

**ПОДРОБНЫЕ УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ  
ЭЛЕКТРОННОГО БАНКИНГА И УСЛУГИ ТЕЛЕФОННОГО  
БАНКИНГА, А ТАКЖЕ ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЙ В АО «РКО  
BANK POLSKI»**

---



**Содержание**

Раздел 1. Общие положения .....	2
Раздел 2. Предоставление услуги электронного банкинга или услуги телефонного банкинга .....	3
Раздел 3. Подача распоряжений.....	4
Раздел 4. BLIK-транзакции .....	5
Раздел 5. Правила безопасности.....	5
Раздел 6. Внесение изменений в Подробные условия .....	8
Раздел 7. Процедура подачи и рассмотрения претензий.....	8
Раздел 8. Прочие положения .....	9

## Раздел 1. Общие положения

### § 1.

1. Подробные условия предоставления услуги электронного банкинга, услуги телефонного банкинга и подачи заявлений в АО «PKO Bank Polski», далее именуемые «Подробные условия», определяют:
  - 1) правила обслуживания клиентов Банком посредством услуги электронного банкинга и услуги телефонного банкинга,
  - 2) правила подачи клиентами заявлений в Банк,
  - 3) правила проведения и расчетов по сделкам BLIK.
2. В части, не урегулированной в Подробных условиях, применяются положения соответствующего Договора.
3. Подробные условия заменяют положения, ранее содержащиеся в «Правилах бесконтактных платежей BLIK».

### § 2.

1. Под используемыми в Подробных условиях определениями следует понимать:
  - 1) **мобильное приложение** - услуга электронного банкинга в виде приложения Банка, установленного Клиентом в процессе его активации на мобильном устройстве, позволяющая Клиенту обслуживать продукты и услуги Банка,
  - 2) **авторизация** - согласие на выполнение распоряжения, посредством электронного банкинга или услуги телефонного банкинга, которому предшествует аутентификация или сильная аутентификация Клиента или Пользователя,
  - 3) **чек BLIK**- услуга в мобильном приложении, позволяющая совершить платежную операцию, использование которой требует применения кода чека BLIK и установления пароля для чеков BLIK,
  - 4) **распоряжение** - заявления воли или знаний, включая платежные распоряжения, сделанные Клиентом или Пользователем,
  - 5) **платежное распоряжение (платежное поручение)** - распоряжение, на основании которого Банк осуществляет платежную операцию,
  - 6) **рабочий день** - день с понедельника по пятницу, который не является законно выходным днем,
  - 7) **пароль для чеков BLIK**- индивидуальная учетная информация в виде конфиденциального ряда символов, генерируемая мобильным приложением,
  - 8) **индивидуальные данные аутентификации** - индивидуальные данные, предоставленные Банком с целью аутентификации, которые также могут быть использованы для получения согласия в связи с поданным распоряжением, в том числе в целях авторизации,
  - 9) **Клиент** - потребитель, заключивший или намеревающийся заключить Договор с Банком,
  - 10) **код чека BLIK** - индивидуальная аутентификационная информация в виде ряда цифр, генерируемая мобильным приложением, который является специфической формой мобильного кода,
  - 11) **мобильный код** - индивидуальная аутентификационная информация в виде конфиденциального ряда символов, генерируемая мобильным приложением,
  - 12) **Сообщение** - информация, предоставляемая Клиенту Банком:
    - a) в отделении, или
    - b) на веб-сайте, или
    - c) в веб-сервисе, или
    - d) в мобильном приложении, или
    - e) по почте или
    - f) электронной почте.
  - 13) **mPIN** - индивидуальная аутентификационная информация в виде цифрового ряда знаков, используемая в мобильном приложении,
  - 14) **АО «PKO Bank Polski» (Банк)** - Акционерное общество «Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski», с местонахождением в Варшаве по адресу: ul. Puławska 15, 02-515 Warszawa, зарегистрированной в Районном суде для ст. города Варшавы в Варшаве, XIII Коллегия по хозяйственным делам Национального судебного реестра за номером KRS 0000026438, ИНН (NIP) 525-000-77-38, номер стат. учета REGON 016298263, уставный капитал (внесенный капитал) 1 250 000 000 злотых,
  - 15) **бесконтактный платеж BLIK** - транзакция BLIK, совершенная в терминале с бесконтактным считывающим устройством, путем приближения мобильного устройства к бесконтактному считывателю терминала,
  - 16) **веб-сервис** - элемент электронной банковской услуги, доступный на веб-сайте, позволяющий обслуживать клиенту продукты и услуги, предоставляемые Банком после аутентификации,
  - 17) **телефонная услуга** - горячая линия Банка для телефонного контакта между Банком и Клиентом,
  - 18) **сильная аутентификация** – аутентификация, обеспечивающая защиту конфиденциальности данных, требующая использования не менее двух из индивидуальных аутентификационных данных, предоставленных Банком, относящихся к следующим категориям:
    - знание того, что знает только клиент,
    - распоряжение чем-то, что есть только у клиента,
    - характеристика клиента, являющихся неотъемлемой частью этой аутентификации и независимых таким образом, что нарушение одного из этих элементов не ослабляет достоверность оставшихся,
  - 19) **пункт самообслуживания** – пункт, размещенный в отдельных отделениях Банка в часы их работы, позволяющий размещение поручений самостоятельно без участия сотрудника Банка,
  - 20) **веб-сайт** – веб-сайт Банка по адресу [www.pkobp.pl](http://www.pkobp.pl),
  - 21) **система BLIK** – система мобильных платежей, управляемая Polski Standard Płatności Sp. z o.o., позволяющая выполнять транзакции BLIK,
  - 22) **средства дистанционной связи** – средство дистанционной связи посредством телекоммуникационных соединений, за исключением тех, которые доступны через электронные банковские услуги, которые используются для связи между Банком и Клиентом, без необходимости физического присутствия представителя Банка и Клиента, кроме телефонной службы; Банк проинформирует в Сообщении о видах средств дистанционной связи, которые используются для связи между Банком и Клиентом,
  - 23) **транзакция BLIK** - платежная операция, осуществляемая через систему BLIK,
  - 24) **платежная операция** - внесение, перевод или снятие средств, инициированное Клиентом или получателем,
  - 25) **долговечный носитель** - носитель, позволяющий Клиенту хранить адресованную ему информацию способом, обеспечивающим доступ к ней в течение периода времени, достаточного для целей подготовки такой информации и позволяющим восстановить сохраненную информацию в неизменном виде,
  - 26) **Договор** - договор на данный банковский продукт или услугу, включая брокерские услуги, предоставляемые Брокерской контролой, как организационным подразделением Банка, оказывающим брокерские услуги в отдельном организационном подразделении Банка, заключенный между Клиентом и Банком, включая правила, применимые к такому договору,
  - 27) **электронное устройство** – устройство, позволяющее получать, обрабатывать и отправлять данные через Интернет, соответствующее техническим требованиям, указанным в Особых условиях,
  - 28) **мобильное устройство** - устройство, которое можно свободно носить с собой и использовать в любом месте,
  - 29) **услуга электронного банкинга** - услуга, заключающаяся в доступе к платежному счету через Интернет, позволяющая проверять баланс платежного счета, изменять лимиты для безналичных платежей и операций с использованием дебетовой карты или предоставлять другие распоряжения по счету; кроме того, услуга включает в себя другие услуги и продукты, не перечисленные выше, при условии, что Банк обеспечивает доступ к ним через веб-сайт, мобильное приложение, банкомат

- или пункт самообслуживания; в случае использования Клиентом услуги электронного банкинга для платежного поручения, считается платежным инструментом; Услуга электронного банкинга, предлагаемая Банком (провайдером), включает в себя:
- a) веб-сервис,
  - b) мобильное приложение,
  - c) банкомат, включая пункт самообслуживания,
- 30) **услуга телефонного банкинга** - услуга, заключающаяся в доступе к платежному счету по телефону через горячую линию Банка, позволяющая, в частности, проверить баланс платежного счета или подать другие распоряжения к счету; Банк предлагает услугу телефонного банкинга в виде телефонного сервиса и посредством дистанционной связи; дополнительно услуга телефонного банкинга включает другие услуги и продукты, не перечисленные выше, при условии, что Банк разрешает доступ к ним через телефонную службу и посредством дистанционной связи; в случае, когда банковское обслуживание по телефону используется Клиентом для подачи платежного поручения, считается платежным средством,
- 31) **дополнительные услуги** - дополнительные услуги, которые могут быть использованы посредством электронного банкинга или услуги телефонного банкинга и не являются основным предметом исполнения, указанным в Договоре,
- 32) **брокерские услуги** - услуги в значении статьи 69 п. 2 или 4 Закона о торговле финансовыми инструментами в объеме, предоставляемом Брокерской конторой на основании договора об оказании брокерских услуг, который Клиент может заключить с Брокерской конторой,
- 33) **закон** - закон от 19 августа 2011 г. о платежных услугах,
- 34) **аутентификация** - проверка Банком личности Клиента или действительности использования платежного инструмента, осуществляемая с использованием индивидуальных аутентификационных данных,
- 35) **Пользователь** - физическое лицо, уполномоченное Клиентом, действующее от его имени и по его поручению; в случае электронного банкинга или услуги телефонного банкинга Пользователем может быть только физическое лицо, обладающее полной дееспособностью.
- 36) **доверенное электронное устройство** – электронное устройство, указанное Клиентом вместе с информацией из его операционной системы, в том числе связанные с Интернетом и используемым браузером, которые могут быть использованы для аутентификации Клиента или авторизации.
2. В остальном объеме термины, используемые в Подробных условиях, соответствуют определениям, используемым в Договоре.
3. Положения, относящиеся к Клиенту, применяются соответственно к Пользователю, если Подробными условиями, Договором или объемом выданной доверенности не предусмотрено иное.

## Раздел 2. Предоставление услуги электронного банкинга или услуги телефонного банкинга

### § 3.

1. Банк предоставляет Клиенту возможность пользоваться банковскими продуктами и услугами, в том числе брокерскими услугами, посредством услуги электронного банкинга или услуги телефонного банкинга, при условии, что мобильное приложение доступно Клиенту при условии, что Клиент имеет активный доступ к услуге интернет-сервису.
2. Клиент получает доступ к услуге электронного банкинга или услуге телефонного банкинга после аутентификации или сильной аутентификации, при необходимости.
3. Для использования электронного банкинга и услуги телефонного банкинга Клиенту необходимо иметь соответствующее оборудование для передачи данных, которое Клиент приобретает и обслуживает за свой счет.
4. Для пользования сайтом Клиент должен иметь электронное устройство, в частности компьютер, телефон или другое мобильное устройство с соответствующей операционной системой и установленным на этом устройстве интернет-браузером. Операционная система и веб-браузер, установленные на данном устройстве, должны иметь возможность подключения к веб-сайту с использованием протокола HTTPS с поддержкой SSL-сертификата с SHA-2.
5. Использование мобильного приложения обусловлено его активацией на мобильном устройстве Клиента и наличием у Клиента:
  - 1) соответствующего технического оборудования, в частности, мобильного устройства, подключенного к номеру мобильного телефона оператора мобильной телефонной сети, действующего на территории Республики Польша или одного из государств, перечисленных на веб-сайте, и способного подключаться к Интернету,
  - 2) установленного на мобильном устройстве программного обеспечения, необходимого для взаимодействия с Банком, в частности, мобильное приложение.
6. Активация мобильного приложения на мобильном устройстве требует от Клиента отправки SMS-сообщения для проверки подлинности мобильного приложения и номера мобильного телефона Клиента, связанного с его мобильным устройством. За отправку SMS-сообщений с Клиента взимается плата по тарифу оператора мобильной сети, обслуживающего его номер мобильного телефона.
7. Клиент имеет возможность указать на сайте доверенное электронное устройство, соответствующее требованиям правил безопасности, о которых упоминается в § 17 п. 7 и п. 8. Для этого необходимо подать поручение и авторизовать его. Клиент управляет списком всех доверенных электронных устройств на веб-сайте. Банк сообщает о возможности указания электронного устройства в качестве доверенного электронного устройства в Сообщении.
8. Подробная информация о необходимом оборудовании, указанном в п. 3, его рекомендуемая конфигурация и программное обеспечение, предоставляется Банком в Сообщении.
9. Перечень, объем и описание продуктов и услуг, доступных через услугу электронного банкинга или услугу телефонного банкинга, приведены в Сообщении.
10. Объем доступа к услуге электронного банкинга или услуге телефонного банкинга в отношении отдельных банковских продуктов или услуг может быть ограничен или исключен по просьбе Клиента, если Банк допускает такую возможность.
11. С помощью услуги электронного банкинга или услуги телефонного банкинга Клиент имеет право заключать Договоры, в том числе договоры о брокерских услугах, если такой способ их заключения предоставлен Банком, в том числе Брокерскую контору.
12. Информация о текущем предложении и доступных способах заключения отдельных Договоров размещена на сайте.

### § 4.

1. Клиент, не обладающий дееспособностью или ограниченно дееспособный, может пользоваться услугой электронного банкинга или услугой телефонного банкинга, если Банк предоставляет такую возможность, с согласия своего законного представителя.
2. По достижении 13 лет клиенту с, по крайней мере, ограниченной дееспособностью предоставляется ограниченный доступ к услуге электронного банкинга и услуге телефонного банкинга, если законный представитель не возражает против этого.
3. По достижении 18 лет Клиент с ограниченным доступом к услуге электронного банкинга или услуге телефонного банкинга, при условии полной дееспособности, получает полный доступ к услуге электронного банкинга и услуге телефонного банкинга.
4. Клиент, который частично недееспособен, получает полный доступ к услуге электронного банкинга или услуге телефонного банкинга после обретения полной дееспособности, представив в Банк документы, подтверждающие этот факт.
5. Положений п. 1-4 не распространяются на Пользователя.
6. Информация об уровне доступа (полный, ограниченный) к услуге электронного банкинга и услуге телефонного банкинга размещены на сайте.

### Раздел 3. Подача распоряжений

#### § 5.

- Распоряжение, подачу которого Банк допускает, будет выполнено при условии, что Клиент даст свое согласие одним из указанных ниже способов, с учетом п. 2-6:
  - путем подписания в порядке, утвержденном Банком,
  - путем предоставления Клиентом цифр из SMS-сообщения, отправленного Банком на номер мобильного телефона Клиента, указанный для контакта с Банком,
  - с использованием платежной карты, одним из способов, предусмотренных для согласия на выполнение операции с помощью карты,
  - путем авторизации через услугу электронного банкинга или телефонного банкинга с использованием индивидуальных аутентификационных данных или с помощью кнопки, подтверждающей распоряжение,
  - с использованием индивидуальных аутентификационных данных или кнопки, подтверждающей отправку поручения, разрешенным Банком способом,
  - приблизив мобильное устройство с бесконтактным носителем к терминалу с бесконтактным считывателем,
  - иным согласованным Банком и Клиентом способом.
- Банк указывает в Сообщении: дату предоставления доступа, объем и инструкции, которые могут быть выполнены с использованием данного способа выражения согласия, указанного в п. 1, а также список пунктов, предоставляющих их.
- Если Клиент активировал мобильное приложение, авторизация инструкций осуществляется через мобильное приложение.
- Если Банк сразу после подачи распоряжения информирует Клиента о необходимости дополнительного подтверждения распоряжения в телефонной службе, Интернет-сервисе или другим способом, установленным Банком в рамках процесса авторизации, распоряжение считается авторизованным в момент его подтверждения Клиентом.
- В случае, если указанное в п. 4 распоряжение не подтверждено в течение срока, указанного в информации, представленной Клиенту при подаче распоряжения, распоряжение считается неавторизованным. Банк немедленно информирует Клиента через Интернет-сервис или телефонную службу о распоряжениях, в отношении которых было установлено отсутствие авторизации.
- Указанное в п. 1 распоряжение не исполняется Банком в следующих ситуациях:
  - отсутствия полномочий у лица, дающего распоряжение,
  - несоответствие подписи на распоряжении образцу подписи лица, дающего распоряжение, представленному в Банк, при условии, что Банк проверяет соответствие образца подписи,
  - непредставление действительного документа, удостоверяющего личность, или документа, требуемого Банком для аутентификации Клиента,
  - непредставление или несвоевременная отправка документов, необходимых в связи с видом поручения,
  - отсутствие правильной аутентификации Клиента,
  - отсутствия правильно выраженного согласия, в порядке, указанном в п. 1,
  - указанной в соответствующем Договоре, при условии, что продукт или услуга, на которые распространяется настоящий Договор, были предоставлены как часть услуги электронного банкинга или телефонного банкинга.

#### § 6.

Распоряжения, данные в соответствии со статьей 7 Закона о банках, отвечают требованиям письменной формы в той мере, в какой они связаны с банковской деятельностью.

#### § 7.

- Банк предоставляет возможность оплаты товаров или услуг через сайт или мобильное приложение путем авторизации платежных операций, связанных с приобретением товаров, на веб-сайте или в мобильном приложении, или услуги, инициированные Клиентом через сайты или приложения продавцов, с которыми у Банка заключены соответствующие договоры.
- Исполнение и расчет Банком платежной операции, указанной в п. 1, осуществляется сразу же после ее авторизации, о которой упоминается в п.1.

#### § 8.

- Банк при ответах на запросы поставщиков услуг доступа к информации о счетах предоставляет информацию только о платежных счетах Клиента, доступных в режиме онлайн, за исключением конфиденциальных платежных данных. Банк не проверяет согласие, данное Клиентом провайдеру, предоставляющему услугу доступа к информации о счете.
- Банк исполняет поручения, инициированные через провайдера, предоставляющего услугу инициирования платежной операции, на условиях аналогичных другим платежным поручениям. Банк не проверяет согласие, данное Клиентом поставщику, предоставляющему услугу инициация платежной операции.
- Банк предоставляет функционал подачи и отзыва согласия Клиентом для целей запросов в рамках подтверждения доступности суммы на расчетном счете. Банк подтверждает наличие суммы, с учетом имеющихся средств, только тогда, когда в данный момент запрос платежного счета доступен в режиме онлайн.
- Если Банк по объективно обоснованным и надлежащим образом задокументированным причинам, связанным с несанкционированным или незаконным доступом к платежному счету со стороны провайдера, указанного в п. 1 и п. 2, включая несанкционированное инициирование транзакции, также по запросу Клиента, откажет провайдеру, предоставляющему услугу, в доступе к информации о счете или провайдеру, оказывающему услугу инициирования платежной операции, в доступе к платежным счетам, Банк предоставляет Клиенту информацию об этом факт через электронную банковскую услугу или телефонную банковскую услугу до отказа в доступе, и самое позднее - немедленно после такого отказа, но не позднее рабочего дня, следующего за днем такого отказа, если его представление было бы не целесообразно по объективно оправданным соображениям безопасности или противоречит отдельным правовым положениям.

#### § 9.

- Клиент может подавать распоряжения через услугу электронного банкинга или услугу телефонного банкинга 24 часа в сутки, за исключением перерывов, необходимых для технического обслуживания, технического ремонта или восстановления правильного функционирования электронного банкинга или услуги телефонного банкинга.
- Поручения, подаваемые посредством дистанционной связи, могут быть поданы Клиентом в часы, указанные в Сообщении, исключая период перерывов, необходимых для технического обслуживания, технического ремонта или восстановления правильного функционирования средств дистанционной связи
- Информация о перерывах, указанных в п. 1 и п. 2, доступна на сайте, в интернет-сервисе, в мобильном приложении или телефонном сервисе.

## Раздел 4. BLIK-транзакции

### § 10.

1. Виды транзакций BLIK:
  - 1) инициируется с использованием кода BLIK,
  - 2) инициируется без использования BLIK-кода,
  - 3) инициируется с помощью BLIK-чека,
  - 4) бесконтактная оплата BLIK,
  - 5) перевод на телефон.
2. Клиент авторизует транзакции BLIK одним из способов, указанных в § 5 п. 1 п.п. 4-6.
3. При транзакциях BLIK деньги списываются со счета, выбранного Клиентом в мобильном приложении, в день их совершения.
4. Транзакции BLIK осуществляются с учетом лимитов, указанных в § 23.
5. В той мере, в какой это не регулируется Подробными условиями, транзакции BLIK рассчитываются в соответствии с правилами, изложенными в соответствующем Договоре для платежного счета, выбранного Клиентом, указанного в п. 3.
6. Банк может заблокировать средства на платежном счете, указанном в п. 3, для неурегулированных транзакций BLIK, упомянутый в п. 1 п.п. 1-4.
7. Блокада, упомянутая в п. 6 аннулируется в момент совершения сделки BLIK или по истечении 7 дней с момента ее установления, если Банк не получит подтверждение совершения данной сделки. В случае отсутствия подтверждения о расчете сделки BLIK в срок 7 дней, Банк может взимать с Клиента сумму этой операции и причитающиеся сборы и комиссии позднее, после получения подтверждения совершения сделки BLIK.
8. Банк списывает деньги с платежного счета по операции BLIK сразу же после получения операции для расчета.
9. Подробное описание функционала операций BLIK Банк предоставляет в Сообщении.

### § 11.

BLIK-транзакция, инициированная с использованием BLIK-кода, используется для:

- 1) платежи, для которых предусмотрена такая возможность и в пунктах и устройствах, отмеченных знаком приема BLIK,
- 2) снятие наличных в банкоматах, отмеченных знаком приема BLIK,
- 3) внесение наличных денег в банкоматы, отмеченные знаком приема BLIK.

### § 12.

1. BLIK-транзакция, инициированная без использования BLIK-кода, используется для совершения платежей, для которых предусмотрена такая возможность. Такая транзакция будет осуществляться только после предварительного согласия Клиента на совершение транзакций, инициированных без кода BLIK в мобильном приложении.
2. Согласие, указанное в п. 1 может быть отозван Клиентом в мобильном приложении или на сайте.
3. В особых случаях, связанных с требованиями безопасности, несмотря на согласие Клиента, указанное в п. 1, Банк может потребовать код BLIK или авторизацию операций BLIK в мобильном приложении.

### § 13.

1. В рамках мобильного приложения Банк предоставляет возможность формирования BLIK-чека с указанием суммы и срока его действия, при этом Банк может ограничить количество действительных одновременно чеков BLIK. Информация о максимальном количестве созданных и действующих одновременно чеках, доступна на сайте.
2. Использование чека BLIK требует предоставления кода чека BLIK для Клиента в мобильном приложении и установления Клиентом паролей для чеков BLIK.
3. Выполнение платежной операции с использованием чека BLIK требует использования кода чека BLIK и пароля чека BLIK Клиентом или третьим лицом, которому Клиент разрешил использование чека BLIK. Чек BLIK можно использовать один раз на сумму, указанную Клиентом.
4. При авторизации создания BLIK-чека на счет Клиента устанавливается блокировка на сумму BLIK-чека.
5. Блокада, упомянутая в п. 4, истекает в день действия BLIK-чека или после авторизации транзакции, на которую был выдан BLIK, соблюдением с § 10 п. 6.
6. В случае разницы между фактической суммой сделки и суммой чека BLIK расчет сделки осуществляется с учетом этой разницы. Сумма сделки не может превышать сумму, указанную Клиентом.

### § 14.

1. Совершение бесконтактной оплаты BLIK возможно в точках, отмеченных знаком приема BLIK или Mastercard.
2. Функция бесконтактной оплаты BLIK может быть включена или отключена Клиентом в мобильном приложении в любое время.
3. Бесконтактный платеж BLIK в иностранной валюте конвертируется платежной организацией Mastercard в польскую валюту в соответствии с обменными курсами, применяемыми платежной организацией Mastercard на дату его исполнения. Информация об обменных курсах, используемых Платежной организацией Mastercard доступна на сайте.
4. Клиент авторизует бесконтактный платеж BLIK, поднеся мобильное устройство ближе к бесконтактному считывателю терминала.
5. Моментом получения платежного поручения считается момент поступления поручения в Банк.

### § 15.

1. В случае перевода на телефон через мобильное приложение Клиент обязан указать:
  - 1) номер платежного счета для списания,
  - 2) данные получателя в соответствии с требованиями поручения,
  - 3) номер мобильного телефона получателя,
  - 4) сумма,
  - 5) назначение.
2. Номер телефона, указанный в п. 1 п.п. 3 должен принадлежать оператору мобильной связи, работающему на территории Республики Польша или в одной из стран, перечисленных на сайте.
3. Перевод на телефон будет осуществлен при условии, что номер телефона получателя, предоставленный Клиентом, зарегистрирован в системе BLIK и привязан к платежному счету получателя.
4. Моментом получения платежного поручения считается момент поступления платежного поручения в Банк.

## Раздел 5. Правила безопасности

### § 16.

1. Банк использует механизмы, обеспечивающие безопасность использования электронного банкинга и услуги телефонного банкинга.
2. При установлении Пользователя Клиент обязан проинформировать Пользователя о принципах использования электронного банкинга или услуги телефонного банкинга, включая принципы безопасности.
3. Банк постоянно регистрирует в доказательных целях все распоряжения, данные через услугу электронного банкинга или услугу телефонного банкинга и на сайте.

4. Записи разговоров Клиента с Банком посредством электронного банкинга и банковских услуг являются собственностью Банка. Записи являются конфиденциальными и могут использоваться только в связи с рассмотрением жалоб, судебными и административными разбирательствами и в той мере, в какой это необходимо для осуществления надзора за деятельностью Банка в той мере, в какой это вытекает из положений общеприменимого законодательства. Банк информирует клиента о записи разговоров.

#### § 17.

1. Клиент обязан использовать услугу электронного банкинга и услугу телефонного банкинга в соответствии с Подробными условиями.
2. Клиент обязан входить в систему и выполнять поручения через услугу электронного банкинга или услугу телефонного банкинга с использованием индивидуальных аутентификационных данных.
3. Аутентификация может заключаться в ответах на проверочные вопросы, которые Банк задает Клиенту.
4. Клиент обязан хранить в тайне информацию, обеспечивающую безопасное использование электронного банкинга или услуги телефонного банкинга.
5. Клиент обязан:
  - 1) не сообщать и не разглашать индивидуальные аутентификационные данные, не передавать их другим лицам, за исключением случаев, предусмотренных законом, с учетом § 13 п. 3,
  - 2) безопасно использовать электронный банкинг и телефонный банкинг, в частности, обеспечить безопасный вход и выход, завершение телефонного звонка, не использовать приложения автоматизации на устройствах для использования электронного банкинга и телефонного банкинга и не использовать приложения и другие механизмы, позволяющие хранить данные на этих устройствах.
6. Доступ к информации о счете, инициирование платежных операций или подтверждение наличия суммы на платежном счете осуществляется с использованием индивидуальных аутентификационных данных.
7. Клиент обязан надлежащим образом защитить устройства и программное обеспечение, упомянутые в § 3 п. 3-8, которые он использует для использования электронного банкинга или услуги телефонного банкинга, используя:
  - 1) только легальное программное обеспечение, его текущее обновление и установка системных патчей в соответствии с рекомендациями производителей,
  - 2) современное антивирусное и антиспамовое программное обеспечение и межсетевой экран,
  - 3) последние версии веб-браузеров,
  - 4) пароли для предотвращения несанкционированного доступа к компьютеру третьих лиц.
8. Банк рекомендует отслеживать информацию о подробном описании мер, которые должен предпринять Клиент для обеспечения безопасности доступа к услуге электронного банкинга или услуги телефонного банкинга, представленной на сайте и по телефону.
9. Клиенту запрещается передавать контент противоправного характера через сервис электронного банкинга или сервис телефонного банкинга.
10. В случаях, связанных с требованиями безопасности, Банк может потребовать от Клиента отправки SMS-сообщения для проверки подлинности номера мобильного телефона Клиента, связанного с его мобильным устройством. Если Клиент не отправит сообщение, это может привести к необходимости повторной активации мобильного приложения. Клиент платит за отправку сообщения по тарифу оператора мобильной связи, который поддерживает его номер мобильного телефона.
11. Отсутствие входа Клиента в мобильное приложение в течение не менее 6 месяцев с даты последнего входа может привести к необходимости повторной активации мобильного приложения.
12. Отсутствие проверки или входа в систему, упомянутое в п. 10 и п. 11 приведет к невозможности получения платежей, в рамках услуги перевода по телефону, указанной в § 10 п. 1 п.п. 5 и § 15.

#### § 18.

1. Клиент обязан немедленно сообщить о потере, краже, незаконном присвоении или несанкционированном использовании индивидуальных учетных данных или мобильного устройства с установленным мобильным приложением, или о несанкционированном доступе к услуге электронного банкинга или услуге телефонного банкинга:
  - 1) по телефону, используя круглосуточные номера телефонов, указанные на веб-сайте, или
  - 2) в отделениях, актуальный список которых размещен на веб-сайте, или
  - 3) посредством онлайн-сервис.
2. Сразу же после получения уведомления, указанного в п. 1, Банк блокирует возможности использования услуги электронного банкинга или услуги телефонного банкинга.
3. В случае подозрения на кражу, присвоение, несанкционированное использование индивидуальных учетных данных или мобильного устройства с установленным мобильным приложением, или несанкционированный доступ к услуге электронного банкинга или услуге телефонного банкинга, Банк рекомендует незамедлительно сообщить об уголовном преступлении в правоохранительные органы.
4. Банк вправе потребовать от Клиента письменного подтверждения наступления событий, указанных в п. 1, и указать обстоятельства, при которых такие события произошли или стали известны.

#### § 19.

1. Клиент обязан немедленно сообщить Банку о несанкционированных, невыполненных, неправильно инициированных или выполненных платежных операциях в порядке, указанном в § 25 п.1. Если Клиент не сообщает Банку о выявленных неавторизованных, невыполненных или ненадлежащим образом выполненных платежных операциях в течение 13 месяцев со дня списания средств со счета или со дня, когда платежная операция должна была быть выполнена, требования Клиента к Банку в связи с неавторизованными, невыполненными или ненадлежащим образом выполненными платежными операциями, истекают.
2. В случае появления несанкционированной платежной операции, Банк обязан незамедлительно, но не позднее конца следующего рабочего дня после обнаружения несанкционированной платежной операции, которая была списана со счета Клиента, или после получения соответствующего уведомления, за исключением случаев, когда у Банка имеются разумные и надлежащим образом документированные основания подозревать мошенничество и письменно информирует органы, уполномоченные преследовать преступления, вернуть Клиенту сумму несанкционированной платежной операции или восстановить счет Клиента до состояния, которое существовало бы, если бы несанкционированная платежная операция не произошла, если только Клиент не нарушил срок уведомления, указанный в п. 1. Что касается поступления средств на счет, то дата валюты не может быть позже даты списания суммы.
3. Клиент несет ответственность за несанкционированные платежные операции на сумму, эквивалентную 50 евро в польских злотых, конвертированную по среднему обменному курсу, объявленному Национальным банком Польши, действующему на дату выполнения платежной операции, если несанкционированная платежная операция является результатом:
  - 1) использования платежного инструмента, утерянного Клиентом или украденного у Клиента,
  - 2) незаконного присвоения платежного инструмента.
4. Положения п. 3 не применяются, если:
  - 1) Клиент не мог знать, что платежный инструмент был утерян, украден или незаконно присвоен до совершения платежной операции, за исключением случаев, когда Клиент действовал преднамеренно или

- 2) утрата платежного инструмента до совершения платежной операции была вызвана действием или бездействием Банка или предоставляющего ему услуги лица, указанного в ст. 6 п. 10 закона.
5. Клиент несет полную ответственность за несанкционированные платежные операции, если он вызвал их умышленно или в результате умышленного нарушения или грубой небрежности хотя бы одного из обязательств, указанных в § 17 п. 1-5 и § 18 п. 1.
6. После подачи уведомления, указанного в § 18 п. 1, Клиент не несет ответственности за несанкционированные платежные операции, если только Клиент не вызвал их умышленно.
7. Если Банк не обеспечивает возможность подачи уведомления в порядке, указанном в § 18 п. 1, Клиент не несет ответственности за финансовые обязательства, возникшие в результате несанкционированных платежных операций, если только Клиент не вызвал несанкционированные платежные операции намеренно.
8. Если Банк не требует сильной аутентификации, Клиент не несет ответственности за несанкционированные платежные операции, если он не действовал преднамеренно.
9. Если платежное поручение подается непосредственно Клиентом, Банк несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение платежной операции с учетом п. 10 и п. 20, если он не докажет, что счет поставщика получателя был признан в соответствии с Законом. Банк не несет ответственности, если истек 13-месячный период, указанный в п. 1.
10. Ответственность Банка за неисполнение или ненадлежащее исполнение платежной операции исключается в случае форс-мажорных обстоятельств или если неисполнение или ненадлежащее исполнение платежного поручения вытекает из иных правовых положений.
11. Если Банк несет ответственность в соответствии с п. 9, Банк немедленно восстанавливает счет до состояния, в котором он был бы, если бы не было неисполнения или ненадлежащего исполнения платежной операции. Что касается зачисления на счет, то дата валютирования не может быть позднее даты списания этой суммы.
12. В случае предоставления Клиентом платежного поручения провайдеру, оказывающему услугу иницирования платежной операции, Банк возвращает Клиенту сумму неисполненной или ненадлежащим образом выполненной платежной операции, а при необходимости восстанавливает дебетованный счет Клиента до состояния, которое существовало бы, если бы оно не было выполнено неправильно.
13. Если платежное поручение иницировано получателем платежа или через него, если поставщик получателя платежа не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее выполнение платежной операции в соответствии с Законом. Банк несет ответственность в соответствии с постановлением п.10 и п. 11. Банк не несет ответственности, если докажет, что поставщик получателя получил сумму данной платежной операции, даже если платежная операция была осуществлена с опозданием.
14. Ответственность Банка, указанная в п. 9 и п. 13, также включает сборы и комиссии, взимаемые с Клиента в результате неисполнения или ненадлежащего выполнения платежной операции.
15. Клиент имеет право в течение 8 недель с даты списания средств со счета обратиться в Банк за возвратом суммы авторизованной безналичной платежной операции, иницированной получателем или через него, которая уже была выполнена, если соблюдены все следующие условия:
  - 1) в авторизации не была указана точная сумма платежной операции на момент авторизации, и
  - 2) сумма платежной операции превышает сумму, которую Клиент мог ожидать, учитывая тип и стоимость предыдущих платежных операций, условия договора счета и соответствующие обстоятельства.
16. По требованию Банка Клиент обязан представить фактические обстоятельства, подтверждающие выполнение условий, указанных в п. 15. Клиент не может ссылаться на причины, связанные с конвертацией валюты, если курс обмена валюты был использован в соответствии с Договором.
17. В течение 10 рабочих дней со дня получения запроса, указанного в п. 15, Банк возвращает на счет полную сумму платежной операции или обосновывает отказ в возврате, указывая органы, в которые Клиент может обратиться по данному вопросу, если он не согласен с представленным обоснованием.
18. Клиент не имеет права на возмещение, указанное в п. 15, если он дал разрешение на выполнение платежной операции непосредственно Банку, а информация о будущей платежной операции была доставлена или доступна Клиенту Банка, или получателю согласованным способом не менее чем за 4 недели до даты выполнения платежного поручения.
19. Если предоставленный Клиентом уникальный идентификатор неверен, Банк не несет ответственности за невыполнение или неправильное выполнение платежного поручения в соответствии с положениями закона, но по просьбе Клиент предпринимает действия по возврату суммы платежной операции в порядке, указанном в законе.
20. Если Банк докажет обстоятельства, указанные в п. 5, или то, что платежная операция была авторизована, Банк имеет право удержать со счета Клиента сумму, которая была зачислена на этот счет в результате уведомления, указанного в п. 2, о чем Банк информирует Клиента в порядке, предусмотренном в § 25 п. 9. В результате такого удержания на счете Клиента может возникнуть просроченная задолженность.

#### § 20.

1. Клиент должен предоставить Банку номер телефона и, по возможности, адрес электронной почты, по которому Банк может связаться с Клиентом для обеспечения безопасного использования услуги электронного банкинга или услуги телефонного банкинга.
2. Клиент обязан незамедлительно сообщать Банку о любых изменениях персональных и контактных данных - собственных и установленных Пользователей - удостоверяя их в случае персональных данных соответствующими документами. Если номер мобильного телефона не был обновлен, Банк не сможет выполнить распоряжения Клиента с помощью услуги электронного банкинга или услуги телефонного банкинга, когда номер мобильного телефона необходим для выполнения распоряжений Клиента.
3. Изменение данных, указанных в п. 2, Клиент может внести с помощью услуги электронного банкинга или услуги телефонного банкинга, если Банк разрешает такой способ изменения данных.
4. Банк принимает уведомления об изменении данных Пользователей в касающемся их объеме.

#### § 21.

1. Банк оставляет за собой право полностью или частично блокировать доступ к услуге электронного банкинга или услуге телефонного банкинга по обоснованным причинам, связанным с безопасностью доступа к этим услугам, или в связи с подозрением в несанкционированном использовании доступа к услуге электронного банкинга или услуге телефонного банкинга, или в преднамеренном проведении несанкционированной платежной операции с использованием доступа к услуге электронного банкинга или услуге телефонного банкинга.
2. В случае если использование услуги электронного банкинга или услуги телефонного банкинга связано с использованием Клиентом кредита в рамках Договора, Банк оставляет за собой право полностью или частично блокировать доступ к услуге электронного банкинга или услуге телефонного банкинга в части, связанной с использованием Клиентом предоставленного Клиенту кредита, в связи с повышенным риском потери Клиентом кредитоспособности.
3. Банк через услугу электронного банкинга или услугу телефонного банкинга информирует Клиента о блокировании доступа к услуге электронного банкинга или услуге телефонного банкинга до блокирования или, если это невозможно, сразу после него, если только предоставление такой информации не является необоснованным по соображениям безопасности или запрещено законом.
4. Блокировка сохраняется до тех пор, пока не перестанет существовать причина, по которой она была сделана.
5. Клиент может сам заблокировать доступ к услуге электронного банкинга или услуге телефонного банкинга.

#### § 22.

1. В случае подозрения или фактического мошенничества или угрозы для безопасности Банк может связаться с Клиентом по безопасным каналам связи:
  - 1) веб-сайта,
  - 2) мобильного приложения,
  - 3) по телефону - в случае сомнений в личности лица, связывающегося от имени Банка, Клиент должен прервать соединение и самостоятельно инициировать телефонное соединение с Банком.
2. Если Клиент выявляет риск безопасности, Клиент может связаться с Банком:
  - 1) по телефону, по номерам, доступным круглосуточно, указанным на сайте, или
  - 2) в отделениях Банка, актуальный список которых доступен на сайте, или
  - 3) через сайт.
3. Информация о контактных данных Банка доступна на веб-сайте.

#### § 23.

1. Банк устанавливает максимальные лимиты на сумму платежных операций, которые могут быть проведены посредством услуги электронного банкинга.
2. В соответствии с п. 1 Клиент может установить для счетов, держателем которых он является:
  - 1) ежедневный лимит на сумму платежных операций, совершенных через онлайн-сервис или через телефонную службу,
  - 2) лимит на платежные операции, инициированные в рамках услуги по инициированию платежных операций.
3. Банк устанавливает лимиты по умолчанию для платежных операций, которые можно совершать через мобильное приложение:
  - 1) ежедневный лимит на сумму платежных операций,
  - 2) ежедневный количественный лимит на платежные операции,
4. После активации Клиентом мобильного приложения действуют лимиты, о которых упоминается в п.3.
5. Лимиты, указанные в п. 2 и 3 п. могут быть изменены Клиентом в любое время, если соответствующим Договором не предусмотрено иное.
6. Банк информирует Клиента о размере лимитов, указанных в п. 1 и 3, в Сообщении на долговечном носителе.

### Раздел 6. Внесение изменений в Подробные условия

#### § 24.

1. Банк оставляет за собой право вносить изменения в Подробные условия в случае:
  - 1) введение новых или отмена или изменение общеприменимых правовых положений в отношении Подробных условий в той мере, в какой они отражают изменение этих положений,
  - 2) расширение, изменение или ограничение функциональности услуг, изменение правил использования услуг Клиентом, введение новых услуг, отказ от выполнения определенных действий, являющихся предметом услуг, оказываемых Банком, затрагивающих положения Подробных условий, если изменение является результатом развития предложения Банка, и в то же время другие доступные функции обеспечивают надлежащее функционирование услуг, указанных в Подробных условиях, в соответствии с их основным назначением,
  - 3) вынесение судебных постановлений или решений, рекомендаций Национального банка Польши, Комиссии по финансовому надзору или других органов государственного управления, касающихся Банка, влияющих на положения Подробных условий, в той степени, в которой они отражают вынесенные судом постановления или решения, рекомендации Национального банка Польши, Комиссии по финансовому надзору или других органов государственного управления,
  - 4) необходимость исправления Банком опечаток или внесения других организационных изменений, если это не приводит к увеличению объема обязанностей или уменьшению объема прав Клиента.
2. Банк предоставляет Клиенту информацию об изменениях, указанных в п. 1, в бумажном виде или на другом долговечном носителе.
3. Информация об изменениях в Подробных условиях предоставляется Клиенту не позднее, чем за 2 месяца до предполагаемой даты их вступления в силу, с указанием даты их вступления в силу и информации о правовом основании данного изменения и его фактических обстоятельствах.
4. Банк, уведомляя об изменениях, также информирует о том, что:
  - 1) Клиент имеет право до предполагаемой даты вступления изменений в силу расторгнуть Договор в объеме, урегулированном Подробными условиями, без взимания сборов, начиная с даты, когда Клиент был уведомлен об изменении, но не позднее даты, когда изменения были бы применены,
  - 2) если до даты вступления изменений в силу Клиент не заявит в Банк возражения против этих изменений, считается, что Клиент согласился с ними,
  - 3) если Клиент возражает против предложенных Банком изменений, но не расторгает Договор в объеме, предусмотренном Подробными условиями, Договор в объеме, предусмотренном Подробными условиями, прекращает свое действие в день, предшествующий дате вступления в силу предложенных изменений, без взимания платы.
5. Если до предполагаемой даты вступления в силу изменений в Подробных условиях Клиент не расторгнет Договор в письменной форме в объеме, предусмотренном Подробными условиями, или не заявит возражений, изменения в Подробных условиях считаются принятыми и вступают в силу с даты, указанной в информации, предоставленной Клиенту Банком.

### Раздел 7. Процедура подачи и рассмотрения претензий

#### § 25.

1. Клиенты могут подавать рекламации в отношении продуктов или услуг, предоставляемых Банком:
  - 1) в письменном виде - лично в отделениях или по почте, либо по адресу для электронных доставок, после его создания и внесения в базу электронных адресов, в соответствии с законом об электронных доставках
  - 2) устно - по телефону или лично для записи во время посещения отделения,
  - 3) в электронном виде - на сайте в электронном банковском сервисе.
2. Актуальные номера телефонов и адреса, по которым Клиент может подать рекламацию, указаны на сайте. Также их можно получить в отделениях Банка.
3. Рекламация должна содержать идентификационные данные Клиента (имя, фамилию, номер PESEL), текущие адресные данные и - по возможности - номер банковского счета или платежной карты Клиента, к которым относится жалоба, а также содержание возражения, касающегося продуктов или услуг, предоставляемых Банком.
4. Банк может попросить Клиента представить дополнительную письменную информацию или предоставить дополнительные документы, если получение этой информации необходимо для рассмотрения рекламации.
5. Рекламация, поданная сразу после того, как Банку стали известны претензии Клиента, облегчит и ускорит справедливое рассмотрение рекламации Банком.
6. По требованию Клиента Банк подтверждает факт подачи рекламации в письменном виде или другим согласованным с Клиентом способом.



7. С учетом п. 8 Банк рассматривает рекламации незамедлительно, в срок, не превышающий 30 дней с даты получения рекламации. В особо сложных случаях, делающих невозможным рассмотрение жалобы и предоставление ответа в срок, о котором идет речь в предыдущем предложении, Банк информирует Клиента о предполагаемом сроке предоставления ответа, который не может превышать 60 дней с момента получения рекламации. Для того чтобы Банк уложился в сроки, указанные в предыдущих предложениях, достаточно, чтобы Банк направил свой ответ до истечения этих сроков.
8. Ответы на рекламацию в отношении прав и обязанностей, предусмотренных законом о платежных услугах, предоставляются Банком в течение не более 15 рабочих дней с момента их получения. В особо сложных случаях, которые делают невозможным рассмотрение рекламации и предоставление ответа в вышеуказанный срок, Клиент будет проинформирован об ожидаемом сроке ответа, который не может превышать 35 рабочих дней со дня получения рекламации. Для соблюдения сроков, указанных в предыдущих предложениях, Банку достаточно отправить ответ до их истечения, а в случае ответов в письменной форме - отправить его в отделении назначенного оператора в смысле ст. 3 п. 13 Закона «Почтовое право».
9. После рассмотрения рекламации, с соблюдением п.10, Клиент будет проинформирован о ее результатах на бумажном носителе или, по желанию Клиента, на другом долговечном носителе, в частности, по электронной почте.
10. Ответ на жалобу, указанную в п. 8, будет предоставлен в бумажном виде или, по желанию Клиента, с помощью другого надежного носителя информации, в частности, по электронной почте.
11. Клиент имеет право урегулировать любые споры с Банком. Органами, уполномоченными разрешать споры, являются:
  - 1) Банковский потребительский арбитраж при Ассоциации польских банков, действующий в соответствии с правилами, размещенными на сайте [www.zbr.pl](http://www.zbr.pl),
  - 2) Финансовый омбудсмен, к которому можно обратиться согласно процедуре, указанной на сайте [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl), после исчерпания процедуры рассмотрения рекламации.
12. Клиент имеет право воспользоваться возможностью внесудебного урегулирования спора, касающегося договора, заключенного через Интернет, услуги электронного банкинга или услуги телефонного банкинга, посредством платформы OD действующую в странах Европейского союза, доступную на сайте по адресу: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
13. Клиент также имеет возможность обратиться за помощью к районному (муниципальному) омбудсмену по защите прав потребителей.
14. Независимо от вышеописанной процедуры рассмотрения рекламаций, Клиент всегда имеет право подать иск в компетентный суд общей юрисдикции.
15. Все рекламации рассматриваются Банком с особой тщательностью, внимательной и в кратчайшие сроки.

## Раздел 8. Прочие положения

### § 26.

Информация о функциях, предоставляемых услугой электронного банкинга или услугой телефонного банкинга, приведена на веб-сайте.

### § 27.

1. Клиент может пользоваться дополнительными услугами, предлагаемыми Банком в рамках услуги электронного банкинга или услуги телефонного банкинга.
2. Информация о дополнительных услугах, предлагаемых Банком, представлена в Сообщении.
3. Банк может прекратить предоставление дополнительных услуг в случае невозможности их дальнейшего предоставления на существующих принципах в результате существенного изменения условий или прекращения провайдером телекоммуникационных, почтовых, курьерских, IT, платежных или расчетных услуг, необходимых для предоставления таких услуг, отказа от использования IT-приложений, необходимых для предоставления дополнительных услуг, или по другим существенным причинам, препятствующим Банку предоставлять такие услуги в соответствии с положениями закона.
4. Банк информирует Клиента о прекращении факультативной услуги за два месяца.
5. Клиент может в любое время отказаться от факультативной услуги, подав соответствующее распоряжение через услугу электронного банкинга или услугу телефонного банкинга.

### § 28.

1. Банк может через электронную банковскую услугу или телефонную банковскую услугу предоставить Клиентам возможность использования услуг или продуктов третьих лиц.
2. Индивидуальные данные аутентификации могут быть использованы Клиентом для заключения договоров и подачи инструкций относительно использования услуг или продуктов, указанных в п. 1, о чем Банк сообщает в Сообщении.

### § 29.

В течение срока действия Договора Клиент имеет право в любое время потребовать, чтобы положения Договора, Подробных условий и информация, указанная в ст. 27 закона, были предоставлены ему в бумажной форме или на другом долговечном носителе. Банк может, с согласия Клиента, предоставить такие документы и информацию, разместив их на сайте или в интернет-сервисе, при условии, что сайт или интернет-сервис обеспечивает возможность доступа к ним в течение срока, соответствующего целям предоставления такой информации, и позволяет воспроизвести переданную информацию в неизменном виде.

### § 30.

1. Положения Подробных условий применяются до даты расторжения или истечения срока действия последнего Договора, с учетом п. 2.
2. Банк предоставляет информацию, указанную в ст. 27, 29 п. 1 и 5, ст. 31 п. 1 и ст. 32 п. 1 закона в Сообщении на долговечном носителе или истечения срока действия последнего Договора.
3. В случае отсутствия в Договоре положений о возможности его расторжения или расторжения, Клиент может расторгнуть Договор в рамках использования услуги электронного банкинга или услуги телефонного банкинга по настоящему Договору.
4. Срок уведомления, указанный в п. 3 составляет один месяц и отсчитывается с даты вручения Банку уведомления о расторжении. Стороны могут договориться о более коротком сроке уведомления.
5. Клиент расторгает Договор, указанный в п. 3, письменно.
6. Банк может расторгнуть использование услуги электронного банкинга или услуги телефонного банкинга только по уважительным причинам:
  - 1) утрата Клиентом полной дееспособности, если полная дееспособность необходима Банку для использования услуги электронного банкинга или услуги телефонного банкинга,
  - 2) Банк не может выполнять свои обязательства в соответствии с мерами финансового обеспечения, указанными в Законе о противодействии отмыванию денег и финансированию терроризма, в частности:
    - a) непредоставление Клиентом необходимой информации или документов, требуемых в соответствии с применяемыми Банком мерами финансового обеспечения,

- 6) невозможность Банка полностью идентифицировать характер и цель платежных операций, совершенных Клиентом через Банк,
- 3) использование электронного банкинга или услуги телефонного банкинга для целей отмыwania денег или финансирования терроризма,
- 4) обоснованное подозрение, что услуга электронного банкинга или услуга телефонного банкинга используется для других правонарушений, кроме указанных в п. 3,
- 5) распространение на Клиента национальных или международных санкций или эмбарго, установленных Польшей, Европейским Союзом, Организацией Объединенных Наций или Соединенными Штатами Америки,
- 6) Клиент сообщил неправду или скрыл правду относительно информации, которую в соответствии с правилами Клиент обязан предоставить Банку как лицу, предоставляющему электронные банковские услуги или телефонные банковские услуги,
- 7) использование Клиентом услуги электронного банкинга или услуги телефонного банкинга способом, противоречащим их природе или социально-экономическому назначению, в том числе использование услуги электронного банкинга или услуги телефонного банкинга для расчетов, связанных с ведением предпринимательской или коммерческой деятельности,
- 8) Банк больше не может предоставлять услугу электронного банкинга или услугу телефонного банкинга на прежних условиях в результате существенного изменения условий или прекращения предоставления необходимых для предоставления этих услуг телекоммуникационных, почтовых, курьерских, IT, платежных и расчетных услуг их провайдерами, отказа от использования IT-приложений, необходимых для предоставления услуги электронного банкинга или услуги телефонного банкинга, или по другим важным причинам, которые не позволяют Банку предоставлять услугу электронного банкинга или услугу телефонного банкинга в соответствии с правовыми нормами.
7. В случаях, указанных в п. 6, срок уведомления о расторжении договора составляет два месяца и исчисляется со дня, следующего за днем вручения Банком уведомления Клиенту.
8. Банк прекращает услугу электронного банкинга или услугу телефонного банкинга в письменном виде с указанием причин прекращения.

### § 31.

1. Органом государственного управления, осуществляющим надзор за деятельностью Банка, является Комиссия по финансовому надзору.
2. Клиент может подать жалобу в Комиссию по финансовому надзору на действия Банка, если это действие нарушает положения закона.
3. Для определения суда, компетентного разрешать споры, возникающие в связи с предоставлением Банком электронных банковских услуг или телефонных банковских услуг, а также в связи с подачей Клиентами заявлений, применяются общеприменимые нормы права.
4. Языком, применимым к вопросам, рассматриваемым в Особых условиях, является польский язык.