

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG BANKOWOŚCI  
ELEKTRONICZNEJ W PKO BANKU POLSKIM SA DLA KLIENTÓW  
KORZYSTAJĄCYCH Z USŁUGI IPKONET**

---



Bank Polski

Spis treści

Rozdział I	Postanowienia ogólne	2
Rozdział II	Rodzaje i zakres usług bankowości elektronicznej	2
Rozdział III	Zasady korzystania z elektronicznych kanałów komunikacji	3
Rozdział IV	Zasady i tryb składania reklamacji	5
Rozdział V	Zakres zobowiązań i odpowiedzialności	5
Rozdział VI	Zasady bezpieczeństwa bankowości elektronicznej	5
Rozdział VII	Postanowienia końcowe	6

Obowiązuje od 31 października 2014 r.

## ROZDZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE

### § 1

1. Bank przyznaje dostęp do systemu bankowości elektronicznej na wniosek Posiadacza, z uwzględnieniem warunków określonych w niniejszym Regulaminie świadczenia usług bankowości elektronicznej w PKO Banku Polskim dla Klientów korzystających z usługi iPKONET, zwanym dotychczas „Regulaminem bankowości elektronicznej Nordea Bank Polska S.A.”, dalej jako „Regulamin”.
2. W przypadku świadczenia usług drogą elektroniczną Bank zobowiązuje się do zapewnienia za pośrednictwem elektronicznych kanałów komunikacji, dostępu do rachunków otwartych w ramach zawartej z Bankiem Umowy osobom uprawnionym przez Posiadacza, po dokonaniu prawidłowej identyfikacji, zależnie od rodzaju kanału komunikacji: kanał telefoniczny, kanał WWW, kanał mobilny, kanał powiadomień SMS.
3. Dostęp przyznawany jest, gdy pierwszym z otwartych rachunków jest rachunek do rozliczeń w złotych lub w walucie obcej lub rachunek karty kredytowej.
4. Za pośrednictwem elektronicznych kanałów komunikacji Bank umożliwia:
  - 1) składanie dyspozycji, w sposób i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie,
  - 2) zarządzanie dostępem do rachunku,
  - 3) uzyskanie informacji o rachunkach Posiadacza prowadzonych przez Bank,
  - 4) uzyskanie informacji o przeprowadzonych na rachunku Posiadacza operacjach i zrealizowanych z tego tytułu rozliczeniach oraz pobranych opłatach i prowizjach, w terminach i w sposób określony w Umowie.
5. Aktualny wykaz produktów i usług objętych systemem bankowości elektronicznej dostępny jest na stronie internetowej Banku.
6. Niniejszy Regulamin nie obejmuje swoimi postanowieniami systemu PKO eConnect, dla którego obowiązują odrębne regulacje.

### § 2

Użyte w dalszej części Regulaminu określenia oznaczają:

- 1) **Bank** – Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna,
- 2) **Bankowość elektroniczna/ System bankowości elektronicznej** – oznacza elektroniczne kanały komunikacji, o których mowa w § 3 ust. 2 umożliwiające zdalny dostęp do rachunków Posiadacza i usług z nimi związanych, składania dyspozycji, Zleceń i Transakcji płatniczych, wniosków oraz umożliwiające zdalny dostęp do produktów i usług bankowych, które mogą być prowadzone na rzecz Posiadacza rachunku, jak również do informacji o produktach i usługach oferowanych przez Bank,
- 3) **Bezpieczny podpis elektroniczny** – weryfikowane za pomocą kwalifikowanego certyfikatu dane w postaci elektronicznej, które wraz z innymi danymi, do których zostały dołączone lub z którymi są logicznie powiązane, służą do identyfikacji osoby składającej podpis elektroniczny,
- 4) **Centrum Obsługi Klienta** – wskazane przez Bank numery telefonów, pod którymi dostępni są pracownicy Banku świadczący telefoniczną pomoc merytoryczną i techniczną a także świadczący usługi bankowe na rzecz Klientów, dokonywanie Transakcji płatniczych, przyjmowanie wniosków i Zleceń płatniczych na rzecz i zlecenie Posiadacza rachunku pod numerami infolinii Banku,
- 5) **Dyspozycja oczekująca** – dyspozycja zautoryzowana przez Klienta w systemie bankowości elektronicznej, która czeka na przyjęcie do realizacji przez system bankowy,
- 6) **Hasło telefoniczne** – hasło zdefiniowane przez Użytkownika stanowiące dodatkowy element pakietu uwierzytelniającego wykorzystywane w komunikacji telefonicznej,
- 7) **iPKONET Ekspres** – usługa umożliwiająca dostęp do Systemu Bankowości Elektronicznej za pomocą hasła zdefiniowanego wcześniej do tej usługi w systemie iPKONET, w zakresie dostępu do informacji na temat produktów Posiadacza oraz umożliwiająca dokonywanie przelewów między własnymi rachunkami,
- 8) **Karta uwierzytelniająca** – „karta zdrapka” z kodami jednorazowymi służącymi do identyfikacji tożsamości Użytkownika oraz do autoryzacji transakcji w elektronicznych kanałach komunikacji. Karta uwierzytelniająca stanowi opcjonalnie narzędzie pakietu uwierzytelniającego,
- 9) **Kody jednorazowe/uwierzytelniające** – poufne i znane jedynie Użytkownikowi jednorazowe kody tzn. kody z tokena lub kody z karty uwierzytelniającej służące do:
  - a) autoryzacji transakcji płatniczych realizowanych przez Użytkownika na podstawie zlecenia płatniczego złożonego za pośrednictwem elektronicznych kanałów komunikacji;
  - b) potwierdzenia dyspozycji składanych przez Użytkownika za pośrednictwem elektronicznych kanałów komunikacji;
  - c) dodatkowego potwierdzenia tożsamości Użytkownika podczas korzystania z usługi iPKONET Ekspres.
- 10) **Komunikat** – komunikat Banku w formie elektronicznej adresowany do Klientów, zawierający aktualne informacje dotyczące świadczonych przez Bank produktów i usług, umieszczany na stronie internetowej Banku lub przesłany w poczcie wewnętrznej systemu bankowości elektronicznej,
- 11) **Narzędzie uwierzytelniania** – karta uwierzytelniająca, token, bezpieczny podpis elektroniczny, hasło utworzone w ramach usługi iPKONET Ekspres oraz Hasło telefoniczne,
- 12) **Numer ID** – nadawany przez Bank indywidualny numer identyfikacyjny Użytkownika, składający się z 10 cyfr, który jest używany w celu identyfikacji tożsamości Użytkownika oraz uwierzytelniania transakcji podczas korzystania z systemu bankowości elektronicznej. Numer ID stanowi element pakietu uwierzytelniającego,
- 13) **Oddział** – jednostka organizacyjna Banku, w tym Oddział Internetowy – prowadząca działalność operacyjną, wskazana na stronie internetowej Banku
- 14) **Pakiet uwierzytelniający** – w skład pakietu uwierzytelniającego wchodzi: Numer ID oraz wybrane przez Klienta narzędzie uwierzytelniania: karta uwierzytelniająca lub token oraz Hasło telefoniczne, dodatkowo Użytkownik może korzystać z bezpiecznego podpisu elektronicznego oraz hasła utworzonego w ramach usługi iPKONET Ekspres,
- 15) **Posiadacz** – osoba fizyczna, osoba prawna lub inny podmiot, który podpisał z Bankiem Umowę, przewidującą w swojej treści dostęp do systemu bankowości elektronicznej,
- 16) **Rachunek** – rachunek do rozliczeń prowadzony na rzecz Klienta indywidualnego lub instytucjonalnego w ramach Umowy, która w swojej treści przewiduje dostęp do systemu bankowości elektronicznej,
- 17) **Strona internetowa Banku** – strona internetowa o adresie [www.pkobp.pl](http://www.pkobp.pl), zawierająca w szczególności opis produktów Banku, wraz z obowiązującymi regulacjami, wysokością oprocentowania oraz stawkami opłat i prowizji,
- 18) **Strona internetowa kanału WWW** – strona internetowa o adresie <https://ipkonet.pl>, umożliwiająca zaszyfrowaną transmisję danych dotyczących dyspozycji składanych za pośrednictwem kanału WWW po zalogowaniu Użytkownika za pomocą indywidualnego pakietu uwierzytelniającego,
- 19) **Token** – urządzenie kryptograficzne generujące jednorazowe kody służące do identyfikacji tożsamości Użytkownika i do autoryzacji transakcji podczas korzystania z systemu bankowości elektronicznej. Token stanowi opcjonalnie narzędzie pakietu uwierzytelniającego,
- 20) **Transakcja płatnicza** – zainicjowana przez Posiadacza będącego płatnikiem lub odbiorcą wpłata, wypłata lub transfer środków pieniężnych,
- 21) **Tryb przyjmowania zleceń** – okres, w którym dyspozycje złożone w systemie bankowości elektronicznej nie są wysyłane do realizacji przez system bankowy,
- 22) **Tryb przyjmowania i realizacji zleceń** – okres, w którym dyspozycje złożone w systemie bankowości elektronicznej są wysyłane i realizowane przez system bankowy,
- 23) **Umowa** – umowa o prowadzenie rachunków bankowych dla Klientów indywidualnych lub instytucjonalnych; umowy kredytowe lub umowy kart płatniczych (w tym karty kredytowej) zawarte pomiędzy Posiadaczem a Bankiem – w różnych walutach i na różne okresy,
- 24) **Użytkownik** – osoba fizyczna posiadająca dostęp do rachunku w systemie bankowości elektronicznej za pośrednictwem indywidualnie przyznanego pakietu uwierzytelniającego (Posiadacz oraz Pełnomocnik, dla którego zakres pełnomocnictwa przewiduje dostęp do rachunków w systemie bankowości elektronicznej),
- 25) **zlecenie płatnicze** – oświadczenie Posiadacza będącego płatnikiem lub odbiorcą skierowane do Banku zawierające polecenie wykonania transakcji płatniczej.

## ROZDZIAŁ II RODZAJE I ZAKRES USŁUG BANKOWOŚCI ELEKTRONICZNEJ

### § 3

1. Posiadacz rachunku uzyskuje dostęp za pośrednictwem elektronicznych kanałów komunikacji do:
  - 1) środków pieniężnych zgromadzonych na rachunku a także do wykonywania zleceń płatniczych oraz transakcji płatniczych lub innych czynności,
  - 2) produktów i usług bankowych, które mogą być prowadzone na jego rzecz,
  - 3) informacji o produktach i usługach oferowanych przez Bank.
2. Elektroniczne kanały komunikacji obejmują:

**Kanał www** – udostępniony pod ogólnie dostępnym adresem internetowym <https://ipkonet.pl> umożliwiający dostęp do serwisu transakcyjnego Banku i korzystanie z usług bankowych za pośrednictwem Internetu,

**Kanał Mobilny** – umożliwiający korzystanie z usług bankowych przez Internet za pośrednictwem telefonu komórkowego,

**Kanał telefoniczny** – umożliwiający korzystanie z usług bankowych za pośrednictwem Centrum Obsługi Klienta,

**Kanał powiadomień SMS** (Short Message Service) – umożliwia Użytkownikowi otrzymywanie informacji uzgodnionych z Bankiem w formie SMS w zakresie

- działań Użytkownika oraz w zakresie zdarzeń na Rachunkach i produktach, do których Użytkownik ma dostęp, zakres wiadomości może zostać zdefiniowany przez Użytkownika indywidualnie bezpośrednio w Kanale www lub za pośrednictwem Kanału telefonicznego.
3. Aktualny i szczegółowy opis rodzaju i zakresu usług świadczonych za pośrednictwem elektronicznych kanałów komunikacji, o których mowa w ust. 2, dostępny jest na stronie internetowej Banku.
  4. Bank ma prawo rozszerzania zakresu lub rezygnacji z prowadzenia oferowanych usług w ramach elektronicznych kanałów komunikacji w przypadku:
    - 1) wprowadzenia nowych lub zmian przepisów prawa będących podstawą umożliwienia świadczenia określonego typu usług za pośrednictwem bankowości elektronicznej lub powodujących niemożność świadczenia określonych usług za pośrednictwem bankowości elektronicznej,
    - 2) zmian technologii wykorzystywanych do świadczenia usług drogą elektroniczną, które:
      - mają wpływ na podniesienie bezpieczeństwa użytkownika bankowości elektronicznej, uwierzytelniania i autoryzacji transakcji,
      - mają wpływ na ograniczenie lub wyeliminowanie ryzyka związanego z bezpieczeństwem elektronicznych kanałów komunikacji,
      - wpływają na dostępność i użyteczność bankowości elektronicznej np. w zakresie wykorzystywanych przeglądarek internetowych, oprogramowania umożliwiającego prezentację danych lub dostępność bankowości elektronicznej,
      - zmiany systemów informatycznych wykorzystywanych do obsługi oferowanych produktów i usług w ramach elektronicznych kanałów komunikacji.
  5. Bank będzie informował Posiadaczy, którzy korzystają z bankowości elektronicznej o wprowadzonych zmianach w zakresie i rodzaju usług świadczonych za pośrednictwem elektronicznych kanałów komunikacji poprzez komunikaty zamieszczane na stronach internetowych Banku oraz na stronie internetowej kanału WWW, jak również poprzez pocztę wewnętrzną systemu bankowości elektronicznej.
  6. Bank zastrzega sobie prawo dokonywania przerw w dostępie do określonego elektronicznego kanału komunikacji w związku z koniecznością przeprowadzania okresowej konserwacji, jego modyfikacji lub rozwiązania problemu związanego z awarią, a także z innych przyczyn niezależnych od Banku. O takich przerwach Klient będzie informowany na zasadach określonych w ust. 5.
  7. Dostęp do systemu bankowości elektronicznej Banku może być ograniczony z uwagi na uwarunkowania techniczne:
    - 1) podczas okresowych czynności serwisowych, wykonywanych w systemie informatycznym Banku (planowo w nocy z piątku na sobotę), w godzinach podanych w Komunikacie na stronie internetowej Banku
    - 2) podczas przełączania systemu operacyjnego z trybu przyjmowania i realizacji zleceń na tryb przyjmowania zleceń – w związku z przetwarzaniem operacji dnia, które rozpoczynają się każdego dnia roboczego po godzinie granicznej. W czasie przełączania mogą wystąpić utrudnienia w dostępie do systemu,
    - 3) w przypadku awarii, które mogą spowodować czasowe utrudnienia – o czym Bank informuje poprzez zamieszczenie stosownego Komunikatu na stronie internetowej Banku,
    - 4) w przypadku utrudnień po stronie zewnętrznej infrastruktury i serwerów, z których korzysta Użytkownik.

### ROZDZIAŁ III ZASADY KORZYSTANIA Z ELEKTRONICZNYCH KANAŁÓW KOMUNIKACJI PRYZNANIE DOSTĘPU DO SYSTEMU BANKOWOŚCI ELEKTRONICZNEJ

#### § 4

1. Posiadacz uzyskuje możliwość korzystania z systemu bankowości elektronicznej:
  - 1) po zawarciu przez Posiadacza z Bankiem Umowy oraz gdy w zawartej Umowie przewidziano dostęp do rachunku za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej,
  - 2) po dokonaniu przez Użytkownika aktywacji pakietu uwierzytelniającego, o którym mowa w § 5,
  - 3) w przypadku odblokowania dostępu, gdy ustala przyczyna, która była podstawą wprowadzenia blokady na wniosek Klienta lub ze strony Banku.
2. Wniosek Posiadacza o przyznanie Użytkownikowi dostępu do rachunku za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej, w ramach zawartej z Bankiem Umowy, jest równoznaczny z upoważnieniem Użytkownika do uzyskania informacji o rachunkach, za pośrednictwem wybranych elektronicznych kanałów komunikacji, dysponowania środkami w pełnym zakresie, otwierania i zamykania rachunków, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. W przypadku Rachunku dla firm Plus Adm. istnieje dodatkowa możliwość zdefiniowania przez Posiadacza indywidualnych uprawnień Użytkowników. Szczegółowy opis funkcjonalności Rachunku dla firm Plus Adm. jest dostępny na stronie internetowej Banku.
4. Przyznanie dostępu do systemu bankowości elektronicznej skutkuje automatycznie przyznaniem Użytkownikowi wszystkich elektronicznych kanałów komunikacji dostępnych w ofercie Banku, o których mowa w § 3 ust. 2, z wyjątkiem kanału powiadomień SMS. Korzystanie z kanału powiadomień SMS wymaga aktywowania usługi przez Użytkownika w systemie bankowości elektronicznej.
5. Użytkownik ma prawo złożyć pisemne oświadczenie woli o rezygnacji z dostępu do rachunku za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej. Oświadczenie może być złożone w Oddziale lub za pośrednictwem Centrum Obsługi Klienta. Rezygnacja Klienta z dostępu do rachunku za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej nie oznacza konieczności zamknięcia rachunku. Rezygnacja z bankowości elektronicznej wiąże się ze zmianą opłat/prowizji do rachunku, ustaloną w obowiązującej w Banku Tabeli opłat i prowizji dla rachunków nie obsługiwanych w systemie bankowości elektronicznej.
6. W zakresie wypowiadania i rozwiązywania Umów dotyczących rachunków oraz innych produktów bankowych, do których udostępniono elektroniczne kanały komunikacji, obowiązują odpowiednie regulacje dotyczące danego produktu.

### PAKIET UWIERZYTELNIAJĄCY

#### § 5

1. Każdy Użytkownik posługuje się indywidualnym pakietem uwierzytelniającym, który zawiera Numer ID oraz wybrane przez Użytkownika narzędzie uwierzytelniania w postaci:
  - 1) kodów z tokena lub karty uwierzytelniającej;
  - 2) Hasła telefonicznego;
  - 3) bezpiecznego podpisu elektronicznego jako alternatywnego narzędzia uwierzytelniania w ramach pakietu uwierzytelniającego;
  - 4) hasła w ramach usługi iPKONET Ekspres jako usługi opcjonalnej.
2. Numer ID może być przekazywany:
  - 1) za pośrednictwem pracownika Banku, jeżeli pakiet uwierzytelniający wydany jest bezpośrednio w Oddziale;
  - 2) za pośrednictwem kuriera bądź przesyłki pocztowej w przypadku dostarczania pakietu uwierzytelniającego na odległość; w zabezpieczonej oraz nienaruszonej kopercie.
3. Token lub karta uwierzytelniająca przekazywane są Użytkownikowi:
  - 1) za pośrednictwem pracownika Banku, jeżeli pakiet uwierzytelniający wydany jest bezpośrednio w Oddziale;
  - 2) za pośrednictwem kuriera bądź przesyłki pocztowej w przypadku dostarczania pakietu uwierzytelniającego na odległość
4. Hasło telefoniczne jest podawane przez Użytkownika na wniosku o otwarcie rachunku lub karcie danych Posiadacza /Pełnomocnika lub we wniosku o przyznanie elektronicznego kanału dostępu.
5. Hasło w ramach usługi iPKONET Ekspres jest definiowane samodzielnie przez Użytkownika w systemie bankowości elektronicznej w przypadku gdy Użytkownik zawarł Umowę Rachunku z Bankiem przed wdrożeniem przez Bank usługi czyli przed 01 maja 2013 r. lub w przypadku gdy Umowa została zawarta za pośrednictwem firmy kurierskiej lub w Oddziale; Użytkownik może zmienić hasło w dowolnym momencie w systemie bankowości elektronicznej.
6. Korzystanie z bezpiecznego podpisu elektronicznego wywołuje skutki prawne określone Ustawą z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym. W systemie bankowości elektronicznej można używać bezpiecznego podpisu elektronicznego wydanego przez: PWPW S.A. – Sigillum PCCE, Unizeto Technologies S.A. oraz KIR S.A.
7. Dostęp do rachunku za pomocą wydanego Użytkownikowi pakietu uwierzytelniającego jest możliwy po dokonaniu aktywacji:
  - 1) za pośrednictwem pracownika Banku, jeżeli pakiet wydawany jest w trakcie zakładania rachunku w Oddziale,
  - 2) w trakcie rozmowy z Konsultantem Centrum Obsługi Klienta, jeżeli pakiet został dostarczony kurierem lub pocztą,
  - 3) samodzielnie – jeżeli na życzenie Klienta zostało dokonane zablokowanie dostępu do wybranych elektronicznych kanałów komunikacji za pośrednictwem kanału WWW z wyłączeniem tego kanału.
8. Posiadaczowi wnioskującemu o dostęp do rachunku za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej, z wykorzystaniem bezpiecznego podpisu elektronicznego, wydawane jest równocześnie drugie, niezależne narzędzie uwierzytelniania w postaci: karty uwierzytelniającej lub tokena zależnie od opcji wskazanej we Wniosku.
9. Bezpieczny podpis elektroniczny może być wykorzystywany do uwierzytelniania Użytkownika oraz do autoryzacji dyspozycji składanych w systemie bankowości elektronicznej wyłącznie za pośrednictwem kanału WWW.

10. Dodatkowa weryfikacja tożsamości wymagana jest w szczególności przy aktywacji pierwszego pakietu uwierzytelniającego, zablokowaniu i odblokowaniu dostępu do systemu bankowości elektronicznej oraz w przypadku aktywacji kolejnych kart uwierzytelniających, co oznacza konieczność podania przez Użytkownika określonych znaków z Hasła telefonicznego, o którym mowa w § 2 ust. 6, oraz wybranych przez pracownika Centrum Obsługi Klienta danych osobowych.
11. Dyspozycje złożone przez osoby, w stosunku do których weryfikacja tożsamości została prawidłowo dokonana, uważa się za dyspozycje złożone przez osoby uprawnione do ich składania. Bank jest upoważniony do udzielania informacji osobom posługującym się prawidłowym pakietem uwierzytelniającym.
12. Dokładne informacje na temat sposobów uwierzytelniania w poszczególnych kanałach komunikacji są podane na stronie internetowej Banku.

## ZASADY REALIZACJI DYSPOZYCJI W SYSTEMIE BANKOWOŚCI ELEKTRONICZNEJ

### § 6

1. Dyspozycje składane za pośrednictwem elektronicznych kanałów komunikacji są przyjmowane do realizacji przez system bankowy po zarejestrowaniu ich w systemie bankowości elektronicznej. Przez zarejestrowanie dyspozycji w systemie bankowości elektronicznej uważa się wprowadzenie danych oraz ich autoryzację kodem uwierzytelniającym lub bezpiecznym podpisem elektronicznym.
2. W przypadku dyspozycji pomiędzy rachunkami własnymi Klienta, ich rejestracja w systemie bankowości elektronicznej w celu przyjęcia do realizacji nie wymaga autoryzacji kodem uwierzytelniającym lub podpisem elektronicznym. Dyspozycje te uważa się za zautoryzowane po dokonaniu ich akceptacji.
3. Dyspozycje autoryzowane przez Użytkownika mogą przyjąć status dyspozycji oczekujących.
4. Dyspozycje są realizowane pod warunkiem zapewnienia środków na realizację danej dyspozycji/płatności oraz środków na opłaty/prowizje związane z realizacją danej dyspozycji/płatności oraz pod warunkiem wprowadzenia przez Klienta danych, które umożliwią realizację danej dyspozycji/płatności.
5. Informacja na temat statusu zarejestrowanej dyspozycji, w przypadku jej odrzucenia, udostępniana jest w formie listy odrzuconych poszczególnych typów dyspozycji w systemie bankowości elektronicznej.
6. Dyspozycje zarejestrowane w systemie bankowym za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej w dniu roboczym do godziny granicznej mają datę realizacji dnia bieżącego.
7. Dyspozycje zarejestrowane w dniu roboczym po godzinie granicznej lub w dniu niebędącym dniem roboczym przyjmowane są do realizacji z datą następnego dnia roboczego, z zastrzeżeniem ust. 10-13.
8. Za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej można składać dyspozycje poleceń wypłaty w obrocie dewizowym, nazywane w systemie bankowości elektronicznej – Przelewem zagranicznym oraz Przelewem SEPA.
9. W zakresie realizacji dyspozycji, o których mowa w ust. 8, w systemie bankowości elektronicznej obowiązują ogólnie stosowane przepisy prawa oraz „Zasady realizacji przychodzących poleceń wypłaty w obrocie dewizowym”, „Zasady realizacji wychodzących poleceń wypłaty w obrocie dewizowym”, „Zasady realizacji przychodzących przelewów SEPA” i „Zasady realizacji wychodzących przelewów SEPA” dostępne na stronie internetowej Banku.
10. Obowiązujące w Banku terminy realizacji poszczególnych dyspozycji w obrocie krajowym i dewizowym określone zostały w Komunikatach zamieszczonych na stronie internetowej Banku.
11. Przelewy między własnymi rachunkami, gdy jeden z rachunków jest rachunkiem walutowym, przyjmowane są do realizacji o każdej porze, przy czym realizacja następuje w dni robocze w godzinach określonych w Komunikacie. W przypadku, gdy przelew wiąże się z wymianą waluty obcej, stosowany jest kurs waluty z dnia realizacji przelewu, zgodnie z obowiązującą w danym momencie tabelą kursową Banku.
12. System bankowości elektronicznej umożliwia rejestrowanie zleceń stałych, zleceń jednorazowych (przy użyciu funkcjonalności zleceń stałych) oraz przelewów jednorazowych do wykonania z datą przyszłą, przy czym ich realizacja wymaga zapewnienia środków w dniu roboczym poprzedzającym planowaną datę realizacji. W przypadku braku środków na rachunku próba realizacji zleceń zarejestrowanych w aplikacji zleceń stałych następuje przez kolejne 7 dni roboczych. Modyfikacja zlecenia stałego możliwa jest w dni robocze, najpóźniej do godziny granicznej w przeddzień jego realizacji. W przypadku przelewów jednorazowych z datą przyszłą następuje jedna próba realizacji.
13. Wszelkie szczegółowe informacje dotyczące wykonanej transakcji prezentowane są w historii rachunku oraz na wyciągu bankowym.

### § 7

1. Przed akceptacją dyspozycji składanej za pośrednictwem elektronicznych kanałów komunikacji Użytkownik zobowiązany jest podać tytuł prawny składanej dyspozycji, a także upewnić się, że składana dyspozycja jest jednoznaczna i zgodna z jego intencją. Użytkownik zobowiązany jest sprawdzić poprawność numeru rachunku podawanego w formacie NRB oraz nazwę/nazwisko odbiorcy płatności, tj. Posiadacza rachunku, na który kierowane są środki.
2. Dyspozycje przelewów złożone za pośrednictwem elektronicznych kanałów komunikacji, które zostały zarejestrowane na liście przelewów w systemie bankowości elektronicznej, po uprzednim ich zautoryzowaniu kodem uwierzytelniającym lub podpisem elektronicznym, uznaje się za dyspozycje potwierdzone za wyjątkiem przelewów dokonywanych pomiędzy rachunkami własnymi Posiadacza. Takie przelewy nie wymagają autoryzacji kodem uwierzytelniającym lub podpisem elektronicznym dla uznania ich za potwierdzone.
3. W przypadku dyspozycji potwierdzonych, o których mowa w ust. 2 nie ma możliwości odwołania ich, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. Użytkownik ma możliwość odwołania dyspozycji złożonej z przyszłą datą realizacji najpóźniej do godziny granicznej w przeddzień daty realizacji określonej w dyspozycji lub jakiegokolwiek dyspozycji niezależnie od daty realizacji, która w danym momencie znajduje się na liście przelewów oczekujących.

## ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUGI POWIADOMIEŃ SMS

### § 8

1. Powiadomienia SMS to usługa świadczona przez Bank, która umożliwia Użytkownikowi otrzymywanie informacji uzgodnionych z Bankiem w formie SMS (Short Message Service).
2. Z usługi mogą korzystać Użytkownicy posiadający aktywny dostęp do systemu bankowości elektronicznej. W przypadku aktywacji usługi powiadomień SMS przez Użytkowników Rachunku dla firm Plus Adm. wymagana jest autoryzacja zgodnie ze zdefiniowanymi schematami autoryzacyjnymi.
3. Bank wysyła powiadomienia SMS na numer telefonu komórkowego określony podczas aktywacji usługi w systemie bankowości elektronicznej. Szczegółowy zakres funkcjonalny usługi powiadomień SMS podawany jest na stronie internetowej Banku.
4. W momencie aktywacji usługi powiadomień SMS Posiadacz akceptuje warunki korzystania z usługi.

### § 9

1. Użytkownik zobowiązuje się do prawidłowego zdefiniowania numeru telefonu, na który mają być przesyłane powiadomienia SMS w ramach świadczonej przez Bank usługi.
2. Bank ma prawo zablokowania usługi powiadomień SMS w następujących sytuacjach:
  - 1) gdy Posiadacz nie zapewni środków niezbędnych na pokrycie kosztów związanych z usługą o których mowa w ust. 3,
  - 2) wprowadzenia nowych lub zmian obowiązujących przepisów prawa będących podstawą wycofania, ograniczenia lub czasowego zablokowania usług powiadomień SMS przez Bank,
  - 3) wprowadzenia zmian technologii wykorzystywanych do świadczenia usługi powiadomień SMS drogą elektroniczną, które:
    - a) mają wpływ na podniesienie bezpieczeństwa użytkownika usługi powiadomień SMS,
    - b) mają wpływ na ograniczenie lub wyeliminowanie ryzyka związanego z zagrożeniem bezpieczeństwa usługi powiadomień SMS,
    - c) wpływają na dostępność i użyteczność usługi np. w zakresie wykorzystywania telefonów komórkowych, systemów operacyjnych urządzeń mobilnych, oprogramowania umożliwiającemu prezentację danych – powiadomień SMS;
  - 4) z przyczyn o których mowa w § 13. ust.10.
3. Powiadomienia SMS są usługą płatną. Opłata pobierana jest z rachunku wskazanego podczas procesu aktywacji. Klient ma obowiązek zapewnić środki na pokrycie kosztów związanych z usługą powiadomień SMS. Szczegółowe informacje dotyczące kosztów usługi znajdują się w Tabeli opłat i prowizji.
4. Posiadacz ma prawo zrezygnować z usługi powiadomień SMS w dowolnym momencie dezaktywując usługę w systemie bankowości elektronicznej lub za pośrednictwem Centrum Obsługi Klienta.

## ROZDZIAŁ IV ZASADY I TRYB SKŁADANIA REKLAMACJI

### § 10

- Posiadacz/Użytkownik zobowiązany jest na bieżąco sprawdzać prawidłowość wykonania zleczonych dyspozycji na podstawie wyciągów bankowych, list poszczególnych statusów realizacji dyspozycji i historii rachunków, dostępnych w systemie bankowości elektronicznej.
- Posiadacz jest również zobowiązany niezwłocznie powiadomić bank o stwierdzonej nieautoryzowanej, niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji płatniczej. Jeżeli posiadacz nie dokona powiadomienia, o którym mowa powyżej w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku albo od dnia, w którym transakcja płatnicza miała być dokonana, jego roszczenia względem banku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają.
- Stwierdzone nieprawidłowości Posiadacz/Użytkownik powinien zgłosić niezwłocznie. Klient może złożyć reklamację w następujący sposób:
  - telefonicznie za pośrednictwem Centrum Obsługi Klienta, lub
  - za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej, lub
  - osobiście w Oddziale, lub
  - pisemnie na adres Oddziału.
- Bank rozpatruje zgłoszoną reklamację niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od jej otrzymania. W przypadku, gdy zachowanie tego terminu nie będzie możliwe z uwagi na złożoność sprawy, Bank przekaze Klientowi stosowną informację. Ostateczny termin udzielenia odpowiedzi przez Bank na reklamację nie może być dłuższy niż 90 dni od dnia otrzymania reklamacji.
- W związku z rozpatrywaną reklamacją, Bank może poprosić Klienta o dostarczenie dodatkowych informacji oraz dokumentacji dotyczącej składanej reklamacji.
- Bank poinformuje Klienta o rozpatrzeniu reklamacji w formie pisemnej (pocztą tradycyjną lub elektroniczną) lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
- Klient ma możliwości odwołania od decyzji Banku. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego (KNF). Klient może skorzystać z pomocy Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów (Klienci indywidualni), a także skierować sprawę do polubownego rozwiązania w ramach Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego przy Związku Banków Polskich (Klienci indywidualni) lub Sądu Polubownego przy KNF. Szczegółowe informacje wraz z danymi adresowymi dostępne są na stronach internetowych – odpowiednio: [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl) oraz [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl).
- Bank nagrywa i zapisuje rozmowy/dyspozycje złożone za pośrednictwem elektronicznych kanałów komunikacji na podstawie upoważnienia Posiadacza wyrażonego w Umowie. Nagrania oraz zapisy elektroniczne stanowią dowód złożenia określonej dyspozycji.

## ROZDZIAŁ V ZAKRES ZOBOWIĄZAŃ I ODPOWIEDZIALNOŚCI

### § 11

- Posiadacz/Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z elektronicznych kanałów komunikacji zgodnie z postanowieniami Umowy i postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz zgodnie z ogólnie obowiązującymi przepisami prawa.
- Bank wykonuje dyspozycje na podstawie prawidłowo podanych danych z pakietu uwierzytelniającego.
- Bank ponosi odpowiedzialność za realizację dyspozycji złożonych w systemie bankowości elektronicznej z wykorzystaniem pakietu uwierzytelniającego, który został uprzednio zastrzeżony przez Użytkownika.

## ROZDZIAŁ VI ZASADY BEZPIECZEŃSTWA BANKOWOŚCI ELEKTRONICZNEJ

### § 12

- Bank, świadcząc usługi w systemie bankowości elektronicznej, zapewnia bezpieczeństwo dyspozycji wykonywanych poprzez elektroniczne kanały komunikacji, z zachowaniem należytej staranności oraz przy wykorzystaniu właściwych rozwiązań technicznych.
- Użytkownik zobowiązany jest stosować się do zaleceń Banku w zakresie zasad bezpieczeństwa systemu bankowości elektronicznej.
- Użytkownik zobowiązany jest chronić swój pakiet uwierzytelniający w taki sposób, aby nie dostał się on w posiadanie osób nieuprawnionych.
- Użytkownik zobowiązany jest do ochrony i stosowania podstawowych metod zabezpieczeń komputera. Metody zabezpieczeń, które powinny być stosowane:
  - programy antywirusowe i antyspamowe, przy czym istotne jest, aby je na bieżąco aktualizować,
  - zapory sieciowe – firewall,
  - aktualizacja systemów operacyjnych komputera, instalowanie poprawek, wydanych przez producenta systemu operacyjnego,
  - stosowanie haseł zabezpieczających dostęp do komputera, wygaszacz ekranu chronionych hasłem – szczególnie jeśli poza Użytkownikiem z komputera korzysta więcej osób.
- Szczegółowe informacje dotyczące zasad bezpieczeństwa systemu bankowości elektronicznej zamieszczone są na stronach internetowych Banku.

## ZABLOKOWANIE ELEKTRONICZNYCH KANAŁÓW KOMUNIKACJI, ZASTRZEŻENIE PAKIETU UWIERZYTELNIANIA ORAZ USUNIĘCIE DOSTĘPU DO BANKOWOŚCI ELEKTRONICZNEJ

### § 13

- Użytkownik może dokonać blokady wybranych elektronicznych kanałów komunikacji samodzielnie za pośrednictwem kanału WWW lub przez Centrum Obsługi Klienta. Przez blokadę kanału uważa się czasowe odcięcie dostępu do wybranego kanału komunikacji bez zastrzegania narzędzi uwierzytelniania z możliwością przywrócenia dostępu samodzielnie przez Użytkownika lub Centrum Obsługi Klienta.
- Jeżeli odblokowanie kanału następuje za pośrednictwem Centrum Obsługi Klienta, uwierzytelnienie tożsamości odbywa się na podstawie numeru identyfikacyjnego ID, narzędzia uwierzytelniania, Hasła telefonicznego oraz wybranych losowo przez pracownika Centrum Obsługi Klienta danych osobowych i/lub teleadresowych.
- Samodzielne odblokowanie dostępu elektronicznego za pośrednictwem kanału WWW możliwe jest, gdy zablokowany został:
  - kanał telefoniczny – uwierzytelnienie tożsamości odbywa się na podstawie Numeru ID i wybranych danych osobowych lub numeru ID i narzędzia uwierzytelniania,
  - kanał powiadomień SMS – aktywacja następuje po uaktywnieniu usługi w systemie bankowości elektronicznej.
- Po dokonaniu blokady elektronicznych kanałów komunikacji Użytkownik może dokonać zastrzeżenia pakietu uwierzytelniającego, zgodnie z zapisami ust. 6 lub 7.
- W przypadku utraty, zagubienia lub kradzieży pakietu uwierzytelniającego Użytkownik zobowiązany jest dokonać zastrzeżenia pakietu w sposób określony w ust. 6 lub 7.
- Przez skuteczne zastrzeżenie pakietu uwierzytelniającego rozumie się zgłoszenie dokonane telefonicznie przez Użytkownika do Centrum Obsługi Klienta, Informacja o godzinach pracy znajduje się na stronie internetowej Banku. Przez zastrzeżenie pakietu uwierzytelniającego uważa się usunięcie narzędzia uwierzytelniania oraz zmianę statusu Klienta w Centrum Obsługi Klienta. Zastrzeżenie pakietu uwierzytelniającego uniemożliwia korzystanie z rachunku za pośrednictwem elektronicznych kanałów komunikacji.
- Skuteczne zastrzeżenie bezpiecznego podpisu elektronicznego jest tożsame z unieważnieniem certyfikatu kwalifikowanego. Dyspozycje unieważnienia składają się bezpośrednio u jego wystawcy. Zastrzeżenie podpisu elektronicznego nie uniemożliwia korzystania z bankowości elektronicznej. Użytkownik może korzystać z głównych elementów pakietu uwierzytelniającego.
- Po dokonaniu zastrzeżenia pakietu uwierzytelniającego na wniosek Posiadacza/Użytkownika Bank wydaje Użytkownikowi nowe narzędzie uwierzytelniania, które Klient powinien aktywować za pośrednictwem Centrum Obsługi Klienta.
- W przypadku trzykrotnego błędnego podania danych z pakietu uwierzytelniającego podczas identyfikacji Użytkownika za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej, następuje automatyczna blokada dostępu do systemu.
- Bank zastrzega sobie prawo do zablokowania w całości lub części dostępu do bankowości elektronicznej z uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem dostępu do tych usług lub w związku z podejrzeniem nieuprawnionego użycia dostępu do bankowości elektronicznej lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji płatniczej z wykorzystaniem dostępu do bankowości.
- Bank za pomocą elektronicznych kanałów komunikacji, informuje Klienta o zablokowaniu dostępu do bankowości elektronicznej 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.
- Użytkownik w dowolnym momencie może złożyć dyspozycję usunięcia swojego dostępu do bankowości elektronicznej. Jeśli dyspozycja usunięcia dostępu nie jest spowodowana zamknięciem rachunku, usunięcie dostępu (jak również jego zablokowanie) nie ma wpływu na zarejestrowane i potwierdzone już zlecenia/



przelewy przewidziane do realizacji z datą przyszłą; pozostają one w mocy i zostaną zrealizowane zgodnie z dyspozycją – o ile w dniu realizacji na rachunku zapewnione zostaną środki na ich realizację oraz na opłaty przewidziane w Tabeli opłat i prowizji.

## ROZDZIAŁ VII POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### § 14

1. Treść niniejszego Regulaminu oraz inne regulacje stanowiące integralną część Umowy są udostępniane w postaci elektronicznej na stronie internetowej Banku. Każdy Klient ma możliwość ich pobrania, przechowania i odtworzenia, z uwzględnieniem obowiązujących w Banku zasad korzystania z serwisu internetowego Banku.
2. Zasady korzystania z serwisu dostępne są dla Klientów na stronie internetowej Banku.

### § 15

1. Za usługi oraz dyspozycje złożone i zrealizowane w elektronicznych kanałach komunikacji pobierane są opłaty i prowizje ustalone w obowiązującej w Banku Tabeli opłat i prowizji, zamieszczonej na stronie internetowej Banku.
2. Opłaty telekomunikacyjne za połączenia Użytkownika z Bankiem kanałem telefonicznym są pobierane przez operatorów według cennika danego operatora, z którego usług Użytkownik korzysta.

### § 16

1. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednio ogólne warunki prowadzenia rachunków bankowych dla Klientów indywidualnych lub Klientów instytucjonalnych oraz postanowienia pozostałych umów i regulacji dotyczących poszczególnych produktów i usług oferowanych przez Bank.
2. Bank zmienia Regulamin w następujących przypadkach:
  - 1) wprowadzenie nowych lub zmiany obowiązujących przepisów prawa będących podstawą umożliwienia świadczenia określonego typu usług za pośrednictwem bankowości elektronicznej lub powodujących niemożność świadczenia określonych usług za pośrednictwem bankowości elektronicznej,
  - 2) zmiany technologii wykorzystywanych do świadczenia usług drogą elektroniczną, które:
    - mają wpływ na podniesienie bezpieczeństwa użytkowania bankowości elektronicznej poprzez modyfikację, wycofanie z oferty lub dodanie nowej metody uwierzytelniania i/lub autoryzacji transakcji,
    - mają wpływ na dostępność i/lub użyteczność usług/funkcjonalności bankowości elektronicznej.
3. Bank zobowiązuje się informować Posiadaczy korzystających z bankowości elektronicznej o zmianach niniejszego Regulaminu nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie poprzez pocztę wewnętrzną systemu bankowości elektronicznej oraz zamieszczenie informacji na stronie internetowej Banku. W przypadku Klientów instytucjonalnych Bank zobowiązuje się do informowania o zmianach nie później niż 1 miesiąc przed proponowaną datą ich wejścia w życie.
4. Jeżeli przed proponowaną datą wejścia w życie zmian Klient nie zgłosi Bankowi sprzeciwu wobec tych zmian, uznaje się, że Klient wyraził na nie zgodę. Klient ma prawo, przed datą proponowanego wejścia w życie zmian, wypowiedzieć Umowę rachunku bankowego w zakresie dostępu elektronicznego do rachunku ze skutkiem natychmiastowym bez ponoszenia opłat.
5. W przypadku, gdy Klient zgłosi sprzeciw, o którym mowa w ust. 4, ale nie dokona wypowiedzenia Umowy rachunku bankowego w zakresie dostępu elektronicznego do rachunku, Umowa w zakresie o którym mowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian, bez ponoszenia opłat.
6. Posiadacz zobowiązany jest do informowania Banku o wszelkich zmianach danych zawartych w Umowie (np. adres do korespondencji, adres e-mail, numer telefonu komórkowego/kontaktowego). Informacje, o których mowa Posiadacz może złożyć w formie pisemnej lub w formie elektronicznej poprzez dedykowane formularze w systemie bankowości elektronicznej oraz telefonicznie poprzez Centrum Obsługi Klienta po uprzednim uwierzytelnieniu.