

**ДЕТАЛЬНІ УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГИ ЕЛЕКТРОННОГО
БАНКІНГУ ТА ПОСЛУГИ ТЕЛЕФОННОГО БАНКІНГУ ТА НАДАННЯ
ЗАЯВ В PKO BANK POLSKI S.A.**



Bank Polski

Зміст

Розділ 1. Загальні положення	2
Розділ 2. Умови надання послуги електронного банкінгу або послуги телефонного банкінгу	3
Розділ 3. Подання доручення	4
Розділ 4. Транзакції BLIK	5
Розділ 5. Правила безпеки	6
Розділ 6. Зміна Детальних умов	9
Розділ 7. Порядок подання та розгляду рекамацій	9
Розділ 8. Інші положення	10

Розділ 1. Загальні положення

§ 1.

1. Детальні умови надання послуг електронного банкінгу та телефонного банкінгу, а також подання заяв у PKO Bank Polski S.A., надалі «Детальні умови», визначають:
 - 1) правила обслуговування Клієнтів Банком за допомогою послуг електронного банкінгу та телефонного банкінгу,
 - 2) правила подання заяв у Банку,
 - 3) правила здійснення та розрахунку транзакцій BLIK.
2. У питаннях, не врегульованих у Детальних умовах, застосовуються положення відповідного Договору.

§ 2.

1. Під використовуваними в Детальних умовах визначення слід розуміти:
 - 1) **мобільний застосунок** - елемент електронного банківського обслуговування у вигляді застосунку Банку, встановленого Клієнтом в процесі його активації на мобільному пристрої, що дозволяє обслуговувати Клієнтом продукти та послуги, надані Банком,
 - 2) **авторизація** - згода на виконання доручення за допомогою послуг електронного банкінгу або телефонного банкінгу, що передує автентифікації або сильній автентифікації Клієнта або Користувача.
 - 3) **чек BLIK** - послуга в мобільному застосунку, що полягає в тому, щоб виконати платіжну транзакцію, використання якої вимагає використання коду до чеку BLIK і попередньо встановленого пароля до чеків BLIK,
 - 4) **доручення** - заява волі або знань, у тому числі платіжне доручення, що подається Клієнтом або Користувачем;
 - 5) **платіжне доручення (платіжне розпорядження)** - розпорядження, на підставі якого Банк здійснює платіжну транзакцію.
 - 6) **робочий день** - день з понеділка по п'ятницю, який не є офіційно вихідним.
 - 7) **пароль для чеків BLIK** - індивідуальний код для автентифікації у вигляді конфіденційного числового ряду, згенерований на запит Клієнта в інтернет-сервісі.
 - 8) **індивідуальні дані автентифікації** - індивідуальні дані, надані Банком для цілей автентифікації, які також можуть бути використані для вираження вашої згоди у зв'язку з поданим дорученням, включаючи авторизацію,
 - 9) **Клієнт** - споживач, який уклав або має намір укласти з Банком Договір,
 - 10) **код для чеку BLIK** - індивідуальний віртуальний код у вигляді цифр, що надається в мобільному застосунку,
 - 11) **BLIK-код** - індивідуальний віртуальний код у вигляді цифр, що надається в мобільному застосунку;
 - 12) **Повідомлення** - інформація, надана клієнту Банком:
 - a) у відділенні, або
 - b) на вебсайті, або
 - c) в інтернет-сервісі, або
 - d) в мобільному застосунку, або
 - e) шляхом кореспонденції, або
 - f) електронною поштою,
 - 13) **mPIN** - дані індивідуальної автентифікації у формі конфіденційного числового рядка символів, які генеруються в мобільному застосунку,
 - 14) **PKO Bank Polski SA (Банк)** - Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna, із головним офісом у Варшаві на вул. Puławska 15, 02-515 Варшава, зареєстрований в Районному суді ст.м. Варшави у Варшаві, XIII комерційний відділ Національного судового реєстру за номером KRS 0000026438, NIP 525-000-77-38, REGON 016298263, статутний капітал (сплачений капітал) 1 250 000 000 злотих,
 - 15) **безконтактний платіж BLIK** - транзакція BLIK, здійснена через термінал з функцією безконтактного зчитування, шляхом наближення мобільного пристрою до зчитувача безконтактного терміналу.
 - 16) **інтернет-сервіс** - елемент послуги електронного банкінгу, доступний на вебсайті, що дозволяє Клієнту після автентифікації управляти продуктами та послугами, наданими Банком.
 - 17) **телефонний сервіс** - інфолінія Банку, що використовується для телефонного контакту між Банком і Клієнтом;
 - 18) **сильна автентифікація** - автентифікація, що забезпечує захист конфіденційності даних, що вимагає використання принаймні двох з наданих Банком персональних даних для автентифікації, що належать до категорії:
 - знати про те, про що знає тільки Клієнт,
 - мати те, що має тільки Клієнт,
 - характерні риси Клієнта,що є невід'ємною частиною цієї автентифікації і незалежних таким чином, що порушення одного з цих елементів не послаблює достовірність інших,
 - 19) **термінал самообслуговування** - пристрій, доступний у вибраних відділеннях Банку під час їхнього робочого часу, який дозволяє клієнтам самостійно виконувати операції без участі працівника Банку.
 - 20) **вебсайт** - вебсайт Банку за адресою www.pkobp.pl.
 - 21) **система BLIK** - система мобільних платежів, керована Polski Standard Płatności Sp. z o.o., що дозволяє здійснювати та розраховувати операції BLIK,
 - 22) **засіб дистанційного зв'язку** - засіб зв'язку на відстані за допомогою телекомунікаційних з'єднань, відмінний від тих, що надаються через послуги електронного банкінгу, який використовується для зв'язку між Банком і Клієнтом без необхідності фізичної присутності представника Банку та Клієнта, та який не є телефонним сервісом; Банк повідомить у Повідомленні про види засобів дистанційного зв'язку, що використовуються для контакту між Банком і Клієнтом.
 - 23) **транзакція BLIK** - платіжна операція, здійснена через систему BLIK.
 - 24) **платіжна транзакція** - ініційоване Клієнтом або отримувачем внесення готівки, переказ або зняття грошових коштів.
 - 25) **безконтактна транзакція BLIK** - транзакція BLIK, здійснена на терміналі або іншому пристрої з безконтактним зчитувачем, шляхом наближення мобільного пристрою до зчитувача,
 - 26) **постійний носій** - носій, що дозволяє Клієнту зберігати адресовану йому інформацію таким чином, щоб забезпечити доступ до неї протягом періоду, необхідного для цілей створення цієї інформації, і забезпечує можливість відтворення збереженої інформації у незміненому вигляді,
 - 27) **Договір** - договір щодо певного банківського продукту або наданої послуги, включно з маклерськими послугами, які надаються Маклерським бюро як організаційною одиницею Банку, що здійснює маклерську діяльність у виділеній організаційній одиниці Банку, укладений між Клієнтом та Банком, включаючи регламент, який застосовується до такого договору.
 - 28) **електронний пристрій** - пристрій, що дозволяє отримувати, обробляти і відправляти дані за допомогою мережі Інтернет, які відповідають технічним вимогам, згаданим в Детальних умовах,
 - 29) **мобільний пристрій** - електронний пристрій, який можна вільно переносити та використовувати в будь-якому місці;
 - 30) **послуга електронного банкінгу** - послуга, що полягає в доступі до платіжного рахунку через Інтернет, що дозволяє перевіряти баланс платіжного рахунку, змінювати ліміти для безготівкових платежів та транзакцій, здійснених за допомогою дебетової картки, або подавати інші види розпоряджень щодо рахунку; додатково послуга включає інші послуги та продукти, не згадані

- вище, якщо Банк надає доступ до них через інтернет-сервіс, мобільний застосунок, банкомат або термінал самообслуговування; у випадку, коли послуга електронного банкінгу використовується Клієнтом для подання платіжного розпорядження, вона вважається платіжним інструментом; послуга електронного банкінгу, яку надає Банк (постачальник), включає:
- a) Інтернет-сервіс,
 - b) мобільний застосунок,
 - c) банкомат, вплатамат або термінал самообслуговування,
- 31) **послуга телефонного банкінгу** – це послуга, що передбачає доступ до платіжного рахунку через телефон за допомогою контакт-центру Банку. Вона дозволяє, зокрема, перевірити баланс платіжного рахунку або подати інші доручення щодо рахунку; Банк надає послугу телефонного банкінгу у вигляді телефонного сервісу, а також за допомогою засобів дистанційного зв'язку; Крім того, послуга телефонного банкінгу включає інші послуги та продукти, які не зазначені вище, якщо Банк забезпечує доступ до них через телефонний сервіс або засоби дистанційного зв'язку; У разі, якщо послуга телефонного банкінгу використовується Клієнтом для подання платіжного доручення, вона вважається платіжним інструментом.
 - 32) **факультативні послуги** – це додаткові послуги, якими можна користуватися через послугу електронного банкінгу або телефонного банкінгу, і які не є основним предметом надання послуг, визначених у Договорі.
 - 33) **маклерські послуги** – послуги в розумінні ст. 69 п.2 або 4 Закону про обіг фінансових інструментів, що надаються Маклерським бюро на підставі договору про надання маклерських послуг, який Клієнт може укласти з Маклерським бюро.
 - 34) **закон** – закон від 19 серпня 2011 року про платіжні послуги.
 - 35) **автентифікація** – перевірка Банком особистості Клієнта або дійсності використання платіжного інструменту, включно з використанням індивідуальних даних для автентифікації,
 - 36) **Користувач** – фізична особа, уповноважена Клієнтом діяти від його імені та в його інтересах; у випадку електронного банкінгу або телефонного банкінгу Користувачем може бути виключно фізична особа, яка має повну дієздатність до правочинів.
 - 37) **довірений електронний пристрій** – зазначений Клієнтом електронний пристрій разом з інформацією про його операційну систему, включно з даними, пов'язаними з Інтернет-мережею та використовуваним браузером, який може бути використаний для автентифікації Клієнта або авторизації.
2. В іншому випадку використані в Детальних умовах терміни слід розуміти відповідно до визначень, зазначених в Договорі.
 3. Положення, що стосуються Клієнта, застосовуються відповідно до Користувача, якщо інше не передбачено Детальними умовами, Договором або обсягом поданого доручення.

Розділ 2. Умови надання послуги електронного банкінгу або послуги телефонного банкінгу

§ 3.

1. Банк надає Клієнту можливість обслуговування продуктів та послуг, які надаються Банком, зокрема маклерських послуг, через послугу електронного банкінгу або телефонного банкінгу, за умови, що для надання Клієнту мобільного застосунку необхідно мати активний доступ до інтернет-сервісу. У разі зміни умови надання Клієнту мобільного застосунку з міркувань безпеки Банк повідомить про це в Повідомленні.
2. Клієнт отримує доступ до послуги електронного банкінгу або телефонного банкінгу після автентифікації або сильної автентифікації, якщо це вимагається.
3. Для використання послуги електронного банкінгу та телефонного банкінгу Клієнту необхідно мати відповідне телекомунікаційне обладнання. Банк не несе витрат на придбання та утримання цього обладнання.
4. Умовою використання інтернет-сервісу є наявність у Клієнта електронного пристрою, зокрема комп'ютера, телефону або іншого мобільного пристрою, з установленою на цьому пристрої відповідною операційною системою та інтернет-браузером. Встановлена на цьому пристрої операційна система та інтернет-браузер повинні мати можливість підключення до інтернет-сервісу через протокол HTTPS з підтримкою сертифікатів SSL із SHA-2.
5. Умовою використання мобільного застосунку є його активація на мобільному пристрої, що використовується Клієнтом, а також наявність у Клієнта:
 - 1) відповідного технічного обладнання, зокрема мобільного пристрою, пов'язаного з номером мобільного телефону оператора стільникового зв'язку, що працює на території Республіки Польща або в одній з країн, зазначених на вебсайті, та має можливість підключення до Інтернету,
 - 2) програмного забезпечення, встановленого на мобільному пристрої, необхідного для співпраці з Банком, зокрема з мобільним застосунком.
6. Активація мобільного застосунку на мобільному пристрої може вимагати від Клієнта відправлення SMS-повідомлення для перевірки автентичності мобільного застосунку та номера мобільного телефону Клієнта, пов'язаного з його мобільним пристроєм. Клієнт несе витрати за відправку SMS-повідомлення згідно з тарифами оператора мобільного зв'язку, який обслуговує номер його мобільного телефону.
7. Клієнт має можливість вказати довірений електронний пристрій у вебсервісі, який відповідає вимогам стандартів безпеки, зазначеним у § 17 п. 7 і п. 8. Для цього необхідно подати доручення Клієнтом та авторизувати його. Клієнт керує списком всіх довірених електронних пристроїв у інтернет-сервісі.
8. Деталі щодо необхідного обладнання, згаданого в п. 4, його рекомендованої конфігурації та програмного забезпечення Банк надає в Повідомленні.
9. Перелік, обсяг та опис продуктів і послуг, наданих Банком через послугу електронного банкінгу або послугу телефонного банкінгу, Банк надає в Повідомленні.
10. Обсяг доступу до послуги електронного банкінгу або послуги телефонного банкінгу стосовно окремих продуктів і послуг, наданих Банком, може бути обмежений, увімкнений або вимкнений за запитом Клієнта, якщо Банк дозволяє таку можливість, за винятком випадків, зазначених у п. 11.
11. Банк може визначити з міркувань безпеки обсяг доступу до послуги електронного банкінгу або послуги телефонного банкінгу, включаючи окремі функції, а також продукти чи послуги, на основі отриманих від Клієнта даних, згаданих у § 17, п. 9, або на основі типу індивідуальних даних для автентифікації, які використовуються Клієнтом, або додаткових функцій безпеки для послуги електронного банкінгу, про що Клієнт буде проінформований у Повідомленні.
12. За допомогою послуги електронного банкінгу або послуги телефонного банкінгу Клієнт має право укладати договори, зокрема договори щодо надання маклерських послуг через Маклерський офіс, якщо такий спосіб їх укладання було надано Банком, включаючи Маклерський офіс.
13. Інформація про актуальну пропозицію та доступні способи укладання окремих Договорів доступна на вебсайті.
14. З 28 червня 2025 року Банк оприлюднює інформацію про те, яким чином послуга відповідає вимогам доступності, зазначеним у статті 32, п. 1 і 2 у зв'язку зі ст. 33, п. 1 Закону про забезпечення відповідності вимогам доступності певних продуктів і послуг суб'єктами господарювання, у Повідомленні на своєму офіційному вебсайті.

§ 4.

1. Клієнт, який не має здатності до правочинів або має обмежену здатність до правочинів, може користуватися послугами електронного банкінгу або телефонного банкінгу, якщо Банк надає таку функцію, за згодою свого законного представника.
2. З моменту досягнення 13-річного віку Клієнт, який має принаймні обмежену здатність до правочинів, отримує обмежений доступ до послуг електронного банкінгу та телефонного банкінгу, якщо законний представник не висловить заперечення.
3. З моменту досягнення 18-річного віку Клієнт, який має обмежений доступ до послуг електронного банкінгу або телефонного банкінгу, якщо має повну здатність до правочинів, отримує повний доступ до послуг електронного банкінгу та телефонного банкінгу.
4. Клієнт, який є частково недієздатним, отримує повний доступ до послуг електронного банкінгу або телефонного банкінгу після набуття повної дієздатності до правочинів, після подання в Банк документів, що підтверджують цей факт.
5. Положення п. 1-4 не застосовуються до Користувача.
6. Інформація про рівень доступу (повний, обмежений) до послуг електронного банкінгу та телефонного банкінгу надається на вебсайті.

Розділ 3. Подання доручення

§ 5.

1. Доручення, яке Банк допускає, що можна скласти, буде виконане за умови надання згоди Клієнтом одним із зазначених нижче способів, з урахуванням п. 3-8:
 - 1) через підписання способом, дозволеним Банком,
 - 2) через введення Клієнтом цифрового коду, отриманого у SMS-повідомленні, надісланому Банком на мобільний номер телефону Клієнта, вказаний для зв'язку з Банком,
 - 3) за допомогою платіжної картки одним із способів, передбачених для вираження згоди на транзакції, що виконуються платіжною картою,
 - 4) через авторизацію через послугу електронного банкінгу або телефонного банкінгу, за допомогою індивідуальних даних для автентифікації або кнопки підтвердження подання доручення,
 - 5) через використання індивідуальних даних для автентифікації або кнопки підтвердження подання доручення способом, дозволеним Банком,
 - 6) шляхом наближення мобільного пристрою з безконтактним носієм до терміналу з безконтактним зчитувачем,
 - 7) через усне повідомлення Клієнта під час записаної телефонної розмови,
 - 8) іншим способом, узгодженим з Банком і Клієнтом.
2. Заяви волі або знань, подані Банком, які потребують підпису, мають бути оформлені:
 - 1) власноручним підписом,
 - 2) кваліфікованим електронним підписом,
 - 3) розширеним електронним підписом,
 - 4) звичайним електронним підписом,
 - 5) іншим способом, узгодженим з Банком і Клієнтом.
3. Банк визначає в Повідомленні: дату надання доступу, обсяг, детальний опис способу вираження згоди та доручення, які можуть бути реалізовані за допомогою відповідного способу вираження згоди, зазначеного в п. 1, а також перелік установ, що надають їх.
4. Якщо Клієнт активував мобільний застосунок, авторизація доручення здійснюється через мобільний застосунок.
5. У випадку, коли безпосередньо після подання доручення Банк інформує Клієнта про необхідність додаткового підтвердження доручення в телефонному сервісі, інтернет-сервісі або мобільному застосунку, або іншим способом, узгодженим Банком в рамках процесу авторизації, доручення вважається авторизованим з моменту його підтвердження Клієнтом.
6. У випадку відсутності підтвердження доручення, згаданого в п.5, у термін, визначений в інформації, наданій Клієнту під час подання доручення, доручення вважається неавторизованим. Банк негайно інформує Клієнта за допомогою інтернет-сервісу, телефонного сервісу або мобільного застосунку про доручення, щодо яких виявлено відсутність авторизації.
7. Банк реалізує доручення негайно, відповідно до строків, визначених загальнообов'язковими нормами права, з урахуванням § 16 п. 2.
8. Доручення, зазначене в п. 1, не буде виконано Банком у випадку:
 - 1) відсутності повноважень особи, що складає доручення;
 - 2) невідповідності підпису на дорученні зі зразком підпису особи, що подала доручення, який було надано в Банку, якщо Банк здійснює перевірку відповідності підпису;
 - 3) неперед'явлення дійсного документа, що підтверджує особистість, або інструменту, необхідного для ідентифікації Клієнта, згідно з вимогами Банку;
 - 4) неподання або несвоєчасного надсилання документів, необхідних у зв'язку з типом поданого доручення,
 - 5) відсутності правильної ідентифікації Клієнта,
 - 6) відсутності правильно вираженої згоди, в порядку, зазначеному в п. 1,
 - 7) зазначеному у відповідному Договорі, якщо продукт або послуга, які стосуються цього Договору, були надані через послуги електронного банкінгу або телефонного банкінгу;
 - 8) відсутності можливості застосувати заходи фінансової безпеки або у випадку, коли після застосування таких заходів існує ризик відмивання коштів або фінансування тероризму Клієнтом, зокрема коли Банк не може провести повну ідентифікацію Клієнта, характеру та мети його транзакцій через Банк;
 - 9) виникнення у Банку обґрунтованих підозр щодо порушення правил безпеки Клієнтом або шахрайського характеру доручення;
 - 10) перевірки в реєстрі заблокованих номерів PESEL, що ведеться на підставі закону про реєстрацію населення, і виявлення, що номер PESEL Клієнта є заблокованим. Список цих доручень Банк надає в Повідомленні.

§ 6.

Доручення та заяви, зазначені в § 5 п. 2, подані відповідно до ст. 7 Закону про банківське право, відповідають вимогам письмової форми в тій частині, яка стосується банківських операцій.

§ 7.

1. Банк надає можливість здійснення через інтернет-сервіс або мобільний застосунок оплати за товари або послуги, що пропонуються іншими суб'єктами, шляхом авторизації в інтернет-сервісі або мобільному застосунку платіжних транзакцій, пов'язаних з придбанням товарів або послуг, ініційованих Клієнтом через вебсайти або застосунки продавців, з якими Банк уклав відповідні угоди.
2. Виконання та розрахунок платіжної транзакції Банком, про яку йдеться в п. 1, здійснюється негайно після її авторизації, зазначеної в п. 1.

§ 8.

1. Банк, відповідаючи на запити постачальників, які надають послугу доступу до інформації про рахунок, надає інформацію лише про платіжні рахунки Клієнта, доступні онлайн, з виключенням особливо захищених даних щодо платежів. Банк не перевіряє згоду, надану Клієнтом постачальнику, який надає послугу доступу до інформації про рахунок.

2. Банк виконує доручення, ініційовані через постачальника, який надає послугу ініціювання платіжних транзакцій, за аналогічними принципами для інших платіжних доручень. Банк не перевіряє згоду, надану Клієнтом постачальнику, що надає послугу ініціювання платіжних транзакцій.
3. Банк надає функцію подання та скасування згоди Клієнта для запитів, пов'язаних з підтвердженням наявності суми на платіжному рахунку. Банк підтверджує наявність суми, враховуючи доступні кошти, тільки коли на момент запиту платіжний рахунок доступний онлайн.
4. У разі, якщо Банк з об'єктивно обґрунтованих та належно задокументованих причин, пов'язаних з несанкціонованим або незаконним доступом до платіжного рахунку через постачальника, згаданого в п. 1 та п. 2, зокрема несанкціонованим ініціюванням платіжної транзакції, навіть за запитом Клієнта, відмовить постачальнику послуг доступу до інформації про рахунок або постачальнику послуг ініціювання платіжних транзакцій у доступі до платіжних рахунків, Банк надає Клієнту інформацію про цей факт через послугу електронного банкінгу або послугу телефонного банкінгу перед відмовою в доступі, а найпізніше – негайно після такої відмови, але не пізніше ніж в робочий день, наступний після дня відмови, якщо тільки передача такої інформації не є доцільною з об'єктивно обґрунтованих міркувань безпеки або суперечить окремим положенням законодавства.

§ 9.

1. Клієнт може подавати доручення через послугу електронного банкінгу або телефонного сервісу цілодобово, за винятком періодів технічних перерв, необхідних для обслуговування, ремонту чи відновлення правильності функціонування послуги електронного банкінгу або телефонного сервісу.
2. Доручення, подані за допомогою засобів дистанційного зв'язку, Клієнт може подавати у години, визначені в Повідомленні, за винятком періодів технічних перерв, необхідних для обслуговування, ремонту чи відновлення коректної роботи засобів дистанційного зв'язку.
3. Інформація про наявність перерв, згаданих у п. 1 та 2, доступна на вебсайті, в інтернет-сервісі, мобільному застосунку або телефонному сервісі.

Розділ 4. Транзакції BLIK

§ 10.

1. Типи транзакцій BLIK:
 - 1) ініційована за допомогою коду BLIK,
 - 2) ініційована без використання коду BLIK,
 - 3) ініціюється за допомогою чеку BLIK,
 - 4) безконтактна транзакція BLIK,
 - 5) переказ на телефон BLIK, в тому числі здійснений у зв'язку з проханням про переказ BLIK.
2. Клієнт здійснює авторизацію транзакції BLIK одним із способів, про які йдеться в § 5 п. 1 пп. 4-6.
3. Моментом отримання платіжного доручення щодо транзакції BLIK є момент, коли Банк отримав це доручення.
4. Транзакції BLIK розраховуються на вибраному Клієнтом в мобільному застосунку платіжному рахунку з датою їх виконання.
5. Транзакції BLIK здійснюються з урахуванням лімітів, про які йдеться в § 23.
6. У випадку, коли це не регулюється в Детальних умовах, розрахунок транзакцій BLIK здійснюється відповідно до принципів, визначених у відповідному Договорі для обраного Клієнтом платіжного рахунку, згаданого в п. 4.
7. Банк може встановити блокування грошових коштів на платіжному рахунку, зазначеному в п. 4, на підставі нерозрахованих транзакцій BLIK, зазначених у п. 1 пп. 1-4.
8. Блокування, зазначене в п. 7, скасовується в момент розрахунку транзакції BLIK або після 7 днів з моменту її встановлення, якщо Банк не отримає підтвердження розрахунку цієї транзакції. У разі неотримання підтвердження розрахунку транзакції BLIK протягом 7 днів, Банк може списати з рахунку Клієнта суму цієї транзакції, а також належні комісії та оплати пізніше, після отримання підтвердження розрахунку транзакції BLIK.
9. Банк обтяжує платіжний рахунок за транзакцією BLIK негайно після отримання транзакції Банком для розрахунку.
10. Для забезпечення безпеки транзакцій BLIK, Банк може вимагати від Клієнта увімкнення локації на час виконання цих транзакцій, на мобільному пристрої або функції Bluetooth на мобільному пристрої, яким користується Клієнт.
11. Докладний опис функціональності транзакцій BLIK Банк надає у Повідомленні.

§ 11.

Транзакція BLIK, ініційована за допомогою коду BLIK, призначена для здійснення:

- 1) оплат, для яких передбачено таку можливість, а також у пунктах і пристроях, позначених знаком прийняття BLIK,
- 2) зняття готівки в банкоматах та інших пунктах, що пропонують таку послугу, позначених знаком прийняття BLIK,
- 3) внесення готівки в банкомати та інших пунктах, що пропонують таку послугу, позначених знаком прийняття BLIK.

§ 12.

1. Транзакція BLIK, ініційована без використання коду BLIK, призначена для здійснення оплат, для яких передбачено таку можливість. Ця транзакція буде виконана виключно після попереднього надання Клієнтом згоди в мобільному застосунку на здійснення транзакцій, ініційованих без коду BLIK.
2. Згода, про яку йдеться в п. 1, може бути відкликана Клієнтом у будь-який час через мобільний застосунок або інтернет-сервіс.
3. У виняткових випадках, пов'язаних з вимогами безпеки, незважаючи на надання Клієнтом згоди, зазначеної в п. 1, Банк може вимагати введення коду BLIK або авторизації транзакції BLIK у мобільному застосунку.

§ 13.

1. Здійснення безконтактних транзакцій BLIK можливе в пунктах, позначених знаком про приймання BLIK або Mastercard.
2. Функція здійснення безконтактних транзакцій BLIK неактивна на момент активації мобільного застосунку. Клієнт може в будь-який час увімкнути або вимкнути цю функцію в мобільному застосунку.
3. Транзакція з використанням BLIK, здійснена в іноземній валюті, конвертується платіжною організацією Mastercard у польську валюту за курсами, що застосовуються платіжною організацією Mastercard у день її здійснення. Інформація про валютні курси, що застосовуються платіжною організацією Mastercard, доступна на офіційному вебсайті.
4. Клієнт авторизує безконтактну транзакцію BLIK шляхом наближення мобільного пристрою до безконтактного зчитувача терміналу або іншого пристрою.

§ 14.

1. Банк надає в рамках мобільного застосунку можливість створення чека BLIK із зазначенням суми та терміну його дії, при цьому Банк може обмежити кількість одночасно дійсних чеків BLIK. Інформація про максимальну кількість чеків BLIK, створених і дійсних

одночасно, доступна на вебсайті.

2. Користування чеком BLIK вимагає встановлення Клієнтом пароля для чеків BLIK, а також подальшого створення коду до чеку BLIK у мобільному застосунку.
3. Виконання платіжної транзакції з використанням чеку BLIK вимагає введення коду до чеку BLIK та пароля для чеків BLIK Клієнтом або третьою особою, якій Клієнт надав можливість скористатися чеком BLIK. Чек BLIK може бути використаний одноразово до суми, зазначеної Клієнтом.
4. З моменту авторизації створення чека BLIK на рахунку Клієнта встановлюється блокування на суму чека BLIK.
5. Блокування, про яке йдеться в п. 4, припиняється після закінчення терміну дії чека BLIK або в момент авторизації транзакції, для якої було використано чек BLIK з урахуванням § 10 п. 7.
6. У випадку різниці між фактичною сумою транзакції та сумою чека BLIK, транзакція буде розрахована з урахуванням цієї різниці. Сума транзакції не може перевищувати суму, зазначену Клієнтом.

§ 15.

1. У випадку переказу на телефон BLIK через мобільний застосунок Клієнт зобов'язаний вказати:
 - 1) номер платіжного рахунку для списання коштів,
 - 2) дані отримувача відповідно до вимог доручення,
 - 3) номер мобільного телефону отримувача,
 - 4) суму,
 - 5) назву переказу.
2. Переказ на телефон BLIK, у тому числі здійснений у зв'язку із запитом на переказ BLIK, буде виконаний за умови, що номер телефону отримувача, вказаний Клієнтом, зареєстрований у системі BLIK і пов'язаний з платіжним рахунком отримувача.
3. Клієнт може надсилати та отримувати запит на переказ BLIK у мобільному застосунку.
4. Про дату та обсяг доступності функції переказу на телефон BLIK, який здійснюється у зв'язку з проханням про переказ BLIK, Банк повідомить у Повідомленні.

Розділ 5. Правила безпеки

§ 16.

1. Банк здійснює моніторинг доручень Клієнтів та застосовує механізми, що забезпечують безпеку використання послуг електронного банкінгу та телефонного банкінгу.
2. Банк, в результаті моніторингу та застосування механізмів, зазначених у п. 1, може запровадити з міркувань безпеки обмеження та додаткові заходи безпеки щодо доручень, що подаються в рамках послуг електронного банкінгу та телефонного банкінгу. Про введення обмежень або додаткових засобів безпеки Банк повідомить Клієнта в Повідомленні або через телефонний сервіс.
3. Клієнт, встановлюючи Користувача, зобов'язаний повідомити його про правила використання послуг електронного банкінгу та телефонного банкінгу, включаючи правила безпеки.
4. Банк фіксує в постійному вигляді для доказових цілей доручення, подані в рамках послуг електронного банкінгу, телефонного банкінгу та на вебсайті.
5. Клієнт має доступ до історії доручень, що направлялись через Банк, а також до інформації, пов'язаної з цими дорученнями та безпекою. Про дату та обсяг надання цієї функції Банк повідомить у Повідомленні.
6. Записи розмов Клієнта, проведених із Банком через послугу електронного банкінгу та телефонного банкінгу, є власністю Банку. Записи є конфіденційними і можуть використовуватися лише у зв'язку із рекаламаціями, підготовчими діями, судовими та адміністративними провадженнями, а також у межах, необхідних для здійснення нагляду за діяльністю Банку відповідно до положень чинного законодавства. Банк інформує клієнта про запис розмов.

§ 17.

1. Клієнт зобов'язаний користуватися послугами електронного банкінгу та телефонного банкінгу відповідно до Детальних умов.
2. Клієнт зобов'язаний користуватися послугами електронного банкінгу або телефонного банкінгу з використанням індивідуальних даних для автентифікації.
3. Автентифікація може здійснюватися шляхом надання відповіді на запитання для верифікації, поставлені Клієнту Банком.
4. Клієнт зобов'язаний зберігати в таємниці інформацію, що забезпечує безпечне користування послугами електронного банкінгу або телефонного банкінгу.
5. Клієнт зобов'язаний:
 - 1) безпечно зберігати індивідуальні дані для автентифікації, не передавати, не надавати і не розголошувати їх третім особам, включаючи код BLIK, за винятком випадків, передбачених законом, з урахуванням § 14 ст. 3;
 - 2) не використовувати свої біометричні дані для автентифікації та авторизації на довіреному електронному пристрої або іншому електронному пристрої, якщо на цьому пристрої збережені біометричні дані третіх осіб.
 - 3) безпечно користуватися електронним банкінгом і телефонним банкінгом, зокрема: безпечно входити та виходити із системи, завершувати телефонні дзвінки, не використовувати автоматизовані застосунки на електронних пристроях, які використовуються для доступу до електронного або телефонного банкінгу, не застосовувати застосунки та інші механізми, які дозволяють зберігати дані на цих пристроях, а також не входити в систему електронного банкінгу під час активної сесії, яка дозволяє віддалене управління пристроєм неуповноваженими особами,
 - 4) перевіряти зміст доручення перед кожною авторизацією,
 - 5) ознайомлюватися з інформацією, що надходить від Банку через електронний банкінг, зокрема з Повідомленнями, отриманими від Банку перед авторизацією платіжної транзакції,
 - 6) ознайомлюватися з правилами безпечного користування електронним банкінгом, доступними на вебсайті.
 - 7) переконатися, що дійсно володіє електронним пристроєм (має доступ до пристрою) перед поданням доручення про додавання цього пристрою до списку довірених електронних пристроїв.
6. Доступ до інформації про рахунок, ініціювання платіжних транзакцій або підтвердження наявності суми на платіжному рахунку здійснюється за допомогою індивідуальних даних для автентифікації.
7. Клієнт зобов'язаний належним чином забезпечити захист пристроїв та програмного забезпечення, згаданих у п. 3-8 § 3, якими він користується для доступу до послуг електронного банкінгу або телефонного банкінгу, шляхом використання
 - 1) виключно легального програмного забезпечення, його поточних оновлень та встановлення системних патчів відповідно до рекомендацій виробників,
 - 2) оновлення антивірусного та антиспамового програмного забезпечення та брандмауера,
 - 3) найновіших версій веб-браузерів,
 - 4) паролів, що забезпечують захист від несанкціонованого доступу до електронного пристрою третіх осіб.

8. Банк рекомендує регулярно стежити за інформацією щодо правил безпеки та детального опису заходів, які клієнт повинен вжити для забезпечення безпеки доступу до послуг електронного банкінгу або телефонного банкінгу, що надаються на вебсайті, в телефонному сервісі, в інтернет-сервісі та мобільному застосунку.
9. Банк залишає за собою право звернутися до Клієнта з проханням надати інформацію, необхідну для визначення потреб і знань Клієнта щодо користування послугами електронного банкінгу та телефонного банкінгу, зокрема з метою вжиття заходів для підвищення безпеки використання цих послуг.
10. У разі виникнення у клієнта сумнівів щодо безпеки, пов'язаної з авторизацією доручення, Клієнт може звернутися до Банку за підтримкою щодо безпеки такого доручення, способом, визначеним у п. 1 § 18.
11. Клієнту забороняється надавати через послугу електронного банкінгу або телефонного банкінгу зміст, що має незаконний характер.
12. Банк має право використовувати електронні механізми перевірки, щоб переконатися, що на електронному пристрої, який використовується для доступу до послуг електронного банкінгу, немає шкідливого програмного забезпечення, а також що Клієнт або третя особа не вносили змін до мобільного застосунку чи оригінального програмного забезпечення, яке було встановлене на даному електронному пристрої і яке є вимогою Банку. Внесення змін до мобільного застосунку або програмного забезпечення, яке вимагається Банком, або використання небезпечного програмного забезпечення може призвести до ризику несанкціонованого захоплення контролю над електронним пристроєм.
13. З метою зменшення ризику виникнення несанкціонованих платіжних транзакцій, Банк залишає за собою право застосовувати інструменти для перевірки доручень, поданих Клієнтом, зокрема для ідентифікації загроз безпеці на основі відповідей на питання, задані Клієнту Банком через послугу електронного банкінгу, послугу телефонного банкінгу або в відділеннях Банку.
14. У випадках, пов'язаних з вимогами безпеки, Банк перевіряє номер мобільного телефону Клієнта, пов'язаний з його мобільним пристроєм. Відсутність зв'язку між номером мобільного телефону Клієнта та його мобільним пристроєм може призвести до неможливості активації мобільного застосунку або блокування повного чи часткового доступу до мобільного застосунку.
15. Відсутність входу Клієнта до мобільного застосунку протягом принаймні 6 місяців з дати останнього входу може призвести, з міркувань безпеки, до необхідності повторної активації мобільного застосунку.
16. Відсутність верифікації або відсутність входу, згаданих у п. 14 та п. 15, призведе до неможливості отримувати платежі в рамках послуги переказу на телефон BLIK, згаданій в § 10 п. 1 пп. 5 та § 15.

§ 18.

1. Клієнт зобов'язаний негайно повідомити Банк про втрату, крадіжку, привласнення або несанкціоноване використання індивідуальних даних для автентифікації чи мобільного пристрою з встановленим мобільним застосунком, а також про несанкціонований доступ до послуг електронного банкінгу або телефонного банкінгу:
 - 1) у телефонному сервісі за номерами телефонів, доступними 24 години на добу, вказаними на вебсайті, або
 - 2) у відділеннях Банку, актуальний список яких доступний на вебсайті, або
 - 3) через інтернет-сервіс або мобільний застосунок.
2. Негайно після отримання повідомлення, згаданого в п. 1, Банк блокує можливість користування послугами електронного банкінгу або телефонного банкінгу.
3. У разі підозри на крадіжку, привласнення, несанкціоноване використання індивідуальних даних для автентифікації або мобільного пристрою з встановленим мобільним застосунком, або несанкціонований доступ до послуг електронного банкінгу або телефонного банкінгу, Банк рекомендує негайно поінформувати про підозру у вчиненні злочину до правоохоронних органів.
4. Банк може звернутися до Клієнта з проханням надати письмове підтвердження подій, згаданих у п. 1, а також вказати обставини, за яких ці події мали місце або стали відомі.

§ 19.

1. Клієнт негайно повідомляє Банк про виявлені несанкціоновані, невиконані, неправильно ініційовані або виконані платіжні транзакції способом, згаданим у § 25 п. 1. Якщо Клієнт не повідомить про виявлені несанкціоновані, невиконані або неналежно виконані платіжні транзакції протягом 13 місяців з дати списання коштів з рахунку або з дати, коли транзакція повинна була бути виконана, вимоги Клієнта до Банку щодо несанкціонованих, невиконаних або неналежно виконаних платіжних транзакцій втрачають силу.
2. У разі виникнення несанкціонованої платіжної транзакції Банк зобов'язаний негайно, але не пізніше ніж до кінця наступного робочого дня після виявлення несанкціонованої транзакції, якою було обтяжено рахунок Клієнта, або після отримання відповідного повідомлення, за винятком випадку, коли Банк має обґрунтовані та належно документовані підстави для підозри у шахрайстві і повідомить про це письмово органи, уповноважені на розслідування злочинів, повернути Клієнту суму несанкціонованої платіжної транзакції або відновити рахунок Клієнта до стану, який був би, якби не відбулася несанкціонована платіжна транзакція, за умови, що Клієнт не порушив термін повідомлення, зазначений у п. 1. Щодо зарахування на рахунок, дата валютування не може бути пізнішою за дату списання цієї суми.
3. Клієнт несе відповідальність за несанкціоновані платіжні транзакції до суми, що еквівалентна 50 євро в злотих, перерахованих за середнім курсом, оголошеним Національним банком Польщі, що діє на день виконання платіжної транзакції, якщо несанкціонована транзакція є наслідком:
 - 1) використання втраченого або вкраденого Клієнтом платіжного інструменту,
 - 2) привласнення платіжного інструменту.
4. Положення п. 3 не застосовуються у разі, якщо:
 - 1) Клієнт не мав змоги встановити втрату, крадіжку або привласнення платіжного інструменту до виконання платіжної транзакції, за винятком випадків, коли Клієнт діяв умисно, або
 - 2) втрата платіжного інструменту до виконання платіжної транзакції була спричинена діями або бездіяльністю Банку або особи, яка надає послуги на його користь, згідно з п. 10 ст. 6 Закону.
5. Клієнт несе повну відповідальність за несанкціоновані платіжні транзакції, якщо він спричинив їх умисно або через умисне чи внаслідок грубої недбалості порушення хоча б одного з обов'язків, згаданих у § 17 п. 1-5, п. 7 і п. 8, а також § 18 п. 1.
6. Після подання повідомлення, згаданого в § 18 п. 1, Клієнт не несе відповідальність за несанкціоновані платіжні транзакції, якщо тільки Клієнт не спричинив їх умисно.
7. Якщо Банк не забезпечить можливість подати повідомлення способом, визначеним у § 18 п. 1, Клієнт не несе відповідальність за несанкціоновані платіжні транзакції, якщо тільки Клієнт не спричинив їх умисно.
8. У разі, коли Банк не вимагає сильного процесу автентифікації, Клієнт несе відповідальність за несанкціоновані платіжні транзакції, тільки якщо діяв умисно.
9. У випадку, коли платіжне доручення подається безпосередньо Клієнтом, Банк несе відповідальність за невиконання або неналежне виконання платіжної транзакції з урахуванням положень п. 10 та 20, якщо тільки не буде доведено, що рахунок постачальника отримувача було визнано відповідно до закону. Банк не несе відповідальності у разі спливу 13-місячного терміну, згаданого в п. 1.
10. Відповідальність Банку за невиконання або неналежне виконання платіжної транзакції виключена у випадку дії форс-мажорних обставин або якщо невиконання або неналежне виконання платіжної інструкції є наслідком інших нормативно-правових актів.
11. Якщо Банк несе відповідальність згідно з п. 9, Банк негайно відновлює рахунок до стану, який би існував, якби не сталося невиконання або неналежне виконання платіжної транзакції. Щодо зарахування на рахунок, дата валютування не може бути пізнішою за дату списання цієї суми.

12. У разі, коли платіжне доручення подається Клієнтом постачальнику, що надає послугу ініціювання платіжної транзакції, Банк повертає Клієнту суму невиконаної або неналежно виконаної платіжної транзакції, а за необхідності відновлює обтяжений рахунок Клієнта до стану, який би існував, якби не сталося неналежне виконання транзакції.
13. У разі, коли платіжне доручення ініціюється отримувачем або через нього, якщо постачальник отримувача не несе відповідальності за невиконання або неналежне виконання платіжної транзакції згідно з законом, відповідальність несе Банк, за винятком терміну, зазначеного в п. 1. До відповідальності Банку застосовуються відповідно положення п. 10 і п. 11. Банк не несе відповідальності, якщо доведе, що постачальник отримувача отримав суму відповідної платіжної транзакції, навіть якщо платіжна транзакція була виконана з затримкою.
14. Відповідальність Банку, про яку йдеться в п. 9 і п. 13, включає також оплати та комісії, якими був обтяжений Клієнт в результаті невиконання або неналежного виконання платіжної транзакції.
15. Клієнт має право протягом 8 тижнів з дати обтяження рахунку звернутися до Банку з проханням про повернення суми авторизованої безготівкової платіжної транзакції, ініційованої отримувачем або через нього, яка була вже виконана, якщо виконуються виконані наступні умови:
 - 1) на момент авторизації не була визначена точна сума платіжної транзакції, та
 - 2) сума платіжної транзакції є вищою за суму, яку Клієнт міг очікувати, враховуючи тип і суму попередніх платіжних транзакцій, умови, зазначені в договорі рахунку, та важливі для справи обставини.
16. За вимогою Банку Клієнт зобов'язаний надати фактичні обставини, що підтверджують виконання умов, зазначених у п. 15. Клієнт не може посилається на причини, пов'язані з обміном валюти, якщо курс валюти був застосований відповідно до Договору.
17. Протягом 10 робочих днів з дати отримання запиту, зазначеного в п. 15, Банк здійснює повернення повної суми платіжної транзакції на рахунок або надає обґрунтування відмови в поверненні, вказуючи органи, до яких Клієнт може звернутися з цього питання, якщо він не погоджується з наданим обґрунтуванням.
18. Клієнт не має права на повернення, зазначене в п. 15, якщо він надав згоду на виконання платіжної транзакції безпосередньо Банку та інформація про майбутню платіжну транзакцію була надана або доступна Клієнту через Банк або отримувача, в узгоджений спосіб, не менше ніж за 4 тижні до терміну виконання платіжного доручення.
19. Якщо унікальний ідентифікатор, наданий Клієнтом, є неправильним, Банк не несе відповідальності за невиконання або неналежне виконання платіжної інструкції на підставі положень закону, проте на вимогу Клієнта вживає заходів для відшкодування суми платіжної транзакції в порядку, передбаченому законом.
20. У випадку, коли Банк доведе обставини, зазначені в п. 5, або факт авторизації платіжної транзакції, Банк має право здійснити утримання з рахунку Клієнта суми, яку було зараховано на цей рахунок в результаті повідомлення, зазначеного в п. 2, про що Банк поінформує Клієнта способом, передбаченим у § 25 п. 9.

§ 20.

1. Клієнт повинен надати Банку номер телефону та адресу електронної пошти (якщо це необхідно для виконання доручень Клієнта), за якими Банк може зв'язатися з Клієнтом з метою забезпечення безпеки використання послуг електронного банкіngu та телефонного банкіngu.
2. Клієнт зобов'язаний невідкладно повідомляти Банк про будь-які зміни щодо своїх особистих даних, контактних даних, а також даних встановлених Користувачів, підтверджуючи їх у разі зміни особистих даних відповідними документами. Відсутність оновлення номера телефону або адреси електронної пошти унеможливить виконання Банком доручень Клієнта через послуги електронного банкіngu або телефонного банкіngu, якщо номер телефону або адреса електронної пошти є необхідними для виконання доручень Клієнта.
3. Зміну даних, про які йдеться в п. 2, Клієнт може здійснити через послуги електронного банкіngu або телефонного банкіngu, якщо інше не передбачено Договором і Банк дозволяє такий спосіб зміни даних.
4. Банк приймає заявки на зміну даних від Користувачів у межах, що стосуються їхніх даних.

§ 21.

1. Банк залишає за собою право повністю або частково заблокувати доступ до послуги електронного банкіngu або телефонного банкіngu:
 - 1) з обґрунтованих причин, пов'язаних з безпекою доступу та використання цих послуг, включаючи платіжні доручення, що подаються в їх рамках, або
 - 2) у зв'язку з відсутністю оновлення Клієнтом ідентифікаційних або контактних даних у Банку, зокрема документа, що підтверджує особу, або у разі ненадання на вимогу Банку документів, необхідних для застосування Банком фінансових засобів безпеки, визначених у законі про запобігання відмиванню грошей та фінансуванню тероризму, або
 - 3) у разі підозри на несанкціоноване використання доступу до послуги електронного банкіngu або телефонного банкіngu, або навмисне спричинення неавторизованої платіжної транзакції з використанням доступу до послуги електронного банкіngu або телефонного банкіngu, або
 - 4) у разі розірвання Банком Договору, у зв'язку з підозрою в використанні продуктів або послуг Банку для злочинної діяльності, або
 - 5) у разі виникнення в Банку обґрунтованої підозри щодо захоплення особою, яка не має на це права, контролю над електронним пристроєм, за допомогою якого Клієнт має доступ до послуги електронного банкіngu або телефонного банкіngu, або
 - 6) у разі використання Клієнтом послуги електронного банкіngu або телефонного банкіngu у спосіб, що суперечить їхній природі або соціально-економічному призначенню.
2. У разі, коли використання послуги електронного банкіngu або телефонного банкіngu пов'язано з наданим Клієнту кредитом в рамках Договору, Банк залишає за собою право повністю або частково заблокувати доступ до послуги електронного банкіngu або телефонного банкіngu в частині, що стосується використання Клієнтом наданого йому кредиту, через збільшення ризику втрати Клієнтом кредитоспроможності.
3. Банк через послугу електронного банкіngu, телефонний банкінг або за телефоном інформує Клієнта про блокування доступу до послуг електронного банкіngu або телефонного банкіngu перед блокуванням або, якщо це неможливо, негайно після виконання цієї операції, за винятком випадків, коли передача такої інформації є необхідною з міркувань безпеки або заборонена законами.
4. Блокування зберігається до усунення причини, через яку воно було застосоване.
5. Клієнт може самостійно заблокувати доступ до послуги електронного банкіngu або телефонного банкіngu.

§ 22.

1. У разі підозри або фактичного виникнення шахрайства або загроз для безпеки, а також необхідності підтвердження поданого доручення, Банк може зв'язатися з Клієнтом через безпечні канали комунікації:
 - 1) інтернет-сервіс,
 - 2) мобільний застосунок,
 - 3) за телефоном.
2. У разі телефонного контакту з боку Банку, Клієнт може перевірити особистість працівника Банку в мобільному застосунку або припинити дзвінок. У разі сумнівів щодо автоматичного дзвінка з боку Банку, Клієнт повинен припинити дзвінок.

3. У разі виявлення Клієнтом виникнення загрози безпеки, Клієнт може зв'язатися з Банком:
 - 1) у телефонному сервісі за номерами телефонів, доступними 24 години на добу, вказаними на вебсайті, або
 - 2) у відділеннях Банку, актуальний список яких доступний на вебсайті, або
 - 3) через інтернет-сервіс або мобільний застосунок.
4. Інформація щодо контактних даних Банку доступна на вебсайті.

§ 23.

1. Банк встановлює види та максимальні ліміти платіжних транзакцій, які можуть бути виконані:
 - 1) через мобільний застосунок,
 - 2) з платіжного рахунку через інтернет-сервіс та телефонний сервіс.
2. З урахуванням п. 1, Клієнт може встановити ліміт для платіжних транзакцій, ініційованих у рамках послуги ініціювання платіжних транзакцій, для рахунків, власником яких він є, за умови, що Банк надає таку можливість.
3. Банк встановлює види та розміри стандартних лімітів для платіжних транзакцій:
 - 1) денний ліміт за сумою для платіжних транзакцій, виконаних через мобільний застосунок,
 - 2) денний ліміт за кількістю платіжних транзакцій, виконаних через мобільний застосунок,
 - 3) денний ліміт за сумою для платіжних транзакцій, виконаних з платіжного рахунку через інтернет-сервіс та телефонний сервіс.
4. Після активації мобільного застосунку Клієнта для платіжних транзакцій, виконаних через мобільний застосунок, застосовуються ліміти, про які йдеться в п.3, пп.1 та пп. 2.
5. Ліміти, про які йдеться в п. 3, можуть бути змінені Клієнтом у будь-який час, якщо інше не передбачено відповідним Договором та з урахуванням п. 9.
6. Розмір лімітів, про які йдеться в п. 1, може бути індивідуально узгоджений Клієнтом з Банком, якщо Банк надає таку можливість, про що він повідомить у Повідомленні.
7. Про розмір та види лімітів, про які йдеться в п. 1, Банк повідомить Клієнта в Повідомленні на постійному носії.
8. Про розмір та види лімітів, про які йдеться в п. 3, Банк повідомить Клієнта в Повідомленні.
9. Банк може змінити ліміти, про які йдеться в п. 3 та п. 5, якщо існує обґрунтований ризик порушення безпеки використання послуг електронного банкінгу та телефонного банкінгу або в результаті перевірки лімітів платіжних транзакцій, проведених Банком. Банк повідомить про таку зміну Клієнта в Повідомленні.
10. Зміна ліміту, про яку йдеться в п. 5, відбувається безпосередньо після подання такого доручення. З міркувань безпеки Банк може продовжити період між поданням Клієнтом доручення про зміну ліміту та його реалізацією, про що Банк повідомить Клієнта через інтернет-сервіс, телефонний сервіс, мобільний застосунок або в SMS-повідомленні, вказавши термін його виконання.

Розділ 6. Зміна Детальних умов

§ 24.

1. Банк має право здійснити зміну Детальних умов у разі:
 - 1) введення нових або скасування чи зміни загальнообов'язкових норм законодавства, що стосуються Детальних умов, в межах, що відображають зміни цих норм,
 - 2) розширення, зміни або обмеження функціональності послуг, зміни правил користування послугами Клієнтом, введення нових послуг, відмови від виконання деяких операцій, що є частиною послуг, наданих Банком, які впливають на положення Детальних умов, у випадку, якщо зміна є результатом розвитку пропозиції Банку, а водночас інші доступні функціональності забезпечують належне функціонування послуг, визначених у Детальних умовах, відповідно до їх основної мети,
 - 3) видачі постанов судів або рішень, рекомендацій чи вказівок Національного банку Польщі, Комісії з нагляду за фінансами або інших органів державної адміністрації, що стосуються Банку і впливають на положення Детальних умов, в межах, що відображають видані постанови судів або рішення, рекомендації чи вказівки Національного банку Польщі, Комісії з нагляду за фінансами або інших органів державної адміністрації,
 - 4) необхідності виправлення Банком орфографічних помилок або внесення інших організаційних змін, якщо це не призводить до збільшення обсягу обов'язків або зменшення обсягу прав Клієнта,
2. Банк надає Клієнту інформацію про зміни, зазначені в п. 1, у письмовій формі або на іншому постійному носії.
3. Інформація про зміни Детальних умов надається Клієнту не пізніше ніж за 2 місяці до запропонованої дати їх набрання чинності, разом із вказівкою дати набрання чинності, а також інформацією про правову основу цієї зміни та її фактичні обставини.
4. Банк, повідомляючи про зміни, також інформує, що:
 - 1) Клієнт має право до дати запропонованого набрання чинності змінами розірвати Договір у межах, що регулюються Детальними умовами, без сплати оплат, з початком дії від дня інформування Клієнта про зміну, але не пізніше ніж з дня, коли ці зміни мали б бути застосовані,
 - 2) якщо до дати набрання чинності змінами Клієнт не подає Банку заперечення проти цих змін, вважається, що Клієнт дав свою згоду на них,
 - 3) у разі, якщо Клієнт подає Банку заперечення проти запропонованих змін, але не розриває Договір у межах, що регулюються Детальними умовами, Договір у межах, що регулюються Детальними умовами, припиняється з дня, що передує дню набрання чинності запропонованими змінами, без сплати оплат.
5. Якщо до запропонованої дати набрання чинності змінами Детальних умов Клієнт не подає письмове повідомлення про розірвання Договору у межах, що регулюються Детальними умовами, або не подає заперечення, вважається, що зміни Детальних умов були прийняті і набирають чинності з дати, зазначеної в інформації, наданій Клієнту Банком.

Розділ 7. Процедура подання та розгляду скарг

§ 25.

1. Клієнти можуть подавати скарги щодо продуктів або послуг, що надаються Банком:
 - 1) письмово – особисто в відділеннях або поштовим відправленням, або на адресу для електронних повідомлень після його створення та внесення до бази електронних адрес,
 - 2) усно – за телефоном або особисто під протокол під час візиту до відділення,
 - 3) електронно – через послугу електронного банкінгу.
2. Актуальні номери телефонів та адреси, на які Клієнт може подавати скарги, вказані на вебсайті та їх можна отримати у відділеннях.
3. Скарга повинна містити ідентифікаційні дані Клієнта (ім'я, прізвище, номер PESEL), актуальні адресні дані, опис зауважень щодо

- продуктів або послуг, наданих Банком, а також — за можливості — номер банківського рахунку Клієнта, платіжної картки або договору Клієнта, або перелік транзакцій, яких стосується рекламація, а також опис очікуваного Клієнтом способу розгляду рекламації.
4. Банк може звернутися до Клієнта з проханням надати додаткову інформацію або документи, якщо їх отримання буде необхідне для розгляду рекламації.
 5. Рекламація, подана негайно після того, як Клієнт висловив зауваження, сприятиме та прискорить сумлінний розгляд рекламації Банком.
 6. На вимогу Клієнта Банк підтверджує в письмовій формі або іншим узгодженим з Клієнтом способом, факт подання ним рекламації.
 7. Банк розглядає рекламації негайно, за умови п. 8, протягом не більше 30 днів з дня отримання рекламації.
У випадку особливо складних ситуацій, які ускладнюють розгляд рекламації та надання відповіді в зазначений в попередньому реченні строк, Банк поінформує Клієнта про орієнтовний строк надання відповіді, який не може перевищувати 60 днів з дня отримання рекламації. Для дотримання Банком термінів, зазначених у попередніх реченнях, достатньо надіслати відповідь Клієнту до їх завершення.
 8. Відповідь на рекламацію в частині, що стосується прав та обов'язків, передбачених законом про платіжні послуги, Банк надає не пізніше ніж через 15 робочих днів з моменту її отримання. У особливо складних випадках, які ускладнюють розгляд рекламації та надання відповіді у вищезазначений термін, Клієнт буде поінформований про орієнтовний термін надання відповіді, який не може перевищувати 35 робочих днів з моменту отримання рекламації. Для дотримання Банком термінів, зазначених у попередніх реченнях, достатньо надіслати відповідь до їх завершення.
 9. Після розгляду рекламації, за винятком п. 10, Клієнт буде поінформований про її результат письмово або – за запитом Клієнта – електронною поштою.
 10. Відповідь на рекламацію, про яку йдеться в п. 8, буде надана у письмовій формі або – за запитом Клієнта – за допомогою іншого постійного носія інформації, зокрема електронною поштою.
 11. Після вичерпання процедури розгляду рекламації у Банку, Клієнт має право на позасудове вирішення можливих спорів перед:
 - 1) Банківським арбітражем споживачів, відповідно до регламенту, доступного на вебсайті www.zbp.pl,
 - 2) Фінансовим омбудсменом, відповідно до порядку ведення справ, зазначеного на вебсайті www.rf.gov.pl.
 12. Клієнт має право скористатися можливістю позасудового вирішення спору через Інтернет, послуги електронного банкінгу або послуги телефонного банкінгу, через платформу ODR, що функціонує в країнах Європейського Союзу, доступну за посиланням: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
 13. Клієнт має можливість звернутися за допомогою до відповідного районного або міського Омбудсмена з прав споживачів.
 14. Незалежно від описаної вище процедури розгляду рекламації, Клієнт має право в будь-який час звернутися з позовом до відповідного загального суду.
 15. Усі рекламації розглядаються Банком з максимальною уважністю, ретельністю та у найкоротший можливий термін.

§ 26.

1. У разі позитивно розглянутої рекламації щодо транзакції BLIK, Банк зараховує на рахунок Клієнта суму оскарженої платіжної транзакції, збільшену на комісії та відсотки, стягнуті Банком. Зарахування відбувається з датою початкового списання.
2. Якщо сума оскарженої транзакції, згаданої в п. 1, буде повернута на рахунок Клієнта через точку продажу, де була здійснена покупка, Банк має право списати з платіжного рахунку суму попереднього зарахування, яке виникло в результаті розгляду рекламації.

Розділ 8. Інші положення

§ 27.

Інформація щодо функцій, доступних в рамках послуги електронного банкінгу або послуги телефонного банкінгу, надана на вебсайті.

§ 28.

1. Клієнт може користуватися факультативними послугами, які надає Банк в рамках послуги електронного банкінгу або послуги телефонного банкінгу, з урахуванням лімітів, зазначених у § 23.
2. Інформація щодо факультативних послуг, наданих Банком, надається в Повідомленні.
3. Банк може припинити надання факультативних послуг у випадку неможливості подальшого їх надання на колишніх умовах через суттєві зміни умов або припинення надання телекомунікаційних, поштових, кур'єрських, інформаційних, платіжних, розрахункових послуг, необхідних для реалізації цих послуг постачальниками, виведення з експлуатації інформаційних застосунків, необхідних для надання факультативних послуг, або з інших важливих причин, які унеможливають Банку надання цих послуг відповідно до вимог законодавства.
4. Банк інформує Клієнта про припинення надання факультативної послуги за два місяці до її припинення.
5. Клієнт може відмовитися від факультативної послуги в будь-який час, подаючи доручення через послугу електронного банкінгу або послугу телефонного банкінгу.

§ 29.

1. Банк може через послугу електронного банкінгу або послугу телефонного банкінгу надавати Клієнтам можливість скористатися послугами або продуктами третіх осіб.
2. Індивідуальні дані для автентифікації можуть бути використані Клієнтом для укладення договорів та подання доручень щодо використання послуг або продуктів, зазначених у п. 1, про що Банк інформує в Повідомленні.

§ 30.

Протягом дії Договору Клієнт має право вимагати у будь-який час надання йому положень Договору, Детальних умов або інформації, зазначеної у ст. 27 закону, у паперовій формі або на іншому постійному носії. Банк може за згодою Клієнта передати ці документи та інформацію шляхом розміщення їх на вебсайті або в інтернет-сервісі, якщо вебсайт або інтернет-сервіс забезпечують доступ до них протягом періоду, що є належним для цілей надання цієї інформації, і дозволяють відтворити передану інформацію в незмінному вигляді.

§ 31.

1. Положення Детальних умов діють до дня розірвання або припинення дії останнього Договору, за винятком п. 2.
2. Банк надає інформацію, визначену в ст. 27, ст. 29 п. 1 і п. 5, ст. 31 п. 1 і 32 п. 1 Закону, у Повідомленні на постійному носії, а також після розірвання або припинення останнього Договору.
3. У разі відсутності положень Договору щодо можливості його розірвання або припинення, Клієнт може розірвати Договір у частині користування послугами електронного банкінгу або телефонного банкінгу в рамках цього Договору.
4. Термін повідомлення про розірвання договору, про який йдеться в п. 3, становить один місяць і обчислюється з дня подання заяви про розірвання договору до Банку.
Сторони можуть встановити коротший термін повідомлення про розірвання договору.
5. Клієнт здійснює розірвання Договору, зазначеного в п. 3, у письмовій формі.

6. Банк може розірвати договір про використання послуги електронного банкінгу або телефонного банкінгу лише з наступних важливих причин:
- 1) втрати Клієнтом повної дієздатності до правочинів, якщо повна дієздатність є вимогою Банку для використання послуги електронного банкінгу або телефонного банкінгу;
 - 2) пов'язаних з обґрунтованою підозрою порушення безпеки, викликаного відсутністю входу Клієнта до інтернет-сервісу, мобільного застосунку або телефонного сервісу протягом 1 року, рахуючи від дати останнього входу або дати укладення Договору;
 - 3) неможливості виконання Банком своїх обов'язків у рамках застосування заходів фінансової безпеки, визначених у законі про протидію відмиванню грошей та фінансуванню тероризму, зокрема:
 - a) ненадання Клієнтом необхідної інформації або актуальних документів, які вимагаються в рамках застосовуваних Банком заходів фінансової безпеки;
 - b) неможливості Банком здійснити повну ідентифікацію характеру та мети платіжних транзакцій, які здійснює Клієнт через Банк;
 - 4) використання Клієнтом послуги електронного банкінгу або телефонного банкінгу для відмивання грошей або фінансування тероризму.
 - 5) виникнення обґрунтованої підозри, що послуга електронного банкінгу або телефонного банкінгу використовується для інших злочинів, ніж зазначені в пп. 4;
 - 6) надання Клієнтом неправдивої інформації або приховування правди щодо інформації, яку відповідно до законодавства Клієнт зобов'язаний надати Банку як суб'єкту, що надає послуги електронного банкінгу або телефонного банкінгу,
 - 7) використання Клієнтом послуги електронного банкінгу або телефонного банкінгу у спосіб, що суперечить їх природі або соціально-економічному призначенню, зокрема використання послуги електронного банкінгу або телефонного банкінгу для здійснення розрахунків, пов'язаних із веденням господарської чи заробіткової діяльності,
 - 8) неможливості подальшого надання послуги електронного банкінгу або телефонного банкінгу Банком на попередніх умовах у результаті суттєвої зміни обставин або припинення надання телекомунікаційних, поштових, кур'єрських, інформаційних, платіжних чи розрахункових послуг, необхідних для надання цих послуг постачальниками, вилучення з експлуатації інформаційних застосунків, необхідних для надання послуг електронного банкінгу або телефонного банкінгу, або з інших важливих причин, що унеможливають Банку надання послуг електронного банкінгу або телефонного банкінгу відповідно до вимог законодавства.
7. Банк залишає за собою право розірвати Договір щодо використання послуг електронного банкінгу або телефонного банкінгу в межах цього Договору у разі накладення санкцій на Клієнта, як на національному, так і на міжнародному рівні, або в разі накладення ембарго, встановлених Польщею, Європейським Союзом, Організацією Об'єднаних Націй, у зв'язку з виконанням обов'язків на основі нормативно-правових актів щодо боротьби з відмиванням грошей та фінансуванням тероризму або санкцій.
8. У випадках, зазначених у п. 6, строк розірвання становить два місяці і обчислюється з дня, наступного після дня вручення повідомлення про розірвання Клієнту Банком.
9. Банк припиняє надання послуг електронного банкінгу або телефонного банкінгу у письмовій формі, наводячи причини припинення надання послуг.

§ 32.

1. Органом державного нагляду, який здійснює контроль за діяльністю Банку, є Комісія з фінансового нагляду.
2. Клієнт може подати скаргу до Комісії з фінансового нагляду на діяльність Банку, якщо це порушує норми законодавства.
3. Для визначення суду, який має юрисдикцію для розгляду спорів, що виникають через надання Банком послуг електронного банкінгу або телефонного банкінгу, а також щодо подання заяв Клієнтами, застосовуються загальнообов'язкові норми права.
4. Мовою, що використовується у справах, регульованих Детальними умовами, є польська мова.