

**SZCZEGÓŁOWE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI
BANKOWOŚCI ELEKTRONICZNEJ I USŁUGI BANKOWOŚCI
TELEFONICZNEJ ORAZ SKŁADANIA OŚWIADCZEŃ
W PKO BANKU POLSKIM S.A.**



Bank Polski

Spis treści

Rozdział 1. Postanowienia ogólne	2
Rozdział 2. Udostępnienie usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej	3
Rozdział 3. Składanie dyspozycji	4
Rozdział 4. Transakcje BLIK	5
Rozdział 5. Zasady bezpieczeństwa	6
Rozdział 6. Zmiana Szczegółowych warunków	8
Rozdział 7. Tryb zgłaszania i rozpatrywania reklamacji	8
Rozdział 8. Inne postanowienia	9

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1.

1. Szczegółowe warunki świadczenia usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej oraz składania oświadczeń w PKO Banku Polskim S.A., zwane dalej „Szczegółowymi warunkami”, określają:
 - 1) zasady obsługi Klientów przez Bank za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej oraz usługi bankowości telefonicznej,
 - 2) zasady składania oświadczeń w Banku przez Klientów,
 - 3) zasady przeprowadzania i rozliczania transakcji BLIK.
2. W zakresie nieuregulowanym w Szczegółowych warunkach zastosowanie mają postanowienia odpowiedniej Umowy.
3. Szczegółowe warunki zastępują postanowienia zawarte dotychczas w „Zasadach płatności zbliżeniowych BLIKIEM”.

§ 2.

1. Przez użyte w Szczegółowych warunkach określenia należy rozumieć:
 - 1) **aplikacja mobilna** – element usługi bankowości elektronicznej w postaci aplikacji Banku, instalowany przez Klienta w procesie jej aktywacji na urządzeniu mobilnym, umożliwiający obsługę przez Klienta produktów i usług udostępnionych przez Bank,
 - 2) **autoryzacja** – zgodę na wykonanie dyspozycji, za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej, poprzedzoną uwierzytelnieniem lub silnym uwierzytelnieniem Klienta lub Użytkownika,
 - 3) **czek BLIK** – usługę w aplikacji mobilnej polegającą na umożliwieniu dokonania transakcji płatniczej, z której skorzystanie wymaga użycia kodu do czeku BLIK i wcześniej ustanowionego hasła do czeków BLIK,
 - 4) **dyspozycja** – oświadczenie woli lub wiedzy, w tym dyspozycję płatniczą, składaną przez Klienta lub Użytkownika,
 - 5) **dyspozycja płatnicza (zlecenie płatnicze)** – dyspozycję, na podstawie której Bank przeprowadza transakcję płatniczą,
 - 6) **dzień roboczy** – dzień od poniedziałku do piątku, który nie jest dniem ustawowo wolnym od pracy,
 - 7) **hasło do czeku BLIK** – indywidualną daną uwierzytelniającą w postaci poufnego, numerycznego ciągu znaków, generowaną na wniosek Klienta w serwisie internetowym,
 - 8) **indywidualne dane uwierzytelniające** – indywidualne dane zapewnione przez Bank w celu uwierzytelnienia, które mogą być wykorzystywane również do wyrażenia zgody w związku ze składaną dyspozycją, w tym w celu autoryzacji,
 - 9) **Klient** – konsumenta, który zawarł lub zamierza zawrzeć z Bankiem Umowę,
 - 10) **kod do czeku BLIK** – indywidualną daną uwierzytelniającą w postaci ciągu cyfr, udostępnioną w aplikacji mobilnej,
 - 11) **kod BLIK** – indywidualną daną uwierzytelniającą w postaci ciągu cyfr, udostępnioną w aplikacji mobilnej,
 - 12) **Komunikat** – informację udostępnioną Klientowi przez Bank:
 - a) w placówce, lub
 - b) na stronie internetowej, lub
 - c) w serwisie internetowym, lub
 - d) w aplikacji mobilnej, lub
 - e) drogą korespondencyjną, lub
 - f) pocztą elektroniczną,
 - 13) **mPIN** – indywidualną daną uwierzytelniającą w postaci poufnego numerycznego ciągu znaków wykorzystywaną w ramach aplikacji mobilnej,
 - 14) **PKO Bank Polski SA (Bank)** – Powszechną Kasę Oszczędności Bank Polski Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie, przy ul. Puławskiej 15, 02-515 Warszawa zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000026438, NIP 525-000-77-38, REGON 016298263, kapitał zakładowy (kapitał wpłacony) 1 250 000 000 zł,
 - 15) **płatność zbliżeniowa BLIK** – transakcję BLIK dokonaną w terminalu z czytnikiem zbliżeniowym, poprzez zbliżenie urządzenia mobilnego do czytnika zbliżeniowego terminala,
 - 16) **serwis internetowy** – element usługi bankowości elektronicznej udostępniony na stronie internetowej, umożliwiający obsługę przez Klienta produktów i usług udostępnionych przez Bank po uwierzytelnieniu,
 - 17) **serwis telefoniczny** – infolinię Banku służącą do kontaktu telefonicznego pomiędzy Bankiem a Klientem,
 - 18) **silne uwierzytelnienie** – uwierzytelnienie zapewniające ochronę poufności danych wymagające wykorzystania co najmniej dwóch spośród udostępnionych przez Bank indywidualnych danych uwierzytelniających należących do kategorii:
 - wiedza o czymś, o czym wie wyłącznie Klient,
 - posiadanie czegoś, co posiada wyłącznie Klient,
 - cechy charakterystyczne Klienta,będących integralną częścią tego uwierzytelniania oraz niezależnych w taki sposób, że naruszenie jednego z tych elementów nie osłabia wiarygodności pozostałych,
 - 19) **stanowisko samoobsługowe** – stanowisko udostępnione w wybranych placówkach Banku, w godzinach ich otwarcia, umożliwiające samodzielnie składanie dyspozycji bez udziału pracownika Banku,
 - 20) **strona internetowa** – stronę internetową Banku pod adresem www.pkobp.pl,
 - 21) **system BLIK** – system płatności mobilnych zarządzany przez Polski Standard Płatności Sp. z o.o., umożliwiający przeprowadzanie i rozliczenie transakcji BLIK,
 - 22) **środek zdalnego porozumiewania się** – środek porozumiewania się na odległość za pośrednictwem połączeń telekomunikacyjnych innych niż udostępnionych za pośrednictwem usług bankowości elektronicznej, który służy do kontaktu pomiędzy Bankiem a Klientem, bez konieczności fizycznej obecności przedstawiciela Banku i Klienta, inny niż serwis telefoniczny; Bank poinformuje w Komunikacie o rodzajach środków zdalnego porozumiewania się, które służą do kontaktu pomiędzy Bankiem a Klientem,
 - 23) **transakcja BLIK** – transakcję płatniczą realizowaną za pośrednictwem systemu BLIK,
 - 24) **transakcja płatnicza** – zainicjowaną przez Klienta lub odbiorcę wpłatę, transfer lub wypłatę środków pieniężnych,
 - 25) **trwały nośnik** – nośnik umożliwiający Klientowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci,
 - 26) **Umowa** – umowę danego produktu bankowego lub świadczonej usługi, w tym usługi maklerskiej świadczonej przez Biuro Maklerskie, jako jednostkę organizacyjną Banku, świadczącą usługi maklerskie w wydzielonej jednostce organizacyjnej Banku, zawartą pomiędzy Klientem i Bankiem, w tym regulamin mający zastosowanie do takiej umowy,
 - 27) **urządzenie elektroniczne** – urządzenie pozwalające na odbieranie, przetwarzanie i wysyłanie danych, przy pomocy sieci Internet, spełniające wymagania techniczne, o których mowa w Szczegółowych warunkach,
 - 28) **urządzenie mobilne** – urządzenie elektroniczne, które może być swobodnie przenoszone i używane w dowolnym miejscu,
 - 29) **usługa bankowości elektronicznej** – usługę polegającą na dostępie do rachunku płatniczego przez Internet, umożliwiającą sprawdzenie salda rachunku płatniczego, zmianę limitów dla płatności bezgotówkowych i transakcji dokonywanych przy użyciu karty debetowej lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku; dodatkowo usługa obejmuje inne usługi i produkty niewymienione powyżej, o ile Bank umożliwi do nich dostęp poprzez serwis internetowy, aplikację mobilną, bankomat lub stanowisko samoobsługowe; w przypadku, w którym usługa bankowości elektronicznej wykorzystywana jest przez Klienta do złożenia dyspozycji płatniczej, uważa się ją za instrument płatniczy; usługa bankowości elektronicznej oferowana przez Bank (dostawcę) obejmuje:
 - a) serwis internetowy,
 - b) aplikację mobilną,
 - c) bankomat, wpłatomat lub stanowisko samoobsługowe,

- 30) **usługa bankowości telefonicznej** - usługę polegającą na dostępie do rachunku płatniczego przez telefon za pośrednictwem infolinii Banku, umożliwiającą w szczególności sprawdzenie salda rachunku płatniczego lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku; Bank oferuje usługę bankowości telefonicznej w postaci serwisu telefonicznego oraz za pomocą środków zdalnego porozumiewania się; dodatkowo usługą bankowości telefonicznej obejmuje inne usługi i produkty niewymienione powyżej, o ile Bank umożliwi do nich dostęp poprzez serwis telefoniczny oraz za pomocą środka zdalnego porozumiewania się; w przypadku, w którym usługa bankowości telefonicznej wykorzystywana jest przez Klienta do złożenia dyspozycji płatniczej uważa się ją za instrument płatniczy,
 - 31) **usługi fakultatywne** - usługi dodatkowe, z których można korzystać za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej i które nie stanowią głównego przedmiotu świadczenia określonego w Umowie,
 - 32) **usługi maklerskie** - usługi w rozumieniu art. 69 ust. 2 lub 4 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi w zakresie świadczonym przez Biuro Maklerskie, na podstawie umowy o świadczenie usług maklerskich, którą Klient może zawrzeć z Biurem Maklerskim,
 - 33) **ustawa** - ustawę z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych,
 - 34) **uwierzytelnienie** - weryfikację przez Bank tożsamości Klienta lub ważności stosowania instrumentu płatniczego, łącznie z wykorzystaniem indywidualnych danych uwierzytelniających,
 - 35) **Użytkownik** - osobę fizyczną upoważnioną przez Klienta działającą w jego imieniu i na jego rzecz; w przypadku usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej Użytkownikiem może być wyłącznie osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych,
 - 36) **zaufane urządzenie elektroniczne** - wskazane przez Klienta urządzenie elektroniczne wraz z informacjami z jego systemu operacyjnego, w tym związanymi z siecią Internet i używaną przeglądarką, które może służyć do uwierzytelnienia Klienta lub autoryzacji.
2. W pozostałym zakresie użyte w Szczegółowych warunkach określenia rozumie się zgodnie z definicjami użytymi w Umowie.
 3. Postanowienia dotyczące Klienta stosuje się odpowiednio do Użytkownika, chyba że Szczegółowe warunki, Umowa lub zakres udzielonego pełnomocnictwa stanowią inaczej.

Rozdział 2. Udostępnienie usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej

§ 3.

1. Bank udostępni Klientowi możliwość obsługi produktów i usług udostępnianych przez Bank, w tym usług maklerskich, za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej, przy czym warunkiem udostępnienia Klientowi aplikacji mobilnej jest posiadanie przez niego aktywnego dostępu do serwisu internetowego.
2. Klient uzyskuje dostęp do usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej po uwierzytelnieniu lub silnym uwierzytelnieniu, jeżeli jest wymagane.
3. Do skorzystania z usługi bankowości elektronicznej oraz usługi bankowości telefonicznej niezbędne jest posiadanie przez Klienta odpowiedniego sprzętu teleinformatycznego. Bank nie ponosi kosztu nabycia oraz utrzymania tego sprzętu.
4. Warunkiem korzystania z serwisu internetowego jest posiadanie przez Klienta urządzenia elektronicznego, w szczególności komputera, telefonu lub innego urządzenia mobilnego wraz z zainstalowanym na tym urządzeniu właściwym systemem operacyjnym i przeglądarką internetową. Zainstalowany na tym urządzeniu system operacyjny oraz przeglądarka internetowa muszą posiadać możliwość połączenia się z serwisem internetowym za pomocą protokołu HTTPS z obsługą certyfikatów SSL z SHA-2.
5. Warunkiem korzystania z aplikacji mobilnej jest jej aktywacja na urządzeniu mobilnym używanym przez Klienta oraz posiadanie przez Klienta:
 - 1) odpowiedniego wyposażenia technicznego, w szczególności urządzenia mobilnego powiązanego z numerem telefonu komórkowego operatora sieci telefonii komórkowej działającego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub w jednym z państw wymienionych na stronie internetowej oraz mającego możliwość połączenia się z siecią Internet,
 - 2) oprogramowania zainstalowanego na urządzeniu mobilnym, niezbędnego do współpracy z Bankiem, w szczególności z aplikacją mobilną.
6. Aktywacja aplikacji mobilnej na urządzeniu mobilnym wymaga wysłania przez Klienta wiadomości SMS w celu weryfikacji autentyczności aplikacji mobilnej oraz numeru telefonu komórkowego Klienta powiązanego z jego urządzeniem mobilnym. Klient ponosi opłatę za wysłanie wiadomości SMS według stawki operatora sieci telefonii komórkowej obsługującej numer jego telefonu komórkowego.
7. Klient ma możliwość wskazania zaufanego urządzenia elektronicznego w serwisie internetowym, które spełnia wymogi zasad bezpieczeństwa, o których mowa w § 17 ust. 7 i ust. 8. W tym celu niezbędne jest złożenie dyspozycji przez Klienta i jej autoryzowanie. Klient zarządza listą wszystkich zaufanych urządzeń elektronicznych w serwisie internetowym. Bank poinformuje o możliwości wskazania przez Klienta urządzenia elektronicznego jako zaufanego urządzenia elektronicznego w Komunikacie.
8. Szczegóły dotyczące wymaganego sprzętu, o którym mowa w ust. 3, jego zalecanej konfiguracji oraz oprogramowania Bank udostępni w Komunikacie.
9. Wykaz, zakres i opis produktów i usług udostępnionych przez Bank za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej Bank udostępni w Komunikacie.
10. Zakres dostępu do usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej w odniesieniu do poszczególnych produktów i usług udostępnionych przez Bank może zostać ograniczony lub wyłączony na wniosek Klienta, o ile Bank dopuszcza taką możliwość.
11. Za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej Klient jest uprawniony do zawierania Umów, w tym umów o świadczenie usług maklerskich przez Biuro Maklerskie, o ile taki sposób ich zawierania został udostępniony przez Bank, w tym Biuro Maklerskie.
12. Informacje o aktualnej ofercie oraz o dostępnych sposobach zawierania poszczególnych Umów są udostępnione na stronie internetowej.

§ 4.

1. Klient nieposiadający zdolności do czynności prawnych albo posiadający ograniczoną zdolność do czynności prawnych może korzystać z usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej, o ile Bank udostępni taką funkcję, za zgodą swojego przedstawiciela ustawowego.
2. Z chwilą ukończenia 13. roku życia Klient posiadający co najmniej ograniczoną zdolność do czynności prawnych uzyskuje ograniczony dostęp do usługi bankowości elektronicznej oraz usługi bankowości telefonicznej, o ile przedstawiciel ustawowy nie zgłosi sprzeciwu.
3. Z chwilą ukończenia 18. roku życia Klient posiadający ograniczony dostęp do usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej, o ile posiada pełną zdolność do czynności prawnych, uzyskuje pełny dostęp do usługi bankowości elektronicznej oraz usługi bankowości telefonicznej.
4. Klient będący osobą ubezwłasnowolnioną częściowo uzyskuje pełny dostęp do usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej po uzyskaniu pełnej zdolności do czynności prawnych, z chwilą przedłożenia w Banku dokumentów potwierdzających ten fakt.
5. Postanowień ust. 1-4 nie stosuje się do Użytkownika.
6. Informacje o poziomie dostępu (pełny, ograniczony) do usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej są udostępnione na stronie internetowej.

Rozdział 3. Składanie dyspozycji

§ 5.

1. Dyspozycja, której złożenie Bank dopuszcza, zostanie zrealizowana pod warunkiem wyrażenia przez Klienta zgody w jeden ze wskazanych niżej sposobów, z zastrzeżeniem ust. 2-6:
 - 1) przez złożenie podpisu w sposób dopuszczony przez Bank,
 - 2) przez podanie przez Klienta ciągu cyfr z wiadomości SMS wysłanej przez Bank na numer telefonu komórkowego Klienta wskazany do kontaktu z Bankiem,
 - 3) z wykorzystaniem karty płatniczej, w jeden ze sposobów przewidzianych dla wyrażenia zgody na transakcje wykonywane kartą płatniczą,
 - 4) autoryzowania za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej, przy użyciu indywidualnych danych uwierzytelniających lub użyciu przycisku potwierdzającego złożenie dyspozycji,
 - 5) przez użycie indywidualnych danych uwierzytelniających lub przycisku potwierdzającego złożenie dyspozycji w sposób dopuszczony przez Bank,
 - 6) przez zbliżenie urządzenia mobilnego z nośnikiem zbliżeniowym do terminala z czytnikiem zbliżeniowym,
 - 7) w inny sposób uzgodniony przez Bank z Klientem.
2. Bank określa w Komunikacie: datę udostępnienia, zakres, szczegółowy opis sposobu wyrażenia zgody oraz dyspozycje możliwe do realizacji przy użyciu danego sposobu wyrażenia zgody, o których mowa w ust. 1, a także wykaz placówek je udostępniających.
3. Jeżeli Klient aktywował aplikację mobilną, autoryzacja dyspozycji następuje za pośrednictwem aplikacji mobilnej.
4. W przypadku, gdy bezpośrednio po złożeniu dyspozycji Bank informuje Klienta o konieczności dodatkowego potwierdzenia dyspozycji w serwisie telefonicznym lub serwisie internetowym, lub w inny sposób ustalony przez Bank w ramach procesu autoryzacji, dyspozycję uznaje się za autoryzowaną z chwilą jej potwierdzenia przez Klienta.
5. W przypadku braku potwierdzenia dyspozycji, o której mowa w ust. 4 w terminie określonym w informacji przedstawionej Klientowi przy składaniu dyspozycji, dyspozycję uznaje się za nieautoryzowaną. Bank niezwłocznie informuje Klienta za pośrednictwem serwisu internetowego lub serwisu telefonicznego o dyspozycjach, do których stwierdzony został brak autoryzacji.
6. Dyspozycja, o której mowa w ust. 1, nie zostanie zrealizowana przez Bank w przypadku:
 - 1) braku uprawnień osoby składającej dyspozycję,
 - 2) niezgodności podpisu na dyspozycji ze wzorem podpisu osoby składającej dyspozycję złożonym w Banku, o ile Bank dokonuje weryfikacji zgodności wzoru podpisu,
 - 3) nieprzedstawienia ważnego dokumentu stwierdzającego tożsamość lub instrumentu wymaganego przez Bank do uwierzytelnienia Klienta,
 - 4) nieprzedstawienia albo nieterminowego przesłania dokumentów niezbędnych ze względu na rodzaj składanej dyspozycji,
 - 5) braku poprawnego uwierzytelnienia Klienta,
 - 6) braku poprawnie wyrażonej zgody, w sposób określony w ust. 1,
 - 7) wskazanym w odpowiedniej Umowie, o ile produkt lub usługa, której dotyczy ta Umowa, zostały udostępnione w ramach usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej.

§ 6.

Dyspozycje składane zgodnie z art. 7 ustawy Prawo bankowe spełniają wymagania formy pisemnej w zakresie w jakim mają związek z czynnościami bankowymi.

§ 7.

1. Bank umożliwia dokonywanie za pośrednictwem serwisu internetowego lub aplikacji mobilnej zapłaty za towary lub usługi oferowane przez inne podmioty poprzez autoryzację w serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej transakcji płatniczych związanych z nabyciem towarów lub usług, zainicjowanych przez Klienta za pośrednictwem stron internetowych lub aplikacji sprzedawców, z którymi Bank zawarł stosowne umowy.
2. Wykonanie i rozliczenie przez Bank transakcji płatniczej, o której mowa w ust. 1, następuje niezwłocznie po jej autoryzacji, o której mowa w ust. 1.

§ 8.

1. Bank odpowiadając na zapytania dostawców świadczących usługę dostępu do informacji o rachunku, dostarcza informację wyłącznie o rachunkach płatniczych Klienta dostępnych on-line, z wyłączeniem szczególnie chronionych danych dotyczących płatności. Bank nie weryfikuje zgody udzielonej przez Klienta dostawcy świadczącemu usługę dostępu do informacji o rachunku.
2. Bank realizuje dyspozycje zainicjowane za pośrednictwem dostawcy świadczącego usługę inicjowania transakcji płatniczej na zasadach analogicznych dla innych dyspozycji płatniczych. Bank nie weryfikuje zgody udzielonej przez Klienta dostawcy świadczącemu usługę inicjowania transakcji płatniczej.
3. Bank udostępnia funkcjonalność składania i odwoływania zgód przez Klienta na potrzeby zapytań w ramach potwierdzania dostępności kwoty na rachunku płatniczym. Bank potwierdza dostępność kwoty, z uwzględnieniem środków dostępnych, wyłącznie kiedy w chwili zapytania rachunek płatniczy dostępny jest on-line.
4. W przypadku, gdy Bank, z obiektywnie uzasadnionych i należycie udokumentowanych przyczyn związanych z nieuprawnionym lub nielegalnym dostępem do rachunku płatniczego przez dostawcę, o którym mowa w ust. 1 i ust. 2, w tym nieuprawnionym zainicjowaniem transakcji płatniczej, także na wniosek Klienta, odmówi dostawcy świadczącemu usługę dostępu do informacji o rachunku lub dostawcy świadczącemu usługę inicjowania transakcji płatniczej dostępu do rachunków płatniczych, Bank udostępni Klientowi informacje o tym fakcie za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej, przed odmową dostępu, a najpóźniej - niezwłocznie po takiej odmowie, nie później jednak niż w dniu roboczym następującym po dniu takiej odmowy, chyba że jej przekazanie nie byłoby wskazane z obiektywnie uzasadnionych względów bezpieczeństwa lub jest sprzeczne z odrębnymi przepisami prawa.

§ 9.

1. Klient może składać dyspozycje za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub serwisu telefonicznego przez całą dobę z wyłączeniem okresu przerw niezbędnych do konserwacji, napraw technicznych lub przywrócenia poprawności funkcjonowania usługi bankowości elektronicznej lub serwisu telefonicznego.
2. Dyspozycje składane za pomocą środków zdalnego porozumiewania się Klient może składać w godzinach określonych w Komunikacie, z wyłączeniem okresu przerw niezbędnych do konserwacji, napraw technicznych lub przywrócenia poprawności funkcjonowania środków zdalnego porozumiewania się.
3. Informacje o wystąpieniu przerw, o których mowa w ust. 1 i ust. 2, są dostępne na stronie internetowej, w serwisie internetowym, aplikacji mobilnej, lub serwisie telefonicznym.

Rozdział 4. Transakcje BLIK

§ 10.

1. Rodzaje transakcji BLIK:
 - 1) inicjowana przy użyciu kodu BLIK,
 - 2) inicjowana bez użycia kodu BLIK,
 - 3) inicjowana przy użyciu czeku BLIK,
 - 4) płatność zbliżeniowa BLIK,
 - 5) przelew na telefon.
2. Klient dokonuje autoryzacji transakcji BLIK w jeden ze sposobów, o których mowa w § 5 ust. 1 pkt 4-6.
3. Transakcje BLIK obciążają wybrany przez Klienta w aplikacji mobilnej rachunek płatniczy z datą ich dokonania.
4. Transakcje BLIK dokonywane są z uwzględnieniem limitów, o których mowa w § 23.
5. W zakresie nieuregulowanym w Szczegółowych warunkach, rozliczenie transakcji BLIK jest dokonywane zgodnie z zasadami określonymi w odpowiedniej Umowie dla wybranego przez Klienta rachunku płatniczego, o którym mowa w ust. 3.
6. Bank może ustanowić blokadę środków pieniężnych na rachunku płatniczym, o którym mowa w ust. 3, z tytułu nierozliczonych transakcji BLIK, o których mowa w ust. 1 pkt 1-4.
7. Blokada, o której mowa w ust. 6 jest anulowana w momencie rozliczenia transakcji BLIK lub po upływie 7 dni od dnia jej ustanowienia, jeżeli Bank nie otrzyma potwierdzenia rozliczenia tej transakcji. W przypadku nieotrzymania potwierdzenia rozliczenia transakcji BLIK w terminie 7 dni, Bank może obciążyć Klienta kwotą tej transakcji oraz należnymi opłatami i prowizjami w terminie późniejszym, po otrzymaniu potwierdzenia rozliczenia transakcji BLIK.
8. Bank obciąża rachunek płatniczy z tytułu transakcji BLIK niezwłocznie po otrzymaniu przez Bank transakcji do rozliczenia.
9. Szczegółowy opis funkcjonalności transakcji BLIK Bank podaje w Komunikacie.

§ 11.

Transakcja BLIK inicjowana przy użyciu kodu BLIK służy do dokonywania:

- 1) płatności, dla których przewidziano taką możliwość oraz w punktach i urządzeniach oznaczonych znakiem akceptacji BLIK,
- 2) wypłat gotówki w bankomatach oznaczonych znakiem akceptacji BLIK,
- 3) wpłat gotówki we wpłatomatach oznaczonych znakiem akceptacji BLIK.

§ 12.

1. Transakcja BLIK inicjowana bez użycia kodu BLIK służy do dokonywania płatności, dla których przewidziano taką możliwość. Transakcja ta zostanie zrealizowana wyłącznie po uprzednim wyrażeniu przez Klienta zgody na dokonywanie transakcji inicjowanych bez kodu BLIK w aplikacji mobilnej.
2. Zgodą, o której mowa w ust. 1, może być cofnięta przez Klienta w aplikacji mobilnej lub w serwisie internetowym.
3. W szczególnych przypadkach związanych z wymogami bezpieczeństwa, mimo wyrażenia przez Klienta zgody, o której mowa w ust. 1, Bank może wymagać podania kodu BLIK lub autoryzacji transakcji BLIK w aplikacji mobilnej.

§ 13.

1. Bank udostępnia w ramach aplikacji mobilnej możliwość tworzenia czeku BLIK z określeniem kwoty oraz terminu jego ważności, przy czym Bank może ograniczyć liczbę czeków BLIK ważnych jednocześnie. Informacja o maksymalnej liczbie czeków BLIK utworzonych i ważnych jednocześnie, dostępna jest na stronie internetowej.
2. Korzystanie z czeku BLIK wymaga udostępnienia w aplikacji mobilnej kodu do czeku BLIK dla Klienta oraz ustanowienia przez Klienta hasła do czeków BLIK.
3. Wykonanie transakcji płatniczej przy wykorzystaniu czeku BLIK wymaga użycia kodu do czeku BLIK oraz hasła do czeku BLIK przez Klienta lub osobę trzecią, której Klient umożliwił skorzystanie z czeku BLIK. Czek BLIK może zostać wykorzystany jednorazowo do wysokości kwoty wskazanej przez Klienta.
4. Z chwilą dokonania autoryzacji utworzenia czeku BLIK zakładana jest blokada na rachunku Klienta na kwotę czeku BLIK.
5. Blokada, o której mowa w ust. 4, wygasa w terminie ważności czeku BLIK lub z chwilą autoryzacji transakcji, do której czek BLIK został użyty z zastrzeżeniem § 10 ust. 6.
6. W przypadku różnicy pomiędzy rzeczywistą kwotą transakcji a kwotą czeku BLIK, transakcja jest rozliczona z uwzględnieniem tej różnicy. Kwota transakcji nie może przekroczyć wysokości kwoty wskazanej przez Klienta.

§ 14.

1. Dokonywanie płatności zbliżeniowej BLIK jest możliwe w punktach oznaczonych znakiem akceptacji BLIK lub Mastercard.
2. Funkcja płatności zbliżeniowej BLIK może być w każdym czasie włączona albo wyłączona przez Klienta w aplikacji mobilnej.
3. Płatność zbliżeniowa BLIK dokonana w walucie obcej jest przeliczana przez organizację płatniczą Mastercard na walutę polską według kursów stosowanych przez organizację płatniczą Mastercard w dniu jej dokonania. Informacja o kursach walutowych stosowanych przez organizację płatniczą Mastercard dostępna jest na stronie internetowej.
4. Klient autoryzuje płatność zbliżeniową BLIK poprzez zbliżenie urządzenia mobilnego do czytnika zbliżeniowego terminala.
5. Momentem otrzymania zlecenia płatniczego jest moment, w którym zlecenie zostało otrzymane przez Bank.

§ 15.

1. W przypadku przelewu na telefon za pośrednictwem aplikacji mobilnej, Klient obowiązany jest wskazać:
 - 1) numer rachunku płatniczego, który ma być obciążony,
 - 2) dane odbiorcy zgodnie z wymogami zlecenia,
 - 3) numer telefonu komórkowego odbiorcy,
 - 4) kwotę,
 - 5) tytuł.
2. Numer telefonu, o którym mowa w ust. 1 pkt 3, powinien należeć do operatora sieci telefonii komórkowej działającego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub w jednym z państw wymienionych na stronie internetowej.
3. Przelew na telefon zostanie wykonany pod warunkiem, że numer telefonu odbiorcy podany przez Klienta jest zarejestrowany w systemie BLIK i jest powiązany z rachunkiem płatniczym odbiorcy.
4. Momentem otrzymania zlecenia płatniczego jest moment, w którym zlecenie zostało otrzymane przez Bank.

Rozdział 5. Zasady bezpieczeństwa

§ 16.

1. Bank stosuje mechanizmy zapewniające bezpieczeństwo korzystania z usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej.
2. Klient, ustanawiając Użytkownika, zobowiązany jest poinformować go o zasadach korzystania z usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej, w tym o zasadach bezpieczeństwa.
3. Bank zapisuje w sposób trwały dla celów dowodowych dyspozycje złożone w ramach usługi bankowości elektronicznej, usługi bankowości telefonicznej i na stronie internetowej.
4. Nagrania rozmów Klienta przeprowadzanych z Bankiem za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej oraz usługi bankowości telefonicznej stanowią własność Banku. Nagrania są poufne i mogą być wykorzystane tylko w związku z postępowaniami reklamacyjnymi, przygotowawczymi, postępowaniami sądowymi i administracyjnymi oraz w zakresie niezbędnym do wykonywania nadzoru nad działalnością Banku w zakresie wynikającym z przepisów powszechnie obowiązującego prawa. Bank informuje klienta o nagrywaniu rozmów.

§ 17.

1. Klient jest zobowiązany korzystać z usługi bankowości elektronicznej oraz usługi bankowości telefonicznej zgodnie ze Szczegółowymi warunkami.
2. Klient jest zobowiązany do korzystania z usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej z użyciem indywidualnych danych uwierzytelniających.
3. Uwierzytelnienie może polegać na udzieleniu odpowiedzi na pytania weryfikacyjne zadane Klientowi przez Bank.
4. Klient jest zobowiązany do zachowania w tajemnicy informacji zapewniających bezpieczne korzystanie z usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej.
5. Klient jest zobowiązany do:
 - 1) nieudostępniania i nieujawniania indywidualnych danych uwierzytelniających, nieprzekazywania ich innym osobom, z wyjątkiem przypadków przewidzianych w przepisach prawa, z uwzględnieniem § 13 ust. 3,
 - 2) bezpiecznego korzystania z usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej, w szczególności do bezpiecznego zalogowania i wylogowania się, zakończenia połączenia telefonicznego, niekorzystania z aplikacji automatyzujących na urządzeniach elektronicznych używanych w celu korzystania z usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej oraz niestosowania aplikacji i innych mechanizmów, które umożliwiają zapamiętanie danych na tych urządzeniach.
6. Dostęp do informacji o rachunku, inicjowanie transakcji płatniczych lub potwierdzanie dostępności kwoty na rachunku płatniczym odbywa się przy wykorzystaniu indywidualnych danych uwierzytelniających.
7. Klient jest zobowiązany do należytego zabezpieczenia urządzeń i oprogramowania, o których mowa w § 3 ust. 3-8, którymi posługuje się w celu korzystania z usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej poprzez stosowanie:
 - 1) wyłącznie legalnego oprogramowania, jego bieżącą aktualizację i instalację poprawek systemowych zgodnie z zaleceniami producentów,
 - 2) aktualnego oprogramowania antywirusowego i antyspamowego oraz zapory firewall,
 - 3) najnowszych wersji przeglądarek internetowych,
 - 4) haseł zabezpieczających przed nieuprawnionym dostępem do urządzenia elektronicznego osób trzecich.
8. Bank zaleca bieżące śledzenie informacji dotyczących szczegółowego opisu środków, jakie powinien przedsięwziąć Klient w celu zapewnienia bezpieczeństwa dostępu do usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej, podawanego na stronie internetowej oraz w serwisie telefonicznym.
9. Zakazuje się Klientowi dostarczania za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej treści o charakterze bezprawnym.
10. W przypadkach związanych z wymogami bezpieczeństwa Bank może wymagać wysłania przez Klienta wiadomości SMS w celu weryfikacji autentyczności numeru telefonu komórkowego Klienta powiązanego z jego urządzeniem mobilnym. Brak wysłania wiadomości SMS przez Klienta może skutkować koniecznością ponownej aktywacji aplikacji mobilnej. Klient ponosi opłatę za wysłanie wiadomości SMS według stawki operatora sieci telefonii komórkowej obsługującej numer jego telefonu komórkowego.
11. Brak logowania się przez Klienta do aplikacji mobilnej przez co najmniej 6 miesięcy od daty ostatniego logowania, może skutkować, ze względów bezpieczeństwa, koniecznością ponownej aktywacji aplikacji mobilnej.
12. Brak weryfikacji lub brak logowania, o których mowa w ust. 10 i ust. 11 będzie skutkować brakiem możliwości otrzymywania płatności, w ramach usługi przelewu na telefon, o której mowa w § 10 ust. 1 pkt 5 i § 15.

§ 18.

1. Klient jest zobowiązany do niezwłocznego zgłoszenia do Banku utraty, kradzieży, przywłaszczenia lub nieuprawnionego użycia indywidualnych danych uwierzytelniających lub urządzenia mobilnego z zainstalowaną aplikacją mobilną bądź nieuprawnionego dostępu do usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej:
 - 1) w serwisie telefonicznym pod numerami telefonów, dostępnymi 24 godziny na dobę, podanymi na stronie internetowej, lub
 - 2) w placówkach Banku, których aktualny wykaz dostępny jest na stronie internetowej, lub
 - 3) za pośrednictwem serwisu internetowego.
2. Niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1, Bank blokuje możliwość korzystania z usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej.
3. W przypadku podejrzenia kradzieży, przywłaszczenia, nieuprawnionego użycia indywidualnych danych uwierzytelniających lub urządzenia mobilnego z zainstalowaną aplikacją mobilną lub nieuprawnionego dostępu do usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej, Bank zaleca niezwłoczne złożenie zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa do organów ścigania.
4. Bank może zwrócić się do Klienta o pisemne potwierdzenie zaistnienia zdarzeń, o których mowa w ust. 1, oraz wskazanie okoliczności, w jakich zdarzenia te wystąpiły albo się ujawniły.

§ 19.

1. Klient niezwłocznie powiadamia Bank o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych, nieprawidłowo zainicjowanych lub wykonanych transakcjach płatniczych w sposób, o którym mowa w § 25 ust. 1. Jeżeli Klient nie dokona powiadomienia o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcjach płatniczych w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku albo od dnia, w którym transakcja płatnicza miała być wykonana, roszczenia Klienta względem Banku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcjach płatniczych wygasają.
2. W przypadku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej, Bank jest obowiązany niezwłocznie, nie później jednak niż do końca następnego dnia roboczego po stwierdzeniu nieautoryzowanej transakcji płatniczej, którą został obciążony rachunek Klienta lub po otrzymaniu stosownego zgłoszenia, z wyjątkiem przypadku gdy Bank ma uzasadnione i należyte udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw, zwrócić Klientowi kwotę nieautoryzowanej transakcji płatniczej, albo przywrócić rachunek Klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza, chyba że Klient uchybił terminowi powiadomienia, o którym mowa w ust. 1. W odniesieniu do uznania rachunku data waluty nie może być późniejsza od daty obciążenia tą kwotą.
3. Klient odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze, do kwoty stanowiącej równowartość w złotych 50 euro, przeliczonej według średniego kursu ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski, obowiązującego w dniu wykonania transakcji płatniczej, jeżeli nieautoryzowana transakcja płatnicza jest skutkiem:
 - 1) posłużenia się utraconym przez Klienta albo skradzionym Klientowi instrumentem płatniczym,
 - 2) przywłaszczenia instrumentu płatniczego.

4. Postanowienia ust. 3 nie stosuje się w przypadku gdy:
 - 1) Klient nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej, z wyjątkiem przypadków gdy Klient działał umyślnie, lub
 - 2) utrata instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej spowodowana była działaniem lub zaniechaniem ze strony Banku lub podmiotu świadczącego na jego rzecz usługi, o których mowa w art. 6 pkt 10 ustawy.
5. Klient odpowiada w pełnej wysokości za nieautoryzowane transakcje płatnicze, jeżeli doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia, co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w § 17 ust. 1-5 oraz § 18 ust. 1.
6. Po dokonaniu zgłoszenia, o którym mowa w § 18 ust. 1, Klient nie odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze, chyba że Klient doprowadził do nich umyślnie.
7. Jeżeli Bank nie zapewni możliwości dokonania zgłoszenia w sposób określony w § 18 ust. 1, Klient nie odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze, chyba że Klient doprowadził do nich umyślnie.
8. W przypadku gdy Bank nie wymaga silnego uwierzytelnienia, Klient nie ponosi odpowiedzialności za nieautoryzowane transakcje płatnicze, chyba że działał umyślnie.
9. W przypadku, gdy dyspozycja płatnicza jest składana bezpośrednio przez Klienta, Bank ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej z zastrzeżeniem ust. 10 i ust. 20, chyba że udowodni, że rachunek dostawcy odbiorcy został uznany zgodnie z ustawą. Bank nie ponosi odpowiedzialności w przypadku upłynięcia 13-miesięcznego terminu, o którym mowa w ust. 1.
10. Odpowiedzialność Banku za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej jest wyłączona w przypadku działania siły wyższej lub jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie dyspozycji płatniczej wynika z innych przepisów prawa.
11. Jeżeli Bank ponosi odpowiedzialność, zgodnie z ust. 9, Bank niezwłocznie przywraca rachunek do stanu, jaki by istniał, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej. W odniesieniu do uznania rachunku data waluty nie może być późniejsza od daty obciążenia tą kwotą.
12. W przypadku, gdy dyspozycja płatnicza jest składana przez Klienta do dostawcy świadczącego usługę inicjowania transakcji płatniczej, Bank zwraca Klientowi kwotę niewykonanej lub nienależyte wykonanej transakcji płatniczej, a w razie potrzeby przywraca obciążony rachunek Klienta do stanu, jaki istniałby gdyby nie miało miejsca jej nienależyte wykonanie.
13. W przypadku, gdy dyspozycja płatnicza jest inicjowana przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, jeżeli dostawca odbiorcy nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej zgodnie z ustawą, odpowiedzialność ponosi Bank, z zastrzeżeniem terminu wskazanego w ust. 1. Do odpowiedzialności Banku stosuje się odpowiednio postanowienia ust. 10 i ust. 11. Bank nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli udowodni, że dostawca odbiorcy otrzymał kwotę danej transakcji płatniczej, nawet jeżeli transakcja płatnicza została dokonana z opóźnieniem.
14. Odpowiedzialność Banku, o której mowa w ust. 9 i ust. 13, obejmuje także opłaty i prowizje, którymi został obciążony Klient w rezultacie niewykonania lub nienależytego wykonania transakcji płatniczej.
15. Klient jest uprawniony, w terminie 8 tygodni od daty obciążenia rachunku, do ubiegania się od Banku o zwrot kwoty autoryzowanej transakcji płatniczej bezgotówkowej zainicjowanej przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, która została już wykonana, jeżeli spełnione są łącznie następujące warunki:
 - 1) w momencie autoryzacji nie została określona dokładna kwota transakcji płatniczej, oraz
 - 2) kwota transakcji płatniczej jest wyższa niż kwota, jakiej Klient mógł się spodziewać uwzględniając rodzaj i wartość wcześniejszych transakcji płatniczych, warunki zawarte w umowie rachunku i istotne dla sprawy okoliczności.
16. Na żądanie Banku Klient jest zobowiązany przedstawić faktyczne okoliczności potwierdzające spełnienie warunków, o których mowa w ust. 15. Klient nie może powoływać się na przyczyny związane z wymianą waluty, jeżeli został zastosowany kurs waluty zgodnie z Umową.
17. W terminie 10 dni roboczych od daty otrzymania wniosku, o którym mowa w ust. 15, Bank dokona zwrotu na rachunek pełnej kwoty transakcji płatniczej albo poda uzasadnienie odmowy dokonania zwrotu, wskazując na organy, do których Klient może się odwołać w tej sprawie, jeżeli nie zgadza się z przedstawionym uzasadnieniem.
18. Klient nie ma prawa do zwrotu, o którym mowa w ust. 15, gdy udzielił zgody na wykonanie transakcji płatniczej bezpośrednio Bankowi oraz informacja o przyszłej transakcji płatniczej została dostarczona lub udostępniona Klientowi przez Bank lub odbiorcę, w uzgodniony sposób, co najmniej 4 tygodnie przed terminem wykonania dyspozycji płatniczej.
19. Jeżeli unikatowy identyfikator podany przez Klienta jest nieprawidłowy, Bank nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie dyspozycji płatniczej na podstawie przepisów ustawy, lecz na żądanie Klienta podejmuje działania w celu odzyskania kwoty transakcji płatniczej w trybie wskazanym w ustawie.
20. W przypadku, w którym Bank udowodni okoliczności, o których mowa w ust. 5, lub fakt autoryzowania transakcji płatniczej, Bank jest uprawniony do potrącenia z rachunku Klienta kwoty, którą uznał ten rachunek w wyniku zgłoszenia, o którym mowa w ust. 2, o czym Bank poinformuje Klienta w sposób przewidziany w § 25 ust. 9. W wyniku tego potrącenia na rachunku Klienta może powstać zadłużenie przeterminowane.

§ 20.

1. Klient powinien podać Bankowi numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej (jeśli jest niezbędny do realizacji dyspozycji Klienta), pod którym Bank może kontaktować się z Klientem w celu zapewnienia bezpieczeństwa korzystania z usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej.
2. Klient zobowiązany jest niezwłocznie powiadamiać Bank o wszelkich zmianach dotyczących danych osobowych, danych kontaktowych własnych, jak i ustanowionych Użytkowników, poświadczając je w przypadku danych osobowych odpowiednimi dokumentami. Brak aktualizacji numeru telefonu lub adresu poczty elektronicznej uniemożliwi Bankowi realizację dyspozycji Klienta za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej, o ile numer telefonu lub adres poczty elektronicznej jest niezbędny do realizacji dyspozycji Klienta.
3. Zmiana danych, o których mowa w ust. 2, może zostać złożona przez Klienta za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej, o ile Umowa nie stanowi inaczej i Bank dopuszcza taki sposób zmiany danych.
4. Bank przyjmuje zgłoszenia zmiany danych od Użytkowników w zakresie ich dotyczącym.

§ 21.

1. Bank zastrzega sobie prawo do zablokowania w całości lub części dostępu do usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej z uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem dostępu do tych usług (np. w przypadku braku aktualizacji przez Klienta w Banku dokumentu stwierdzającego tożsamość) lub w związku z podejrzeniem nieuprawnionego użycia dostępu do usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji płatniczej z wykorzystaniem dostępu do usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej.
2. W przypadku, gdy korzystanie z usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej związane jest z udostępnionym Klientowi kredytem w ramach Umowy, Bank zastrzega sobie prawo do zablokowania w całości lub części dostępu do usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej w zakresie związanym z korzystaniem przez Klienta z udzielonego mu kredytu, z powodu zwiększenia ryzyka utraty przez Klienta zdolności kredytowej.
3. Bank za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej, usługi bankowości telefonicznej lub telefonicznie, informuje Klienta o zablokowaniu dostępu do usługi bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej przed zablokowaniem lub jeśli jest to niemożliwe, niezwłocznie po wykonaniu tej czynności, chyba, że przekazanie takiej informacji byłoby nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub jest zabronione na mocy przepisów prawa.
4. Blokada jest utrzymywana do czasu ustania przyczyny, z powodu której została wykonana.
5. Klient może samodzielnie zablokować dostęp do usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej.

§ 22.

1. W przypadku podejrzenia lub faktycznego wystąpienia oszustwa lub zagrożeń dla bezpieczeństwa, Bank może kontaktować się z Klientem za pośrednictwem bezpiecznych kanałów komunikacji:
 - 1) serwisu internetowego,
 - 2) aplikacji mobilnej,
 - 3) telefonicznie – w przypadku wątpliwości co do tożsamości osoby kontaktującej się w imieniu Banku, Klient powinien przerwać połączenie i sam zainicjować połączenie telefoniczne z Bankiem.
2. W przypadku stwierdzenia przez Klienta zaistnienia zagrożenia bezpieczeństwa, Klient może kontaktować się z Bankiem:
 - 1) w serwisie telefonicznym pod numerami telefonów, dostępnymi 24 godziny na dobę, podanymi na stronie internetowej, lub
 - 2) w placówkach Banku, których aktualny wykaz dostępny jest na stronie internetowej, lub
 - 3) za pośrednictwem serwisu internetowego.
3. Informacje dotyczące danych kontaktowych Banku dostępne są na stronie internetowej.

§ 23.

1. Bank ustanawia rodzaje oraz wysokość maksymalnych limitów transakcji płatniczych, jakie mogą być wykonywane za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej.
2. Z uwzględnieniem ust. 1 Klient może do rachunków płatniczych, których jest posiadaczem, ustanowić:
 - 1) dzienny limit kwotowy transakcji wykonywanych za pośrednictwem serwisu internetowego lub serwisu telefonicznego,
 - 2) limit dla transakcji płatniczych inicjowanych w ramach usługi inicjowania transakcji płatniczych.
3. Bank ustanawia rodzaje domyślnych limitów dla transakcji płatniczych, jakie mogą być wykonywane za pośrednictwem aplikacji mobilnej:
 - 1) dzienny limit kwotowy transakcji płatniczych,
 - 2) dzienny limit liczby transakcji płatniczych.
4. Po aktywacji aplikacji mobilnej przez Klienta obowiązują limity, o których mowa w ust. 3.
5. Limity, o których mowa w ust. 2 i ust. 3, mogą być zmieniane przez Klienta w dowolnym czasie, chyba że dana Umowa stanowi inaczej.
6. O wysokości oraz rodzajach limitów, o których mowa w ust. 1 i ust. 3, Bank informuje Klienta w Komunikacie na trwałym nośniku.

Rozdział 6. Zmiana Szczegółowych warunków

§ 24.

1. Bank jest uprawniony do dokonania zmiany Szczegółowych warunków w przypadku:
 - 1) wprowadzenia nowych lub uchylecia bądź zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących Szczegółowych warunków w zakresie odzwierciedlającym zmianę tych przepisów,
 - 2) rozszerzenia, zmiany lub ograniczenia funkcjonalności usług, zmiany zasad korzystania z usług przez Klienta, wprowadzenia nowych usług, rezygnacji z wykonywania niektórych czynności będących przedmiotem usług świadczonych przez Bank, wpływających na postanowienia Szczegółowych warunków, w przypadku gdy zmiana wynika z rozwoju oferty Banku, a jednocześnie inne dostępne funkcjonalności zapewniają należyte funkcjonowanie usług określonych w Szczegółowych warunkach, zgodnie z ich podstawowym celem,
 - 3) wydania orzeczeń sądów albo decyzji, rekomendacji lub zaleceń Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego lub innych organów administracji publicznej, odnoszących się do Banku, wpływających na postanowienia Szczegółowych warunków, w zakresie odzwierciedlającym wydane orzeczenia sądów albo decyzje, rekomendacje lub zalecenia Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego lub innych organów administracji publicznej,
 - 4) konieczności sprostowania przez Bank błędów pisarskich lub wprowadzenie innych zmian porządkowych, o ile nie będzie to powodowało zwiększenia zakresu obowiązków ani zmniejszenia zakresu uprawnień Klienta.
2. Bank przekazuje Klientowi informacje o zmianach, o których mowa w ust. 1, w formie papierowej lub na innym trwałym nośniku.
3. Informacje o zmianach Szczegółowych warunków dostarczane są Klientowi nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie, wraz z podaniem dnia ich wejścia w życie oraz informacji o podstawie prawnej tej zmiany i jej okolicznościach faktycznych.
4. Bank zawiadamiając o zmianach, informuje również, że:
 - 1) Klient ma prawo, przed dniem proponowanego wejścia w życie zmian, wypowiedzieć Umowę w zakresie uregulowanym Szczegółowymi warunkami bez ponoszenia opłat ze skutkiem od dnia poinformowania Klienta o zmianie, nie później jednak niż od dnia, w którym te zmiany zostałyby zastosowane,
 - 2) jeżeli przed datą wejścia w życie zmian Klient nie zgłosi Bankowi sprzeciwu wobec tych zmian, uznaje się, że Klient wyraził na nie zgodę,
 - 3) w przypadku, gdy Klient zgłosi Bankowi sprzeciw wobec proponowanych zmian, ale nie dokona wypowiedzenia Umowy w zakresie uregulowanym Szczegółowymi warunkami, Umowa w zakresie uregulowanym Szczegółowymi warunkami wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian, bez ponoszenia opłat.
5. Jeżeli przed proponowanym dniem wejścia w życie zmian Szczegółowych warunków Klient nie dokona w formie pisemnej wypowiedzenia Umowy w zakresie uregulowanym Szczegółowymi warunkami lub nie zgłosi sprzeciwu, uznaje się, że zmiany Szczegółowych warunków zostały przyjęte i obowiązują od dnia podanego w informacji przekazanej Klientowi przez Bank.

Rozdział 7. Tryb zgłaszania i rozpatrywania reklamacji

§ 25.

1. Klienci mogą składać reklamacje dotyczące produktów lub usług świadczonych przez Bank:
 - 1) na piśmie – osobiście w placówkach albo przesyłką pocztową, albo na adres do doręczeń elektronicznych, po jego utworzeniu i wpisaniu do bazy adresów elektronicznych, zgodnie z ustawą o doręczeniach elektronicznych,
 - 2) ustnie – telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty w placówce,
 - 3) elektronicznie – w serwisie internetowym w usłudze bankowości elektronicznej.
2. Aktualne numery telefonów i adresy, pod które Klient może składać reklamacje podane są na stronie internetowej. Można je także uzyskać w placówkach.
3. Reklamacja powinna zawierać dane identyfikacyjne Klienta (imię, nazwisko, nr PESEL), aktualne dane adresowe, oraz – w miarę możliwości – numer rachunku bankowego Klienta lub karty płatniczej Klienta, której dotyczy reklamacja, a także treść zastrzeżenia dotyczącego produktów lub usług świadczonych przez Bank.
4. Bank może się zwrócić do Klienta z prośbą o dostarczenie dodatkowych informacji lub dokumentów, jeżeli ich uzyskanie będzie niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
5. Reklamacja złożona niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń, ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji przez Bank.
6. Na żądanie Klienta Bank potwierdza w formie pisemnej lub w inny uzgodniony z Klientem sposób, fakt złożenia przez niego reklamacji.
7. Bank rozpatruje reklamacje niezwłocznie, z zastrzeżeniem ust. 8, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Bank poinformuje Klienta o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania przez Bank terminów określonych w zdaniach poprzedzających wystarczy wysłanie przez Bank odpowiedzi przed ich upływem.

8. Odpowiedzi na reklamację w zakresie dotyczącym praw i obowiązków wynikających z ustawy o usługach płatniczych Bank udziela w terminie nie dłuższym niż 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ww. terminie, Klient zostanie poinformowany o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania przez Bank terminów określonych w zdaniach poprzedzających jest wystarczające wysłanie odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie – nadanie w placówce operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy Prawo pocztowe.
9. Po rozpatrzeniu reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 10, Klient zostanie poinformowany o jej wyniku na piśmie albo - na wniosek Klienta - pocztą elektroniczną.
10. Odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust. 8, zostanie udzielona w postaci papierowej albo - na wniosek Klienta - za pomocą innego trwałego nośnika informacji, w szczególności pocztą elektroniczną.
11. Klient ma prawo do pozasądowego rozstrzygania ewentualnych sporów z Bankiem. Podmiotami właściwymi do rozstrzygania sporów są:
 - 1) Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich, działający zgodnie z regulaminem dostępnym na stronie www.zbp.pl,
 - 2) Rzecznik Finansowy, do którego można się zwrócić w trybie wskazanym na stronie www.rf.gov.pl, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.
12. Klient ma prawo skorzystania z możliwości pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego umowy zawartej za pośrednictwem Internetu, usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej, za pośrednictwem platformy ODR, funkcjonującej w krajach Unii Europejskiej, dostępnej na stronie internetowej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
13. Klient ma również możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta.
14. Niezależnie od opisanego wyżej postępowania reklamacyjnego, Klientowi w każdym czasie przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego.
15. Wszystkie reklamacje są rozpatrywane przez Bank z największą starannością, wnikliwie i w możliwie najkrótszym terminie.

Rozdział 8. Inne postanowienia

§ 26.

Informacje dotyczące funkcji udostępnionych w ramach usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej podane są na stronie internetowej.

§ 27.

1. Klient może korzystać z usług fakultatywnych świadczonych przez Bank w ramach usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej.
2. Informacje dotyczące świadczonych przez Bank usług fakultatywnych są podawane w Komunikacie.
3. Bank może zaprzestać świadczenia usług fakultatywnych w przypadku braku możliwości dalszego ich świadczenia na dotychczasowych zasadach w wyniku istotnej zmiany warunków lub zaprzestania świadczenia usług telekomunikacyjnych, pocztowych, kurierskich, informatycznych, płatniczych, rozliczeniowych niezbędnych do realizacji tych usług przez ich dostawców, wycofania z eksploatacji aplikacji informatycznych niezbędnych do realizacji usług fakultatywnych lub z innych ważnych przyczyn uniemożliwiających Bankowi wykonywanie tych usług zgodnie z przepisami prawa.
4. Bank informuje Klienta o zaprzestaniu świadczenia usługi fakultatywnej z dwumiesięcznym wyprzedzeniem.
5. Klient może zrezygnować z usługi fakultatywnej w każdym czasie, składając dyspozycję za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej.

§ 28.

1. Bank może za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej udostępnić Klientom możliwość skorzystania z usług lub produktów podmiotów trzecich.
2. Indywidualne dane uwierzytelniające mogą być wykorzystywane przez Klienta do zawierania umów i składania dyspozycji dotyczących korzystania z usług lub produktów, o których mowa w ust. 1, o czym Bank informuje w Komunikacie.

§ 29.

W okresie obowiązywania Umowy Klient ma prawo żądać w każdym czasie udostępnienia mu postanowień Umowy, Szczegółowych warunków lub informacji określonych w art. 27 ustawy w formie papierowej lub na innym trwałym nośniku. Bank może za zgodą Klienta przekazać te dokumenty i informacje przez zamieszczenie ich na stronie internetowej lub w serwisie internetowym, o ile strona internetowa lub serwis internetowy umożliwiają dostęp do nich przez okres właściwy do celów dostarczania tych informacji i pozwala na odtworzenie przekazanych informacji w niezmienionej postaci.

§ 30.

1. Postanowienia Szczegółowych warunków obowiązuje do dnia rozwiązania bądź wygaśnięcia ostatniej Umowy, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Bank udostępnia informacje określone w art. 27, art. 29 ust. 1 i ust. 5, art. 31 ust. 1 i art. 32 ust. 1 ustawy w Komunikacie na trwałym nośniku oraz po rozwiązaniu bądź wygaśnięciu ostatniej Umowy.
3. W przypadku braku uregulowań w Umowie dotyczących możliwości jej wypowiedzenia bądź rozwiązania, Klient może wypowiedzieć Umowę w zakresie korzystania z usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej w ramach tej Umowy.
4. Okres wypowiedzenia, o którym mowa w ust. 3, wynosi jeden miesiąc i liczy się od dnia doręczenia oświadczenia o wypowiedzeniu do Banku. Strony mogą ustalić krótszy okres wypowiedzenia.
5. Klient dokonuje wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w ust. 3, w formie pisemnej.
6. Bank może wypowiedzieć korzystanie z usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej tylko z następujących ważnych przyczyn:
 - 1) utraty przez Klienta pełnej zdolności do czynności prawnych, o ile pełna zdolność jest wymagana przez Bank do korzystania z usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej,
 - 2) braku możliwości wykonania przez Bank obowiązków w ramach stosowania środków bezpieczeństwa finansowego, określonych w ustawie o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, w szczególności:
 - a) niedostarczenia przez Klienta niezbędnych informacji lub dokumentów, wymaganych w ramach stosowanych przez Bank środków bezpieczeństwa finansowego,
 - b) braku możliwości dokonania przez Bank pełnej identyfikacji charakteru i celu transakcji płatniczych dokonywanych przez Klienta za pośrednictwem Banku,
 - 3) wykorzystywania przez Klienta usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej do prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu,
 - 4) powzięcia uzasadnionego podejrzenia, że usługa bankowości elektronicznej lub usługa bankowości telefonicznej jest wykorzystywana do innych przestępstw, niż określone w pkt 3,
 - 5) objęcie Klienta sankcjami krajowymi lub międzynarodowymi, lub embargami ustanowionymi przez Polskę, Unię Europejską, Organizację Narodów Zjednoczonych lub Stany Zjednoczone Ameryki,
 - 6) podania przez Klienta nieprawdy lub zatajenia prawdy w zakresie informacji, które zgodnie z przepisami Klient jest obowiązany udzielić Bankowi, jako podmiotowi świadczącemu usługę bankowości elektronicznej lub usługę bankowości telefonicznej,

- 7) wykorzystywania przez Klienta usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej w sposób sprzeczny z ich naturą lub społeczno-gospodarczym ich przeznaczeniem, w tym wykorzystywanie usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej do przeprowadzania rozliczeń związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej lub zarobkowej,
 - 8) braku możliwości dalszego świadczenia usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej przez Bank na dotychczasowych zasadach, w wyniku istotnej zmiany warunków lub zaprzestania świadczenia usług telekomunikacyjnych, pocztowych, kurierskich, informatycznych, płatniczych, rozliczeniowych niezbędnych do świadczenia tych usług przez ich dostawców, wycofania z eksploatacji aplikacji informatycznych niezbędnych do świadczenia usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej, lub z innych ważnych przyczyn uniemożliwiających Bankowi świadczenie usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej zgodnie z przepisami prawa.
7. W przypadkach, o których mowa w ust. 6, okres wypowiedzenia wynosi dwa miesiące i jest liczony od dnia następującego po dniu doręczenia wypowiedzenia Klientowi przez Bank.
 8. Bank wypowiada świadczenie usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej w formie pisemnej podając powody wypowiedzenia.

§ 31.

1. Organem administracji publicznej sprawującym nadzór nad działalnością Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.
2. Klient może wnieść skargę do Komisji Nadzoru Finansowego na działalność Banku, jeżeli działanie to narusza przepisy prawa.
3. Do określenia sądu właściwego do rozstrzygania sporów wynikających ze świadczenia przez Bank usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej oraz ze składania oświadczeń przez Klientów mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
4. Językiem właściwym w sprawach objętych Szczegółowymi warunkami jest język polski.