

**ПОДРОБНЫЕ УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ
ЭЛЕКТРОННОГО БАНКИНГА И УСЛУГИ ТЕЛЕФОННОГО
БАНКИНГА, А ТАКЖЕ ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЙ
В PKO BANK POLSKI S.A.**



Bank Polski

Содержание

Раздел 1. Общие положения.....	2
Раздел 2. Предоставление услуги электронного банкинга или услуги телефонного банкинга.....	3
Раздел 3. Подача распоряжений.....	4
Раздел 4. BLIK-операции.....	5
Раздел 5. Правила безопасности.....	6
Глава 6. Изменение Подробных условий.....	9
Глава 7. Порядок подачи и рассмотрения рекламаций.....	9
Глава 8. Прочие положения.....	10

Раздел 1. Общие положения

§ 1.

1. Подробные условия предоставления услуги электронного банкинга и услуги телефонного банкинга, а также подачи заявлений в PKO Bank Polski S.A., далее именуемые «Подробные условия», определяют:
 - 1) правила обслуживания Клиентов Банком посредством услуги электронного банкинга и услуги телефонного банкинга,
 - 2) правила подачи заявлений в Банк,
 - 3) правила проведения и расчетов по операциям BLIK.
2. В части, не урегулированной в Подробных условиях, применяются положения соответствующего Соглашения.

§ 2.

1. Под используемыми в Подробных условиях определениями следует понимать:
 - 1) **мобильное приложение** - услуга электронного банкинга в виде приложения Банка, установленного Клиентом в процессе его активации на мобильном устройстве, позволяющая Клиенту обслуживать продукты и услуги, предоставляемые Банком,
 - 2) **авторизация** - согласие на выполнение распоряжения, посредством электронного банкинга или услуги телефонного банкинга, которому предшествует аутентификация или сильная аутентификация Клиента или Пользователя,
 - 3) **чек BLIK** - услуга в мобильном приложении, позволяющая совершить платежную операцию, использование которой требует применения кода чека BLIK и установления пароля для чеков BLIK,
 - 4) **распоряжение** - заявления воли или знаний, включая платежные распоряжения, сделанные Клиентом или Пользователем,
 - 5) **платежное распоряжение (платежное поручение)** - распоряжение, на основании которого Банк осуществляет платежную операцию,
 - 6) **рабочий день** - день с понедельника по пятницу, который не является законно выходным днем,
 - 7) **пароль для чеков BLIK** - индивидуальная учетная информация в виде конфиденциального ряда символов, генерируемых по запросу Клиент на сайте,
 - 8) **индивидуальные данные аутентификации** - индивидуальные данные, предоставленные Банком с целью аутентификации, которые также могут быть использованы для получения согласия в связи с поданным распоряжением, в том числе в целях авторизации,
 - 9) **Клиент** - потребитель, заключивший или намеревающийся заключить Договор с Банком,
 - 10) **код чека BLIK** - индивидуальная аутентификационная информация в виде ряда цифр, генерируемая мобильным приложением,
 - 11) **код BLIK** - индивидуальная аутентификационная информация в виде конфиденциального ряда символов, генерируемая мобильным приложением,
 - 12) **Сообщение** - информация, предоставляемая Клиенту Банком:
 - a) в отделении, или
 - b) на веб-сайте, или
 - c) в интернет-сервисе, или
 - d) в мобильном приложении, или
 - e) по почте, или
 - f) по электронной почте.
 - 13) **mPIN** - индивидуальная аутентификационная информация в виде цифрового ряда знаков, используемая в мобильном приложении,
 - 14) **PKO Bank Polski SA (Банк)** - Акционерное общество Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski, с местонахождением в Варшаве по адресу: ul. Puławska 15, 02-515 Warszawa, зарегистрированное в Районном суде для ст.города Варшавы в Варшаве, XIII Коллегия по хозяйственным делам Национального судебного реестра за номером KRS 0000026438, ИНН (NIP) 525-000-77-38, номер стат. учета REGON 016298263, уставный капитал (внесенный капитал) 1 250 000 000 злотых,
 - 15) **бесконтактная оплата BLIK** - операция BLIK, совершаемая в терминале с бесконтактным считывателем путем поднесения к нему мобильного устройства,
 - 16) **Интернет-сервис** - элемент услуги электронного банкинга, представленный на сайте, позволяющий Клиенту обслуживать продукты и услуги, предоставляемые Банком после аутентификации,
 - 17) **телефонный сервис** - инфолиния Банка для телефонной связи между Банком и Клиентом,
 - 18) **сильная аутентификация** - аутентификация, которая обеспечивает защиту конфиденциальности данных и требует использования как минимум двух из предоставляемых Банком индивидуальных данных аутентификации, относящихся к следующим категориям:
 - знание чего-то, что известно только Клиенту,
 - распоряжение чем-то, что есть только у Клиента,
 - характерные черты Клиента,которые являются неотъемлемой частью этой аутентификации и независимые таким образом, что нарушение одного из этих элементов не ослабляет доверие к другим,
 - 19) **пункт самообслуживания** - пункт, доступный в определенных отделениях Банка в часы их работы, позволяющий самостоятельно подать поручение без участия сотрудника Банка,
 - 20) **веб-сайт** - веб-сайт Банка по адресу www.pkobp.pl,
 - 21) **система BLIK** - мобильная платежная система, управляемая Polski Standard Płatności Sp. z o. o., позволяющая осуществлять и производить расчеты по операциям BLIK,
 - 22) **средства дистанционной связи** - средства дистанционной связи через телекоммуникационные соединения иные нежели те, которые предоставляются посредством электронных банковских услуг, служащие для связи между Банком и Клиентом, без необходимости личного присутствия представителя Банка и Клиента, помимо телефонного обслуживания; Банк будет информировать о типах средства удаленной связи, служащих для связи между Банком и Клиентом,
 - 23) **операция BLIK** - платежная операция, осуществляемая через систему BLIK,
 - 24) **платежная операция** - внесение, перевод или снятие средств, инициированное Клиентом или получателем,
 - 25) **бесконтактная операция BLIK** - операция BLIK, совершаемая в терминале или другом устройстве с бесконтактным считывателем путем поднесения мобильного устройства к бесконтактному считывателю,
 - 26) **долговечный носитель** - носитель, позволяющий Клиенту хранить адресованную ему информацию способом, обеспечивающим доступ к ней в течение периода времени, достаточного для целей подготовки такой информации и позволяющим восстановить сохраненную информацию в неизменном виде,
 - 27) **Договор** - договор на данный банковский продукт или услугу, включая брокерские услуги, предоставляемые Biuro Maklerskie, оказывающем брокерские услуги в обособленном структурном подразделении Банка, заключенный между Клиентом и Банком, включая применимые к такому договору правила,
 - 28) **электронное устройство** - устройство, позволяющее получать, обрабатывать и отправлять данные через Интернет, отвечающее техническим требованиям, указанным в Подробных условиях,
 - 29) **мобильное устройство** - электронное устройство, которое можно свободно носить с собой и использовать в любом месте,
 - 30) **услуга электронного банкинга** - услуга, заключающаяся в доступе к платежному счету через Интернет, позволяющая проверять баланс платежного счета, изменять лимиты для безналичных платежей и операций с использованием дебетовой карты или предоставлять другие распоряжения по счету; кроме того, услуга включает в себя другие услуги и продукты, не перечисленные выше, при условии, что

Банк обеспечивает доступ к ним через веб-сайт, мобильное приложение, банкомат или пункт самообслуживания; в случае, в котором услуга электронного банкинга используется Клиентом для подачи платежного поручения, она считается платежным инструментом; услуга электронного банкинга, предлагаемая Банком (провайдером), включает в себя:

- a) веб-сервис,
 - b) мобильное приложение,
 - c) банкомат, в платомат или пункт самообслуживания,
- 31) **услуга телефонного банкинга** - услуга, заключающаяся в доступе к платежному счету по телефону через инфолинию Банка, позволяющая, в частности, проверить баланс платежного счета или подать другие распоряжения к счету; Банк предлагает услугу телефонного банкинга в виде телефонного сервиса и с использованием средств дистанционной связи; кроме того услуга телефонного банкинга включает в себя иные услуги и продукты, не перечисленные выше, при условии, что Банк обеспечивает доступ к ним через телефонный сервис и связь с использованием средств дистанционной связи; в случае, если услуга телефонного банкинга используется Клиентом для подачи платежного поручения, она считается платежным инструментом,
 - 32) **дополнительные услуги** - дополнительные услуги, которые могут быть использованы посредством электронного банкинга или услуги телефонного банкинга и не являются основным предметом исполнения, указанным в Договоре,
 - 33) **брокерские услуги** - услуги в значении статьи 69 абз. 2 или 4 Закона о торговле финансовыми инструментами в объеме, предоставляемом Biuro Maklerskie на основании договора на оказание брокерских услуг, который Клиент может заключить с Biuro Maklerskie,
 - 34) **закон** - закон о платежных услугах от 19 августа 2011 г.,
 - 35) **аутентификация** - проверка Банком личности Клиента или действительности использования платежного инструмента, осуществляемая с использованием индивидуальных аутентификационных данных,
 - 36) **Пользователь** - физическое лицо, уполномоченное Клиентом, действующее от его имени и по его поручению; в случае электронного банкинга или услуги телефонного банкинга. Пользователем может быть только физическое лицо, обладающее полной дееспособностью,
 - 37) **доверенное электронное устройство** - электронное устройство, указанное Клиентом вместе с информацией из его операционной системы, включая те, которые связаны с Интернетом и используемым браузером, которые могут служить для аутентификации или авторизации Клиента.
2. В остальном объеме термины, используемые в Подробных условиях, соответствуют определениям, используемым в Договорах отдельных банковских продуктов.
 3. Положения, относящиеся к Клиенту, применяются соответственно к Пользователю, если Подробными условиями, Договором или объемом выданной доверенности не предусмотрено иное.

Раздел 2. Предоставление услуги электронного банкинга или услуги телефонного банкинга

§ 3.

1. Банк предоставляет Клиенту возможность пользоваться банковскими продуктами и услугами, в том числе брокерскими услугами, посредством услуги электронного банкинга или услуги телефонного банкинга; мобильное приложение доступно Клиенту при условии, что Клиент имеет активный доступ к услуге интернет-сервису. В случае изменения условий предоставления Клиенту доступа к мобильному приложению в целях безопасности Банк поинформирует об этом в Сообщении.
2. Клиент получает доступ к услуге электронного банкинга или услуге телефонного банкинга после аутентификации или сильной аутентификации, при необходимости.
3. Для использования электронного банкинга и услуги телефонного банкинга Клиенту необходимо иметь соответствующее телекоммуникационное оборудование. Банк не несет расходов на приобретение и обслуживание данного оборудования.
4. Для пользования сервисом Клиент должен иметь электронное устройство, в частности компьютер, телефон или другое мобильное устройство с соответствующей операционной системой и установленным на этом устройстве интернет-браузером. Операционная система и веб-браузер, установленные на этом устройстве, должны иметь возможность подключения к сервису по протоколу HTTPS с поддержкой SSL-сертификатов с SHA-2.
5. Использование мобильного приложения обусловлено его активацией на мобильном устройстве Клиента и наличием у Клиента:
 - 1) соответствующего технического оборудования, в частности, мобильного устройства, подключенного к номеру мобильного телефона оператора мобильной телефонной сети, действующего на территории Республики Польша, и способного подключаться к Интернету,
 - 2) установленного на мобильном устройстве программного обеспечения, необходимого для взаимодействия с Банком, в частности, мобильное приложение.
6. Активация мобильного приложения на мобильном устройстве требует от Клиента отправки SMS-сообщения для проверки подлинности мобильного приложения и номера мобильного телефона Клиента, связанного с его мобильным устройством. За отправку SMS-сообщений с Клиента взимается плата по тарифу оператора мобильной сети, обслуживающего его номер мобильного телефона.
7. Клиент имеет возможность указать на сайте доверенное электронное устройство, которое соответствует требованиям правил безопасности, о которых идет речь в § 17 п. 7 и 8. Для этого Клиенту необходимо подать распоряжение и авторизовать его. Клиент управляет списком всех доверенных электронных устройств на сайте.
8. Подробная информация о необходимом оборудовании, указанном в пункте 4, рекомендуемая конфигурация и программное обеспечение предоставляются Банком в Сообщении.
9. Перечень и описание банковских продуктов и услуг, доступных через услугу электронного банкинга или услугу телефонного банкинга, приведены в Сообщении.
10. Объем доступа к услуге электронного банкинга или услуге телефонного банкинга в отношении отдельных банковских продуктов или услуг может быть ограничен или исключен по просьбе Клиента, если Банк допускает такую возможность, с учетом п. 11.
11. В целях безопасности Банк может определить объем доступа к услуге электронного банкинга или телефонного банкинга, в том числе для отдельных функций, а также продуктов или услуг, на основании информации, полученной от Клиента, указанной в § 17 п. 9 или на основе типа индивидуальных данных аутентификации или дополнительных функций безопасности, используемых Клиентом для защиты услуги электронного банкинга, о которой Клиент будет проинформирован в Сообщении.
12. С помощью услуги электронного банкинга или услуги телефонного банкинга Клиент имеет право заключать Договоры, в том числе договоры о брокерских услугах, оказываемых Biuro Maklerskie, если такой способ их заключения предоставлен Банком.
13. Информация о текущем предложении и доступных способах заключения отдельных Договоров размещена на сайте.
14. С 28 июня 2025 года, в Сообщении на сайте, Банк должен довести ко всеобщему сведению информацию о том, как услуга соответствует требованиям доступности, указанным в ст. 32 п. 1 и 2 в соответствии со ст. 33 п. 1 Закона об обеспечении соблюдения требований доступности отдельных видов продукции и услуг субъектов хозяйственной деятельности.

§ 4.

1. Клиент, не обладающий дееспособностью или ограниченно дееспособный, может пользоваться услугой электронного банкинга или услугой телефонного банкинга, если Банк предоставляет такую возможность, с согласия своего законного представителя.
2. По достижении 13 лет клиенту с, по крайней мере, ограниченной дееспособностью предоставляется ограниченный доступ к услуге электронного банкинга и услуге телефонного банкинга, если законный представитель не возражает против этого.
3. По достижении 18 лет Клиент с ограниченным доступом к услуге электронного банкинга или услуге телефонного банкинга, при условии полной дееспособности, получает полный доступ к услуге электронного банкинга и услуге телефонного банкинга.
4. Клиент, который частично недееспособен, получает полный доступ к услуге электронного банкинга или услуге телефонного банкинга после обретения полной дееспособности, представив в Банк документы, подтверждающие этот факт.
5. Положения п. 1-4 не распространяются на Пользователя.

- Информация об уровне доступа (полный, ограниченный) к услуге электронного банкинга и услуге телефонного банкинга доступна на веб-сайт.

Раздел 3. Подача распоряжений

§ 5.

- Распоряжение, подачу которого Банк допускает, будет выполнено при условии, что Клиент даст свое согласие одним из указанных ниже способов, с учетом п. 3-8:
 - путем подписания в порядке, разрешенном Банком,
 - путем предоставления Клиентом последовательности цифр из SMS-сообщения, отправленного Банком на указанный Клиентом номер мобильного телефона, указанного для связи с Банком,
 - с использованием платежной карты одним из способов, предусмотренных для выражения согласия на совершение операций с использованием платежной карты,
 - авторизации через электронный банкинг или телефонный банкинг, используя индивидуальные данные аутентификации или с помощью кнопки подтверждения отправки распоряжения,
 - с использованием индивидуальных данных аутентификации или кнопки подтверждения отправки распоряжения способом, разрешенным Банком,
 - поднеся мобильное устройство с бесконтактным носителем к терминалу с бесконтактным считывателем,
 - по устному заявлению Клиента в записанном телефонном разговоре,
 - иным способом, согласованным Банком с Клиентом.
- Заявления воли или знаний, представляемые Банком и требующие подписи, сопровождаются:
 - собственноручной подписью,
 - квалифицированной электронной подписью,
 - расширенной электронной подписью,
 - обычной электронной подписью,
 - иным способом, согласованным Банком с Клиентом.
- Банк указывает в Сообщении: дату предоставления доступа, объем и инструкции, которые могут быть выполнены с использованием данного способа выражения согласия, указанного в п. 1, а также список пунктов, представляющих их.
- Если Клиент активировал мобильное приложение, то авторизация распоряжения осуществляется через мобильное приложение.
- Если Банк сразу после подачи распоряжения информирует Клиента о необходимости дополнительного подтверждения распоряжения в телефонном сервисе, Интернет-сервисе, мобильном приложении или другим способом, установленным Банком в рамках процесса авторизации, распоряжение считается авторизованным в момент его подтверждения Клиентом.
- В случае, если указанное в п. 5 распоряжение не подтверждено в течение срока, указанного в информации, представленной Клиенту при подаче распоряжения, распоряжение считается неавторизованным. Банк немедленно информирует Клиента через Интернет-сервис, телефонный сервис или мобильное приложение о распоряжениях, в отношении которых было установлено отсутствие авторизации.
- Банк исполняет распоряжения незамедлительно, в соответствии со сроками, указанными в общеприменимых правовых нормах, с учетом § 16 п. 2.
- Указанное в п. 1 распоряжение не исполняется Банком в следующих ситуациях:
 - отсутствие полномочий у лица, дающего распоряжение,
 - несоответствие подписи на распоряжении образцу подписи лица, дающего распоряжение, представленному в Банк, при условии, что Банк проверяет соответствие образца подписи,
 - непредставление действительного документа, удостоверяющего личность, или инструмента, требуемого Банком для аутентификации Клиента,
 - непредставление или несвоевременное направление документов, необходимых с учетом характера даваемого распоряжения,
 - отсутствие корректной аутентификации Клиента,
 - отсутствие надлежащим образом выраженного согласия в порядке, указанном в п. 1,
 - указанным в соответствующем Договоре, при условии, что продукт или услуга, охватываемые настоящим Договором, были предоставлены как часть услуги электронного банкинга или телефонного банкинга,
 - невозможно применить меры финансового обеспечения или если после применения мер обеспечения существует риск отмывания денег или финансирования терроризма со стороны Клиента, особенно когда у Банка нет возможности полностью определить характер и цель операций, совершаемых Клиентом через Банк,
 - у Банка есть обоснованные подозрения, что Клиент нарушил правила безопасности или что распоряжение является мошенническим,
 - проверка в реестре засекреченных номеров PESEL, который ведется в соответствии с Законом о регистрации населения, того, что номер PESEL Клиента указан как засекреченный. Банк публикует список таких распоряжений в Сообщении.

§ 6.

Распоряжения, и заявления, указанные в § 5 п. 2, данные в соответствии со ст. 7 Закона о банковской деятельности, отвечают требованиям письменной формы в той мере, в какой они связаны с банковской деятельностью.

§ 7.

- Банк позволяет оплачивать товары или услуги, предлагаемые иными субъектами, через сайт или мобильное приложение путем авторизации платежных операций, инициированных Клиентом через сайты или приложения продавцов, с которыми Банком заключены соответствующие договоры.
- Исполнение и урегулирование Банком платежной операции, указанной в п. 1, должно иметь место немедленно после его разрешения, указанного в п.1.

§ 8.

- При ответе на запросы поставщиков услуг доступа к информации о счетах Банк предоставляет только информацию о платежных счетах Клиента, доступных в сети Интернет, за исключением особо защищенных платежных данных. Банк не проверяет согласие, предоставленное Клиентом поставщику услуг по предоставлению доступа к информации об учетной записи.
- Банк реализует распоряжения, инициированные через провайдера, предоставляющего услугу инициирования платежных операций по правилам аналогичным другим платежным поручениям. Банк не проверяет согласие Клиента, данное поставщику услуг инициирования платежной операции.
- Банк предоставляет функцию подачи и отзыва согласия Клиента для целей запросов в рамках подтверждения наличия суммы счет для оплаты. Банк подтверждает наличие суммы с учетом свободных средств только если на момент запроса платежный счет доступен онлайн.
- В случае, если Банк по объективно обоснованным и надлежащим образом документально подтвержденным причинам, связанным с несанкционированным или незаконным доступом к платежному счету провайдера, указанного в п. 1 и 2, включая несанкционированное инициирование операции, также по запросу Клиента, откажет поставщику услуг в доступе к информации о счете или поставщике услуг инициирования платежной операции и доступа к платежным счетам, Банк предоставляет Клиенту информацию о данном факте через электронную банковскую услугу или телефонную банковскую услугу, до того как доступ будет запрещен и самое позднее сразу после такого отказа, но не позднее рабочего дня, следующего за днем такого отказа, за исключением случаев, когда его передача нецелесообразна по объективно обоснованным причинам безопасности или противоречит отдельным правовым положениям.

§ 9.

1. Клиент может подавать распоряжения посредством электронного банкинга или телефонной связи круглосуточно, за исключением период перерывов, необходимых для технического обслуживания, ремонта или восстановления правильного функционирования услуги электронного или телефонного банкинга.
2. Клиент может подавать распоряжения с использованием средств дистанционной связи, в часы, указанные в Сообщении, за исключением периода перерывов, необходимых для технического обслуживания, ремонта или восстановления надлежащего функционирования средств дистанционной связи.
3. Информация о перерывах, указанных в п. 1 и 2, доступны на сайте, в онлайн-сервисе, в мобильном приложении или телефонном сервисе.

Раздел 4. BLIK-операции

§10.

1. Типы операций BLIK:
 - 1) иницированная с использованием кода BLIK,
 - 2) иницированная без использования кода BLIK,
 - 3) иницированная с использованием чека BLIK,
 - 4) бесконтактная операция BLIK,
 - 5) перевод на телефон BLIK, в том числе осуществляемый в связи с запросом на перевод BLIK.
2. Клиент авторизует операцию BLIK одним из способов, указанных в § 5 п. 1 п.п. 4-6.
3. Моментом поступления платежного поручения по BLIK-операции является момент поступления поручения в Банк.
4. Расчеты по операциям BLIK производятся на платежный счет, выбранный Клиентом в мобильном приложении, в день их совершения.
5. Операции BLIK осуществляются с учетом лимитов, указанных в § 23.
6. В той мере, в какой это не урегулировано в Подробных условиях, расчет по операциям BLIK осуществляются в соответствии с правилами, указанными в соответствующем Договоре для выбранного Клиентом платежного счета, указанного в п. 4.
7. Банк вправе установить блокировку денежных средств на расчетном счете, указанном в п. 4, для неурегулированных операций BLIK, упомянутых в п.1 п.п. 1-4.
8. Блокировка, указанная в п. 7 аннулируется в момент расчета по операции BLIK или по истечении 7 дней с даты ее установления, если Банк не получит подтверждения об осуществлении данной операции. В случае отсутствия подтверждения об исполнении операции BLIK в установленный семидневный срок Банк имеет право взимать с Клиента сумму данной операции, а также сборы и комиссии, подлежащие уплате позднее, после получения подтверждения расчета операции BLIK.
9. Банк списывает средства с платежного счета по операциям BLIK сразу после получения Банком операции для расчета.
10. В целях обеспечения безопасности операций BLIK Банк вправе потребовать от Клиента включить локализацию мобильного устройства или функцию Bluetooth на мобильном устройстве, используемом Клиентом, на время проведения этих операций.
11. Подробное описание функционала операций BLIK предоставлено Банком в Сообщении.

§11.

Операция BLIK, иницированная с использованием кода BLIK, используется для:

- 1) платежей, для которых предусмотрена такая возможность, а также в пунктах и устройствах, обозначенных знаком приема BLIK,
- 2) выплаты наличных в банкоматах и других пунктах, предлагающих такую услугу, отмеченных знаком приема BLIK,
- 3) внесения наличных денег в банкоматах и других пунктах, предлагающих такую услугу, обозначенных знаком приема BLIK.

§12.

1. Операция BLIK, иницированная без использования кода BLIK, используется для осуществления платежей, для которых предусмотрена такая возможность. Такая операция будет исполнена только после предварительного выражения Клиентом согласия в мобильном приложении на совершение операций, иницированных без кода BLIK.
2. Согласие, указанное в п. 1, может быть отозвано Клиентом в любое время в мобильном приложении или на сайте.
3. В особых случаях, связанных с требованиями безопасности, несмотря на согласие Клиента, указанном в п.1, Банк может потребоваться ввод BLIK-кода или авторизацию операции BLIK в мобильном приложении.

§ 13.

1. Бесконтактные операции BLIK можно совершать в пунктах, отмеченных знаком приема BLIK или Mastercard.
2. Функция бесконтактной операции BLIK неактивна при активации мобильного приложения. Клиент может в любое время включить или отключить ее в мобильном приложении.
3. Бесконтактная операция BLIK, совершенная в иностранной валюте, конвертируется платежной организацией Mastercard в польскую валюту в соответствии с курсами, используемыми платежной организацией Mastercard на день совершения операции. Информация об обменных курсах, используемых платежной организацией Mastercard доступна на сайте.
4. Клиент авторизует бесконтактную операцию BLIK, поднося мобильное устройство к бесконтактному считывателю терминала или другому устройству.

§14.

1. Банк предоставляет возможность создания BLIK-чека в мобильном приложении, указав сумму и срок его действия, при этом Банк может ограничить количество чеков BLIK, действительных одновременно. Информация о максимальном количестве созданных и действительных одновременно чеков BLIK доступна на сайте.
2. Для использования чека BLIK Клиенту необходимо установить пароль для чеков BLIK, а затем создать код для чека в мобильном приложении.
3. Для совершения платежной операции с использованием чека BLIK требуется использование Клиентом кода чека BLIK и пароля чека BLIK или третье лицо, которому Клиент разрешил использовать чек BLIK. Чек BLIK можно использовать один раз на сумму, указанную Клиентом.
4. После авторизации создания чека BLIK на счете Клиента блокируется сумма чека BLIK.
5. Блокировка, указанная в п. 4, истекает в день истечения срока действия чека BLIK или после авторизации операции, для которой был использован чек BLIK в соответствии с § 10 п. 7.
6. В случае возникновения разницы между фактической суммой операции и суммой чека BLIK, операция рассчитывается с учетом этой разницы. Сумма операции не может превышать указанную Клиентом сумму.

§15.

1. В случае перевода BLIK на телефон через мобильное приложение Клиент обязан указать:
 - 1) номер платежного счета, с которого будет списана сумма,
 - 2) данные получателя, в соответствии с требованиями поручения,
 - 3) номер мобильного телефона получателя,
 - 4) сумму,
 - 5) наименование платежа.
2. Перевод на телефон BLIK, в том числе в связи с запросом на перевод BLIK, будет осуществлен при условии, что номер телефона получателя, предоставленный Клиентом, зарегистрирован в системе BLIK и привязан к платежному счету получателя.
3. Клиент может отправить и получить запрос на перевод BLIK в мобильном приложении.

4. Банк проинформирует в Сообщении о дате и объеме предоставления функции перевода средств по телефону BLIK в связи с запросом на такой перевод.

Раздел 5. Правила безопасности

§ 16.

1. Банк отслеживает распоряжения Клиентов и применяет механизмы, обеспечивающие безопасность использования услуг электронного и телефонного банкинга.
2. Банк в результате мониторинга и применения механизмов, указанных в п. 1, по соображениям безопасности может ввести ограничения и дополнительные меры безопасности в отношении распоряжений, данных в рамках электронного банкинга и телефонного банкинга. О введении ограничений или дополнительных мер безопасности Банк информирует Клиента в Сообщении или посредством телефонного сервиса.
3. При установлении Пользователя Клиент обязан проинформировать Пользователя о принципах использования электронного банкинга или услуги телефонного банкинга, включая принципы безопасности.
4. Банк постоянно регистрирует в доказательных целях все распоряжения, данные через услугу электронного банкинга или услугу телефонного банкинга.
5. Клиент имеет доступ к истории распоряжений, направляемой Банком информации, связанной с этими распоряжениями и безопасности. О дате и объеме предоставления данной функции Банк оповестит в Сообщении.
6. Записи разговоров Клиента по телефонной связи, а также разговоров с аудиозаписью являются собственностью Банка. Записи являются конфиденциальными и могут быть использованы только в связи с рассмотрением рекламаций, предварительным расследованием, судебными и административными разбирательствами, а также в объеме, необходимом для осуществления надзора за деятельностью Банка в рамках, предусмотренных общеприменимым законодательством. Банк информирует Клиента о записи разговоров.

§17.

1. Клиент обязан пользоваться услугой электронного банкинга и услугой телефонного банкинга в соответствии с Подробными условиями.
2. Клиент обязан использовать услугу электронного банкинга или телефонного банкинга с применением индивидуальных аутентификационных данных.
3. Аутентификация может заключаться в предоставлении ответов на проверочные вопросы, задаваемые Клиенту Банком.
4. Клиент обязан сохранять конфиденциальность информации, обеспечивающей безопасное использование услуг электронного банкинга или Услуг телефонного банкинга.
5. Клиент обязан:
 - 1) хранить в безопасности индивидуальные данные аутентификации, не передавать, не предоставлять или раскрывать их третьим лицам, включая код BLIK, за исключением случаев, предусмотренных в правовых нормах, с учетом § 14 п. 3,
 - 2) не использовать свои биометрические данные для аутентификации и авторизации на доверенном электронном или ином электронном устройстве, если на нем хранятся биометрические данные третьих лиц,
 - 3) безопасно использовать услуги электронного банкинга и телефонного банкинга, в частности, для безопасного входа в систему и выход из нее, завершения телефонных звонков, не использовать приложения автоматизации на электронных устройствах, применяемых в целях использования услуги электронного банкинга или телефонного банкинга, не использовать приложения и другие механизмы, позволяющие сохранять данные на этих устройствах и не входить в систему электронного банкинга во время активного сеанса, позволяющего неавторизованным лицам управлять удаленно рабочим столом,
 - 4) проверять содержание поданного распоряжения перед каждой авторизацией,
 - 5) ознакомиться с информацией, направляемой им Банком в рамках услуги электронного банкинга, уделяя особое внимание Сообщения, полученные от Банка до авторизации платежной операции,
 - 6) ознакомиться с правилами безопасного использования услуг электронного банкинга, размещенными на сайте,
 - 7) убедиться, что он действительно владеет электронным устройством (фактически владеет устройством), прежде чем отправлять распоряжение о добавлении устройства в список доверенных электронных устройств.
6. Доступ к информации о счете, инициирование платежных операций или подтверждение наличия суммы на платежном счете осуществляется с использованием индивидуальных аутентификационных данных.
7. Клиент обязан надлежащим образом защитить устройства и программное обеспечение, указанные в § 3 п. 3-8, которые он применяет для использования электронного банкинга или услуги телефонного банкинга, используя:
 - 1) только легальное программное обеспечение, его текущее обновление и установка системных патчей в соответствии с рекомендациями производителей,
 - 2) современное антивирусное и антиспамовое программное обеспечение и межсетевой экран,
 - 3) последние версии веб-браузеров,
 - 4) пароли для предотвращения несанкционированного доступа к компьютеру третьих лиц.
8. Банк рекомендует регулярно отслеживать информацию о правилах безопасности и подробное описание мер, которые необходимо предпринять в целях обеспечения безопасности доступа к услуге электронного банкинга или телефонного банкинга, предоставляемой Клиентам на веб-сайте, в телефонном сервисе, электронном сервисе и мобильном приложении.
9. Банк оставляет за собой право запросить у Клиента информацию, необходимую для определения потребностей и знаний Клиента относительно использования услуг электронного банкинга и телефонного банкинга, в частности, для принятия мер по повышению безопасности использования этих услуг.
10. Если у Клиента возникли сомнения относительно безопасности, связанной с авторизацией распоряжения, Клиент может обратиться в Банк для получения поддержки в области обеспечения безопасности такой инструкции в порядке, указанном в § 18 п. 1.
11. Клиенту запрещается предоставлять какой-либо контент противоправного характера посредством услуги электронного банкинга или телефонного банкинга.
12. Банк имеет право использовать электронные механизмы для проверки того, нет ли на электронном устройстве, применяемом для пользования услугой электронного банкинга опасного программного обеспечение или Клиент или третье лицо внесли изменения в мобильное приложение или оригинальное программное обеспечение, требуемое Банком, устанавливаемое на данном электронном устройстве. Внесение изменений в мобильное приложение или требуемое Банком программное обеспечение, или использование опасного программного обеспечения может привести к риску принятия контроля управлением электронным устройством неуполномоченным третьим лицом.
13. В целях ограничения риска несанкционированных платежных операций Банк оставляет за собой право использовать инструменты проверка распоряжений, подаваемых Клиентом, в частности выявление угроз безопасности на основе ответов на вопросы, задаваемые Клиенту Банком посредством услуги электронного банкинга, телефонного банкинга или в отделениях Банка.
14. В случаях, связанных с требованиями безопасности, Банк проверяет номер мобильного телефона Клиента, привязанный к его мобильному устройству. Невозможность привязать номер мобильного телефона Клиента к его мобильному устройству может привести к отсутствию возможности активации мобильного приложения или блокировки всего или части доступа к мобильному приложению.
15. При отсутствии входа Клиента в мобильное приложение в течение как минимум 6 месяцев с даты последнего входа может повлечь за собой по соображениям безопасности необходимость повторной активации мобильного приложения.
16. Отсутствие проверки или отсутствие входа в систему, указанные в п. 14 и 15 приведет к невозможности получения платежей в рамках услуги телефонного перевода BLIK, указанной в § 10 п. 1 п. 5 и § 15.

§18.

1. Клиент обязан немедленно сообщить Банку о любой утрате, краже, неправомерном присвоении или несанкционированном использовании индивидуальных аутентификационных данных или мобильного устройства с установленным мобильным приложением или несанкционированном доступе к услуге электронного или телефонного банкинга:
 - 1) через телефонный сервис по номерам телефонов, доступным круглосуточно и указанным на сайте, или
 - 2) в отделениях Банка, актуальный список которых размещен на сайте, или
 - 3) через сайт или мобильное приложение.
2. После получения уведомления, указанного в п. 1, Банк незамедлительно блокирует возможность использования услуги электронного банкинга или услуги телефонного банкинга.
3. В случае подозрения на кражу, неправомерное присвоение или несанкционированное использование индивидуальных аутентификационных данных или мобильного устройства с установленным мобильным приложением или несанкционированного доступа к услуге электронного банкинга или услуге телефонного банкинга Банк рекомендует немедленно сообщать о подозрении на преступление в правоохранительные органы.
4. Банк вправе запросить у Клиента письменное подтверждение наступления событий, указанных в п. 1, а также указание обстоятельств, при которых эти события произошли или о них стало известно.

§ 19.

1. Клиент обязан незамедлительно уведомить Банк о любых несанкционированных, неисполненных, неправильно инициированных или исполненных платежных операциях в порядке, указанном в § 25 п. 1. Если Клиент не уведомит о каком-либо несанкционированном использовании, неисполненных или некорректном исполнении платежных операций в течение 13 месяцев с даты списания средств со счета или с даты, когда должна была быть выполнена платежная операция, претензии Клиента к Банку за несанкционированные, неисполненные или неправильно выполненные платежные операции теряют силу.
2. В случае совершения несанкционированной платежной операции Банк обязан немедленно, но не позднее конца следующего рабочего дня после обнаружения несанкционированной платежной операции и списания денежных средств со счета Клиента или после получения соответствующего уведомления, за исключением случаев, когда у Банка есть разумные и надлежащим образом задокументированные основания подозревать мошенничество и в письменной форме сообщит об этом в правоохранительные органы, вернуть Клиенту сумму несанкционированной операции или восстановить счет Клиента до состояния, в котором он был бы, если бы несанкционированная платежная операция не имела места, за исключением случаев, когда Клиент пропустил срок подачи уведомления, указанный в п.1. В отношении зачисления на счет дата валютирования не может быть позднее даты списания данной суммы.
3. Клиент несет ответственность за несанкционированные платежные операции в размере до суммы, эквивалентной 50 евро в злотых, конвертированных по среднему обменному курсу, объявленному Национальным банком Польши, действующему на день совершения платежной операции, в случае если несанкционированная платежная операция является результатом:
 - 1) использования платежного инструмента, утерянного Клиентом или украденного у Клиента,
 - 2) неправомерного присвоения платежного инструмента.
4. Положения п. 3 не применяется, если:
 - 1) у Клиента не было возможности обнаружить утерю, кражу или неправомерное присвоение платежного инструмента до совершения платежной операции, за исключением случаев, когда Клиент действовал преднамеренно, или
 - 2) утрата платежного инструмента до совершения платежной операции произошла в результате действия или бездействия со стороны Банка или субъекта, предоставляющего ему услуги, указанные в ст. 6 п. 10 Закона.
5. Клиент несет полную ответственность за несанкционированные платежные операции, если они были совершены преднамеренно или в результате грубой небрежности, или в результате умышленного нарушения хотя бы одного из обязательств, указанных в § 17 п. 1-5, п. 7 и п. 8, а также § 18 п. 1.
6. После подачи уведомления, указанного в § 18 п. 1, Клиент не несет ответственности за несанкционированные платежные операции, если только Клиент не вызвал их намеренно.
7. Если Банк не предоставляет возможность подачи уведомления в порядке, указанном в § 18 п. 1. Клиент не несет ответственности за несанкционированные платежные операции, если только Клиент не вызвал их намеренно.
8. Если Банк не требует сильной аутентификации, Клиент не несет ответственности за несанкционированные платежные операции, если только он не действовал намеренно.
9. Если платежное распоряжение подано непосредственно Клиентом, Банк несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение платежной операции, с учетом п.10 и 20, если он не докажет, что счет поставщика получателя был зачислен в соответствии с Законом. Банк не несет ответственности по истечении 13-месячного периода, указанного в пункте 1.
10. Ответственность Банка за неисполнение или ненадлежащее исполнение платежной операции исключается в случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы или если неисполнение или ненадлежащее исполнение платежного распоряжения вытекает из иных правовых положений.
11. Если Банк несет ответственность в соответствии с п. 9, Банк должен немедленно восстановить счет до состояния, в котором он был бы, если бы не было неисполнения или ненадлежащего исполнения платежной операции. В отношении зачисления на счет дата валютирования не может быть позднее даты списания этой суммы.
12. В случае если платежное поручение предоставлено Клиентом поставщику услуги инициирования платежной операции, Банк возвращает Клиенту сумму неисполненной или некорректно исполненной платежной операции и, при необходимости, восстанавливает списанный счет до состояния, которое существовало бы, если бы ненадлежащее исполнение не имело места.
13. Если платежное поручение инициировано получателем или через него, если поставщик получателя не несет ответственности, Банк несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение платежной операции в соответствии с Законом, при условии соблюдения срока, указанного в п. 1. Положения п. 10 и 11 применяются соответственно к ответственности Банка. Банк не несет ответственность, если докажет, что поставщик получателя получил сумму платежной операции, даже если платежная операция была реализована с опозданием.
14. Ответственность Банка, указанная в п. 9 и 13, также включает в себя сборы и комиссии, взимаемые с Клиента в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения платежной операции.
15. Клиент в течение 8 недель с даты списания средств со счета имеет право потребовать от Банка возврата суммы авторизованной безналичной платежной операции, инициированной получателем или через него, которая уже совершена, если выполняются вместе все следующие условия:
 - 1) точная сумма платежной операции не была указана на момент авторизации, и
 - 2) сумма платежной операции превышает сумму, на которую мог рассчитывать Клиент, принимая во внимание тип и стоимость предыдущих платежных операций, условия, содержащиеся в договоре банковского счета, а также обстоятельства, имеющие значение для дела.
16. По требованию Банка Клиент обязан представить фактические обстоятельства, подтверждающие выполнение условий, указанных в п. 15. Клиент не имеет права ссылаться на причины, связанные с обменом валюты, если обменный курс был применен в соответствии с Договором.
17. В течение 10 рабочих дней со дня получения заявления, указанного в п. 15, Банк вернет полную сумму операции на счет или предоставит обоснование отказа в возврате денежных средств, указав органы, в которые Клиент может обратиться по данному вопросу, если он не согласен с представленным обоснованием.
18. Клиент не имеет права на возврат денежных средств, указанный в п. 15, когда он дал свое согласие на осуществление платежной операции непосредственно Банку и информация о будущей платежной операции была предоставлена или предоставлена Клиенту Банком или получателем в согласованном порядке, не позднее, чем за 4 недели до даты исполнения платежного поручения.

19. В случае если уникальный идентификатор, предоставленный Клиентом, неверен, Банк не несет ответственности за неисполнение или некорректное исполнение платежного поручения в соответствии с положениями Закона, но по требованию Клиента принимает меры по взысканию суммы платежной операции в порядке, установленном в Законе.
20. В случае, если Банк докажет наличие обстоятельств, указанных в п. 5, или факт авторизации платежной операции, Банк имеет право удерживать со счета Клиента сумму, которая была зачислена на этот счет в результате уведомления, указанного в п. 2, о чем Банк уведомит Клиента в порядке, предусмотренном в § 25 п. 9.

§ 20.

1. Клиент должен предоставить Банку номер телефона и адрес электронной почты (если необходимо для исполнения распоряжения Клиента), по которым Банк может связаться с Клиентом в целях обеспечения безопасности использования услуги электронного и телефонного банкинга.
2. Клиент обязан незамедлительно уведомить Банк о любых изменениях собственных персональных и контактных данных и данных установленных Пользователей, удостоверяя их в случае предоставления персональных данных соответствующими документами. Отсутствие актуализации номера телефона или адреса электронной почты не позволит Банку выполнить распоряжения Клиента посредством услуги электронного или телефонного банкинга, если номер телефона или адрес электронной почты необходимы для выполнения распоряжения Клиента.
3. Изменение данных, указанных в п. 2, может быть предоставлена Клиентом посредством услуги электронного или телефонного банкинга, если иное не предусмотрено Договором и Банк допускает такой способ изменения данных.
4. Банк принимает уведомления об изменении данных от Пользователей в той части, которая их касается.

§ 21.

1. Банк оставляет за собой право полностью или частично заблокировать доступ к услуге электронного банкинга или услуге телефонного банкинга:
 - 1) по обоснованным причинам, связанным с безопасностью доступа и использования этих услуг, в том числе предоставляемых в их рамках платежных поручений, или
 - 2) в связи с непредставлением Клиентом в Банк идентификационных или контактных данных, в том числе документа, подтверждающего удостоверение личности или непредставления по требованию Банка документов, необходимых для применения Банком мер финансовой безопасности, указанных в Законе о противодействии отмыванию денег и финансированию терроризма, или
 - 3) в связи с подозрением на несанкционированное использование доступа к услуге электронного банкинга или телефонного банкинга, или намеренное осуществление несанкционированной платежной операции с использованием доступа к услуге электронного или телефонного банкинга, или
 - 4) в случае расторжения Договора по инициативе Банка в связи с подозрениями в использовании продуктов или услуг Банка в преступных целях, или
 - 5) если у Банка есть обоснованные подозрения, что неуполномоченное лицо завладело электронным устройством, посредством которого Клиент имеет доступ к услуге электронного банкинга или телефонного банкинга, или
 - 6) Клиент использует услугу электронного банкинга или телефонного банкинга способом, противоречащим их природе или их социально-экономическому предназначению.
2. В случае, если использование услуг электронного банкинга или телефонного банкинга связано с предоставлением Клиенту кредита по Договору, Банк оставляет за собой право заблокировать весь или часть доступа к услуге электронного или телефонного банкинга в той мере, в которой это связано с использованием Клиентом предоставленного ему кредита, ввиду повышенного риска потери кредитоспособности Клиента.
3. Банк информирует Клиента посредством услуги электронного банкинга, телефонного банкинга или по телефону о блокировке доступа к услуге электронного банкинга или телефонного банкинга до ее блокировки или, если это невозможно, сразу после осуществления этого действия, за исключением случаев, когда предоставление такой информации будет неоправданным по соображениям безопасности или запрещено законом.
4. Блокировка сохраняется до тех пор, пока причина, по которой она была выполнена, не перестанет существовать.
5. Клиент может самостоятельно заблокировать доступ к услуге электронного банкинга или услуге телефонного банкинга.

§ 22.

1. В случае подозрения или фактического мошенничества или угроз безопасности, а также при необходимости подтвердить распоряжение, Банк может связаться с Клиентом по защищенным каналам связи:
 - 1) веб-сайт,
 - 2) мобильное приложение,
 - 3) по телефону.
2. В случае телефонного контакта со стороны Банка Клиент может проверить личность сотрудника Банка в мобильном приложении или прервать звонок. В случае возникновения сомнений относительно автоматического соединения со стороны Банка Клиенту следует прервать соединение.
3. В случае обнаружения Клиентом угрозы безопасности Клиент может обратиться в Банк:
 - 1) через телефонный сервис по номерам телефонов, доступным круглосуточно и указанным на сайте, или
 - 2) в отделениях Банка, актуальный список которых размещен на сайте, или
 - 3) через сайт или мобильное приложение.
4. Информация о контактных данных Банка размещена на сайте.

§ 23.

1. Банк устанавливает виды и максимальные лимиты платежных операций, которые могут быть осуществлены:
 - 1) через мобильное приложение,
 - 2) с платежного счета посредством электронного и телефонного сервиса.
2. Принимая во внимание п. 1, Клиент может установить лимит на платежные операции по принадлежащим ему платежным счетам иницируемых в рамках услуги иницирования платежной операции, при условии, что Банк предоставляет такую возможность.
3. Банк устанавливает виды и размеры лимитов для платежных операций:
 - 1) суточный лимит на сумму платежных операций, совершаемых через мобильное приложение,
 - 2) суточный лимит на количество платежных операций, совершаемых через мобильное приложение,
 - 3) суточный лимит на сумму платежных операций, совершаемых с платежного счета через интернет-сервис и телефонный сервис.
4. После активации Клиентом мобильного приложения действуют лимиты на платежные операции, совершаемые через мобильное приложение, упомянутые в п. 3 п.п. 1 и 2.
5. Лимиты, указанные в п. 3, могут быть изменены Клиентом в любое время, если иное не предусмотрено Договором и с учетом п. 9.
6. Размер лимитов, указанных в п. 1, может быть индивидуально согласована Клиентом с Банком при условии предоставления Банком такой возможности, о чем банк уведомит в Сообщении.
7. О размерах и видах лимитов, указанных в п. 1, Банк проинформирует Клиента в Сообщении на прочном носителе.
8. О размерах и видах лимитов, указанных в п. 3, Банк проинформирует Клиента в Сообщении.
9. Банк вправе изменять лимиты, указанные в п. 3 и 5, когда существует обоснованный риск нарушения безопасности использования услуги электронного банкинга банкинга и услуги телефонного банкинга или в результате проверки лимитов платежных операций, осуществляемой Банком. Банк уведомит Клиента о таком изменении в Сообщении.

10. Изменение лимита, указанное в п. 5, происходит немедленно после подачи такого распоряжения. В целях безопасности Банк может продлить период между подачей Клиентом распоряжения об изменении лимита и его реализацией, о чем Клиент будет проинформирован в интернет-сервисе или телефонном сервисе, по телефону или в мобильном приложении или в СМС-сообщении с указанием срока его исполнения.

Глава 6. Изменение Подробных условий

§ 24.

1. Банк имеет право изменять Подробные условия в случае:
 - 1) введения новых или отмены или изменения общеприменимых правовых положений относительно Подробных условий в той мере, в которой это отражает изменение настоящих условий,
 - 2) расширения, изменения или ограничения функциональности услуг, изменения правил пользования услугами Клиентом, внедрения новых услуг, отказа от выполнения определенных видов деятельности, которые являются предметом услуг, предоставляемых Банком, и которые влияют на положения Подробных условий, если изменение является результатом развития предложения Банка и одновременно другие доступные функции обеспечивают надлежащее функционирование услуг, указанных в Подробных условиях, в соответствии с их основным назначением,
 - 3) выдачи судебных постановлений или решений, рекомендаций или указаний Национального банка Польши, Польской службы финансового надзора или других органов государственного управления, имеющих отношение к Банку, влияющих на положения Подробных условий, в объеме отражающем вынесенные судебные постановления или решения, рекомендации или указания Национального банка Польши, Комиссии по финансовому надзору, или иных органов государственного управления,
 - 4) необходимости исправления Банком канцелярских ошибок или внесения иных организационных изменений при условии, что это не повлечет за собой увеличение объема обязанностей Клиента или уменьшение объема его прав.
2. Банк предоставляет Клиенту информацию об изменениях, указанных в п. 1, на бумажном носителе или другом прочном носителе.
3. Информация об изменениях в Подробных условиях предоставляется Клиенту не позднее, чем за 2 месяца до предполагаемой даты их вступления в силу, с указанием даты вступления в силу и информации о правовых основаниях этого изменения и его фактических обстоятельствах.
4. Уведомляя об изменениях, Банк также сообщает, что:
 - 1) Клиент имеет право расторгнуть Договор в объеме, регламентированном Подробными условиями, до предполагаемой даты вступления изменений в силу, без взимания каких-либо сборов, начиная с даты, когда Клиент был уведомлен об изменении, но не позднее даты, когда изменения были бы применены,
 - 2) если Клиент не уведомит Банк о каких-либо возражениях против изменений до даты вступления изменений в силу, считается, что Клиент с ними согласен,
 - 3) если Клиент возражает против предложенных Банком изменений, но не расторгает Договор в объеме, предусмотренном Подробными условиями, Договор в объеме, предусмотренном Подробными условиями, прекращает свое действие в день, предшествующий дате вступления в силу предложенных изменений, без взимания платы.
5. Если до предполагаемой даты вступления в силу изменений в Подробных условиях, Клиент не направит письменное уведомление о расторжении Договора в объеме, регулируемом Подробными условиями, или не внесет возражений, считается, что изменения в Подробных условиях были приняты и вступают в силу с даты, указанной в информации, предоставленной Клиенту Банком.

Глава 7. Порядок подачи и рассмотрения рекламаций

§ 25.

1. Клиенты могут подавать рекламации относительно продуктов или услуг, предоставляемых Банком:
 - 1) в письменной форме - лично в отделениях или по почте, или на адрес электронной доставки после его создания и внесения в электронные базы данных адресов,
 - 2) устно - по телефону или лично под протокол при посещении отделения,
 - 3) в электронном виде - посредством услуги электронного банкинга.
2. Актуальные номера телефонов и адреса, по которым Клиент может направить рекламацию, указаны на сайте и могут быть получены в отделениях.
3. Рекламация должна содержать идентификационные данные Клиента (имя, фамилия, номер PESEL), данные о текущем адресе, описание жалобы на продукты или услуги, предоставляемые Банком, и, по возможности, номер банковского счета Клиента, платежной карты или договора Клиент или список операций, к которым относится рекламация, а также описание того, каким образом Клиент ожидает рассмотрения рекламации.
4. Банк имеет право запросить у Клиента дополнительную информацию или документы, если их получение необходимо для рассмотрения рекламации.
5. Рекламация, поданная сразу после того, как Банку стали известны претензии Клиента, облегчит и ускорит справедливое рассмотрение рекламации Банком.
6. По требованию Клиента Банк подтверждает факт подачи рекламации в письменном виде или другим согласованным с Клиентом способом.
7. Банк рассматривает рекламации незамедлительно с учетом пункта 8, в течение не более 30 дней со дня получения рекламации. В особо сложных случаях, делающих невозможным рассмотрение рекламации и предоставление ответа в срок, указанный в предыдущем предложении Банк сообщит Клиенту ожидаемую дату ответа, которая не может превышать 60 дней со дня получения рекламации. Для того чтобы Банк уложился в сроки, указанные в предыдущих предложениях, достаточно, чтобы Банк направил свой ответ до истечения этих сроков.
8. Банк обязан в установленные сроки реагировать на рекламации, касающиеся прав и обязанностей, вытекающих из Закона о платежных услугах не позднее 15 рабочих дней с даты ее получения. В особо сложных случаях, делающих невозможным рассмотрение рекламации и предоставления ответов в вышеуказанный срок, Клиент будет проинформирован об ожидаемой дате ответа, которая не может превышать 35 рабочих дней с даты получения рекламации. Для того чтобы Банк уложился в сроки, указанные в предыдущих предложениях, достаточно, чтобы Банк направил свой ответ до истечения этих сроков.
9. После рассмотрения рекламации, с учетом п. 10, Клиент будет уведомлен о его результате в письменной форме или - по желанию Клиента - по электронной почте.
10. Ответ на рекламацию, указанный в п. 8, будет предоставлен в бумажном виде или - по желанию Клиента - с использованием иного прочного носителя, в частности по электронной почте.
11. После исчерпания рекламационной процедуры в Банке Клиент имеет право на внесудебное урегулирование любых в следующих органах:
 - 1) Банковский потребительский арбитраж, в соответствии с правилами, доступными на сайте www.zbp.pl,
 - 2) Финансовый омбудсмену, к которому можно обратиться в порядке, указанном на сайте www.gf.gov.pl.
12. Клиент имеет право воспользоваться возможностью досудебного урегулирования спора по договору, заключенному через Интернет, услугу электронного банкинга или услугу телефонного банкинга через платформу ODR, работающую в странах Европейского Союза, доступную по адресу: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
13. Клиент может обратиться за помощью к соответствующему районному или муниципальному омбудсмену по правам потребителей.
14. Независимо от описанной выше процедуры подачи рекламации, Клиент имеет право в любое время подать иск в соответствующий суд общей инстанции.
15. Все рекламации рассматриваются Банком с особой тщательностью, внимательной и в кратчайшие сроки.

§ 26.

1. В случае положительного рассмотрения жалобы по BLIK-операции Банк зачисляет на счет Клиента сумму оспариваемой платежной операции, увеличенную на комиссию и проценты, взимаемые Банком. Средства зачисляются на дату первоначального дебетования.
2. Если сумма операции, являющейся предметом претензии, указанной в п. 1, возвращается на счет Клиента к моменту совершения покупки, Банк имеет право списать с расчетного счета сумму ранее полученного зачисления по результатам рассмотрения рекламации.

Глава 8. Прочие положения

§ 27.

Информация о функциях, предоставляемых услугой электронного банкинга или телефонного банкинга, доступна на сайте.

§ 28.

1. Клиент может воспользоваться дополнительными услугами, предоставляемыми Банком в рамках услуги электронного банкинга или услуги телефонного банкинга, принимая во внимание лимиты, указанные в § 23.
2. Информация о дополнительных услугах, предоставляемых Банком, приводится в Сообщении.
3. Банк имеет право прекратить предоставление дополнительных услуг, если дальнейшее их предоставление на существующих условиях станет невозможным в результате существенного изменения условий или прекращения предоставления необходимых для предоставления этих услуг телекоммуникационных, почтовых, курьерских, IT, платежных и расчетных услуг их провайдером, отказа от использования IT-приложений, необходимых для предоставления услуги электронного банкинга или услуги телефонного банкинга, или по другим важным причинам, которые не позволяют Банку предоставлять услугу электронного банкинга или услугу телефонного банкинга в соответствии с правовыми нормами.
4. О прекращении предоставления дополнительной услуги Банк уведомляет Клиента за два месяца.
5. Клиент может отказаться от дополнительной услуги в любое время, отправив распоряжение посредством услуги электронного банкинга или услуги телефонного банкинга.

§ 29.

1. Банк может предоставить Клиентам возможность воспользоваться сторонними услугами или продуктами посредством услуги электронного банкинга или услуги телефонного банкинга.
2. Индивидуальные данные аутентификации могут быть использованы Клиентом для заключения договоров и подачи распоряжений относительно использования услуг или продуктов, указанных в п. 1, о чем Банк уведомляет в Сообщении.

§ 30.

В течение срока действия Договора Клиент имеет право в любое время запросить доступ к положениям Договора, Подробными условиям или информации, указанной в ст. 27 Закона на бумажном носителе или ином прочном носителе. Банк вправе с согласия Клиента передать указанные документы и информацию путем размещения ее на веб-сайте или в онлайн-сервисе, при условии, что веб-сайт или онлайн-сервис разрешают доступ к ним на срок, соответствующий целям предоставления этой информации, и позволяют воспроизводить предоставленную информацию в неизменном виде.

§ 31.

1. Положения Подробных условий действительны до даты расторжения или истечения срока действия последнего Договора, с учетом п. 2.
2. Банк предоставляет информацию, указанную в ст. 27, ст. 29 п. 1 и 5, ст. 31 п. 1 и ст. 32 п. 1 Закона в Сообщении на прочном носителе и после прекращения или истечения срока действия последнего Договора.
3. При отсутствии в Договоре положений о возможности его прекращения или расторжения, Клиент может прекратить использование услуги электронного банкинга или услуги телефонного банкинга по настоящему Договору, предупредив об этом.
4. Срок уведомления, указанный в п. 3, составляет один месяц и отсчитывается с даты вручения Банку уведомления о расторжении. Стороны могут договориться о более коротком сроке уведомления.
5. Клиент предупреждает о расторжении Договора, как указано в п. 3, в письменной форме.
6. Банк может прекратить использование услуги электронного банкинга или телефонного банкинга только по следующим важным причинам:
 - 1) утрата Клиентом полной дееспособности, при условии, что полная дееспособность необходима Банку для пользования услугой электронного банкинга или телефонного банкинга,
 - 2) в связи с обоснованным подозрением в нарушении безопасности, возникшем в результате отсутствия логирования Клиента в Интернет-сервисе, мобильном приложении и телефонном сервисе в течение 1 года, считая с даты последнего входа в систему или с даты заключения Договора,
 - 3) неспособность Банка выполнить свои обязательства в соответствии с мерами финансовой безопасности, указанными в Законе по противодействию отмыванию денег и финансированию терроризма, в частности:
 - а) непредоставление Клиентом необходимой информации или актуальных документов, требуемых процедурами Банка в связи с мерами финансовой безопасности,
 - б) Банк не имеет возможности в полной мере определить характер и цель платежных операций, совершаемых Клиентом через Банк,
 - 4) использование Клиентом услуг электронного банкинга или телефонного банкинга в целях отмывания денег или финансирования терроризма,
 - 5) есть обоснованные подозрения, что услуга электронного банкинга или телефонного банкинга используется в иных преступных целях, не указанных в п. 4,
 - 6) Клиент предоставляет ложную информацию или скрывает правду относительно информации, которую Клиент обязан предоставить в соответствии с нормативными актами Банку, как субъекту, предоставляющему услуги электронного банкинга или услуги телефонного банкинга,
 - 7) Клиент использует услугу электронного банкинга или телефонного банкинга способом, противоречащим их природе или их социально-экономическому назначению, включая использование услуг электронного банкинга или услуг телефонного банкинга для проведения расчетов, связанных с ведением хозяйственной или приносящей доход деятельности,
 - 8) Банк больше не может предоставлять услугу электронного банкинга или услугу телефонного банкинга на прежних условиях в результате существенного изменения условий или прекращения предоставления необходимых для предоставления этих услуг телекоммуникационных, почтовых, курьерских, IT, платежных и расчетных услуг их провайдером, отказа от использования IT-приложений, необходимых для предоставления услуги электронного банкинга или услуги телефонного банкинга, или по другим важным причинам, которые не позволяют Банку предоставлять услугу электронного банкинга или услугу телефонного банкинга в соответствии с правовыми нормами.
7. Банк оставляет за собой право расторгнуть Договор об использовании услуг электронного банкинга или услуг телефонного банкинга в соответствии с настоящим Договором в случае, если Клиент подвергается национальным или международным санкциям или эмбарго, установленным Польшей, Европейским Союзом, Организацией Объединенных Наций в связи с выполнением обязанностей в соответствии с положениями о противодействии отмыванию денег и финансированию терроризма или санкции.
8. В случаях, указанных в п. 6, срок уведомления составляет два месяца и отсчитывается со дня, следующего за днем вручения Клиенту уведомления о расторжении договора Банком.
9. Банк прекращает предоставление услуг электронного банкинга или телефонного банкинга в письменной форме с указанием причин расторжения.

§ 32.

1. Органом государственного управления, осуществляющим надзор за деятельностью Банка, является Комиссия финансового надзора.
2. Клиент может подать жалобу в Комиссию финансового надзора на действия Банка, если эти действия нарушают законодательные нормы.
3. Для определения суда, компетентного разрешать споры, возникающие в связи с предоставлением Банком услуг электронного или телефонного банкинга, а также в связи с подачей Клиентами заявлений, применяются общеприменимые нормы права.
4. Языком, применимым к вопросам, рассматриваемым в Подробных условиях, является польский язык.