

**ДЕТАЛЬНІ УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГ ЕЛЕКТРОННОГО БАНКІНГУ ТА
ТЕЛЕФОННОГО БАНКІНГУ, А ТАКОЖ ПОДАННЯ ДЕКЛАРАЦІЙ
В РКО BANK POLSKI S.A.**



Bank Polski

Зміст

Розділ 1. Загальні положення	2
Розділ 2. Надання послуг електронного банкінгу або телефонного банкінгу	3
Розділ 3. Надання розпоряджень	4
Розділ 4. Транзакції BLIK	5
Розділ 5. Правила безпеки	5
Розділ 6. Внесення змін до Детальних умов	8
Розділ 7. Порядок подання та розгляду рекамацій	8
Розділ 8. Інші положення	9

Розділ 1. Загальні положення

§ 1st

1. Детальні умови надання послуги електронного банкінгу та послуги телефонного банкінгу, а також подання декларацій в PKO Bank Polski S.A., надалі - "Детальні умови", визначають:
 - 1) принципи обслуговування клієнтів Банком за допомогою системи електронного банкінгу та системи телефонного банкінгу,
 - 2) принципи подання клієнтами декларацій до Банку,
 - 3) принципи виконання та розрахунків за транзакціями BLIK.
2. У частині, не врегульованій в Детальних умовах, застосовуються положення відповідного Договору.
3. Детальні умови замінюють умови, які раніше містилися в «Правилах безконтактних платежів BLIK».

§ 2nd

1. Терміни, що використовуються в Детальних умовах, мають наступне значення:
 - 1) **мобільний додаток** – елемент послуги електронного банкінгу у вигляді додатку Банку, що встановлюється Клієнтом в процесі активації на мобільному пристрої, який дозволяє Клієнту користуватися продуктами та послугами, що надаються Банком,
 - 2) **авторизація** – згода на виконання розпорядження за допомогою послуги електронного банкінгу або телефонного банкінгу, якій передують автентифікація або сильна автентифікація Клієнта або Користувача,
 - 3) **чек BLIK** – послуга в мобільному додатку для здійснення платіжної транзакції, використання якої вимагає застосування коду до чека BLIK та попередньо встановленого паролю до чека BLIK,
 - 4) **розпорядження** – декларування волі або знань, в тому числі платіжне розпорядження, зроблене Клієнтом або Користувачем,
 - 5) **платіжне розпорядження (платіжне доручення)** – розпорядження, на підставі якого Банк здійснює платіжну транзакцію,
 - 6) **робочий день** – день з понеділка по п'ятницю, який не є державним вихідним днем,
 - 7) **пароль до чека BLIK** – індивідуальні автентифікаційні дані у вигляді конфіденційного числового рядка, що генерується за запитом Клієнта в інтернет-сервісі,
 - 8) **індивідуальні автентифікаційні дані** – індивідуальні дані, надані Банком з метою автентифікації, які також можуть бути використані для надання згоди у зв'язку з розпорядженням, в тому числі з метою авторизації,
 - 9) **Клієнт** – споживач, який уклав або має намір укласти Договір з Банком,
 - 10) **код чека BLIK** – індивідуальні автентифікаційні дані у вигляді рядка цифр, доступні в мобільному додатку,
 - 11) **код BLIK** – індивідуальні автентифікаційні дані у вигляді рядка цифр, доступні в мобільному додатку,
 - 12) **Оголошення** – інформація, що надається Банком Клієнту:
 - a) у відділенні, або
 - b) на веб-сайті, або
 - c) в інтернет-сервісі, або
 - d) у мобільному додатку, або
 - e) шляхом листування, або
 - f) електронною поштою,
 - 13) **mPIN** – індивідуальні дані автентифікації у вигляді конфіденційного числового рядка, що використовується в мобільному додатку,
 - 14) **PKO Bank Polski SA (Банк)** – Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna з головним офісом у Варшаві, за адресою ul. Puławska 15, 02-515 Варшава, зареєстрована в Окружному суді столичного міста Варшави у Варшаві, XIII Економічний відділ Національного судового реєстру під номером KRS 0000026438, NIP 525-000-77-38, REGON 016298263, статутний капітал (сплачений капітал) 1 250 000 000 зл,
 - 15) **безконтактна оплата BLIK** – транзакція BLIK, здійснена на терміналі з безконтактним зчитувачем, шляхом піднесення мобільного пристрою до безконтактного зчитувача терміналу,
 - 16) **інтернет-сервіс** – елемент послуги електронного банкінгу, доступний на веб-сайті, що дозволяє Клієнту після автентифікації користуватися продуктами та послугами, які надає Банк,
 - 17) **телефонний сервіс** – інфолінія Банку для телефонного зв'язку між Банком та Клієнтом,
 - 18) **сильна автентифікація** – автентифікація, що забезпечує захист конфіденційності даних, яка вимагає використання щонайменше двох із наданих Банком індивідуальних засобів автентифікації, що належать до категорій:
 - знати щось, відоме лише Клієнту,
 - мати те, що є тільки у Клієнта,
 - характеристики Клієнта,що є невід'ємною частиною цієї автентифікації та незалежно таким чином, щоб порушення одного з цих елементів не підірвало довіру до інших,
 - 19) **стенд самообслуговування** – стенд, розміщений в окремих відділеннях Банку в робочий час, який дозволяє самостійно, без участі працівника Банку, надати розпорядження,
 - 20) **веб-сайт** – веб-сайт Банку за адресою www.pkobp.pl,
 - 21) **система BLIK** – система мобільних платежів, якою керує Polski Standard Płatności Sp. z o.o., що дозволяє здійснювати та проводити розрахунки за транзакціями BLIK,
 - 22) **засоби дистанційного зв'язку** – засіб дистанційного зв'язку за допомогою телекомунікаційних з'єднань, відмінних від тих, що доступні за допомогою послуги електронного банкінгу, який використовується для контакту між Банком та Клієнтом без фізичної присутності представника Банку та Клієнта, та не є телефонним сервісом; Банк повідомляє в Оголошенні про види засобів дистанційного зв'язку, що використовуються для контакту між Банком та Клієнтом,
 - 23) **транзакція BLIK** – платіжна транзакція реалізована за допомогою системи BLIK,
 - 24) **платіжна транзакція** – внесення, переказ або виведення коштів, ініційоване Клієнтом або одержувачем,
 - 25) **тривалий носій** – носій, який дозволяє Клієнту зберігати адресовану йому інформацію в доступній формі протягом періоду часу, достатнього для цілей створення інформації, і який дозволяє відтворювати збережену інформацію в незмінному вигляді,
 - 26) **Договір** – договір на даний банківський продукт або послугу, що надається, в тому числі на маклерські послуги, що надаються Маклерською конторою в якості організаційного підрозділу Банку, що надає маклерські послуги у відокремленому організаційному підрозділі Банку, укладений між Клієнтом та Банком, в тому числі регламент, що застосовується до такого договору,
 - 27) **електронний пристрій** – пристрій, що дозволяє отримувати, обробляти та надсилати дані за допомогою мережі Інтернет, що відповідає технічним вимогам, зазначеним у Детальних умовах,
 - 28) **мобільний пристрій** – електронний пристрій, який можна вільно носити з собою та використовувати будь-де,
 - 29) **послуга електронного банкінгу** – послуга, яка полягає в отриманні доступу до платіжного рахунку через Інтернет, що дозволяє перевіряти сальдо на платіжному рахунку, змінювати ліміти на безготівкові платежі та транзакції задебетовими картками або подавати інші розпорядження за рахунком; додатково послуга включає інші послуги та продукти, не перелічені вище, якщо Банк надає доступ до них за допомогою інтернет-сервісу, мобільного додатку, банкомату або стенду самообслуговування; коли послуга електронного банкінгу використовується Клієнтом для надання платіжного розпорядження, вона вважається платіжним інструментом; послуга електронного банкінгу, що пропонується Банком (постачальником) включає в себе:
 - a) інтернет-сервіс,
 - b) мобільний додаток,

- с) банкомат, вплатамат або стенд самообслуговування,
- 30) **послуга телефонного банкінгу** - послуга, що полягає в доступі до платіжного рахунку за телефоном через інфолінію Банку, що дозволяє, зокрема, перевірити сальдо на платіжному рахунку або подати інші розпорядження щодо рахунку; Банк пропонує послугу телефонного банкінгу у вигляді телефонного сервісу та за допомогою засобів дистанційного зв'язку; крім того, послуга телефонного банкінгу включає в себе інші послуги та продукти, не перелічені вище, якщо Банк забезпечує доступ до них за допомогою телефонного сервісу та за допомогою засобів дистанційного зв'язку; якщо послуга телефонного банкінгу використовується Клієнтом для подання платіжного розпорядження, то вона вважається платіжним інструментом,
- 31) **факультативні послуги** – додаткові послуги, які можуть бути використані через послугу електронного банкінгу або послугу телефонного банкінгу і які не є основним предметом надання послуг, визначеним Договором,
- 32) **маклерські послуги** – послуги в розумінні ст. 69 абз. 2 або 4 Закону про торгівлю фінансовими інструментами в обсязі, що надається Маклерською конторою, на підставі договору про надання маклерських послуг, який Клієнт може укласти з Маклерською конторою,
- 33) **закон** – закон від 19 серпня 2011 року про платіжні послуги,
- 34) **автентифікація** – перевірка Банком особи Клієнта або обгрунтованості використання платіжного інструменту, в тому числі з використанням індивідуальних автентифікаційних даних,
- 35) **Користувач** – уповноважена Клієнтом фізична особа, яка діє від його імені та на його користь; у випадку послуг електронного банкінгу або телефонного банкінгу Користувачем може бути лише фізична особа, яка має повну правоздатність,
- 36) **довірений електронний пристрій** – вказаний Клієнтом електронний пристрій разом з інформацією з його операційної системи, в тому числі, що стосується мережі Інтернет та використовуваного браузера, яка може бути використана для автентифікації Клієнта або авторизації.
2. В іншому випадку терміни, що використовуються в Детальних умовах, слід розуміти відповідно до визначень, що використовуються в Договорі.
3. Положення, що стосуються Клієнта, застосовуються відповідно до Користувача, якщо Детальні умови, Договір або обсяг наданої довіреності не передбачають іншого.

Розділ 2. Надання послуг електронного банкінгу або телефонного банкінгу

§ 3rd

- Банк надає Клієнту можливість користуватися продуктами та послугами, що надаються Банком, в тому числі маклерськими послугами, за допомогою послуг електронного банкінгу або послуг телефонного банкінгу, за умови, що Клієнту доступний мобільний додаток, якщо Клієнт має активний доступ до послуги інтернет-сервісу.
- Клієнт отримує доступ до послуг електронного банкінгу або послуг телефонного банкінгу після автентифікації або, за необхідності, сильної автентифікації.
- Для того, щоб користуватися послугою електронного банкінгу та послугою телефонного банкінгу, Клієнту необхідно мати відповідне телеінформатичне обладнання. Банк не несе витрат на придбання та обслуговування такого обладнання.
- Для користування інтернет-сервісом Клієнт повинен мати електронний пристрій, зокрема комп'ютер, телефон або інший мобільний пристрій з відповідною операційною системою та браузером, встановленим на цьому пристрої. Операційна система та веб-браузер, встановлені на цьому пристрої, повинні мати можливість підключатися до інтернет-сервісу за протоколом HTTPS з підтримкою SSL-сертифікатів з SHA-2.
- Використання мобільного додатку можливе за умови його активації на мобільному пристрої, яким користується Клієнт і володіння:
 - відповідним технічним обладнанням, зокрема мобільним пристроєм, пов'язаним із номером мобільного телефону оператора мобільного зв'язку, що діє на території Республіки Польща або в одній з країн, перерахованих на сайті, і здатним підключитися до Інтернету,
 - встановленим на мобільному пристрої програмним забезпеченням, необхідним для його взаємодії з Банком, зокрема з мобільним додатком.
- Активация мобільного додатку на мобільному пристрої вимагає від Клієнта відправити SMS-повідомлення для перевірки автентичності мобільного додатку та мобільного номера Клієнта, пов'язаного з його мобільним пристроєм. Оплата за відправлення SMS-повідомлень стягується з Клієнта за тарифом оператора мобільного зв'язку, який обслуговує його мобільний номер.
- Клієнт має можливість вказати в інтернет-сервісі довірений електронний пристрій, який відповідає вимогам правил безпеки, зазначених у § 17 абз. 7 та абз. 8. Для цього необхідно, щоб Клієнт надав розпорядження та авторизував його. Клієнт керує списком усіх довірених електронних пристроїв в інтернет-сервісі. Банк інформує Клієнта про можливість призначення електронного пристрою довіреним електронним пристроєм у Оголошенні.
- Детальна інформація про необхідне обладнання, зазначене в абз. 3, його рекомендовану конфігурацію та програмне забезпечення надається Банком у Оголошенні.
- Перелік, обсяг та опис продуктів та послуг, що надаються Банком через послугу електронного банкінгу або послугу телефонного банкінгу, надається Банком у Оголошенні.
- Обсяг доступу до послуг електронного банкінгу або послуг телефонного банкінгу стосовно окремих продуктів та послуг, що надаються Банком, може бути обмежений або вимкнений на вимогу Клієнта, за умови, що Банк допускає таку можливість.
- За допомогою послуг електронного банкінгу або послуг телефонного банкінгу Клієнт має право укладати Договори, в тому числі Договори про надання Маклерською конторою маклерських послуг, за умови, що такий спосіб їх укладення Банк зробив доступним, в тому числі Маклерська контора.
- Інформація про поточну пропозицію та про доступні способи укладення окремих Договорів розміщується на веб-сайті.

§ 4th

- Клієнт, який не має правоздатності або має обмежену правоздатність, може користуватися послугою електронного банкінгу або послугою телефонного банкінгу, якщо Банк надає таку функцію, за згодою свого законного представника.
- Після досягнення 13-річного віку, Клієнту, який має принаймні обмежену правоздатність, надається обмежений доступ до послуг електронного банкінгу та послуг телефонного банкінгу, якщо законний представник не заперечує проти цього.
- Після досягнення 18-річного віку, Клієнту з обмеженим доступом до послуг електронного банкінгу або послуг телефонного банкінгу, за умови, що він має повну правоздатність, надається повний доступ до послуг електронного банкінгу та послуг телефонного банкінгу.
- Клієнт, який є частково недієздатною особою, отримує повний доступ до послуг електронного банкінгу або послуг телефонного банкінгу після набуття повної правоздатності, надавши Банку документи, що підтверджують цей факт.
- Положення абз.1-4 не поширюються на Користувача.
- Інформація про рівень доступу (повний, обмежений) до послуг електронного банкінгу та послуг телефонного банкінгу розміщується на веб-сайті.

Розділ 3. Надання розпорядження

§ 5th

1. Дозволене Банком розпорядження виконується за умови, що Клієнт надає свою згоду одним із зазначених нижче способів, з урахуванням абз. 2-6:
 - 1) шляхом проставлення підпису у спосіб, дозволений Банком,
 - 2) шляхом надання Клієнтом послідовності цифр з SMS-повідомлення, надісланого Банком на номер мобільного телефону Клієнта, вказаний для зв'язку з Банком,
 - 3) з використанням платіжної картки, одним із способів, передбачених для надання згоди на здійснення транзакції з платіжними картками,
 - 4) шляхом авторизації через систему електронного банкінгу або телефонного банкінгу, використовуючи індивідуальні автентифікаційні дані або за допомогою кнопки, що підтверджує надання розпорядження,
 - 5) за допомогою індивідуальних автентифікаційних даних або кнопки для підтвердження надання розпорядження у спосіб, дозволений Банком,
 - 6) шляхом піднесення мобільного пристрою з безконтактним носієм до терміналу з безконтактним зчитувачем,
 - 7) в будь-який інший спосіб, погоджений Банком з Клієнтом.
2. Банк вказує в Оголошенні: дату надання, обсяг, детальний опис способу вираження згоди та розпорядження, які можна виконати за допомогою даного способу вираження згоди, згаданого в абз. 1, а також перелік відділень, які їх надають.
3. Якщо Клієнт активував мобільний додаток, розпорядження авторизується через мобільний додаток.
4. Якщо Банк негайно після надання розпорядження інформує Клієнта про необхідність додаткового підтвердження розпорядження за допомогою телефонного сервісу або інтернет-сервісу, або іншим способом, встановленим Банком в рамках процесу авторизації, розпорядження вважається авторизованим, як тільки воно буде підтвержене Клієнтом.
5. Якщо розпорядження, про яке йдеться в абз. 4, не буде підтверджено протягом терміну, зазначеного в інформації, наданій Клієнту при розміщенні розпорядження, розпорядження вважається неавторизованим. Банк негайно інформує Клієнта за допомогою інтернет-сервісу або телефонного сервісу про розпорядження, щодо яких виявлено відсутність авторизації.
6. Розпорядження, зазначене в абз. 1, не виконується Банком, у наступних випадках:
 - 1) у особи, яка надає розпорядження, немає повноважень,
 - 2) невідповідності підпису на розпорядженні зразку підпису особи, яка надає розпорядження, надане в Банку, за умови, що Банк перевіряє відповідність зразку підпису,
 - 3) відсутності пред'явлення дійсного документа, що посвідчує особу, або інструмента, що вимагається Банком для автентифікації Клієнта,
 - 4) відсутності надання або несвоєчасного надання документів, необхідних у зв'язку з типом наданого розпорядження,
 - 5) відсутності належної автентифікації Клієнта,
 - 6) відсутності належно вираженої згоди в порядку, визначеному в абз. 1,
 - 7) зазначених у відповідному Договорі, за умови, що продукт або послуга, на які поширюється дія Договору, стали доступними в рамках послуги електронного банкінгу або послуги телефонного банкінгу.

§ 6th

Розпорядження, надані відповідно до ст. 7 Закону про банки, відповідають вимогам письмової форми в тій мірі, в якій вони пов'язані з банківською діяльністю.

§ 7th

1. Банк забезпечує можливість оплати товарів або послуг, пропонує іншими суб'єктами, через інтернет-сервіс або мобільний додаток, за допомогою авторизації через інтернет-сервіс або в мобільному додатку платіжних транзакцій, пов'язаних з придбанням товарів або послуг, ініційованих Клієнтом через веб-сайти або додатки продавців, з якими Банк уклав відповідні договори.
2. Виконання та здійснення Банком платіжної транзакції, зазначеної в абз. 1, відбувається негайно після її авторизації, зазначеної в абз. 1.

§ 8th

1. Банк, відповідаючи на запити постачальників, які надають доступ до інформації про рахунки, надає тільки інформацію про платіжні рахунки Клієнта, доступні онлайн, за винятком конфіденційних даних, що стосуються оплати. Банк не перевіряє згоду, надану Клієнтом постачальнику, який надає послугу доступу до інформації про рахунок.
2. Банк виконує розпорядження, ініційовані через постачальника послуги ініціювання платіжної транзакції, на аналогічній підставі, що й інші платіжні розпорядження. Банк не перевіряє згоду, надану Клієнтом постачальнику послуги ініціювання платіжної транзакції.
3. Банк надає Клієнту можливість надавати та відкликати згоду для цілей запитів в рамках підтвердження наявності суми на платіжному рахунку. Банк підтверджує наявність суми, в тому числі доступних коштів, лише тоді, коли платіжний рахунок доступний в режимі онлайн на момент запиту.
Якщо Банк з об'єктивно обґрунтованих і належним чином задокументованих причин, пов'язаних з несанкціонованим або незаконним доступом до платіжного рахунку постачальником, згаданим в абз. 1 і абз. 2, в тому числі з несанкціонованим ініціюванням платіжної транзакції, також на вимогу Клієнта, відмовляє постачальнику послуги, який надає доступ до інформації про рахунок, або постачальнику, який надає послугу ініціювання платіжної транзакції, в доступі до платіжних рахунків, Банк надає Клієнту інформацію про цей факт за допомогою послуги електронного банкінгу або телефонного банкінгу до відмови в доступі, і не пізніше, ніж одразу після такої відмови, але не пізніше робочого дня, наступного за днем такої відмови, за винятком випадків, коли надання такої інформації було б недоцільним з об'єктивно обґрунтованих міркувань безпеки або суперечить окремим положенням законодавства.

§ 9th

1. Клієнт може надавати розпорядження через послугу електронного банкінгу або телефонний сервіс цілодобово, за винятком періоду перерв, необхідних для консервації, технічного ремонту або відновлення правильного функціонування послуги електронного банкінгу або телефонної сервісу.
2. Розпорядження, надані за допомогою засобів дистанційного зв'язку, можуть бути надані Клієнтом в години, зазначені в Оголошенні, за винятком періоду перерв, необхідних для консервації, технічного ремонту або відновлення правильного функціонування засобів дистанційного зв'язку.
3. Інформація про виникнення перерв, зазначених у абз. 1 та абз. 2, повинна бути доступна на веб-сайті, в інтернет-сервісі, мобільному додатку або телефонному сервісі.

Розділ 4. Транзакції BLIK

§ 10th

1. Види транзакцій BLIK:
 - 1) ініційована за допомогою коду BLIK,
 - 2) ініційована без використання коду BLIK,
 - 3) ініційована при використанні чека BLIK,
 - 4) безконтактний платіж BLIK,
 - 5) переказ за номером телефону.
2. Клієнт проводить авторизацію на здійснення транзакцій BLIK одним із способів, зазначених у § 5 абз. 1 пкт. 4-6.
3. Транзакції BLIK списуються з платіжного рахунку, обраного Клієнтом у мобільному додатку, в день їх здійснення.
4. Транзакції BLIK здійснюються з дотриманням лімітів, зазначених в § 23.
5. У частині, не врегульованій в Детальних умовах, розрахунки за транзакціями BLIK здійснюються відповідно до правил, зазначених у відповідному Договорі для платіжного рахунку, обраного Клієнтом, зазначеного в абз. 3.
6. Банк може встановити блокування коштів на платіжному рахунку, зазначеному в абз. 3, у зв'язку з нерозрахованими транзакціями BLIK, зазначеними в абз. 1 пкт. 1-4.
7. Блокування, зазначене в абз. 6 скасовується після проведення розрахунків за транзакціями BLIK або через 7 днів з дати їх встановлення, якщо Банк не отримає підтвердження проведення розрахунків за цією транзакцією. Якщо Банк не отримує підтвердження розрахунків за транзакцією BLIK протягом 7 днів, Банк може стягнути з Клієнта суму цієї транзакції та належні оплати та комісії пізніше, після отримання підтвердження розрахунків за транзакцією BLIK.
8. Банк списує кошти з платіжного рахунку за транзакцією BLIK негайно після того, як Банк отримує транзакцію для розрахунку.
9. Банк надає детальний опис функціональності транзакції BLIK в Оголошенні.

§ 11th

Транзакція BLIK, ініційована кодом BLIK, використовується для здійснення:

- 1) платежів, де передбачена така можливість, а також у пунктах і пристроях, позначених знаком прийому BLIK,
- 2) виплат готівки в банкоматах, позначених знаком прийому BLIK,
- 3) внесення готівки у вплатаматах, позначених знаком прийому BLIK.

§ 12th

1. Транзакція BLIK, ініційована без використання коду BLIK, використовується для здійснення платежів, для яких передбачена така можливість. Ця транзакція буде виконана тільки в тому випадку, якщо Клієнт попередньо погодився здійснювати ініційовані транзакції BLIK без коду BLIK в мобільному додатку.
2. Згоду, зазначену в абз. 1, Клієнт може відкликати в мобільному додатку або в інтернет-сервісі.
3. В особливих випадках, пов'язаних з вимогами безпеки, незважаючи на згоду Клієнта, зазначену в абз. 1, Банк може вимагати введення коду BLIK або авторизації транзакцій BLIK в мобільному додатку.

§ 13th

1. Банк забезпечує в мобільному додатку можливість створення чеку BLIK із зазначенням суми та строку дії, при цьому Банк може обмежити кількість чеків BLIK, дійсних одночасно. Інформація про максимальну кількість одночасно створених та дійсних чеків BLIK доступна на веб-сайті.
2. Використання чека BLIK вимагає, щоб код чека BLIK був доступний Клієнту в мобільному додатку та щоб Клієнт встановив пароль для чеків BLIK.
3. Виконання платіжної транзакції за допомогою чека BLIK вимагає використання Клієнтом або третьою особою, уповноваженою Клієнтом на використання чека BLIK, коду чека BLIK та пароля для чека BLIK. Чек BLIK може бути використаний один раз на суму, зазначену Клієнтом.
4. Після авторизації створення чека BLIK на рахунку Клієнта встановлюється блокування на суму чека BLIK.
5. Блокування, зазначене в абз. 4, закінчується в день закінчення терміну дії чека BLIK або в день авторизації транзакції, для якої був використаний чек BLIK, відповідно до § 10 абз. 6.
6. У випадку різниці між фактичною сумою транзакції та сумою чека BLIK, транзакція розраховується з урахуванням цієї різниці. Сума транзакції не повинна перевищувати суму, зазначену Клієнтом.

§ 14th

1. Здійснити безконтактний платіж BLIK можна в пунктах зі знаком прийому BLIK або Mastercard.
2. Функція безконтактної оплати BLIK може бути активована або деактивована Клієнтом у будь-який час у мобільному додатку.
3. Безконтактний платіж BLIK, здійснений в іноземній валюті, перераховується платіжною організацією Mastercard в польську валюту за курсом обміну валют, встановленим платіжною організацією Mastercard станом на день здійснення платежу. Інформація про курси обміну валют, що застосовуються платіжною організацією Mastercard, доступна на веб-сайті.
4. Клієнт авторизує безконтактний платіж BLIK, піднісши мобільний пристрій до безконтактного зчитувача терміналу.
5. Часом надходження платіжного доручення вважається час надходження доручення до Банку.

§ 15th

1. У разі переказу за номером телефону за допомогою мобільного додатку Клієнт зобов'язаний вказати:
 - 1) номер платіжного рахунку, з якого буде списано кошти,
 - 2) дані одержувача відповідно до вимог доручення,
 - 3) номер мобільного телефону одержувача,
 - 4) суму,
 - 5) назву.
2. Номер телефону, зазначений у абз. 3 пкт. 1, повинен належати оператору мережі мобільного зв'язку, який працює на території Республіки Польща або в одній з країн, перелічених на веб-сайті.
3. Переказ за номером телефону буде виконано за умови, що наданий Клієнтом номер телефону одержувача зареєстрований в системі BLIK і прив'язаний до платіжного рахунку одержувача.
4. Часом отримання платіжного доручення вважається час, коли доручення отримано Банком.

Розділ 5. Правила безпеки

§ 16th

1. Банк застосовує механізми, що забезпечують безпеку користування послугою електронного банкінгу та послугою телефонного банкінгу.

2. При встановленні Користувача Клієнт зобов'язаний ознайомити Користувача з правилами користування послугою електронного банкінгу та послугою телефонного банкінгу, в тому числі з правилами безпеки.
3. Банк зобов'язаний постійно реєструвати в доказових цілях розпорядження, надані в рамках послуги електронного банкінгу, послуги телефонного банкінгу та на веб-сайті.
4. Записи розмов Клієнта з Банком за допомогою послуги електронного банкінгу та телефонного банкінгу є власністю Банку. Записи є конфіденційними і можуть бути використані лише у зв'язку з розглядом рекламаций, підготовчим провадженням, судовим та адміністративним провадженням, а також в обсязі, необхідному для здійснення нагляду за діяльністю Банку в межах, передбачених загальноприйнятим законодавством. Банк інформує клієнта про запис розмов.

§ 17th

1. Клієнт зобов'язаний користуватися послугою електронного банкінгу та послугою телефонного банкінгу відповідно до Детальних умов.
2. Клієнт зобов'язаний користуватися послугою електронного банкінгу та послугою телефонного банкінгу, використовуючи індивідуальні автентифікаційні дані.
3. Автентифікація може полягати у відповідях на контрольні запитання, які Банк ставить Клієнту.
4. Клієнт зобов'язаний зберігати конфіденційність інформації, що забезпечує безпечне користування послугою електронного банкінгу або послугою телефонного банкінгу.
5. Клієнт зобов'язаний:
 - 1) не ділитися та не розголошувати індивідуальні автентифікаційні дані, не передавати їх іншим особам, за винятком випадків, передбачених законом, з урахуванням § 13 абз. 3,
 - 2) користуватися послугою електронного банкінгу та послугою телефонного банкінгу у безпечний спосіб, зокрема, безпечно входити та виходити з системи, завершувати телефонну розмову, не використовувати програми автоматизації на електронних пристроях, що використовуються для користування послугою електронного банкінгу та послугою телефонного банкінгу, а також не використовувати додатки та інші механізми, які дозволяють зберігати дані на таких пристроях.
6. Доступ до інформації про рахунок, ініціювання платіжних транзакцій або підтвердження наявності суми на платіжному рахунку здійснюється з використанням індивідуальних автентифікаційних даних.
7. Клієнт зобов'язаний належним чином захистити пристрої та програмне забезпечення, зазначені в § 3 пкт. 3-8, за допомогою яких він користується послугою електронного банкінгу та послугою телефонного банкінгу, використовуючи:
 - 1) лише легальне програмне забезпечення, підтримуючи його в актуальному стані та встановлюючи системні виправлення відповідно до рекомендацій виробників,
 - 2) сучасне антивірусне та антиспамове програмне забезпечення, а також брандмауер,
 - 3) останні версії інтернет-браузерів,
 - 4) паролі, що захищають від несанкціонованого доступу до електронного пристрою третіх осіб.
8. Банк рекомендує бути в курсі інформації про детальний опис дій, які Клієнт повинен вжити для забезпечення безпеки доступу до послуги електронного банкінгу та послуги телефонного банкінгу, що надається на веб-сайті та в телефонному сервісі.
9. Клієнту забороняється надавати через послугу електронного банкінгу та послугу телефонного банкінгу зміст протиправного характеру.
10. У випадках, пов'язаних з вимогами безпеки, Банк може вимагати від Клієнта відправити SMS-повідомлення для перевірки автентичності номера мобільного телефону Клієнта, пов'язаного з його мобільним пристроєм. Якщо Клієнт не надішле SMS-повідомлення, це може призвести до необхідності повторної активації мобільного додатку. Оплата за відправлення SMS-повідомлень стягується з Клієнта за тарифом оператора мобільного зв'язку, що обслуговує його номер мобільного телефону.
11. Якщо клієнт не входив у мобільний додаток протягом щонайменше 6 місяців з дати останнього входу, з міркувань безпеки може виникнути необхідність повторної активації мобільного додатку.
12. Відсутність верифікації або входу в систему, як зазначено в абз. 10 та абз. 11, призведе до неможливості отримання платежів в рамках послуги переказу за номером телефону, зазначеною в § 10 абз. 1 пкт. 5 та § 15.

§ 18th

1. Клієнт зобов'язаний негайно повідомити Банк про втрату, крадіжку, привласнення або несанкціоноване використання індивідуальних автентифікаційних даних або мобільного пристрою з встановленим мобільним додатком, або про несанкціонований доступ до послуги електронного банкінгу або послуги телефонного банкінгу:
 - 1) в телефонному сервісі за номерами телефонів, які доступні 24 години на добу, вказаними на веб-сайті, або
 - 2) у відділеннях Банку, актуальний перелік яких розміщено на веб-сайті, або
 - 3) через інтернет-сервіс.
2. Негайно після отримання повідомлення, зазначеного в абз. 1, Банк блокує можливість використання послуги електронного банкінгу та послуги телефонного банкінгу.
3. У разі підозри на крадіжку, привласнення, несанкціоноване використання індивідуальних автентифікаційних даних або мобільного пристрою з встановленим мобільним додатком, або несанкціонованого доступу до послуги електронного банкінгу та послуги телефонного банкінгу, Банк рекомендує негайно подати заяву про підозру у вчиненні кримінального правопорушення до правоохоронних органів.
4. Банк може вимагати від Клієнта письмово підтвердити настання подій, зазначених у абз. 1, та вказати обставини, за яких такі події відбулися або стали відомими.

§ 19th

1. Клієнт зобов'язаний негайно повідомити Банк про всі виявлені неавторизовані, невиконані, неправильно ініційовані або виконані платіжні транзакції в порядку, зазначеному в § 25 абз. 1. Якщо Клієнт не повідомить Банк про виявлені неавторизовані, невиконані або неналежним чином виконані платіжні транзакції протягом 13 місяців з дня списання коштів з рахунку або з дня, коли платіжна транзакція мала бути виконана, вимоги Клієнта до Банку щодо неавторизованих, невиконаних або неналежним чином виконаних платіжних транзакцій припиняють свою дію.
2. У разі виникнення несанкціонованої платіжної транзакції Банк зобов'язаний невідкладно, але не пізніше, ніж до кінця наступного робочого дня після виявлення несанкціонованої платіжної транзакції, за допомогою якої було списано кошти з рахунку Клієнта, або після отримання відповідного повідомлення, за винятком випадків, коли Банк має обґрунтовані та належним чином задокументовані підстави підозрювати шахрайство і письмово інформує про це правоохоронні органи, повернути Клієнту суму неавторизованої платіжної транзакції або відновити рахунок Клієнта до стану, в якому він був би, якби неавторизована платіжна транзакція не відбулася, за винятком випадків, коли Клієнт не дотримався терміну повідомлення, зазначеного в абз. 1. Що стосується зарахування коштів на рахунок, то дата валютування не повинна бути пізнішою за дату, коли сума була списана.
3. Клієнт несе відповідальність за несанкціоновані платіжні транзакції в межах суми, яка є польським еквівалентом 50 EUR, перерахованим за середнім обмінним курсом, оголошеним Національним банком Польщі, чинним на день виконання платіжної транзакції, якщо несанкціонована платіжна транзакція є наслідком:
 - 1) використання платіжного інструменту, втраченого Клієнтом або викраденого у Клієнта,
 - 2) привласнення платіжного інструменту.
4. Положення абз. 3 не застосовуються, якщо:
 - 1) Клієнт не мав можливості встановити факт втрати, крадіжки або незаконного привласнення платіжного інструменту до здійснення платіжної транзакції, за винятком випадків, коли Клієнт діяв навмисно, або

- 2) втрата платіжного інструменту до здійснення платіжної транзакції була спричинена дією або бездіяльністю з боку Банку або особи, яка надає послуги Банку, зазначеною в ст. 6 абз. 10 Закону.
5. Клієнт несе повну відповідальність за несанкціоновані платіжні транзакції, якщо він навмисно або через умисну чи грубу необережність порушив хоча б одне із зобов'язань, зазначених у § 17, абз. 1-5 та § 18, абз. 1.
6. Після повідомлення, про яке йдеться в § 18 абз. 1, Клієнт не несе відповідальності за несанкціоновані платіжні транзакції, за винятком випадків, коли Клієнт навмисно спричинив їх виникнення.
7. Якщо Банк не надає повідомлення в порядку, визначеному в § 18 абз. 1, Клієнт не несе відповідальності за несанкціоновані платіжні транзакції, за винятком випадків, коли Клієнт навмисно спричинив їх виникнення.
8. Якщо Банк не вимагає сильної автентифікації, Клієнт не несе відповідальності за несанкціоновані платіжні транзакції, за винятком випадків, коли він діяв навмисно.
9. Якщо платіжне розпорядження надає безпосередньо Клієнт, Банк несе відповідальність за невиконання або неналежне виконання платіжної транзакції відповідно до абз. 10 та абз. 20, якщо він не доведе, що на рахунок постачальника Одержувача було зараховано кошти відповідно до закону. Банк не несе відповідальності, якщо 13-місячний строк, зазначений у абз. 1, закінчився.
10. Відповідальність Банку за невиконання або неналежне виконання платіжної транзакції виключається у разі настання форс-мажорних обставин або якщо невиконання або неналежне виконання платіжного розпорядження впливає з інших положень законодавства.
11. Якщо Банк несе відповідальність згідно з абз. 9, він негайно відновлює стан рахунку до стану, який існував би, якби не відбулося невиконання або неналежне виконання платіжної транзакції. Що стосується зарахування коштів на рахунок, то дата валютування не повинна бути пізнішою за дату списання суми з рахунку.
12. Якщо Клієнт подає платіжне розпорядження постачальнику послуги ініціювання платіжної транзакції, Банк повертає Клієнту суму невиконаної або неналежним чином виконаної платіжної транзакції та, за необхідності, відновлює рахунок Клієнта, з якого було списано кошти, до стану, в якому він був би, якби неналежне виконання не відбулося.
13. Якщо платіжне розпорядження ініційовано Одержувачем або через нього, якщо постачальник Одержувача не несе відповідальності за невиконання або неналежне виконання платіжної транзакції відповідно до закону, Банк несе відповідальність з урахуванням строку, зазначеного в абз. 1. До відповідальності банку застосовуються положення абз. 10 та абз. 11 відповідно. Банк не несе відповідальності, якщо доведе, що постачальник Одержувача отримав суму відповідної платіжної транзакції, навіть якщо платіжна транзакція була здійснена із запізненням.
14. Відповідальність Банку, зазначена в абз. 9 та абз. 13, включає в себе також оплати та комісії, що стягуються з Клієнта в результаті невиконання або неналежного виконання платіжної транзакції.
15. Клієнт має право протягом 8 тижнів з дня списання коштів з рахунку подати до Банку заяву про повернення суми авторизованої безготівкової платіжної транзакції, ініційованої Одержувачем або через Одержувача в якості посередника, яка вже виконана, якщо дотримані всі наведені нижче умови:
 - 1) точна сума платіжної транзакції не була вказана під час авторизації, та
 - 2) сума платіжної транзакції перевищує суму, на яку Клієнт міг би розраховувати, беручи до уваги тип і вартість попередніх платіжних транзакцій, умови, що містяться в договорі рахунку, та відповідні обставини справи.
16. На вимогу Банку Клієнт зобов'язаний представити фактичні обставини, що підтверджують виконання умов, зазначених у абз. 15. Клієнт не може посилається на причини, пов'язані з обміном валюти, якщо був застосований курс обміну валюти відповідно до Договору.
17. Протягом 10 робочих днів з дня отримання запиту, зазначеного в абз. 15, Банк або повертає на рахунок повну суму платіжної транзакції, або надає обґрунтування відмови в поверненні коштів із зазначенням органів, до яких Клієнт може звернутися, якщо він не згоден з наданим обґрунтуванням.
18. Клієнт не має права на відшкодування, про яке йдеться в абз. 15, якщо він дав згоду на виконання платіжної транзакції безпосередньо Банку і інформація про майбутню платіжну транзакцію була доставлена або надана Клієнту Банком або Одержувачем в узгодженому порядку, принаймні, за 4 тижні до дати виконання платіжного розпорядження.
19. Якщо наданий Клієнтом унікальний ідентифікатор є невірним, Банк не несе відповідальності за невиконання або неправильне виконання платіжного розпорядження відповідно до положень закону, але на вимогу Клієнта вживає заходів щодо стягнення суми платіжної транзакції в порядку, зазначеному в законі.
20. Якщо Банк доведе обставини, зазначені в абз. 5, або факт авторизації платіжної транзакції, Банк має право утримати з рахунку Клієнта суму, яку Банк зарахував на цей рахунок в результаті повідомлення, зазначеного в абз. 2, про що Банк повідомить Клієнта в порядку, передбаченому в § 25 абз. 9. В результаті цього списання з рахунку Клієнта може виникнути прострочена заборгованість.

§ 20th

1. Клієнт повинен надати Банку номер телефону та адресу електронної пошти (якщо це необхідно для виконання розпоряджень Клієнта), за якими банк може зв'язатися з Клієнтом з метою забезпечення безпеки користування послугою електронного банкіngu та послугою телефонного банкіngu.
2. Клієнт зобов'язаний негайно повідомляти Банк про будь-які зміни власних персональних даних та контактних даних встановлених Користувачів, засвідчуючи їх у випадку персональних даних відповідними документами. Відсутність актуалізації номера телефону або адреси електронної пошти унеможливить виконання Банком розпоряджень Клієнта через послугу електронного банкіngu або послугу телефонного банкіngu, за умови, що номер телефону або адреса електронної пошти є необхідними для виконання розпоряджень Клієнта.
3. Зміну даних, зазначених у абз. 2, Клієнт може надати за допомогою послуги електронного банкіngu або послуги телефонного банкіngu, якщо Договором не передбачено інше і Банк не допускає такий спосіб зміни даних.
4. Банк приймає від Користувачів повідомлення про зміну даних в обсязі, що їх стосується.

§ 21st

1. Банк залишає за собою право повністю або частково заблокувати доступ до послуги електронного банкіngu або послуги телефонного банкіngu з обґрунтованих причин, пов'язаних з безпекою доступу до цих послуг (наприклад, у випадку, якщо Клієнт не оновив у Банку документ, що посвідчує особу) або у зв'язку з підозрою в несанкціонованому використанні доступу до послуги електронного банкіngu або послуги телефонного банкіngu або умисному здійсненні несанкціонованої платіжної транзакції з використанням доступу до послуги електронного банкіngu або послуги телефонного банкіngu.
2. У випадку, якщо використання послуги електронного банкіngu або послуги телефонного банкіngu пов'язане з кредитом, наданим Клієнту за Договором, Банк залишає за собою право повністю або частково заблокувати доступ до послуги електронного банкіngu або послуги телефонного банкіngu в обсязі, пов'язаному з використанням Клієнтом наданого Клієнту кредиту, у зв'язку з підвищенням ризику втрати кредитоспроможності Клієнта.
3. Банк за допомогою послуги електронного банкіngu, послуги телефонного банкіngu або за телефоном інформує Клієнта про блокування доступу до послуги електронного банкіngu або послуги телефонного банкіngu до блокування або, якщо це неможливо, негайно після блокування, якщо тільки надання такої інформації не було б невиправданим з міркувань безпеки або не було б заборонено законом.
4. Блокування зберігається до тих пір, поки не зникне причина, з якої воно було зроблено.
5. Клієнт може самостійно заблокувати доступ до послуги електронного банкіngu або послуги телефонного банкіngu.

§ 22nd

- У випадку підозри або фактичного шахрайства або загрози для безпеки, Банк може зв'язатися з Клієнтом через захищені канали зв'язку:
 - інтернет-сервіс,
 - мобільний додаток,
 - за телефоном - у разі виникнення будь-яких сумнівів щодо особи, яка звертається від імені Банку, Клієнт повинен перервати розмову та самостійно ініціювати телефонний дзвінок до Банку.
- Якщо Клієнт виявляє ризик для безпеки, Клієнт може звернутися до Банку:
 - через телефонний сервіс за номерами телефонів, які доступні 24 години на добу, вказаними на веб-сайті, або
 - у відділеннях Банку, актуальний перелік яких розміщено на веб-сайті, або
 - через інтернет-сервіс.
- Інформація про контактні дані Банку розміщена на веб-сайті.

§ 23rd

- Банк встановлює види та розмір максимальних лімітів платіжних транзакцій, які можуть бути здійснені за допомогою послуги електронного банкінгу.
- З урахуванням абз. 1, Клієнт може для платіжних рахунків, власником яких він є, встановити:
 - добовий ліміт на суму платіжних транзакцій, здійснених за допомогою інтернет-сервісу або телефонного сервісу,
 - ліміт на платіжні транзакції, ініційовані за допомогою послуги ініціювання платіжних транзакцій.
- Банк встановлює види лімітів за замовчуванням для платіжних транзакцій, які можуть бути здійснені за допомогою мобільного додатку:
 - денний ліміт на суму платіжних транзакцій,
 - денний ліміт на кількість платіжних транзакцій.
- Після активації Клієнтом мобільного додатку застосовуються ліміти, зазначені в абз. 3.
- Ліміти, зазначені в абз. 2 та абз. 3, можуть бути змінені Клієнтом у будь-який час, якщо інше не передбачено відповідним Договором.
- Банк інформує Клієнта про розмір та види лімітів, зазначених у абз. 1 та абз. 3, у Оголошенні на тривалому носії.

Розділ 6. Внесення змін до Детальних умов

§ 24th

- Банк має право вносити зміни до Детальних умов у випадку:
 - введення нових, скасування або зміни загальноприйнятих положень законодавства, що стосуються Детальних умов, в тій мірі, в якій це відображає зміну таких положень,
 - розширення, зміни або обмеження функціональності послуг, зміни правил користування послугами Клієнтом, впровадження нових послуг, відмови від певних видів діяльності, які є предметом послуг, що надаються Банком, які впливають на положення Детальних умов, якщо зміна є результатом розвитку пропозиції Банку, при цьому інші наявні функціональні можливості забезпечують належне функціонування послуг, зазначених у Детальних умовах, відповідно до їх основного призначення,
 - винесення судових постанов або рішень, рекомендацій чи вказівок Національного банку Польщі, Комісії з фінансового нагляду чи інших органів державного управління, що стосуються Банку, які впливають на положення Детальних умов, в тій мірі, в якій вони відображають винесені судові постанови або рішення, рекомендації чи вказівки Національного банку Польщі, Комісії з фінансового нагляду чи інших органів державного управління,
 - необхідності виправлення Банком описок або внесення інших порядкових змін, за умови, що це не призведе до збільшення обсягу обов'язків Клієнта або зменшення обсягу його прав.
- Банк надає Клієнту інформацію про зміни, зазначені в абз. 1, в паперовій формі або на іншому тривалому носії.
- Інформація про зміни Детальних умов надається Клієнту не пізніше, ніж за 2 місяці до запропонованої дати набрання чинності, із зазначенням дати набрання ними чинності, а також інформації про правові підстави для внесення змін та фактичні обставини, що їх спричинили.
- Повідомляючи про зміни, Банк також повідомляє про наступне:
 - Клієнт має право до дати передбачуваного набрання чинності змінами розірвати Договір в обсязі, визначеному Детальними умовами, без сплати будь-яких оплат з настанням дії з дати інформування Клієнта про зміни, але не пізніше дати, з якої ці зміни мали б бути застосовані,
 - якщо Клієнт не заперечує проти змін до дати набрання ними чинності, вважається, що Клієнт погодився з ними,
 - якщо Клієнт заперечує проти запропонованих Банком змін, але не розриває Договір в обсязі, визначеному Детальними умовами, Договір в обсязі, що регулюється Детальними умовами, розривається в день, що передує даті набрання чинності запропонованими змінами, без стягнення оплат.
- Якщо до запропонованої дати набрання чинності змінами до Детальних умов Клієнт не надасть письмового повідомлення про розірвання Договору в обсязі, визначеному Детальними умовами, або не висловить заперечень, зміни до Детальних умов вважаються прийнятими та набувають чинності з дати, зазначеної в інформації, наданій Банком Клієнту.

Розділ 7. Порядок подання та розгляду скарг

§ 25th

- Клієнти можуть подавати скарги щодо продуктів або послуг, які надаються Банком:
 - у письмовій формі - особисто у відділенні або поштою, або на електронну адресу, після її створення та внесення до бази даних електронних адрес, відповідно до Закону про електронну доставку,
 - усно - за телефоном або особисто до протоколу під час візиту у відділенні,
 - в електронному вигляді - в інтернет-сервісі в послугу електронного банкінгу.
- Актуальні номери телефонів та адреси, за якими Клієнт може подати скаргу, вказані на веб-сайті. Їх також можна отримати у відділеннях.
- У скаргі повинні бути вказані ідентифікаційні дані Клієнта (ім'я, прізвище, номер PESEL), актуальні адресні дані і, якщо можливо, номер банківського рахунку Клієнта або платіжної картки Клієнта, до яких відноситься скарга, а також зміст заперечення щодо продуктів або послуг, наданих Банком.
- Банк має право вимагати від Клієнта надання додаткової інформації або документів, якщо їх отримання необхідне для розгляду скарги.
- Скарга, надана одразу після того, як Клієнт висловив заперечення, полегшить та прискорить належний розгляд скарги Банком.
- На вимогу Клієнта Банк письмово або в інший погоджений з Клієнтом спосіб підтверджує факт надання Клієнтом скарги.
- Банк розглядає скаргу невідкладно, з урахуванням абз. 8, у строк, що не перевищує 30 днів з дати отримання скарги. В особливо складних випадках, які унеможливають розгляд скарги та надання відповіді у строк, зазначений у попередньому реченні, Банк інформує Клієнта про очікуваний строк надання відповіді, який не може перевищувати 60 днів з дати отримання

- рекламації. Для того, щоб Банк дотримався строків, зазначених у попередніх реченнях, Банку достатньо надіслати відповідь до їх закінчення.
8. Банк відповідає на рекламації щодо прав та обов'язків, передбачених Законом про платіжні послуги, у строк, що не перевищує 15 робочих днів з дня їх отримання. В особливо складних випадках, які унеможливають розгляд рекламації та надання відповіді у вищезазначений строк, Клієнт буде поінформований про очікуваний строк надання відповіді, який не може перевищувати 35 робочих днів з дати отримання рекламації. Для того, щоб Банк дотримався строків, зазначених у попередніх реченнях, достатньо, щоб відповідь була надіслана до їх закінчення, а у випадку письмових відповідей - надана у відділенні призначеного оператора у розумінні ст. 3 пкт. 13 Закону про поштові послуги.
 9. Після розгляду рекламації, відповідно до абз. 10, Клієнт буде поінформований про результати розгляду в письмовій формі або - на вимогу Клієнта - електронною поштою.
 10. Відповідь на рекламацію, зазначену в абз. 8, буде надана або в паперовому вигляді, або, на прохання Клієнта, за допомогою іншого тривалого носія інформації, зокрема, електронною поштою.
 11. Клієнт має право вирішувати будь-які спори з Банком у досудовому порядку. Органами, уповноваженими вирішувати спори, є:
 - 1) Банківський споживчий арбітраж при Польській банківській асоціації, що діє відповідно до регламенту, доступного на веб-сайті www.zbp.pl,
 - 2) Фінансовий омбудсмен, до якого можна звернутися відповідно до процедури, зазначеної на веб-сайті www.rf.gov.pl, після вичерпання процедури рекламації.
 12. Клієнт має право скористатися позасудовим врегулюванням спору щодо договору, укладеного через Інтернет, послугу електронного банкіngu або послугу телефонного банкіngu, за допомогою платформи ODR, що діє в країнах Європейського Союзу, яка доступна на веб-сайті за наступною адресою: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
 13. Клієнт також має можливість звернутися за допомогою до відповідного Районного (міського) омбудсмена з питань захисту прав споживачів.
 14. Незважаючи на описану вище процедуру подання та розгляду рекламації, Клієнт завжди має право подати позов до компетентного суду загальної юрисдикції.
 15. Всі рекламації розглядаються Банком з найбільшою ретельністю, старанністю та в найкоротші строки.

Розділ 8. Інші положення

§ 26th

Інформація про функції, які надає послуга електронного банкіngu або послуга телефонного банкіngu, наведена на веб-сайті.

§ 27th

1. Клієнт може скористатися факультативними послугами, що надаються Банком за допомогою послуги електронного банкіngu або послуги телефонного банкіngu.
2. Інформація про факультативні послуги, що надаються Банком, зазначається в Оголошенні.
3. Банк має право припинити надання факультативних послуг у випадку, якщо їх надання на існуючих умовах більше не є можливим внаслідок суттєвої зміни умов або припинення надання телекомунікаційних, поштових, кур'єрських, інформаційних, платіжних та розрахункових послуг, необхідних для надання цих послуг їх постачальниками, виведення з використання інформаційних додатків, необхідних для надання факультативних послуг, або з інших важливих причин, що перешкоджають Банку надавати ці послуги відповідно до положень законодавства.
4. Банк інформує Клієнта про припинення надання факультативної послуги за два місяці до її початку.
5. Клієнт може відмовитися від факультативної послуги в будь-який час, подавши розпорядження через послугу електронного банкіngu або послугу телефонного банкіngu.

§ 28th

1. Банк може через свою послугу електронного банкіngu або послугу телефонного банкіngu надавати Клієнтам можливість користуватися послугами або продуктами третіх осіб.
2. Індивідуальні ідентифікаційні дані можуть бути використані Клієнтом для укладення договорів та надання розпорядження щодо користування послугами або продуктами, зазначеними в абз.1, про що Банк інформує в Оголошенні.

§ 29th

Протягом терміну дії Договору Клієнт має право вимагати доступу до положень Договору, Детальних умов або інформації, визначеної ст. 27 Закону в паперовій формі або на іншому тривалому носії. Банк може, за згодою Клієнта, надати ці документи та інформацію, опублікувавши їх на веб-сайті або інтернет-сервісі, за умови, що веб-сайт або інтернет-сервіс надають доступ до них протягом періоду, відповідного для цілей надання цієї інформації, і дозволяють відтворення наданої інформації без змін.

§ 30th

1. Положення Детальних умов залишаються чинними до дати розірвання або закінчення терміну дії останнього Договору, з урахуванням положень абз. 2.
2. Банк надає інформацію, зазначену в ст.27, ст. 29 абз. 1 та абз. 5, ст. 31 абз. 1 та ст. 32 абз. 1 Закону, в Оголошенні на тривалому носії, а також після припинення або закінчення строку дії останнього Договору.
3. За відсутності в Договорі положень про можливість його припинення або розірвання, Клієнт має право розірвати Договір в частині користування послугою електронного банкіngu або послугою телефонного банкіngu за цим Договором.
4. Строк повідомлення про розірвання, зазначений у абз.3, становить один місяць і відраховується від дати вручення Банку повідомлення про розірвання Договору. Сторони можуть домовитися про скорочення строку повідомлення про розірвання.
5. Клієнт зобов'язаний надати повідомлення про розірвання Договору, зазначене в абз. 3, у письмовій формі.
6. Банк може припинити можливість користування послугою електронного банкіngu або послугою телефонного банкіngu тільки з наступних важливих причин:
 - 1) втрата Клієнтом повної правоздатності, якщо для користування послугою електронного банкіngu або послугою телефонного банкіngu Банку необхідна повна правоздатність,
 - 2) відсутність можливості Банку виконати свої зобов'язання у зв'язку із застосуванням заходів фінансової безпеки, передбачених, зокрема, Законом про запобігання відмиванню коштів та фінансуванню тероризму, зокрема через:
 - a) ненадання Клієнтом необхідної інформації або документів, які вимагаються згідно із заходами фінансової безпеки, що застосовуються Банком,
 - b) нездатність Банку повністю ідентифікувати характер та мету платіжних транзакцій, що здійснюються Клієнтом через Банк,
 - 3) використання Клієнтом послуги електронного банкіngu або послуги телефонного банкіngu для відмивання коштів та фінансування тероризму,
 - 4) отримано обґрунтовану підозру, що послуга електронного банкіngu або послуга телефонного банкіngu використовується для вчинення інших злочинів, ніж ті, що зазначені в пкт. 3,
 - 5) Клієнт потрапляє під дію національних або міжнародних санкцій або ембарго, встановлених Польщею, Європейським Союзом, Організацією Об'єднаних Націй або Сполученими Штатами Америки,
 - 6) надання Клієнтом неправдивої інформації або приховування правди щодо інформації, яку Клієнт відповідно до законодавства зобов'язаний надавати Банку як суб'єкту, що надає послугу електронного банкіngu або послугу телефонного банкіngu,

- 7) використання Клієнтом послуги електронного банкінгу або послуги телефонного банкінгу у спосіб, що суперечить їх природі або соціально-економічному призначенню, у тому числі використання послуги електронного банкінгу або послуги телефонного банкінгу для здійснення розрахунків, пов'язаних із здійсненням підприємницької або комерційної діяльності,
 - 8) відсутність можливості Банку продовжувати надавати послугу електронного банкінгу або послугу телефонного банкінгу на існуючих умовах, внаслідок суттєвої зміни умов або припинення надання телекомунікаційних, поштових, кур'єрських, інформаційних, платіжних, розрахункових послуг, необхідних для надання цих послуг їх постачальниками, виведення з експлуатації ІТ-додатків, необхідних для надання послуги електронного банкінгу або послуги телефонного банкінгу, або з інших важливих причин, що не дозволяють Банку надавати послуги електронного банкінгу або послуги телефонного банкінгу відповідно до положень законодавства.
7. У випадках, зазначених у абз. 6, строк повідомлення про розірвання становить два місяці і відраховується від дня, наступного за днем, коли Банк вручив Клієнту повідомлення про розірвання Договору.
 8. Банк припиняє надання послуги електронного банкінгу або послуги телефонного банкінгу в письмовій формі із зазначенням причин припинення.

§ 31st

1. Органом державного управління, який здійснює нагляд за діяльністю Банку, є Комісія з фінансового нагляду.
2. Клієнт має право подати скаргу до Комісії з фінансового нагляду щодо дій Банку, якщо ці дії порушують положення законодавства.
3. До визначення суду, компетентного вирішувати спори, що виникають у зв'язку з наданням Банком послуги електронного банкінгу або послуги телефонного банкінгу, а також у зв'язку з поданням Клієнтами декларацій, застосовуються загальноприйняті положення законодавства.
4. Мовою, що використовується у питаннях, охоплених Детальними умовами, є польська мова.