

REGULAMIN

**otwierania rachunku online
w Banku Pocztowym S.A.**



§ 1

1. Niniejszy „Regulamin otwierania rachunku online w Banku Pocztowym S.A.” („**Regulamin online**”) określa warunki świadczenia drogą elektroniczną usług, związanych z otwarciem w Banku Pocztowym S.A. rachunku ROR i Konta Oszczędnościowego oraz wystąpienia tą drogą z wnioskiem o kartę płatniczą oraz o świadczenie usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej dla osób fizycznych, w szczególności:
 - 1) sposób złożenia online Wniosku o ROR i otwarcia tą drogą rachunku ROR wraz z usługami dodatkowymi wybranymi przez Konsumenta,
 - 2) zasady weryfikacji tożsamości Konsumenta bez jednoczesnej obecności stron Umowy,
 - 3) zdalny tryb i sposób podpisywania oraz akceptacji Umowy ROR i załączników do tej Umowy,
 - 4) wymagania techniczne niezbędne do korzystania z usług objętych Regulaminem online,
 - 5) tryb postępowania reklamacyjnego.
2. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie online zastosowanie mają postanowienia zawarte w Umowie.

§ 2

Użyte w Regulaminie online określenia oznaczają:

- 1) **adres do doręczeń elektronicznych Banku** - adres do doręczeń elektronicznych Banku, wpisany do bazy adresów elektronicznych: AE:PL-23811-43670-WCHUE-15,
- 2) **adres poczty elektronicznej** – indywidualny adres poczty elektronicznej Konsumenta, do którego posiada on wyłączny dostęp,
- 3) **AIS** - usługa dostępu do informacji o rachunku, zgodna z wymogami ustawy o usługach płatniczych z dnia 19 sierpnia 2011 r. (tj. Dz. U. z 2024 r. poz. 30), umożliwiająca dostarczanie on-line za pośrednictwem Dostawcy trzeciego (TPP) skonsolidowanych informacji dotyczących rachunków Konsumenta w innym banku, w tym jego danych,
- 4) **aplikacja mobilna** – aplikacja udostępniana przez Bank w ramach usługi bankowości elektronicznej, instalowana przez Konsumenta na urządzeniu mobilnym i umożliwiająca obsługę produktów i usług oferowanych przez Bank w ramach umowy produktowej, a także otwarcie rachunku online,
- 5) **aplikacja mObywatel** – oprogramowanie przeznaczone dla urządzeń mobilnych, w którym są udostępniane usługi świadczone przez podmioty publiczne oraz podmioty niepubliczne, o którym mowa w art. 2 pkt 1 Ustawy z 26 maja 2023 r. o aplikacji mObywatel,
- 6) **Bank/Bank Pocztowy** - Bank Pocztowy Spółka Akcyjna z siedzibą w Bydgoszczy przy ul. Jagiellońskiej 17, 85-959 Bydgoszcz, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego rejestru przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym w Bydgoszczy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000010821, o kapitale zakładowym 128.278.080 zł w całości opłaconym, o międzynarodowym kodzie identyfikacyjnym w systemie SWIFT: POCZPLP4, działająca na podstawie decyzji nr 18 Prezesa NBP z dnia 5 kwietnia 1990 r., adres e-mail: informacja@pocztowy.pl, adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych: AE:PL-23811-43670-WCHUE-15, numer infolinii 52 34 99 499, numer identyfikacji podatkowej NIP 554-03-14-271, podlegająca nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego,
- 7) **certyfikat podstawowy** – certyfikat Konsumenta aplikacji mObywatel, wydawany po potwierdzeniu tożsamości Konsumenta, przez ministra właściwego do spraw informatyzacji na okres roku,
- 8) **dane biometryczne** – indywidualne cechy fizyczne, fizjologiczne lub behawioralne, które w wyniku specjalnego przetwarzania technologicznego pozwalają na identyfikację konkretnej osoby np. odcisk palca, wizerunek twarzy, głos, siatkówka oka,
- 9) **dostawca trzeci (TPP)** - dostawca, który zgodnie z ustawą o usługach płatniczych świadczy jedną lub więcej z następujących usług:
 - a) usługę inicjowania transakcji płatniczej,
 - b) usługę dostępu do informacji o rachunku lub
 - c) usługę wydawania instrumentów płatniczych opartych na karcie płatniczej,
- 10) **Digital Gateways** - platforma do elektronicznego podpisywania dokumentów, usługa zaufania, która wykorzystuje zaawansowane technologie bezpieczeństwa, pozwalająca w razie sporu dysponować dowodami z procesu podpisywania Umowy, rozwiązanie dostarczane przez Digital Gateways sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, kod pocztowy 00-843, ul. Rondo Daszyńskiego 1, NIP: 5272896326,
- 11) **e-dowód** – polski dowód osobisty wydawany po 4 marca 2019 r. z warstwą elektroniczną, która zawiera w postaci elektronicznej między innymi dane dotyczące osoby, dla której został wydany oraz dane dotyczące dowodu osobistego wraz z danymi je uwierzytelniającymi; zakres zawartych danych może różnić się w zależności od terminu w którym dokument został wydany, a także od wieku osoby, dla której został wydany,
- 12) **Finnovative Solutions UAB** – dostawca trzeci posiadający odpowiednią licencję i świadczący dla Banku usługę dostępu do informacji o rachunku; z siedzibą w Wilnie (Litwa), (Laisvės pr. 60-308, LT-05120 Vilnius, Lithuania),
- 13) **inny bank** – bank, w którym Konsument posiada rachunek ROR otwarty w procesie nie będącym procesem zdalnym, który za zgodą Konsumenta w ramach otwartej bankowości, przekazuje do Banku dane weryfikacyjne Konsumenta,
- 14) **komunikat** – dokumenty publikowane przez Bank, w których podawane są w szczególności informacje: o rodzajach lokat i rachunków oferowanych przez Bank; zasadach przyznawania, kwocie i oprocentowaniu limitu debetowego; kwocie wypłaty, która wymaga wcześniejszego zgłoszenia (awizowania wypłaty); minimalnych kwotach, warunkach dopłat do lokat, jak również informacje o wysokości oprocentowania środków i zadłużenia w rachunku, opłat i prowizji oraz zasadach ich pobierania, a także wszystkie niezbędne informacje związane z realizacją usług płatniczych niezawarte w niniejszym

- Regulaminie. Komunikaty udostępniane są w placówkach Banku, na stronie internetowej Banku i w placówkach pocztowych,
- 15) **Konsument** - osoba fizyczna dokonująca z Bankiem czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, a w przypadku, gdy osoba ta zawarła z Bankiem Umowę, także Posiadacz rachunku,
 - 16) **kod Identyfikacyjny SMS** – ciąg cyfr generowany i przekazywany na numer telefonu Konsumenta w postaci SMS, służący do autoryzacji złożonego przez niego oświadczenia woli lub wiedzy składanego w procesie zawierania Umowy, a także potwierdzenia jego numeru telefonu wskazanego na Wniosku o ROR,
 - 17) **kod Identyfikacyjny wysłany na adres poczty elektronicznej Konsumenta** - ciąg cyfr generowany i przekazywany na adres poczty elektronicznej Konsumenta, służący do potwierdzenia adresu poczty elektronicznej Konsumenta wskazanego na Wniosku o ROR,
 - 18) **konto Oszczędnościowe** - oprocentowany rachunek prowadzony w złotych, z podstawową funkcją przechowywania środków pieniężnych Konsumenta oraz korzystania z dodatkowych usług Banku oferowanych wraz z tym kontem. Rodzaje Kont Oszczędnościowych, które Bank prowadzi wskazane są w komunikacie,
 - 19) **numer telefonu Konsumenta** – podany we Wniosku o ROR przez Konsumenta numer telefonu komórkowego operatora telefonii komórkowej w polskiej strefie numerycznej, którego wyłącznym abonentem lub osobą uprawnioną do korzystania jest Konsument,
 - 20) **NFC** – (ang. Near Field Communication) radiowy standard komunikacji pozwalający na bezprzewodową wymianę danych między urządzeniem mobilnym, a warstwą elektroniczną e-dowodu znajdującymi się w bliskiej odległości,
 - 21) **numer CAN** – numer dostępowy zamieszczony w postaci cyfr na awersie i w postaci kodu kreskowego na rewersie e-dowodu, którego podanie jest wymagane w celu nawiązania z wykorzystaniem technologii NFC za pośrednictwem urządzenia mobilnego, połączenia między warstwą elektroniczną e-dowodu, a urządzeniem mobilnym,
 - 22) **OCR** (ang. Optical Character Recognition) – oprogramowanie umożliwiające optyczne rozpoznawanie znaków w pliku graficznym,
 - 23) **otwarta bankowość** (ang. open banking) – standard usług płatniczych, w ramach którego na podstawie udzielonej zgody, banki i instytucje finansowe udostępniają informacje o rachunkach swoich klientów zewnętrznym dostawcom usług finansowych, w tym Bankowi,
 - 24) **otwieranie rachunku online** – udostępniona przez Bank funkcjonalność z wykorzystaniem, której Konsument może otworzyć rachunek z jednoczesnym zawarciem Umowy bez jednoczesnej fizycznej obecności stron,
 - 25) **PDF** – (skrót od Portable Document Format) format pliku o tej samej nazwie opracowany przez firmę Adobe Inc.,
 - 26) **Posiadacz rachunku** – Konsument, który zawarł z Bankiem Umowę,
 - 27) **powiadomienie PUSH** – powiadomienie wysyłane przez Bank do Konsumenta z poziomu aplikacji mobilnej zainstalowanej na urządzeniu mobilnym,
 - 28) **Prawo bankowe** – ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1646 z późn. zm.),
 - 29) **profil mObywatel** – środek identyfikacji elektronicznej, obsługiwany przy użyciu usługi udostępnianej w aplikacji mObywatel, o którym mowa w art. 2 pkt. 11) ustawy z dnia 26 maja 2023 r. o aplikacji mObywatel (t.j. Dz.U. 2024 poz. 1275) wykorzystywany przez Bank do weryfikacji tożsamości Konsumenta w procesie otwierania rachunku online,
 - 30) **rachunek** – Konto Oszczędnościowe i/lub rachunek ROR,
 - 31) **rejestr zastrzeżeń numerów PESEL** – rejestr o którym mowa w art. 23a ustawy z dnia 24 września 2010 r. o ewidencji ludności (tj. Dz. U. z 2024 poz. 736 z późn. zm.) prowadzony w systemie teleinformatycznym przez Ministra właściwego do spraw informatyzacji, w celu zapobiegania negatywnym konsekwencjom nieuprawnionego wykorzystania danych osobowych osób, które dokonają zastrzeżenia numeru PESEL,
 - 32) **Regulamin online** – niniejszy „Regulamin otwierania rachunku online w Banku Pocztowym S.A.”,
 - 33) **Regulamin ROR** – Regulamin otwierania i prowadzenia rachunków dla osób fizycznych w Banku Pocztowym S.A.,
 - 34) **ROR /rachunek ROR**– rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy prowadzony w złotych. Rodzaje i warianty cenowe rachunków ROR oferowanych przez Bank, wskazane są odpowiednio w Komunikacie i w Taryfie,
 - 35) **SMS (Short Message Service)** – wiadomość tekstowa transmitowana w sieci telefonów komórkowych na warunkach określonych przez operatora danej sieci,
 - 36) **strona internetowa Banku** - www.pocztowy.pl,
 - 37) **System RRB** – System Rejestr Rachunków Bankowych prowadzony przez Związek Banków Polskich, którego uczestnikiem jest Bank; zawierający informacje o rachunkach klientów Banku i innych banków będących uczestnikami Systemu RRB,
 - 38) **Umowa ROR/Umowa** – indywidualna Umowa o prowadzenie rachunków bankowych, o kartę płatniczą oraz oświadczenie usług bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej dla osób fizycznych zawierana online - zawarta pomiędzy Konsumentem, a Bankiem,
 - 39) **urządzenie mobilne** – przenośne urządzenie elektroniczne typu smartfon, umożliwiające dostęp do Internetu, spełniające wymagania techniczne opisane w Regulaminie, na którym została zainstalowana aplikacja mobilna,
 - 40) **ustawa o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (Ustawa AML)** – ustawa z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (t.j. Dz.U. z 2025 r. poz. 85 z późn. zm.),
 - 41) **wideoweryfikacja** - weryfikacja tożsamości Konsumenta, w rozumieniu art. 34 ust. 1 pkt 1 Ustawy AML, poprzez porównanie nagrania wideo twarzy Konsumenta oraz fotografii jego dokumentu tożsamości (w przypadku weryfikacji z wykorzystaniem tradycyjnego dokumentu tożsamości) – przeprowadzana z wykorzystaniem narzędzia teleinformatycznego dostarczanego przez dostawcę zewnętrznego – tzw. „wideoweryfikacja selfie”,

- 42) **Wniosek o ROR** – wniosek Konsumenta o otwarcie rachunku składany przez niego online, udostępniony na stronie internetowej Banku lub w aplikacji mobilnej, a w przypadku opisanym w niniejszym Regulaminie, także wniosek złożony poza placówką Banku lub Poczty za pośrednictwem pracownika Banku lub Poczty.

Zasady ogólne

§ 3

1. Bank udostępnia zawarcie Umowy online z weryfikacją tożsamości Konsumenta za pomocą:
 - 1) usługi AIS,
 - 2) wideoweryfikacji,
 - 3) upoważnionych pracowników Banku lub Poczty.
2. Zasady opisane w niniejszym Regulaminie online, dotyczą możliwości zawarcia drogą elektroniczną indywidualnej Umowy ROR, w ramach której Bank w szczególności udostępnia, z zastrzeżeniem postanowień § 35 Regulaminu, następujące produkty i usługi:
 - 1) rachunek ROR (poza Pocztowym Rachunkiem Podstawowym),
 - 2) Konto Oszczędnościowe z uwzględnieniem postanowień § 31 ust. 2,
 - 3) usługi bankowości elektronicznej oraz usługę bankowości telefonicznej,
 - 4) karty płatnicze do rachunku.
3. Otwieranie rachunku online, Bank udostępnia Konsumentowi, który spełnia następujące warunki:
 - 1) jest rezydentem i legitymuje się dokumentem tożsamości lub środkiem identyfikacji elektronicznej wskazanych odpowiednio w § 4,
 - 2) posiada numer PESEL,
 - 3) jest pełnoletni i posiada pełną zdolność do czynności prawnych,
 - 4) posiada urządzenia mobilne spełniające wymagania techniczne określone w niniejszym Regulaminie online,
 - 5) wnioskuję o otwarcie rachunku ROR, lub
 - 6) wnioskuję o otwarcie jednocześnie rachunku ROR i Konta Oszczędnościowego, gdy weryfikacja tożsamości następuje w trybie, o którym mowa w § 3 ust. 1 pkt. 1) i 3),
 - 7) nie posiada zawartej z Bankiem indywidualnej Umowy ROR,
 - 8) nie posiada danych osobowych zarejestrowanych w systemie informatycznym Banku,
 - 9) określone w dalszej części Regulaminu.

§ 4

1. W ramach udostępnionego rozwiązania, Bank umożliwia złożenie Wniosku o ROR Konsumentowi, który legitymuje się ważnym:
 - 1) polskim dowodem osobistym bez warstwy elektronicznej, lub
 - 2) e-dowodem, lub
 - 3) profilem mObywatel obsługiwany przy użyciu usługi udostępnianej w aplikacji mObywatel,
 - 4) paszportem polskim lub paszportem zagranicznym, gdy weryfikacja tożsamości następuje w trybie, o którym mowa w § 19.
2. Na podstawie w/w dokumentów w oparciu o zastosowane rozwiązania technologiczne, Bank dokonuje zdalnej weryfikacji tożsamości Konsumenta.
3. Warunkiem zawarcia Umowy online i potwierdzenia tożsamości za pomocą AIS jest posiadanie przez Konsumenta rachunku w innym banku, z udostępnionej na Wniosku o ROR przez Bank listy banków uczestniczących w wymianie danych z wykorzystaniem usługi dostępu do informacji o rachunku (AIS).
4. Konsument nie ma możliwości korzystania z usługi zawarcia Umowy online, o której mowa w § 1 w sposób anonimowy.

Warunki techniczne wnioskowania o zawarcie Umowy online

§ 5

1. Zawarcie Umowy online i weryfikacja tożsamości za pomocą usługi AIS, wymaga posiadania komputera lub urządzenia mobilnego, które powinno spełniać minimalne wymagania techniczne określone przez Bank w Komunikacie.
2. Dodatkowo Konsument powinien odpowiednio zapewnić:
 - 1) bieżący dostęp urządzenia do sieci internet,
 - 2) możliwość odbioru wiadomości typu e-mail,
 - 3) możliwość odbioru wiadomości typu SMS.

§ 6

1. Zawarcie Umowy online i weryfikacja tożsamości za pomocą wideoweryfikacji, wymaga posiadania przez Konsumenta urządzenia mobilnego, które powinno spełniać minimalne wymagania techniczne określone przez Bank w Komunikacie.
2. Dodatkowo Konsument powinien zapewnić:
 - 1) możliwość odbioru powiadomień PUSH na urządzeniu mobilnym,
 - 2) wymagania, o których mowa w § 5 ust. 2.

3. Komputer lub urządzenie mobilne, za pośrednictwem którego Konsument korzysta z otwierania rachunku online, nie powinno posiadać zmian konfiguracyjnych, których celem jest ominięcie standardowych zabezpieczeń stosowanych przez operatorów telekomunikacyjnych – dostawców Internetu.
4. Konsument, korzystający z otwierania rachunku online jest odpowiedzialny za zapewnienie pełnej technicznej zgodności posiadanego komputera lub urządzenia mobilnego z wymaganiami technicznymi wskazanymi w niniejszym Regulaminie online.

Zawieranie Umowy online przez Internet z wykorzystaniem AIS

§ 7

1. W celu zawarcia Umowy online z weryfikacją tożsamości za pomocą AIS, Konsument:
 - 1) powinien złożyć indywidualny wniosek o ROR i zawarcie Umowy online, wybierając dostępną na tym wniosku opcję potwierdzenia tożsamości i podpisania Umowy w trybie „Online”,
 - 2) wybrać z dostępnych na wniosku banków, które świadczą usługę potwierdzenia tożsamości za pomocą AIS, bank w którym Konsument posiada rachunek, a z którego chce potwierdzić swoją tożsamość,
 - 3) wyrazić zgodę na udostępnienie danych osobowych dostawcy trzeciemu Finnovative Solutions UAB w celu skorzystania z usługi dostępu do informacji o rachunku (usługa AIS),
 - 4) zalogować się do wybranego na wniosku banku i wskazać rachunek/rachunki, z którego dane mają zostać udostępnione,
 - 5) podpisać Umowę.

§ 8

1. W przypadku, o którym mowa w § 7, Konsument na wniosku uzupełnia wymagane dane, w szczególności:
 - 1) dane osobowe,
 - 2) dane kontaktowe, w tym obowiązkowo numer telefonu komórkowego oraz adres e-mail,
 - 3) dane adresowe,
 - 4) dane dowodu osobistego,
 - 5) akceptuje wymagane zgody i składa wymagane na wniosku oświadczenia,
 - 6) wybiera rachunek ROR oraz wskazuje dodatkowe produkty i usługi.
2. Konsument na wniosku potwierdza swoje dane kontaktowe, o których mowa w ust. 1, pkt 2) poprzez wpisanie odpowiedniego kodu, który Bank wysyła odpowiednio w wiadomości SMS lub e-mail na podany we wniosku numer telefonu komórkowego lub adres e-mail.

§ 9

1. Po wyborze na wniosku banku, w którym Konsument posiada rachunek, następuje logowanie do wybranego banku:
 - 1) Konsument loguje się swoimi danymi uwierzytelniającymi w innym banku,
 - 2) wskazuje rachunek/rachunki, z których nastąpi udostępnienie danych Konsumenta dla Banku w ramach usługi AIS,
 - 3) wyraża zgodę na przekazanie swoich danych do Banku.
2. Po prawidłowej realizacji czynności wskazanych w ust. 1 następuje wylogowanie z bankowości innego banku i powrót na wniosek o ROR.

§ 10

1. Bank po otrzymaniu danych Konsumenta z e-wniosku i danych otrzymanych w ramach usługi AIS, porównuje zgodność tych danych.
2. Dodatkowo, Bank weryfikuje czy rachunek Konsumenta, z którego następuje potwierdzenie tożsamości w Banku, nie został założony w zdalnym trybie, tj. bez fizycznej obecności Konsumenta.
3. Weryfikacja o której mowa w ust. 2 następuje za pośrednictwem Systemu RRB.
4. Jeżeli w wyniku weryfikacji, o której mowa w ust. 3, Bank stwierdzi, że rachunek Konsumenta został założony w zdalnym trybie; wniosek o rachunek zostanie odrzucony, a Konsument zostanie poinformowany o takim odrzuceniu.

§ 11

1. Jeżeli spełnione zostały warunki zawarcia Umowy online, wówczas Bank udostępnia Konsumentowi na wniosku o ROR, Umowę ROR do podpisania.
2. Przed podpisaniem Umowy ROR, Konsument zobowiązany jest do zapoznania się z jej treścią i zweryfikowania danych w niej zawartych.
3. Chwilą zawarcia Umowy jest moment zatwierdzenia przez Konsumenta kodu identyfikacyjnego SMS przez użycie przycisku „Podpisz”, po uprzednim jego wpisaniu i zaakceptowaniu treści zawartej z Bankiem Umowy przyciskiem „Podpisz”. Umowa zostaje opatrzona pieczęcią elektroniczną za Bank.

§ 12

1. Po zapoznaniu się z treścią Umowy, Konsument zaznacza wymagane oświadczenia o zapoznaniu się z treścią Umowy oraz z udostępnionymi postanowieniami:
 - 1) Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną Usługi Zaufania Digital Gateways, oraz

- 2) Polityką Usług Zaufania Digital Gateways.
2. Kliknięcie opcji „Podpisz” spowoduje wysłanie do Konsumenta kodu Identyfikacyjnego SMS na podany we wniosku numer telefonu komórkowego.
3. Konsument na wniosku uzupełnia otrzymany kod Identyfikacyjny SMS i wybiera dostępną opcję/przycisk „Podpisz”.
4. Po prawidłowym podpisaniu Umowy na wniosku prezentowana jest informacja o:
 - 1) prawidłowo podpisanej Umowie przez Konsumenta,
 - 2) otwarciu rachunku w Banku.
5. Jednocześnie do Konsumenta wysyłana jest wiadomość e-mail z dokumentami w postaci plików pdf:
 - 1) Umowa ROR podpisana przez Konsumenta i opatrzona pieczęcią kwalifikowaną Banku,
 - 2) Potwierdzenie otwarcia rachunku podpisane za Bank elektronicznym podpisem kwalifikowanym; zawierające numer rachunku, który został otwarty dla Konsumenta w Banku.
6. Wybranie przez Konsumenta opcji „Przerwij i zakończ proces” lub niepodpisanie Umowy w wyznaczonym czasie, o którym mowa w § 13 ust. 3 oznacza, że Konsument zrezygnował z zawarcia Umowy. W takiej sytuacji wniosek zostanie automatycznie odrzucony po terminie wskazanym do podpisania Umowy.

§ 13

1. Jeżeli weryfikacja danych Konsumenta wymaga więcej czasu – wówczas:
 - 1) Bank wyśle na podany przez Konsumenta adres e-mail taką informację,
 - 2) na wniosku o ROR Bank wyświetli komunikat, wskazujący na dłuższy czas obsługi wniosku oraz informujący o możliwości zamknięcia wniosku.
2. W sytuacji, o której mowa w ust. 1, gdy kontynuacja wniosku przez Konsumenta będzie możliwa, Bank:
 - 1) wyśle do Konsumenta wiadomość SMS z taką informacją, jednocześnie
 - 2) prześle do Konsumenta wiadomość e-mail z instrukcją powrotu do wniosku.
3. Wiadomość, o której mowa w ust. 2 pkt 2) zawiera także informację o maksymalnym czasie, w którym Konsument może powrócić i kontynuować przerwany wniosek.
4. Brak kontynuacji wniosku w terminie, o którym mowa w ust. 3 oznacza, że Konsument zrezygnował z zawarcia Umowy; wniosek w takim przypadku zostanie automatycznie odrzucony.

Zawieranie Umowy online za pośrednictwem aplikacji mobilnej z wykorzystaniem Wideoweryfikacji

§ 14

1. Konsument instaluje na urządzeniu mobilnym aplikację mobilną z uwzględnieniem postanowień § 15.
2. Aplikacja mobilna dostępna jest na internetowej platformie dystrybucji aplikacji:
 - 1) AppStore - dla urządzeń mobilnych opartych na systemie iOS,
 - 2) Google Play – dla urządzeń mobilnych opartych na systemie Android.
3. Bank za pośrednictwem Komunikatu poinformuje o terminie udostępnienia aplikacji mobilnej dla urządzeń mobilnych opartych na różnych systemach operacyjnych, o których mowa w ust. 2.

§ 15

1. Dla prawidłowej obsługi procesu zawarcia Umowy ROR online, aplikacja mobilna wymaga:
 - 1) uprawnień do wyświetlania powiadomień PUSH,
 - 2) dostępu do aparatu w urządzeniu mobilnym.
2. Prawidłowe wyświetlanie i obsługa wniosku mogą wymagać odpowiednich ustawień na urządzeniu mobilnym:
 - 1) rozmiaru czcionki dla wyświetlacza urządzenia,
 - 2) wyświetlania aplikacji mobilnej na pełnym ekranie,
 - 3) a także odpowiedniej wersji systemu operacyjnego urządzenia mobilnego.

§ 16

1. Po uruchomieniu aplikacji mobilnej na urządzeniu mobilnym, Konsument wybiera opcję wskazującą na otwarcie ROR w Banku.
2. Następnie Konsument uzupełnia ręcznie na wniosku o ROR poniższe dane:
 - 1) numer PESEL,
 - 2) numer telefonu komórkowego oraz adres e-mail,
 - 3) akceptuje wymagane zgody i składa wymagane na wniosku o ROR oświadczenia.
3. Potwierdzenie numer telefonu komórkowego i adresu e-mail następuje w sposób, o którym mowa w § 8 ust. 2.

§ 17

1. Bank udostępnia Konsumentowi możliwość kontynuacji wcześniej rozpoczętego, a przerwanego w trakcie składania Wniosku o ROR; w takiej sytuacji zastosowanie ma tryb określony w § 18.
2. W sytuacji, o której mowa w ust. 1 na Wniosku o ROR Konsument będzie miał dostępny wybór w zakresie kontynuacji lub złożenia nowego wniosku.
3. W sytuacji, gdy przerwanie wniosku odpowiednio nastąpi w trakcie czynności, o których mowa w § 22 ust. 1, § 25 ust. 2 i § 27 ust. 3 oraz § 28 ust. 1 pkt 1), Bank umożliwia powrót do wniosku z zastrzeżeniem postanowień § 13 ust. 4, a Konsument

wykona ponownie te czynności w trakcie jednej nieprzerwanej sesji komunikacyjnej. Gdy przerwanie Wniosku o ROR nastąpi poza czynnościami określonymi w zdaniu poprzedzającym, Konsument powraca do miejsca, w którym nastąpiło przerwanie Wniosku o ROR.

4. Informację o maksymalnej liczbie powrotów w przypadkach wskazanych w ust. 3 do przerwanego Wniosku o ROR, Bank udostępnia w Komunikacie.

§ 18

1. Konsument definiuje na Wniosku o ROR PIN, który wymagany jest każdorazowo w momencie powrotu do wniosku lub kontynuacji w przypadku jego przerwania.
2. PIN powinien spełniać następujące wymagania:
 - 1) musi składać się z czterech cyfr,
 - 2) nie może zawierać trzech takich samych cyfr występujących po sobie,
 - 3) nie może zawierać trzech kolejno występujących po sobie cyfr,
 - 4) powinien zawierać minimum trzy różne cyfry.

Zawieranie Umowy online na podstawie wniosku złożonego przez pracownika Banku lub Poczty

§ 19

1. Konsument może podpisać Umowę online w trybie, o którym mowa w § 11, 12 i 13, na podstawie wniosku, złożonego poza placówką Banku, za pośrednictwem upoważnionych pracowników Banku lub Poczty.
2. W sytuacji, o której mowa w ust. 1 weryfikacja tożsamości Konsumenta realizowana jest bezpośrednio przez pracownika Banku lub Poczty.

§ 20

1. Po złożeniu wniosku, pracownik Banku lub Poczty informuje Konsumenta w jaki sposób nastąpi zawarcie Umowy. Odpowiednio zastosowanie mają postanowienia § 11 i 12 Regulaminu.
2. Gdy Bank pozytywnie zweryfikuje dane Konsumenta, wówczas informacja o możliwości podpisania Umowy przez Konsumenta zostanie wysłana w wiadomości SMS. Dodatkowo w wiadomości e-mail Bank poinformuje Konsumenta, jak podpisać Umowę oraz poda termin, w którym Umowa ROR powinna zostać podpisana.
3. Brak podpisania Umowy ROR przez Konsumenta we wskazanym terminie, oznacza rezygnację z jej zawarcia. W takiej sytuacji wniosek po upływie wskazanego terminu zostanie automatycznie odrzucony przez Bank.

§ 21

1. Zawarcie Umowy online w trybie wskazanym w § 19 jest możliwe po udostępnieniu przez Bank takiej funkcjonalności.
2. O udostępnieniu możliwości podpisania Umowy online na podstawie wniosku złożonego poza placówką Banku za pośrednictwem pracowników Banku lub Poczty, Bank poinformuje w Komunikacie, a także na stronie internetowej Banku.

Weryfikacja tożsamości w aplikacji mobilnej na podstawie dowodu osobistego bez użycia warstwy elektronicznej

§ 22

1. Weryfikacja tożsamości na podstawie polskiego dowodu osobistego wymaga:
 - 1) zrobienia zdjęcia awersu i rewersu dokumentu tożsamości,
 - 2) zeskanowania awersu dokumentu tożsamości za pomocą aparatu w urządzeniu mobilnym.
2. Zdjęcia o których mowa w ust. 1 pkt 1) powinny:
 - 1) obejmować cały dokument,
 - 2) zostać wykonane w jasnym dobrze oświetlonym miejscu,
 - 3) podłoże, na którym umieszczony został fotografowany dokument powinno być płaskie i ciemne,
 - 4) być czytelne i wykonane z uwzględnieniem wskazówek prezentowanych Konsumentowi na ekranie urządzenia mobilnego.
3. W sytuacji, gdy Konsument stwierdzi, że załączone zdjęcia nie spełniają warunków, o których mowa w ust. 2, ma możliwość ponownego wykonania prawidłowych zdjęć.
4. Po wykonaniu zdjęć, Konsumentowi na wniosku o ROR prezentowane są podstawowe dane odczytane z załączonych zdjęć:
 - 1) imię i nazwisko,
 - 2) seria i numer dokumentu tożsamości,
 - 3) data wydania i data ważności dokumentu tożsamości.
5. Konsument potwierdza prawidłowość automatycznie odczytanych danych lub, jeśli stwierdzi, że nastąpił błąd odczytu, edytuje i poprawia te dane, tak aby były zgodne z dokumentem tożsamości.

Skanowanie dokumentu tożsamości

§ 23

1. Prawidłowe skanowanie dokumentu tożsamości wymaga, aby:
 - 1) dokument tożsamości znajdował się na równej, ciemnej powierzchni,

- 2) proces skanowania nie został przerwany, a Użytkownik wykonał wszystkie ruchy urządzeniem mobilnym nad skanowanym dokumentem tożsamości, zgodnie z prezentowaną animacją na ekranie urządzenia mobilnego w trakcie skanowania,
- 3) urządzenie mobilne znajdowało się w odpowiedniej i w przybliżeniu, tej samej odległości od dokumentu tożsamości w trakcie skanowania.

Weryfikacja tożsamości na podstawie e-dowodu

§ 24

1. Konsument wykonuje czynności opisane w § 16.
2. Weryfikacja tożsamości za pomocą e-dowodu wymaga, aby urządzenie mobilne posiadało uruchomioną funkcję NFC.
3. Jeżeli aplikacja mobilna nie wykryje włączonego NFC, wówczas pojawi się odpowiedni komunikat i Konsument będzie mógł przejść:
 - 1) do ustawień urządzenia mobilnego,
 - 2) do wyboru innego sposobu potwierdzenia tożsamości.
4. W sytuacji, o której mowa w ust. 3 pkt. 1) Konsument włącza połączenie typu NFC, a następnie powraca do Wniosku o ROR.
5. W sytuacji, o której mowa w ust. 3 pkt. 2), Konsument może wybrać pozostałe dostępne opcje weryfikacji tożsamości, o których mowa w § 4, ust. 1 pkt. 1) lub 3).

§ 25

1. Konsument na e-wniosku wybiera potwierdzenie tożsamości z wykorzystaniem e-dowodu.
2. Gdy na ekranie urządzenia mobilnego prezentowana jest informacja wskazująca na konieczność odczytu danych z e-dowodu, Konsument:
 - 1) wybiera opcję „Skanuj e-dowód”,
 - 2) jeżeli nie ma włączonego NFC – pojawi się komunikat o konieczności włączenia NFC,
 - 3) wprowadza i akceptuje na Wniosku o ROR numer CAN,
 - 4) zbliża e-dowód do urządzenia mobilnego w miejscu, w którym dla tego urządzenia znajduje się antena NFC.
3. Jeżeli odczytanie danych z e-dowodu nie powiedzie się, wówczas na ekranie urządzenia mobilnego będzie prezentowana informacja, że nie udało się odczytać danych.
4. Konsument będzie miał do wyboru opcje powtórzenia czynności odczytania danych za pomocą technologii NFC lub skorzystania z innych metod weryfikacji tożsamości, o których mowa w § 4, ust. 1, pkt. 1) lub 3).
5. Prawdłowe zakończenie odczytu danych z e-dowodu skutkuje wyświetleniem na Wniosku o ROR pobranych danych Konsumenta, które Konsument potwierdza.
6. Kolejno Konsument realizuje czynności i uzupełnia wymagane dane zgodnie z informacją wskazaną w § 28 ust. 1.

Weryfikacja tożsamości na podstawie profilu mObywatel

§ 26

1. Weryfikacja tożsamości na podstawie profilu mObywatel z wykorzystaniem usługi udostępnianej w aplikacji mObywatel wymaga, aby na urządzeniu mobilnym Konsumenta:
 - 1) była zainstalowana aplikacja mobilna zgodnie z zapisami § 14 i § 15,
 - 2) była zainstalowana aplikacja mObywatel.
2. Potwierdzenie tożsamości za pomocą profilu mObywatel, wymaga aby aplikacja mObywatel, przy pomocy której jest on obsługiwany, posiadała ważny certyfikat podstawowy.

§ 27

1. Konsument wykonuje czynności opisane w § 16.
2. Konsument na Wniosku o ROR wybiera potwierdzenie tożsamości z wykorzystaniem aplikacji mObywatel.
3. Po wyborze opcji potwierdzenia tożsamości z wykorzystaniem aplikacji mObywatel, automatycznie otwierana jest aplikacja mObywatel, w której Konsument:
 - 1) loguje się,
 - 2) poprzez wybór odpowiedniej opcji akceptuje udostępnienie Bankowi wskazanych w aplikacji mObywatel danych.
4. Prawdłowe udostępnienie danych skutkuje informacją w aplikacji mObywatel, że dane zostały potwierdzone i przekazane do Banku.

§ 28

1. Następnie, Konsument na Wniosku o ROR i realizuje kolejne czynności:
 - 1) nagrywa swoją twarz zgodnie z postanowieniami § 29,
 - 2) wybiera rachunek i produkty dodatkowe, które zostaną udostępnione w ramach Umowy,
 - 3) uzupełnia dane adresowe oraz składa na wniosku wymagane zgody i oświadczenia,
 - 4) podpisuje Umowę.

§ 29

1. Prawdłowe nagranie twarzy Konsumenta wymaga, aby:

- 1) podczas nagrania Konsument znajdował się w dobrze oświetlonym pomieszczeniu,
- 2) w trakcie nagrania nie było ingerencji i uczestnictwa osób trzecich,
- 3) ruchy zostały prawidłowo wykonane przez Konsumenta, zgodnie z informacją prezentowaną na ekranie urządzenia mobilnego,
- 4) urządzenie mobilne znajdowało się w odpowiedniej odległości i na wysokości twarzy Konsumenta.

§ 30

1. Analiza autentyczności dokumentu tożsamości i weryfikacja tożsamości Konsumenta dokonywana jest przez Bank na podstawie zdjęć, skanowania, nagrania i otrzymanych przez Bank danych Konsumenta.
2. Analiza, o której mowa w ust. 1 może dać wynik negatywny z uwagi na:
 - 1) niską jakość wykonanych zdjęć, uniemożliwiającą prawidłowe automatyczne odczytanie danych z dokumentu tożsamości,
 - 2) niewykonanie przez Konsumenta wszystkich ruchów urządzeniem mobilnym w trakcie skanowania dokumentu tożsamości,
 - 3) nieprawidłowe wykonanie przez Konsumenta gestów wymaganych podczas nagrania twarzy,
 - 4) obecność osób trzecich podczas nagrywania twarzy Konsumenta,
 - 5) brak spełnienia wymagań, o których mowa w § 22 ust. 2 i § 23 ust. 1.
3. Negatywny wynik analizy, o której mowa w ust. 2 skutkuje odrzuceniem wniosku i przekazaniem takiej informacji Konsumentowi.

Wybór produktów i usług udostępnianych w ramach zawieranej Umowy

§ 31

1. W ramach funkcjonalności otwierania rachunku online, Bank umożliwia Konsumentowi:
 - 1) otwarcie rachunku ROR,
 - 2) otwarcie Konta Oszczędnościowego łącznie z rachunkiem ROR, zgodnie z postanowieniem ust. 2,
 - 3) zamówienie karty płatniczej do rachunku ROR,
 - 4) przystąpienie do programów promocyjnych udostępnianych przez Bank do wybranej karty płatniczej,
 - 5) wnioskowanie o usługi bankowości elektronicznej.
2. Otwarcie Konta Oszczędnościowego Bank udostępnia w sytuacji, gdy jednocześnie otwierany jest rachunek ROR, a zawarcie Umowy online następuje z wykorzystaniem weryfikacji tożsamości Konsumenta za pomocą usługi AIS lub upoważnionych pracowników Banku lub Poczty.

§ 32

1. Konsument na wniosku o ROR wybiera produkty i usługi zgodnie z zapisami § 31.
2. Po podaniu adresu zamieszkania, Konsument może wskazać adres do korespondencji, na który Bank, w zależności od złożonej dyspozycji, będzie wysyłał korespondencję dotyczącą rachunku.
3. Warunkiem koniecznym do zawarcia Umowy jest złożenie przez Konsumenta w szczególności:
 - 1) oświadczenia dla celów podatkowych,
 - 2) oświadczenia w zakresie bycia osobą PEP,
 - 3) informacji wymaganych na podstawie Ustawy AML w zakresie powodu otwarcia rachunku, źródła pochodzenia majątku oraz środków zdeponowanych na rachunku, a także przewidywanych transakcji na rachunku w ujęciu liczbowym i wartościowym.

Podpisanie Umowy

§ 33

1. Po pozytywnej weryfikacji otrzymanych danych osobowych oraz złożonych oświadczeń, Bank powiadamia Konsumenta o możliwości podpisania Umowy, poprzez:
 - 1) wysłanie wiadomości SMS,
 - 2) wysłanie powiadomienia PUSH.
2. Konsument może powrócić do wniosku poprzez aplikację mobilną zgodnie z zapisami § 17 lub poprzez kliknięcie w otrzymane na urządzeniu mobilnym powiadomienie PUSH.

§ 34

1. Po zapoznaniu się z treścią Umowy i weryfikacji swoich danych osobowych w niej zawartych, Konsument podpisuje Umowę. Jeżeli Konsument zrezygnuje z podpisania Umowy powinien wybrać opcję „Przerwij i zakończ proces”.
2. Aby podpisać Umowę, Konsument zaznacza niezbędne oświadczenia i wybiera opcję „Podpisz”. Jej użycie spowoduje wysłanie do Konsumenta kodu identyfikacyjnego SMS do podpisania Umowy.
3. Po jego prawidłowym wprowadzeniu i potwierdzeniu poprzez opcję „Podpisz” następuje podpisanie Umowy przez Konsumenta.
4. Po prawidłowym podpisaniu Umowy, Bank wyświetli Konsumentowi informację o zawarciu Umowy i otwarciu rachunku.
5. Podpisana Umowa oraz Potwierdzenie otwarcia rachunku, Bank wysyła Konsumentowi w postaci plików pdf na podany we Wniosku o ROR adres e-mail.

Ograniczenia dla Konsumentów, których tożsamość została ustalona w trybie zdalnym

§ 35

1. Rachunki otwarte Konsumentowi w ramach Umowy ROR, zawartej w trybie określonym w niniejszym Regulaminie, posiadają ograniczenia w zakresie dysponowania środkami pieniężnymi na nich zgromadzonymi zgodnie z postanowieniami § 36.
2. Dodatkowo dla Konsumenta, którego tożsamość została ustalona w trybie określonym w niniejszym Regulaminie, Bank ustanawia ograniczenia w zakresie:
 - 1) produktów i usług świadczonych w ramach zawartej Umowy ROR zgodnie z obowiązującym Komunikatem,
 - 2) innych produktów i usług oferowanych przez Bank.

§ 36

1. Transakcje płatnicze dotyczące dysponowania środkami pieniężnymi zgromadzonymi na rachunku otwartym online, Bank ogranicza do kwoty nieprzekraczającej w miesiącu kalendarzowym limitu przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku podawane za rok ubiegły i ogłaszane przez Prezesa GUS w styczniu każdego roku, zaokrąglonej do pełnych setek w górę.
2. Zmiana wysokości przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku podawanego za rok ubiegły, ogłoszonego przez Prezesa GUS w styczniu każdego roku, skutkuje zmianą wysokości ograniczenia, o którym mowa w ust. 1, począwszy od pierwszego roboczego dnia miesiąca, następującego po miesiącu, w którym zmiana została ogłoszona.
3. Limit, o którym mowa w ust. 1 nie dotyczy polecenia przelewu wewnętrznego realizowanego z rachunku ROR na konto Oszczędnościowe lub lokatę tego samego Konsumenta.

§ 37

1. Ograniczenia, o których mowa w § 35 mają zastosowanie do momentu bezpośredniej identyfikacji tożsamości Konsumenta w placówce Banku lub Poczty na podstawie przedstawionego dokumentu tożsamości.
2. Ograniczenia, o których mowa w § 35 nie stosuje się w przypadku, o którym mowa w § 19.

Bezpieczeństwo

§ 38

1. Konsument zobowiązany jest do:
 - 1) składania wniosku wyłącznie osobiście bez udziału osób trzecich,
 - 2) zachowania w tajemnicy i nieudostępniania danych umożliwiających powrót do Wniosku o ROR,
 - 3) ochrony urządzenia mobilnego, za pomocą którego Konsument realizuje czynności opisane w Regulaminie online:
 - a) ochrony przed szkodliwym oprogramowaniem poprzez instalację na nim programu antywirusowego oraz zapory sieciowej (firewall) i ich bieżącą aktualizację,
 - b) nieprzełamania wbudowanych zabezpieczeń producenta urządzenia ani systemu operacyjnego, zainstalowanych na tym urządzeniu,
 - c) pobierania aplikacji mobilnej wyłącznie ze źródeł wskazanych w § 14 ust. 2.
2. Konsument odpowiada za korzystanie z otwierania rachunku online wyłącznie na użytek osobisty, zgodnie z przepisami prawa oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu online oraz za nieprzekazywanie do Banku treści o charakterze bezprawnym.
3. Konsument zobowiązany jest do przekazywania do Banku wyłącznie prawdziwych danych pod rygorem poniesienia odpowiedzialności z art. 297 § 1 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 17).

§ 39

1. Konsument zobowiązany jest:
 - 1) do niezwłocznego powiadomienia Banku o stwierdzeniu utraty, kradzieży, przywłaszczeniu lub nieuprawnionym użyciu danych służących do identyfikacji i autoryzacji w toku otwierania rachunku online, a także urządzenia mobilnego, z którego korzysta w zakresie opisanym w Regulaminie online, jak również nieuprawnionego dostępu osób trzecich do otwartego już rachunku online,
 - 2) do niezwłocznego powiadomienia Banku o wystąpieniu awarii związanej z korzystaniem z usług otwierania rachunku online,
 - 3) w celu weryfikacji czy połączenie z Bankiem jest bezpieczne, przed podaniem danych i złożeniem wniosku o otwarcie rachunku online powinien sprawdzić certyfikat serwera, w szczególności jego ważność oraz na czyją rzecz został wystawiony; w przypadku negatywnej weryfikacji powinien odstąpić od składania Wniosku o ROR i poinformować Bank o tym fakcie,
 - 4) do zachowania wszelkich niezbędnych środków ostrożności mających na celu zapobieżenie nieuprawnionemu dostępowi osób trzecich do swoich danych służących do identyfikacji i autoryzacji,
 - 5) stosować się do pozostałych zaleceń Banku w zakresie zachowania zasad bezpieczeństwa dostępnych na stronie: <https://www.pocztowy.pl/bezpieczenstwo-bankowosci-elektronicznej>.
2. Sposób weryfikacji bezpiecznego połączenia dostępny jest na stronie internetowej Banku pod adresem wskazanym w ust. 1 pkt 5) niniejszego paragrafu.
3. Bank nie kontroluje środowiska komputerowego lub urządzenia mobilnego Konsumenta umożliwiającego dostęp do otwierania rachunku online, wobec powyższego zaleca się, aby Konsument upewnił się, czy jego środowisko jest bezpieczne.

Konsumenci korzystający z otwierania rachunku online zobowiązani są do stosowania aktualnych rekomendacji Banku w zakresie bezpieczeństwa w celu ochrony przed szczególnymi zagrożeniami powodowanymi poprzez łączenie się z siecią internetową. Rekomendacje te prezentowane są przez Bank na stronie internetowej Banku pod adresem wskazanym w ust. 1 pkt 5) niniejszego paragrafu.

4. Bank informuje, że nieprzestrzeganie zasad bezpieczeństwa przy zawieraniu Umowy może wiązać się z:
 - 1) ryzykiem wystąpienia ataków socjotechnicznych, podczas których osoby trzecie mogą – podszywając się pod Bank – nakłaniać Konsumenta do udostępnienia danych identyfikacyjnych, kodów Identyfikacyjnych SMS,
 - 2) ryzykiem autoryzacji przez Konsumenta dyspozycji, której nie przygotował,
 - 3) ryzykiem wykorzystania urządzeń, nad którymi kontrolę przejęły osoby trzecie,
 - 4) ryzykiem wykorzystania rachunku przez osoby trzecie do działań niezgodnych z prawem.
5. Bank zastrzega sobie prawo do dokonania blokady dostępu do otwierania rachunku online ze względów bezpieczeństwa. Przez względy bezpieczeństwa należy rozumieć sytuacje nieuprawnionego dostępu osób trzecich do otwierania rachunku online lub też zagrożenia taką sytuacją.
6. W przypadku uzasadnionego podejrzenia prowadzenia działalności niezgodnej z obowiązującym prawem oraz niniejszym Regulaminem online, Bank zastrzega sobie możliwość wyłączenia funkcjonalności otwierania rachunku online wobec Konsumentów, którzy dopuszczają się takiej działalności.
7. Bank zastrzega sobie prawo do przeprowadzania modernizacji, aktualizacji oraz regularnych konserwacji technicznych otwierania rachunku online skutkujących okresowymi przerwami w dostępie do usługi lub do wybranych jej funkcjonalności. O powyższych okolicznościach Bank poinformuje, podając szacunkowy czas braku lub ograniczenia dostępu:
 - 1) na stronie internetowej Banku, i/lub
 - 2) poprzez Infolinię Banku.

Reklamacje

§ 40

1. Konsument, który ma zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank, może złożyć reklamację w celu rozpatrzenia reklamacji przez Bank z uwzględnieniem postanowień niniejszego paragrafu.
2. Konsument może złożyć reklamację:
 - 1) na piśmie – osobiście w każdej placówce Banku, placówce pocztowej lub korespondencyjnie na adres którejkolwiek z tych placówek w tym wskazanej w Umowie (adresy placówek Banku oraz placówek pocztowych znajdują się na stronie internetowej Banku) lub na adres siedziby Banku: Wydział Obsługi Reklamacji, ul. Jagiellońska 17, 85-959 Bydgoszcz wysyłając ją przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo Pocztowe, albo nadając ją w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej, albo wysyłając ją na adres do doręczeń elektronicznych Banku, o którym mowa w § 2 pkt 1) Regulaminu online,
 - 2) ustnie - telefonicznie przez Contact Centre na numer telefonu 52 3499 499 lub osobiście do protokołu podczas wizyty Konsument w placówce, o której mowa w punkcie 1) niniejszego ustępu,
 - 3) pocztą elektroniczną na adres e-mail: informacja@pocztowy.pl,
 - 4) za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na stronie internetowej Banku.
3. Na złożoną w sposób określony w niniejszym paragrafie reklamację, Bank udziela odpowiedzi w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji uzgodnionego z Konsumentem, z tym zastrzeżeniem, że Bank może dostarczyć odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Konsumenta.
4. Reklamacje składane przez Konsumenta Bank rozpatruje bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu przez Bank wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem, również na adres do doręczeń elektronicznych, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie - nadanie w placówce pocztowej operatora pocztowego w rozumieniu art. 3 pkt 12 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe albo w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ustępie 4 niniejszego paragrafu, Bank w informacji przekazywanej Konsumentowi, który wystąpił z reklamacją:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
6. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 4, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 5, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Konsumenta.
7. Na życzenie Konsumenta, Bank potwierdza przyjęcie reklamacji zgłoszonej w sposób określony w ust. 2 pkt. 2) - 4) niniejszego paragrafu w trybie z nim ustalonym. Przyjmuje się, że potwierdzeniem przyjęcia reklamacji, o ile Strony nie ustalą inaczej jest wskazanie Konsumentowi numeru reklamacji, który został nadany w momencie jej zarejestrowania.
8. W przypadku wyczerpania trybu reklamacyjnego w Banku, o którym mowa powyżej i nieuwzględnienia roszczeń Konsumenta przez Bank, a także w przypadku reklamacji rozpatrzonej pozytywnie przez Bank, gdy Bank przekroczył termin wskazany w odpowiedzi na reklamację na wykonanie czynności z niej wynikającej, nie dłuższy jednak niż 30 dni od sporządzenia przez Bank odpowiedzi na reklamację, Konsumentowi przysługuje prawo wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego na adres ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa, tel. 22 333 73 26, 22 333 73 27, faks 22 333 73 29

w sposób określony na stronie www.rf.gov.pl. Rzecznik Finansowy jest uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

9. Konsument ma prawo również wnieść do KNF skargę na działanie Banku, jeżeli to działanie narusza przepisy prawa, w formie pisemnej na adres ul. Piękna 20, skr. pocztowa 419, 00-549 Warszawa lub drogą elektroniczną na formularzu, w sposób określony na stronie www.knf.gov.pl.
10. Spory mogące wyniknąć z realizacji Umowy nierozwiązane w sposób polubowny rozpatrywać będzie właściwy sąd powszechny.
11. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony Konsumentów jest Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Konsument może zwrócić się również o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

Postanowienia końcowe

§ 41

1. Umowa zawarta w trybie opisanym w Regulaminie online posiada postać elektroniczną równoważną z formą pisemną i spełnia wymaganie formy pisemnej zgodnie z art. 7 ustawy Prawo bankowe.
2. Konsument ma prawo odstąpić od Umowy zawartej na odległość bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy lub od dnia potwierdzenia przez Bank wymaganych przepisami prawa informacji, jeżeli jest to termin późniejszy, poprzez złożenie Bankowi oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy stanowi załącznik do Umowy. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy nie musi być złożone według wzoru przedłożonego przez Bank. W celu odstąpienia od Umowy Konsument powinien złożyć przed upływem terminu, o którym mowa w niniejszym ustępie oświadczenie o odstąpieniu od Umowy w placówce Banku lub na infolinii Banku: 52 34 99 499 lub wysłać to oświadczenie o odstąpieniu na adres Banku „ul. Jagiellońska 17, 85-959 Bydgoszcz”, adres poczty elektronicznej: informacja@pocztowy.pl lub na adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych: AE:PL-23811-43670-WCHUE-15. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostanie wysłane do Banku. Konsument nie ponosi kosztów związanych z odstąpieniem od Umowy.
3. Na każdym etapie korzystania z otwierania rachunku online Konsument ma możliwość zwrócenia się do Banku, dowolnym sposobem, w celu uzyskania niezbędnych wyjaśnień dotyczących treści informacji przekazywanych przed zawarciem Umowy ROR. Dodatkowe zagadnienia informacyjne dostępne są na stronie internetowej Banku: www.pocztowy.pl.

§ 42

W przypadkach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie online zastosowanie mają zapisy Umowy zawartej z konkretnym Konsumentem, a w zakresie świadczenia przez Bank usług elektronicznych zapisy tejże Umowy lub regulacji określającej warunki świadczenia przez Bank usług bankowości elektronicznej i/lub telefonicznej.