



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

**- 2021 -**

---

## Spis treści

<b>Rozdział I</b>	<b>Postanowienia ogólne</b> .....	3
<b>Rozdział II</b>	<b>Udostępnienie i aktywacja usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej</b> .....	6
<b>Rozdział III</b>	<b>Weryfikacja tożsamości Użytkownika usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej</b> .....	9
<b>Rozdział IV</b>	<b>Podstawowe zasady bezpieczeństwa usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej</b> .....	10
<b>Rozdział V</b>	<b>Odpowiedzialność</b> .....	13
<b>Rozdział VI</b>	<b>Zawieranie umów i składanie dyspozycji</b> .....	13
<b>Rozdział VII</b>	<b>Realizacja i autoryzacja dyspozycji za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej</b> .....	14
<b>Rozdział VIII</b>	<b>Limity kwotowe transakcji płatniczych w usłudze bankowości elektronicznej i usłudze bankowości telefonicznej</b> .....	16
<b>Rozdział IX</b>	<b>Blokowanie i odblokowanie dostępu do usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej</b> .....	17
<b>Rozdział X</b>	<b>Warunki korzystania z usługi BLIK</b> .....	19
<b>Rozdział XI</b>	<b>Postanowienia końcowe</b> .....	21

## Rozdział I Postanowienia ogólne

### § 1

Warunki określają szczegółowe zasady świadczenia przez Bank usług bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej, udostępnianych Użytkownikom w związku z korzystaniem przez nich z produktów lub usług oferowanych przez Bank.

### § 2

1. Użyte w Warunkach określenia oznaczają:
  - 1) **Alias BLIK** – indywidualny identyfikator użytkownika wykorzystywany przy realizacji wybranych Płatności Mobilnych BLIK,
  - 2) **aplikacja mobilna** – aplikacja udostępniana przez Bank w ramach usługi bankowości elektronicznej, instalowana przez Użytkownika na urządzeniu mobilnym i umożliwiająca obsługę produktów i usług oferowanych przez Bank w ramach umowy produktowej,
  - 3) **autoryzacja** – zgoda Użytkownika na wykonanie dyspozycji, za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej, wyrażona w sposób przewidziany w Umowie produktowej,
  - 4) **Bank** – Bank Pocztowy Spółka Akcyjna z siedzibą w Bydgoszczy, ul. Jagiellońska 17, 85-959 Bydgoszcz, wpisana do rejestru przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym w Bydgoszczy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000010821, o kapitale zakładowym 128 278 080 zł w całości opłaconym, numer NIP 554-03-14-271, będący dostawcą usług płatniczych w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych,
  - 5) **Cash back** – usługa umożliwiająca wypłatę gotówki z kasy sklepowej na terenie Polski, podczas dokonywania transakcji bezgotówkowej poprzez płatności kartą debetową lub za pomocą Płatności Mobilnych BLIK,
  - 6) **Contact Centre** – usługi Banku, w tym infolinia, chat oraz komunikacja mailowa, wskazane na stronie internetowej Banku,
  - 7) **dane biometryczne** – dane osobowe wrażliwe, o których mowa w art. 4 pkt 14 RODO obejmujące także cechy behawioralne Użytkownika,
  - 8) **dyspozycja** – polecenie Użytkownika skierowane do Banku, zawierające zlecenie płatnicze lub inne oświadczenie woli bądź wiedzy,
  - 9) **dzień roboczy** – dzień, w którym Bank prowadzi działalność operacyjną niezbędną do wykonania dyspozycji, z wyjątkiem sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy,
  - 10) **Face ID** – jedna z metod uwierzytelniania Użytkownika za pomocą wizerunku twarzy zapisanego w pamięci telefonu Użytkownika, posiadającego wbudowaną funkcjonalność rozpoznawania cech charakterystycznych twarzy Użytkownika,
  - 11) **hasło** – odpowiednio, zgodnie z kontekstem danego zdania, w którym określenie zostało użyte:
    - a) **hasło dostępu** – hasło definiowane przez Użytkownika przy pierwszym logowaniu do usługi bankowości elektronicznej oraz usługi bankowości telefonicznej, a także każdorazowo hasło definiowane przez Użytkownika na skutek zmiany hasła,
    - b) **hasło jednorazowe** – hasło przekazywane przez Bank, niezbędne do uzyskania pierwszego dostępu do usługi bankowości elektronicznej oraz usługi bankowości telefonicznej; w trakcie pierwszego użycia musi zostać zmienione przez Użytkownika na hasło dostępu; hasło jednorazowe może zostać również wydane, gdy Użytkownik złoży taką dyspozycję,
    - c) **PIN** – kod definiowany przez Użytkownika bezpośrednio w serwisie internetowym, służący do logowania się do aplikacji mobilnej oraz do autoryzacji dyspozycji w aplikacji mobilnej,
  - 12) **indywidualne dane uwierzytelniające** – indywidualne dane zapewniane Użytkownikowi przez Bank do celów uwierzytelnienia,
  - 13) **IVR** – skrót od ang. Interactive Voice Response; automatyczny samoobsługowy system obsługi zapytań i dyspozycji udostępniany Użytkownikom przez Contact Centre,
  - 14) **Komunikat** – dokumenty publikowane okresowo przez Bank na stronie internetowej Banku, udostępniane w placówkach Banku i w placówkach pocztowych, zawierające informacje o świadczonych przez Bank usługach, w tym o rodzajach lokat i rachunków oferowanych przez

- Bank, kwocie wypłaty, która wymaga wcześniejszego zgłoszenia (awizowania wypłaty), minimalnych kwotach, warunkach dopłat do lokat, jak również informacje o wysokości oprocentowania środków pieniężnych i zadłużenia w rachunku, opłat i prowizji oraz zasadach ich pobierania, a także inne informacje związane z realizacją usług płatniczych,
- 15) **konsument** – osoba fizyczna dokonująca z Bankiem czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
  - 16) **kod SMS** – kod wysyłany przez Bank na wskazany przez Użytkownika numer telefonu komórkowego służący do weryfikowania tożsamości Użytkownika oraz uwierzytelniania składanych przez Użytkownika dyspozycji,
  - 17) **NBP** – Narodowy Bank Polski,
  - 18) **NIK** – indywidualny Numer Identyfikacyjny Klienta, ciąg znaków składający się z ośmiu cyfr nadawanych przez Bank, stanowiący jeden z elementów weryfikacji tożsamości Użytkownika w usłudze bankowości elektronicznej i usłudze bankowości telefonicznej,
  - 19) **numer rachunku bankowego** – kombinacja liter i liczb wg standardu NRB dla płatności krajowych lub IBAN dla przelewu SEPA oraz pozostałych płatności w obrocie międzynarodowym, jednoznacznie identyfikująca rachunek,
  - 20) **obrazek bezpieczeństwa** – funkcjonalność służąca do weryfikacji autentyczności strony internetowej używanej przez Użytkownika do korzystania z usługi bankowości elektronicznej, o której mowa w § 5 ust. 1; obrazek wybierany jest spośród zestawu grafik prezentowanych Użytkownikowi; wybrany przez Użytkownika obrazek bezpieczeństwa prezentowany jest temu Użytkownikowi każdorazowo w trakcie logowania się do serwisu internetowego,
  - 21) **odbiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będąca odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot transakcji płatniczej,
  - 22) **Odcisk palca** – jedna z metod uwierzytelniania Użytkownika za pomocą odcisku palca zapisanego w pamięci telefonu Użytkownika, posiadającego wbudowany czytnik linii papilarnych,
  - 23) **pełnomocnik** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Posiadacza na podstawie pełnomocnictwa,
  - 24) **placówka Banku** – oddział Banku lub inna placówka operacyjna Banku; wykaz wszystkich placówek Banku, a także ich adresów i godzin otwarcia dostępny jest na stronie internetowej Banku,
  - 25) **placówka pocztowa** – jednostka organizacyjna Poczty Polskiej S.A., wykonująca na zlecenie Banku czynności związane z zawarciem umowy produktowej i obsługą Użytkowników; wykaz wszystkich placówek Poczty Polskiej, ich adresów i godzin otwarcia dostępny jest na stronie internetowej Banku,
  - 26) **płatnik** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, składająca zlecenie płatnicze,
  - 27) **Płatności Mobilne BLIK** – transakcje płatnicze dokonywane w PLN w ramach usługi BLIK,
  - 28) **Posiadacz** – osoba fizyczna, w tym dla osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą lub rolniczą, z którą Bank zawarł umowę produktową, a w przypadku rachunku wspólnego – każdy ze Współposiadaczy,
  - 29) **powiadomienie SMS Serwis SMS** – usługa polegająca na przekazywaniu komunikatów dotyczących rachunku płatniczego za pośrednictwem wiadomości SMS,
  - 30) **rachunek** – rachunek prowadzony przez Bank dla osób fizycznych, w tym dla osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą lub rolniczą, pełniący także funkcję rachunku płatniczego w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych; rodzaje prowadzonych przez Bank rachunków wskazane są w Komunikacie,
  - 31) **Regulamin produktowy** – właściwa dla danego produktu lub usługi regulacja, charakteryzująca dany produkt lub usługę oraz warunki i tryb ich wykonywania; jeśli w odniesieniu do danego produktu lub usługi nie obowiązuje Regulamin produktowy, należy przez to rozumieć Umowę produktową,
  - 32) **reklamacja** – wystąpienie skierowane do Banku przez Użytkownika, w którym Użytkownik zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank,
  - 33) **RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych),
  - 34) **silne uwierzytelnianie Użytkownika** – uwierzytelnianie zapewniające ochronę poufności

danych w oparciu o zastosowanie co najmniej dwóch elementów należących do kategorii:

- a) wiedza o czymś, o czym wie wyłącznie Użytkownik,
- b) posiadanie czegoś, co posiada wyłącznie Użytkownik,
- c) cechy charakterystyczne użytkownika (coś, czym jest Użytkownik)

- będących integralną częścią tego uwierzytelniania oraz niezależnych w taki sposób, że naruszenie jednego z tych elementów nie osłabia wiarygodności pozostałych,

- 35) **strona internetowa Banku** – strona internetowa o adresie [www.pocztowy.pl](http://www.pocztowy.pl), zawierająca informacje o aktualnej ofercie Banku, rachunkach oraz zasadach obowiązujących przy realizacji dyspozycji oraz opis i sposób obsługi funkcjonalności dostępnych w ramach usługi bankowości elektronicznej oraz usługi bankowości telefonicznej, w szczególności w postaci wersji DEMO oraz dokumentu o charakterze FAQ - często zadawane pytania,
- 36) **środki porozumiewania się na odległość** – środki, które nie wymagają jednoczesnej fizycznej obecności stron przy składaniu dyspozycji, w tym telefon, sieć Internet i korespondencja listowna,
- 37) **Taryfa** – odpowiednio:
  - a) „Taryfa opłat i prowizji bankowych stosowanych przez Bank Pocztowy S.A. dla Klientów detalicznych – Produkty EnveloBank”,
  - b) „Taryfa opłat i prowizji bankowych stosowanych przez Bank Pocztowy S.A. dla Klientów detalicznych”,
  - c) „Taryfa opłat i prowizji bankowych pobieranych za czynności związane z obsługą osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą oraz spółek cywilnych w Banku Poczтовым S.A.”,
  - d) „Taryfa opłat i prowizji za czynności związane z obsługą klientów z segmentu Agrobiznesu w Banku Poczтовым S.A.”,której pełny tekst dostępny jest na stronie internetowej Banku, w placówkach Banku i placówkach pocztowych,
- 38) **transakcja płatnicza** – zainicjowana przez płatnika lub odbiorcę wpłata, transfer lub wypłata środków pieniężnych,
- 39) **trwały nośnik informacji** – nośnik umożliwiający Użytkownikowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci,
- 40) **Umowa produktowa** – właściwa dla danego produktu lub usługi umowa, charakteryzująca dany produkt lub usługę oraz warunki i tryb ich wykonywania, na podstawie której Bank udostępnia i świadczy Użytkownikowi usługę bankowości elektronicznej i usługę bankowości telefonicznej,
- 41) **unikalny profil Użytkownika** - profil Użytkownika zbudowany przez Bank z zestawienia jego danych biometrycznych,
- 42) **unikatowy identyfikator** – kombinacja liter, liczb lub symboli określona przez Bank dla Posiadacza, w tym numer rachunku bankowego, która jest dostarczana przez Użytkownika w celu jednoznacznego zidentyfikowania drugiego podmiotu biorącego udział w danej transakcji płatniczej lub jego rachunku,
- 43) **urządzenie mobilne/sprzęt mobilny** – przenośne urządzenie elektroniczne typu smartfon, tablet umożliwiające dostęp do Internetu, identyfikowane unikalną nazwą, na którym została zainstalowana aplikacja mobilna, zarejestrowane i aktywowane przez Użytkownika,
- 44) **usługa bankowości elektronicznej** – usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez Internet, umożliwiająca sprawdzenie salda rachunku płatniczego, zmianę limitów dla płatności bezgotówkowych i transakcji dokonywanych przy użyciu karty debetowej lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku. W ramach usługi bankowości elektronicznej Bank udostępnia:
  - a) serwis internetowy,
  - b) aplikację mobilną,Nazwy handlowe serwisu internetowego i aplikacji mobilnej oraz zakres ich funkcjonalności Bank udostępnia w Komunikacie.
- 45) **usługa bankowości telefonicznej** – usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez telefon za pośrednictwem infolinii dostawcy, umożliwiająca w szczególności sprawdzenie salda rachunku płatniczego lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku,
- 46) **usługa BLIK** – usługa umożliwiająca składanie dyspozycji przy użyciu aplikacji mobilnej,

dokonywanych w PLN poprzez System Płatności Mobilnych BLIK, udostępniany przez Polski Standard Płatności Sp. z o.o.,

- 47) **ustawa o usługach płatniczych** – ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych,
  - 48) **uwierzytelnianie** – procedura umożliwiająca Bankowi weryfikację tożsamości Użytkownika lub ważności stosowania konkretnego instrumentu płatniczego, łącznie ze stosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających,
  - 49) **Użytkownik** – Posiadacz, któremu Bank udostępnił usługę bankowości elektronicznej i usługę bankowości telefonicznej, a także pełnomocnik, jeżeli Umowa produktowa przewiduje możliwość jego ustanowienia lub przedstawiciel ustawowy Posiadacza w przypadku Umowy produktowej zawartej z osobą małoletnią powyżej 13 roku życia lub osobą ubezwłasnowolnioną częściowo,
  - 50) **Warunki** – niniejsze „Warunki świadczenia przez Bank Pocztowy S.A. usług bankowości elektronicznej oraz usługi bankowości telefonicznej,
  - 51) **weryfikacja behawioralna** – funkcjonalność umożliwiająca weryfikację tożsamości Użytkownika, polegająca na tworzeniu unikalnego profilu Użytkownika, poprzez rejestrowanie oraz analizę jego danych biometrycznych, obejmujących cechy behawioralne w zakresie korzystania przez niego z usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej,
  - 52) **Współposiadacz** – jeden z Posiadaczy rachunku wspólnego,
  - 53) **zlecenie płatnicze** – oświadczenie płatnika lub odbiorcy skierowane do Banku, zawierające polecenie wykonania transakcji płatniczej.
2. Pozostałe określenia użyte w Warunkach zdefiniowane są w odpowiednim Regulaminie produktowym, do którego została udostępniona usługa bankowości elektronicznej i usługa bankowości telefonicznej. W przypadku jednoczesnego, odmiennego zdefiniowania określenia w Warunkach i w Regulaminie produktowym, na potrzeby korzystania z usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej zastosowanie ma definicja zawarta w Warunkach.

### § 3

1. Do treści Warunków – w zakresie Umów produktowych zawartych z osobami, które nie są konsumentami – nie stosuje się przepisów Działu II ustawy o usługach płatniczych (z wyłączeniem art. 32a) oraz przepisów art. 34, art. 35-37, art. 40 ust. 3 i 4, art. 45, art. 46 ust. 2-5, art. 47, art. 48, art. 51 oraz art. 144-146 ustawy o usługach płatniczych.
2. Użytkownik, przy wykorzystaniu rozwiązań technologicznych udostępnianych wraz z usługą bankowości elektronicznej i usługą bankowości telefonicznej, nie może rozpowszechniać treści o charakterze bezprawnym.

## Rozdział II Udostępnienie i aktywacja usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej

### § 4

1. Użytkownik po podpisaniu Umowy produktowej może korzystać ze wszystkich lub wybranej usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej.
2. Wykaz dyspozycji możliwych do realizacji w ramach usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej oraz opis wymagań systemowych do korzystania z poszczególnych usług bankowości elektronicznej i usług bankowości telefonicznej określony jest w Komunikacie.
3. Udostępnienie usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej osobie małoletniej powyżej 13 roku życia lub osobie częściowo ubezwłasnowolnionej, wymaga uzyskania zgody przedstawiciela ustawowego na zawarcie w tym zakresie Umowy produktowej.

### § 5

1. Dostęp do serwisu internetowego możliwy jest poprzez udostępniony na stronie internetowej link <https://online.pocztowy.pl>
2. Do prawidłowego działania serwisu internetowego niezbędne jest korzystanie przez Użytkownika z aktualnej wersji oprogramowania Java w przeglądarce internetowej. Lista przeglądarek internetowych z wykorzystaniem których powinna następować obsługa serwisu internetowego,

- dostępna jest na stronie internetowej Banku.
3. Korzystanie przez Użytkownika z serwisu internetowego możliwe jest na urządzeniu, które zapewnia dostęp do sieci Internet oraz posiada właściwą konfigurację przeglądarki internetowej.
  4. Korzystanie przez Użytkownika z serwisu internetowego i z usługi bankowości telefonicznej możliwe jest pod warunkiem podania przez Użytkownika numeru telefonu komórkowego w sieci jednego z operatorów krajowych telefonii komórkowej. Zgłoszona do Banku dyspozycja zmiany numeru telefonu komórkowego skutkuje zmianą numeru telefonu komórkowego, służącego do kontaktu z Bankiem oraz do autoryzacji za pomocą kodów SMS.
  5. Ilekroć w Warunkach mowa jest o numerze telefonu komórkowego, należy przez to rozumieć numer telefonu komórkowego, który wykorzystywany jest przez Użytkownika w usłudze bankowości elektronicznej i który może być wykorzystywany w usłudze bankowości telefonicznej. Informacja o numerze telefonu komórkowego dostępna jest w profilu Użytkownika dostępnym w usłudze bankowości elektronicznej, a także w placówce Banku i placówce pocztowej.

#### **§ 6**

1. Bank informuje, że przy świadczeniu usług w ramach usługi bankowości elektronicznej korzysta z funkcjonalności plików cookies.
2. Pliki cookies, to pliki tekstowe zapisywane automatycznie przez przeglądarkę internetową Użytkownika, podczas korzystania z usługi bankowości elektronicznej. Pliki te w żaden sposób nie wpływają na zmiany konfiguracyjne i oprogramowanie urządzenia, z którego Użytkownik korzysta.
3. Użytkownik, poprzez odpowiednie ustawienie oprogramowania z którego korzysta przy obsłudze usługi bankowości elektronicznej, wyraża zgodę na stosowanie przez Bank funkcjonalności, o której mowa w ust. 1.
4. Użytkownik może wyrazić sprzeciw co do faktu korzystania przez Bank z funkcjonalności plików cookies i zrezygnować z ich akceptacji w każdej chwili, poprzez zmianę ustawień przeglądarki internetowej, z zastrzeżeniem postanowień ust. 5.
5. Brak akceptacji plików cookies w ustawieniach przeglądarki, z której Użytkownik korzysta przy obsłudze usługi bankowości elektronicznej, może uniemożliwić poprawne korzystanie z usługi bankowości elektronicznej.
6. Informacja o sposobie i trybie zmiany ustawień przeglądarki internetowej dostępna jest na stronie internetowej Banku.

#### **§ 7**

1. W ramach usługi bankowości elektronicznej, Bank korzysta z tzw. plików sesyjnych (session cookies), które umożliwiają Użytkownikowi korzystanie z usługi serwisu internetowego.
2. Pliki, o których mowa w ust. 1, przechowywane są na urządzeniu Użytkownika do czasu wylogowania się z usługi bankowości elektronicznej, opuszczenia strony internetowej lub wyłączenia przeglądarki internetowej.

#### **§ 8**

Dostęp do aplikacji mobilnej możliwy jest z zarejestrowanego i aktywowanego urządzenia mobilnego, na którym została zainstalowana aplikacja mobilna i które zapewnia dostęp do sieci Internet. Korzystanie przez Użytkownika z aplikacji mobilnej możliwe jest pod warunkiem podania przez Użytkownika numeru telefonu komórkowego w sieci jednego z operatorów krajowych telefonii komórkowej. Postanowienia w zakresie zmiany numeru telefonu komórkowego, o których mowa w § 5 ust. 4, zdanie 2. stosuje się odpowiednio.

#### **§ 9**

1. Dostęp do usługi bankowości telefonicznej możliwy jest z telefonu posiadającego opcję wybierania tonowego, zarówno w opcji obsługi przez konsultanta, jak i w systemie IVR.
2. Bank może stosować rozwiązania technologiczne umożliwiające automatyczne przekierowanie połączenia z IVR do konsultanta Contact Centre i odwrotnie. Przekierowanie takie może nastąpić także na wniosek Użytkownika lub na podstawie decyzji konsultanta Contact Centre.

#### **§ 10**

Do korzystania z usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej niezbędna jest jej aktywacja przez Użytkownika.

## § 11

1. Aktywacja przez Użytkownika usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej następuje w trakcie pierwszego logowania poprzez:
  - 1) podanie numeru NIK nadanego przez Bank,
  - 2) podanie hasła jednorazowego,
  - 3) a w przypadku serwisu internetowego dodatkowo wybranie obrazka bezpieczeństwa,
  - 4) podanie kodu SMS.
2. Hasło jednorazowe wysyłane jest przez Bank zgodnie z dyspozycją Użytkownika – odrębnie dla każdej z usług wymienionych w ust. 1:
  - 1) w przypadku serwisu internetowego w formie wiadomości SMS na podany przez Użytkownika i odnotowany w systemie Banku numer telefonu, który umożliwia odbieranie wiadomości tekstowych SMS,
  - 2) w przypadku usługi bankowości telefonicznej papierowo na adres do korespondencji lub w sposób, o którym mowa w pkt 1).
3. Hasło jednorazowe ważne jest przez określony termin, wskazany w wiadomości SMS oraz w Komunikacie, po upływie którego hasło to nie może zostać użyte w celu zalogowania się do usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej. W takim wypadku Użytkownik powinien złożyć dyspozycję wydania nowego hasła jednorazowego.
4. Użytkownik zmienia hasło jednorazowe przy pierwszym logowaniu na własne hasło dostępu, wg następujących zasad:
  - 1) dla serwisu internetowego:
    - a) hasło musi mieć długość od 10 do 20 znaków,
    - b) hasło musi zawierać znaki z co najmniej trzech niżej podanych grup:
      - małe litery,
      - wielkie litery,
      - cyfry,
      - znaki specjalne (wykaz znaków specjalnych dostępny jest w Komunikacie),
    - c) zmiana hasła powinna nastąpić bez udziału osób trzecich,
    - d) dodatkowo Użytkownik powinien zweryfikować, czy zmiana hasła następuje w bezpiecznym połączeniu internetowym zgodnie z zasadami, o których mowa w § 18 ust. 6.
  - 2) dla usługi bankowości telefonicznej:
    - a) hasło powinno składać się z 6 cyfr,
    - b) powinno zostać zmienione zawsze, gdy wymaga tego system IVR,
    - c) zmiany należy dokonać wyłącznie w udostępnionej dla tych celów opcji w IVR dostępnej pod numerem telefonu wskazanym przez Bank,
    - d) zmiana hasła powinna nastąpić bez udziału osób trzecich.
5. W przypadku, gdy Użytkownik przy pierwszym logowaniu do serwisu internetowego z przyczyn technicznych (np. utrata połączenia internetowego) nie dokona zmiany hasła jednorazowego, hasło to może zostać wykorzystane ponownie przy kolejnej próbie logowania do serwisu internetowego.
6. Hasło jednorazowe blokowane jest po 3 próbach nieudanego logowania; wówczas Użytkownik powinien złożyć dyspozycję wydania nowego hasła jednorazowego.

## § 12

1. Aktywacja aplikacji mobilnej jest możliwa po dokonaniu aktywacji usługi w serwisie internetowym i zainstalowaniu aplikacji mobilnej na urządzeniu mobilnym.
2. Korzystanie z aplikacji mobilnej na danym urządzeniu mobilnym może wymagać dodania wydawcy aplikacji mobilnej jako zaufanego, a także zaakceptowania określonych uprawnień dla tej aplikacji.
3. Po uruchomieniu aplikacji mobilnej i podaniu numeru NIK, Użytkownik otrzyma wiadomość SMS zawierającą kod, który należy wpisać w aplikacji mobilnej.
4. Następnie Użytkownik powinien zdefiniować nazwę w serwisie internetowym, która będzie identyfikowała urządzenie mobilne.
5. Po realizacji powyższych czynności, Użytkownik powinien kolejno:
  - 1) zalogować się do serwisu internetowego,
  - 2) wybrać polecenie aktywacji zdefiniowanego wcześniej urządzenia mobilnego w zakładce zarządzania urządzeniami dla aplikacji mobilnej,
  - 3) zdefiniować PIN.
6. PIN definiowany jest przez Użytkownika wg następujących zasad:
  - 1) składa się z ciągu cyfr – minimum 5, maksymalnie 8,



- 2) może zaczynać się od 0,
  - 3) nie może zawierać więcej, niż 4 kolejno następujących po sobie cyfr (np. 12345),
  - 4) nie może składać się z 4 tych samych następujących po sobie cyfr (np. 1111).
7. Zdefiniowanie PIN, wymaga dokonania autoryzacji za pomocą kodu SMS, wysłanego przez Bank w formie wiadomości tekstowej SMS na podany przez Użytkownika numer telefonu komórkowego.
  8. Użytkownik może aktywować określoną liczbę urządzeń mobilnych. Informacja o maksymalnej liczbie urządzeń mobilnych, które mogą zostać aktywowane, udostępniona jest w Komunikacie.

### **Rozdział III Weryfikacja tożsamości Użytkownika usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej**

#### **§ 13**

1. Bank dokonuje uwierzytelnienia, w tym silnego uwierzytelnienia Użytkownika podczas logowania do usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej.
2. Weryfikacja tożsamości Użytkownika w usłudze bankowości elektronicznej i usłudze bankowości telefonicznej następuje poprzez:
  - 1) prawidłowe podanie NIK oraz hasła dostępu w przypadku serwisu internetowego lub usługi bankowości telefonicznej oraz – w przypadku, gdy będzie to wymagane przez obowiązujące przepisy prawa – podanie dodatkowych indywidualnych danych uwierzytelniających lub wykorzystanie jednej z metod uwierzytelnienia, o której mowa w § 18 ust. 2,
  - 2) prawidłowe podanie PIN lub posłużenie się odciskiem palca albo Face ID, w przypadku aplikacji mobilnej oraz – w przypadku gdy będzie to wymagane przez obowiązujące przepisy prawa – podanie dodatkowych indywidualnych danych uwierzytelniających lub wykorzystanie jednej z metod uwierzytelnienia, o której mowa w § 18 ust. 2.
3. Dodatkowo w sytuacji korzystania z usługi bankowości telefonicznej w celu jednoznacznej weryfikacji tożsamości, Bank może żądać podania przez Użytkownika dodatkowych danych.
4. Do wprowadzenia hasła w usłudze bankowości elektronicznej, Użytkownik może wykorzystać klawiaturę urządzenia lub dostępną funkcjonalność klawiatury wirtualnej.

#### **§ 14**

1. Przekroczenie przez Użytkownika dopuszczalnej liczby błędnych prób podania indywidualnych danych uwierzytelniających w usłudze bankowości elektronicznej lub usłudze bankowości telefonicznej powoduje odpowiednio: zablokowanie usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej. O liczbie dopuszczalnych błędnych prób uwierzytelnienia, której przekroczenie powoduje nałożenie blokady, Bank informuje w Komunikacie. Przed nałożeniem blokady, Użytkownik zostanie o tym poinformowany. Proces odblokowania dostępu do usługi bankowości elektronicznej oraz usługi bankowości telefonicznej, określony jest w § 41.
2. Zablokowanie dostępu do serwisu internetowego powoduje automatyczne zablokowanie dostępu do aplikacji mobilnej.
3. Licznik prób błędnej identyfikacji jest kasowany po poprawnym zalogowaniu się przez Użytkownika do usługi, w której nastąpiło błędne logowanie.

#### **§ 15**

1. Bank udostępnia usługę bankowości elektronicznej i usługę bankowości telefonicznej na podstawie Umowy produktowej.
2. W ramach Umowy produktowej Bank umożliwia dostęp do następujących produktów lub usług powiązanych z tymi produktami, zgodnie z obowiązującą ofertą:
  - 1) rachunki bankowe dla osób fizycznych,
  - 2) rachunki bankowe dla osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą lub działalność rolniczą,
  - 3) lokaty terminowe,
  - 4) bankowe produkty kredytowe,
  - 5) karty płatnicze,
  - 6) inne produkty i usługi wskazane w Komunikacie.
3. Użytkownik usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej, korzystający w Banku jednocześnie z więcej niż jednego produktu lub usługi, o których mowa w ust. 2, posiada dostęp do wszystkich posiadanych produktów lub usług w ramach tego samego NIK. Użytkownik,

który posiada jednocześnie produkty przeznaczone dla konsumentów i dla osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą lub rolniczą, loguje się tym samym NIK i hasłem oraz – w przypadku gdy będzie to wymagane przez obowiązujące przepisy prawa – podanie dodatkowych indywidualnych danych uwierzytelniających lub wykorzystanie jednej z metod uwierzytelnienia, o której mowa w § 18 ust. 2.

4. Postanowienia, o których mowa w ust. 4 mają zastosowanie w przypadku produktów i usług, do których Użytkownik jest także pełnomocnikiem.

#### § 16

1. W tym samym czasie dopuszczalna jest maksymalnie:
  - 1) jedna aktywna sesja w serwisie internetowym,
  - 2) jedna aktywna sesja w aplikacji mobilnej na jednym spośród zarejestrowanych i aktywnych urządzeń mobilnych.
2. W sytuacji, gdy Użytkownik odpowiednio po zalogowaniu się do usługi bankowości elektronicznej przez określony w Komunikacie czas, nie wykona żadnej akcji, nastąpi automatyczne wylogowanie z usługi bankowości elektronicznej.
3. Automatyczne wylogowanie nastąpi także w przypadku, gdy Użytkownik kolejny raz zaloguje się na tym samym urządzeniu – kontrola liczby sesji z uwzględnieniem ust. 1.
4. W sytuacji, o której mowa w ust. 2 i 3 Użytkownikowi prezentowany jest komunikat systemowy informujący o takim automatycznym wylogowaniu.
5. Czas, o którym mowa w ust. 2 liczy się od momentu wejścia na każdy nowy ekran odpowiednio serwisu internetowego lub aplikacji mobilnej.

### Rozdział IV Podstawowe zasady bezpieczeństwa usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej

#### § 17

1. Użytkownik przy korzystaniu z usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej jest zobowiązany do ścisłego przestrzegania postanowień dotyczących bezpieczeństwa zawartych w Warunkach oraz na stronie internetowej Banku, a także stosowania się do wszelkich innych zasad i komunikatów prezentowanych we właściwej usłudze bankowości elektronicznej i usłudze bankowości telefonicznej.
2. Użytkownik jest zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia Banku:
  - 1) o stwierdzeniu utraty, kradzieży, przywłaszczenia lub nieuprawnionego użycia indywidualnych danych uwierzytelniających lub innych danych służących do weryfikacji tożsamości Użytkownika lub uwierzytelniania składanych przez Użytkownika dyspozycji za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej, w tym urządzenia mobilnego,
  - 2) o wystąpieniu awarii technicznej lub innego rodzaju usterki związanej z korzystaniem z usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej, która to awaria techniczna lub innego rodzaju usterka może wpłynąć na poziom bezpieczeństwa korzystania z tej usługi,
  - 3) o rezygnacji z numeru telefonu komórkowego, który wykorzystywany jest w usłudze bankowości elektronicznej i usłudze bankowości telefonicznej,
  - 4) o braku pewności, co do autentyczności strony internetowej Banku.
3. Użytkownik jest zobowiązany do kontrolowania informacji prezentowanych w usłudze bankowości elektronicznej w zakresie daty ostatniego logowania, zarówno prawidłowego jak i nieprawidłowego.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3 i stwierdzenia próby logowania się przez nieuprawnione osoby trzecie, Użytkownik jest zobowiązany niezwłocznie zablokować dostęp do usługi bankowości elektronicznej i powiadomić Bank o takiej sytuacji.

#### § 18

1. Użytkownik jest zobowiązany do zapamiętania indywidualnych danych uwierzytelniających, które umożliwiają uzyskanie dostępu do usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej oraz przechowywania ich z zachowaniem należytej staranności.
2. Bank dopuszcza następujące metody uwierzytelniania:
  - 1) uwierzytelnienie za pomocą kodu SMS,
  - 2) uwierzytelnienie za pomocą hasła,
  - 3) uwierzytelnienie za pomocą kodu PIN w zarejestrowanym i aktywowanym urządzeniu

- mobilnym,
- 4) uwierzytelnienie za pomocą weryfikacji behawioralnej (o ile taka funkcjonalność została udostępniona przez Bank i Bank jest uprawniony do przetwarzania danych biometrycznych Użytkownika, zgodnie z art. 9 RODO),
  - 5) uwierzytelnienia za pomocą hasła i kodu SMS,
  - 6) uwierzytelnienie za pomocą hasła i weryfikacji behawioralnej (o ile taka funkcjonalność została udostępniona przez Bank i Bank jest uprawniony do przetwarzania danych biometrycznych Użytkownika, zgodnie z art. 9 RODO),
  - 7) uwierzytelnienie za pomocą odcisku palca na zarejestrowanym i aktywowanym urządzeniu mobilnym oraz,
  - 8) uwierzytelnienie za pomocą Face ID na zarejestrowanym i aktywowanym urządzeniu mobilnym (funkcjonalność udostępniona dla urządzeń z systemem iOS),
  - 9) autoryzacja w aplikacji mobilnej dla operacji zleczanych w bankowości internetowej (o ile taka funkcjonalność została udostępniona przez Bank)
  - 10) inne metody uwierzytelnienia uzgodnione przez Bank z Użytkownikiem,
3. Zarejestrowany telefon komórkowy powinien być używany wyłącznie przez Użytkownika (tj. niedopuszczalne jest współdzielenie zarejestrowanego telefonu z innymi osobami). Aplikacja mobilna Banku musi być aktywowana wyłącznie na zarejestrowanym urządzeniu mobilnym Użytkownika, co stanowi element uwierzytelniania zgodnie z ust. 2 pkt 3.
  4. W przypadkach określonych przepisami prawa Bank może odstąpić od obowiązku dokonania silnego uwierzytelnienia Użytkownika.
  5. Użytkownik powinien okresowo zmieniać hasła dostępu i PIN do usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej. Bank zaleca taką zmianę co najmniej raz w miesiącu. Ustalone przez Użytkownika hasło i PIN powinny uwzględniać odpowiednio zasady określone w § 11 i § 12, a jednocześnie być trudne do ustalenia przez osoby trzecie. Bank może żądać zmiany hasła przez Użytkownika przy logowaniu uwzględniając zasady określone w § 11 i § 12.
  6. W celu weryfikacji, czy połączenie z serwisem internetowym jest bezpieczne, Użytkownik zobowiązany jest przed podaniem indywidualnych danych uwierzytelniających sprawdzić czy połączenie internetowe jest szyfrowane (symbol kłódki) oraz sprawdzić czy certyfikat serwera spełnia warunki określone w Komunikacie.
  7. Sposób weryfikacji bezpiecznego połączenia dostępny jest również na stronie internetowej Banku.
  8. Użytkownik korzystający z usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej jest zobowiązany do spełnienia następujących warunków dotyczących sprzętu i oprogramowania, z użyciem którego korzysta z usługi bankowości elektronicznej i odpowiednio usługi bankowości telefonicznej:
    - 1) posiadany przez Użytkownika sprzęt powinien zapewniać spełnienie minimalnych wymogów technicznych określonych przez Bank dla danej usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej,
    - 2) Użytkownik powinien posiadać aktualne i legalne oprogramowanie, przy wykorzystaniu którego otrzymuje dostęp do usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej, w tym system operacyjny sprzętu,
    - 3) Użytkownik powinien posiadać aktualne i legalne oprogramowanie antywirusowe oraz wykrywające programy szpiegujące lub inne urządzenia szpiegujące, w tym zaporę sieciową (tzw. firewall),
    - 4) Użytkownik powinien posiadać najnowsze aktualizacje w zakresie bezpieczeństwa systemu operacyjnego oraz pozostałego oprogramowania zainstalowanego na tym sprzęcie,
    - 5) Użytkownik powinien zabezpieczyć sprzęt kodem lub hasłem, którego wpisanie jest konieczne do uruchomienia urządzenia,
    - 6) Użytkownik powinien zabezpieczyć kartę SIM sprzętu mobilnego,
    - 7) Użytkownik powinien zapewnić, aby urządzenie nie podlegało ingerencji w celu ominięcia zabezpieczeń, chroniących przed nieautoryzowanym korzystaniem z usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej,
    - 8) niezależnie od powyższego, Użytkownik powinien ograniczać dostęp osób trzecich do sprzętu.

## § 19

1. W celu weryfikacji prawidłowości logowania się do usługi bankowości elektronicznej, Bank udostępnia Użytkownikowi informację o logowaniu się do usługi w bankowości elektronicznej.
2. Informacja, o której mowa w ust. 1 zawiera:
  - 1) wskazanie daty i godziny ostatniego prawidłowego zalogowania się,

- 2) wskazanie daty i godziny ostatniej nieudanej próby zalogowania się.
3. W przypadku stwierdzenia przez Użytkownika, iż ostatnie logowanie lub próba zalogowania się do usługi bankowości elektronicznej, nie jest jego własnym logowaniem się lub próbą zalogowania się, Użytkownik jest zobowiązany:
  - 1) poinformować Bank o próbie lub zalogowaniu się przez nieuprawnione osoby trzecie,
  - 2) zablokować dostęp do odpowiednio usługi bankowości elektronicznej.
4. Niedopuszczalne jest przekazywanie przez Użytkownika nieuprawnionym osobom trzecim informacji w zakresie narzędzi autoryzacyjnych, jak i indywidualnych danych uwierzytelniających w tym danych logowania się do usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej. W szczególności, nie należy udostępniać tych danych na podstawie prośby o przekazanie danych niezbędnych do zalogowania się otrzymanej na adres e-mail Użytkownika. Bank nigdy nie wysyła do Użytkownika wiadomości e-mail z prośbą o przekazanie takich danych. Niniejsze postanowienie nie ogranicza możliwości korzystania przez Użytkownika z usług świadczonych przez uprawnionych dostawców trzecich.

#### **§ 20**

1. W przypadku ujawnienia lub podejrzenia ujawnienia nieuprawnionym osobom trzecim danych niezbędnych do logowania się, Użytkownik powinien zmienić te dane lub dokonać blokady usługi bankowości elektronicznej.
2. O przypadkach o których mowa w ust. 1, Użytkownik powinien niezwłocznie powiadomić Bank.
3. Dyspozycja blokady, o której mowa w ust. 1 powinna zostać złożona także w sytuacji powstania lub prawdopodobieństwa powstania zagrożenia bezpiecznego przechowywania przez Użytkownika:
  - 1) urządzenia mobilnego,
  - 2) indywidualnych danych uwierzytelniających w tym hasła, hasła dostępu, hasła jednorazowego oraz PIN,
  - 3) innych informacji umożliwiających nieuprawnionej osobie trzeciej uzyskanie dostępu do usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej.
4. Dyspozycja o której mowa w ust. 1 może zostać złożona:
  - 1) bezpośrednio w usłudze bankowości elektronicznej,
  - 2) za pośrednictwem usługi bankowości telefonicznej,
  - 3) w placówce Banku.

#### **§ 21**

1. Połączenie internetowe, za pośrednictwem którego Użytkownik otrzymuje dostęp do usługi bankowości elektronicznej nie powinno następować z wykorzystywaniem niezabezpieczonej hasłem sieci publicznej.
2. Użytkownik nie powinien ignorować komunikatów prezentowanych przez oprogramowanie, o którym mowa w § 18 ust. 8 pkt 2) i 3).

#### **§ 22**

1. Podanie danych niezbędnych do zalogowania się do serwisu internetowego, a także indywidualnych danych uwierzytelniających, w tym hasła lub kodu SMS, wymaganych do uwierzytelnienia dyspozycji w serwisie internetowym, dopuszczalne jest wyłącznie pod udostępnionym przez Bank adresem, o którym mowa w § 5 ust. 1, z uwzględnieniem postanowień ust. 2.
2. W celu zalogowania się do serwisu internetowego, Użytkownik powinien:
  - 1) wpisać adres, o którym mowa w § 5 ust. 1 bezpośrednio w pasku wyszukiwania przeglądarki internetowej lub
  - 2) skorzystać z udostępnionej na stronie internetowej Banku możliwości zalogowania się do serwisu internetowego.
3. W celu zalogowania się do serwisu internetowego Użytkownik nie powinien wyszukiwać adresu, o którym mowa w § 5 ust. 1 za pomocą dostępnych wyszukiwarek internetowych ani logować się z wykorzystaniem linków do serwisu internetowego przesłanych do Użytkownika w wiadomościach e-mail. Bank nigdy nie wysyła do Użytkownika wiadomości e-mail z bezpośrednim linkiem do serwisu internetowego, jak i z prośbą o przekazanie danych niezbędnych do zalogowania się.
4. Postanowienia niniejszego paragrafu nie mają zastosowania w przypadku korzystania przez Użytkownika z usług uprawnionych dostawców trzecich.

#### **§ 23**

1. Nieprzestrzeganie przez Użytkownika postanowień bezpieczeństwa określonych w niniejszym Rozdziale może:

- 1) skutkować nieautoryzowanym przechwyceniem przez nieuprawnione osoby trzecie NIK oraz indywidualnych danych uwierzytelniających, w tym danych logowania,
  - 2) powodować naruszenie postanowień Umowy produktowej, Regulaminu produktowego oraz Warunków,
  - 3) być podstawą do stwierdzenia niezachowania przez Użytkownika należytej staranności,
  - 4) powodować ograniczenie lub wyłączenie odpowiedzialności Banku w stosunku do Użytkownika.
2. Konsekwencją wystąpienia ryzyk, o których mowa w ust. 1 może być utrata przez Użytkownika kontroli nad danymi osobowymi, informacją o transakcjach płatniczych wykonanych na rachunku oraz nad środkami zgromadzonymi na rachunku.

#### **§ 24**

1. Bank wysła do Użytkownika wiadomość SMS, zawierającą informację o fakcie udostępnienia serwisu internetowego do posiadanych przez Użytkownika produktów lub usług kolejnemu Użytkownikowi.
2. Bank może wprowadzić dodatkowe ograniczenia i zabezpieczenia w zakresie dostępu i użytkowania usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej dla danego Użytkownika z uwagi na wystąpienie okoliczności wskazujących na zagrożenia bezpieczeństwa korzystania z usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej. O wprowadzeniu dodatkowych ograniczeń Bank informuje Użytkownika.

### **Rozdział V Odpowiedzialność**

#### **§ 25**

1. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za dyspozycje i transakcje płatnicze realizowane za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej, na zasadach określonych w Warunkach, a także w Regulaminie produktowym, którego dyspozycja dotyczy.
2. W przypadku wystąpienia nieautoryzowanej, niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji płatniczej, Bank zwraca niezwłocznie kwotę tej transakcji płatniczej na rachunek, z którego ta dyspozycja lub transakcja płatnicza została zrealizowana, na zasadach określonych w odpowiednim Regulaminie produktowym.
3. W przypadku wystąpienia nieautoryzowanej, niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji płatniczej i braku powiadomienia Banku w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku, roszczenia Użytkownika z tego tytułu wygasają.
4. Postanowienia, o których mowa w ust. 3 nie mają zastosowania w przypadku, gdy Bank nie udostępnił informacji o nieautoryzowanej, niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji płatniczej na zasadach określonych w Regulaminach produktowych.

#### **§ 26**

Bank zobowiązuje się do:

- 1) zachowania poufności wszystkich danych służących do weryfikacji tożsamości Użytkownika w usłudze bankowości elektronicznej i usłudze bankowości telefonicznej,
- 2) zachowania poufności danych służących do uwierzytelniania transakcji płatniczych i dyspozycji składanych z wykorzystaniem poszczególnych usług bankowości elektronicznej i usług bankowości telefonicznej,
- 3) zapewnienia Użytkownikowi dostępu do bieżącej informacji o rachunkach i produktach udostępnionych za pośrednictwem usług bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej.

### **Rozdział VI Zawieranie umów i składanie dyspozycji**

#### **§ 27**

1. Na podstawie zawartej Umowy produktowej, Użytkownik i Bank mogą składać z wykorzystaniem usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej:
  - 1) oświadczenia woli,
  - 2) oświadczenia wiedzy.

2. Oświadczenia, o których mowa w ust. 1 mogą dotyczyć czynności bankowych dostępnych w ramach Regulaminu produktowego i mogą być składane, o ile Bank udostępnia taką funkcjonalność przy zastosowaniu dostępnych rozwiązań w usłudze bankowości elektronicznej i usłudze bankowości telefonicznej.
3. Informacja o zakresie i rodzaju umów, które mogą być zawierane lub zmieniane za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej i usłudze bankowości telefonicznej jest dostępna w Komunikacie oraz na stronie internetowej Banku.
4. O ile złożenie oświadczenia woli wymaga uwierzytelnienia takiego oświadczenia, uwierzytelnienie następuje w sposób i na zasadach określonych w Rozdziale VII. Bank może żądać spełnienia przez Użytkownika dodatkowych warunków w zakresie dostarczenia dokumentów niezbędnych do prawidłowej realizacji dyspozycji; w takiej sytuacji Bank informuje Użytkownika o konieczności spełnienia takich warunków.
5. Tryb zawierania umów w oparciu o oświadczenie woli w formie elektronicznej określony w Warunkach stosuje się z uwzględnieniem właściwych postanowień zawartych w Regulaminach produktowych, w stosunku do których Bank udostępnił taką funkcjonalność.
6. Oświadczenia woli składane za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej spełniają wymagania formy pisemnej, także wtedy gdy przepisy prawa zastrzegają formę pisemną pod rygorem nieważności, z uwzględnieniem postanowień ust. 4 i 5.

#### § 28

1. Bank może prowadzić korespondencję z Użytkownikiem w formie elektronicznej.
2. W sytuacji o której mowa w ust. 1 korespondencja dostarczana przez Bank podpisana jest poprzez:
  - 1) złożenie bezpiecznego elektronicznego podpisu kwalifikowanego identyfikującego osobę upoważnioną przez Bank, lub
  - 2) dołączenie do tej wiadomości danych identyfikujących Bank.

### **Rozdział VII Realizacja i autoryzacja dyspozycji za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej**

#### § 29

1. Uwierzytelnienie dyspozycji składanych przez Użytkownika obejmuje:
  - 1) w serwisie internetowym:
    - a) akceptację złożonej dyspozycji oraz – w przypadku, gdy będzie to wymagane przez obowiązujące przepisy prawa – podanie indywidualnych danych uwierzytelniających lub wykorzystanie jednej z metod uwierzytelnienia, o której mowa w § 18 ust. 2,
    - b) akceptację złożonej dyspozycji, w przypadku o którym mowa w ust. 2,
  - 2) w aplikacji mobilnej:
    - a) akceptację złożonej dyspozycji oraz – w przypadku, gdy będzie to wymagane przez obowiązujące przepisy prawa - podanie indywidualnych danych uwierzytelniających lub wykorzystanie jednej z metod uwierzytelnienia, o której mowa w § 18 ust. 2,
    - b) akceptację złożonej dyspozycji, w przypadku o którym mowa w ust. 2,
  - 3) w usłudze bankowości telefonicznej:
    - a) dla dyspozycji składanych za pośrednictwem serwisu automatycznego IVR – poprawne logowanie się, zatwierdzenie dyspozycji poprzez wybór właściwego klawisza na klawiaturze telefonu oraz – w przypadku, gdy będzie to wymagane przez obowiązujące przepisy prawa – podanie indywidualnych danych uwierzytelniających lub wykorzystanie jednej z metod uwierzytelnienia, o której mowa w § 18 ust. 2,
    - b) dla dyspozycji składanych za pośrednictwem konsultanta Contact Centre – zaakceptowanie danych odczytanych przez konsultanta Contact Centre lub - w przypadkach wymaganych względami bezpieczeństwa - podanie indywidualnych danych uwierzytelniających lub wykorzystanie jednej z metod uwierzytelnienia, o której mowa w § 18 ust. 2.
2. Realizacja określonych przez Bank dyspozycji nie wymaga uwierzytelnienia za pomocą metod uwierzytelnienia, o których mowa w § 18 ust. 2. W takiej sytuacji uwierzytelnienie następuje wyłącznie na podstawie weryfikacji tożsamości Użytkownika, o której mowa w § 13 ust. 2.
3. Prawidłowa autoryzacja dyspozycji przez Użytkownika oznacza zgodę na jej realizację. Zgody na realizację dyspozycji Użytkownik może również udzielić za pośrednictwem odbiorcy, dostawcy odbiorcy albo uprawnionego dostawcy trzeciego.
4. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się do uwierzytelniania pojedynczych dyspozycji oraz

do zbiorczego uwierzytelniania w ramach funkcjonalności „koszyk przelewów”.

### § 30

1. Bank wysyła wiadomość SMS, zawierającą kod SMS służący uwierzytelnieniu dyspozycji, na numer telefonu komórkowego Użytkownika. Kod SMS ważny jest przez 3 minuty od momentu wysłania go przez Bank.
2. Wraz z kodem SMS Użytkownik otrzymuje informacje o szczegółach dyspozycji, która zostanie uwierzytelniona za pomocą tego kodu, zgodnie z postanowieniami § 31. Kod SMS może zostać użyty tylko do autoryzacji konkretnej dyspozycji, dla której został wygenerowany.
3. Użytkownik zobowiązany jest do każdorazowej weryfikacji, czy przesłany kod SMS dotyczy tej konkretnej dyspozycji, którą zamierza autoryzować.

### § 31

1. Wiadomość SMS z kodem do uwierzytelnienia transakcji zawiera następujące informacje:
  - 1) dane nadawcy,
  - 2) numer kolejny operacji realizowanej w danym dniu przez tego samego Użytkownika,
  - 3) datę oraz czas zlecenia wykonania dyspozycji,
  - 4) informację o rodzaju dyspozycji,
  - 5) rachunek odbiorcy w formacie 2 pierwsze oraz 4 ostatnie cyfry NRB (w szczególnych przypadkach – wskazanych na stronie internetowej Banku – numer rachunku zostanie przekazany w formie maskowanej),
  - 6) kwotę transakcji,
  - 7) kod SMS do autoryzacji dyspozycji.
2. Jeżeli kod SMS będzie służył autoryzacji dyspozycji innej niż transakcja płatnicza, wówczas wiadomość nie będzie zawierała informacji określonych w ust. 1 pkt 5) i 6).

### § 32

1. W przypadku wprowadzenia błędnego kodu SMS celem uwierzytelnienia dyspozycji, ponowna próba jej uwierzytelnienia wymaga wygenerowania nowego kodu SMS.
2. Jeżeli Użytkownik przekroczy maksymalną dopuszczalną liczbę kodów SMS wysłanych przez Bank do danego Użytkownika, Bank zaprzestaje wysyłania do Użytkownika kolejnych kodów SMS i zablokuje dostęp do serwisu internetowego. O zaistnieniu takiej okoliczności Bank informuje Użytkownika za pośrednictwem serwisu internetowego poprzez wyświetlenie komunikatu systemowego.

### § 33

1. W przypadku realizacji transakcji płatniczej, Użytkownik zobowiązany jest każdorazowo weryfikować poprawność danych odbiorcy, w tym jego numer rachunku bankowego.
2. Użytkownik bezpośrednio przed uwierzytelnieniem transakcji płatniczej, która została zainicjowana na podstawie danych zapisanego kontrahenta, zobowiązany jest do weryfikacji prawidłowości numeru rachunku bankowego odbiorcy zlecenia zaprezentowanego na podsumowaniu dyspozycji.
3. Po zleceniu realizacji dyspozycji za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej, Użytkownik powinien zweryfikować prawidłowość jej realizacji przez Bank.
4. W przypadku realizacji transakcji płatniczej, weryfikacja o której mowa w ust. 3, polega na:
  - 1) stwierdzeniu przez Użytkownika faktu występowania transakcji płatniczej w historii operacji;
  - 2) w przypadku transakcji płatniczej z przyszłą datą realizacji – na stwierdzeniu faktu występowania i zgodności szczegółów tej transakcji płatniczej w operacjach zaplanowanych.
5. Weryfikacja poprawności złożenia dyspozycji innej, niż transakcja płatnicza, polega na weryfikacji statusu złożonego wniosku w zakresie tej dyspozycji.

### § 34

1. Bank realizuje transakcje płatnicze na zasadach określonych w Regulaminach produktowych dotyczących prowadzenia rachunków płatniczych.
2. Regulaminy, o których mowa w ust. 1 określają również moment otrzymania przez Bank zlecenia płatniczego.
3. Informacja o zrealizowanych transakcjach płatniczych dostępna jest w historii operacji dla rachunku, którego transakcja dotyczy.
4. Bank przekazuje Posiadaczowi rachunku (udostępnia lub dostarcza) informacje o transakcjach zrealizowanych na rachunku oraz o zmianie salda rachunku na zasadach określonych

w odpowiednim Regulaminie produktowym.

### § 35

Bank potwierdza przyjęcie dyspozycji złożonej za pośrednictwem usług bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej:

- 1) w przypadku usługi bankowości elektronicznej - poprzez odpowiedni komunikat systemowy informujący o przyjęciu dyspozycji do realizacji lub zmianę w usłudze bankowości elektronicznej zgodnie ze złożoną dyspozycją,
- 2) w przypadku usługi bankowości telefonicznej:
  - a) w formie komunikatu głosowego dla dyspozycji złożonej przez serwis automatyczny IVR,
  - b) poprzez ustne potwierdzenie dla dyspozycji składanej za pośrednictwem konsultanta Contact Centre.

### § 36

1. Bank realizuje transakcje płatnicze, zlecane przez Użytkownika za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej na podstawie unikatowego identyfikatora odpowiednio płatnika lub odbiorcy płatności.
2. W przypadku odmowy realizacji transakcji płatniczej, Użytkownik otrzyma od Banku informację o takiej odmowie oraz o przyczynach odmowy wykonania transakcji płatniczej lub procedurze sprostowania błędów, które spowodowały odmowę, chyba że takie powiadomienie jest niedopuszczalne na podstawie przepisów prawa.

### § 37

1. Użytkownik może odwołać zlecenie płatnicze do momentu jego otrzymania przez Bank.
2. W przypadku zlecenia płatniczego zainicjowanego przez uprawnionego dostawcę trzeciego, przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, Użytkownik może odwołać zlecenie płatnicze do momentu udzielenia temu dostawcy trzeciemu zgody na zainicjowanie transakcji płatniczej albo do momentu udzielenia odbiorcy zgody na wykonanie transakcji.
3. W przypadku zlecenia płatniczego z przyszłą datą realizacji – zlecenie może zostać odwołane nie później, niż do końca dnia roboczego poprzedzającego uzgodniony dzień realizacji.
4. Po upływie terminów określonych w ustępach 1 - 3 Użytkownik może odwołać zlecenie płatnicze wyłącznie, jeżeli uzgodnią to między sobą Użytkownik i odpowiednio Bank lub dostawca trzeci. W przypadku zlecenia płatniczego zainicjowanego przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem wymagana jest dodatkowo zgoda tego odbiorcy.

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

### § 38

1. Na wniosek Użytkownika, z uwzględnieniem postanowień ust. 4, Bank może wprowadzić dla danego Użytkownika następujące limity kwotowe transakcji płatniczych w usłudze bankowości elektronicznej:
  - 1) dzienny limit transakcji płatniczej w wysokości wskazanej przez Użytkownika,
  - 2) jednorazowy limit transakcji płatniczej w wysokości wskazanej przez Użytkownika z zastrzeżeniem, że nie może on przekroczyć limitu dziennego.
2. W przypadku Użytkownika będącego osobą uprawnioną do składania zleceń płatniczych w imieniu i na rzecz Posiadacza rachunku, z wnioskiem o wprowadzenie limitu kwotowego transakcji płatniczej może wystąpić także Posiadacz.
3. Realizacja transakcji płatniczych następuje z uwzględnieniem limitów wskazanych w ust. 1 oraz dostępnych środków.
4. Limity, o których mowa w ust. 1 dotyczą transakcji płatniczych na wszystkich rachunkach Użytkownika jako osoby fizycznej i osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą lub działalność rolniczą i są oddzielnie definiowane dla usługi bankowości elektronicznej.
5. W przypadku realizacji transakcji w innej walucie niż PLN w celu wyliczenia kwoty wykorzystanego limitu, Bank przelicza kwotę transakcji wg kursu średniego NBP z dnia, na który następuje wyliczenie kwoty wykorzystanego limitu, dla waluty w której została zrealizowana transakcja.



- Informacja o średnim kursie NBP dostępna jest na stronie internetowej Banku, a także na stronie [www.nbp.pl](http://www.nbp.pl).
6. Transakcje z datą przyszłą oraz transakcje płatnicze, które zostały odrzucone, pomniejszają kwotę limitu dziennego odpowiednio w dniu w którym zostały zlecone. Odwołanie przez Użytkownika transakcji z datą przyszłą w dniu w którym została ona ustanowiona, będzie skutkowało przywróceniem limitu w wysokości kwoty odwołanej transakcji płatniczej.
  7. W przypadku braku wniosku, o którym mowa w ust. 1 – 2, ograniczeniem realizacji transakcji płatniczych są środki dostępne na rachunku.
  8. Transakcje płatnicze realizowane w ramach stałych zleceń, na rachunki własne Użytkownika w Banku w tym z tytułu spłaty kredytu czy też założenia lokaty terminowej na rzecz Użytkownika, nie będą wpływały na wysokość wykorzystanych limitów o których mowa w ust. 1.
  9. Bank może zdefiniować dla pojedynczego Użytkownika limity kwotowe. W takim przypadku Bank informuje Użytkownika o obowiązujących go limitach.
  10. Bank może zdefiniować dla Użytkownika aplikacji mobilnej limity kwotowe na wybrane Dyspozycje. W takim przypadku Bank informuje Użytkownika o obowiązujących go limitach.

## **Rozdział IX    Blokowanie i odblokowanie dostępu do usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej**

### **§ 39**

1. Bank ma prawo dokonania blokady dostępu dla Użytkownika do usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej ze względów bezpieczeństwa.
2. Przez względy bezpieczeństwa należy rozumieć sytuacje nieuprawnionego lub nielegalnego dostępu osób trzecich do produktów lub usług bankowych za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej lub też prawdopodobieństwo takiego zagrożenia, a także gdy wymagają tego od Banku powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, Bank informuje o tym Użytkownika przed zablokowaniem dostępu do usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej, a jeżeli nie jest to możliwe – niezwłocznie po dokonaniu blokady. Nie dotyczy to przypadków, gdy przekazanie informacji o zablokowaniu dostępu do usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej byłoby nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione jest na mocy przepisów prawa. Zasady informowania Posiadacza przez Bank o dokonanej odmowie dostawy trzeciemu dostępu do rachunku Posiadacza określone są w Regulaminach produktowych.
4. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 3, informacja o zablokowaniu Użytkownikowi dostępu do usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej może zostać udzielona przez Bank:
  - 1) bezpośrednio w trakcie próby zalogowania się Użytkownika do usługi bankowości elektronicznej w postaci komunikatu systemowego,
  - 2) w formie elektronicznej:
    - a) poprzez wysłanie wiadomości SMS na numer telefonu komórkowego,
    - b) poprzez wysłanie wiadomości e-mail,
  - 3) korespondencyjnie,
  - 4) w placówce Banku lub placówce pocztowej.
5. Blokada, o której mowa w ust. 1 zostanie zdjęta przez Bank, gdy przestaną istnieć podstawy do jej utrzymania.

### **§ 40**

1. W przypadku podjęcia przez Bank informacji, iż numer telefonu komórkowego, który wykorzystywany jest w usłudze bankowości elektronicznej i usłudze bankowości telefonicznej należy do innej osoby, niż Użytkownik, Bank blokuje dostęp do tych usług.
2. W sytuacji, o której mowa w ust. 1 Bank jednocześnie informuje Użytkownika o fakcie zablokowania dostępu do usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej.

### **§ 41**

1. Odblokowanie dostępu do usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej jest możliwe:
  - 1) w placówce Banku,
  - 2) w placówce pocztowej,
  - 3) za pośrednictwem usługi bankowości telefonicznej, o ile nie została ona zablokowana.

2. Odblokowanie dostępu do serwisu internetowego nie powoduje automatycznego odblokowania dostępu do aplikacji mobilnej. W celu odblokowania dostępu do aplikacji mobilnej:
  - 1) Użytkownik dokonuje odblokowania aplikacji mobilnej za pośrednictwem Contact Centre – w przypadku, gdy do zablokowania dostępu do serwisu internetowego doszło z przyczyn wskazanych w § 14 ust. 1;
  - 2) Użytkownik samodzielnie dokonuje odblokowania aplikacji mobilnej za pośrednictwem serwisu internetowego w przypadku, gdy do zablokowania dostępu do aplikacji mobilnej doszło z innych przyczyn niż wskazane w § 14 ust. 1.

#### **§ 42**

1. Użytkownik w przypadku przesyłania wiadomości do osób trzecich z wykorzystaniem rozwiązań dostępnych w usłudze bankowości elektronicznej i usłudze bankowości telefonicznej dokonuje tego za ich wiedzą i zgodą.
2. Dystrybuowanie przez Użytkownika wiadomości niezgodnych z prawem lub uciążliwych dla osób trzecich z wykorzystaniem rozwiązań dostępnych w usłudze bankowości elektronicznej i usłudze bankowości telefonicznej, jest niedopuszczalne i stanowi podstawę do zablokowania przez Bank dostępu do tej usługi.
3. W przypadku zablokowania dostępu z powodu, o którym mowa w ust. 1 odpowiednie zastosowanie mają postanowienia, o których mowa w § 39 ust. 4.

#### **§ 43**

1. Na wniosek Użytkownika odblokowanie dostępu do usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej może nastąpić:
  - 1) bez wydania nowego hasła – wówczas Użytkownik korzysta z dotychczasowego hasła,
  - 2) z wydaniem hasła jednorazowego.
2. Wydanie nowego hasła dostępu następuje zgodnie z dyspozycją Użytkownika w sposób określony jak dla hasła jednorazowego, odpowiednio zgodnie z postanowieniami § 11 ust. 2, 3 i 4.

#### **§ 44**

1. W celu zablokowania aplikacji mobilnej na danym urządzeniu mobilnym, Użytkownik może skorzystać z funkcjonalności zablokowania urządzenia udostępnionej w serwisie internetowym.
2. Po zablokowaniu urządzenia mobilnego w trybie wskazanym w ust. 1, urządzenie mobilne jest widoczne ze statusem „nieaktywne” na liście zarejestrowanych urządzeń mobilnych w serwisie internetowym.
3. Ponowna aktywacja urządzenia mobilnego, które posiada status „nieaktywne” następuje w trybie, o którym mowa w § 12.

#### **§ 45**

1. Użytkownik może usunąć wskazane urządzenie mobilne z listy zarejestrowanych urządzeń:
  - 1) bezpośrednio w aplikacji mobilnej na urządzeniu mobilnym, które ma zostać usunięte, co skutkuje automatycznym wylogowaniem z aplikacji mobilnej,
  - 2) w serwisie internetowym, wykorzystując funkcjonalność usunięcia urządzenia dostępnego na liście zarejestrowanych urządzeń mobilnych, co skutkuje dezaktywacją aplikacji mobilnej na wskazanym urządzeniu mobilnym,
  - 3) w usłudze bankowości telefonicznej, co skutkuje dezaktywacją aplikacji mobilnej na wskazanym urządzeniu mobilnym.
2. Ponowna aktywacja usuniętego urządzenia mobilnego odbywa się w trybie, o którym mowa w § 12.

## Rozdział X Warunki korzystania z usługi BLIK

### § 46

1. Bank świadczy usługę BLIK w zakresie opisanym Rozdziale X Warunków oraz Komunikacie.
2. Usługa BLIK umożliwia dokonywanie Płatności Mobilnych BLIK w PLN w punktach oznaczonych znakiem BLIK, wystawianie i realizację czeku BLIK oraz zlecanie przelewów na numer telefonu, w tym wysyłania Prośby o przelew/Podziału rachunku (o ile Bank udostępnia taką usługę).
3. Korzystanie przez Użytkownika z usługi BLIK na danym urządzeniu mobilnym możliwe jest, jeśli Użytkownik ma aktywny dostęp do aplikacji mobilnej.
4. Użytkownik może włączać oraz wyłączać dostęp do usługi BLIK na danym urządzeniu mobilnym bez rezygnacji z korzystania z aplikacji mobilnej.
5. W ramach usługi BLIK Użytkownik ma przypisany rachunek do Płatności Mobilnych BLIK.
6. Ustawienia domyślne mogą być zmieniane samodzielnie przez Użytkownika poprzez aplikację mobilną.

### § 47

1. Płatności Mobilne BLIK mogą być realizowane, jako:
  - 1) transakcje bezgotówkowe czyli płatności za towary i usługi w PLN, w tym płatności przez Internet,
  - 2) transakcje gotówkowe, w tym:
    - a) wypłaty i wpłaty gotówki w PLN w bankomatach lub we wpłatomatach (o ile Bank udostępnił taką usługę),
    - b) wypłaty gotówki w PLN u akceptantów BLIK oferujących usługę wypłaty gotówki,
    - c) wypłaty gotówki typu Cash back, której maksymalna kwota określona jest w Komunikacie (o ile Bank udostępnił taką usługę).
2. Płatności, o których mowa w ust. 1, Użytkownik może zrealizować przy użyciu urządzenia mobilnego lub Czeku BLIK (o ile Bank udostępnił taką usługę).
3. Płatności Mobilne BLIK realizowane przy użyciu urządzenia mobilnego mogą:
  - 1) wymagać podania Kodu BLIK wygenerowanego w aplikacji mobilnej,
  - 2) nie wymagać podania Kodu BLIK, jeżeli transakcja płatnicza dokonywana jest w zapamiętanym wcześniej przez Użytkownika sklepie lub z zapamiętanej wcześniej przeglądarki internetowej.
4. Maksymalna liczba aktywnych czeków, które może utworzyć Użytkownik określona jest w Komunikacie. Po osiągnięciu maksymalnej liczby aktywnych Czeków BLIK, kolejny można

- tworzyć po wygaśnięciu daty obowiązywania jednego z Czeków BLIK lub po usunięciu dowolnego, wcześniej utworzonego.
5. Podczas wystawiania Czeku BLIK Użytkownik każdorazowo definiuje jego wartość, termin ważności oraz PIN do czeku BLIK.
  6. Maksymalna kwota Czeku BLIK oraz termin ważności określone zostały w Komunikacie.
  7. Czek BLIK może zostać użyty przez Użytkownika lub osobę trzecią. Przekazując Czek BLIK osobie trzeciej Użytkownik powinien przekazać również PIN do Czeku BLIK.
  8. W przypadku 3-krotnego błędnego wprowadzenia PINu do Czeku BLIK, zostanie on odrzucony.
  9. Czek BLIK może zostać użyty jednorazowo w kwocie mniejszej lub równej wartości, na jaką został wystawiony. W przypadku użycia Czeku BLIK w niepełnej kwocie, pozostałe niewykorzystane środki powiększają dostępne saldo na Rachunku.
  10. W przypadku, gdy PIN do Czeku BLIK zostanie zgubiony lub zapomniany, Czek BLIK może zostać anulowany przez Użytkownika w aplikacji mobilnej.
  11. Użytkownik może w aplikacji mobilnej anulować wystawiony Czek BLIK poprzez usunięcie go z listy aktywnych Czeków BLIK.
  12. Z chwilą utworzenia Czeku BLIK zakładana jest blokada na Rachunku w kwocie, na którą został utworzony Czek BLIK oraz blokada na maksymalną kwotę prowizji o ile Taryfa przewiduje prowizję za utworzenie Czeku BLIK..
  13. Blokada, o której mowa w ust. 12, wygasa po upływie terminu ważności lub w przypadku anulowania, lub odrzucenia Czeku BLIK, lub z chwilą autoryzacji transakcji, do której Czek BLIK został użyty.
  14. Jeśli na Rachunku nie ma wystarczających środków na pokrycie kwoty Płatności Mobilnej BLIK wraz z opłatami wynikającymi z Taryfy, wówczas transakcja ta nie dojdzie do skutku.
  15. Bank dokonuje rozliczenia Płatności Mobilnych BLIK, o których mowa w ust. 1 w momencie ich autoryzacji.
  16. W przypadku braku rozliczenia Płatności Mobilnej BLIK, na którą została udzielona autoryzacja, blokuje ona dostępne środki na Rachunku do czasu rozliczenia.
  17. Maksymalny czas blokady, o której mowa w ust. 16, jest określany przez Bank i nie może być dłuższy niż 7 dni kalendarzowych. Jeżeli w tym terminie nie zostanie dokonane rozliczenie, blokada zostaje zdjęta i powiększone zostaje dostępne saldo na Rachunku.
  18. W przypadku otrzymania przez Bank rozliczenia po zdjęciu blokady, Bank zastrzega sobie prawo do obciążenia Rachunku na kwotę zautoryzowanej przez Użytkownika i zrealizowanej Płatności Mobilnej BLIK oraz prowizji określonych w Taryfie.
  19. O odmowie wykonania Płatności Mobilnej BLIK Użytkownik zostanie poinformowany w momencie próby dokonania transakcji poprzez komunikat w punkcie akceptującym lub w bankomacie lub wplatomacie, w którym dokonywana jest transakcja.
  20. Powiadomienie o przyczynie odmowy wykonania Płatności Mobilnej BLIK jest niedopuszczalne, jeżeli tak stanowią odrębne przepisy.

#### § 48

1. W ramach Płatności Mobilnych BLIK możliwe jest zlecenie i otrzymywanie przelewów, których odbiorca identyfikowany jest przez płatnika numerem telefonu komórkowego Przelew na telefon oraz realizacja transakcji pomiędzy dwoma użytkownikami usługi BLIK inicjowana przez odbiorcę płatności poprzez wysłanie prośby o przelew kierowaną do nadawcy przelewu za pośrednictwem usługi BLIK - Prośba o przelew/Podział rachunku Podział rachunku realizowany w ramach Prośby o przelew polega na wysłaniu prośby do więcej niż dwóch użytkowników usługi BLIK, (o ile Bank udostępnia taką funkcjonalność)
2. Aby otrzymywać przelewy, o których mowa w ust. 1, Użytkownik musi zarejestrować w systemie BLIK swój Alias BLIK tj. powiązać swój numer telefonu z rachunkiem, na który przelewy mają być księgowane przez Bank.
3. Zarejestrowanie Aliasu BLIK jest możliwe w aplikacji mobilnej (o ile Bank udostępnia taką funkcjonalność).
4. Użytkownik może mieć zdefiniowany tylko jeden Alias BLIK. Próba zdefiniowania kolejnego Aliasu BLIK spowoduje usunięcie wcześniejszego powiązania pomiędzy numerem telefonu Użytkownika

i jego rachunkiem, niezależnie od tego czy wcześniejsze powiązanie dotyczyło rachunku w Banku czy też w innym banku.

5. Użytkownik definiując Alias BLIK wyraża zgodę na przekazanie przez Bank numeru Rachunku bankowego Użytkownika innym uczestnikom transakcji.
6. W celu zlecenia przelewu na numer telefonu niezbędne są następujące dane:
  - 1) numer telefonu odbiorcy – wybrany z książki telefonicznej urządzenia mobilnego lub wpisany w dedykowanym polu,
  - 2) nazwa odbiorcy, przy czym jeżeli numer telefonu odbiorcy został wybrany z książki telefonicznej urządzenia mobilnego Użytkownika BLIK, zostanie automatycznie użyta nazwa przypisana do tego numeru telefonu odbiorcy, którą następnie Użytkownik BLIK może zmienić,
  - 3) kwota przelewu,
  - 4) tytuł przelewu.

#### **§ 49**

1. W zależności od ustawień limitów Płatności Mobilne BLIK mogą być autoryzowane i potwierdzane na urządzeniu mobilnym.
2. W ramach Systemu Płatności Mobilnych BLIK funkcjonują następujące rodzaje limitów dziennych:
  - 1) Limity dla Płatności Mobilnych BLIK realizowanych bez potrzeby autoryzacji:
    - a) dzienny limit wartościowej pojedynczej transakcji bez autoryzacji, ale wymagane jest potwierdzenie na urządzeniu mobilnym,
    - b) dzienny limit liczby transakcji bez autoryzacji, ale wymagane jest potwierdzenie na urządzeniu mobilnym,
  - 2) Limity wartościowe wszystkich płatności mobilnych w ramach Płatności Mobilnych BLIK.
3. Dienne limity Płatności Mobilnych BLIK dokonywanych bez potrzeby autoryzacji określone są w Komunikacie.
4. Użytkownik może zmieniać ustawienia limitów, o których mowa w ust 2 pkt 2) poprzez aplikację mobilną. Wysokości limitów dla poszczególnych transakcji dostępne są w aplikacji mobilnej.

## **Rozdział XI Postanowienia końcowe**

#### **§ 50**

Za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej, Bank może wysyłać wiadomości do Użytkownika.

#### **§ 51**

1. Za czynności realizowane w ramach usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej, Bank pobiera opłaty i prowizje zgodnie z obowiązującą w tym zakresie Taryfą.
2. Zmiana opłat i prowizji za czynności realizowane w ramach usług określonych w ust. 1 następuje na zasadach i warunkach określonych w Regulaminie produktowym, w stosunku do którego dana opłata czy prowizja ma zastosowanie.
3. Niezależnie od powyższego, Użytkownik ponosi koszty dostępu do Internetu, transmisji danych, korzystania z usług telekomunikacyjnych, według stawek właściwych dla operatora, z którego usług korzysta.

#### **§ 52**

1. Usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej dostępne są przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu z zastrzeżeniem postanowień ust. 3.
2. Czasem właściwym dla wykonania dyspozycji płatniczych składanych za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej jest czas środkowoeuropejski (CET).
3. Bank ma prawo czasowo ograniczyć lub całkowicie uniemożliwić korzystanie z usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej, w tym z powodu przerw konserwacyjnych. Bank informuje Użytkownika za pośrednictwem strony internetowej Banku lub bezpośrednio w serwisie internetowym o takim ograniczeniu lub braku możliwości korzystania z usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej.

### § 53

1. Reklamacje związane z korzystaniem z usług i produktów dostępnych za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej, Użytkownik składa na zasadach określonych w odpowiednim Regulaminie produktowym.
2. O wyniku postępowania reklamacyjnego Bank informuje na zasadach określonych w odpowiednim Regulaminie produktowym.

### § 54

1. W trakcie trwania Umowy produktowej strony porozumiewają się w języku polskim. Prawem właściwym do zawarcia i wykonania Umowy produktowej jest prawo polskie.
2. Sądem właściwym dla rozstrzygania sporów związanych z wykonywaniem Umowy produktowej jest sąd właściwy miejscowo, ustalony zgodnie z przepisami kodeksu postępowania cywilnego.

### § 55

1. Zmiana Warunków może nastąpić z ważnych przyczyn.
2. Zmiana Warunków odbywa się odpowiednio na zasadach i w trybie zmiany poszczególnych Regulaminów produktowych.
3. Bank ma prawo do zmiany Warunków z ważnych przyczyn, za które uznaje się:
  - 1) zmiany w ofercie Banku związane z rozszerzeniem zakresu usług lub produktów,
  - 2) zmiany w ofercie Banku związane z ulepszeniem istniejących usług lub produktów objętych Warunkami,
  - 3) rezygnację z prowadzenia przez Bank usług i produktów określonych w Warunkach z powodu ich nierentowności, a oferowanych w ramach Umowy produktowej,
  - 4) wprowadzenie zmian w przepisach prawa lub wydanie decyzji, rekomendacji, stanowisk lub zaleceń przez NBP, KNF lub inne właściwe organy albo zmiany w interpretacji przepisów prawa wskutek orzeczeń sądów, co wymusza zmiany w zakresie objętym Warunkami,
  - 5) względy bezpieczeństwa korzystania z usług lub produktów,
  - 6) sytuację, w której podmiot trzeci uczestniczący w dostarczaniu usługi lub produktu zmienia sposób działania tej usługi lub produktu albo przestaje uczestniczyć w jej dostarczaniu, co wymusza zmiany w zakresie objętym Warunkami, pod warunkiem, że dokonana zmiana zapewni należyte wykonanie Umowy produktowej,
  - 7) zmiany związane z postępowaniem technologicznym albo wymaganiami organizacji płatniczych, które wymuszają zmiany w zakresie objętym Warunkami, pod warunkiem, że dokonana zmiana zapewni należyte wykonanie Umowy produktowej,
  - 8) zmiany nazwy usługi lub produktu.
4. Za zmianę Warunków w rozumieniu niniejszego paragrafu, nie uznaje się przypadków wprowadzania do treści Warunków zmian o charakterze stylistycznym, redakcyjnym, jak też zmian w zakresie danych rejestrowych Banku, które nie wpływają w jakikolwiek sposób na prawa i obowiązki Użytkownika.

### § 56

1. Zmiana Warunków w stosunku do Posiadaczy będących osobami fizycznymi nieprowadzącymi działalności gospodarczej lub rolniczej, dokonywana jest w trybie określonym w Rozdziale zatytułowanym „Zmiany treści Regulaminu” zawartym w „Regulaminie otwierania i prowadzenia rachunków dla osób fizycznych w Banku Pocztowym S.A.”, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Zmiana Warunków w stosunku do Posiadaczy rachunków bankowych EnveloBank, będących osobami fizycznymi nieprowadzącymi działalności gospodarczej lub rolniczej w Rozdziale zatytułowanym „Zmiany Regulaminu, opłat, prowizji i oprocentowania” zawartym w „Regulaminie otwierania i prowadzenia rachunków bankowych EnveloBank oraz wydawania i obsługi kart płatniczych dla osób fizycznych”.
3. Zmiana Warunków w stosunku do Użytkowników będących osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą lub rolniczą, dokonywana jest w trybie określonym w Rozdziale zatytułowanym „Zmiany treści Regulaminu” zawartym odpowiednio w:
  - 1) „Regulaminie otwierania i prowadzenia rachunków oraz wydawania i obsługi kart płatniczych w Banku Pocztowym S.A. dla osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą”,
  - 2) „Regulaminie otwierania i prowadzenia rachunków oraz wydawania i obsługi kart płatniczych dla klientów segmentu Agrobiznesu w Banku Pocztowym S.A.”.

#### **§ 57**

Niezależnie od postanowień § 56, zmiany postanowień Warunków spowodowane rozszerzeniem funkcjonalności usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej nie powodują konieczności ich wypowiedzenia, o ile nie wpłyną na zakres dotychczasowych usług świadczonych Użytkownikowi za pośrednictwem usługi bankowości i usługi bankowości telefonicznej lub na wysokość ponoszonych przez Użytkownika opłat i prowizji z tego tytułu. O zmianach tych Bank informuje w Komunikacie.

#### **§ 58**

Jeżeli w ramach lub za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej Bank udostępnia Użytkownikowi możliwość uzyskania dostępu do usług świadczonych przez podmioty trzecie, korzystanie z tych usług może wiązać się z koniecznością zawarcia umowy produktowej lub zapoznania się z i zaakceptowania regulaminów lub warunków świadczenia usług przez podmioty trzecie. Postanowienia niniejszego paragrafu nie dotyczą usług świadczonych dla Użytkowników przez uprawnionych dostawców trzecich.