

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

Obowiązują dla umów zawartych od 27 czerwca 2025 r.



Bank Polski

Chcemy, żeby nasze teksty były zrozumiałe. Zwracamy się do Państwa na Ty – żeby ułatwić przekaz i skupić się na treści.

Kiedy piszemy:

- Ty, Ciebie, Twój – mamy na myśli osobę, która korzysta z naszych usług,
- my, nas, nasz – mamy na myśli PKO Bank Polski S.A.,
- Szczegółowe warunki – mamy na myśli „Szczegółowe warunki świadczenia usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej oraz składania oświadczeń w PKO Banku Polskim S.A.”.

W Szczegółowych warunkach znajdziesz ważne informacje – zapoznaj się z nimi.

SPIS TREŚCI

ROZDZIAŁ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE	2
ROZDZIAŁ 2. DEFINICJE	2
ROZDZIAŁ 3. ZASADY, NA JAKICH UDOSTĘPNIMY CI BANKOWOŚĆ ELEKTRONICZNĄ LUB BANKOWOŚĆ TELEFONICZNĄ	3
Dostęp do bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej	3
Aktywacja aplikacji mobilnej	3
Zakres bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej	4
Poziomy dostęp	4
ROZDZIAŁ 4. DYSPOZYCJE	4
Jak złożyć dyspozycję?	4
Kiedy zrealizujemy dyspozycję?	4
Płatności za towary lub usługi innych podmiotów niż my	5
Usługa dostępu do informacji o rachunku i usługa inicjowania transakcji płatniczej	5
Kiedy możesz składać dyspozycję?	5
ROZDZIAŁ 5. TRANSAKcje BLIK	5
Transakcja BLIK z kodem BLIK	5
Transakcja BLIK bez kodu BLIK	5
Transakcja zbliżeniowa BLIK	5
Transakcja BLIK z czekiem BLIK	6
Przelew na telefon BLIK	6
ROZDZIAŁ 6. ZASADY BEZPIECZEŃSTWA	6
Co robimy, żeby zapewnić bezpieczeństwo bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej?	6
Jakie są Twoje obowiązki, kiedy korzystasz z bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej?	6
Kiedy możemy zablokować dostęp do bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej?	7
Nasz kontakt z Tobą	8
Twój kontakt z nami	8
Limity transakcji płatniczych	8
ROZDZIAŁ 7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA TRANSAKcje PŁATNICZE	8
Nieautoryzowane transakcje płatnicze	8
Niewykonane lub nienależycie wykonane transakcje płatnicze	9
Zwrot kwoty autoryzowanej transakcji płatniczej	9
ROZDZIAŁ 8. ZMIANA SZCZEGÓŁOWYCH WARUNKÓW	9
Sposób w jaki informujemy o zmianach Szczegółowych warunków	9
ROZDZIAŁ 9. REKLAMACJE	10
Zasady złożenia reklamacji	10
Sposoby w jakie odpowiadamy na reklamacje	10
Rozpatrzenie reklamacji transakcji BLIK innych niż nieautoryzowane transakcje płatnicze	10
Twoje prawa jeśli nie zgadzasz się z odpowiedzią na reklamację	10

Rozdział 10. OBOWIĄZYWANIE SZCZEGÓŁOWYCH WARUNKÓW	10
Do kiedy obowiązują Szczegółowe warunki?	10
Kiedy możesz wypowiedzieć umowę w zakresie usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej?	10
Kiedy możemy wypowiedzieć usługę bankowości elektronicznej lub usługę bankowości telefonicznej?	10
ROZDZIAŁ 11. POZOSTAŁE POSTANOWIENIA	11
Usługi fakultatywne	11
Usługi lub produkty podmiotów trzecich	11
Inne postanowienia	11
ROZDZIAŁ 12. WYKAZ USŁUG REPREZENTATYWNYCH	11

ROZDZIAŁ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Szczegółowe warunki określają zasady:
 - 1) obsługi klientów przez bank za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej oraz usługi bankowości telefonicznej,
 - 2) składania oświadczeń w banku,
 - 3) przeprowadzania i rozliczania transakcji BLIK.
2. W zakresie, którego nie opisaliśmy w Szczegółowych warunkach, zastosowanie mają postanowienia odpowiedniej umowy.
3. Postanowienia, które dotyczą Ciebie, stosujemy odpowiednio do użytkownika, chyba że Szczegółowe warunki, umowa lub zakres udzielonego pełnomocnictwa stanowią inaczej.

ROZDZIAŁ 2. DEFINICJE

W Szczegółowych warunkach pewnych określeń używamy w konkretnym znaczeniu:

aplikacja mobilna – nasza aplikacja na urządzenia mobilne, element bankowości elektronicznej. Możesz w niej obsługiwać produkty i usługi, które udostępniamy,

autoryzacja – Twoja zgoda na wykonanie dyspozycji,

bankowość elektroniczna (usługa bankowości elektronicznej) – usługa, która daje Ci dostęp do konta płatniczego przez internet. Dzięki niej możesz przede wszystkim sprawdzić stan konta płatniczego, zmienić limity płatności bezgotówkowych, transakcji kartą lub złożyć inną dyspozycję. Dodatkowo usługa obejmuje też inne usługi i produkty, o ile umożliwiamy do nich dostęp. Jeśli wykorzystujesz bankowość elektroniczną do złożenia dyspozycji płatniczej, uważa się ją za instrument płatniczy. Bankowość elektroniczna to:

- serwis internetowy,
- aplikacja mobilna,
- bankomat, wpłatomat lub stanowisko samoobsługowe,

bankowość telefoniczna (usługa bankowości telefonicznej) – usługa, która daje Ci dostęp do konta płatniczego przez serwis telefoniczny lub kontakt za pomocą środków zdalnego porozumiewania się. Dzięki niej możesz przede wszystkim sprawdzić stan konta płatniczego lub złożyć inną dyspozycję. Dodatkowo usługa obejmuje też inne usługi i produkty, o ile umożliwiamy do nich dostęp. Jeśli wykorzystujesz bankowość telefoniczną do złożenia dyspozycji płatniczej, uważa się ją za instrument płatniczy,

czek BLIK – usługa, dzięki której zrealizujesz transakcję płatniczą. Potrzebujesz do tego:

- kodu do czeku BLIK, który wygenerujesz w aplikacji mobilnej,
- wcześniej ustawione hasło do czeków BLIK,

dyspozycja – Twoje oświadczenie woli lub wiedzy, w tym dyspozycja płatnicza,

dyspozycja płatnicza (zlecenie płatnicze) – Twoja dyspozycja, na podstawie której wykonamy transakcję płatniczą,

dzień roboczy – dzień od poniedziałku do piątku, który nie jest ustawowo wolny od pracy,

hasło do czeków BLIK – indywidualna dana uwierzytelniająca w postaci poufnego ciągu cyfr. Generujesz je w serwisie internetowym,

indywidualne dane uwierzytelniające – dane, które Ci zapewniamy. Służą one do uwierzytelnienia. Wykorzystasz je również do potwierdzenia dyspozycji, w tym autoryzacji,

klient – konsument, który zawarł lub zamierza zawrzeć z nami umowę,

kod do czeku BLIK – indywidualna dana uwierzytelniająca w postaci 9-cyfrowego kodu, który wygenerujesz w aplikacji mobilnej; dzięki niemu zapłacisz czekiem BLIK,

kod BLIK – indywidualna dana uwierzytelniająca w postaci ciągu cyfr, które wygenerujesz w aplikacji mobilnej,

komunikat – informacja, którą Ci udostępniamy:

- w placówce,
- na stronie internetowej,
- w serwisie internetowym,
- w aplikacji mobilnej,
- drogą korespondencyjną lub
- pocztą elektroniczną,

konto płatnicze (rachunek płatniczy) – konto osobiste, konto oszczędnościowe, konto walutowe, lokata z opcją dopłat lub wypłat częściowych, konto do obsługi lokat,

mPIN – indywidualna dana uwierzytelniająca w postaci poufnego ciągu cyfr. Wykorzystasz go w aplikacji mobilnej,

PKO Bank Polski S.A. (bank, my) – Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna, z siedzibą w Warszawie przy ul. Świętokrzyskiej 36, 00-116 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII 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,

płatność zbliżeniowa BLIK – rodzaj transakcji BLIK, którą realizujesz przez zbliżenie urządzenia mobilnego do czytnika zbliżeniowego terminala,

serwis internetowy – nasz serwis na stronie internetowej, element bankowości elektronicznej. Możesz w nim obsługiwać produkty i usługi, które udostępniamy,

serwis telefoniczny – nasza infolinia do kontaktu telefonicznego między nami a Tobą,

silne uwierzytelnienie – uwierzytelnienie, które zapewnia ochronę poufności danych. Wymaga wykorzystania co najmniej dwóch spośród udostępnionych przez nas indywidualnych danych uwierzytelniających, które należą do kategorii:

- wiedza o czymś, o czym wiesz wyłącznie Ty,
- posiadanie czegoś, co masz wyłącznie Ty,
- Twoje cechy charakterystyczne.

Indywidualne dane uwierzytelniające są integralną częścią silnego uwierzytelniania i są niezależne w taki sposób, że naruszenie jednego z tych elementów nie osłabia wiarygodności pozostałych,

stanowisko samoobsługowe – stanowisko, w którym możesz samodzielnie składać dyspozycje bez udziału naszego pracownika. Udostępniamy je w naszych wybranych placówkach, w godzinach ich otwarcia,

strona internetowa – nasza strona internetowa pod adresem pkobp.pl,

system BLIK – system płatności mobilnych zarządzany przez Polski Standard Płatności S.A., który umożliwia przeprowadzanie i rozliczanie transakcji BLIK,

środek zdalnego porozumiewania się – środek porozumiewania się na odległość między Tobą a nami, bez konieczności fizycznej obecności, za pomocą połączenia telekomunikacyjnego, innego niż udostępnionego za pomocą bankowości elektronicznej i innego niż serwis telefoniczny. Poinformujemy Cię o rodzajach środków zdalnego porozumiewania się w komunikacie,

transakcja BLIK – transakcja płatnicza realizowana w ramach systemu BLIK,

transakcja płatnicza – wpłata, transfer lub wypłata pieniędzy zainicjowana przez Ciebie lub odbiorcę,

transakcja zbliżeniowa BLIK – rodzaj transakcji BLIK, którą realizujesz przez zbliżenie urządzenia mobilnego do czytnika zbliżeniowego terminala lub innego urządzenia,

trwały nośnik – nośnik, dzięki któremu informacje, które Ci przekazemy, możesz:

- przechowywać i mieć do nich dostęp przez czas odpowiedni do celów, w jakich sporządzono te informacje,
- odtworzyć w niezmienionej postaci,

umowa – umowa (w tym regulamin do umowy) między nami a Tobą o nasz produkt lub naszą usługę, w tym o usługi maklerskie Biura Maklerskiego,

urządzenie elektroniczne – urządzenie, które pozwala odbierać, przetwarzać i wysyłać dane przez internet. Spełnia wymagania techniczne, o których piszemy w Szczegółowych warunkach,

urządzenie mobilne – urządzenie elektroniczne, które możesz swobodnie przenosić i używać w dowolnym miejscu,

usługi fakultatywne – usługi dodatkowe, które nie są głównym przedmiotem umowy. Możesz z nich korzystać przez bankowość elektroniczną lub bankowość telefoniczną,

usługi maklerskie – usługi w rozumieniu art. 69 ust. 2 lub 4 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi w zakresie świadczonym przez Biuro Maklerskie. Możesz z nich korzystać na podstawie umowy o świadczenie usług maklerskich, którą zawierasz z Biurem Maklerskim. Biuro Maklerskie jest naszą wydziałową jednostką organizacyjną, która świadczy usługi maklerskie,

ustawa o usługach płatniczych – ustawa z 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych,

uwierzytelnienie – nasza weryfikacja Twojej tożsamości lub ważności używania instrumentu płatniczego, łącznie z zastosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających,

użytkownik – osoba fizyczna, którą upoważnisz do działania w Twoim imieniu i na Twoją rzecz. W przypadku bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej użytkownikiem może być wyłącznie osoba fizyczna, która ma pełną zdolność do czynności prawnych,

zaufane urządzenie elektroniczne – wskazane przez Ciebie urządzenie elektroniczne razem z informacjami z jego systemu operacyjnego, w tym związanymi z internetem i używaną przeglądarką. Może służyć do uwierzytelnienia lub do autoryzacji.

Nazwy z wykazu usług reprezentatywnych w Szczegółowych warunkach zapisaliśmy w nawiasie i pogrubioną czcionką, a ich wyjaśnienia znajdziesz na końcu.

Pozostałe określenia używane w Szczegółowych warunkach są zgodne z definicjami z umowy.

ROZDZIAŁ 3. ZASADY, NA JAKICH UDOSTĘPNIMY CI BANKOWOŚĆ ELEKTRONICZNĄ LUB BANKOWOŚĆ TELEFONICZNĄ

Dostęp do bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej

1. W bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej możesz obsługiwać udostępniane przez nas produkty i usługi, w tym usługi maklerskie. Żebyśmy mogli udostępnić Ci aplikację mobilną, musisz mieć aktywny dostęp do serwisu internetowego. Jeśli ze względów bezpieczeństwa zmienimy warunek udostępniania aplikacji mobilnej, poinformujemy o tym w komunikacie.
2. Dostęp do bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej dostajesz po uwierzytelnieniu lub silnym uwierzytelnieniu, jeśli jest wymagane.
3. Żeby korzystać z bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej, potrzebujesz odpowiedniego sprzętu teleinformatycznego. Nie ponosimy kosztów nabycia i utrzymania takiego sprzętu.
4. Żeby korzystać z serwisu internetowego, potrzebujesz urządzenia elektronicznego (np. komputer, telefon, tablet) z zainstalowanym właściwym systemem operacyjnym i przeglądarką internetową. System i przeglądarka muszą mieć możliwość połączenia z serwisem internetowym za pomocą protokołu HTTPS z obsługą certyfikatów SSL z SHA-2.
5. Żeby korzystać z aplikacji mobilnej, musisz mieć:
 - 1) odpowiednie wyposażenie techniczne, w szczególności urządzenie mobilne, które jest powiązane z numerem telefonu operatora sieci komórkowej, który działa w Polsce lub w jednym z państw wymienionych na stronie internetowej,
 - 2) urządzenie mobilne, które łączy się z internetem i ma oprogramowanie niezbędne do współpracy z nami, w szczególności z aplikacją mobilną,
 - 3) zainstalowaną i aktywowaną aplikację mobilną na używanym przez Ciebie urządzeniu mobilnym.Szczegóły dotyczące wymaganego sprzętu, jego zalecanej konfiguracji oraz oprogramowania, udostępniamy w komunikacie.
6. Możesz wskazać zaufane urządzenie elektroniczne, które spełnia wymagania zasad bezpieczeństwa, o których piszemy w rozdziale 6 punkt 17 i 18. Żeby je wskazać, musisz złożyć i autoryzować dyspozycję w serwisie internetowym. Listą zaufanych urządzeń elektronicznych zarządzasz w serwisie internetowym.

Aktywacja aplikacji mobilnej

7. W trakcie aktywacji aplikacji mobilnej możemy wymagać od Ciebie wysłania SMS-a, żeby potwierdzić, że Twoja aplikacja mobilna i numer telefonu, który jest powiązany z Twoim urządzeniem mobilnym, są autentyczne. Za wysłanie SMS-a zapłacisz według stawki operatora sieci, który obsługuje Twój numer telefonu komórkowego.

Zakres bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej

8. Listę, zakres oraz opis produktów i usług, które udostępniamy Ci w bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej, znajdziesz w komunikacie.
9. Na Twój wniosek możemy ograniczyć, włączyć lub wyłączyć Ci zakres dostępu do poszczególnych produktów i usług w bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej – jeśli dopuszczamy taką możliwość, z zastrzeżeniem punktu 10.
10. Ze względów bezpieczeństwa możemy określić zakres dostępu do bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej, w tym do poszczególnych funkcji, produktów lub usług, na podstawie:
 - 1) uzyskanych od Ciebie informacji, o których piszemy w rozdziale 6 punkt 5 lub
 - 2) rodzaju wykorzystywanych przez Ciebie indywidualnych danych uwierzytelniających lub dodatkowych funkcji zabezpieczających bankowość elektroniczną,o czym poinformujemy Cię w komunikacie.
11. Przez bankowość elektroniczną lub bankowość telefoniczną możesz zawierać umowy, w tym umowy o świadczenie usług maklerskich, o ile my, w tym Biuro Maklerskie, udostępniamy taką możliwość.
12. Informacje o aktualnej ofercie i sposobach zawierania poszczególnych umów znajdziesz na stronie internetowej.

Poziomy dostęp

13. Jeśli nie masz zdolności do czynności prawnych lub masz ograniczoną zdolność do czynności prawnych, możesz korzystać z bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej, o ile udostępnimy Ci taką funkcję i Twój przedstawiciel ustawowy się zgodzi.
14. Kiedy skończysz 13 lat i masz co najmniej ograniczoną zdolność do czynności prawnych, dostaniesz ograniczony dostęp do bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej, jeśli Twój przedstawiciel ustawowy nie zgłosi sprzeciwu.
15. Jeśli masz ograniczony dostęp do bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej, to kiedy skończysz 18 lat i będziesz mieć pełną zdolność do czynności prawnych, dostaniesz pełny dostęp do bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej.
16. Jeśli jesteś osobą częściowo ubezwłasnowolnioną, ale uzyskasz pełną zdolność do czynności prawnych i dostarczysz nam dokumenty, które to potwierdzają, dostaniesz pełny dostęp do bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej.
17. Postanowienia punktów 13-16 nie dotyczą użytkownika.
18. Informacje o poziomie dostępu (pełny, ograniczony) do bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej udostępniamy na stronie internetowej.

ROZDZIAŁ 4. DYSPOZYCJE

Jak złożyć dyspozycję?

1. Dyspozycję, której złożenie dopuszczamy, zrealizujemy, jeśli wyrazisz na nią zgodę (autoryzujesz) w jeden z wymienionych sposobów:
 - 1) podpisem, w sposób dopuszczony przez nas,
 - 2) podaniem ciągu cyfr z SMS-a, który wyślemy na Twój numer telefonu podany do kontaktu z nami,
 - 3) z wykorzystaniem karty płatniczej w jeden ze sposobów, który służy do wyrażenia zgody na transakcję kartą płatniczą,
 - 4) w bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej – indywidualnymi danymi uwierzytelniającymi lub przyciskiem, który potwierdza złożenie dyspozycji,
 - 5) indywidualnymi danymi uwierzytelniającymi lub przyciskiem, który potwierdza złożenie dyspozycji w dopuszczony przez nas sposób,
 - 6) przez zbliżenie urządzenia mobilnego z nośnikiem zbliżeniowym do czytnika zbliżeniowego terminala lub innego urządzenia,
 - 7) ustnym oświadczeniem w nagrywanej rozmowie telefonicznej,
 - 8) w inny uzgodniony między nami i Tobą sposób.
2. Oświadczenia woli lub wiedzy składane przez nas, które wymagają podpisu, opatrywane są:
 - 1) własnoręcznym podpisem,
 - 2) kwalifikowanym podpisem elektronicznym,
 - 3) zaawansowanym podpisem elektronicznym,
 - 4) zwykłym podpisem elektronicznym,
 - 5) w inny uzgodniony między nami i Tobą sposób.
3. Dyspozycje oraz oświadczenia, które są składane zgodnie z art. 7 ustawy Prawo bankowe, spełniają wymagania formy pisemnej w zakresie, w jakim mają związek z czynnościami bankowymi.
4. W komunikacie znajdziesz informacje o sposobach, w jakie możesz wyrazić zgodę na dyspozycje i informacje o:
 - 1) dacie i zakresie udostępnienia tych sposobów,
 - 2) dyspozycjach, które mogą być zrealizowane przy danym sposobie wyrażenia zgody,
 - 3) placówkach, które je udostępniają.
5. Jeśli masz aktywną aplikację mobilną, dyspozycje autoryzujesz w aplikacji mobilnej.
6. W niektórych przypadkach bezpośrednio po złożeniu dyspozycji możemy poinformować Cię, że musisz dodatkowo potwierdzić dyspozycję w serwisie telefonicznym lub serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej lub w inny sposób ustalony przez nas w ramach autoryzacji. Dyspozycję uznamy za autoryzowaną dopiero w chwili, kiedy ją potwierdzisz.
7. Jeśli dodatkowo nie potwierdzisz dyspozycji, o której piszemy w punkcie 6, w terminie, o którym informujemy Cię przy składaniu dyspozycji, dyspozycję uznamy za nieautoryzowaną. Niezwłocznie informujemy Cię przez serwis internetowy lub serwis telefoniczny lub aplikację mobilną o dyspozycjach, które uznamy za nieautoryzowane.

Kiedy zrealizujemy dyspozycję?

8. Dyspozycje realizujemy niezwłocznie, zgodnie z terminami określonymi w przepisach prawa, z uwzględnieniem rozdziału 6 punkt 1.
9. Nie zrealizujemy dyspozycji, jeśli:
 - 1) nie masz uprawnień do jej złożenia,
 - 2) podpis jest niezgodny ze złożonym u nas wzorem Twojego podpisu, o ile weryfikujemy jego zgodność,
 - 3) nie przedstawisz ważnego dokumentu stwierdzającego Twoją tożsamość lub instrumentu, którego wymagamy do Twojego uwierzytelnienia,
 - 4) nie przedstawisz albo nie prześlesz w terminie dokumentów, których wymagamy ze względu na rodzaj dyspozycji,
 - 5) uwierzytelnienie nie jest poprawne,
 - 6) nie mamy Twojej zgody wyrażonej poprawnie, w sposób określony w punkcie 1,
 - 7) zaistnieje przypadek opisany w umowie, o ile taki produkt lub usługę, których dotyczy ta umowa, udostępniamy w bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej,
 - 8) nie możemy zastosować środków bezpieczeństwa finansowego lub gdy zastosowaliśmy środki bezpieczeństwa finansowego i zachodzi ryzyko prania przez Ciebie pieniędzy lub finansowania terroryzmu – w szczególności, gdy nie możemy w pełni zidentyfikować transakcji, którą chcesz zrealizować za naszym pośrednictwem, jej charakteru i celu,
 - 9) mamy uzasadnione podejrzenie, że doszło do naruszenia przez Ciebie zasad bezpieczeństwa lub Twoja dyspozycja ma oszukańczy charakter lub

- 10) w rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL, prowadzonym na podstawie ustawy o ewidencji ludności, zweryfikujemy, że Twój numer PESEL jest zastrzeżony; listę takich dyspozycji znajdziesz w komunikacie.

Płatności za towary lub usługi innych podmiotów niż my

10. W serwisie internetowym lub w aplikacji mobilnej możesz autoryzować płatność za towary lub usługi innych podmiotów, z którymi zawarliśmy odpowiednie umowy. Płatność inicjujesz na stronach internetowych lub w aplikacjach tych podmiotów.
11. Płatność za towary lub usługi innych podmiotów, realizujemy i rozliczamy niezwłocznie po jej autoryzacji.

Usługa dostępu do informacji o rachunku i usługa inicjowania transakcji płatniczej

12. Jeśli dostawca usługi dostępu do informacji o rachunku wyśle nam zapytanie, my nie weryfikujemy, czy ma na to Twoją zgodę, a w odpowiedzi:
- 1) dostarczymy mu informacje wyłącznie o Twoich kontach płatniczych dostępnych online,
 - 2) nie prześlemy szczególnie chronionych danych dotyczących płatności.
13. Jeśli realizujemy dyspozycję zainicjowaną przez dostawcę usługi inicjowania transakcji płatniczej, nie weryfikujemy, czy ma na to Twoją zgodę i realizujemy ją na takich samych zasadach, jak inne dyspozycje płatnicze.
14. Możesz wyrazić i odwołać zgodę na możliwość kierowania pytań w ramach potwierdzania dostępności kwoty na koncie płatniczym, niezbędnej do realizacji transakcji płatniczej. My potwierdzimy dostępność kwoty, jeśli w chwili zapytania konto płatnicze jest dostępne online.
15. Odmówimy dostawcy usługi dostępu do informacji o rachunku lub dostawcy usługi inicjowania transakcji płatniczej dostępu do kont płatniczych, jeśli mamy obiektywnie uzasadnione i odpowiednio udokumentowane podstawy, takie jak:
- 1) nieuprawniony lub nielegalny dostęp dostawcy do Twojego konta płatniczego,
 - 2) nieuprawnione zainicjowanie transakcji płatniczej, także na Twój wniosek.
- Poinformujemy Cię o tym w bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej przed odmową dostępu lub niezwłocznie po niej, nie później niż w pierwszym dniu roboczym po odmowie. Nie poinformujemy Cię o odmowie, jeśli przekazanie takiej informacji jest sprzeczne z przepisami prawa lub obiektywnie uzasadnionymi względami bezpieczeństwa.
16. Możesz skorzystać z usług:
- 1) dostępu do informacji o rachunku,
 - 2) inicjowania transakcji płatniczych,
 - 3) potwierdzania dostępności kwoty na koncie płatniczym, używając indywidualnych danych uwierzytelniających.

Kiedy możesz składać dyspozycje?

17. Dyspozycje w bankowości elektronicznej lub serwisie telefonicznym możesz składać przez całą dobę, z wyjątkiem niezbędnych przerw technicznych.
18. Możesz składać dyspozycje przez środki zdalnego porozumiewania się w godzinach wskazanych w komunikacie, z wyjątkiem niezbędnych przerw technicznych.
19. Informacje o przerwach technicznych udostępniamy na stronie internetowej, w serwisie internetowym, aplikacji mobilnej lub serwisie telefonicznym.

ROZDZIAŁ 5. TRANSAKcje BLIK

1. Rodzaje transakcji BLIK:
 - 1) z kodem BLIK,
 - 2) bez kodu BLIK,
 - 3) z czekiem BLIK,
 - 4) transakcja zbliżeniowa BLIK,
 - 5) przelew na telefon BLIK, w tym prośba o przelew BLIK.
2. Transakcje BLIK autoryzujesz w jeden ze sposobów, o których piszemy w rozdziale 4 punkt 1 podpunkty 4-6.
3. Momentem otrzymania zlecenia płatniczego dotyczącego transakcji BLIK jest moment, w którym otrzymaliśmy to zlecenie.
4. Transakcje BLIK są rozliczane z datą ich realizacji na koncie płatniczym, które wybierasz w aplikacji mobilnej.
5. Transakcje BLIK są realizowane z uwzględnieniem limitów transakcji płatniczych, o których piszemy w Szczegółowych warunkach.
6. W przypadkach nieopisanych w Szczegółowych warunkach, transakcja BLIK jest rozliczana zgodnie z treścią Twojej umowy dotyczącej konta płatniczego, które wybierzesz do rozliczenia tej transakcji.
7. Kwotę nierozliczonej transakcji BLIK (z wyjątkiem przelewu na telefon BLIK) możemy zablokować na Twoim koncie płatniczym, które wybierzesz do rozliczenia tej transakcji.
8. Blokadę anulujemy w momencie rozliczenia kwoty transakcji BLIK na Twoim koncie płatniczym albo po 7 dniach od jej założenia, jeśli w tym czasie nie dostaniemy potwierdzenia, że transakcja została rozliczona. Możemy obciążyć Twoje konto płatnicze kwotą transakcji BLIK i związanymi z nią opłatami i prowizjami – jeśli dostaniemy potwierdzenie po 7 dniach.
9. Obciążamy konto płatnicze kwotą transakcji BLIK niezwłocznie, gdy otrzymamy transakcję do rozliczenia.
10. Dla zapewnienia bezpieczeństwa na czas realizacji transakcji BLIK możemy wymagać od Ciebie włączenia lokalizacji lub funkcji Bluetooth na urządzeniu mobilnym, z którego korzystasz.
11. Szczegóły o funkcjach transakcji BLIK podajemy w komunikacie.

Transakcja BLIK z kodem BLIK

12. Transakcję BLIK z kodem BLIK wykorzystasz, żeby:
- 1) płacić w internecie, jeśli jest dostępna taka opcja,
 - 2) płacić w punktach i urządzeniach oznaczonych znakiem BLIK,
 - 3) wypłacać gotówkę (**wypłata gotówki**) w bankomatach i innych punktach oznaczonych znakiem BLIK,
 - 4) wpłacać gotówkę (**wpłata gotówki**) we wpłatomatach i innych punktach oznaczonych znakiem BLIK.

Transakcja BLIK bez kodu BLIK

13. Transakcję BLIK bez kodu BLIK zrealizujesz, jeśli jest dostępna taka opcja. Żeby płacić bez kodu BLIK, najpierw musisz wyrazić zgodę w aplikacji mobilnej. Zgodę możesz cofnąć w każdej chwili w aplikacji mobilnej lub w serwisie internetowym.
14. W szczególnych przypadkach związanych z bezpieczeństwem, mimo Twojej wcześniejszej zgody na transakcję BLIK bez kodu BLIK, możemy wymagać od Ciebie podania kodu BLIK lub autoryzacji transakcji BLIK w aplikacji mobilnej.

Transakcja zbliżeniowa BLIK

15. Transakcję zbliżeniową BLIK możesz realizować w punktach oznaczonych znakiem BLIK lub Mastercard.

16. Żeby realizować transakcje zbliżeniowe BLIK, musisz najpierw taką możliwość aktywować w aplikacji mobilnej – w każdej chwili możesz ją wyłączyć lub włączyć ponownie.
17. Transakcję zbliżeniową BLIK, którą realizujesz w obcej walucie, organizacja płatnicza Mastercard przelicza na polską walutę według kursów walut, które stosuje w dniu realizacji transakcji. Informacje o tych kursach znajdziesz na stronie internetowej.
18. Transakcję zbliżeniową BLIK autoryzujesz przez zbliżenie urządzenia mobilnego do czytnika zbliżeniowego terminala lub innego urządzenia.

Transakcja BLIK z czekiem BLIK

19. W aplikacji mobilnej możesz tworzyć чеки BLIK – określasz ich kwotę i termin ważności. Możemy ograniczyć liczbę czeków BLIK ważnych jednocześnie – informacje o tym udostępniamy na stronie internetowej.
20. Żeby korzystać z чеку BLIK, najpierw musisz:
 - 1) ustawić hasło do czeków BLIK w serwisie internetowym,
 - 2) następnie utworzyć kod do чеку BLIK w aplikacji mobilnej.
21. Żeby zrealizować transakcję płatniczą czekiem BLIK, Ty lub inna osoba, której umożliwisz zrealizowanie transakcji, musicie użyć:
 - 1) hasła do czeków BLIK,
 - 2) kodu do czeków BLIK.
22. Czek BLIK można wykorzystać jednorazowo do określonej przez Ciebie kwoty.
23. Natychmiast po autoryzacji utworzenia чеку BLIK, zablokujemy kwotę чеку BLIK na Twoim koncie płatniczym.
24. Błokada wygaśnie, gdy czek BLIK zostanie wykorzystany lub gdy minie termin ważności чеку BLIK, z zastrzeżeniem punktu 7.
25. Jeśli jest różnica pomiędzy rzeczywistą kwotą transakcji a kwotą чеку BLIK, transakcję rozliczymy z uwzględnieniem tej różnicy. Kwota transakcji nie może być wyższa niż kwota чеку BLIK.

Przelew na telefon BLIK

26. Jeśli robisz przelew na telefon BLIK w aplikacji mobilnej, musisz wskazać:
 - 1) numer konta płatniczego, z którego chcesz zrobić przelew,
 - 2) dane odbiorcy,
 - 3) numer telefonu komórkowego odbiorcy,
 - 4) kwotę,
 - 5) tytuł.
27. Przelew na telefon BLIK (w tym prośbę o przelew BLIK) zrealizujemy, jeśli numer telefonu odbiorcy jest zarejestrowany w systemie BLIK i jest powiązany z jego kontem płatniczym.
28. Możesz wysyłać i odbierać prośbę o przelew BLIK w aplikacji mobilnej.
29. O dacie i zakresie udostępnienia funkcji przelewu na telefon BLIK, który jest realizowany w związku z prośbą o przelew BLIK, poinformujemy w komunikacie.

ROZDZIAŁ 6. ZASADY BEZPIECZEŃSTWA

Co robimy, żeby zapewnić bezpieczeństwo bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej?

1. Monitorujemy Twoje dyspozycje i korzystamy z rozwiązań, które zapewniają bezpieczeństwo bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej. Na tej podstawie ze względów bezpieczeństwa możemy wprowadzić ograniczenia i dodatkowe zabezpieczenia dla tych dyspozycji, o czym informujemy Cię w komunikacie lub w serwisie telefonicznym.
2. Dyspozycje, które składasz w bankowości elektronicznej, bankowości telefonicznej i na stronie internetowej, zapisujemy w sposób trwały, żeby w razie potrzeby mogły być wykorzystane jako dowód.
3. Nagrania rozmów, które prowadzimy z Tobą w bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej, należą do nas i są poufne. Gdy nagrywamy rozmowę, informujemy o tym. Nagrania mogą być wykorzystane tylko w postępowaniu reklamacyjnym, przygotowawczym, sądowym, administracyjnym oraz w związku z nadzorem nad naszą działalnością wynikającym z przepisów prawa.
4. Masz dostęp do historii dyspozycji oraz informacji, które dotyczą tych dyspozycji i bezpieczeństwa. W komunikacie informujemy o zakresie tej funkcji.
5. Możemy prosić Cię o udzielenie niezbędnych informacji, które pozwolą nam ustalić Twoje potrzeby i wiedzę o korzystaniu z bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej. Przede wszystkim zrobimy to po to, żebyśmy mogli zwiększyć bezpieczeństwo korzystania z tych usług.
6. Możemy używać elektronicznych mechanizmów, które sprawdzają, czy na urządzeniu elektronicznym, na którym korzystasz z bankowości elektronicznej:
 - 1) nie ma niebezpiecznego oprogramowania lub
 - 2) Ty lub inna osoba nie zmieniliście niczego w aplikacji mobilnej lub w oryginalnym oprogramowaniu, którego wymagamy na tym urządzeniu.
 Takie zmiany lub użycie niebezpiecznego oprogramowania mogą spowodować przejęcie kontroli nad urządzeniem elektronicznym przez nieuprawnioną osobę.
7. Żeby ograniczyć ryzyko przeprowadzenia nieautoryzowanych transakcji płatniczych, możemy używać narzędzi weryfikujących Twoje dyspozycje. Przede wszystkim używamy narzędzi, które identyfikują zagrożenia bezpieczeństwa na podstawie Twoich odpowiedzi na pytania, które zadamy Ci w bankowości elektronicznej, bankowości telefonicznej lub w naszych placówkach.
8. Z powodów bezpieczeństwa weryfikujemy, czy Twój numer telefonu komórkowego jest powiązany z urządzeniem mobilnym. Jeśli nie jest powiązany:
 - 1) nie będzie możliwa aktywacja aplikacji mobilnej lub
 - 2) możemy częściowo lub w całości zablokować Ci dostęp do aplikacji mobilnej.
9. Jeśli nie zalogujesz się przez co najmniej 6 miesięcy do aplikacji mobilnej, ze względów bezpieczeństwa możemy wymagać jej ponownej aktywacji.
10. Jeśli nie będziesz mieć powiązanego numeru telefonu z urządzeniem mobilnym lub nie będziesz logować się przez co najmniej 6 miesięcy, nie otrzymasz przelewu na telefon BLIK.

Jakie są Twoje obowiązki, kiedy korzystasz z bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej?

11. Masz obowiązek korzystać z bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej zgodnie ze Szczegółowymi warunkami.
12. Jeśli wskażesz użytkownika, musisz poinformować go o zasadach korzystania z bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej, w tym o zasadach bezpieczeństwa.
13. Żeby korzystać z bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej, musisz używać indywidualnych danych uwierzytelniających.
14. W ramach uwierzytelnienia możemy wymagać od Ciebie odpowiedzi na nasze pytania weryfikacyjne.
15. Masz obowiązek zachować w tajemnicy informacje, które zapewnią bezpieczne korzystanie z bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej.
16. Masz obowiązek:

- 1) bezpiecznie przechowywać indywidualne dane uwierzytelniające, w tym nie przekazywać, nie udostępniać i nie ujawniać ich (w tym kodu BLIK) innym osobom. Wyjątkiem jest przypadek, o którym piszemy w rozdziale 5 punkt 21 i inne przypadki, które przewidują przepisy prawa,
- 2) nie wykorzystywać swoich danych biometrycznych do uwierzytelnienia i autoryzacji na zaufanym urządzeniu elektronicznym lub innym urządzeniu elektronicznym, gdy na tym urządzeniu masz zapisane dane biometryczne innych osób,
- 3) bezpiecznie korzystać z bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej, przede wszystkim:
 - a) bezpiecznie logować się i wylogowywać się,
 - b) zakończyć połączenie telefoniczne po skończonej rozmowie,
 - c) nie korzystać z aplikacji automatyzujących i nie używać aplikacji i innych mechanizmów, które pozwalają zapamiętać dane na urządzeniach elektronicznych używanych do korzystania z bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej,
 - d) nie logować się do bankowości elektronicznej w czasie aktywnej sesji, która umożliwia zdalną obsługę pulpitu przez osoby nieuprawnione,
- 4) przed każdą autoryzacją sprawdzać treść dyspozycji,
- 5) zapoznać się z informacjami, które kierujemy do Ciebie w bankowości elektronicznej – szczególnie zwróć uwagę na komunikaty, które prześlemy Ci przed autoryzacją transakcji płatniczej,
- 6) zapoznać się z zasadami bezpiecznego korzystania z bankowości elektronicznej, które udostępniamy na stronie internetowej,
- 7) upewnić się, że masz przy sobie urządzenie elektroniczne, zanim złożysz dyspozycję dodania tego urządzenia do listy zaufanych urządzeń elektronicznych.
17. Musisz zabezpieczyć urządzenia i oprogramowanie – jeśli używasz ich do korzystania z bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej – tak, jak opisaliśmy to w rozdziale 3 punkty 3-7, i używać:
 - 1) tylko legalnego oprogramowania, na bieżąco je aktualizować i instalować poprawki systemowe, tak jak zalecają to producenci,
 - 2) aktualnego oprogramowania antywirusowego i antyspamowego oraz zapory firewall,
 - 3) najnowszych wersji przeglądarek internetowych,
 - 4) hasła, które nie pozwalają na dostęp do urządzenia elektronicznego nieuprawnionym osobom.
18. Zalecamy Ci na bieżąco śledzić informacje, które dotyczą zasad bezpieczeństwa i bezpiecznego dostępu do bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej. Podajemy je na stronie internetowej, w serwisie telefonicznym, w serwisie internetowym i aplikacji mobilnej.
19. Jeśli masz wątpliwości związane z bezpieczeństwem autoryzowanej dyspozycji, możesz zwrócić się do nas, żebyśmy udzielili Ci wsparcia w tym zakresie. Zrobisz to w sposób, który opisaliśmy w punkcie 22.
20. W bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej masz zakaz dostarczania treści, które są bezprawne.

Co należy nam zgłaszać?

21. Masz obowiązek niezwłocznie zgłosić nam:
 - 1) utratę, kradzież, przywłaszczenie lub nieuprawnione użycie indywidualnych danych uwierzytelniających lub urządzenia mobilnego z zainstalowaną aplikacją mobilną,
 - 2) nieuprawniony dostęp do bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej.
22. Zgłoszenie zrób w:
 - 1) serwisie telefonicznym, dostępnym 24 godziny na dobę – numery znajdziesz na stronie internetowej lub
 - 2) naszych placówkach – aktualną listę znajdziesz na stronie internetowej lub
 - 3) serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej.
23. Niezwłocznie po otrzymaniu Twojego zgłoszenia, zablokujemy możliwość korzystania z bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej.
24. Możemy poprosić Cię o pisemne potwierdzenie zdarzeń, o których piszemy w punkcie 21, z opisem okoliczności ich wystąpienia lub ujawnienia.
25. Jeśli podejrzewasz popełnienie przestępstwa, zalecamy Ci niezwłocznie zgłosić to też do organów ścigania.
26. Podaj nam swój numer telefonu. Możemy też wymagać adresu poczty elektronicznej, jeśli jest to niezbędne, żeby zrealizować dyspozycję. Dzięki temu, będziemy mogli kontaktować się z Tobą w celu zapewnienia bezpieczeństwa korzystania z bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej.
27. Gdy zmienią się dane osobowe lub kontaktowe Twoje lub użytkownika, masz obowiązek niezwłocznie powiadomić nas o tym. Jeśli zmiana dotyczy danych osobowych, musisz poświadczyć je odpowiednimi dokumentami. Jeśli nie zaktualizujesz numeru telefonu lub adresu poczty elektronicznej, nie będziemy mogli zrealizować Twojej dyspozycji w bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej – o ile wymagamy tych danych do jej realizacji.
28. Możesz zmienić dane osobowe lub kontaktowe Twoje lub użytkownika w bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej – jeśli umowa na to pozwala i dopuszczamy taki sposób zmiany danych.
29. Przyjmujemy dyspozycje zmiany danych od użytkownika w zakresie, w jakim go dotyczą.

Kiedy możemy zablokować dostęp do bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej?

30. Możemy zablokować w całości lub w części Twój dostęp do bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej:
 - 1) z uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem dostępu i korzystania z bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej, w tym składanych dyspozycji płatniczych,
 - 2) jeśli nie zaktualizujesz swoich danych identyfikacyjnych lub kontaktowych, w tym dokumentu, który potwierdza Twoją tożsamość,
 - 3) jeśli na nasze żądanie nie dostarczysz dokumentów niezbędnych do zastosowania przez nas środków bezpieczeństwa finansowego określonych w ustawie o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu,
 - 4) jeśli podejrzewamy nieuprawnione użycie dostępu do bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej lub podejrzewamy umyślne doprowadzenie do nieautoryzowanej transakcji płatniczej z wykorzystaniem dostępu do bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej,
 - 5) jeśli wypowiemy Ci umowę, bo podejrzewamy, że nasze produkty lub usługi były wykorzystywane do działalności przestępczej,
 - 6) jeśli mamy uzasadnione podejrzenie, że osoba nieuprawniona przejęła kontrolę nad urządzeniem elektronicznym, na którym masz dostęp do bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej,
 - 7) jeśli wykorzystasz bankowość elektroniczną lub bankowość telefoniczną niezgodnie z ich naturą lub społeczno-gospodarczym przeznaczeniem.
31. Jeśli masz dostęp do bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej w związku z kredytem w ramach umowy, w tym zakresie możemy zablokować dostęp w całości lub w części z powodu zwiększonego ryzyka, że utracisz zdolność kredytową.
32. Poinformujemy Cię o zablokowaniu dostępu do bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej przed zablokowaniem lub niezwłocznie po zablokowaniu. Zrobimy to:
 - 1) w bankowości elektronicznej,
 - 2) w bankowości telefonicznej lub
 - 3) telefonicznie.
 Nie prześlemy Ci informacji o blokadzie, jeśli uzasadniają to względy bezpieczeństwa lub przepisy prawa.
33. Blokadę utrzymamy do czasu, aż ustaną przyczyny, z powodu których ją nałożyliśmy.
34. Możesz samodzielnie zablokować dostęp do bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej.

Nasz kontakt z Tobą

35. Jeśli podejrzewamy lub stwierdzimy wystąpienie oszustwa lub zagrożenia bezpieczeństwa oraz jeśli chcemy potwierdzić Twoją dyspozycję, możemy kontaktować się z Tobą bezpiecznymi kanałami komunikacji:
- 1) w serwisie internetowym,
 - 2) w aplikacji mobilnej,
 - 3) telefonicznie.
36. Jeśli skontaktujemy się z Tobą telefonicznie, możesz w aplikacji mobilnej zweryfikować tożsamość naszego pracownika. Możesz też przerwać takie połączenie. Jeśli nasze połączenie jest zautomatyzowane, a Ty masz wątpliwości, kto się z Tobą kontaktuje – przerwij połączenie.

Twój kontakt z nami

37. Jeśli stwierdzisz zagrożenie bezpieczeństwa skontaktuj się z nami w:
- 1) serwisie telefonicznym, dostępnym 24 godziny na dobę – numery znajdziesz na stronie internetowej,
 - 2) naszych placówkach – aktualną listę znajdziesz na stronie internetowej lub
 - 3) serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej.
38. Informacje o danych do kontaktu z nami znajdziesz na stronie internetowej.

Limity transakcji płatniczych

39. Określamy rodzaje i wysokość maksymalnych limitów transakcji płatniczych zlecanych:
- 1) w aplikacji mobilnej,
 - 2) z konta płatniczego w serwisie internetowym i w serwisie telefonicznym.
40. Możesz uzgodnić z nami inną wysokość maksymalnych limitów transakcji płatniczych niż ta, którą określiliśmy, o ile udostępniemy Ci taką możliwość i poinformujemy Cię o tym w komunikacie.
41. O wysokości i rodzajach maksymalnych limitów transakcji płatniczych, które określamy, informujemy w komunikacie na trwałym nośniku.
42. Do swojego konta płatniczego możesz ustawić limit dla transakcji płatniczych zleconych dzięki usłudze inicjowania transakcji płatniczych, o ile udostępniemy taką możliwość. Taki limit nie może być wyższy niż limit maksymalny.
43. Określamy rodzaje i wysokość domyślnych limitów transakcji płatniczych zlecanych:
- 1) w aplikacji mobilnej – dzienny limit kwoty i dzienny limit liczby transakcji płatniczych,
 - 2) z konta płatniczego w serwisie internetowym i w serwisie telefonicznym – dzienny limit kwot transakcji płatniczych.
44. O wysokości i rodzajach domyślnych limitów transakcji płatniczych, które określamy, informujemy w komunikacie.
45. Po aktywacji aplikacji mobilnej masz ustawione domyślne limity transakcji płatniczych zlecanych w aplikacji mobilnej.
46. W każdej chwili możesz złożyć dyspozycję zmiany domyślnego limitu transakcji płatniczych, jeśli umowa nie stanowi inaczej.
47. Domyślne limity transakcji płatniczych zmienimy bezpośrednio po Twojej dyspozycji. Ze względów bezpieczeństwa może potrwać to dłużej. O terminie realizacji poinformujemy Cię w wybrany przez nas sposób w:
- 1) serwisie internetowym,
 - 2) serwisie telefonicznym,
 - 3) aplikacji mobilnej lub
 - 4) wiadomości SMS.
48. Możemy zmieniać limity, o których piszemy w punktach 43 i 46, po sprawdzeniu i przeanalizowaniu ich poziomu lub gdy jest uzasadnione ryzyko naruszenia bezpieczeństwa bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej. O zmianie informujemy w komunikacie.

ROZDZIAŁ 7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA TRANSAKcje PŁATNICZE

Nieautoryzowane transakcje płatnicze

1. Masz obowiązek niezwłocznie powiadomić nas o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych, nieprawidłowo zainicjowanych lub nieprawidłowo wykonanych transakcjach płatniczych:
- 1) na piśmie – osobiście w naszych placówkach lub przesyłką pocztową,
 - 2) ustnie – telefonicznie lub osobiście w naszych placówkach lub
 - 3) elektronicznie – w serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej.
- Jeśli nie powiadomisz nas w ciągu 13 miesięcy, Twoje roszczenia względem nas z powodu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasną. Okres 13 miesięcy liczymy od dnia, w którym obciążyliśmy konto płatnicze albo w którym transakcja płatnicza miała być wykonana.
2. Zwrócimy Ci kwotę nieautoryzowanej transakcji płatniczej albo przywrócimy konto płatnicze do stanu, jaki by istniał, gdyby ona nie wystąpiła, jeśli:
- 1) stwierdzimy wystąpienie takiej transakcji lub
 - 2) otrzymamy stosowne zgłoszenie o jej wystąpieniu.
3. Zrobimy to:
- 1) niezwłocznie, nie później niż do końca pierwszego dnia roboczego po dniu stwierdzenia nieautoryzowanej transakcji płatniczej, którą zostało obciążone konto płatnicze lub po dniu, w którym otrzymamy zgłoszenie,
 - 2) z datą waluty, która nie będzie późniejsza niż data obciążenia konta kwotą nieautoryzowanej transakcji płatniczej.
4. Nie zwrócimy Ci kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej, jeśli:
- 1) zgłosisz ją po 13 miesiącach od dnia, w którym obciążyliśmy konto płatnicze albo w którym transakcja płatnicza miała być wykonana,
 - 2) będziemy mieć uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformujemy o tym w formie pisemnej organy ścigania.
5. Ponośisz odpowiedzialność za nieautoryzowane transakcje płatnicze w pełnej wysokości, jeśli doprowadzisz do nich:
- 1) umyślnie albo
 - 2) przez naruszenie co najmniej jednego z obowiązków, które opisaliśmy w rozdziale 6 punkty 11-18 – umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa.
6. Ponośisz odpowiedzialność za nieautoryzowane transakcje płatnicze do równowartości 50 EUR przeliczonych na PLN według średniego kursu Narodowego Banku Polskiego z dnia nieautoryzowanej transakcji płatniczej, jeśli jest ona skutkiem:
- 1) posłużenia się utraconym albo skradzionym instrumentem płatniczym,
 - 2) przywłaszczenia instrumentu płatniczego.
7. Nie ponosisz odpowiedzialności za nieautoryzowane transakcje płatnicze, jeśli:
- 1) były one realizowane po zgłoszeniu utraty, kradzieży, przywłaszczenia lub nieuprawnionego użycia indywidualnych danych uwierzytelniających lub urządzenia mobilnego z zainstalowaną aplikacją mobilną lub nieuprawnionego dostępu do bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej, z wyjątkiem Twojego umyślnego działania,
 - 2) nie zapewnimy Ci możliwości powiadomienia nas w sposób, o którym piszemy w rozdziale 6 punkty 21 i 22, z wyjątkiem Twojego umyślnego działania,
 - 3) nie wymagamy silnego uwierzytelnienia, z wyjątkiem Twojego umyślnego działania.

8. Nie ponosisz odpowiedzialności, o której piszemy w punkcie 6, w przypadku:
 - 1) braku możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego przed realizacją transakcji płatniczej, z wyjątkiem Twojego umyślnego działania lub
 - 2) utraty instrumentu płatniczego przed realizacją transakcji płatniczej, która wynikała z działania lub zaniechania naszego lub podmiotu, który świadczy dla nas usługi, o których mowa w art. 6 pkt 10 ustawy o usługach płatniczych.

Niewykonane lub nienależycie wykonane transakcje płatnicze

9. Odpowiadamy za niewykonane lub nienależycie wykonane transakcje płatnicze, jeśli:
 - 1) dyspozycję płatniczą składaś nam bezpośrednio Ty,
 - 2) dyspozycję płatniczą zainicjował odbiorca lub została zainicjowana za jego pośrednictwem, a jego dostawca nie ponosi odpowiedzialności zgodnie z ustawą o usługach płatniczych. W takim przypadku niezwłocznie przywrócimy konto do stanu, jaki by istniał, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej. Nastąpi to z datą waluty, która nie będzie późniejsza niż data obciążenia konta. Zwrócimy również opłaty i prowizje, jeśli je pobraliśmy.
10. Nie odpowiadamy za transakcje wymienione powyżej, jeśli:
 - 1) zgłosisz niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej po 13 miesiącach od dnia obciążenia konta płatniczego lub od dnia, w którym transakcja płatnicza miała być wykonana,
 - 2) udowodnimy, że konto dostawcy odbiorcy zostało uznane zgodnie z przepisami,
 - 3) niewykonanie lub nienależyte wykonanie wynika z powodu siły wyższej lub z innych przepisów prawa,
 - 4) podasz w dyspozycji płatniczej nieprawidłowy numer konta (unikatowy identyfikator). W tym przypadku, na Twoje żądanie podejmiemy działania, żeby odzyskać kwotę transakcji płatniczej w trybie opisanym w ustawie o usługach płatniczych.
11. W przypadku, gdy składaś dyspozycję płatniczą do dostawcy usługi inicjowania transakcji płatniczej, zwracamy Ci kwotę niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji płatniczej, a w razie potrzeby przywrócimy konto do stanu, jaki by istniał, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej.

Zwrot kwoty autoryzowanej transakcji płatniczej

12. Możesz zażądać od nas zwrotu kwoty autoryzowanej transakcji płatniczej zainicjowanej przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem – po jej wykonaniu, do 8 tygodni od daty obciążenia konta płatniczego, jeśli:
 - 1) odbiorca nie wskazał dokładnej kwoty transakcji płatniczej w momencie autoryzacji i
 - 2) kwota jest wyższa od kwoty, której Ty możesz się spodziewać z uwagi na rodzaj i wartość wcześniejszych transakcji, warunki wskazane w umowie i istotne dla tej sprawy okoliczności.
13. Możemy wymagać od Ciebie przedstawienia okoliczności faktycznych, które potwierdzają spełnienie warunków wymienionych w punkcie 12. Nie możesz powoływać się na przyczyny związane z przewalutowaniem, jeśli zastosowaliśmy przy nim kurs zgodnie z umową.
14. Nie masz prawa do zwrotu kwoty autoryzowanej transakcji płatniczej zainicjowanej przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, jeśli:
 - 1) mamy Twoją bezpośrednią zgodę na jej wykonanie lub
 - 2) informacja o przyszłej transakcji płatniczej została Ci dostarczona co najmniej 4 tygodnie przed terminem jej wykonania lub udostępniona przez okres co najmniej 4 tygodni przez nas lub odbiorcę, w uzgodniony sposób.
15. W terminie 10 dni roboczych od dnia, w którym otrzymaliśmy Twoje żądanie zwrotu, zwrócimy na konto płatnicze pełną kwotę transakcji płatniczej albo podamy Ci uzasadnienie odmowy zwrotu. W przypadku odmowy wskażemy organy, do których możesz się odwołać, jeśli nie zgadzasz się z naszym uzasadnieniem.

ROZDZIAŁ 8. ZMIANA SZCZEGÓŁOWYCH WARUNKÓW

1. Możemy zmieniać Szczegółowe warunki, jeśli:
 - 1) zostaną wprowadzone nowe lub zostaną uchylone bądź zmienione obowiązujące przepisy prawa, które mają bezpośredni wpływ na ich zmianę – tylko w zakresie, który wynika z tych przepisów,
 - 2) rozszerzymy zakres usług lub wprowadzimy nowe usługi i będzie to dla Ciebie:
 - a) bezpłatne,
 - b) płatne – wtedy samodzielnie zdecydujesz, czy chcesz z nich skorzystać,
 - 3) zewnętrzni dostawcy przestaną świadczyć usługi lub zmienią ich zakres niezależnie od nas, mimo że podjęliśmy działania, żeby usługi te były realizowane jak dotychczas. Szczegółowe warunki zmienimy tylko w takim zakresie, w jakim zmiana usług świadczonych przez dostawców ma wpływ na nasze usługi,
 - 4) zmieniamy lub ograniczamy funkcje usług w związku z postępem technologicznym i rozwojem usług bankowych, ale zmiany te nie będą sprzeczne z uzasadnionym interesem klientów. Szczegółowe warunki zmienimy tylko w takim zakresie, w jakim te zmiany mają wpływ na nasze usługi,
 - 5) sąd, Narodowy Bank Polski, Komisja Nadzoru Finansowego, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub inny organ administracji publicznej wyda orzeczenie, decyzję, rekomendację lub zalecenie, które wpływa na Szczegółowe warunki. Szczegółowe warunki zmienimy tylko w zakresie, który wynika z tego orzeczenia, decyzji, rekomendacji lub zalecenia,
 - 6) będziemy musieli sprostować błędy pisarskie lub wprowadzić inne zmiany porządkowe. Zmiany te nie spowodują, że będziesz mieć ani więcej obowiązków, ani mniej uprawnień.
2. Nie będziemy zmieniać postanowień Szczegółowych warunków, które są postanowieniami niedozwolonymi.

Sposób w jaki informujemy o zmianach Szczegółowych warunków

3. Informacje o zmianach Szczegółowych warunków prześlemy Ci w formie papierowej lub na innym trwałym nośniku.
4. Informacje o zmianach Szczegółowych warunków dostarczymy Ci nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą ich obowiązywania i będą one zawierać:
 - 1) datę obowiązywania zmian,
 - 2) podstawę prawną zmian,
 - 3) okoliczności faktyczne zmian.
5. Z informacji o zmianach dowiesz się też, że jeśli nie zgadzasz się na zmiany, to bez ponoszenia opłat możesz:
 - 1) przed proponowanym dniem wejścia w życie zmian, wypowiedzieć umowę w zakresie uregulowanym Szczegółowymi warunkami ze skutkiem od dnia, w którym poinformowaliśmy Cię o zmianach – nie później jednak niż od dnia, w którym te zmiany weszłyby w życie,
 - 2) zgłosić sprzeciw do zmian bez wypowiedzenia – wtedy umowa w zakresie uregulowanym Szczegółowymi warunkami wygaśnie dzień przed dniem wejścia w życie zmian.
6. Jeśli przed proponowanym dniem wejścia w życie zmian w formie pisemnej nie wypowiedzisz umowy w zakresie uregulowanym Szczegółowymi warunkami lub nie zgłosisz sprzeciwu, uznamy, że akceptujesz zmiany. Będą Cię one obowiązywać od dnia, który wskazaliśmy w przekazanej Ci informacji.

ROZDZIAŁ 9. REKLAMACJE

Zasady złożenia reklamacji

- Możesz złożyć reklamację:
 - elektronicznie – w serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej,
 - ustnie – telefonicznie lub osobiście w naszych placówkach,
 - na piśmie – osobiście w naszych placówkach, przesyłką pocztową, za pośrednictwem podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej lub na adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych.Adresy i numery telefonów, pod którymi możesz złożyć reklamację, znajdziesz na naszej stronie internetowej lub w naszych placówkach.
- Reklamacja powinna zawierać:
 - imię, nazwisko i numer PESEL,
 - aktualny adres do korespondencji,
 - opis zastrzeżenia,
 - jeśli to możliwe – numer konta płatniczego, karty płatniczej lub umowy albo wykaz transakcji, których dotyczy reklamacja oraz Twoje oczekiwania wobec nas w związku z reklamacją.
- Możemy poprosić Cię o przekazanie dodatkowych informacji lub dokumentów, jeśli będą one niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
- Na Twoje życzenie potwierdzimy, że otrzymaliśmy reklamację – na piśmie lub w innej formie, którą ustalimy.

Sposoby w jakie odpowiadamy na reklamacje

- Reklamacje, które dotyczą praw i obowiązków z ustawy o usługach płatniczych rozpatrujemy i udzielamy na nie odpowiedzi do 15 dni roboczych od dnia otrzymania. W szczególnie skomplikowanych sytuacjach termin ten możemy wydłużyć do 35 dni roboczych.
- Pozostałe reklamacje rozpatrujemy i udzielamy na nie odpowiedzi niezwłocznie, do 30 dni od dnia otrzymania. Jeśli sprawa jest szczególnie skomplikowana, możemy wydłużyć termin do 60 dni.
- Odpowiedzi na reklamację, która dotyczy praw i obowiązków z ustawy o usługach płatniczych udzielimy w postaci papierowej albo na Twój wniosek za pomocą innego trwałego nośnika informacji, np. w wiadomości e-mail.
- Odpowiedzi na reklamację inną niż dotyczącą praw i obowiązków z ustawy o usługach płatniczych, udzielimy na piśmie albo na Twój wniosek w wiadomości e-mail.
- Jeśli będziemy musieli wydłużyć czas rozpatrywania reklamacji i udzielenia odpowiedzi, poinformujemy Cię o nowym terminie.
- Dochowamy terminu rozpatrzenia reklamacji, jeśli wyślemy Ci odpowiedź przed jego upływem.

Rozpatrzenie reklamacji transakcji BLIK innych niż nieautoryzowane transakcje płatnicze

- Jeśli pozytywnie rozpatrzmy reklamację dotyczącą transakcji BLIK, uznamy twoje konto płatnicze kwotą reklamowanej transakcji płatniczej powiększoną o pobrane odsetki i prowizje. Uznanie następuje z datą pierwotnego obciążenia.
- Jeśli uznamy twoje konto płatnicze kwotą reklamowanej transakcji płatniczej, a punkt, w którym dokonano zakupu, odda tę kwotę na konto płatnicze, w związku ze zwrotem albo reklamacją towaru lub usługi, mamy prawo obciążyć twoje konto płatnicze kwotą, którą wcześniej je uznaliśmy.

Twoje prawa jeśli nie zgadzasz się z odpowiedzią na reklamację

- Gdy wyczerpiesz procedurę reklamacyjną w naszym banku, masz prawo do pozasądowego rozstrzygania ewentualnych sporów:
 - jeśli jesteś konsumentem – przed Arbitrem Bankowym, zgodnie z regulaminem na stronie www.zbp.pl lub przed Rzecznikiem Finansowym, zgodnie z trybem postępowania wskazanym na stronie www.rf.gov.pl,
 - jeśli jesteś osobą fizyczną (ale nie jesteś konsumentem) – przed Rzecznikiem Finansowym, zgodnie z trybem postępowania wskazanym na stronie www.rf.gov.pl.
- Jako konsument możesz zwrócić się o pomoc do Powiatowego lub Miejskiego Rzecznika Konsumentów.
- Masz prawo wystąpić z powództwem do właściwego sądu powszechnego.

ROZDZIAŁ 10. OBOWIĄZYWANIE SZCZEGÓŁOWYCH WARUNKÓW

Do kiedy obowiązują Szczegółowe warunki?

- Szczegółowe warunki obowiązują do dnia rozwiązania lub wygaśnięcia ostatniej umowy, z zastrzeżeniem punktu 2.
- Informacje określone w ustawie o usługach płatniczych w: art. 27, art. 29 ust. 1 i ust. 5, art. 31 ust. 1 i art. 32 ust. 1 udostępniamy w komunikacie na trwałym nośniku, także po rozwiązaniu bądź wygaśnięciu ostatniej umowy.

Kiedy możesz wypowiedzieć umowę w zakresie usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej?

- Jeśli w umowie nie ma postanowień dotyczących jej wypowiedzenia lub rozwiązania, możesz ją wypowiedzieć w zakresie usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej. Wypowiedzenie musi mieć formę pisemną.
- Jeśli wypowiedzisz umowę w zakresie usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej, okres wypowiedzenia wynosi 1 miesiąc i liczymy go od dnia doręczenia nam wypowiedzenia. Możemy uzgodnić krótszy okres wypowiedzenia.

Kiedy możemy wypowiedzieć usługę bankowości elektronicznej lub usługę bankowości telefonicznej?

- Możemy wypowiedzieć Ci usługę bankowości elektronicznej lub usługę bankowości telefonicznej tylko z ważnych przyczyn:
 - jeśli utracisz pełną zdolność do czynności prawnych, o ile pełna zdolność jest przez nas wymagana do korzystania z bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej,
 - jeśli mamy uzasadnione podejrzenie naruszenia bezpieczeństwa, które wynika z braku Twojego logowania się do serwisu internetowego, aplikacji mobilnej i serwisu telefonicznego przez okres 1 roku, który liczymy od daty ostatniego logowania lub daty zawarcia umowy,
 - nie mamy możliwości wykonania obowiązków w ramach stosowania środków bezpieczeństwa finansowego, określonych w ustawie o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, w szczególności gdy:
 - nie dostarczysz niezbędnych informacji lub aktualnych dokumentów wymaganych w ramach stosowanych przez nas środków bezpieczeństwa finansowego,
 - nie mamy możliwości, żeby wykonać pełną identyfikację charakteru i celu Twoich transakcji płatniczych, które realizujesz za naszym pośrednictwem,
 - wykorzystujesz bankowość elektroniczną lub bankowość telefoniczną do prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu,
 - mamy uzasadnione podejrzenie, że bankowość elektroniczna lub bankowość telefoniczna jest wykorzystywana do innych przestępstw niż te, które opisaliśmy w podpunkcie 4,

- 6) podasz nam nieprawdziwą informację lub zataisz prawdziwą informację, którą zgodnie z prawem masz obowiązek nam przekazać jako podmiotowi, który świadczy usługi bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej,
 - 7) wykorzystujesz bankowość elektroniczną lub bankowość telefoniczną sprzecznie z ich naturą lub społeczno-gospodarczym przeznaczeniem, w tym wykorzystujesz bankowość elektroniczną lub bankowość telefoniczną do rozliczeń związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej lub zarobkowej,
 - 8) nie mamy możliwości, żeby dalej świadczyć usługę bankowości elektronicznej lub usługę bankowości telefonicznej na dotychczasowych zasadach, ponieważ dostawcy przestali świadczyć lub istotnie zmienili warunki świadczenia usług takich jak: telekomunikacyjne, pocztowe, kurierskie, informatyczne, płatnicze, rozliczeniowe i były one niezbędne do ich świadczenia lub zostaną wycofane z użytku aplikacje informatyczne niezbędne do świadczenia usług bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej – lub z innych ważnych przyczyn, które uniemożliwiają nam ich świadczenie zgodnie z przepisami prawa.
6. W przypadku naszego wypowiedzenia:
 - 1) okres wypowiedzenia to 2 miesiące i liczymy go od następnego dnia, w którym doręczyliśmy Ci wypowiedzenie,
 - 2) musi mieć formę pisemną,
 - 3) prześlemy Ci powody wypowiedzenia.
 7. Mamy prawo rozwiązać umowę w zakresie usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej, gdy zostaniesz objęty sankcjami krajowymi, międzynarodowymi lub embargami, które ustanowi Polska, Unia Europejska, Organizacja Narodów Zjednoczonych w związku z wykonywaniem obowiązków na podstawie przepisów dotyczących przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu lub sankcji.

ROZDZIAŁ 11. POZOSTAŁE POSTANOWIENIA

1. Informacje o dostępnych funkcjach w bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej podajemy na stronie internetowej.

Usługi fakultatywne

2. Możesz korzystać z usług fakultatywnych, które świadczymy w bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej, z uwzględnieniem limitów transakcji płatniczych, które opisaliśmy w Szczegółowych warunkach.
3. Informacje o usługach fakultatywnych, które świadczymy, podajemy w komunikacie.
4. Możemy przestać świadczyć usługi fakultatywne, gdy:
 - 1) nie mamy możliwości ich świadczyć na obecnych zasadach, ponieważ dostawcy przestali świadczyć lub istotnie zmienili warunki świadczenia usług takich jak: telekomunikacyjne, pocztowe, kurierskie, informatyczne, płatnicze, rozliczeniowe i były one niezbędne do realizacji usług fakultatywnych,
 - 2) zostaną wycofane z użytku aplikacje informatyczne niezbędne, żeby realizować usługi fakultatywne, lub
 - 3) z innych ważnych przyczyn nie możemy świadczyć tych usług zgodnie z przepisami prawa.
5. Jeśli przestaniemy świadczyć usługę fakultatywną, poinformujemy Cię o tym 2 miesiące wcześniej.
6. W każdej chwili możesz zrezygnować z usługi fakultatywnej, wystarczy, że złożysz dyspozycję w bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej.

Usługi lub produkty podmiotów trzecich

7. Możemy udostępnić Ci w bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej możliwość skorzystania z usług lub produktów podmiotów trzecich.
8. Możesz wykorzystywać indywidualne dane uwierzytelniające do zawierania umów i składania dyspozycji dotyczących usług lub produktów podmiotów trzecich – informujemy o takiej możliwości w komunikacie.

Inne postanowienia

9. Informację, w jaki sposób usługa spełnia wymagania dostępności, o których mowa w ustawie o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, znajdziesz na naszej stronie internetowej oraz uzyskasz w naszych oddziałach.
10. W okresie obowiązywania umowy masz prawo żądać od nas w każdym momencie udostępnienia postanowień umowy, Szczegółowych warunków lub informacji z art. 27 ustawy o usługach płatniczych w formie papierowej lub na innym trwałym nośniku. Za Twoją zgodą możemy przekazać te dokumenty i informacje przez serwis internetowy lub umieszczenie ich na stronie internetowej, o ile umożliwiają dostęp do nich przez okres właściwy do celów dostarczania tych informacji i pozwalają na odtworzenie ich w niezmienionej postaci.
11. Organem administracji publicznej, który sprawuje nadzór nad naszą działalnością, jest Komisja Nadzoru Finansowego.
12. Możesz wnieść skargę do Komisji Nadzoru Finansowego na naszą działalność, jeśli narusza ona przepisy prawa.
13. Sąd właściwy do rozstrzygania sporów, które wynikają ze świadczenia przez nas usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej lub składania oświadczeń, określają obowiązujące przepisy prawa.
14. W sprawach objętych Szczegółowymi warunkami stosujemy język polski.

ROZDZIAŁ 12. WYKAZ USŁUG REPREZENTATYWNYCH

W Szczegółowych warunkach używamy pojęć z wykazu usług reprezentatywnych zgodnie z ustawą o usługach płatniczych:

usługa bankowości telefonicznej - usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez telefon za pośrednictwem infolinii dostawcy, umożliwiająca w szczególności sprawdzenie salda rachunku płatniczego lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku,

usługa bankowości elektronicznej - usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez Internet, umożliwiająca sprawdzenie salda rachunku płatniczego, zmianę limitów dla płatności bezgotówkowych i transakcji dokonywanych przy użyciu karty debetowej lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku,

wpłata gotówki - usługa polegająca na wpłacie gotówki na rachunek płatniczy konsumenta za pomocą urządzenia umożliwiającego taką wpłatę lub w placówce dostawcy,

wypłata gotówki - usługa polegająca na wypłacie gotówki z rachunku płatniczego konsumenta za pomocą urządzenia umożliwiającego taką wypłatę lub w placówce dostawcy.

INFORMACJA O SKŁADANIU I ROZPATRYWANIU REKLAMACJI W PKO BANKU POLSKIM S.A.



Bank Polski

obowiązuje od dnia 13 lutego 2026 roku*

1. Reklamację, która dotyczy naszych produktów lub usług, możesz złożyć:
 - 1) na piśmie w postaci elektronicznej – w serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej PKO Banku Polskiego, lub na adres do doręczeń elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych,
 - 2) na piśmie w postaci papierowej – osobiście w naszych placówkach, przesyłką pocztową lub za pośrednictwem podmiotu, który zajmuje się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej,
 - 3) ustnie – telefonicznie lub osobiście w naszych placówkach.
2. Aktualne adresy i numery telefonów, pod którymi możesz złożyć reklamację, znajdziesz na stronie naszego banku lub uzyskasz w naszych placówkach.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) dla osoby fizycznej – imię, nazwisko i PESEL,
 - 2) dla osoby prawnej/jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej – nazwę, REGON lub NIP,
 - 3) aktualny adres do korespondencji,
 - 4) opis zastrzeżenia, które dotyczy naszych produktów lub usług,
 - 5) jeśli to możliwe – numer konta, karty płatniczej lub umowy albo wykaz transakcji, których dotyczy reklamacja oraz Twoje oczekiwania wobec nas w związku z reklamacją.
4. Możemy poprosić Cię o dodatkowe informacje lub dokumenty, jeśli będą one niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
5. Na Twoje życzenie potwierdzimy, że otrzymaliśmy Twoją reklamację, na piśmie lub w innej formie, którą z Tobą ustalimy.
6. Reklamacje inne niż w pkt 7 i 8 rozpatrujemy i odpowiadamy na nie niezwłocznie, do 30 dni od dnia otrzymania. Jeśli sprawa jest szczególnie skomplikowana, możemy wydłużyć termin do:
 - 1) 60 dni dla osób fizycznych,
 - 2) 90 dni dla pozostałych osób i podmiotów.
7. Reklamacje, które dotyczą praw i obowiązków z ustawy o usługach płatniczych rozpatrujemy i odpowiadamy na nie do 15 dni roboczych od dnia otrzymania. W szczególnie skomplikowanych sytuacjach możemy ten termin wydłużyć do 35 dni roboczych.
8. Reklamacje, które dotyczą czynności wykonywanych przez nas w zakresie dystrybucji ubezpieczeń, niezwiązane z udzielaną ochroną ubezpieczeniową rozpatrujemy i odpowiadamy na nie do 30 dni od dnia otrzymania. W szczególnie skomplikowanych sytuacjach możemy ten termin wydłużyć do 60 dni.
9. Jeśli będziemy musieli wydłużyć czas rozpatrywania i odpowiedzi na reklamację, wskażemy przyczynę opóźnienia i okoliczności, które musimy ustalić, aby rozpatrzyć sprawę, oraz poinformujemy Cię o nowym terminie.
10. Dochowamy terminu rozpatrzenia reklamacji, jeśli wyślemy Ci odpowiedź przed jego upływem.
11. Odpowiedź na reklamację inną niż w pkt 12 prześlemy na piśmie:
 - 1) w postaci elektronicznej – gdy złożysz reklamację na piśmie w postaci elektronicznej albo, na Twój wniosek, w postaci papierowej. Odpowiedź prześlemy:
 - a) na Twój adres do doręczeń elektronicznych, jeśli reklamację złożysz na adres banku do doręczeń elektronicznych, albo
 - b) za pomocą kanału komunikacji elektronicznej wykorzystanego do złożenia reklamacji, a na Twój wniosek, w wiadomości e-mail,
 - 2) w postaci papierowej – gdy złożysz reklamację na piśmie w postaci papierowej albo, na Twój wniosek, w postaci elektronicznej,
 - 3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z Twoim wnioskiem – jeśli złożysz reklamację ustnie.
12. Odpowiedź na reklamację, która dotyczy praw i obowiązków z ustawy o usługach płatniczych oraz reklamację osoby prawnej/jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, która dotyczy czynności w zakresie dystrybucji ubezpieczeń, prześlemy na piśmie w postaci papierowej albo, na Twój wniosek, za pomocą innego trwałego nośnika informacji, np. w wiadomości e-mail.
13. Osoby prawne i jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, w przypadkach innych niż w pkt 12, mogą otrzymać odpowiedź na reklamację w uzgodnionej formie.
14. Gdy wyczerpiesz procedurę reklamacyjną w naszym banku, masz prawo do pozasądowego rozstrzygania ewentualnych sporów:
 - 1) jeśli jesteś konsumentem – przed Arbitrem Bankowym, zgodnie z regulaminem na stronie www.zbp.pl lub przed Rzecznikiem Finansowym, zgodnie z trybem postępowania wskazanym na stronie www.rf.gov.pl,
 - 2) jeśli jesteś osobą fizyczną (ale nie jesteś konsumentem) – przed Rzecznikiem Finansowym, zgodnie z trybem postępowania wskazanym na stronie www.rf.gov.pl.
15. Jako konsument, możesz zwrócić się o pomoc do Powiatowego lub Miejskiego Rzecznika Konsumentów.
16. Masz prawo wystąpić z powództwem do właściwego sądu powszechnego.

* od dnia 31.07.2026 r. w tej informacji stosujemy nazwy serwis internetowy i aplikacja mobilna PKO Banku Polskiego