

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

---



Bank Polski

Spis treści

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

## Rozdział 1. Postanowienia ogólne

### § 1.

1. Szczegółowe warunki świadczenia usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej oraz składania oświadczeń w PKO Banku Polskim SA, zwane dalej „Szczegółowymi warunkami”, określają:
  - 1) zasady obsługi Klientów przez Bank za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej oraz usługi bankowości telefonicznej,
  - 2) zasady obsługi Klientów przez Bank za pośrednictwem aplikacji mobilnej w ramach usługi bankowości elektronicznej, które były dotychczas uregulowane w Szczegółowych warunkach obsługi produktów bankowych w aplikacji mobilnej IKO w PKO Banku Polskim SA,
  - 3) zasady składania oświadczeń w Banku przez Klientów.
2. W zakresie nieuregulowanym w Szczegółowych warunkach zastosowanie mają postanowienia „Ogólnych warunków prowadzenia rachunków bankowych i świadczenia usług dla Klientów indywidualnych przez PKO Bank Polski SA”.

### § 2.

1. Przez użyte w Szczegółowych warunkach określenia należy rozumieć:
  - 1) **aplikacja mobilna** – usługę bankowości elektronicznej w postaci aplikacji Banku instalowaną przez Klienta w procesie jej aktywacji na urządzeniu mobilnym, umożliwiającą obsługę produktów i usług Banku przez Klienta,
  - 2) **autoryzacja** – zgodę na wykonanie dyspozycji, za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej, poprzedzoną uwierzytelnieniem lub silnym uwierzytelnieniem Klienta,
  - 3) **czek mobilny** – usługa w aplikacji mobilnej polegająca na umożliwieniu dokonania transakcji płatniczej, z której skorzystanie wymaga użycia kodu do czeku mobilnego i ustanowienia hasła do czeków mobilnych,
  - 4) **długopis elektroniczny** – urządzenie służące do podpisywania dokumentu papierowego, które pozwala na automatyczne utworzenie i zapis jego cyfrowej wersji stanowiącej wierne odwzorowanie dokumentu utworzonego w formie papierowej,
  - 5) **dyspozycja** – oświadczenie woli lub wiedzy, w tym dyspozycję płatniczą, składaną przez Klienta,
  - 6) **dyspozycja płatnicza (zlecenie płatnicze)** – dyspozycję, na podstawie której Bank przeprowadza transakcję płatniczą,
  - 7) **dzień roboczy** – dzień od poniedziałku do piątku, który nie jest dniem ustawowo wolnym od pracy,
  - 8) **hasło do czeków mobilnych** – indywidualna dana uwierzytelniająca w postaci poufnego numerycznego ciągu znaków,
  - 9) **indywidualne dane uwierzytelniające** – indywidualne dane zapewnione przez Bank w celu uwierzytelnienia, które mogą być wykorzystywane również do wyrażenia zgody w związku ze składaną dyspozycją, w tym w celu autoryzacji,
  - 10) **Klient** – konsumenta, który zawarł lub zamierza zawrzeć z Bankiem Umowę,
  - 11) **kod do czeku mobilnego** – indywidualna dana uwierzytelniająca w postaci ciągu cyfr, generowana za pośrednictwem aplikacji mobilnej, będąca szczególną postacią kodu mobilnego,
  - 12) **kod mobilny** – indywidualna dana uwierzytelniająca w postaci poufnego numerycznego ciągu znaków generowana przez aplikację mobilną,
  - 13) **Komunikat** – informację udostępnioną Klientowi przez Bank:
    - a) w placówce, lub
    - b) na stronie internetowej, lub
    - c) w serwisie internetowym, lub
    - d) drogą korespondencyjną, lub
    - e) pocztą elektroniczną.
  - 14) **mPIN** – indywidualna dana uwierzytelniająca w postaci poufnego numerycznego ciągu znaków wykorzystywana w ramach aplikacji mobilnej,
  - 15) **PKO Bank Polski SA (Bank)** – Powszechną Kasę Oszczędności Bank Polski Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie przy ul. Puławskiej 15, 02-515 Warszawa zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000026438, NIP 525-000-77-38, REGON 016298263, kapitał zakładowy (kapitał wpłacony) 1 250 000 000 zł,
  - 16) **strona internetowa** – stronę internetową Banku pod adresem [www.pkobp.pl](http://www.pkobp.pl),
  - 17) **transakcja płatnicza** – zainicjowaną przez Klienta lub odbiorcę wpłatę, transfer lub wypłatę środków pieniężnych,
  - 18) **trwały nośnik** – nośnik umożliwiający Klientowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci,
  - 19) **Umowa** – umowę danego produktu bankowego lub świadczonej usługi, w tym usługi maklerskiej, zawartą pomiędzy Klientem i Bankiem, w tym regulamin mający zastosowanie do takiej umowy,
  - 20) **urządzenie mobilne** – urządzenie elektroniczne pozwalające na odbieranie, przetwarzanie i wysyłanie danych, także przy pomocy sieci bezprzewodowej, które może być swobodnie przenoszone i używane w dowolnym miejscu, spełniające wymagania techniczne, o których mowa w § 3,
  - 21) **usługa bankowości elektronicznej** – usługę polegającą na dostępie do rachunku płatniczego przez Internet, umożliwiającą sprawdzenie salda rachunku płatniczego, zmianę limitów dla płatności bezgotówkowych i transakcji dokonywanych przy użyciu karty debetowej lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku;  
Usługa bankowości elektronicznej oferowana przez Bank (dostawcę) obejmuje:
    - a) serwis internetowy,
    - b) aplikację mobilną,
    - c) bankomat, w tym stanowisko samoobsługowe,
  - 22) **usługa bankowości telefonicznej** – usługę polegającą na dostępie do rachunku płatniczego przez telefon za pośrednictwem infolinii dostawcy, umożliwiającą w szczególności sprawdzenie salda rachunku płatniczego lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku; Bank oferuje usługę bankowości telefonicznej w postaci serwisu telefonicznego,
  - 23) **usługi fakultatywne** – usługi dodatkowe, z których można korzystać za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej i nie stanowią one głównego przedmiotu świadczenia określonego w Umowie,
  - 24) **usługi maklerskie** – usługi w rozumieniu art. 69 ust. 2 lub 4 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi w zakresie świadczonym przez Powszechną Kasę Oszczędności Bank Polski Spółkę Akcyjną Oddział-Dom Maklerski PKO Banku Polskiego w Warszawie (wewnętrzna jednostka organizacyjna PKO Banku Polskiego S.A. świadcząca usługi maklerskie),
  - 25) **ustawa** – ustawa o usługach płatniczych,
  - 26) **uwierzytelnienie** – weryfikację przez Bank tożsamości Klienta lub ważności stosowania instrumentu płatniczego, dokonywaną przy wykorzystaniu indywidualnych danych uwierzytelniających,
  - 27) **Użytkownik** – osobę fizyczną upoważnioną przez Klienta działającą w jego imieniu i na jego rzecz; w przypadku usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej Użytkownikiem może być wyłącznie osobą fizyczną posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych.
2. W pozostałym zakresie użyte w Szczegółowych warunkach określenia są zgodne z definicjami użytymi w Umowach poszczególnych produktów bankowych.
3. Postanowienia dotyczące Klienta stosuje się odpowiednio do Użytkownika, chyba że Szczegółowe warunki, Umowa lub zakres udzielonego pełnomocnictwa stanowi inaczej.

## Rozdział 2. Udostępnienie usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej

### § 3.

1. Bank udostępnia Klientowi możliwość obsługi produktów bankowych i usług, w tym usług maklerskich, za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej, przy czym warunkiem udostępnienia Klientowi aplikacji mobilnej jest posiadanie przez niego aktywnego dostępu do serwisu internetowego.
2. Klient uzyskuje dostęp do usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej po uwierzytelnieniu lub silnym uwierzytelnieniu, jeżeli jest wymagane.
3. Do skorzystania z usługi bankowości elektronicznej oraz usługi bankowości telefonicznej niezbędne jest posiadanie przez Klienta odpowiedniego sprzętu teleinformatycznego, które Klient nabywa oraz utrzymuje na własny koszt.
4. Warunkiem korzystania z serwisu internetowego jest posiadanie przez Klienta urządzenia elektronicznego, w szczególności komputera, telefonu lub innego urządzenia mobilnego wraz z zainstalowanym na tym urządzeniu właściwym systemem operacyjnym i przeglądarką internetową. Wykorzystywane urządzenie powinno posiadać możliwość połączenia się z siecią Internet. Zainstalowany na tym urządzeniu system operacyjny oraz przeglądarka internetowa muszą posiadać możliwość połączenia się z serwisem internetowym za pomocą protokołu HTTPS z obsługą certyfikatów SSL z SHA-2.
5. Warunkiem korzystania z aplikacji mobilnej jest jej aktywacja na urządzeniu mobilnym Klienta oraz posiadanie przez Klienta:
  - 1) odpowiedniego wyposażenia technicznego, w szczególności urządzenia mobilnego, powiązanego z numerem telefonu komórkowego operatora sieci telefonii komórkowej działającego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz mającego możliwość połączenia się z siecią Internet,
  - 2) oprogramowania zainstalowanego na urządzeniu mobilnym, niezbędnego do współpracy z Bankiem, w szczególności aplikacji mobilnej.
6. Aktywacja aplikacji mobilnej na urządzeniu mobilnym wymaga wysłania przez Klienta wiadomości SMS w celu weryfikacji autentyczności aplikacji mobilnej oraz numeru telefonu komórkowego Klienta powiązanego z jego urządzeniem mobilnym. Klient ponosi opłatę za wysłanie wiadomości SMS według stawki operatora sieci telefonii komórkowej obsługującej numer jego telefonu komórkowego.
7. W przypadku zamiaru korzystania z usługi bankowości telefonicznej niezbędne jest posiadanie przez Klienta telefonu z wybieraniem tonowym.
8. Szczegóły dotyczące zalecanej konfiguracji sprzętu oraz oprogramowania dostępne są na stronie internetowej oraz w serwisie telefonicznym.
9. Wykaz i opis produktów bankowych i usług dostępnych za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej podawany jest w Komunikacie.
10. Zakres dostępu do usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej w odniesieniu do poszczególnych produktów bankowych lub usług może zostać ograniczony lub wyłączone na wniosek Klienta, o ile Bank dopuszcza taką możliwość.
11. Za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej Klient jest uprawniony do zawierania Umów, w tym umów o usługi maklerskie, o ile taki sposób ich zawierania został udostępniony przez Bank.
12. Informacje o aktualnej ofercie oraz o dostępnych sposobach zawierania poszczególnych Umów są udostępnione na stronie internetowej.

### § 4.

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

## Rozdział 3. Składanie dyspozycji

### § 5.

1. Dyspozycja, której złożenie Bank dopuszcza, zostanie zrealizowana pod warunkiem wyrażenia przez Klienta zgody w jeden ze wskazanych niżej sposobów, z uwzględnieniem ust. 2:
  - 1) przez złożenie podpisu na dokumencie papierowym w placówce lub poza placówką w obecności przedstawiciela Banku,
  - 2) przez złożenie podpisu na dokumencie papierowym przesłanym korespondencyjnie, ,
  - 3) przez złożenie podpisu na dokumencie papierowym z użyciem długopisu elektronicznego,
  - 4) przez złożenie podpisu na ekranie dotykowym,
  - 5) przez podanie przez Klienta w placówce ciągu cyfr z wiadomości SMS wysłanej przez Bank na numer telefonu komórkowego Klienta wskazany do kontaktu z Bankiem,
  - 6) z wykorzystaniem karty płatniczej, w jeden ze sposobów przewidzianych dla wyrażenia zgody na transakcje wykonywane kartą płatniczą,
  - 7) autoryzowania za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej przy użyciu indywidualnych danych uwierzytelniających lub użyciu przycisku potwierdzającego złożenie dyspozycji,
  - 8) w inny sposób uzgodniony przez Bank z Klientem.
2. Bank określa w Komunikacie: datę udostępnienia, zakres oraz dyspozycje możliwe do realizacji przy użyciu danego sposobu wyrażenia zgody, o których mowa w ust. 1, a także wykaz placówek je udostępniających.
3. W przypadku gdy bezpośrednio po złożeniu dyspozycji Bank informuje Klienta o konieczności dodatkowego potwierdzenia dyspozycji w serwisie telefonicznym lub serwisie internetowym lub w inny sposób ustalony przez Bank w ramach procesu autoryzacji, dyspozycję uznaje się za autoryzowaną z chwilą jej potwierdzenia przez Klienta.
4. W przypadku braku potwierdzenia dyspozycji, o której mowa w ust. 3, w terminie określonym w informacji przedstawionej Klientowi przy składaniu dyspozycji, dyspozycję uznaje się za nieautoryzowaną. Bank niezwłocznie informuje Klienta za pośrednictwem serwisu internetowego lub serwisu telefonicznego o dyspozycjach, w odniesieniu do których stwierdzony został brak autoryzacji.
5. Dyspozycja, o której mowa w ust. 1, nie zostanie zrealizowana przez Bank w przypadku:
  - 1) braku uprawnień osoby składającej dyspozycję,
  - 2) niezgodności podpisu na dyspozycji ze wzorem podpisu osoby składającej dyspozycję złożonym w Banku, o ile Bank dokonuje weryfikacji zgodności wzoru podpisu,
  - 3) nieprzedstawienia ważnego dokumentu stwierdzającego tożsamość lub instrumentu wymaganego przez Bank do uwierzytelnienia Klienta,
  - 4) nieprzedstawienia albo nieterminowego przesyłania dokumentów niezbędnych ze względu na rodzaj składanej dyspozycji,
  - 5) braku poprawnego uwierzytelnienia Klienta w przypadku dyspozycji składanej za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej,
  - 6) braku poprawnie wyrażonej zgody dla dyspozycji składanych z wykorzystaniem form, o których mowa w ust. 1.

### § 6.

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

#### § 7.

1. W przypadku przelewów na telefon za pośrednictwem aplikacji mobilnej, Klient obowiązany jest wskazać numer telefonu komórkowego odbiorcy, który stanowi unikatowy identyfikator, kwotę i walutę przelewu.
2. Numer telefonu komórkowego, o którym mowa w ust. 1, powinien należeć do operatora sieci telefonii komórkowej działającego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Przelew, o którym mowa w ust. 1, zostanie wykonany pod warunkiem, że rachunek bankowy odbiorcy jest powiązany z unikatowym identyfikatorem podanym przez Klienta.
4. Momentem otrzymania zlecenia płatniczego jest moment, w którym zlecenie zostało otrzymane przez Bank. Bank przekazuje środki pieniężne na rachunek w innym banku niezwłocznie w dniu złożenia zlecenia płatniczego.

#### § 8.

1. Bank udostępni w ramach aplikacji mobilnej usługę tworzenia czeku mobilnego z określeniem terminu jego ważności oraz kwoty, przy czym Bank może ograniczyć liczbę czeków mobilnych ważnych jednocześnie. Informacja na temat możliwej liczby czeków mobilnych utworzonych jednocześnie podawana jest do wiadomości Klienta na stronie internetowej.
2. Korzystanie z czeku mobilnego wymaga ustanowienia przez Klienta kodu do czeku mobilnego oraz hasła dla czeków mobilnych.
3. Wykonanie transakcji płatniczej przy wykorzystaniu czeku mobilnego wymaga użycia kodu do czeku mobilnego oraz hasła do czeku mobilnego przez Klienta lub osobę trzecią, której Klient umożliwił skorzystanie z czeku mobilnego. Czek może zostać wykorzystany jednorazowo.
4. Z chwilą autoryzacji utworzenia czeku mobilnego zakładana jest blokada na rachunku Klienta na kwotę czeku mobilnego.
5. Blokada, o której mowa w ust. 4, wygasa w terminie ważności czeku mobilnego lub z chwilą autoryzacji transakcji, do której czek mobilny został użyty.
6. Użycie czeku mobilnego do autoryzacji transakcji wpływa na limity, o których mowa w § 19 ust. 3, dla danego rodzaju transakcji i skutkuje procesem rozliczenia zgodnym z zasadami rozliczenia tej transakcji, z uwzględnieniem powiększenia środków dostępnych na rachunku o ewentualną różnicę pomiędzy kwotą czeku mobilnego a rzeczywistą kwotą transakcji.

#### § 9.

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

#### § 10.

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

#### § 11.

1. Klient może składać dyspozycje za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej przez całą dobę z wyłączeniem okresu przerw niezbędnych do konserwacji, napraw technicznych lub przywrócenia poprawności funkcjonowania usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej.
2. Informacje o wystąpieniu przerw, o których mowa w ust.1, są dostępne na stronie internetowej, w serwisie internetowym lub serwisie telefonicznym.

### Rozdział 4. Zasady bezpieczeństwa

#### § 12.

1. Bank stosuje mechanizmy zapewniające bezpieczeństwo korzystania z usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej.
2. Klient, ustanawiając Użytkownika, zobowiązany jest poinformować go o zasadach korzystania z usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej, w tym o zasadach bezpieczeństwa.
3. Bank zapisuje w sposób trwały dla celów dowodowych wszystkie dyspozycje złożone w ramach usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej.
4. Nagrania rozmów Klienta przeprowadzanych w serwisie telefonicznym, jak również rozmowy z zapisem audio, stanowią własność Banku. Nagrania są poufne i mogą być wykorzystane tylko w związku z postępowaniami reklamacyjnymi, przygotowawczymi, postępowaniami sądowymi i administracyjnymi oraz w zakresie niezbędnym do wykonywania nadzoru nad działalnością Banku w zakresie wynikającym z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

#### § 13.

1. Klient jest zobowiązany korzystać z usługi bankowości elektronicznej oraz usługi bankowości telefonicznej zgodnie z Szczegółowymi warunkami.
2. Klient jest zobowiązany do logowania oraz wykonywania dyspozycji za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej z użyciem indywidualnych danych uwierzytelniających.
3. Klient jest zobowiązany do zachowania w tajemnicy informacji zapewniających bezpieczne korzystanie z usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej oraz nieudostępniania i nieujawniania innym osobom indywidualnych danych uwierzytelniających, z wyjątkiem przypadków przewidzianych w przepisach prawa, z uwzględnieniem § 8 ust. 3.
4. Dostęp do informacji o rachunku, inicjowanie transakcji płatniczych lub potwierdzanie dostępności kwoty na rachunku płatniczym odbywa się przy wykorzystaniu indywidualnych danych uwierzytelniających.
5. Klient jest zobowiązany do należytego zabezpieczenia urządzeń i oprogramowania, o których mowa w § 3 ust. 3-9, którymi posługuje się w celu korzystania z usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej poprzez stosowanie:
  - 1) wyłącznie legalnego oprogramowania, jego bieżącą aktualizację i instalację poprawek systemowych zgodnie z zaleceniami producentów,
  - 2) aktualnego oprogramowania antywirusowego i antyspamowego oraz zapory firewall,

- 3) najnowszych wersji przeglądarek internetowych,
- 4) haseł zabezpieczających przed nieuprawnionym dostępem do komputera osób trzecich.
6. Szczegółowy opis środków, jakie powinien przedsięwziąć Klient w celu zapewnienia bezpieczeństwa dostępu do usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej, podawany jest na stronie internetowej oraz w serwisie telefonicznym.
7. Zakazuje się Klientowi dostarczania za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej treści o charakterze bezprawnym.

#### § 14.

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

#### § 15.

1. Klient niezwłocznie powiadamia Bank o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych, nieprawidłowo zainicjowanych lub wykonanych transakcjach płatniczych, w sposób, o którym mowa w § 21 ust. 1. Jeżeli Klient nie dokona powiadomienia o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcjach płatniczych w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku albo od dnia, w którym transakcja płatnicza miała być wykonana roszczenia Klienta względem Banku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcjach płatniczych wygasają.
2. Z zastrzeżeniem ust. 3-9, w przypadku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej, Bank jest obowiązany niezwłocznie, nie później jednak niż do końca następnego dnia roboczego po stwierdzeniu nieautoryzowanej transakcji płatniczej, którą został obciążony rachunek Klienta lub po otrzymaniu stosownego zgłoszenia, z wyjątkiem przypadku gdy Bank ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw, zwrócić Klientowi kwotę nieautoryzowanej transakcji płatniczej, albo przywrócić rachunek Klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza, chyba że Klient uchybił terminowi zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1. W odniesieniu do uznania rachunku data waluty nie może być późniejsza od daty obciążenia tą kwotą.
3. Klienta obciążają w pełnej wysokości nieautoryzowane transakcje płatnicze, jeżeli doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia, co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w § 13 ust. 1-3 i ust. 5 oraz § 14 ust. 1.
4. Do czasu zgłoszenia, o którym mowa w § 14 ust. 1, Klient odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze, do kwoty stanowiącej równowartość w złotych 50 euro, przeliczonej według średniego kursu ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski, obowiązującego w dniu wykonania zgłoszenia, o którym mowa w § 14 ust. 1, dokonane przez Klienta, Bank przejmuje odpowiedzialność za zobowiązania finansowe powstałe w wyniku nieautoryzowanych transakcji płatniczych, chyba że Klient doprowadził do nich umyślnie:
  - 1) posłużenia się utraconymi przez Klienta albo skradzionymi Klientowi instrumentem płatniczym,
  - 2) przywłaszczenia instrumentu płatniczego.
5. Postanowienia ust. 4 nie stosuje się w przypadku gdy:
  - 1) Klient nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej, z wyjątkiem przypadków gdy Klient działał umyślnie lub
  - 2) utrata instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej spowodowana była działaniem lub zaniechaniem ze strony Banku lub podmiotu świadczącego na jego rzecz usługi, o których mowa w art. 6 pkt 10 ustawy.
6. Od momentu zgłoszenia, o którym mowa w § 14 ust. 1, dokonane przez Klienta, Bank przejmuje odpowiedzialność za zobowiązania finansowe powstałe w wyniku nieautoryzowanych transakcji płatniczych, chyba że Klient doprowadził do nich umyślnie.
7. Jeżeli Bank nie zapewni możliwości dokonania zgłoszenia w sposób określony w § 14 ust. 1, Klient nie odpowiada za zobowiązania finansowe powstałe w wyniku nieautoryzowanych transakcji płatniczych, chyba że Klient doprowadził do nieautoryzowanych transakcji płatniczych umyślnie.
8. Odpowiedzialność Banku, o której mowa w ust. 6, obejmuje także opłaty i prowizje, którymi został obciążony Klient w rezultacie niewykonania lub nienależytego wykonania transakcji płatniczej.
9. W przypadku gdy Bank nie wymaga silnego uwierzytelnienia, Klient nie ponosi odpowiedzialności za nieautoryzowane transakcje płatnicze, chyba że działał umyślnie. Postanowienie obowiązuje od dnia wskazanego w Komunikacie nie później niż od dnia 14 września 2019 r.
10. W przypadku, gdy dyspozycja płatnicza jest składana bezpośrednio przez Klienta, Bank ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej, chyba że udowodni, że rachunek dostawcy odbiorcy został uznany zgodnie z ustawą, z zastrzeżeniem ust. 11. Bank nie ponosi odpowiedzialności w przypadku upływu 13-miesięcznego terminu, o którym mowa w ust. 1.
11. Odpowiedzialność Banku za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej jest wyłączona w przypadku siły wyższej lub jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie dyspozycji płatniczej wynika z innych przepisów prawa.
12. Jeżeli Bank ponosi odpowiedzialność, zgodnie z ust. 10, Bank niezwłocznie przywraca rachunek do stanu, jaki by istniał, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej. W odniesieniu do uznania rachunku data waluty nie może być późniejsza od daty obciążenia tą kwotą.
13. W przypadku gdy dyspozycja płatnicza jest składana przez Klienta do dostawcy świadczącego usługę inicjowania transakcji płatniczej, Bank zwraca Klientowi kwotę niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji płatniczej, a w razie potrzeby przywraca obciążony rachunek Klienta do stanu, jaki istniałby gdyby nie miało miejsca jej nienależyte wykonanie.
14. W przypadku gdy dyspozycja płatnicza jest inicjowana przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, jeżeli dostawca odbiorcy nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej zgodnie z ustawą, odpowiedzialność ponosi Bank, z zastrzeżeniem ust. 1. Do odpowiedzialności Banku stosuje się odpowiednio postanowienia ust. 11 i 12. Bank nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli udowodni, że dostawca odbiorcy otrzymał kwotę danej transakcji płatniczej, nawet jeżeli transakcja płatnicza została dokonana z opóźnieniem.
15. Odpowiedzialność Banku, o której mowa w ust. 10 i 14, obejmuje także opłaty i prowizje, którymi został obciążony Klient w rezultacie niewykonania lub nienależytego wykonania transakcji płatniczej.
16. Klient jest uprawniony, w terminie 8 tygodni od daty obciążenia rachunku, do ubiegania się od Banku o zwrot kwoty autoryzowanej transakcji płatniczej bezgotówkowej zainicjowanej przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, która została już wykonana, jeżeli spełnione są łącznie następujące warunki:
  - 1) w momencie autoryzacji nie została określona dokładna kwota transakcji płatniczej, oraz
  - 2) kwota transakcji płatniczej jest wyższa niż kwota, jakiej Klient mógł się spodziewać uwzględniając rodzaj i wartość wcześniejszych transakcji płatniczych, warunki zawarte w umowie rachunku i istotne dla sprawy okoliczności.
17. Na wniosek Banku Klient jest zobowiązany przedstawić faktyczne okoliczności potwierdzające spełnienie warunków, o których mowa w ust. 16. Klient nie może powoływać się na przyczyny związane z wymianą waluty, jeżeli został zastosowany kurs waluty zgodnie z Ogólnymi warunkami.

18. W terminie 10 dni roboczych od daty otrzymania wniosku, o którym mowa w ust. 16, Bank dokona zwrotu na rachunek pełnej kwoty transakcji płatniczej albo poda uzasadnienie odmowy dokonania zwrotu, wskazując na organy, do których Klient może się odwołać w tej sprawie, jeżeli nie zgadza się z przedstawionym uzasadnieniem.
19. Klient nie ma prawa do zwrotu, o którym mowa w ust. 16, gdy udzielił zgody na wykonanie transakcji płatniczej bezpośrednio Bankowi oraz informacja o przyszłej transakcji płatniczej została dostarczona lub udostępniona Klientowi przez Bank lub odbiorcę, w uzgodniony sposób, co najmniej 4 tygodnie przed terminem wykonania dyspozycji płatniczej.
20. Jeżeli unikatowy identyfikator podany przez Klienta jest nieprawidłowy, Bank nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie dyspozycji płatniczej na podstawie przepisów ustawy, lecz na żądanie Klienta podejmuje działania w celu odzyskania kwoty transakcji płatniczej w trybie wskazanym w ustawie.
21. W przypadku, w którym Bank udowodni okoliczności, o których mowa w ust. 3 lub fakt autoryzowania transakcji płatniczej, Bank jest uprawniony do potrącenia z rachunku Klienta kwoty, którą uznał ten rachunek w wyniku zgłoszenia, o którym mowa w ust. 2, o czym Bank poinformuje Klienta w sposób przewidziany w § 21 ust. 9. W wyniku tego potrącenia na rachunku Klienta może powstać zadłużenie przeterminowane.

#### § 16.

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

#### § 17.

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

#### § 18.

1. W przypadku podejrzenia lub faktycznego wystąpienia oszustwa lub zagrożeń dla bezpieczeństwa Bank może kontaktować się z Klientem za pośrednictwem bezpiecznych kanałów komunikacji:
  - 1) serwisu internetowego,
  - 2) aplikacji mobilnej,
  - 3) telefonicznie – w przypadku wątpliwości co do tożsamości osoby kontaktującej się w imieniu Banku, Klient powinien przerwać połączenie i sam zainicjować połączenie telefoniczne z Bankiem.
2. W przypadku stwierdzenia przez Klienta zaistnienia zagrożenia bezpieczeństwa, Klient może kontaktować się z Bankiem:
  - 1) osobiście w placówce,
  - 2) w serwisie internetowym,
  - 3) telefonicznie.
3. Informacje dotyczące danych kontaktowych Banku dostępne są na stronie internetowej.

#### § 19.

1. Bank ustanawia maksymalne limity kwotowe transakcji płatniczych, jakie mogą być wykonywane za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej.
2. Z uwzględnieniem ust. 1 Klient może do rachunków płatniczych, których jest posiadaczem, ustanowić:
  - 1) dzienny kwotowy limit transakcji płatniczych wykonywanych za pośrednictwem serwisu internetowego lub serwisu telefonicznego,
  - 2) limit dla transakcji płatniczych inicjowanych w ramach usługi inicjowania transakcji płatniczych.
3. Bank ustanawia domyślne limity dla transakcji płatniczych, jakie mogą być wykonywane za pośrednictwem aplikacji mobilnej:
  - 1) dzienny limit kwotowy transakcji płatniczych,
  - 2) dzienny limit ilościowy transakcji płatniczych,
  - 3) dzienny limit kwotowy i ilościowy transakcji płatniczych, których autoryzacja nie wymaga podania mPIN-u.
4. Po aktywacji aplikacji mobilnej przez Klienta wartości limitów są zgodne z domyślnymi limitami określonymi przez Bank.
5. Limity, o których mowa w ust. 2 i ust. 3 pkt. 1-2, mogą być zmieniane przez Klienta w dowolnym czasie, chyba że dana Umowa stanowi inaczej.
6. O wysokości limitów, o których mowa w ust. 1, 2 i 3 Bank informuje Klienta w Komunikacie na trwałym nośniku.

### Rozdział 5. Zmiany Szczegółowych warunków

#### § 20.

1. Bank zastrzega sobie prawo dokonania zmiany Szczegółowych warunków w przypadku:
  - 1) wprowadzenia nowych lub uchylecia bądź zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie dotyczącym Szczegółowych warunków,
  - 2) rozszerzenia, zmiany lub ograniczenia funkcjonalności usług, zmiany zasad korzystania z usług przez Klienta, wprowadzenia nowych usług, rezygnacji z wykonywania niektórych czynności będących przedmiotem usług świadczonych przez Bank, wpływających na postanowienia Szczegółowych warunków,
  - 3) konieczności dostosowania Szczegółowych warunków do wymogów związanych z ochroną konsumentów,
  - 4) wydania orzeczeń sądów albo decyzji, rekomendacji lub zaleceń Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego lub innych organów administracji publicznej wpływających na postanowienia Szczegółowych warunków.
2. Bank przekazuje Klientowi informacje o zmianach, o których mowa w ust. 1, w formie papierowej lub na innym trwałym nośniku.
3. Informacje o zmianach Szczegółowych warunków dostarczane są Klientowi nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie, wraz z podaniem dnia ich wejścia w życie oraz informacji o podstawie prawnej tej zmiany i jej okolicznościach faktycznych.

4. Bank zawiadamiając o zmianach informuje również, że:
  - 1) Klient ma prawo, przed dniem proponowanego wejścia w życie zmian, wypowiedzieć Umowę w zakresie uregulowanym Szczegółowymi warunkami bez ponoszenia opłat ze skutkiem od dnia poinformowania Klienta o zmianie, nie później jednak niż od dnia, w którym te zmiany zostałyby zastosowane,
  - 2) jeżeli przed datą wejścia w życie zmian Klient nie zgłosi Bankowi sprzeciwu wobec tych zmian, uznaje się, że Klient wyraził na nie zgodę,
  - 3) w przypadku gdy Klient zgłosi Bankowi sprzeciw wobec proponowanych zmian, ale nie dokona wypowiedzenia Umowy w zakresie uregulowanym Szczegółowymi warunkami, Umowa w zakresie uregulowanym Szczegółowymi warunkami wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian, bez ponoszenia opłat.
5. Jeżeli przed proponowanym dniem wejścia w życie zmian Szczegółowych warunków, Klient nie dokona na piśmie wypowiedzenia Umowy w zakresie uregulowanym Szczegółowymi warunkami lub nie zgłosi sprzeciwu, uznaje się, że zmiany Szczegółowych warunków zostały przyjęte i obowiązują od dnia podanego w informacji przekazanej Klientowi przez Bank.

## Rozdział 6. Tryb zgłaszania i rozpatrywania reklamacji

### § 21.

1. Klienci mogą składać reklamacje dotyczące produktów lub usług świadczonych przez Bank :
  - 1) w formie pisemnej – osobiście w placówkach albo przesyłką pocztową,
  - 2) ustnie – telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty w placówce,
  - 3) elektronicznie – w serwisie internetowym w usłudze bankowości elektronicznej.
2. Aktualne numery telefonów i adresy, pod które Klient może składać reklamacje podane są na stronie internetowej oraz na tablicach informacyjnych w placówkach.
3. Reklamacja powinna zawierać dane identyfikacyjne Klienta (imię, nazwisko, nr PESEL), aktualne dane adresowe, oraz – w miarę możliwości – numer rachunku bankowego Klienta lub karty płatniczej Klienta, której dotyczy reklamacja, a także treść zastrzeżenia dotyczącego produktów lub usług świadczonych przez Bank.
4. Bank może zwrócić się do Klienta z prośbą o złożenie dodatkowych pisemnych informacji lub dostarczenie dodatkowych dokumentów, jeżeli uzyskanie tych informacji będzie niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
5. Reklamacja złożona niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń, ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji przez Bank.
6. Na żądanie Klienta, Bank potwierdza w formie pisemnej lub w inny uzgodniony z Klientem sposób, fakt złożenia przez niego reklamacji.
7. Bank, z zastrzeżeniem pkt 8, rozpatruje reklamacje niezwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Bank poinformuje Klienta o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania przez Bank terminów określonych w zdaniach poprzedzających wystarczy wysłanie przez Bank odpowiedzi przed ich upływem.
8. Odpowiedzi na reklamację w zakresie dotyczącym praw i obowiązków wynikających z ustawy o usługach płatniczych Bank udziela w terminie nie dłuższym niż 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ww. terminie, Klient zostanie poinformowany o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania przez Bank terminów określonych w zdaniach poprzedzających jest wystarczające wysłanie odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie – nadanie w placówce operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy Prawo pocztowe.
9. Po rozpatrzeniu reklamacji, Klient zostanie poinformowany o jej wyniku w formie papierowej albo – na wniosek Klienta – za pomocą innego trwałego nośnika informacji, w szczególności pocztą elektroniczną.
10. Klient ma prawo do pozasądowego rozstrzygnięcia ewentualnych sporów z Bankiem. Podmiotami właściwymi do rozstrzygnięcia sporów są:
  - 1) Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich, działający zgodnie z regulaminem dostępnym na stronie [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl),
  - 2) Rzecznik Finansowy, do którego można się zwrócić w trybie wskazanym na stronie [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl), po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.
11. Klient ma prawo skorzystania z możliwości pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego umowy zawartej za pośrednictwem Internetu, usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej, za pośrednictwem platformy ODR, funkcjonującej w krajach Unii Europejskiej, dostępnej na stronie internetowej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
12. Klient ma również możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta.
13. Niezależnie od opisanego wyżej postępowania reklamacyjnego, Klientowi w każdym czasie przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego.
14. Wszystkie reklamacje są rozpatrywane przez Bank z największą starannością, wnikliwie i w możliwie najkrótszym terminie.

## Rozdział 7. Inne postanowienia

### § 22.

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

### § 23.

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

### § 24.

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

### § 25.

1. Postanowienia Szczegółowych warunków obowiązują do dnia rozwiązania bądź wygaśnięcia ostatniej Umowy, z zastrzeżeniem ust. 2.

2. Bank udostępni informacje określone w art. 27, 29 ust. 1 i 5, 31 ust. 1 i art. 32 ust. 1 ustawy na trwałym nośniku w serwisie internetowym po rozwiązaniu bądź wygaśnięciu ostatniej Umowy, o ile Bank wprowadzi takie rozwiązanie.
3. W przypadku braku uregulowań w Umowie dotyczących możliwości jej wypowiedzenia bądź rozwiązania, Klient może zrezygnować z korzystania z usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej w ramach tej Umowy za jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia.
4. Bank może wypowiedzieć korzystanie z usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej tylko z ważnych przyczyn:
  - 1) utraty przez Klienta pełnej zdolności do czynności prawnych, o ile pełna zdolność jest wymagana przez Bank do korzystania z usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej,
  - 2) braku możliwości uzyskania wyjaśnień lub udostępnienia dokumentów, które umożliwiają Bankowi realizację obowiązków w ramach stosowania środków bezpieczeństwa finansowego, określonych w ustawie o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu,
  - 3) wykorzystywania usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej do prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu,
  - 4) powzięcia uzasadnionego podejrzenia, że usługa bankowości elektronicznej lub usługa bankowości telefonicznej jest wykorzystywana do innych przestępstw niż określone w pkt 3,
  - 5) podania przez Klienta nieprawdy lub zatajenia prawdy w zakresie informacji, które zgodnie z przepisami Klient jest obowiązany udzielić Bankowi, jako podmiotowi świadczącemu usługę bankowości elektronicznej lub usługę bankowości telefonicznej,
  - 6) wykorzystywania przez Klienta usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej w sposób sprzeczny z ich naturą lub społeczno-gospodarczym ich przeznaczeniem, w tym wykorzystywanie usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej do przeprowadzania rozliczeń związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej lub zarobkowej,
  - 7) braku możliwości dalszego świadczenia usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej przez Bank na dotychczasowych zasadach, w wyniku istotnej zmiany warunków lub zaprzestania świadczenia usług telekomunikacyjnych, pocztowych, kurierskich, informatycznych, płatniczych, rozliczeniowych niezbędnych do świadczenia tych usług przez ich dostawców, wycofania z eksploatacji aplikacji informatycznych niezbędnych do świadczenia usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej, lub z innych ważnych przyczyn uniemożliwiających Bankowi świadczenie usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej zgodnie z przepisami prawa.
5. W przypadkach, o których mowa w ust. 4, okres wypowiedzenia wynosi dwa miesiące i jest liczony od dnia następującego po dniu doręczenia wypowiedzenia Klientowi przez Bank.
6. Bank wypowiada świadczenie usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej w formie pisemnej podając powody wypowiedzenia.

#### § 26.

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

#### § 27.

1. Bank może za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej udostępnić Klientom możliwość skorzystania z usług lub produktów dostawców zewnętrznych udostępnionych w tych usługach na podstawie porozumień o współpracy, zawieranych przez Bank z tymi dostawcami.
2. Indywidualne dane uwierzytelniające wydane Klientowi przez Bank mogą być wykorzystywane przez Klienta do zawierania umów i składania dyspozycji dotyczących korzystania z usług lub produktów, o których mowa w ust. 1, o ile Bank udostępni taką funkcjonalność.