

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

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”, dawniej zwane „Regulaminem świadczenia usług bankowości elektronicznej w PKO Banku Polskim SA”, określają:
 - 1) zasady obsługi Klientów przez PKO Bank Polski SA za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej oraz usługi bankowości telefonicznej,
 - 2) zasady składania dyspozycji dotyczących produktów i usług posiadanych przez Klientów w PKO Banku Polskim SA,
2. W zakresie nieuregulowanym w Szczegółowych warunkach zastosowanie mają zapisy „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) **autoryzacja** – zgodę na wykonanie dyspozycji, za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej poprzedzona weryfikacją Klienta lub Użytkownika,
 - 2) **dzień roboczy** – dzień od poniedziałku do piątku, który nie jest dniem ustawowo wolnym od pracy,
 - 3) **dyspozycja** – wszelkie oświadczenia woli lub wiedzy, w tym dyspozycje płatnicze, składane przez Klienta lub Użytkownika,
 - 4) **dyspozycja płatnicza** – dyspozycję, na podstawie której PKO Bank Polski SA przeprowadza transakcję płatniczą,
 - 5) **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 PKO Bank Polski SA (dostawcę) obejmuje:
 - a. serwis internetowy,
 - b. aplikację mobilną,
 - c. bankomat, w tym stanowisko samoobsługowe.
 - 6) **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.
 - 7) **hasło dostępu** – instrument uwierzytelniający stanowiący alfanumeryczny ciąg znaków, służący do weryfikacji Klienta bądź Użytkownika działającego w jego imieniu,
 - 8) **instrumenty uwierzytelniające** – określone i udostępnione przez PKO Bank Polski SA rozwiązania technologiczne lub dane służące do powiązania danej dyspozycji ze składającym ją Klientem lub Użytkownikiem; Informacje na temat formy stosowanych instrumentów uwierzytelniających podawane są do wiadomości Klienta na stronie internetowej,
 - 9) **Klient** – osobę fizyczną, która zawarła Umowę z PKO Bankiem Polskim SA,
 - 10) **kod jednorazowy** – instrument uwierzytelniający stanowiący ciąg znaków, służący do autoryzacji w przypadkach wyraźnie wskazanych w procesie autoryzacji, przekazywany Klientowi lub Użytkownikowi za pośrednictwem nośników:
 - a. kodu sms,
 - b. tokena,
 - c. karty kodów jednorazowych.
 - 11) Szczegółowe informacje na temat nośników kodu jednorazowego podawane są do wiadomości Klienta na stronie internetowej.
 - 12) **Komunikat** – informację podawaną do wiadomości Klienta, przekazywaną w serwisie internetowym na skrzynkę elektroniczną lub umieszczaną na stronie internetowej,
 - 13) **login** – instrument uwierzytelniający stanowiący unikalny identyfikator definiowany przez Klienta lub Użytkownika, jeśli jest on ustanowiony, wykorzystywany przy weryfikacji w ramach usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej,
 - 14) **mobilna autoryzacja** – autoryzację wykonywaną za pośrednictwem aplikacji mobilnej poprzez wprowadzenie kodu PIN do aplikacji mobilnej służącego do weryfikacji Klienta w ramach tej aplikacji,
 - 15) **numer Klienta** – instrument uwierzytelniający stanowiący unikalny numer nadawany przez PKO Bank Polski SA Klientowi lub Użytkownikowi, jeśli jest on ustanowiony, wykorzystywany do weryfikacji Klienta albo Użytkownika w usłudze bankowości elektronicznej lub usłudze bankowości telefonicznej,
 - 16) **PIN** – poufny kod identyfikacyjny nadany dla karty płatniczej, znany tylko osobie fizycznej upoważnionej do używania karty płatniczej,
 - 17) **PKO Bank Polski SA** – 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,
 - 18) **poziom dostępu** – zakres uprawnień do dysponowania produktem bankowym lub usługą w ramach usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej,
 - 19) **skrzynka elektroniczna** – funkcję serwisu internetowego umożliwiającą obsługę korespondencji pomiędzy PKO Bankiem Polskim SA a Klientem,
 - 20) **strona internetowa** – stronę internetową PKO Banku Polskiego SA pod adresem www.pkobp.pl,

Obowiązuje od dnia 4 sierpnia 2018r.

- 21) **Taryfa** – Taryfę prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim SA dla osób fizycznych,
 - 22) **transakcja płatnicza** – zainicjowaną przez Klienta albo Użytkownika lub za pośrednictwem odbiorcy wpłatę, transfer lub wypłatę środków pieniężnych przy wykorzystaniu usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej,
 - 23) **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,
 - 24) **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,
 - 25) **Umowa** – umowę danego produktu bankowego lub świadczonej usługi zawartą pomiędzy Klientem i PKO Bankiem Polskim SA, w tym regulamin mający zastosowanie do takiej umowy,
 - 26) **Użytkownik** – osobę fizyczną posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych, upoważnioną przez Klienta do korzystania z usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej, działającą w imieniu i na rzecz Klienta,
 - 27) **weryfikacja** – identyfikację przez PKO Bank Polski SA Klienta lub Użytkownika, dokonywaną przy wykorzystaniu instrumentów uwierzytelniających, w szczególności:
 - a. numeru Klienta lub loginu,
 - b. hasła dostępu,
 - c. dodatkowych pytań i odpowiedzi,
 - d. użycia karty płatniczej albo użycia karty płatniczej z PIN-em.
2. W pozostałym zakresie użyte w Szczegółowych warunkach określenia są zgodne z definicjami użytymi w „Ogólnych warunkach prowadzenia rachunków bankowych i świadczenia usług dla Klientów indywidualnych przez PKO Bank Polski SA”.

Rozdział 2 Udostępnienie usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej

§ 3.

1. PKO Bank Polski SA udostępnia Klientowi możliwość obsługi produktów bankowych i usług za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej.
2. Wykaz i opis produktów bankowych i usług dostępnych za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej podawany jest do wiadomości Klientów w Komunikacie.
3. Warunkiem korzystania z usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej jest posiadanie przez Klienta urządzeń (np. komputer, urządzenia mobilne, telefon) i oprogramowania spełniającego wymagania techniczne, które PKO Bank Polski SA podaje do wiadomości Klientów na stronie internetowej. Informacje na temat tych wymagań można również uzyskać w serwisie telefonicznym.
4. Zakres dostępu do usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej w odniesieniu do poszczególnych produktów bankowych lub usług może zostać ograniczony lub wyłączony na wniosek Klienta.
5. Za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej Klient jest uprawniony do zawierania umów, o ile taki sposób ich zawierania został udostępniony przez PKO Bank Polski SA.
6. 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, za zgodą swojego przedstawiciela ustawowego.
2. Z chwilą ukończenia 13 roku życia Klient uzyskuje pełny dostęp do usługi bankowości elektronicznej oraz usługi bankowości telefonicznej, o ile przedstawiciel ustawowy nie zgłosi sprzeciwu.
3. Klient będący osobą ubezwłasnowolnioną częściowo uzyskuje pełen dostęp do usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej po uzyskaniu pełnej zdolności do czynności prawnych, z chwilą przedłożenia w PKO Banku Polskim SA dokumentów potwierdzających ten fakt.

Rozdział 3 Składanie dyspozycji

§ 5.

1. Klient może składać dyspozycje dotyczące produktów i usług posiadanych w PKO Banku Polskim SA.
2. Dyspozycja, w tym dyspozycja płatnicza, zostanie zrealizowana pod warunkiem wyrażenia przez Klienta zgody w jeden ze wskazanych niżej sposobów:
 - 1) w placówce lub poza placówką w obecności przedstawiciela PKO Banku Polskiego SA :
 - a. złożenie podpisu na dokumencie papierowym,
 - b. złożenie podpisu na ekranie dotykowym,
 - c. podanie przez Klienta ciągu cyfr z wiadomości SMS wysłanej przez PKO Bank Polski SA na numer telefonu komórkowego Klienta wskazany do kontaktu z PKO Bankiem Polskim SA,
 - d. z wykorzystaniem mobilnej autoryzacji,
 - e. z wykorzystaniem karty płatniczej, w jeden ze sposobów przewidzianych dla autoryzacji transakcji wykonywanych kartą płatniczą,
 - f. w inny sposób uzgodniony przez PKO Bank Polski SA z Klientem określony w Komunikacie na trwałym nośniku przed przyjęciem dyspozycji,
 - 2) za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej:
 - a. przy użyciu instrumentów uwierzytelniających,
 - b. poprzez użycie przycisku potwierdzającego złożenie dyspozycji,
 - 3) w inny uzgodniony przez PKO Bank Polski SA z Klientem sposób.
3. PKO Bank Polski SA określa w Komunikacie: datę udostępnienia, zakres oraz dyspozycje możliwe do realizacji przy użyciu danego sposobu wyrażenia zgody, o których mowa w ust. 2 pkt 1 lit. b-f, a także wykaz placówek je udostępniających.
4. Dyspozycja nie zostanie zrealizowana przez PKO Bank Polski SA w przypadku:
 - 1) braku uprawnień osoby składającej dyspozycję,
 - 2) niezgodności podpisu na dyspozycji ze wzorem podpisu osoby składającej dyspozycję złożonym w PKO Banku Polskim SA, o ile wzór podpisu jest wymagany,
 - 3) nieprzedstawienia ważnego dokumentu stwierdzającego tożsamość lub innego instrumentu wymaganego przez PKO Bank Polski SA do weryfikacji Klienta,
 - 4) nieprzedstawienia albo nieterminowego przesyłania dokumentów niezbędnych ze względu na rodzaj składanej dyspozycji,
 - 5) braku poprawnej weryfikacji Klienta w przypadku dyspozycji składanej za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej,
 - 6) braku poprawnej autoryzacji dyspozycji składanych w placówkach z wykorzystaniem form, o których mowa w ust. 2 , pkt 1 lit b-f.

§ 6.

1. PKO Bank Polski SA umożliwiła dokonywanie za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej zapłaty za towary lub usługi oferowane przez inne podmioty poprzez autoryzację transakcji płatniczych związanych z nabyciem towarów lub usług, zainicjowanych za pośrednictwem stron internetowych lub aplikacji sprzedawców, z którymi PKO Bank Polski SA zawarł stosowne umowy.
2. Wykonanie transakcji płatniczej, o której mowa w ust. 1, przez PKO Bank Polski SA, następuje z dniem roboczym otrzymania potwierdzenia realizacji zamówienia od sprzedawcy towaru lub usługi. PKO Bank Polski SA niezwłocznie informuje Klienta o otrzymaniu tego potwierdzenia oraz kwocie transakcji płatniczej za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej.
3. Rozliczenie transakcji płatniczej następuje w dniu roboczym otrzymania przez PKO Bank Polski SA potwierdzenia, o którym mowa w ust. 2, nie później jednak niż w następnym dniu roboczym.
4. PKO Bank Polski SA zastrzega sobie prawo zablokowania kwoty transakcji płatniczej do czasu otrzymania potwierdzenia, o którym mowa w ust. 2, przy czym blokada:
 - 1) nie może zostać anulowana ani modyfikowana przez Klienta,
 - 2) jest anulowana w momencie rozliczenia transakcji płatniczej przez PKO Bank Polski SA albo po upływie 30 dni od dnia dokonania autoryzacji przez Klienta, w przypadku, gdy PKO Bank Polski SA nie otrzyma w tym terminie potwierdzenia, o którym mowa w ust. 2.
5. Anulowanie blokady, o czym mowa w ust. 4 pkt 2, z powodu bezskutecznego upływu 30-dniowego terminu na otrzymanie potwierdzenia, o którym mowa w ust. 2, nie wpływa na rozliczenie przez PKO Bank Polski SA transakcji płatniczej w terminie późniejszym z zachowaniem zasad określonych w ust. 2-3.

§ 7.

1. Dyspozycje składane zgodnie z art. 7 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe w ramach usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej w sposób określony Szczegółowymi warunkami, spełniają wymagania formy pisemnej w zakresie, w jakim mają związek z czynnościami bankowymi.
2. W przypadku, gdy bezpośrednio po złożeniu dyspozycji PKO Bank Polski SA informuje Klienta lub Użytkownika o konieczności 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 odpowiednio przez składającego dyspozycję Klienta albo Użytkownika.
3. W przypadku braku potwierdzenia dyspozycji, o której mowa w ust. 2, w terminie określonym w informacji przedstawionej Klientowi przy składaniu dyspozycji, dyspozycję uznaje się za nieautoryzowaną. PKO Bank Polski SA niezwłocznie informuje Klienta za pośrednictwem serwisu internetowego lub serwisu telefonicznego o dyspozycjach, w odniesieniu do których stwierdzony został brak autoryzacji.

§ 8.

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 lub w serwisie internetowym lub serwisie telefonicznym. W przypadku wprowadzenia przerwy Klient będzie mógł być obsługiwany w dni robocze w placówkach, których aktualny wykaz dostępny jest na stronie internetowej.

Rozdział 4 Zasady bezpieczeństwa

§ 9.

1. PKO Bank Polski SA stosuje mechanizmy zapewniające bezpieczeństwo korzystania z usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej.
2. Klient, ustanawiając Użytkownika, zobowiązany jest poinformować Użytkownika o zasadach korzystania z usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej, w tym o zasadach bezpieczeństwa.
3. PKO Bank Polski SA 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 PKO Banku Polskiego SA. Nagrania są poufne i mogą być wykorzystane tylko w związku z postępowaniami przygotowawczymi, postępowaniami sądowymi i administracyjnymi oraz w zakresie niezbędnym do wykonywania nadzoru nad działalnością PKO Banku Polskiego SA w zakresie wynikającym z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

§ 10.

1. Klient jest zobowiązany do logowania oraz wykonywania dyspozycji za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej wyłącznie osobiście z użyciem instrumentów uwierzytelniających.
2. Klient jest zobowiązany do zachowania w tajemnicy informacji zapewniających bezpieczne korzystanie z usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej, w tym informacji przekazanych PKO Bankowi Polskiemu SA dla celów weryfikacji, oraz nieudostępniania i nieujawniania innym osobom instrumentów uwierzytelniających.
3. Klient jest zobowiązany do należytego zabezpieczenia urządzeń i oprogramowania, o których mowa w § 3 ust. 3, 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 zaporę firewall,
 - 3) najnowszych wersji przeglądarek internetowych,
 - 4) haseł zabezpieczających przed nieuprawnionym dostępem do komputera osób trzecich.
4. Szczegółowy opis środków, jakie powinien przedsięwziąć Klient w celu zapewnienia bezpieczeństwa dostępu do usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej podawany jest do wiadomości Klientów i Użytkowników na stronie internetowej oraz w serwisie telefonicznym.
5. Zakazuje się Klientowi dostarczania za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej treści o charakterze bezprawnym.

§ 11.

1. Klient jest zobowiązany do niezwłocznego zgłoszenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia, nieuprawnionego użycia albo zniszczenia instrumentów uwierzytelniających 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,
 - 2) w oddziałach PKO Banku Polskiego SA, których aktualny wykaz dostępny jest na stronie internetowej,
 - 3) za pośrednictwem serwisu internetowego.
2. PKO Bank Polski SA przyjmuje również zgłoszenia, o których mowa w ust. 1, składane przez Użytkowników w zakresie ich dotyczącym.
3. W przypadku podejrzenia kradzieży, przywłaszczenia, nieuprawnionego użycia instrumentów uwierzytelniających lub dostępu do usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej, PKO Bank Polski SA zaleca niezwłoczne złożenie zawiadomienia o przestępstwie do organów ścigania.

4. PKO Bank Polski SA 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.

§ 12.

1. Klient ma obowiązek powiadomić PKO Bank Polski SA w sposób określony w § 19, o zauważonych przez siebie niezgodnościach powstałych w wyniku uznania lub obciążenia rachunku Klienta, nieautoryzowaną transakcją płatniczą lub w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania transakcji płatniczej, bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 13 miesięcy od dnia realizacji transakcji płatniczej albo od dnia, w którym niewykonana transakcja płatnicza miała być zrealizowana.
2. Z zastrzeżeniem ust. 3-6, w przypadku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej PKO Bank Polski SA jest obowiązany niezwłocznie, 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.
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 § 10 ust. 1-3 oraz § 11 ust. 1.
4. Do czasu zgłoszenia, o którym mowa w § 11 ust. 1, Klient odpowiada za zobowiązania finansowe powstałe w wyniku nieautoryzowanych transakcji płatniczych, do kwoty stanowiącej równowartość w złotych 150 euro, przeliczonej według średniego kursu ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski, obowiązującego w dniu dokonania transakcji płatniczej, jeżeli nieautoryzowana transakcja płatnicza jest skutkiem:
 - 1) posłużenia się utraconym przez Klienta albo skradzionym Klientowi instrumentem uwierzytelniającym służącym do weryfikacji lub autoryzacji,
 - 2) przywłaszczenia indywidualnych danych uwierzytelniających służących do uwierzytelnienia lub autoryzacji, albo ich nieuprawnionego użycia, w wyniku naruszenia przez Klienta obowiązków, o których mowa w § 10 ust. 1-3.
5. Od momentu zgłoszenia, o którym mowa w § 11 ust. 1, dokonanego przez Klienta, PKO Bank Polski SA przejmuje odpowiedzialność za zobowiązania finansowe powstałe w wyniku nieautoryzowanych transakcji płatniczych, chyba, że Klient doprowadził do nich umyślnie.
6. Odpowiedzialność PKO Banku Polskiego SA, o której mowa w ust. 5, obejmuje także opłaty i prowizje, którymi został obciążony Klient w rezultacie niewykonania lub nienależytego wykonania transakcji płatniczej.
7. Klient jest uprawniony, w terminie 8 tygodni od daty obciążenia rachunku, do ubiegania się od PKO Banku Polskiego SA o zwrot kwoty autoryzowanej operacji transakcji płatniczej 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, oraz
 - 2) kwota operacji jest wyższa niż kwota, jakiej Klient mógł się spodziewać uwzględniając rodzaj i wartość wcześniejszych operacji, warunki zawarte w Umowie i istotne dla sprawy okoliczności.
8. Na wniosek PKO Banku Polskiego SA Klient jest zobowiązany przedstawić faktyczne okoliczności potwierdzające spełnienie warunków, o których mowa w ust. 7.
9. W terminie 10 dni roboczych od daty otrzymania wniosku, o którym mowa w ust. 8, PKO Bank Polski SA dokona zwrotu na rachunek pełnej kwoty operacji 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.
10. Klient nie ma prawa do zwrotu, o którym mowa w ust. 9, w przypadku, gdy udzielił zgody na wykonanie transakcji płatniczej bezpośrednio PKO Bankowi Polskiemu SA lub informacja o przyszłej transakcji płatniczej została dostarczona lub udostępniona Klientowi przez PKO Bank Polski SA lub odbiorcę w uzgodniony sposób, co najmniej 4 tygodnie przed terminem wykonania dyspozycji płatniczej lub była udostępniona przez PKO Bank Polski SA lub odbiorcę, w uzgodniony sposób, przez okres co najmniej czterech tygodni przed terminem wykonania dyspozycji płatniczej.

§ 13.

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

§ 14.

1. PKO Bank Polski SA 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 dyspozycji płatniczej z wykorzystaniem dostępu do usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej.
2. W przypadku, kiedy korzystanie z usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej związane jest z korzystaniem przez Klienta z kredytu w ramach Umowy, PKO Bank Polski SA 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. PKO Bank Polski SA 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 lub Użytkownik, w zakresie posiadanych uprawnień, może samodzielnie zablokować dostęp do wybranej usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej.

§ 15.

1. PKO Bank Polski SA może ustanowić maksymalne limity kwotowe transakcji płatniczych, jakie mogą być zlecane za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej. O wysokości limitów PKO Bank Polski SA informuje Klienta w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku. Klient może do rachunków płatniczych, których jest posiadaczem, ustanowić dzienne limity kwotowe transakcji płatniczych, jakie mogą być zlecane w usłudze bankowości elektronicznej lub usłudze bankowości telefonicznej.
2. Limity, o których mowa w ust. 2, mogą być zmieniane przez Klienta w dowolnym czasie, chyba, że dana Umowa stanowi inaczej.

Rozdział 5 Zmiany Szczegółowych warunków

§ 16.

1. PKO Bank Polski SA zastrzega sobie prawo dokonania zmiany Szczegółowych warunków w przypadku:

- 1) wprowadzenia nowych lub uchylenia 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 PKO Bank Polski SA, 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. PKO Bank Polski SA 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 okoliczności uzasadniających dokonanie zmiany.
 4. PKO Bank Polski SA zawiadamiając o zmianach informuje również, że:
 - 1) Klient ma prawo, przed datą wejścia w życie zmian, wypowiedzieć Umowę w zakresie objętym niniejszymi Szczegółowymi warunkami ze skutkiem natychmiastowym albo zgłosić sprzeciw wobec proponowanych zmian,
 - 2) jeżeli przed datą wejścia w życie zmian Klient nie zgłosi PKO Bankowi Polskiemu SA sprzeciwu wobec tych zmian, uznaje się, że Klient wyraził na nie zgodę,
 - 3) w przypadku, gdy Klient złoży PKO Bankowi Polskiemu SA wypowiedzenie Umowy w zakresie objętym niniejszymi Szczegółowymi warunkami, Umowa ta ulega rozwiązaniu ze skutkiem natychmiastowym w zakresie objętym niniejszymi Szczegółowymi warunkami,
 - 4) w przypadku, gdy Klient zgłosi PKO Bankowi Polskiemu SA sprzeciw wobec proponowanych zmian, Umowa ulega rozwiązaniu w zakresie objętym niniejszymi Szczegółowymi warunkami z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian.
 5. Jeżeli przed proponowanym dniem wejścia w życie zmian Szczegółowych warunków, Klient nie dokona na piśmie wypowiedzenia Umowy lub nie zgłosi sprzeciwu, uznaje się, że zmiany Szczegółowych warunków zostały przyjęte i obowiązują od dnia podanego w informacji przekazanej Klientowi przez PKO Bank Polski SA.

Rozdział 6 Tryb zgłaszania i rozpatrywania reklamacji

§ 17.

1. Klienci mogą składać reklamacje dotyczące produktów lub usług świadczonych przez PKO Bank Polski SA:
 - 1) w formie pisemnej – osobiście w placówkach albo przesyłką pocztową,
 - 2) ustnie – telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty w Oddziale lub Agencji Banku,
 - 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 www.pkobp.pl oraz na tablicach informacyjnych w placówkach.
3. Reklamacja powinna zawierać dane identyfikacyjne Klienta (imię, nazwisko, 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 PKO Bank Polski SA.
4. PKO Bank Polski SA 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 PKO Bank Polski SA.
6. Na żądanie Klienta, PKO Bank Polski SA potwierdza w formie pisemnej lub w inny uzgodniony sposób, fakt złożenia przez niego reklamacji.
7. PKO Bank Polski SA 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, PKO Bank Polski SA poinformuje Klienta o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania przez PKO Bank Polski SA terminów określonych w zdaniach poprzedzających wystarczy wysłanie przez Bank odpowiedzi przed ich upływem.
8. Po rozpatrzeniu reklamacji, Klient zostanie poinformowany o jej wyniku w formie papierowej albo za pomocą innego trwałego nośnika informacji, z tym że pocztą elektroniczną jedynie na wniosek Klienta.
9. Klient ma prawo do pozasądowego rozstrzygania ewentualnych sporów z PKO Bankiem Polskim SA. Podmiotami właściwymi do rozstrzygania sporów są:
 - 1) Bankowy Arbitraż Konsumencki działający przy Związku Banków Polskich (www.zbp.pl), w przypadku Klienta będącego konsumentem,
 - 2) Rzecznik Finansowy (www.rf.gov.pl) po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, w przypadku Klienta, który jest osobą fizyczną.
10. Klient, będący konsumentem, 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/>.
11. Niezależnie od opisanego wyżej postępowania reklamacyjnego, Klientowi w każdym czasie przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego.
12. Organem administracji publicznej sprawującym nadzór nad działalnością PKO Banku Polskiego jest Komisja Nadzoru Finansowego.
13. Wszystkie reklamacje są rozpatrywane przez Bank z największą starannością, wnikliwie i w możliwie najkrótszym terminie.

Rozdział 7 Postanowienia końcowe

§ 18.

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

§ 19.

1. Klient może korzystać z usług fakultatywnych oferowanych przez PKO Bank Polski SA w ramach usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej.
2. Informacje dotyczące oferowanych przez PKO Bank Polski SA usług fakultatywnych są podawane na stronie internetowej.
3. PKO Bank Polski SA 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 przyczyn uniemożliwiających PKO Bankowi Polskiemu SA wykonywanie tych usług zgodnie z przepisami prawa.
4. PKO Bank Polski SA 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.

§ 20.

W okresie obowiązywania Umowy Klient ma prawo żądać udostępnienia mu treści Szczegółowych warunków w każdym czasie na trwałym nośniku.

§ 21.

1. Postanowienia Szczegółowych warunków obowiązują do dnia rozwiązania bądź wygaśnięcia ostatniej Umowy.
2. 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.
3. PKO Bank Polski SA 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 do korzystania z usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej,
 - 2) braku możliwości uzyskania wyjaśnień lub udostępnienia dokumentów, które umożliwiają PKO Bankowi Polskiemu SA 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 PKO Bankowi Polskiemu SA, 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 i 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 PKO Bank Polski SA 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 przyczyn uniemożliwiających PKO Bankowi Polskiemu SA świadczenie usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej zgodnie z przepisami prawa.
4. W przypadkach, o których mowa w ust. 3, okres wypowiedzenia wynosi dwa miesiące i jest liczony od dnia następującego po dniu doręczenia wypowiedzenia Klientowi przez PKO Bank Polski SA.
5. PKO Bank Polski SA wypowiada świadczenie usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej w formie pisemnej podając powody wypowiedzenia.

§ 22.

1. Organem administracji publicznej sprawującym nadzór nad działalnością PKO Banku Polskiego SA jest Komisja Nadzoru Finansowego. Klient może wnieść skargę do Komisji Nadzoru Finansowego na działalność PKO Banku Polskiego SA, jeżeli działanie to narusza przepisy prawa.
2. W sprawach objętych Szczegółowymi warunkami Klient ma prawo zwrócić się do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów.
3. Do określenia sądu właściwego do rozstrzygania sporów wynikających ze świadczenia przez PKO Bank Polski SA 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.

§ 23.

1. PKO Bank Polski SA może za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości elektronicznej udostępniać Klientom możliwość skorzystania z usług lub produktów dostawców zewnętrznych udostępnionych w tych usługach na podstawie porozumień o współpracy, zawieranych przez PKO Bank Polski SA z tymi dostawcami zewnętrznymi.
2. Instrumenty uwierzytelniające wydane Klientowi przez PKO Bank Polski SA mogą być wykorzystywane przez Klienta do zawierania umów i składania dyspozycji dotyczących korzystania z usług lub produktów, o których mowa w ust. 1.