 2025 r.**

Terminy użyte w tym Komunikacie są zdefiniowane w Regulaminie otwierania i prowadzenia rachunków dla osób fizycznych w Banku Pocztowym S.A.

Jakie typy rachunków i kart możemy Państwu zaoferować

Oferujemy szeroki wybór produktów dla osób fizycznych, które mogą spełnić różnorodne potrzeby finansowe:

- **Rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe:**
 - **Konto w Porządku dostępne w dwóch wariantach:**
 - Konto w Porządku Start
 - Konto w Porządku
 - **Pocztowy Rachunek Podstawowy**
- **Konto Oszczędnościowe**
- **Karty debetowe Mastercard:**
 - Karta z logo Poczty Polskiej
 - Karta wirtualna
 - Karta biometryczna dostępna w limitowanych edycjach sprzedaży

Sesje Elixir w Banku Pocztowym S.A.

Tabela przedstawia harmonogram sesji Elixir w Banku Pocztowym S.A.

	Sesje przychodzące	Sesje wychodzące
I sesja	po godzinie 11:00	do godziny 8:00
II sesja	po godzinie 15:00	do godziny 12:00
III sesja	po godzinie 17:30	do godziny 14:30

Jak wpłacać gotówkę we wpłatomatach

1. Mogą Państwo wpłacać gotówkę kartą wydaną do rachunku. Nie dotyczy to kart wirtualnych.
2. Wpłat dokonają Państwo we wszystkich wpłatomatach sieci Euronet i Planet Cash.
3. Listę dostępnych wpłatomatów uzyskają Państwo:
 - a. w placówkach Banku,
 - b. na stronie internetowej Banku,
 - c. poprzez kontakt z Infolinią: 52 3499 499.
4. Jeśli wpłatomat ma funkcję zbliżeniową, mogą Państwo wpłacić gotówkę, przykładając kartę.
5. Każdą wpłatę muszą potwierdzić Państwo, wpisując kod PIN przypisany do karty.

Jak otwieramy i prowadzimy rachunki

Gdzie mogą Państwo otworzyć rachunek

1. Rachunki płatnicze (oszczędnościowe i oszczędnościowo-rozliczeniowe) otwieramy:
 - a. online,
 - b. w placówkach Banku,
 - c. w placówkach pocztowych,
 - d. wyjątkowo w Państwa miejscu zamieszkania lub pobytu, za pośrednictwem upoważnionych pracowników naszych lub Poczty Polskiej S.A.
2. Umowę zawieramy w formie pisemnej lub w formie równoważnej (np. elektronicznej, poprzez użycie kodu SMS).

Jak podpisujemy umowę online

1. Od 1 czerwca 2024 r. podpisujemy umowy online kwalifikowaną pieczęcią elektroniczną.
2. Rozwiązanie dostarcza spółka **Digital Gateways Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie (ul. Rondo Daszyńskiego 1, NIP 5272896326).

Jakie dokumenty muszą Państwo okazać przy podpisywaniu Umowy

1. Klient przy zawieraniu umowy pokazuje dokument tożsamości.
2. Wymagane dokumenty od:
 - a. **rezydentów:** dowód osobisty, mDowód (w aplikacji mObywatel 2.0) lub paszport polski.
 - b. **nierezydentów z UE i EOG:** karta pobytu, odpowiednik dowodu osobistego albo paszport zagraniczny.
 - c. **nierezydentów spoza UE i EOG:** paszport zagraniczny i karta pobytu.

Ważne! Okazany dokument będzie podstawą do Państwa identyfikacji przy korzystaniu z rachunku.

Jak weryfikujemy numer PESEL

1. Przed zawarciem umowy lub umów rachunku zawieranych w trakcie jej trwania lub Aneksu do Umowy (obejmującego zawarcie umowy kredytu w rachunku płatniczym lub jej zmianą, o ile w wyniku tej zmiany dochodzi do zwiększenia zadłużenia Klienta) sprawdzamy w rejestrze, czy Państwa numer PESEL nie jest zastrzeżony.
2. Jeśli PESEL jest zastrzeżony – odmówimy zawarcia umowy.
3. Sprawdzenie może być powtarzane kilkukrotnie. O fakcie weryfikacji poinformujemy Państwa e-mailem lub SMS-em.
4. Jeśli system rejestru jest niedostępny – do czasu jego przywrócenia nie zawrzemy umowy.

Jak można otworzyć rachunek przez pełnomocnika

1. Pełnomocnik może otworzyć rachunek ROR w imieniu właściciela, jeśli okaże:
 - a. pełnomocnictwo w formie aktu notarialnego, albo
 - b. pełnomocnictwo z podpisem notarialnie poświadczonym.

Jakie dokumenty otrzymują Państwo przed podpisaniem umowy

1. Przed podpisaniem umowy przekazujemy Państwu:
 - a. projekt umowy,
 - b. Regulamin rachunków,
 - c. Regulamin kart - w przypadku wnioskowania o kartę,

- d. Warunki świadczenia przez Bank Pocztowy S.A. usług bankowości elektronicznej oraz usługi bankowości telefonicznej - w przypadku udostępnienia Państwu przez nas tych usług,
- e. Wyciąg z Taryfy opłat i prowizji,
- f. Dokument dotyczący opłat,
- g. Arkusz informacyjny dla deponentów dotyczący Bankowego Funduszu Gwarancyjnego,
- h. Warunki sprzedaży limitowanej kart biometrycznych - w przypadku karty biometrycznej.

Co to jest Pocztowy Rachunek Podstawowy

1. Nasz Bank oferuje Państwu **Pocztowy Rachunek Podstawowy** w złotych. To rachunek dla konsumentów, którzy nie mają innego rachunku płatniczego w Polsce.
2. Wniosek mogą Państwo złożyć:
 - a. w placówce Banku lub placówce pocztowej (papierowo),
 - b. online na stronie www.pocztowy.pl,
 - c. ustnie – bez pisemnego wniosku – w placówce Banku lub placówce pocztowej.
3. Otwarcie tego rachunku nie zależy od podpisania innych umów ani od wpłat określonej kwoty.
4. O przyjęciu lub odmowie wniosku poinformujemy Państwa nie później niż w ciągu 10 dni roboczych od złożenia kompletnego wniosku.
5. Jeśli złożą Państwo wniosek online – wyznaczymy termin (min. 10 dni roboczych) na podpisanie umowy w placówce.
6. Rachunek podstawowy umożliwia:
 - a. wpłaty gotówki,
 - b. wypłaty gotówki w Polsce i innych krajach UE (w bankomacie, placówce lub terminalu – jeśli przewiduje to umowa),
 - c. przelewy, zlecenia stałe i polecenia zapłaty w UE, także kartą lub podobnym instrumentem,
 - d. realizację płatności bez fizycznego użycia karty (np. online).
7. W ramach tego rachunku nie mogą Państwo:
 - a. korzystać z limitu kredytowego,
 - b. korzystać z konta oszczędnościowego,
 - c. dokonywać transakcji kartą poza Europejskim Obszarem Gospodarczym.

Jaka jest maksymalna kwota wypłat z rachunku osoby małoletniej lub częściowo ubezwłasnowolnionej

1. Dla umów zawartych od 5 października 2020 r. obowiązuje miesięczny limit wypłat w granicach zwykłego zarządu.
2. Do zwykłego zarządu zaliczamy transakcje płatnicze z rachunku, jeśli ich łączna kwota w danym miesiącu nie przekracza limitu przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw (bez nagród z zysku).
3. Limit ten ogłasza corocznie Prezes GUS w styczniu – na podstawie danych za rok poprzedni. Kwotę zaokrągla się do pełnych setek w górę.
4. W 2025 roku limit ten wynosi **8300 zł**.

Na jakich zasadach i kiedy realizujemy polecenia przelewów SEPA

1. Realizujemy polecenia przelewów SEPA jedynie do beneficjentów posiadających rachunki bankowe w bankach, które są uczestnikami Systemu Polecenia Przelewu SEPA (banki z krajów Unii Europejskiej, Islandii, Lichtensteinu, Norwegii i Szwajcarii) i przyjmujemy polecenia przelewów SEPA na rzecz naszych Klientów.
2. Udostępniamy formularz do składania przelewu SEPA w formie pisemnej w placówkach Banku lub w formie elektronicznej w usłudze bankowości elektronicznej. Zleceniodawca zobowiązany jest prawidłowo, dokładnie i czytelnie wypełnić wszystkie wymagane pola dyspozycji przelewu SEPA.
3. Dyspozycje przelewu SEPA przyjęte przez Bank w:
 - a. serwisie internetowym,
 - b. aplikacji mobilnej,
 - c. placówce Banku

w dni robocze w godzinach 7:00 - 17:00 są realizowane w tym samym dniu roboczym, zlecenia przyjęte po godz. 17:00 są realizowane w następnym dniu roboczym.

Jak realizujemy płatności transgraniczne kartą

1. Od 19 kwietnia 2021 r. wysyłamy na adres e-mail informację o łącznej kwocie opłat za przewalutowanie.
2. Podajemy ją jako procentową marżę w stosunku do najbardziej aktualnego kursu referencyjnego euro, ogłaszanego przez Europejski Bank Centralny (EBC).
3. Informacja dotyczy transakcji zagranicznych kartą w walutach unijnych innych niż PLN.
4. Jeśli zawarli Państwo umowę z Bankiem **przed 19 kwietnia 2021 r.**, informacje wysyłamy na adres e-mail, który wcześniej nam Państwo podali.
Jeśli zawarli Państwo umowę **po tej dacie**, składają Państwo oświadczenie, czy zgadzają się na otrzymywanie takich informacji.
5. Mogą Państwo zmienić swoje oświadczenie, a także zrezygnować z otrzymywania e-maili:
 - a. przy podpisywaniu umowy,
 - b. przy składaniu wniosku o nową kartę,
 - c. w dowolnym momencie – w placówce Banku, w placówce pocztowej, przez Infolinię lub bankowość elektroniczną.
6. Informacje przekazujemy dla wszystkich kart i transakcji w walutach krajów EOG (poza Polską).
7. Raz dziennie wysyłamy zbiorczą wiadomość e-mail o transakcjach rozliczonych danego dnia.
8. Informację o marży przekazujemy Państwu także:
 - a. na swojej stronie internetowej,
 - b. bezzwłocznie po otrzymaniu zlecenia płatniczego – w wiadomości e-mail na adres zapisany w systemie Banku.

Na jakich zasadach realizowane są transakcje zbliżeniowe kartą

1. Aby autoryzować transakcję zbliżeniową, wystarczy zbliżyć kartę lub urządzenie mobilne do czytnika.
2. Transakcje zbliżeniowe bezgotówkowe do 100 zł nie wymagają podania kodu PIN (z wyjątkiem kart biometrycznych).
3. Każda transakcja zbliżeniowa bezgotówkowa powyżej 100 zł wymaga potwierdzenia kodem PIN (z wyjątkiem kart biometrycznych).

4. Zdarza się, że ze względu na wymogi silnego uwierzytelnienia, system poprosi Państwa o wpisanie kodu PIN także przy transakcjach zbliżeniowych poniżej 100 zł.
5. W przypadku kart biometrycznych każda transakcja, niezależnie od kwoty, wymaga potwierdzenia biometrią.
6. Umożliwiamy również wypłaty zbliżeniowe w bankomatach z funkcją zbliżeniową. Każda wypłata gotówki musi być potwierdzona kodem PIN przypisanym do karty.

Na jakich zasadach realizowane są transakcje mobilne kartą

1. Udostępniamy płatności mobilne w portfelach cyfrowych: Google Pay, Apple Pay, Garmin Pay i Xiaomi Pay.
2. Aby korzystać z płatności Garmin Pay i Xiaomi Pay trzeba zainstalować odpowiednią aplikację na urządzeniu mobilnym.
3. Płatności mobilne Apple Pay obsługuje wbudowana w urządzenia z systemem iOS aplikacja Wallet.
4. Płatności mobilne Google Pay obsługuje wbudowana w urządzenia z systemem Android aplikacja Portfel Google.
5. Płatności mobilne mogą być realizowane w Internecie i w sklepach stacjonarnych, które akceptują płatności zbliżeniowe.
6. Każda transakcja zbliżeniowa odbywa się przez zbliżenie urządzenia mobilnego do czytnika.
7. Sposób uwierzytelnienia zależy od wybranego portfela:
 - a. Apple Pay – każda transakcja wymaga uwierzytelnienia biometrycznego: odcisk palca (Touch ID) albo skan twarzy (Face ID).
 - b. Google Pay – przed transakcją trzeba wybudzić i odblokować urządzenie (kod, odcisk palca, skan twarzy).
 - c. Garmin Pay – transakcja wymaga czterocyfrowego kodu ustawionego przy dodaniu karty. Kod jest potrzebny, jeśli:
 - nie był wpisywany dłużej niż 24 godziny,
 - zegarek został zdjęty z nadgarstka lub przerwano monitorowanie tętna.
 - d. Xiaomi Pay – transakcja wymaga sześciocyfrowego kodu ustawionego przy dodaniu karty. Kod jest potrzebny, jeśli:
 - nie był wpisywany dłużej niż 24 godziny,
 - urządzenie zostało zdjęte z nadgarstka lub przerwano monitorowanie tętna.
8. Niezależnie od portfela cyfrowego, losowo wybrane transakcje mogą wymagać podania kodu PIN do karty. Odpowiedni komunikat zobacz Państwo na terminalu.
9. Płatności mobilne umożliwiają także wypłatę gotówki w bankomatach z funkcją zbliżeniową. Każda wypłata wymaga potwierdzenia kodem PIN do karty.

Jak działają płatności kartowe Mastercard Click to Pay

1. Za naszym pośrednictwem mają Państwo możliwość dodania karty do metody płatności Mastercard Click to Pay. Szczegółowe informacje na jej temat znajdą Państwo na stronie Mastercard:
<https://www.mastercard.com/global/click-to-pay/pl-pl/terms-of-use.html>
2. Aby korzystać z Click to Pay, trzeba najpierw **zarejestrować kartę** w tej usłudze. Można to zrobić:
 - a. w aplikacji mobilnej Pocztowy,
 - b. w serwisie bankowości internetowej Pocztowy24,
 - c. na stronie Mastercard.com/clicktopay,
 - d. w trakcie płatności w sklepie internetowym udostępniającym tę metodę.

3. **Rejestracja karty w aplikacji mobilnej** wymaga kolejnych kroków, należy:

- a. zalogować się do aplikacji,
- b. wejść w sekcję Szczegóły karty,
- c. kliknąć Dodaj do Click to Pay,
- d. wpisać swój adres e-mail,
- e. zaakceptować Warunki i Zasady oraz Politykę Prywatności usługi,
- f. uwierzytelnić dodanie karty (PIN, odcisk palca lub Face ID),
- g. kliknąć przycisk Zatwierdź – pojawi się komunikat: „Karta została dodana do Click to Pay”.

4. **Rejestracja karty w serwisie internetowym Poczty24** wygląda podobnie, należy:

- a. zalogować się do serwisu internetowego Poczty24,
- b. wejść w sekcję Karty,
- c. wybrać kartę,
- d. kliknąć Dodaj kartę przy ikonie Click to Pay,
- e. wpisać adres e-mail,
- f. zaakceptować Warunki i Zasady oraz Politykę Prywatności,
- g. kliknąć Zatwierdź,
- h. wpisać kod SMS,
- i. ponownie kliknąć Zatwierdź - pojawi się komunikat: „Karta została dodana do Click to Pay”.

5. Dzięki rejestracji karty w Click to Pay nie trzeba za każdym razem wpisywać numeru karty, daty ważności i kodu CVC2 przy płatnościach internetowych.

6. W każdej chwili można się wyrejestrować z usługi na stronie [Mastercard.com/clicktopay](https://www.mastercard.com/clicktopay).

Jakie są zasady działania płatności mobilnych BLIK

1. Umożliwiamy Państwu korzystanie z usługi Płatności mobilne BLIK, powiązanej z rachunkiem oszczędnościowo-rozliczeniowym (ROR). Szczegółowe zasady korzystania z tej usługi opisujemy także w „Warunkach świadczenia usług bankowości elektronicznej i telefonicznej”.
2. Płatności mobilne BLIK dzielą się na:
 - a. transakcje bezgotówkowe – płatności w PLN za towary i usługi, także w Internecie.
 - b. transakcje gotówkowe – wypłaty gotówki w PLN z bankomatów.
3. Mogą Państwo wykonać do **3 transakcji BLIK przed zalogowaniem**. Każda z tych transakcji wymaga uwierzytelnienia w celu autoryzacji, nawet jeśli jej wartość nie przekracza 50 zł.
4. Płatności mobilne BLIK obowiązują następujące ograniczenia:
 - a. Limity transakcji nie wymagających uwierzytelnienia w celu autoryzacji – maksymalnie 3 dziennie, każda do 50 zł.
 - b. Dienne limity kwotowe dla pozostałych transakcji, wymagających uwierzytelnienia w celu autoryzacji, są uzależnione od rodzaju operacji:
 - transakcje gotówkowe – 1 000 zł
 - transakcje bezgotówkowe – 1 000 zł
 - transakcje w Internecie – 3 000 zł

Jak działa Przelew na telefon BLIK

1. Udostępniamy Państwu usługę Przelew na telefon BLIK, powiązaną z rachunkiem oszczędnościowo-rozliczeniowym (ROR). Szczegółowe zasady opisujemy także w „Warunkach świadczenia usług bankowości elektronicznej i telefonicznej”.

Rodzaje przelewów na telefon BLIK

1. Przelewy na telefon BLIK dzielimy na:
 - a. przelewy wychodzące
 - b. przelewy przychodzące

Zasady realizacji przelewów

1. Dzienny limit kwotowy przelewów: do 1000 zł.
2. Kwota jednego przelewu: od 0,01 zł do 1000 zł.
3. Czas realizacji: przelew wykonujemy natychmiast, usługa działa 24h/7 dni w tygodniu.
4. Przelewy można wysłać na numery telefonów operatorów krajowych i zagranicznych GSM.

Uwierzytelnianie w celu autoryzacji

Przelew na telefon BLIK potwierdzają Państwo w aplikacji mobilnej, korzystając z wybranej metody uwierzytelnienia: **PIN, odcisk palca lub Face ID** (dostępne w systemie iOS).

Jak odebrać przelew

1. Aby otrzymywać przelewy na telefon BLIK, należy:
 - a. włączyć usługę w Ustawieniach ogólnych BLIK w aplikacji mobilnej.
 - b. powiązać numer telefonu z rachunkiem ROR, na który mają trafiać przelewy.
 - c. potwierdzić tę dyspozycję dwustopniowo: w aplikacji mobilnej (PIN, odcisk palca lub Face ID) oraz kodem SMS.

Jak wysłać przelew

Aby wysłać przelew na telefon BLIK, wystarczy włączyć usługę BLIK w **Ustawieniach ogólnych BLIK** w aplikacji mobilnej.

Jakie są zasady i terminy realizacji wypłaty gotówki z rachunku

1. Posiadacz rachunku może dokonać wypłaty gotówki z rachunku w placówce pocztowej w godzinach otwarcia tej placówki.
2. Dni oraz godziny, w których placówka pocztowa świadczy usługi wypłaty gotówki z rachunku, udostępnione są bezpośrednio w tej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A.: <http://www.poczta-polska.pl/>
3. Jeżeli kwota pojedynczej wypłaty gotówkowej lub jako kolejna wypłata powoduje, że suma wypłat gotówkowych z danego dnia z wszystkich rachunków Posiadacza w Banku i placówkach pocztowych przekracza trzykrotność minimalnego wynagrodzenia za pracę dokonujemy weryfikacji numeru PESEL w rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL prowadzonym przez ministra właściwego do spraw informatyzacji, tj. rejestrze, o którym mowa w art. 23a ustawy z dnia 24 września 2010 r. o ewidencji ludności. Weryfikacja w rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL spowoduje przesłanie do Państwa informacji poprzez e-mail lub sms. Jeśli stwierdzimy, że Państwa PESEL jest zastrzeżony wstrzymywana jest możliwość dokonania wypłaty gotówkowej ze wszystkich Państwa rachunków prowadzonych w Banku na 12 godzin liczonych od momentu złożenia dyspozycji wypłaty gotówkowej. Cofnięcie zastrzeżenia w tym czasie nie wpływa na dokonane przez nas wstrzymanie możliwości wypłaty gotówkowej.

Jakie są zasady i terminy realizacji zlecenia wypłaty

1. Zlecenie wypłaty mogą Państwo zlecić:
 - a. w placówkach pocztowych,
 - b. w placówkach Banku,
 - c. za pośrednictwem Infolinii.
2. Środki na rachunku muszą być dostępne co najmniej 1 dzień roboczy przed planowanym terminem wypłaty.
3. Kwota zlecenia wypłaty nie może przekroczyć limitu zwykłego zarządu (opis w Rozdziale IV ust. 12a Regulaminu).

4. Jeśli wybrali Państwo dostarczenie środków przez listonosza, doręczenie nastąpi w dniu wskazanym w zleceniu lub w następnym dniu roboczym.
5. Zlecenia złożone w placówce Banku lub w placówce pocztowej:
 - a. w dni robocze do godziny 21:00 – uznaje się za przyjęte w momencie złożenia,
 - b. po godzinie 21:00 w placówkach czynnych całą dobę – uznaje się za przyjęte następnego dnia roboczego.
6. Jeśli zlecenie zostanie złożone w dzień wolny od pracy Banku, zostanie przyjęte pierwszego dnia roboczego po tym dniu.
7. Jeśli wyślą Państwo zlecenie korespondencyjnie, Bank uznaje je za przyjęte w dniu jego wpływu.
8. W przypadku zlecenia wypłaty realizowanego przez listonosza nie można potwierdzić tożsamości mDowodem.
9. Jeśli adresata nie będzie w domu, listonosz zostawi awizo. Wtedy środki można odebrać w Urzędzie Pocztowym w ciągu 10 dni kalendarzowych od daty wskazanej w zleceniu. Po tym terminie środki wracają na Państwa rachunek.

Jakie są zasady i terminy realizacji przekazu pocztowego z rachunku.

1. Przekaz pocztowy z rachunku mogą Państwo zlecić w placówce pocztowej lub w placówce Banku – w godzinach ich pracy.
2. W dni robocze do godziny 21:00 – jeśli placówka jest czynna do tej godziny. Zlecenie uznaje się za otrzymane przez Bank w chwili, gdy zostało złożone w placówce Banku lub w placówce pocztowej.
3. W dni robocze po godzinie 21:00 – jeśli placówka jest czynna całodobowo. Zlecenie uznaje się za otrzymane przez Bank następnego dnia roboczego.

Jakie są zasady i terminy realizacji polecenia przelewu natychmiastowego z wykorzystaniem systemu płatności Bluecash oraz Express Elixir.

Sposoby realizacji

1. Przelew natychmiastowy mogą Państwo zlecić :
 - a. za pośrednictwem usługi bankowości telefonicznej lub
 - b. z wykorzystaniem usługi bankowości elektronicznej.

Dostępność usługi

Usługa przelewów natychmiastowych (zarówno wychodzących, jak i przychodzących) jest dostępna 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Dodatkowym ograniczeniem możliwości realizacji polecenia przelewu natychmiastowego, może być wyłącznie dostępność usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej (Infolinia).

Kwoty przelewów

1. Minimalna kwota przelewu: 0,01 zł
2. Maksymalna kwota przelewu: 20 000 zł
3. Bank może dodatkowo ograniczyć kwotę przelewu ze względów bezpieczeństwa. Poinformujemy Państwa o takim ograniczeniu bezpośrednio przed realizacją przelewu.

Jaka jest kwota wypłaty z rachunku wymagająca wcześniejszego zgłoszenia wypłaty

1. W przypadku wypłaty gotówki z rachunku w wysokości 20 000 zł lub więcej (lub równowartości w walutach obcych) konieczne jest wcześniejsze zgłoszenie takiej wypłaty w placówce Banku.
2. Termin zgłoszenia wynosi:
 - a. co najmniej 2 dni robocze przed planowaną wypłatą do godz. 12:00 – dla wypłat w PLN,

- b. co najmniej 3 dni robocze przed planowaną wypłatą do godz. 12:00 – dla wypłat w walutach obcych.

Jakie są minimalne i maksymalne kwoty zlecenia płatniczego, w tym polecenia zapłaty

1. Maksymalna kwota pojedynczego polecenia zapłaty nie może przekraczać równowartości w złotych, przeliczonej według średniego kursu NBP z ostatniego dnia poprzedniego kwartału:

- a. 1 000 euro – gdy dłużnikiem jest osoba fizyczna nieprowadząca działalności gospodarczej,
- b. 50 000 euro – w przypadku pozostałych dłużników.

2. Mogą Państwo żądać zwrotu kwoty zrealizowanego polecenia zapłaty w ciągu 8 tygodni (56 dni kalendarzowych) od daty pobrania środków.

3. Bank nie umożliwia blokady rachunku w celu automatycznego odrzucania poleceń zapłaty – ani ogólnej (dla wszystkich odbiorców), ani szczególnej (dla wybranych odbiorców).

Polecenie przelewu przez bankowość telefoniczną

1. Przelewy wychodzące podlegają ustalonym limitom. Mogą Państwo zarządzać zarówno limitem jednorazowym, jak i dziennym w bankowości telefonicznej.

2. Limity polecenia przelewu w bankowości telefonicznej (wartości domyślne):

- a. limit jednorazowy – 5 000 zł
 - b. limit dzienny – 5 000 zł
 - c. limit jednorazowy dla przelewów pomiędzy własnymi rachunkami w naszym Banku (Infolinia) – do wysokości salda na rachunku.
3. Na Państwa wniosek możemy indywidualnie zwiększyć limit jednorazowy lub dzienny przelewu do kwoty 50 000 zł. Wniosek o zmianę limitu można złożyć poprzez:
- a. serwis internetowy Pocztowy24,
 - b. bankowość telefoniczną (Infolinia),
 - c. placówki Banku,
 - d. placówki pocztowe.

Polecenie przelewu w serwisie Pocztowy24 i aplikacji mobilnej Pocztowy

1. Limity polecenia przelewu

- a. limit jednorazowy w serwisie internetowym Pocztowy24 – 5 000 zł
- b. limit dzienny w serwisie internetowym Pocztowy24 – 20 000 zł
- c. limit jednorazowy w aplikacji mobilnej Pocztowy – 1 000 zł
- d. limit dzienny w aplikacji mobilnej Pocztowy – 2 000 zł
- e. limit jednorazowy dla transakcji uwierzytelnianych w celu autoryzacji odciskiem palca lub Face ID w aplikacji mobilnej Pocztowy – 1 000 zł

2. Mogą Państwo zmienić limit kwotowy do kwoty maksymalnej określonej przez Bank, z wyjątkiem limitu transakcji uwierzytelnianych odciskiem palca lub Face ID.

3. Zmiany limitu kwotowego mogą Państwo dokonać w:

- a. bankowości elektronicznej gdzie dostępna jest informacja o maksymalnych limitach kwotowych,
- b. bankowości telefonicznej (Infolinia).

Jakie są zasady realizacji polecenia przelewu Sorbnet

1. Mogą Państwo zlecać polecenia przelewu Sorbnet:

- a. w placówkach Banku,
- b. przez bankowość elektroniczną,

c. przez bankowość telefoniczną (Infolinia).

2. Polecenie przelewu Sorbnet złożone do godz. 15:00 uznaje się za otrzymane w tym samym dniu roboczym, natomiast złożone po godz. 15:00 – w kolejnym dniu roboczym.

Czym jest Mechanizm Regularnego Oszczędzania

1. Bank umożliwia regularne oszczędzanie w ramach ROR (z wyjątkiem Pocztowego Rachunku Podstawowego).

2. Mechanizm można uruchomić przez bankowość elektroniczną.

3. Bank w tym celu otwiera Konto Oszczędnościowe. Oszczędzanie uruchamiają:

- a. transakcje kartą powiązaną z rachunkiem ROR.
- b. przelewy realizowane z rachunku ROR.

4. Przy uruchamianiu mechanizmu należy określić:

- a. cel oszczędzania:
 - z określonym terminem realizacji (po osiągnięciu celu mechanizm zamyka się), bez określonego celu (oszczędzanie bezterminowe).
- b. kwotę celu i planowaną datę realizacji
- c. tryb zasilania rachunku:
 - automatycznie – po wystąpieniu zdarzeń na rachunku źródłowym,
 - samodzielnie – ręcznie lub na podstawie zlecenia stałego (należy podać kwotę i datę rozpoczęcia)
- d. rachunek źródłowy oraz minimalne saldo, które powinno pozostać na tym rachunku
- e. parametry automatycznego zasilania (jeśli określono cel):
 - przy transakcjach kartą,
 - przy przelewach.
- f. Procentowy podział oszczędności między różne cele (jeżeli mają Państwo kilka celów).

Oszczędzanie przy transakcjach kartą

1. Zaokrąglenie do 1 zł, 5 zł, 10 zł, lub

2. procent wartości transakcji (1–10%) z określeniem maksymalnej kwoty zasilenia.

Oszczędzanie przy przelewach

1. procent wartości przelewu (1–10%), lub

2. zaokrąglenie kwoty do 1 zł, 5 zł lub 10 zł, lub

3. stała kwota (1–10 zł).

Limity

1. Maksymalnie 10 Kont Oszczędnościowych na każdy ROR (w rachunkach wspólnych wspólny limit).

2. Minimalne saldo do automatycznego zasilenia: 0,01 zł.

3. Kwota automatycznego zasilenia: 0,01 zł – maksymalna dostępna kwota.

Powiadomienia

1. Forma: e-mail, PUSH, SMS.

2. Terminy: 1/3, 1/2, 3/4 okresu oszczędzania, koniec okresu, po realizacji celu.

3. Zestawienie opłat mogą Państwo otrzymywać na adres korespondencyjny lub e-mail.

Księgowanie i wysyłanie powiadomień

1. Analiza transakcji na rachunku ROR dokonywana jest raz dziennie po godz. 22:00.

2. Księgowanie naliczonych oszczędności: 7:00–17:00 co 30 minut, dla transakcji z dnia poprzedniego.

3. Powiadomienia o stanie celu: raz dziennie od godz. 18:00.

4. Uwzględnia się datę zaksięgowania transakcji.

Wyłączenia z mechanizmu regularnego oszczędzania

1. W mechanizmie oszczędzania nie uwzględniamy:

a. przelewów między własnymi rachunkami,

b. przelewów natychmiastowych, Sorbnet, SEPA, SWIFT, z datą przyszłą, automatycznych, zleceń stałych, poleceń zapłaty, przelewów na telefon BLIK.

Ograniczenia

1. Pełnomocnik i przedstawiciel ustawowy nie mogą korzystać z mechanizmu oszczędzania.

Jak funkcjonują międzynarodowe przekazy pieniężne MoneyGram

1. Udostępniamy usługę MoneyGram, umożliwiającą szybki transfer środków finansowych z/do Polski. Szczegółowe warunki realizacji przekazów określają Warunki świadczenia usługi międzynarodowych przekazów pieniężnych MoneyGram.

2. Usługa przekazu pieniężnego MoneyGram świadczona jest przez:

a. Agentów:

- placówki Banku,
- placówki pocztowe,

b. innych upoważnionych przedstawicieli i podmioty.

3. Przekazy mogą być realizowane:

- a. gotówkowo – wpłata lub wypłata środków,
- b. bezgotówkowo – przelewem z rachunku lub na rachunek prowadzony w Banku,
- c. przez bankowość internetową Poczty24, po zalogowaniu się na stronę www.online.poczty24.pl.

4. Obowiązujące limity dla nadawanych przekazów przez Poczty24:

- a. limit dzienny: 20 000 zł.
- b. limit jednorazowy: 20 000 zł

5. Dodatkowo, wiążące są ograniczenia kwotowe wynikające z limitów jednorazowych i dziennych dla poleceń przelewu w serwisie internetowym. Bank zastrzega sobie prawo do zmiany limitów przekazów MoneyGram ze względów bezpieczeństwa.

Tryb i terminy realizacji zleceń płatniczych składanych przez usługę bankowości elektronicznej

Zlecenia płatnicze (poza zleceniami wypłat, przekazami pocztowymi, przelewami natychmiastowymi, Sorbnet i SEPA) złożone do godziny 22:00, są uznawane za otrzymane przez Bank w tym samym dniu i tego dnia nastąpi obciążenie Państwa rachunku z tytułu ich realizacji.

Zlecenia płatnicze na rachunki prowadzone w naszym Banku (wewnętrzne)

1. Zlecenia przyjęte w dni robocze:

- a. do godziny 22:00, realizowane są w tym samym dniu,
- b. po godzinie 22:00, realizowane są w najbliższym dniu roboczym.

2. Zlecenia przyjęte w soboty :

- a. do godziny 16:00, realizowane są w tym samym dniu,
- b. po godzinie 16:00, realizowane są w najbliższym dniu roboczym.

3. Zlecenia przyjęte w niedziele i święta realizowane są w najbliższym dniu roboczym.

Zlecenia płatnicze na rachunki prowadzone w innych bankach (zewnętrzne)

1. Zlecenia przyjęte w dni robocze:
 - a. do godziny 8:00, realizowane są w tym samym dniu i wysyłane na I sesję rozliczeniową,
 - b. po godzinie 8:00 do godziny 12:00, realizowane są w tym samym dniu i wysyłane na II sesję rozliczeniową,
 - c. po godzinie 12:00 do godziny 14:30, realizowane są w tym samym dniu i wysyłane na III sesję rozliczeniową,
 - d. po godzinie 14:30, realizowane są w najbliższym dniu roboczym i wysyłane na I sesję rozliczeniową.
2. Zlecenia złożone w soboty, niedziele i święta realizowane są i wysyłane przez nas na I sesję rozliczeniową, w najbliższym dniu roboczym. W przypadku zleceń płatniczych złożonych w dniach niebędących dniami roboczymi, blokujemy środki w wysokości zlecenia na Państwa rachunku, do momentu jego realizacji. Mają Państwo prawo odwołać zlecenie przed jego realizacją, co skutkuje zdjęciem blokady środków.

Usługa bankowości elektronicznej i usługa bankowości telefonicznej

Dostępne usługi

1. Naszym Klientom udostępniamy:
 - a. Bankowość elektroniczną:
 - bankowość internetową: Pocztowy24 (dostępną pod adresem: www.online.pocztowy.pl) oraz
 - aplikację mobilną: Pocztowy.
 - b. Bankowość telefoniczną:
 - infolinię,
 - samoobsługowy system IVR.

Aktywacja i logowanie

1. Aktywacja usług wymaga zarejestrowania Państwa numeru telefonu komórkowego (polskiego operatora), w systemach Banku. Na wskazany numer telefonu Bank będzie wysyłał SMS-y służące do uwierzytelnienia wykonywanych dyspozycji na rachunkach.
2. Bankowość internetowa i telefoniczna wymaga logowania przy użyciu: Państwa numeru NIK i hasła.
3. Bankowość mobilna wymaga logowania przy użyciu: PIN, odcisku palca lub Face ID (iOS).
4. Przekazane przez Bank hasła jednorazowe wymagają zmiany na hasła własne. Hasło jednorazowe (do pierwszego logowania) do bankowości internetowej Pocztowy24 oraz do bankowości telefonicznej przesłane są do Państwa:
 - a. wiadomością SMS ważne jest 24 godziny,
 - b. listownie ważne jest 14 dni kalendarzowych - liczonych od daty przesłanego pisma.
5. Informacja o czasie ważności hasła dostępna jest również w treści wiadomości SMS z hasłem jednorazowym.

Zasady nadawania hasła do logowania do bankowości internetowej

1. Hasło do logowania nadają Państwo samodzielnie. Powinno ono zawierać od 10 - 20 znaków, co najmniej trzech grup wymienionych poniżej:
 - a. małe litery,
 - b. duże litery,
 - c. cyfry,
 - d. znaki specjalne (!, @, #, \$, ^, &, *, ?, <, >).
2. Hasło nie może zawierać przecinków, kropek ani polskich znaków (ą, ć, ę, ł, ń, ó, ś, ź, ż).

Prawa Konsumenta

W przypadku Poczтового Rachunku Podstawowego mogą Państwo zrezygnować z bankowości elektronicznej i telefonicznej w każdym momencie, także przy zawieraniu umowy.

Pełnomocnictwo

Pełnomocnik, jeśli wcześniej nie miał dostępu do rachunku przez bankowość elektroniczną i telefoniczną, otrzymuje go po otrzymaniu pełnomocnictwa.

Certyfikat serwera

1. Przed zalogowaniem do serwisu internetowego powinni Państwo sprawdzić, czy certyfikat serwera spełnia poniższe warunki:

- a. wystawiony jest dla serwera o nazwie: online.pocztowy.pl,
- b. wystawiony został przez DigiCert SHA2 Extended Validation Server CA,
- c. jest aktualny (data ważności certyfikatu jest późniejsza, niż data bieżąca).

Błędna identyfikacja i blokady

1. Bank zablokuje dostęp do bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej:

- a. jeśli trzykrotnie błędnie podadzą Państwo dane identyfikacyjne,
 - b. po 3 nieudanych próbach logowania,
 - c. w przypadku trzykrotnego wprowadzenia błędnego kodu SMS przy uwierzytelnianiu w celu autoryzacji dyspozycji.
2. Jeżeli liczba wysłanych do Państwa przez Bank kodów SMS przekroczy 200 w ciągu 2 godzin, Bank zaprzestanie wysyłania kolejnych kodów SMS, w tym przedziale czasowym. Bank poinformuje Państwa o tym zdarzeniu w bankowości internetowej.
3. Mogą Państwo aktywować maksymalnie 3 urządzenia mobilne dla aplikacji mobilnej.
4. Brak Państwa aktywności w bankowości elektronicznej przez 5 minut spowoduje automatyczne wylogowanie.

Odblokowanie dostępu do Pocztowy24

1. Mogą Państwo, zdalnie na stronie logowania, odblokować dostęp do bankowości internetowej:

- a. przez wypełnienie formularza z pytaniami, z wydaniem nowego hasła jednorazowego,
 - b. z wykorzystaniem aplikacji mObywatel (bez wydania nowego hasła lub z wydaniem nowego hasła jednorazowego) – po weryfikacji danych przekazanych przez aplikację mObywatel.
2. Warunkiem skorzystania ze zdalnego odblokowywania dostępu jest posiadanie przez nas aktualnych danych: ważnego dowodu osobistego, zarejestrowanego numeru telefonu i adresu e-mail.
3. Niemniej jednak możemy czasowo wyłączyć wybrane funkcjonalności zdalnego odblokowania dostępu.

Weryfikacja pracownika Banku w aplikacji mobilnej

1. Podczas rozmowy wychodzącej z Infolinii mogą Państwo zweryfikować tożsamość pracownika w aplikacji mobilnej.
2. Weryfikacja odbywa się przez powiadomienie push, które po otwarciu w aplikacji mobilnej wyświetla: imię, nazwisko, miejsce pracy pracownika oraz datę i godzinę wysłania powiadomienia.

Tabela przedstawia wykaz dyspozycji przyjmowanych w ramach usługi bankowości elektronicznej i telefonicznej

	Serwis internetowy Poczty24 https://online.poczty24.pl	Aplikacja mobilna Poczty24	Usługa bankowości telefonicznej (IVR)	Usługa bankowości telefonicznej (konsultant na Infolinii)
Transakcje				
Przelew na rachunek własny (w tym z datą przyszłą)	x	X		X
Przelew zewnętrzny (w tym z datą przyszłą)	x	X		X
Przelew podatkowy	x	X		X
Przelew dla kontrahenta zdefiniowanego	x	X	X	X
Przelew natychmiastowy	x	X		X
Przelew SEPA	x	X		
Przelew Sorbnet	x			X
Ustanowienie/usunięcie zlecenia stałego	x	X		X
Modyfikacja zlecenia stałego	x			X
Zlecenie/odwołanie zlecenia wypłaty				X
Zmiana limitów w serwisie internetowym	x	X		X
Zmiana limitów w aplikacji mobilnej	x	X		X
Zmiana limitów w bankowości telefonicznej				X
Lokaty				
Otwarcie/modyfikacja lokaty	x	X		X
Likwidacja lokaty	x	X		X
Karty				
Nadanie/zmiana PIN	x	X		X
Zmiana limitów dla karty	x	X		X
Zgłoszenie zatrzymania karty w bankomacie/wpłatomacie				X
Zablokowanie/zastrzeżenie karty***/odblokowanie	x			X
Aktywacja karty	x	X		X
Wniosek o wydanie karty	x	x		X
Wypowiedzenie umowy o kartę				X
Rezygnacja ze wznowienia karty				X
Dostęp do kanałów obsługi				
Wysłanie/nadanie hasła do serwisu internetowego				X
Zmiana hasła dostępu do serwisu internetowego	x		X	X
Zablokowanie dostępu do serwisu internetowego	x		X	X
Odblokowanie dostępu do serwisu internetowego			X	X
Zmiana PIN do aplikacji mobilnej	x	X		
Zablokowanie dostępu do aplikacji mobilnej	x	X		X
Odblokowanie dostępu do aplikacji mobilnej	x			X
Zmiana hasła dostępu do usługi bankowości telefonicznej	X	X	X	X
Zablokowanie dostępu do usługi bankowości telefonicznej			X	X
Odblokowanie dostępu do usługi bankowości telefonicznej			X	X
Inne				
Aktywacja urządzenia mobilnego dla aplikacji mobilnej	x			
Zablokowanie urządzenia mobilnego dla aplikacji mobilnej	x	X		X

	Serwis internetowy Pocztowy24 https://online.pocztowy.pl	Aplikacja mobilna Pocztowy	Usługa bankowości telefonicznej (IVR)	Usługa bankowości telefonicznej (konsultant na Infolinii)
Składanie reklamacji				X
Zawiadomienie o utracie dokumentu tożsamości				X
Odwołanie pełnomocnictwa	X			
Obsługa kart kredytowych	X	X (podgląd)		
Obsługa kredytów	X	X		
Obsługa funkcjonalności Kalendarz	x	X		
Obsługa funkcjonalności kont oszczędnościowych	x	X		
Obsługa funkcjonalności koszyk zleceń	x	X		
Zmiana sposobu i częstotliwości otrzymywania wyciągów	x			X
Doładowanie telefonu	x	X		X
Przekaz pieniędzy MoneyGram	x			
Zmiana danych użytkownika	x			X
Wyrażenie/odwołanie zgody marketingowej	x			X
Weryfikacja pracownika Banku w aplikacji mobilnej		X		

Jakie są terminy dostępności usługi bankowości telefonicznej

1. System IVR – dostępny jest 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
2. Infolinia – dostępna jest w:
 - a. dni robocze: 7:30–22:00
 - b. soboty: 8:00–18:00
 - c. niedziele i święta: nieczynna

Czym jest usługa Powiadamiania SMS Serwis SMS

Usługa **Powiadamiania SMS Serwis SMS** dostępna dla konsumentów posiadających dowolny rachunek ROR lub konto oszczędnościowe w PLN.

Aktywacja i modyfikacja

1. Wniosek o aktywację/modyfikację usługi można złożyć:
 - a. przy otwieraniu rachunku lub później,
 - b. w placówkach Banku,
 - c. w placówkach pocztowych,
 - d. za pośrednictwem Infolinii.
2. Aby korzystać z usługi, muszą Państwo:
 - a. posiadać co najmniej jeden rachunek ROR lub konto oszczędnościowe,
 - b. mieć zarejestrowany w Banku krajowy numer telefonu komórkowego,
 - c. upoważnić Bank do przysyłania informacji objętych tajemnicą bankową na ten numer,
 - d. zapoznać się i zaakceptować regulamin usługi.

Zakres powiadomień SMS

1. Bank wysyła powiadomienia o:

- a. uznaniach rachunku (wpłaty, przelewy przychodzące),
- b. obciążeniach rachunku (przelewy wychodzące, wypłaty),
- c. autoryzacji transakcji kart online,
- d. autoryzacji wypłat gotówki w placówkach pocztowych,
- e. autoryzacji zleceń wypłaty przez listonosza.

2. Dodatkowo, bezpłatnie wysyłane są SMS-y informujące o:

- a. aktywacji, modyfikacji i dezaktywacji usługi,
- b. wykorzystaniu liczby SMS w danym okresie rozliczeniowym.

3. Jeżeli zdarzenia wystąpią poza ustawionym przez Państwa zakresem godzinowym, powiadomienie zostanie wysłane na początku kolejnego okresu.

Parametry wymagane przy aktywacji usługi

1. W momencie aktywacji usługi Powiadamiania SMS Serwis SMS niezbędne jest określenie szczegółowych parametrów:

- a. rodzaj powiadomień dotyczących rachunków/kart,
- b. rachunek/-y i/lub karta/-y objęte powiadomieniami,
- c. minimalna kwota operacji, które mają generować powiadomienia,
- d. rodzaj pakietu SMS,
- e. informacje o wykorzystaniu SMS z puli pakietu,
- f. zgoda na powiadomienia dodatkowo płatne,
- g. zakres godzinowy powiadomień (min. 2 godziny),
- h. numer rachunku do pobrania opłat za usługę.

Szablony wiadomości SMS

1. Wysyłane przez nas wiadomości w ramach Powiadamiania SMS Serwis SMS dotyczące określonej dyspozycji zawierają w treści wiadomości ściśle określone informacje:

- a. aktywacja/modyfikacja/dezaktywacja usługi: data realizacji, treść dyspozycji, pakiet i jego koszt, miejsce z zasadami usługi.
- b. obciążenia/uznania rachunku: data księgowania, informacja o transakcji, numer rachunku (maskowany), nazwa beneficjenta, tytuł płatności, kwota i waluta, saldo po transakcji.
- c. autoryzacja transakcji kartowej, wypłaty gotówki, zlecenia wypłaty: data autoryzacji, wskazanie dyspozycji, numer karty/rachunku (maskowany), miejsce i miejscowość transakcji (dla kart), kwota i waluta, saldo po transakcji.
- d. informacja o liczbie wykorzystanych SMS: data, pakiet wykorzystany, miejsce z zasadami świadczenia usługi.

Na czym polega przeniesienie rachunku płatniczego

1. Przeniesienie rachunku oznacza przekazanie, z Państwa upoważnienia, informacji o Państwa usługach płatniczych z dotychczasowego banku (dostawcy przekazującego) do nowego banku (dostawcy przyjmującego). Chodzi w szczególności o:

- a. zlecenia stałe,
- b. regularne wpływy i polecenia zapłaty,
- c. dodatnie saldo rachunku.

2. Nowy bank może również zamknąć rachunek w dotychczasowym banku – jeśli Państwo wyrazili taką wolę w upoważnieniu.

3. Przeniesienie odbywa się w tej samej walucie, w jakiej prowadzony jest rachunek.

4. Dodatkowo decydują Państwo, czy przeniesienie obejmuje wszystkie, czy tylko wybrane usługi płatnicze.

Zakres usług dostępnych w naszym Banku jako Banku przyjmującym

1. Usługi płatnicze, które możemy dla Państwa przenieść, zależą od naszej aktualnej oferty.

2. Przeniesienie danej usługi jest możliwe tylko wtedy, gdy znajduje się ona w naszej ofercie.

3. Niektóre usługi mogą nie zostać przeniesione, jeśli:

- a. nie są przez nas świadczone,
- b. są świadczone w inny sposób niż w dotychczasowym banku.

4. W naszej ofercie znajdują się m.in.:

- a. rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe i rachunki oszczędnościowe,
- b. karty,
- c. usługi bankowości elektronicznej i telefonicznej,
- d. lokaty terminowe,
- e. limit kredytowy w rachunku płatniczym (z wyjątkiem Pocztowego Rachunku Podstawowego).

5. Szczegółowe zasady korzystania z tych usług opisane są w regulaminach produktowych dostępnych na stronie www.pocztowy.pl, w naszych placówkach i placówkach pocztowych, a także – dla usług elektronicznych – w Warunkach świadczenia przez Bank Pocztowy S.A. usług bankowości elektronicznej oraz usługi bankowości telefonicznej.

6. Przeniesienie rachunku do innego banku nie musi oznaczać rozwiązania umowy z naszym Bankiem.

Nieuregulowane zobowiązania na rachunku

1. Jeśli na Państwa rachunku, który ma zostać przeniesiony, występują nieuregulowane zobowiązania, rachunek może nie zostać zamknięty w terminie wskazanym w upoważnieniu. W takiej sytuacji:

- a. przeniesienie zostanie wykonane częściowo (rachunek pozostanie otwarty),
- b. poinformujemy Państwa o tym przy przyjmowaniu upoważnienia lub po jego otrzymaniu od innego banku,
- c. jeśli zobowiązania pojawią się później, prześlemy Państwu, niezwłocznie po ich wystąpieniu, informację o częściowym wykonaniu wniosku.

Opłaty za przeniesienie rachunku

Nie pobieramy żadnych opłat za czynności związane z przenoszeniem rachunku.

Obowiązki i uprawnienia Banku przy przenoszeniu rachunku

1. Jako bank przyjmujący pomagamy Państwu w terminowym przeniesieniu rachunku.
2. Przekazujemy rzetelną informację o:
 - a. dostępnych usługach płatniczych,
 - b. warunkach ich świadczenia,
 - c. możliwych utrudnieniach, opóźnieniach lub braku możliwości przeniesienia rachunku.
3. Po otrzymaniu od Państwa upoważnienia działamy jako Główny Punkt Kontaktowy. Podejmujemy wtedy wszystkie działania potrzebne do przeniesienia rachunku lub powiązanych z nim usług – w zakresie, w jakim je oferujemy.
4. W ciągu 2 dni roboczych od otrzymania upoważnienia zwracamy się do banku, który prowadzi Państwa dotychczasowy rachunek, z prośbą o:
 - a. przekazanie listy aktywnych zleceń stałych i informacji o zgodach na polecenia zapłaty,
 - b. przekazanie danych o regularnych wpływach i obciążeniach z ostatnich 13 miesięcy,
 - c. zatrzymanie realizacji poleceń zapłaty i wpływów, a także anulowanie zleceń stałych – od dnia wskazanego w upoważnieniu,
 - d. przekazanie środków i zamknięcie rachunku w dniu określonym w upoważnieniu.
5. W ciągu 5 dni roboczych od uzyskania tych informacji:
 - a. odtwarzamy zlecenia stałe i polecenia zapłaty zgodnie z Państwa upoważnieniem,
 - b. informujemy Państwa o przysługujących prawach zgodnie z rozporządzeniem (UE) nr 260/2012,
 - c. informujemy wskazanych płatników i odbiorców o nowym numerze rachunku oraz przekazujemy im kopię Państwa upoważnienia.
6. Datę rozpoczęcia wykonywania zleceń ustalamy najpóźniej 6 dni roboczych po otrzymaniu dokumentów od poprzedniego banku.
7. Jeżeli w upoważnieniu wskazano wcześniejszy termin, zlecenia zaczniemy realizować po upływie tych 6 dni.
8. Wykonujemy czynności z punktu 5 w takim zakresie, w jakim pozwalają na to informacje przekazane przez poprzedni bank lub przez Państwa. Jeśli brakuje danych – prosimy o ich uzupełnienie.
9. Jeśli to Państwo samodzielnie informują płatników lub odbiorców o zmianie rachunku, to ww. terminie przekazujemy Państwu:
 - a. dane nowego rachunku,
 - b. datę rozpoczęcia realizacji zleceń stałych i poleceń zapłaty.

Obowiązki i uprawnienia Klienta w procesie przeniesienia rachunku

1. Konsument ma prawo otrzymać od Banku bezpłatną, przejrzystą i czytelną informację o sposobie przeniesienia rachunku.
2. Abyśmy mogli działać jako bank przyjmujący, muszą Państwo udzielić nam upoważnienia do przeniesienia rachunku – w zakresie, który sami określą Państwo w jego treści.
3. Jeśli rachunek jest wspólny dla dwóch osób, obie muszą podpisać upoważnienie.

4. Jeśli rachunek należy do więcej niż dwóch osób, nie możemy zapewnić tej usługi.

5. Upoważnienie można złożyć:

- a. w formie papierowej – w oddziale Banku, lub
- b. elektronicznie – za pośrednictwem bankowości elektronicznej, pod warunkiem, że system umożliwia jednoznaczną identyfikację Państwa tożsamości.

6. Upoważnienie papierowe i wnioski o przeniesienie rachunku wymagają potwierdzenia tożsamości osoby składającej dokument.

7. W upoważnieniu mogą Państwo wskazać w szczególności:

- a. które zlecenia stałe, przelewy i polecenia zapłaty mają zostać przeniesione,
- b. datę, od której nowe zlecenia mają być wykonywane z rachunku w naszym Banku,
- c. płatników, którzy mają być powiadomieni o nowym numerze rachunku,
- d. odbiorców, którzy pobierają środki z rachunku (polecenie zapłaty) i mają otrzymać informację o nowym rachunku oraz o dacie rozpoczęcia realizacji płatności.

8. Na Państwa żądanie zarówno dotychczasowy bank, jak i nasz Bank, udostępnią bezpłatnie dane dotyczące zleceń stałych i poleceń zapłaty objętych przeniesieniem rachunku.

9. Przeniesienie rachunku nie zwalnia Państwa ze spłaty zobowiązań wobec poprzedniego banku, np.:

- a. rat kredytu,
- b. nieuregulowanych transakcji kartą powiązaną z przenoszonym rachunkiem.

10. Informacje identyfikujące Państwa, dotychczasowy i nowy Bank oraz przenoszone usługi płatnicze są opisane we wniosku o przeniesienie rachunku. Wniosek ten stanowi załącznik do upoważnienia.

Obowiązki i uprawnienia Banku jako dostawcy przekazującego

1. Jeśli bank przyjmujący zwróci się do nas o przekazanie rachunku, zgodnie z Państwa upoważnieniem, wykonujemy poniższe czynności:

- a. w ciągu 5 dni roboczych przekazujemy nowemu bankowi:
 - listę aktywnych zleceń stałych i zgód na polecenia zapłaty,
 - informacje o regularnych wpływach i obciążeniach z ostatnich 13 miesięcy;
- b. od dnia wskazanego w upoważnieniu przestajemy przyjmować przelewy i polecenia zapłaty, jeśli nie mamy możliwości ich automatycznego przekierowania na nowy rachunek. W razie odmowy realizacji płatności informujemy o tym płatnika lub odbiorcę,
- c. anulujemy wszystkie zlecenia stałe od daty określonej w upoważnieniu,
- d. przekazujemy środki z Państwa rachunku do nowego banku i zamykamy rachunek w dniu wskazanym w upoważnieniu, o ile nie występują nieuregulowane zobowiązania.

2. Jeśli rachunek nie może zostać zamknięty z powodu zobowiązań lub blokad, niezwłocznie informujemy o tym Państwa oraz bank przyjmujący. Dotyczy to w szczególności rachunków:

- a. z blokadą środków wynikającą z nierozliczonej transakcji,
- b. z których spłacane są kredyty lub karty kredytowe,
- c. z zajętymi środkami w postępowaniu egzekucyjnym lub zabezpieczającym,
- d. z innymi blokadami środków,

- e. z kaucją ustanowioną na poczet zobowiązań wobec innego podmiotu,
- f. z saldem zerowym i niepobranymi opłatami,
- g. z saldem ujemnym,
- h. z otwartą akredytywą, inkasem dokumentowym lub czekowym,
- i. należących do osoby, wobec której ogłoszono lub złożono wniosek o ogłoszenie upadłości.

3. Aby zapewnić Państwu ciągłość korzystania z usług, nie blokujemy instrumentów płatniczych (np. kart) przed dniem wskazanym w upoważnieniu.

4. Przeniesienie rachunku do innego banku nie zwalnia Państwa z obowiązku spłaty zobowiązań wobec naszego Banku, w tym:

- a. rat kredytu,
- b. niespłaconych transakcji kartą.

Zakres przekazywanych danych

Informacje dotyczące Państwa, obu banków i przenoszonych usług płatniczych są opisane we wniosku o przeniesienie rachunku, który stanowi załącznik do Państwa upoważnienia.

Weryfikacja tożsamości Klienta przy składaniu upoważnienia

1. Jeśli upoważnienie do przeniesienia rachunku jest składane elektronicznie, dotychczasowy bank (dostawca przekazujący) opiera się wyłącznie na oświadczeniu banku przyjmującego, że Klient został przez niego prawidłowo zweryfikowany.

2. Jeśli upoważnienie jest złożone w formie papierowej, bank przyjmujący weryfikuje tożsamość Klienta.

Po pozytywnej weryfikacji składa oświadczenie potwierdzające prawidłową identyfikację Klienta.

Na tej podstawie bank przekazujący wykonuje czynności objęte upoważnieniem.

3. Bank przekazujący może dodatkowo samodzielnie zweryfikować dane Klienta – zgodnie z własnymi procedurami wewnętrznymi.

Jeżeli w wyniku tej weryfikacji stwierdzimy niezgodność danych z wnioskiem o przeniesienie rachunku, możemy odmówić jego przeniesienia – z zastrzeżeniem punktu 4.

4. Niezgodność podpisu z kartą wzoru podpisu może być podstawą odmowy przeniesienia tylko wtedy, gdy inne dokumenty lub dane nie pozwalają potwierdzić tożsamości Klienta.

Wymiana informacji między bankami

Aby zapewnić terminowe, sprawne i bezpieczne przenoszenie rachunków, wymiana danych i dokumentów między bankiem przekazującym a przyjmującym odbywa się elektronicznie – za pośrednictwem aplikacji OGNIVO prowadzonej przez Krajową Izbę Rozliczeniową S.A. System ten zapewnia jednoznaczność i bezpieczeństwo przesyłanych informacji.

Przeniesienie rachunku wewnątrz naszego Banku

1. Jeśli przeniesienie rachunku odbywa się w ramach naszego Banku, nie wymaga przekazywania danych między instytucjami. Dzięki centralnemu systemowi informatycznemu wystarczy zmiana wariantu rachunku.

2. Gdy wyrażą Państwo wolę takiej zmiany, odbywa się ona w dniu zgłoszenia i polega na podpisaniu aneksu do umowy lub nowej umowy ramowej obejmującej:

- a. rachunek ,
- b. kartę,
- c. usługi bankowości elektronicznej.

Przeniesienie rachunku do banku w innym państwie członkowskim UE

1. Jeśli zamierzają Państwo otworzyć rachunek w banku działającym w innym kraju Unii Europejskiej, nasz Bank:
 - a. przekaże Państwu bezpłatnie:
 - listę aktywnych zleceń stałych i zgód na polecenia zapłaty,
 - informacje o regularnych wpływach i obciążeniach z ostatnich 13 miesięcy,
 - b. przekaże środki z Państwa rachunku na nowy rachunek w zagranicznym banku – jeśli otrzymamy pełne dane identyfikacyjne,
 - c. zamknie rachunek, jeśli takie żądanie wynika z przekazanych informacji.

Realizacja wniosku o przeniesienie rachunku

1. Jeśli na Państwa rachunku nie ma nieuregulowanych zobowiązań, wykonujemy czynności wskazane we wniosku w terminie podanym przez Państwa, nie wcześniej jednak niż po 6 dniach roboczych od otrzymania informacji.
2. Możemy wspólnie z Państwem uzgodnić inny termin realizacji.
3. Jeśli na rachunku znajdują się nieuregulowane zobowiązania, które uniemożliwiają jego zamknięcie, niezwłocznie informujemy Państwa o tym fakcie.

Rozstrzyganie sporów

1. W razie sporu dotyczącego przenoszenia rachunku, po zakończeniu postępowania reklamacyjnego w naszym Banku lub braku odpowiedzi w ciągu 30 dni, mogą Państwo złożyć wniosek do Bankowego Arbitra Konsumenckiego. Arbiter rozpatruje roszczenia pieniężne do kwoty 12 000 zł, wynikające z niewykonania lub nienależytego wykonania umowy. Wniosek należy złożyć na piśmie na adres: Związek Banków Polskich, ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa. Szczegółowe zasady postępowania określa Regulamin Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, dostępny na stronie www.zbp.pl.
2. Jeśli nie uwzględnimy Państwa reklamacji lub przekroczony zostanie termin jej rozpatrywania (nie dłuższy niż 15 dni roboczych), mogą Państwo wystąpić z wnioskiem do Rzecznika Finansowego. Zasady postępowania oraz formularze są dostępne na stronie www.rf.gov.pl.
3. Mają Państwo również prawo złożyć skargę do Komisji Nadzoru Finansowego (KNF), jeśli uważają Państwo, że działanie Banku narusza przepisy prawa. Skargę można złożyć:
 - a. pisemnie – na adres: ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa, skr. poczt. 419,
 - b. elektronicznie – poprzez formularz dostępny na stronie www.knf.gov.pl.
4. W sprawach nieuregulowanych umową i Regulaminem stosuje się przepisy obowiązującego prawa.
5. Mogą się Państwo również zwrócić o pomoc w zakresie skarg i reklamacji do Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

Jak świadczone są usługi płatnicze za pośrednictwem dostawców trzecich (TPP)

1. Możemy świadczyć usługi płatnicze za pośrednictwem firm zewnętrznych, zwanych TPP (Third Party Provider).
2. Z usług TPP może korzystać każdy Klient posiadający dostęp do bankowości elektronicznej.
3. TPP to firma, która zgodnie z ustawą o usługach płatniczych może:
 - a. inicjować transakcje płatnicze (PIS),
 - b. udostępniać informacje o rachunku (AIS),

c. wydawać instrumenty płatnicze oparte na karcie płatniczej.

4. TPP muszą być zarejestrowane przez właściwy organ nadzoru w kraju swojej siedziby. Firmy działające w Polsce rejestruje Komisja Nadzoru Finansowego (KNF). Lista certyfikowanych TPP dostępna jest na stronie KNF: www.knf.gov.pl.

5. W ramach umowy o prowadzenie rachunku płatniczego (ROR) mogą Państwo korzystać z:

a. PIS – inicjowanie transakcji płatniczej – TPP realizuje przelew z rachunku Klienta na jego wniosek,

b. AIS – dostęp do informacji o rachunku – TPP udostępnia klientowi skonsolidowane informacje o rachunkach: saldo, historia operacji, blokady, operacje zaplanowane,

c. Podpis elektroniczny – podpisywanie dokumentów i zawieranie umów online przez platformę Digital Gateways,

d. CAF – potwierdzenie dostępności środków – TPP może sprawdzić, czy na rachunku Klienta jest wystarczająca kwota do realizacji transakcji kartą.

Wyrażanie zgody przez Klienta

1. Klient każdorazowo wyraża zgodę na korzystanie z usług PIS i AIS bezpośrednio w TPP podczas składania dyspozycji.

2. Zgoda na CAF (oraz jej odwołanie) może być udzielona przez:

a. bankowość elektroniczną,

b. Infolinię,

c. w placówce Banku.

3. Zgoda musi zostać udzielona przed pierwszym wnioskiem TPP o potwierdzenie dostępności środków.

Blokada usług TPP

1. Klient w dowolnym momencie może zablokować kanał TPP, składając oświadczenie:

a. poprzez bankowość elektroniczną,

b. poprzez Infolinię,

c. w placówce Banku.

2. Po zgłoszonej blokadzie TPP nie mogą realizować żadnych zleceń z rachunku Klienta.

Jak zawierane są umowy online

1. Umożliwiamy zawarcie Umowy i otwarcie rachunku ROR online z użyciem usługi AIS lub wideoweryfikacji.

2. Konsument wnioskujący o rachunek online musi mieć:

a. e-dowód, lub

b. aktywny profil mObywatel w aplikacji mObywatel.

3. Nie udostępniamy możliwości zawarcia Umowy online i weryfikacji tożsamości z wykorzystaniem standardowego polskiego dowodu osobistego w postaci fizycznej (bez warstwy elektronicznej) i technologii OCR.

4. Możliwość zawarcia Umowy online i weryfikacji tożsamości za pomocą wideoweryfikacji udostępniamy na urządzeniach mobilnych pracujących na systemie operacyjnym Android.

5. Jeśli wniosek zostanie przerwany po udzieleniu zgody na przetwarzanie danych biometrycznych, Klient może go wznowić dwukrotnie, zaczynając od ekranu zgody biometrycznej.

Ograniczenia dotyczące rachunku

1. Jeśli Państwa tożsamość została potwierdzona w jeden z poniższych sposobów:

- a. online przez usługę AIS,
- b. online przez wideoweryfikację,
- c. poza placówką Banku lub Poczty Polskiej – za pośrednictwem kuriera,

to Państwa rachunek w Banku Pocztowym S.A. ma pewne ograniczenia.

2. Ograniczenia te dotyczą zarówno Umowy rachunku, jak i innych produktów oraz usług Banku.

3. Z rachunku otwartego online lub przez kuriera można korzystać tylko do określonego limitu środków. W każdym miesiącu kalendarzowym nie można wypłacić ani przelać więcej, niż kwota przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw (bez nagród z zysku). Kwotę tę ogłasza Prezes GUS w styczniu każdego roku i zaokrągla w górę do pełnych setek złotych. W 2025 roku limit ten wynosi 8300 zł.

Ograniczenia dotyczące innych usług Banku

1. Posiadacze rachunków otwartych online lub otwartych poza placówką nie mogą korzystać z następujących usług Banku:
 - a. rozwiązań dla administracji publicznej i dostawców usług komercyjnych tj.: wnioski o świadczenia: 800+, Dobry Start, Rodzinny Kapitał Opiekuńczy, Świadczenie wspierające, Świadczenie żłobkowe,
 - b. funkcjonalność zdalnego potwierdzenia tożsamości w ramach PocztyID,
 - c. produktów kredytowych powyżej 50 000 zł.

Kiedy ograniczenia przestają obowiązywać

1. Ograniczenia zostaną zniesione, jeśli łącznie spełnione zostaną dwa warunki:

- a. dokonana zostanie bezpośrednia fizyczna weryfikacja Państwa tożsamości w placówce Banku lub Poczty Polskiej – na podstawie dokumentu tożsamości zarejestrowanego w systemie Banku,
- b. pracownik Banku wprowadzi zmiany do systemu informatycznego, po otrzymaniu prawidłowo wypełnionego formularza „Potwierdzenie weryfikacji tożsamości Posiadacza rachunku”.

Wymagania techniczne przy zakładaniu rachunku online

1. Aby zawrzeć umowę online i potwierdzić tożsamość przez usługę AIS lub wideoweryfikację, należy posiadać odpowiedni sprzęt i oprogramowanie:

- a. Urządzenie – komputer lub smartfon z dowolnym systemem operacyjnym; z uwzględnieniem ograniczeń wskazanych powyżej.
- b. Przeglądarka internetowa (dla komputerów):
 - Microsoft Edge (najnowsza wersja),
 - Internet Explorer 10 lub nowszy,
 - Mozilla Firefox 34 lub nowsza,
 - Google Chrome 43 lub nowsza.
- c. Przeglądarki mobilne:
 - Android od wersji 4,
 - iOS od wersji 7,
 - Windows Phone od IE 10.
- d. Oprogramowanie do otwierania plików PDF (np. Adobe Reader lub inny kompatybilny program).

Dodatkowe wymagania dla Konsumenta

1. Podczas korzystania z usług online Konsument powinien zapewnić:

- a. stabilne połączenie z Internetem,
- b. możliwość odbierania wiadomości e-mail,
- c. możliwość odbierania wiadomości SMS,
- d. możliwość odbierania powiadomień PUSH na urządzeniu mobilnym.