

Warunki świadczenia usług bankowości elektronicznej Pocztowy24 i PocztowySMS

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Użyte w niniejszych „Warunkach świadczenia usług bankowości elektronicznej Pocztowy24 i PocztowySMS” określenia oznaczają:

- 1) **doładowanie telefonu przedpłaconego** – świadczona Posiadaczom przez Inteligo, na podstawie odrębnego regulaminu usługa doładowywania wskazanych przez Posiadacza kont telefonów przedpłaconych; Bank zajmuje się wyłącznie finansową obsługą usługi; aktualny regulamin świadczenia usługi jest dostępny na stronach internetowych Banku,
- 2) **hasło dostępu, hasło** – przekazywane przez Bank hasło niezbędne do uzyskania pierwszego dostępu do usługi Pocztowy24, w trakcie pierwszego użycia powinno zostać zmienione przez Posiadacza na jego własne hasło, hasło dostępu może być również wydane, gdy Klient zapomniał swojego hasła,
- 3) **identyfikator www** – unikalny, udostępniany Posiadaczowi numer niezbędny do uzyskania dostępu do usługi Pocztowy24,
- 4) **identyfikatorSMS** – definiowany przez Klienta w ramach usługi PocztowySMS ciąg maksymalnie 8 liter lub cyfr, które jednoznacznie w ramach tej usługi identyfikują rachunek Klienta lub telefon przedpłacony,
- 5) **inne czynności** – czynności dostępne w ramach usługi Pocztowy24 nie dotyczące bezpośrednio realizacji operacji na rachunkach, szczegółowy wykaz tych czynności jest dostępny na stronach internetowych Banku,
- 6) **karta kodów** – karta zawierająca ponumerowane unikalne sześciocyfrowe ciągi cyfr (kody) służące do autoryzacji operacji i innych czynności zlecanych na stronach internetowych,
- 7) **operacje** – czynności powodujące obciążenie lub uznanie rachunków Posiadacza udostępnionych w ramach usługi Pocztowy24,
- 8) **Pocztowy24** – usługa bankowości elektronicznej, umożliwiająca Posiadaczowi za pośrednictwem sieci Internet i przeglądarki WWW zlecenie Bankowi do wykonania operacji lub innych czynności,
- 9) **PocztowySMS** – usługa bankowości elektronicznej, umożliwiająca Posiadaczowi za pośrednictwem telefonu komórkowego i krótkich wiadomości tekstowych „SMS” składanie do Banku zapytań o saldo i stan wolnych środków na wybranym rachunku Posiadacza oraz zlecenie realizacji usługi doładowania telefonu przedpłaconego,
- 10) **Taryfa** – „Taryfa opłat i prowizji bankowych stosowanych przez Bank Pocztowy S.A.”,
- 11) **Umowa** – Umowa o usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i PocztowySMS, której integralną częścią są niniejsze Warunki,
- 12) **Usługa** – usługa Pocztowy24 lub PocztowySMS.

II. ZASADY BEZPIECZEŃSTWA

§ 2

1. Posiadacz ma obowiązek niezwłocznego zgłoszenia Bankowi utraty lub ujawnienia osobom nieuprawnionym informacji o działaniu usług Pocztowy24 lub PocztowySMS, których utrata lub ujawnienie może spowodować obniżenie skuteczności mechanizmów zapewniających bezpieczeństwo zlecanych operacji. Informacjami takimi są w szczególności: identyfikator www, hasło dostępu, numery na kartach kodów.
2. W przypadku utraty karty kodów Posiadacz powinien ją niezwłocznie zablokować w serwisie Pocztowy24.
3. W przypadku ujawnienia hasła Posiadacz powinien je niezwłocznie zmienić w serwisie Pocztowy24.
4. W przypadku utraty telefonu komórkowego, którego numer jest wykorzystywany w ramach usługi PocztowySMS, Posiadacz powinien niezwłocznie zgłosić do Banku konieczność zablokowania dostępu do usługi PocztowySMS z tego telefonu.

5. Po dokonaniu zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1, Bank dokona blokady wskazanych usług lub zastrzeżenia wskazanych kart kodów. Odblokowanie usług może wymagać przygotowania i przesłania przez Bank nowego hasła lub karty kodów.
6. W przypadku, gdy w terminie 14 dni od zamówienia haseł lub kart kodów, Posiadacz nie otrzymał zamówionych materiałów, powinien fakt ten niezwłocznie telefonicznie zgłosić do Banku.
7. Zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1, 4 i 6, można dokonać telefonicznie (od poniedziałku do piątku w godzinach 7:30 – 22:00, w soboty w godzinach 8:00 – 16:00) pod jednym z numerów telefonów: 0 801 100 500* lub 0 52 3 499 499** oraz bezpośrednio w placówce Banku.
8. W trakcie zgłoszenia należy podać swoje dane personalne (imię, nazwisko, numer klienta) oraz udzielić pracownikowi Banku dokładnej informacji o zdarzeniu.
9. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości dotyczących bezpieczeństwa korzystania z Usług Posiadacz może skontaktować się telefonicznie z Bankiem, w terminach i pod numerami określonymi w ust. 7.

§ 3

Posiadacz jest zobowiązany stosować następujące zasady bezpieczeństwa:

- 1) nigdy nie udostępniać innym osobom swojego identyfikatora www, hasła i karty kodów,
- 2) przed każdym zalogowaniem do serwisu internetowego sprawdzić czy połączenie jest szyfrowane i czy wykorzystywany certyfikat jest ważny i został wystawiony dla Banku Poczтового (symbol „OU” w certyfikacie), dla strony www.pocztowy24.pl (symbol „CN” w certyfikacie), w przypadku wątpliwości co do autentyczności certyfikatu należy skontaktować się telefonicznie z Bankiem w sposób określony w § 2 ust. 7,
- 3) Bank, z wyjątkiem samego serwisu internetowego Pocztowy24, nigdy i w żadnych okolicznościach nie będzie żądał od Posiadacza przesłania pocztą elektroniczną, faksem lub za pomocą formularzy udostępnianych na stronach internetowych informacji, które stanowią elementy mechanizmów bezpieczeństwa (identyfikatora www, hasła czy numerów kodów), dlatego na żadnych stronach (poza serwisem Pocztowy24) nie należy udostępniać takich informacji, a każdą próbę pozyskania takich informacji należy zgłosić do Banku,
- 4) komputery, na których korzysta się z usługi Pocztowy24, powinny być wyposażone w aktualizowane oprogramowanie antywirusowe oraz firewall,
- 5) telefon komórkowy oraz karta SIM, używane do korzystania z usługi PocztowySMS powinny być zabezpieczone przez Posiadacza kodem PIN,
- 6) nie korzystać z usługi Pocztowy24 z miejsc publicznego dostępu do sieci Internet (kawiarenek, pubów internetowych, itp.) oraz komputerów, na których może być zainstalowane złośliwe oprogramowanie,
- 7) zmieniać hasło przynajmniej raz na trzy miesiące, nowe hasło powinno być trudne do odgadnięcia i składać się z kombinacji wielkich i małych liter oraz cyfr i powinno mieć długość przynajmniej sześciu znaków,
- 8) nie zapisywać i nie przechowywać razem identyfikatora www i hasła,
- 9) jeżeli istnieją wątpliwości dotyczące bezpieczeństwa korzystania z Usługi, przed zalogowaniem lub dokonaniem operacji zawsze można skontaktować się telefonicznie z Bankiem w sposób określony w § 2 ust. 7.

III. FUNKCJONALNOŚĆ USŁUG POCZTOWY24 I POCZTOWYSMS

§ 4

W ramach usługi Pocztowy24 Posiadacz może zlecać następujące operacje:

- 1) wykonanie przelewu na rachunki w Banku lub innych bankach (z bieżącą lub przyszłą datą realizacji), w tym:
 - a) wykonanie przelewu do ZUS z tytułu regulowania składek ZUS związanych z prowadzoną działalnością gospodarczą, których odbiorcą są jednostki Zakładu Ubezpieczeń Społecznych,
 - b) wykonanie przelewu do US z tytułu regulowania zobowiązań podatkowych związanych z prowadzoną działalnością gospodarczą, których odbiorcami są Urzędy Skarbowe,
 - c) szybkie wykonanie, bez wypełniania danych i użycia kodu, przelewu zdefiniowanego na liście „Moje płatności”,
- 2) zdefiniowanie, modyfikacja i odwołanie zlecenia stałego (realizowanego okresowo),
- 3) doładowanie dowolnego (z listy dostępnych operatorów) telefonu przedpłaconego.

§ 5

W ramach usługi Pocztowy24 Posiadacz może realizować inne czynności:

- 1) sprawdzenie salda i informacji dotyczących rachunku,
- 2) przeglądanie historii rachunku i szczegółów operacji,
- 3) sprawdzenie stanu zleconych operacji,
- 4) zdefiniowanie zaufanych płatności na liście „Moje płatności”,
- 5) zapamiętanie i wykorzystanie podczas wprowadzania płatności danych odbiorców na „Liście odbiorców”,
- 6) dokonanie zmiany ustawień, w tym:
 - a) aktywacja i zablokowanie karty kodów,
 - b) zmiana hasła dostępu,
 - c) zmiana danych korespondencyjnych Posiadacza lub rachunku.

§ 6

W ramach usługi PocztowySMS Posiadacz może dokonać sprawdzenia stanu wolnych środków na wybranym rachunku oraz zlecić wykonanie operacji doładowania wcześniej zdefiniowanego numeru telefonu przedpłaconego.

§ 7

1. Bank będzie udostępniał możliwość realizacji kolejnych operacji i innych czynności, np. zakładanie lokat, zakup funduszy inwestycyjnych.
2. Aktualna lista obsługiwanych w ramach usług Pocztowy24 i PocztowySMS operacji jest dostępna na stronach internetowych Banku.

IV. IDENTYFIKACJA POSIADACZA

§ 8

1. W ramach usługi Pocztowy24 do identyfikacji Posiadacza jest używany nadawany przez Bank unikalny identyfikator www oraz hasło. Bank przekazuje Posiadaczowi pierwsze hasło dostępu, które powinien zmienić na własne podczas pierwszego korzystania z usługi. Dodatkowym mechanizmem identyfikacyjnym jest karta kodów – zlecenie wykonania operacji przelewu, doładowanie telefonu komórkowego, zdefiniowanie zlecenia stałego lub dodanie pozycji do listy „Moje płatności” wymaga podania kolejnego sześciocyfrowego kodu z karty kodów.
2. W ramach usługi PocztowySMS do identyfikacji Posiadacza jest używany numer telefonu, z którego Bank otrzymuje wiadomość SMS zawierającą zapytanie o saldo lub zlecenie dyspozycji doładowania oraz zdefiniowany przez Posiadacza identyfikatorSMS .
3. Bank może wdrożyć inne mechanizmy identyfikacji Posiadaczy. O ich zastosowaniu Bank poinformuje na stronach internetowych Banku.

V. ZASADY ZLECANIA PRZEZ POSIADACZA OPERACJI I DOKONYWANIA INNYCH CZYNNOSCI

§ 9

1. Na podstawie niniejszej Umowy do zlecenia Bankowi wykonywania operacji i innych czynności jest upoważniony wyłącznie Posiadacz.
2. W celu zlecenia operacji lub innej czynności w ramach usługi Pocztowy24, Posiadacz musi:
 - 1) zalogować się do serwisu <https://www.pocztowy24.pl>,
 - 2) wybrać z menu opcję odpowiadającą czynności, którą zamierza zlecić,
 - 3) ewentualnie uzupełnić formularz o wymagane dane,
 - 4) zakończyć edycję danych,

- 5) zatwierdzić całość operacji (dla niektórych operacji lub czynności wymagane jest podanie kodu z karty kodów).
3. Aby w ramach usługi PocztowySMS wysłać zapytanie o saldo rachunku, należy na numer +48 661 100 500 wysłać SMS o treści zbudowanej wg następującego schematu: <polecenie><przerwa><identyfikatorSMS rachunku>, gdzie:
 - 1) ciąg znaków <polecenie> należy zastąpić literą „s” lub ciągiem „saldo”,
 - 2) ciąg znaków <przerwa> należy zastąpić pustym polem „ ”,
 - 3) ciąg znaków <identyfikatorSMS rachunku> należy zastąpić nazwą, która została zdefiniowana przez Posiadacza dla wybranego rachunku.
4. Aby w ramach usługi PocztowySMS dokonać doładowania telefonu, należy na numer +48 661 100 500 wysłać SMS o treści zbudowanej wg następującego schematu: <polecenie><przerwa><identyfikatorSMS telefonu><przerwa><kwota>, gdzie:
 - 1) ciąg znaków <polecenie> należy zastąpić literą „d” lub ciągiem znaków „doladuj” (bez polskich liter),
 - 2) ciąg znaków <przerwa> należy zastąpić pustym polem „ ”,
 - 3) ciąg znaków <identyfikatorSMS telefonu> należy zastąpić nazwą, która została zdefiniowana przez Posiadacza dla wybranego numeru telefonu lub podać ten numer telefonu (w postaci dziewięciu ostatnich cyfr numeru telefonu bez „0” i prefiksu kraju),
 - 4) ciąg znaków <przerwa> należy zastąpić pustym polem „ ”,
 - 5) ciąg znaków <kwota> należy zastąpić żadaną kwotą doładowania (liczba całkowita, o wartości akceptowanej przez operatora GSM).

VI. ZASADY REALIZOWANIA PRZEZ BANK OPERACJI I INNYCH CZYNNOSCI

§ 10

1. Przed wykonaniem operacji Bank weryfikuje ich poprawność pod względem formalnym (weryfikacja kodu) i merytorycznym (prawidłowość rachunku, z którego dokonywana jest operacja, poprawność NRB rachunku odbiorcy, wysokość dostępnych środków).
2. Po zleceniu w ramach usługi Pocztowy24 operacji przelewów Posiadacz w opcji „Stan operacji” może sprawdzić ich status:
 - 1) w opcji „Do realizacji” – widoczna jest lista przelewów, których próbę realizacji Bank podejmie w przyszłości; w toku późniejszych prób wykonania operacje te mogą zostać zrealizowane lub niezrealizowane,
 - 2) w opcji „W trakcie realizacji” – widoczna jest lista operacji, które są przyjęte do realizacji, ale w danym momencie nie zostały jeszcze wykonane; w toku późniejszych prób wykonania operacje te mogą zostać zrealizowane lub niezrealizowane,
 - 3) w opcji „Niezrealizowane” – widoczna jest lista operacji niewykonanych, dla których Bank nie będzie ponawiał próby wykonania,
 - 4) w opcji „Historia rachunku” – widoczna jest lista operacji wykonanych oraz pobranych opłat i prowizji za realizację przelewów.
3. Listę aktualnie zdefiniowanych na rachunkach zleceń stałych (okresowych) Posiadacz może sprawdzić w opcji „Zlecenia stałe”. Wykonanie zlecenia stałego można sprawdzić w opcji „Historia rachunku”.
4. Bank realizuje operacje niezwłocznie, jednak nie później niż następnego dnia roboczego po dniu zlecenia operacji, chyba że Posiadacz wskazał inny termin realizacji.
5. W przypadku otrzymania przez Bank zleceń realizacji operacji z datą inną niż data przesłania zlecenia do Banku, Bank księguje operację w dniu wskazanym w zleceniu, chyba że ten dzień jest dniem wolnym od pracy. W takim wypadku zlecenia zostaną zaksięgowane na rachunku Posiadacza w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu złożenia operacji.
6. Wykonanie przelewów na podstawie zleconych operacji Bank potwierdza odpowiednią informacją o wykonaniu operacji dostępną w opcji „Historia rachunku”.
7. W przypadku operacji o wartości przekraczającej 5.000 zł Bank ma prawo skontaktować się z Posiadaczem w celu potwierdzenia zlecenia operacji.
8. Przyjęcie zlecenia doładowania telefonu przedpłaconego w ramach usługi PocztowySMS jest potwierdzane wysłaniem (przez Bank lub właściwego operatora) na telefon, z którego wysłano zlecenie, wiadomości SMS o przyjęciu do realizacji lub zrealizowaniu doładowania.

9. W przypadku niemożliwości realizacji usługi PocztowySMS Bank na telefon, z którego wysłano zapytanie lub zlecenie operacji, przekazuje wiadomość SMS o braku możliwości realizacji dyspozycji.

§ 11

Zlecenia dotyczące innych czynności zleczanych w ramach usług Pocztowy24 i PocztowySMS Bank realizuje niezwłocznie.

VII. ZAMAWIANIE HASŁA LUB KOLEJNYCH KART KODÓW, ZMIANA PARAMETRÓW USŁUG

§ 12

1. W przypadku utraty hasła lub zamawiania kolejnej karty kodów do usługi Pocztowy24 Posiadacz jest zobowiązany wystąpić do Banku z wnioskiem o wydanie nowego hasła lub karty kodów.
2. Posiadacz może wystąpić z wnioskiem o zmianę ustalonych w załączniku nr 1 parametrów usługi Pocztowy24 lub PocztowySMS.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 i 2, można złożyć telefonicznie w sposób określony w § 2 ust. 7 lub bezpośrednio w placówce Banku.
4. Przed dokonaniem zmian na podstawie wniosku złożonego telefonicznie Bank dokonuje identyfikacji Posiadacza zgodnie z zasadami określonymi w umowie rachunku.
5. Hasła lub karty kodów wydane na podstawie wniosku złożonego w placówce Banku Posiadacz odbiera osobiście w tej placówce.
6. Po otrzymaniu wniosku telefonicznego Bank prześle hasło lub karty kodów na adres korespondencyjny Posiadacza.
7. Bank może ograniczyć liczbę wydanych a jeszcze nie wykorzystanych kart kodów, po przekroczeniu ustalonego przez Bank limitu liczby wydanych i jeszcze nie wykorzystanych kart, kolejne zamówienia nie będą realizowane do czasu wykorzystania posiadanych kart.
8. Bank może wdrożyć inne niż opisane w ust. 3 sposoby zamawiania haseł i kart kodów. Aktualna informacja o sposobach składania zamówienia jest dostępna na stronach internetowych Banku.

VIII. DOSTĘPNOŚĆ USŁUG, OGRANICZENIA I LIMITY

§ 13

1. Usługi Pocztowy 24 i PocztowySMS, z wyjątkiem planowych przerw w dostępie, umożliwiają zlecenie przez Posiadacza operacji i innych czynności w trybie 24h na dobę, przez siedem dni w tygodniu.
2. Aktualne informacje o planowych przerwach w dostępie do usług Pocztowy24 i PocztowySMS są dostępne na stronach internetowych Banku.
3. Z zastrzeżeniem ust. 4, w ramach usługi Pocztowy24 ograniczeniem kwoty realizowanych operacji jest kwota wolnych środków pozostająca do dyspozycji Posiadacza na rachunkach udostępnionych w ramach usługi.
4. W ramach usługi doładowywania telefonów przedpłaconych Posiadacza obowiązują:
 - 1) dzienny limit doładowań w wysokości 500 zł,
 - 2) miesięczny limit doładowań w wysokości 2.000 zł.
5. Bank zastrzega sobie możliwość wprowadzenia dodatkowych limitów w ramach usług Pocztowy24 i PocztowySMS, o ich wprowadzeniu Bank będzie informował Posiadacza na stronach internetowych Banku.

IX. BLOKOWANIE PRZEZ BANK DOSTĘPU DO USŁUG

§ 14

1. Bank może zablokować dostęp do usługi Pocztowy24 lub PocztowySMS, w przypadku:
 - 1) naruszenia przez Posiadacza postanowień Umowy (w szczególności zasad bezpieczeństwa),
 - 2) zaległości w uiszczaniu opłat lub prowizji z tytułu korzystania z usług Pocztowy24 i PocztowySMS,

- 3) stwierdzenia naruszenia przez Posiadacza obowiązujących przepisów prawa,
 - 4) rozwiązania, wygaśnięcia lub upływu okresu wypowiedzenia Umowy,
 - 5) awarii lub usterki systemów informatycznych Banku lub stwierdzenia przez Bank zagrożenia bezpieczeństwa tych systemów lub informacji przetwarzanych w Banku.
2. Odblokowanie Usługi, z wyjątkiem zdjęcia blokady dokonanej z powodów określonych w ust. 1 pkt. 5), jest realizowane przez Bank na wniosek Posiadacza złożony po ustaniu przyczyny, która była powodem jej zablokowania.

X. ZASADY POBIERANIA OPŁAT I PROWIZJI

§ 15

1. Za wykonanie czynności związanych ze świadczeniem przez Bank usług Pocztowy24 i PocztowySMS Bank pobiera opłaty i prowizje określone Taryfie.
2. Ustalenia dotyczące wyboru przez Posiadacza wariantu opłaty zawarte są w Umowie lub późniejszych dyspozycjach Posiadacza.
3. Posiadacz może telefonicznie w sposób określony w § 2 ust. 7 lub osobiście w placówce Banku zmienić wariant opłaty na inny aktualnie obowiązujący w Taryfie.
4. Bank może ograniczyć lub uzależnić możliwość wyboru przez Posiadacza niektórych wariantów Taryfy od dodatkowych, określonych w Taryfie, warunków lub kierować te warianty tylko do wybranych grup Klientów.
5. Opłaty za udostępnianie Usług są pobierane do dziesiątego dnia miesiąca, za aktualny okres rozliczeniowy, w ciężar rachunku Posiadacza wskazanego w Umowie.
6. Z tytułu realizacji operacji Bank w dniu jej wykonania obciąża kwotą należnej opłaty rachunek, z którego została ona wykonana.
7. W przypadku odstąpienia od Umowy Bank może obciążyć rachunek Posiadacza kosztami wydania hasła i kart kodów.

XI. TRYB ZMIAN TARYFY

§ 16

1. Bank zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w Taryfie.
2. Posiadacz otrzymuje przesyłką pocztową na adres korespondencyjny wyciąg z Taryfy z naniesionymi zmianami lub pismo dotyczące treści zmian wraz z datą ich wejścia w życie.
3. Po otrzymaniu treści zmian wyciągu z Taryfy Posiadacz ma prawo do odmowy przyjęcia nowych warunków przez złożenie oświadczenia w formie pisemnej w terminie nie późniejszym niż 21 dni od dnia otrzymania listu.
4. Złożenie przez Posiadacza oświadczenia, o którym mowa w ust. 3, równoznaczne jest z wypowiedzeniem Umowy przez Posiadacza.

§ 17

Bank zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w Taryfie w następujących przypadkach:

- 1) zmiany kosztów ponoszonych przez Bank w związku ze świadczeniem usług Pocztowy24 lub PocztowySMS,
- 2) zmiany funkcjonalności usług Pocztowy24 lub PocztowySMS,
- 3) zmiany stóp procentowych ogłaszanych przez NBP,
- 4) zmiany poziomu ryzyka związanego ze świadczeniem usługi Pocztowy24 lub PocztowySMS,
- 5) zmiany stopy inflacji,
- 6) zmiany sytuacji konkurencyjnej na rynku usług finansowych,
- 7) zmiany oferty produktowej Banku,
- 8) promocji.

XII. REKLAMACJE

§ 18

1. Posiadacz może zgłaszać reklamacje: na piśmie, za pomocą poczty elektronicznej, telefonicznie lub osobiście w Banku, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania wyciągu, zlecenia operacji lub innej czynności lub planowanej daty wykonania operacji.
2. Bank ma prawo żądać, by Klient potwierdził reklamację na piśmie, jeśli została ona złożona za pomocą poczty elektronicznej lub telefonicznie.
3. Bank rozpatruje reklamacje niezwłocznie po ich otrzymaniu, w terminie nie dłuższym niż 14 dni liczonych od dnia przyjęcia zgłoszenia przez Bank lub przyjęcia potwierdzenia, o którym mowa w ust. 2.
4. Nie dokonanie zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1, jest równoznaczne z potwierdzeniem przez Klienta otrzymania wyciągu i prawidłowości wykonanych operacji.

* Opłata za połączenie jak za 1 impuls w rozmowie lokalnej

** Opłata wg cennika operatora sieci telekomunikacyjnej