

KOMUNIKAT

dotyczący w szczególności: terminów i trybu realizacji usług płatniczych, wpłatomatów, wykazu dyspozycji oraz zasad zgłaszania wypłat z rachunków powyżej określonej kwoty

(o którym mowa w obowiązującym Regulaminie otwierania i prowadzenia rachunków EnveioBank oraz wydawania i obsługi kart płatniczych dla osób fizycznych)

Obowiązuje od 14 czerwca 2019 r.

RACHUNKI W OFERCIE BANKU

Rachunki EnveioBank dla osób fizycznych:

1. Rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy: **EnveioKonto**.
2. Rachunek oszczędnościowy: **EnveioKonto Oszczędnościowe**.

OPROCENTOWANIE ŚRODKÓW NA RACHUNKACH

	Łączna kwota zgromadzonych środków	Oprocentowanie zmienne, podane w skali roku
EnveioKonto Oszczędnościowe	do 10 000 zł	0,40%
	do 20 000 zł	0,40%
	do 200 000 zł	0,85%
	> 200 000 zł	1,00%

WPŁATOMATY

1. Wpłat gotówkowych z wykorzystaniem karty płatniczej wydanej do rachunku można dokonywać we wszystkich wpłatomatach sieci Euronet.
2. Wykaz wpłatomatów dostępny jest na stronie Euronet Polska Sp. z o.o.: <http://www.euronetpolska.pl/>.

ZASADY OTWIERANIA I PROWADZENIA RACHUNKÓW BANKOWYCH

1. Otwarcie rachunku przez Bank następuje na wniosek Posiadacza, po zawarciu Umowy pomiędzy Bankiem, a Posiadaczem.
2. Wniosek o zawarcie Umowy można złożyć w sieci internet oraz w placówkach Banku.
3. Zawarcie Umowy może nastąpić w placówkach Banku oraz po wcześniejszym złożeniu wniosku może nastąpić:
 - 1) w placówkach pocztowych;
 - 2) w miejscu zamieszkania lub pobytu, o ile Bank udostępnia taką funkcjonalność (wyłącznie po złożeniu wniosku internetowego);
 - 3) z wykorzystaniem przelewu weryfikacyjnego, o ile Bank udostępnia taką funkcjonalność.

TERMINY DOSTĘPNOŚCI USŁUG BANKOWYCH W PLACÓWKACH POCZTY POLSKIEJ

1. Określone w Regulaminie usługi bankowe są dostępne w placówkach pocztowych w godzinach ich otwarcia.
2. Informacje o dniach i godzinach otwarcia placówki pocztowej udostępnione są bezpośrednio w tej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej www.envelobank.pl lub w wyszukiwarce obiektów dostępnej w EnveioBank Mobile.

TERMINY DOSTĘPNOŚCI OBSŁUGI CONTACT CENTRE ORAZ USŁUGI TELEKONTO

Obsługa Contact Centre oraz usługa Telekonto dostępne są przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.

ZASADY REALIZACJI PRZEKAZU POCZTOWEGO Z RACHUNKU

1. **Maksymalna kwota przekazu pocztowego wynosi:**
 - 1) równowartość kwoty stanowiącej 120% przeciętnego wynagrodzenia miesięcznego w gospodarce narodowej za rok poprzedzający, w którym nastąpiło nadanie przesyłki lub przekazu pocztowego, ogłoszonego w drodze obwieszczenia, przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” i zaokrąglonej w górę do pełnych setek PLN;
 - 2) wg stanu na dzień wydania niniejszego Komunikatu graniczna wartość przekazu pocztowego przyjmowanego przez listonosza wynosi 5 600 zł.
2. Przekaz pocztowy z rachunku złożony w placówce Poczty Polskiej S.A. lub Banku z uwzględnieniem godzin pracy placówek:
 - 1) w dni robocze, najpóźniej **do godziny 21:00** w przypadku placówek otwartych do godziny 21:00. Zlecenie uznaje się za otrzymane przez Bank w momencie, w którym zostało złożone w placówce Banku lub placówce Poczty Polskiej S.A.,
 - 2) w dni robocze **po godzinie 21:00** – w przypadku placówek otwartych całodobowo. Zlecenie takie uznaje się za otrzymane przez Bank pierwszego dnia roboczego następującego po tym dniu.

ZASADY REALIZACJI ZLECENIA PRZELEWU NATYCHMIASTOWEGO

1. Przelew natychmiastowy może zostać zrealizowany wyłącznie:
 - 1) za pośrednictwem usługi Telekonto w opcji obsługi przez Konsultanta,
 - 2) za pośrednictwem EnveioBank Online i EnveioBank Mobile
2. Maksymalna i minimalna kwota przelewu natychmiastowego:
 - 1) minimalna kwota: 1 zł, maksymalna kwota: 20 000 zł,
 - 2) przelew natychmiastowy może być ograniczony dodatkowym limitem kwotowym wynikającym z konieczności zachowania zasad bezpieczeństwa w Banku. Informacja o takim ograniczeniu udzielana jest bezpośrednio przed realizacją przelewu natychmiastowego.
3. Godziny dostępności przelewu natychmiastowego (w zakresie przelewów wychodzących i przychodzących):

- 1) dni robocze: od godziny 6:00 do godziny 21:30,
- 2) sobota: od godziny 6:00 do 20:30,
- 3) dni ustawowo wolne od pracy (niedziela oraz dni świąteczne): usługa niedostępna.
4. Przelewy natychmiastowe realizowane są przez Blue Media Spółka Akcyjna w ramach systemu płatności BlueCash oraz systemu rozliczeń płatności natychmiastowych Krajowej Izby Rozliczeniowej - Express Elixir.
5. Wybór przez Bank systemu płatności, za pośrednictwem którego realizowany jest przelew natychmiastowy, nie ma wpływu na wysokość opłaty ponoszonej przez Klienta, z tytułu realizacji przelewu. Koszt realizacji zgodny jest z obowiązującą Taryfą opłat i prowizji.

ZASADY REALIZACJI POLECENIA PRZELEWÓW SEPA

1. Bank realizuje polecenia przelewów SEPA do beneficjentów posiadających rachunki bankowe w bankach, które są uczestnikami Systemu Polecenia Przelewu SEPA (banki z krajów Unii Europejskiej, Islandii, Lichtensteinu, Norwegii i Szwajcarii) i przyjmuje polecenia przelewów SEPA na rzecz swoich klientów.
2. Bank udostępnia formularz do składania przelewu SEPA w formie pisemnej w placówkach Banku lub w formie elektronicznej w EnveioBank Online i EnveioBank Mobile. Zleceniodawca zobowiązany jest prawidłowo, dokładnie i czytelnie wypełnić wszystkie wymagane pola dyspozycji przelewu SEPA.
3. Dyspozycje przelewu SEPA przyjęte przez Bank w dni robocze w godzinach 7:00 - 13:00 są realizowane w tym samym dniu roboczym Banku, zlecenia przyjęte po godz. 13:00 są realizowane w następnym dniu roboczym Banku.

ZASADY REALIZACJI USŁUGI CASHBACK

1. Bank udostępnia usługę Cash back, która może być realizowana tylko w połączeniu z transakcją bezgotówkową przy użyciu karty w oznaczonych terminalach POS.
2. Użytkownik karty przed skorzystaniem z usługi Cash back musi wyrazić chęć dokonania wypłaty gotówkowej. Maksymalna kwota jednorazowej wypłaty gotówkowej kartą Visa w ramach usługi Cash back wynosi 300 zł.

ZASADY REALIZACJI TRANSAKCI ZBLIŻENIOWYCH BEZGOTÓWKOWYCH

1. Autoryzacja transakcji zbliżeniowej dokonywana jest przez zbliżenie karty do czytnika..
2. Wysokość maksymalnej kwoty transakcji zbliżeniowej bezgotówkowej, która nie wymaga potwierdzenia za pomocą PIN, wynosi 50 zł.
3. Transakcja zbliżeniowa bezgotówkowa powyżej kwoty 50 zł, każdorazowo wymaga potwierdzenia za pomocą PIN.

ZASADY REALIZACJI ZLECENIA WYPŁATY

1. Zlecenie wypłaty może zostać złożone:
 - 1) w placówkach Poczty Polskiej S.A.,
 - 2) w placówkach Banku,
 - 3) za pośrednictwem Infolinii Banku.
2. Zlecenie wypłaty złożone w placówce Poczty Polskiej S.A. lub w Banku:
 - 1) w dni robocze, najpóźniej **do godziny 21:00** – w przypadku placówek otwartych do godziny 21:00. Zlecenie takie uznaje się jako otrzymane przez Bank w momencie, w którym zostało złożone w placówce Banku lub placówce Poczty Polskiej S.A.,
 - 2) w dni robocze **po godzinie 21:00** – w przypadku placówek otwartych całodobowo. Zlecenie takie uznaje się za otrzymane pierwszego dnia roboczego następującego po tym dniu.

Zlecenie wypłaty złożone w placówce pocztowej lub w placówce Banku, w dniu niebędącym dla Banku dniem roboczym uznaje się za otrzymane pierwszego dnia roboczego następującego po tym dniu.

3. W przypadku przekazania zlecenia wypłaty korespondencyjnie uznaje się, że Bank otrzymał zlecenie z dniem wpływu zlecenia do Banku.
4. W przypadku nieobecności adresata pod wskazanym w zleceniu wypłaty adresem, listonosz pozostawia awizo z informacją, że środki mogą być wypłacone w UP w terminie 10 dni od przekazania zlecenia do wypłaty do Poczty. Po tym terminie środki zostają zwrócone na rachunek klienta.

KWOTA WYPŁATY Z RACHUNKU WYMAGAJĄCA WCZEŚNIEJSZEGO ZGŁOSZENIA WYPŁATY

1. Wprowadza się konieczność wcześniejszego zgłaszania wypłaty z rachunku w placówce Banku kwoty w wysokości 20 000 zł i więcej (odpowiednio równowartość w walutach obcych):
2. Zgłoszenie powinno nastąpić co najmniej:
 - a) w przypadku wypłat w PLN na 2 dni robocze do godziny 12.00 przed planowanym terminem wypłaty,
 - b) w przypadku wypłat w walutach obcych na 3 dni robocze do godziny 12.00 przed planowanym terminem wypłaty.

MINIMALNE I MAKSYMALNE KWOTY TRANSAKCI PŁATNICZYCH

Transakcje kartą

	Wartość domyślna	Wartość maksymalna	Liczba domyślna	Liczba maksymalna
1. Dzienny limit transakcji kartą (bezgotówkowych i gotówkowych)	6.000,00 zł	20.000,00 zł	Limit nie jest osobno definiowany	
1.1. w tym limit transakcji w POS (bezgotówkowych i gotówkowych)	6.000,00 zł	20.000,00 zł	15	20
1.1.1. w tym limit transakcji internetowych	3.000,00 zł	20.000,00 zł	10	20
1.2. w tym limit wypłat gotówkowych w bankomacie	6.000,00 zł	15.000,00zł	5	10

Na wniosek Posiadacza, Bank może indywidualnie zmienić limit kwotowy oraz liczbowy w zakresie nie przekraczającym wartości maksymalnych. Wniosek o zmianę limitu może zostać złożony za pośrednictwem Contact Centre.

Przelewy w EnveloBank Online i EnveloBank Mobile (w tym również zlecenia stałe)

	Wartość kwotowa domyślna
Limit jednorazowy w EnveloBank Online	5.000,00 zł
Limit dzienny w EnveloBank Online	20.000,00 zł
Limit jednorazowy w EnveloBank Mobile	1.000,00 zł
Limit dzienny w EnveloBank Mobile	2.000,00 zł
<i>Na wniosek Posiadacza Bank może indywidualnie zmienić limit kwotowy. Wniosek o zmianę limitu może zostać złożony za pośrednictwem Contact Centre.</i>	

Zlecenie wypłaty

1. Minimalna kwota dla zlecenia wypłaty wynosi 10 zł.
2. Maksymalna kwota dla zlecenia wypłaty – do wysokości maksymalnej kwoty przekazu pocztowego, która wg stanu na dzień wydania niniejszego Komunikatu wynosi 5 600 zł.

Wpłaty i wypłaty gotówkowe

1. Bank nie przewiduje ograniczeń kwotowych dla wpłat gotówkowych w placówkach Banku lub placówkach pocztowych.
2. Maksymalna kwota wypłaty w placówkach Banku lub placówkach pocztowych, bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia wypłaty, wynosi 20 000 zł.

Polecenie przelewu realizowane za pośrednictwem Contact Centre

1. Kwota jednorazowej transakcji na rachunek klienta niezdefiniowanego jest ograniczona do 10 000 zł.
2. Bank nie przewiduje limitu dla przelewu na rachunek Klienta zdefiniowanego lub na rachunek własny.

ZASADY REALIZACJI ZLECENIA PŁATNICZEGO TYPU SORBNET2

1. Zlecenie może zostać zrealizowane za pośrednictwem bankowości elektronicznej lub telefonicznej, w dowolnej placówce Banku lub dowolnej placówce pocztowej.
2. Zlecenie złożone do godz. 15.00 uznaje się za otrzymane przez Bank w tym samym dniu roboczym, zaś po tej godzinie jako zlecenia otrzymane w kolejnym dniu roboczym.
3. Bank nie przewiduje ograniczeń kwotowych dla pojedynczego zlecenia typu Sorbnet2.

ZASADY OBSŁUGI FUNKCJONALNOŚCI ENVELOSAVER

1. Funkcjonalność EnveloSaver można uruchomić w EnveloBank Online lub EnveloBank Mobile, maksymalnie dla 10 indywidualnych EnveloKont Oszczędnościowych.
2. Dla EnveloKont Oszczędnościowych prowadzonych jako rachunki wspólne funkcjonalność tę można uruchomić maksymalnie dla 10 EnveloKont Oszczędnościowych, prowadzonych z każdym z współposiadaczy.
3. Minimalna kwota salda granicznego dla którego Bank realizuje zasilenia automatyczne wynosi 0,01 zł.
4. Minimalna i maksymalna kwota zasilenia automatycznego wynosi od 0,01 zł do wysokości kwoty środków dostępnych na EnveloKoncie.
5. Możliwe sposoby zasilień automatycznych:
 - 1) przy płatności EnveloKartą:
 - a) zaokrąglenie kwot transakcji do kwot wyrażonych w liczbie całkowitej (do 1, 5, 10 zł), np. w przypadku transakcji na kwotę 7 zł., zaokrąglenie do kwoty 10 zł., co oznacza zasilenie EnveloKonta Oszczędnościowego kwotą 3 zł,
 - b) procent wartości kwoty (wyrażony w dodatniej liczbie całkowitej, max. 10%), np. w przypadku transakcji na kwotę 75 zł, przy ustawieniu 10%, na EnveloKonto Oszczędnościowe trafi 7,50 zł.;
 - 2) przy realizacji przelewów wychodzących (przelew zwykły, doładowanie telefonu, przelew do US):
 - a) zaokrąglenie kwot transakcji do kwot wyrażonych w liczbie całkowitej (do 1, 5, 10 zł), np. w przypadku transakcji na kwotę 7 zł., zaokrąglenie do kwoty 10 zł., co oznacza zasilenie EnveloKonta Oszczędnościowego kwotą 3 zł,
 - b) procent wartości kwoty (wyrażony w dodatniej liczbie całkowitej, max. 10%), np. w przypadku transakcji na kwotę 75 zł, przy ustawieniu 10%, na EnveloKonto Oszczędnościowe trafi 7,50 zł.,
 - c) stała kwota wyrażona w dodatniej liczbie całkowitej (min. 1 zł, max. 10 zł), np. po każdej transakcji naliczenie EnveloKonta Oszczędnościowego kwotą 5 zł.
6. Zasilenia automatyczne nie następują w przypadku:
 - 1) przelewu pomiędzy rachunkami własnymi,
 - 2) przelewu natychmiastowego,
 - 3) przelewu Sorbnet2,
 - 4) przelewu SEPA,
 - 5) przelewy SWIFT.
7. Powiadomienia o zdarzeniach związanych z funkcjonalnością EnveloSaver są dostępne w postaci:
 - 1) powiadomień email,
 - 2) powiadomień PUSH, oraz
 - 3) powiadomień SMS.

ZASADY OBSŁUGI FUNKCJONALNOŚCI KOSZYK ZLECEŃ

1. Maksymalna liczba zleceń, które można łączyć w ramach funkcjonalności „koszyk zleceń” wynosi 200 transakcji.
2. Maksymalna liczba zleceń importowanych i eksportowanych w ramach funkcjonalności „koszyk zleceń” wynosi 200.
3. Obsługiwane formaty plików importu i eksportu transakcji płatniczych to .csv, .xml.

TRYB REALIZACJI ZLECEŃ PŁATNICZYCH SKŁADANYCH PRZEZ ENVELOBANK ONLINE I ENVELOBANK MOBILE

Moment otrzymania zlecenia płatniczego <i>(nie dotyczy przelewów natychmiastowych, Sorbnet2 oraz przelewów SEPA)</i>
Zlecenia płatnicze złożone do godziny 22:00 uznawane są za otrzymane przez Bank w tym samym dniu. Obciążenie rachunku klienta następuje tego samego dnia.

1. Zlecenia płatnicze na rachunki prowadzone w EnveioBanku (wewnętrzne)

Dni robocze	Soboty oraz dni wolne od pracy
1. Przyjęte do godziny 22.00 – realizowane są w tym samym dniu. 2. Przyjęte po godzinie, o której mowa w pkt. 1 realizowane są w najbliższym dniu roboczym.	1. Przyjęte w soboty do godziny 16.00 realizowane są w tym samym dniu. 2. Przyjęte w soboty po godzinie 16.00 realizowane są w najbliższym dniu roboczym. 3. Przyjęte w niedziele i święta realizowane są w najbliższym dniu roboczym.

2. Zlecenia płatnicze na rachunki prowadzone w innych bankach (zewnętrzne, nie dotyczy przelewów natychmiastowych, Sorbnet2 oraz przelewów SEPA)

Dni robocze	Soboty oraz dni wolne od pracy
1. Przyjęte do godziny 8.00 realizowane są w tym samym dniu i wysyłane są przez Bank na I sesję rozliczeniową. 2. Przyjęte po godzinie 8.00 do 12.00 realizowane są w tym samym dniu i wysyłane są przez Bank na II sesję rozliczeniową. 3. Przyjęte po godzinie 12.00 do 14.30 realizowane są w tym samym dniu i wysyłane są przez Bank na III sesję rozliczeniową. 4. Przyjęte do realizacji po godzinie 14.30 realizowane są i wysyłane przez Bank na I sesję rozliczeniową w najbliższym dniu roboczym.	Złożone w soboty, niedziele i święta realizowane są i wysyłane przez Bank na I sesję rozliczeniową w najbliższym dniu roboczym. W przypadku złożenia zlecenia płatniczego do realizacji w dniu nie będącym dniem roboczym, Bank dokonuje blokady środków, w wysokości złożonego zlecenia, do momentu jego realizacji. Klient ma prawo odwołać zlecenie przed jego realizacją, co spowoduje zdjęcie blokady.

3. Posiadacz zobowiązany jest zapewnić środki na realizację zleceń stałych i zleceń z odroczonym terminem płatności do dnia wskazanego przez Posiadacza, jako dzień realizacji zlecenia. W przypadku braku zapewnienia środków pieniężnych w dniu realizacji zlecenia rano, zasady realizacji są następujące:
- w odniesieniu do przelewu jednorazowego z terminem odroczonym na określoną datę na rachunek w Banku Pocztowym, Bank podejmuje dwie próby realizacji przelewu: na początku i na koniec dnia;
 - w odniesieniu do przelewu jednorazowego z terminem odroczonym na określoną datę na rachunek w innym banku, dyspozycja zostaje zmieniona na zlecenie stałe, co skutkuje podjęciem kolejnej próby na koniec dnia realizacji zlecenia.
4. W przypadku, gdy środki zostaną zapewnione do godz.22.00, zlecenie jest realizowane kolejnego dnia roboczego, w pierwszej sesji wychodzącej. Brak zapewnienia środków do godz.22.00 w dniu realizacji zlecenia skutkuje brakiem realizacji zlecenia.

SESJE ELIXIR W RAMACH ENVELOBANK

	Sesje przychodzące	Sesje wychodzące
I sesja	po godzinie 11.00	do godziny 8.00
II sesja	po godzinie 15.00	do godziny 12.00
III sesja	po godzinie 17.30	do godziny 14.30

BANKOWOŚĆ ELEKTRONICZNA I TELEFONICZNA
Wykaz dyspozycji przyjmowanych w ramach bankowości elektronicznej i telefonicznej

	EnveioBank Online	EnveioBank Mobile	Telekonto	Contact Centre
Transakcje				
Przelew na rachunek własny (w tym z datą przyszłą)	X	X	X	
Przelew zewnętrzny (w tym z datą przyszłą)	X	X	X	
Przelew podatkowy	X	X	X	
Przelew natychmiastowy	X	X	X	
Przelew SEPA	X	X		
Przelew Sorbnet2	X	X		
Ustanowienie/usunięcie zlecenia stałego	X	X	X	

Modyfikacja zlecenia stałego	X	X		
Zlecenie/odwołanie zlecenia wypłaty	X			
Zmiana limitów dla EnveioBank Online	X			
Zmiana limitów dla EnveioBank Mobile	X			
Lokaty				
Otwarcie/modyfikacja lokaty	X	X	X	
Likwidacja lokaty	X	X	X	
Karta debetowa				
Nadanie/zmiana PIN	X	X	X	
Zmiana limitów dla karty	X			
Zgłoszenie zatrzymania karty w bankomacie/wpłatomacie	X			
Zablokowanie karty	X			
Zastrzeżenie karty	X	X		
Wniosek o wydanie karty	X			
Wypowiedzenie umowy o kartę	X			
Rezygnacja ze wznowienia karty	X			
Dostęp do kanałów obsługi				
Zmiana hasła dostępu do EnveioBank Online	X	X		
Zablokowanie dostępu do EnveioBank Online	X	X		
Odblokowanie dostępu do EnveioBank Online	X			
Zmiana PIN do EnveioBank Mobile	X	X		
Zablokowanie dostępu do EnveioBank Mobile	X			
Odblokowanie dostępu do EnveioBank Mobile	X	X		
Zmiana hasła dostępu do Telekonta	X	X		
Zablokowanie dostępu do Telekonta	X			
Odblokowanie dostępu do Telekonta	X			
Inne				
Aktywacja urządzenia mobilnego dla EnveioBank Mobile	X			
Zablokowanie urządzenia mobilnego dla EnveioBank Mobile	X		X	X
Składanie reklamacji			X	X
Zawiadomienie o utracie dokumentu tożsamości			X	X
Odwołanie pełnomocnictwa	X			
Obsługa funkcjonalności Faktury	X	X		
Obsługa funkcjonalności Kalendarz	X	X		
Obsługa funkcjonalności EnveioSaver	X	X		
Obsługa funkcjonalności koszyk zleceń	X	X		
Zmiana sposobu i częstotliwości otrzymywania wyciągów	X		X	

Doładowanie telefonu	X	X	X	
Zmiana danych użytkownika	X		X	
Wyrażenie/odwołanie zgody marketingowej	X		X	

Czas ważności hasła jednorazowego do EnveioBank Online i Telekonta

Hasło jednorazowe do pierwszego logowania do EnveioBank Online wysyłane w wiadomości SMS ważne jest od momentu wysłania przez Bank przez 15 godzin dla EnveioBank Online i 1 godzinę dla Telekonta. Informacja o czasie ważności hasła dostępna jest w treści wiadomości SMS z hasłem jednorazowym.

Hasło logowania do EnveioBank Online

Hasło logowania, które nadaje się samodzielnie, powinno mieć co najmniej 10, a maksymalnie 20 znaków i zawierać znaki z co najmniej trzech grup wymienionych poniżej:

- a) małe litery,
- b) duże litery,
- c) cyfry,
- d) znaki specjalne (!, @, #, \$, ^, &, *, ?, <, >).

Hasło nie może zawierać przecinków, kropek ani polskich znaków (ą, ć, ę, ł, ń, ó, ś, ź, ż).

Błędna identyfikacja Użytkownika

Błędne podanie przez Użytkownika danych identyfikacyjnych w bankowości elektronicznej lub telefonicznej powoduje, odpowiednio, zablokowanie usługi bankowości elektronicznej lub telefonicznej. Dopuszczalna liczba błędnych prób logowania wynosi:

1. 3 próby logowania do EnveioBank Online,
2. 10 prób logowania do EnveioBank Mobile (dotyczy wszystkich prób na łącznej liczbie urządzeń),
3. 3 próby logowania do Telekonta.

Maksymalna liczba urządzeń mobilnych

Maksymalna liczba urządzeń aktywowanych dla usługi EnveioBank Mobile wynosi 3 urządzenia.

Automatyczne wylogowanie

W sytuacji, gdy Użytkownik, odpowiednio, po zalogowaniu się do EnveioBank Online lub EnveioBank Mobile nie wykona żadnej akcji w ciągu 10 minut, nastąpi automatyczne wylogowanie z systemu.

Błędna autoryzacja kodem SMS

W przypadku wprowadzenia błędnego kodu SMS celem autoryzacji dyspozycji, ponowna próba jej autoryzacji wymaga wygenerowania nowego kodu SMS. Jeżeli Użytkownik przekroczy liczbę 200 kodów SMS wysłanych przez Bank do danego Użytkownika w ciągu 2 godzin, Bank zaprzestaje wysyłania do Użytkownika kolejnych kodów SMS w tym przedziale czasowym. O zaistnieniu takiej okoliczności Bank informuje Użytkownika w EnveioBank Online.

Funkcjonalność „Kalendarz”

W ramach funkcjonalności Kalendarza w bankowości elektronicznej dokonywana jest automatyczna rejestracja:

- a) aktywacji EnveioBank Online i EnveioBank Mobile,
- b) przelewu z datą przyszłą,
- c) zlecenia stałego,
- d) terminu płatności faktury,
- e) zakończenia lokaty,
- f) terminu ważności karty debetowej,

terminu płatności raty kredytu.

Dodatkowo, Użytkownik może dokonać samodzielnie rejestracji następujących zdarzeń:

- a) przelewu z datą przyszłą,
- b) zlecenia stałego,
- c) terminu płatności faktury,
- d) przypomnienia tekstowego dotyczącego płatności.

Eksport zdarzeń kalendarza na potrzeby wykorzystania w zewnętrznych kalendarzach następuje w formacie pliku .ics.

Funkcjonalność „Faktury”

Dopuszczalne są następujące formaty plików faktur: .pdf, .png, .jpg, .tiff, .gif, .bmp.

Maksymalna wielkość pliku z fakturą wynosi 15 MB.

Dodanie faktury do systemu jest możliwe poprzez:

- a) wczytanie pliku z poziomu dedykowanej zakładki w bankowości elektronicznej,
- b) przesłanie pliku na zdefiniowany adres e-mail,
- c) ręczne dodanie faktury przez formularz z poziomu dedykowanej zakładki w bankowości elektronicznej,
- d) wczytanie danych faktury z kodu QR.

POWIADAMIANIE SMS SERWIS SMS**1. Przeznaczenie:**

Odbiorcą usługi jest osoba fizyczna będąca właścicielem dowolnego EnveloKonta i/lub EnveloKonta Oszczędnościowego w PLN.

2. Warunki aktywacji/modyfikacji powiadamiania SMS Serwis SMS:

- 1) Wniosek o aktywację powiadamiania SMS Serwis SMS, może zostać złożony:
 - a) w momencie otwierania rachunku lub w późniejszym terminie,
 - b) w placówkach Banku.
- 2) Korzystanie przez Klienta z powiadamiania SMS Serwis SMS, wymaga spełnienia przez Klienta następujących warunków:
 - a) jest osobą fizyczną,
 - b) posiada przynajmniej jeden z rachunków: EnveloKonto lub EnveloKonto Oszczędnościowe,
 - c) posiada zarejestrowany w systemie Banku krajowy numer telefonu komórkowego,
 - d) upoważnił Bank do przekazywania informacji objętych tajemnicą bankową na numer telefonu komórkowego,
 - e) zapoznał się i akceptuje postanowienia w zakresie powiadamiania SMS Serwis SMS zawarte w „Regulaminie otwierania i prowadzenia rachunków bankowych EnveloBank oraz wydawania i obsługi kart płatniczych dla osób fizycznych” oraz Taryfie opłat i prowizji bankowych stosowanych przez Bank Poczty S.A. dla Klientów detalicznych – Produkty EnveloBank”.
- 3) Modyfikacja parametrów powiadamiania SMS:
 - a) Klient może złożyć wniosek w zakresie modyfikacji parametrów powiadamiania SMS Serwis SMS w placówkach Banku, placówkach Poczty Polskiej oraz za pośrednictwem Contact Centre Banku.

3. Zakres zdarzeń na rachunku, w stosunku do których wysyłane są powiadomienia SMS:

- 1) uznania rachunku (polecenia przelewu przychodzące, wpłaty),
- 2) obciążenia rachunku (polecenia przelewu wychodzące, wypłaty),
- 3) autoryzacje transakcji kart debetowych (tylko transakcje online, do transakcji offline nie są wysyłane powiadomienia),
- 4) autoryzacja wypłaty gotówki (zablokowanie środków pieniężnych z tytułu wypłaty w placówce Poczty Polskiej S.A.),
- 5) autoryzacja zlecenia wypłaty (zablokowanie środków pieniężnych z tytułu wypłaty przez listonosza)

Bank wysyła ponadto bezpłatnie powiadomienia SMS informujące o dyspozycjach składanych w ramach powiadamiania SMS Serwis SMS:

- 1) aktywacja powiadamiania SMS Serwis SMS,
- 2) modyfikacja powiadamiania SMS Serwis SMS,
- 3) dezaktywacja powiadamiania SMS Serwis SMS,
- 4) informacja o wykorzystanej liczbie SMS w danym okresie rozliczeniowym.

Jeżeli powyższe zdarzenia wystąpią poza okresem czasowym wskazanym przez Klienta, informacja o tych zdarzeniach na rachunku zostanie wysłana na początku kolejnego zakresu godzinowego.

4. Parametry niezbędne do określenia w momencie aktywacji usługi powiadamiania SMS Serwis SMS:

- 1) rodzaj powiadomień do rachunku/-ów i kart/-y,
- 2) rachunek/ki i/lub karta/y, dla których powiadomienia SMS mają być wysyłane,
- 3) minimalna kwota operacji, których będą dotyczyć powiadomienia dla danego rachunku/karty (od 0zł),
- 4) rodzaj pakietu,
- 5) czy wysłać wiadomość informującą wykorzystaniu SMSów z puli pakietu,
- 6) czy wysłać powiadomienia dodatkowo płatne (po wykorzystaniu SMSów z puli pakietu) – o ile są Bank udostępniła je w danym pakiecie,
- 7) zakres godzinowy otrzymywanych powiadomień (24h lub dowolny przedział czasowy wskazany przez Klienta z zastrzeżeniem że nie może być on krótszy, niż 2h),
- 8) numer rachunku do pobrania opłat za usługę.

5. Szablony wiadomości wysyłanych przez Bank w ramach powiadamiania SMS Serwis SMS:

- 1) szablon wiadomości informujący o realizacji dyspozycji w zakresie aktywacji, modyfikacji i dezaktywacji powiadamiania SMS Serwis SMS, będzie zawierał odpowiednio w treści wiadomości SMS:
 - a) datę realizacji dyspozycji,
 - b) treść zrealizowanej dyspozycji,
 - c) informację o wybranym pakiecie i jego koszcie - w przypadku wiadomości dotyczącej aktywacji,
 - d) wskazanie miejsca (adres strony internetowej Banku), gdzie Klient może zapoznać się z zasadami i warunkami świadczenia usługi powiadamiania SMS Serwis SMS,
- 2) szablon wiadomości informujący o obciążeniu lub uznaniu rachunku, będzie zawierał odpowiednio – o ile takie informacje będą dostępne - w treści wiadomości SMS:
 - a) datę zaksięgowania obciążenia/uznania rachunku,
 - b) odpowiednio informację o zrealizowanej transakcji płatniczej (uznanie rachunku lub obciążenie rachunku)
 - c) numer rachunku, którego dyspozycja dotyczy (w formie dwie pierwsze i trzy ostatnie),
 - d) nazwę beneficjenta,
 - e) tytuł płatności,
 - f) kwotę i walutę obciążenia/uznania,
 - g) informację o dostępnych środkach pieniężnych po realizacji transakcji wraz ze wskazaniem waluty
- 3) szablon wiadomości informujący o autoryzacji transakcji kartowej, autoryzacji wypłaty gotówki, autoryzacji zlecenia wypłaty będzie zawierał – o ile takie informacje będą dostępne - odpowiednio w treści wiadomości SMS:
 - a) datę autoryzacji,
 - b) wskazanie dyspozycji, której powiadomienie dotyczy,

- c) odpowiednio cyfry karty lub numer rachunku, której/go dyspozycja dotyczy (numer karty i numer rachunku podane w postaci maskowanej),
 - d) odpowiednio w przypadku autoryzacji transakcji kartowej: informację o miejscu i miejscowości realizacji transakcji,
 - e) kwota i waluta dyspozycji,
 - f) informację o dostępnych środkach pieniężnych po realizacji transakcji wraz ze wskazaniem waluty
- 4) szablony wiadomości informujący o liczbie wykorzystanych SMS'ów w ramach bezpłatnego lub płatnego pakietu będzie zawierał odpowiednio w treści wiadomości SMS:
- a) datę,
 - b) wskazanie pakietu który został wykorzystany,
 - c) wskazanie miejsca (adres strony internetowej Banku), gdzie Klient może zapoznać się z zasadami i warunkami świadczenia usługi powiadamiania SMS Serwis SMS.

PRZENIESIENIE RACHUNKU PŁATNICZEGO

1. Przez przeniesienie rachunku należy rozumieć przekazanie, z upoważnienia konsumenta, przez dotychczasowego dostawcę (zwanego dalej „dostawcą przekazującym”) do nowego dostawcy (zwanego dalej „dostawcą przyjmującym”) informacji o wszystkich lub niektórych usługach płatniczych (zleceniach stałych dot. poleceń przelewu oraz regularnie przychodzących poleceniach przelewu i zapłaty) w ramach rachunku albo jakiegokolwiek dodatniego salda, z rachunku prowadzonego przez dostawcę przekazującego na rachunek otwarty dla konsumenta przez dostawcę przyjmującego, łącznie z ewentualnym zamknięciem rachunku prowadzonego dla konsumenta przez dostawcę przekazującego. Usługa ta odbywa się w walucie rachunku, którego dotyczą przekazywane informacje. Przeniesieniu mogą podlegać wszystkie bądź wybrane usługi płatnicze konsumenta.
2. Zakres usług płatniczych świadczonych przez dostawcę przyjmującego oraz warunki ich świadczenia wynikają z zasad obowiązujących u dostawcy przyjmującego. Przeniesienie danej usługi płatniczej do dostawcy przyjmującego może nastąpić wyłącznie w przypadku, gdy jest ona dostępna w ofercie dostawcy przyjmującego. Ewentualne ograniczenia związane z przeniesieniem rachunku płatniczego, mogą wynikać z braku świadczenia określonych usług przez dostawcę przyjmującego, które były świadczone dotychczas na rzecz konsumenta przez dostawcę przekazującego, lub świadczenia ich przez dostawcę przyjmującego w innym zakresie, w odniesieniu do dostawcy przekazującego.
Zakres usług płatniczych świadczonych przez Bank obejmuje: rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe, rachunki oszczędnościowe, karty płatnicze typu Visa usługi bankowości elektronicznej EnveloBank Online i EnveloBank Mobile i usług bankowości telefonicznej Telekonto oraz lokaty terminowe. Funkcjonalności poszczególnych usług płatniczych Banku opisane są w odpowiednich regulaminach produktowych dostępnych na stronie internetowej Banku -www.envelobank.pl oraz w placówkach Banku i placówkach Poczty Polskiej S.A., a w przypadku bankowości elektronicznej w Warunkach świadczenia przez Bank Poczty S.A. usług bankowości elektronicznej EnveloBank Online i EnveloBank Mobile oraz usług bankowości telefonicznej Telekonto. Przeniesienie rachunku do dostawcy przyjmującego nie musi oznaczać rozwiązania umowy rachunku z dostawcą przekazującym.
3. Bank nie pobiera opłat za czynności związane z przenoszeniem rachunku.
4. Obowiązki i uprawnienia Banku jako dostawcy przyjmującego w procesie przenoszenia rachunku:
 - 1) Bank jako przyjmujący udzieli konsumentowi pomocy w terminowym przeniesieniu rachunku, przekaze konsumentowi rzetelną informację o usługach płatniczych, jakie posiada w swojej ofercie, o warunkach, na jakich je świadczy, oraz o możliwych utrudnieniach i/lub opóźnieniach, lub też braku możliwości przeniesienia rachunku, a po złożeniu mu przez Konsumenta upoważnienia do przeniesienia rachunku będzie działać jako Główny Punkt Kontaktowy, tj. podejmie czynności zmierzające do przeniesienia rachunku konsumenta lub usług powiązanych z rachunkiem wskazanych przez konsumenta w zakresie, w jakim dostawca przyjmujący świadczy takie usługi.
 - 2) W terminie 2 dni roboczych od dnia otrzymania upoważnienia, Bank zwraca się do dostawcy przekazującego o dokonanie następujących czynności, o ile zostały objęte upoważnieniem konsumenta:
 - a) przekazanie wykazu istniejących zleceń stałych dotyczących poleceń przelewu oraz dostępnych informacji o udzielonych zgodach na realizację poleceń zapłaty, które mają zostać przeniesione,
 - b) przekazanie dostępnych informacji o regularnie przychodzących poleceniach przelewu oraz zleconych przez wierzyciela poleceniach zapłaty zrealizowanych na rachunku konsumenta w ciągu 13 miesięcy,
 - c) zaprzestanie akceptowania poleceń zapłaty i przychodzących poleceń przelewu oraz anulowanie zleceń stałych, ze skutkiem od dnia określonego w upoważnieniu,
 - d) przekazanie środków pieniężnych pozostających na rachunku oraz zamknięcie rachunku prowadzonego przez dostawcę przekazującego w dniu wskazanym przez konsumenta w upoważnieniu.
 - 3) W terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania powyższych informacji, Bank wykonuje następujące czynności, o ile są objęte upoważnieniem:
 - a) ustanawia i realizuje zlecenia stałe dotyczące poleceń przelewu, o których ustanowienie wystąpił konsument, ze skutkiem od dnia wskazanego w upoważnieniu oraz dokonuje niezbędnych przygotowań do akceptowania poleceń zapłaty i akceptuje polecenia zapłaty ze skutkiem od dnia wskazanego w upoważnieniu,
 - b) w stosownych przypadkach informuje konsumenta o prawach przysługujących mu zgodnie z art. 5 ust. 3 lit. d rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 260/2012 z dnia 14 marca 2012 r. ustanawiającego wymogi techniczne i handlowe w odniesieniu do poleceń przelewu i poleceń zapłaty w euro oraz zmieniającego rozporządzenie (WE) nr 924/2009,
 - c) informuje płatników wskazanych w ww. upoważnieniu i dokonujących regularnie przychodzących poleceń przelewu na rachunek konsumenta oraz odbiorców określonych w upoważnieniu i stosujących polecenia zapłaty do pobierania środków pieniężnych z rachunku konsumenta o danych identyfikujących rachunek konsumenta u dostawcy przyjmującego oraz przekazuje płatnikom i odbiorcom kopię ww. upoważnienia;

- 4) Na co najmniej 6 dni roboczych od dnia otrzymania przez Bank dokumentów od dostawcy przekazującego ustala się datę, od której zlecenia stałe dotyczące poleceń przelewu oraz polecenia zapłaty mają być wykonywane z rachunku prowadzonego przez dostawcę przyjmującego. W przypadku określenia daty na dzień wcześniejszy, zlecenia stałe dotyczące poleceń przelewu oraz polecenia zapłaty dostawca przyjmujący wykonuje po upływie 6 dni roboczych od dnia otrzymania przez Bank tych dokumentów.
 - 5) Bank wykonuje czynności, o których mowa w pkt. 3), w zakresie, w jakim umożliwiają mu to informacje przedstawione przez dostawcę przekazującego lub konsumenta, a w przypadku braku takich informacji zwraca on się o ich przekazanie.
 - 6) W przypadku gdy konsument osobiście przekazuje informacje, o których mowa w pkt. 3), płatnikom lub odbiorcom, Bank przekazuje konsumentowi, w terminie, o którym mowa w pkt. 3), dane identyfikujące rachunek oraz wskazuje datę, od której zlecenia stałe dotyczące poleceń przelewu oraz polecenia zapłaty mają być wykonywane z rachunku prowadzonego przez Bank.
5. Obowiązki i uprawnienia konsumenta w procesie przenoszenia rachunku:
Konsument ma prawo do otrzymania od Banku bezpłatnie przejrzystej i czytelnej informacji o trybie przeniesienia rachunku.
- 1) Aby Bank mógł przyjmujący działać jako dostawca przyjmujący, konsument musi udzielić mu niezbędnego upoważnienia do przeniesienia rachunku (w zakresie określonym w treści tego upoważnienia), przy czym w przypadku, gdy rachunek jest prowadzony dla dwóch konsumentów, upoważnienia udzielają wszyscy konsumenci. Jeśli rachunek był prowadzony dla więcej niż dwóch konsumentów, Bank nie może zapewnić takiej usługi.
 - 2) Upoważnienie może być złożone w postaci papierowej albo elektronicznej, w ramach usług bankowości elektronicznej, po jednoznacznej weryfikacji tożsamości konsumenta.
 - 3) Upoważnienie w postaci papierowej wraz z wnioskiem o przeniesienie rachunku musi podpisane przez konsumenta zgodnie z wzorem podpisu złożonym u dostawcy przekazującego.
 - 4) W upoważnieniu konsument może w szczególności:
 - a) określić szczegółowo przychodzące polecenia przelewu i zlecenia stałe dotyczące poleceń przelewu oraz udzielić dostawcy przyjmującemu zgód na realizację poleceń zapłaty, które mają zostać przeniesione;
 - b) określić datę, od której zlecenia stałe dotyczące poleceń przelewu oraz polecenia zapłaty mają być wykonywane z rachunku prowadzonego przez dostawcę przyjmującego,
 - c) określić płatników dokonujących regularnie przychodzących poleceń przelewu na rachunek konsumenta, którzy mają być powiadomieni o danych identyfikujących rachunek konsumenta u dostawcy przyjmującego;
 - d) określić odbiorców stosujących polecenie zapłaty do pobierania środków pieniężnych z rachunku konsumenta, którzy mają być powiadomieni o danych identyfikujących rachunek konsumenta u dostawcy przyjmującego oraz o dniu, od którego polecenia zapłaty mają być realizowane z tego rachunku.
 - 5) Bank przekazujący i przyjmujący, na żądanie konsumenta, udostępniają mu nieodpłatnie dane dotyczące istniejących zleceń stałych i poleceń zapłaty, powiązanych z prowadzonymi przez tych dostawców rachunkami konsumenta, które są objęte przeniesieniem.
 - 6) Przeniesienie rachunku do Banku przyjmującego nie zwalnia konsumenta ze zobowiązań wobec Banku przekazującego (np. wynikających ze spłacanego kredytu, niespłaconych transakcji kartą płatniczą wydaną do przenieszonego rachunku).
 - 7) Informacje identyfikujące konsumenta, Bank przekazujący i przyjmujący oraz usługi płatnicze, które konsument przenoszący rachunek powinien przekazać dostawcy przyjmującemu, wyszczególnione są we wniosku o przeniesienie rachunku.
6. Obowiązki i uprawnienia Banku jako dostawcy przekazującego w procesie przenoszenia rachunku:
- 1) W przypadku gdy dostawca przyjmujący zwróci się do Banku, dostawca przekazujący dokonuje następujących czynności, o ile są objęte upoważnieniem:
 - a) w terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania upoważnienia, przekazuje Bankowi informacje o wykazie istniejących zleceń stałych dotyczących poleceń przelewu oraz dostępne informacje o udzielonych zgodach na realizację poleceń zapłaty, które mają zostać przeniesione oraz dostępne informacje o regularnie przychodzących poleceniach przelewu oraz zleconych przez wierzyciela poleceniach zapłaty zrealizowanych na rachunku konsumenta w ciągu 13 miesięcy poprzedzających dzień zwrócenia się o te informacje,
 - b) ze skutkiem od dnia określonego w upoważnieniu Bank zaprzestaje akceptowania przychodzących na rachunek poleceń przelewu i poleceń zapłaty w przypadku gdy nie zapewnia automatycznego przekierowywania przychodzących poleceń przelewu i poleceń zapłaty na rachunek posiadany lub otwarty przez konsumenta u dostawcy przyjmującego, a w przypadku odmowy przyjęcia transakcji informuje płatnika lub odbiorcę o przyczynach odmowy,
 - c) Bank anuluje zlecenia stałe ze skutkiem od dnia określonego w upoważnieniu,
 - d) Bank przekazuje środki pieniężne pozostające na rachunku prowadzonym przez niego na rachunek prowadzony przez dostawcę przyjmującego, w dniu określonym w upoważnieniu i zamyka rachunek w dniu określonym w upoważnieniu, jeżeli nie istnieją na nim nieregulowane zobowiązania uniemożliwiające jego zamknięcie,
 - 2) W przypadku, gdy nieregulowane zobowiązania uniemożliwiają zamknięcie rachunku konsumenta, Bank niezwłocznie informuje o tym konsumenta oraz dostawcę przyjmującego, jeżeli dotyczy to w szczególności rachunku:
 - a) na którym jest blokada środków z tytułu nierozliczonej transakcji płatniczej,
 - b) z którego są dokonywane spłaty kredytów, w tym udzielonych z wykorzystaniem karty kredytowej,
 - c) na którym dokonano zajęcia środków w toku postępowania egzekucyjnego lub zabezpieczającego,
 - d) z blokadami środków,
 - e) na którym została ustanowiona kaucja środków na poczet zobowiązań konsumenta wobec innego dostawcy,
 - f) z saldem zerowym i zaległymi opłatami, w przypadku gdy dostawca przyjmujący nie wprowadza przekroczenia salda na rachunku, a opłaty są naliczone, ale nie zostały pobrane,
 - g) z saldem ujemnym,
 - h) z otwartą akredytywą, otwartym inkasem dokumentowym lub inkasem czeków w obrocie krajowym lub dewizowym,
 - i) prowadzonego dla konsumenta, wobec którego zostało wydane postanowienie o ogłoszeniu przez niego upadłości lub który złożył wniosek o ogłoszenie upadłości.

- 3) W celu utrzymania ciągłości świadczenia usług płatniczych na rzecz konsumenta w trakcie przeniesienia rachunku, Bank nie dokonuje blokady instrumentów płatniczych przed dniem wskazanym w upoważnieniu.
- 4) Przeniesienie rachunku do Banku przyjmującego nie zwalnia konsumenta ze zobowiązań wobec Banku przekazującego (np. wynikających ze spłacanego kredytu, niespłaconych transakcji kartą płatniczą wydaną do przenoszonych rachunku).
- 5) Informacje identyfikujące konsumenta, Bank przekazujący i przyjmujący oraz usługi płatnicze, które konsument przenosząc rachunek powinien przekazać dostawcy przyjmującemu, wyszczególnione są we wniosku o przeniesienie rachunku.
7. W celu zapewnienia terminowego, sprawnego i bezpiecznego przenoszenia rachunków, wymiana informacji/dokumentacji pomiędzy dostawcą przekazującym a dostawcą przyjmującym na terenie kraju odbywa się w formie elektronicznej, z wykorzystaniem aplikacji OGNIVO udostępnionej przez Krajową Izbę Rozliczeniową S.A., zapewniającej jednoznaczność i bezpieczeństwo przesyłanych danych.
8. Przeniesienie rachunku w ramach Banku, w związku z funkcjonującym informatycznym systemem centralnym, który umożliwia obsługę rachunków płatniczych Klientów Banku w każdym oddziale na terenie kraju, polega na zmianie wariantu rachunku. W sytuacji wyrażonej przez konsumenta woli zmiany wariantu rachunku, zmiana odbywa się w dniu zgłoszenia i jest realizowana przez podpisanie aneksu do Umowy lub podpisanie nowej Umowy ramowej o prowadzenie rachunków bankowych, o kartę płatniczą oraz o świadczenie usług drogą elektroniczną dla osób fizycznych.
9. W przypadku zamiaru otwarcia rachunku płatniczego u dostawcy prowadzącego działalność w innym państwie członkowskim, Bank w celu przeniesienia rachunku:
 - 1) przekazuje konsumentowi, nieodpłatnie, wykaz istniejących zleceń stałych dotyczących poleceń przelewu oraz udzielonych przez dłużnika zgodach na realizację poleceń zapłaty, o ile są dostępne, a także dostępne informacje o regularnie przychodzących poleceniach przelewu oraz zleconych przez wierzyciela poleceniach zapłaty zrealizowanych na rachunku płatniczym konsumenta w ciągu 13 miesięcy poprzedzających dzień otrzymania informacji;
 - 2) przekazuje środki pieniężne pozostające na rachunku płatniczym konsumenta na rachunek płatniczy konsumenta u nowego dostawcy usług płatniczych, o ile informacja zawiera dane umożliwiające jego identyfikację i identyfikację rachunku płatniczego konsumenta;
 - 3) zamyka rachunek płatniczy konsumenta, o ile takie żądanie jest objęte informacją.
10. W przypadku, gdy konsument nie ma na rachunku płatniczym nieuregulowanych zobowiązań, Bank realizuje czynności określone we wniosku w dniu wskazanym przez konsumenta, nie wcześniej jednak niż po upływie 6 dni roboczych od dnia otrzymania informacji konsumenta, chyba że konsument i Bank uzgodnią inny termin. W przypadku gdy na rachunku płatniczym konsumenta znajdują się nieuregulowane zobowiązania, które uniemożliwiają jego zamknięcie, dostawca niezwłocznie informuje o tym konsumenta.
11. W sytuacjach spornych dotyczących przenoszenia rachunku, konsument, po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego w Banku lub nie uzyskaniu od Banku w terminie 30 dni odpowiedzi na swoją skargę, ma prawo złożyć na piśmie wniosek o rozstrzygnięcie sporu w zakresie roszczeń pieniężnych, których wartość nie przekracza 12 000 zł, a wynikających z niewykonania lub nienależytego wykonania przez Bank Umowy bezpośrednio do Bankowego Arbitra Konsumentckiego działającego przy Związku Banków Polskich ul. Herberta 8, 00-380 Warszawa. Procedurę postępowania przed Arbitrem Bankowym reguluje Regulamin Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego dostępny na stronie internetowej Związku Banków Polskich (www.zbp.pl).
12. W przypadku wyczerpania trybu reklamacyjnego w Banku, o którym mowa powyżej i nieuwzględnienia roszczeń składającego reklamację 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, składającemu reklamację będącego osobą fizyczną, przysługuje wystąpienie z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego w sposób określony na stronie www.rf.gov.pl.
13. Konsument ma prawo również wnieść do Komisji Nadzoru Finansowego skargę na działanie Banku, jeżeli to działanie narusza przepis prawa w formie pisemnej na adres Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa lub drogą elektroniczną na formularzu, w sposób określony na stronie www.knf.gov.pl. w sprawach nieuregulowanych Umową i Regulaminem, zastosowanie mają przepisy obowiązującego prawa.
14. Konsument może także zwrócić się o pomoc w zakresie skarg i reklamacji do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.