



Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną
dla Klientów instytucjonalnych
w Banku Pocztowym S.A.

Styczeń 2025 r.

Rozdział I - Postanowienia ogólne

§ 1

Niniejsze „Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną dla Klientów instytucjonalnych w Banku Pocztowym S.A.”, zwane dalej Warunkami, określają zasady świadczenia usługi bankowości elektronicznej Poczty24 dla Klientów instytucjonalnych przez Bank Poczty S.A.

§ 2

Użyte w niniejszych Warunkach określenia oznaczają:

1. **Administrator** – osoba fizyczna, wyznaczona w dyspozycji Klienta do zarządzania w jego imieniu bankowością internetową Poczty24.
2. **Adres do e-doręczeń** – do doręczeń elektronicznych Banku wpisany do bazy adresów elektronicznych: AE:PL-23811-43670-WCHUE-15, dostępny po aktywowaniu, które nastąpi w terminie ogłoszonym w komunikacie Ministra Cyfryzacji Bank poinformuje Klientów o dostępności tego adresu na stronie www Banku i na wyciągach bankowych.
3. **Autoryzacja** - udzielenie przez Klienta zgody na wykonanie transakcji w lub innego rodzaju dyspozycji formie i trybie przewidzianym w Umowie, poprzedzona Uwierzytelnieniem lub Silnym Uwierzytelnieniem.
4. **Bank** – Bank Poczty S.A. z siedzibą w Bydgoszczy przy ul. Jagiellońska 17, 85-95 Bydgoszcz, wpisany do Krajowego Rejestru Sądowego w Sądzie Rejonowym w Bydgoszczy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000010821, numer NIP 554-03-14-271, adres do doręczeń elektronicznych Banku wpisany do bazy adresów elektronicznych: AE:PL-23811-43670-WCHUE-15, o kapitale zakładowym 128 278 080 złotych w całości wpłaconym, w stosunku do którego organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.
5. **Certyfikat** – narzędzie umożliwiające za pomocą odpowiednich środków technicznych weryfikację tożsamości Użytkownika przy logowaniu do usługi bankowości elektronicznej Poczty24 oraz weryfikację autentyczności złożonej dyspozycji przez Użytkownika w usłudze bankowości elektronicznej Poczty24; certyfikat dodatkowo zabezpieczony jest hasłem certyfikatu.
6. **Dostawca** - podmiot wykonujący działalność w zakresie świadczenia usług płatniczych, określonych w art. 4 ustawy o usługach płatniczych, w tym Bank.
7. **Dostawca trzeci** – jest to dostawca, który zgodnie z ustawą o usługach płatniczych świadczy jedną lub więcej z następujących usług:
 - 1) usługę inicjowania transakcji płatniczej,
 - 2) usługę dostępu do informacji o rachunku lub
 - 3) usługę wydawania instrumentów płatniczych opartych na karcie płatniczej.
8. **Dyspozycja** – zlecenie płatnicze lub inne oświadczenie woli bądź wiedzy skierowane do Banku
9. **Dzień roboczy** – dzień, w którym Bank prowadzi działalność niezbędną do zapewnienia realizacji dyspozycji, za wyjątkiem sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy.
10. **Hasło** – odpowiednio, zgodnie z kontekstem danego zdania, w którym zostało określenie użyte:
 - 1) hasło jednorazowe - przekazywane przez Bank hasło niezbędne do uzyskania pierwszego dostępu do usługi bankowości elektronicznej Poczty24 lub usługi bankowości telefonicznej, w trakcie pierwszego użycia musi zostać zmienione przez Użytkownika na własne hasło. Hasło jednorazowe może zostać również wydane, gdy Użytkownikłoży taką dyspozycję. Hasło traci ważność po jego jednorazowym wykorzystaniu lub po upływie terminu ważności,
 - 2) hasło dostępu - hasło definiowane przez Użytkownika przy pierwszym logowaniu do usługi bankowości elektronicznej Poczty24 oraz bankowości telefonicznej, a także każdorazowo hasło definiowane przez Użytkownika na skutek zmiany hasła,
 - 3) hasło certyfikatu - hasło definiowane przez Użytkownika w momencie generowania nowego certyfikatu w bankowości elektronicznej Poczty24, stosowane także każdorazowo przy uwierzytelnianiu za pomocą certyfikatu.Szczegółowe wytyczne dotyczące hasła Bank publikuje na swojej stronie internetowej banku w formie Komunikatu.
11. **indywidualne dane uwierzytelniające** – indywidualne dane zapewniane Użytkownikowi przez Bank do celów uwierzytelnienia.
12. **Infolinia** – narzędzie umożliwiające dostęp do usługi bankowości telefonicznej zarówno w opcji obsługi w automatycznym systemie samoobsługowym (IVR), jak i bezpośrednio przez Konsultanta.
13. **IVR** – skrót od ang. Interactive Voice Response; automatyczny samoobsługowy system obsługi zapytań i dyspozycji Użytkowników.
14. **Karta Wzorów Podpisów** – zgodnie z definicją zamieszczoną w Regulaminie.
15. **Klient** – rezydent lub nierezydent prowadzący działalność gospodarczą jako:
 - 1) osoba fizyczna,
 - 2) osoba prawna,

- 3) jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, posiadająca zdolność prawną oraz zdolność do czynności prawnych, który zawarł z Bankiem Umowę i który jednocześnie jest Użytkownikiem usług płatniczych oferowanych przez Bank w ramach zawartej Umowy.
16. **Kod SMS** – kod wysyłany przez Bank na wskazany przez Użytkownika numer telefonu komórkowego, służący do weryfikowania tożsamości Użytkownika oraz uwierzytelniania w celu autoryzacji składanych przez Użytkownika dyspozycji
17. **Komunikat** – zgodnie z definicją zamieszczoną w Regulaminie.
18. **Konsultant** – operator usługi bankowości telefonicznej.
19. **NIK** – indywidualny Numer Identyfikacyjny Klienta, ciąg znaków składający się z 8 cyfr nadawanych przez Bank, stanowiący jeden z elementów weryfikacji tożsamości Użytkownika w usłudze bankowości elektronicznej Poczty24 i usłudze bankowości telefonicznej.
20. **Odbiorca** - osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będąca odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot transakcji płatniczej.
21. **Prawo bankowe** – ustawa Prawo bankowe z dnia 29 sierpnia 1997 r.
22. **Rachunek** – zgodnie z definicją zamieszczoną w Regulaminie.
23. **Regulamin** – „Regulamin prowadzenia rachunków bankowych oraz wydawania i używania kart płatniczych biznes dla klientów instytucjonalnych w Banku Poczty S.A.”.
24. **Reklamacja** – wystąpienie skierowane do Banku przez Posiadacza lub Użytkownika karty, w którym Użytkownik zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank.
25. **RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
26. **Saldo rachunku** – stan środków Klienta zgromadzonych na Rachunku.
27. **Silne uwierzytelnianie Użytkownika** – uwierzytelnianie zapewniające ochronę poufności danych w oparciu o zastosowanie co najmniej dwóch elementów należących do kategorii:
- 1) wiedza o czymś, o czym wie wyłącznie Użytkownik,
 - 2) posiadanie czegoś, co posiada wyłącznie Użytkownik,
 - 3) cechy charakterystyczne Użytkownika (coś, czym jest Użytkownik), będących integralną częścią tego uwierzytelniania oraz niezależnych w taki sposób, że naruszenie jednego z tych elementów nie osłabia wiarygodności pozostałych.
28. **Strona internetowa Banku** – strona internetowa o adresie www.poczty.pl zawierająca w szczególności informacje o aktualnej ofercie, jak i zasadach obowiązujących przy realizacji usług płatniczych, a także umożliwiająca dostęp do usługi bankowości elektronicznej Poczty24.
29. **Taryfa** – „Taryfa opłat i prowizji bankowych stosowanych przez Bank Poczty S.A. dla klientów instytucjonalnych”.
30. **Transakcja autoryzowana**- transakcja, na której wykonanie Klient udzielił zgody (Autoryzacji) w formie i trybie przewidzianych w Umowie.
31. **Transakcja płatnicza** - zainicjowana przez płatnika lub odbiorcę wpłata, transfer lub wypłata środków pieniężnych.
32. **Umowa** – „Umowa o prowadzenie rachunków bankowych, o lokaty terminowe, o kartę płatniczą oraz o świadczenie usług drogą elektroniczną”.
33. **Usługa bankowości elektronicznej Poczty24** – usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez Internet, umożliwiająca sprawdzenie salda rachunku płatniczego, zmianę limitów dla płatności bezgotówkowych i transakcji dokonywanych przy użyciu karty debetowej lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku.
34. **Usługa bankowości telefonicznej** – Usługa świadczona przez telefon, za pośrednictwem dostawcy Infolinii, umożliwiająca odblokowanie bankowości elektronicznej Poczty24, nadanie hasła do bankowości elektronicznej Poczty24, aktywowanie certyfikatu oraz zmianę metody uwierzytelnienia.
35. **Ustawa o usługach płatniczych** – ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
36. **Uwierzytelnianie** – procedura umożliwiająca Bankowi weryfikację tożsamości Użytkownika lub ważności stosowania konkretnego instrumentu płatniczego, łącznie ze stosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających.
37. **Użytkownik** – Klient, bądź osoba fizyczna upoważniona przez Klienta, któremu Bank udostępnił usługę bankowości elektronicznej lub usługę bankowości telefonicznej.
38. **Weryfikacja behawioralna** – funkcjonalność umożliwiająca weryfikację tożsamości Użytkownika, polegająca na tworzeniu unikalnego profilu Użytkownika, poprzez rejestrowanie oraz analizę jego danych biometrycznych, obejmujących cechy behawioralne w zakresie korzystania przez niego z usługi bankowości elektronicznej Poczty24 lub z usług bankowości telefonicznej.
39. **Wolne środki** – zgodnie z definicją zamieszczoną w Regulaminie prowadzenia rachunków bankowych oraz wydawania i używania kart płatniczych biznes dla Klientów instytucjonalnych w Banku Poczty S.A.
40. **Wyciąg z rachunku** – zestawienie transakcji i sald na rachunku Klienta za dany okres udostępniany w usłudze bankowości elektronicznej Poczty24.
41. **Zlecenie płatnicze** - oświadczenie płatnika lub odbiorcy skierowane do Banku, zawierające polecenie wykonania transakcji płatniczej.

Rozdział II – Udostępnienie i aktywacja usług bankowości elektronicznej Pocztowy24 i bankowości telefonicznej

§ 3

1. Bank udostępnia Klientowi usługę bankowości elektronicznej Pocztowy24, zgodnie z parametrami określonymi w pisemnych dyspozycjach Klienta, zaakceptowanych przez Bank.
2. W przypadku Klientów, którym udostępniono usługę bankowości elektronicznej Pocztowy24 przed datą wejścia w życie niniejszych Warunków, do czasu złożenia nowej dyspozycji, obowiązują parametry usługi określone w załącznikach do właściwych umów, na podstawie których udostępniono usługę.
3. W kwestiach uregulowanych i wyraźnie nieuregulowanych w Warunkach, Bank i Klient, na podstawie art. 16 oraz art. 33 ustawy o usługach płatniczych, wyłączają zastosowanie odpowiednich przepisów ustawy o usługach płatniczych w najszerszym dozwolonym przez nią zakresie. Jednocześnie, celem uniknięcia rozbieżności interpretacyjnych uznaje się, iż w sytuacji, gdy zapisy Warunków nie określają w sposób odmienny praw i obowiązków Banku i Klienta w porównaniu z zakresem praw i obowiązków określonych ustawowo, to odpowiednie przepisy Ustawy o usługach płatniczych nie znajdują zastosowania.
4. Bank na podstawie Warunków i Umowy zobowiązuje się do zapewnienia dostępu, za pośrednictwem bankowości elektronicznej Pocztowy24, do środków pieniężnych zgromadzonych na Rachunkach Klienta.
5. Klient na podstawie Warunków i Umowy:
 - 1) upoważnia Bank do obciążania Rachunków, określonych w pisemnych dyspozycjach Klienta dotyczących usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24, kwotami dokonanych transakcji płatniczych oraz należnymi Bankowi opłatami i prowizjami,
 - 2) jest zobowiązany do:
 - a) nieudostępniania osobom nieupoważnionym do korzystania z usługi bankowości elektronicznej: NIK, Kodów SMS, Certyfikatów, i haseł, o których mowa w § 2,
 - b) nieujawniania innych informacji o działaniu usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24, których ujawnienie może spowodować brak skuteczności mechanizmów zapewniających bezpieczeństwo zleczanych dyspozycji, z zachowaniem należytej staranności i zachowywania zasad bezpieczeństwa określonych w § 4–6,
 - c) zapoznania się z zasadami korzystania z usługi bankowości elektronicznej określonymi w Warunkach i instrukcjach szczegółowych dostępnych na Stronie internetowej Banku.
6. Zobowiązania określone w ust. 5 pkt 2) dotyczą również osób upoważnionych przez Klienta do korzystania z usługi bankowości elektronicznej.
7. Aktywacja przez Użytkownika usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej następuje w trakcie pierwszego logowania poprzez:
 - 1) podanie numeru NIK nadanego przez Bank,
 - 2) podanie hasła jednorazowego,
 - 3) ustaleniu własnego hasła, zgodnie z prezentowanymi na ekranie lub przez lektora wytycznymi,
 - 4) podanie kodu SMS (w przypadku Klientów, którzy wskazali w dyspozycji numer telefonu),
 - 5) wykorzystanie certyfikatu (w przypadku Klientów, którzy nie wskazali w dyspozycji numeru telefonu oraz dokonali przy pierwszym logowaniu generowania certyfikatu a następnie wykonali jego aktywację u pracownika Banku).
8. Bank dopuszcza następujące metody uwierzytelniania w usłudze bankowości elektronicznej Pocztowy24:
 - 1) uwierzytelnienie za pomocą kodu SMS,
 - 2) uwierzytelnienie za pomocą hasła,
 - 3) uwierzytelnienie za pomocą Certyfikatu,
 - 4) uwierzytelnienie za pomocą weryfikacji behawioralnej (o ile taka funkcjonalność została udostępniona przez Bank i Bank jest uprawniony do przetwarzania danych biometrycznych Użytkownika, zgodnie z art. 9 RODO),
 - 5) uwierzytelnienia za pomocą hasła i kodu SMS,
 - 6) uwierzytelnienie za pomocą hasła i weryfikacji behawioralnej (o ile taka funkcjonalność została udostępniona przez Bank i Bank jest uprawniony do przetwarzania danych biometrycznych Użytkownika, zgodnie z art. 9 RODO),
 - 7) inne metody uwierzytelnienia uzgodnione przez Bank z Użytkownikiem.
9. Zmiany sposobu uwierzytelnienia Użytkownik może dokonać:
 - 1) bezpośrednio w usłudze bankowości elektronicznej Pocztowy24,
 - 2) za pośrednictwem konsultanta na Infolinii Banku,
 - 3) bezpośrednio w placówkach Banku.

Warunkiem korzystania z metody uwierzytelniania, o której mowa w ust. 8 pkt 1) i 5) jest posiadanie w danych Użytkownika telefonu komórkowego zarejestrowanego w Polsce.

10. Użytkownik chcąc posługiwać się certyfikatem jako metodą uwierzytelnienia może aktywować go za pośrednictwem:
 - 1) Infolinii Banku,
 - 2) bankowości elektronicznej Poczty24 (posiadając inną aktywną metodę uwierzytelnienia, np. SMS),
 - 3) w placówce Banku.
11. Zarejestrowany telefon komórkowy powinien być używany wyłącznie przez Użytkownika, niedopuszczalne jest współdzielenie zarejestrowanego telefonu z innymi osobami.
12. W przypadkach określonych przepisami prawa Bank może odstąpić od obowiązku dokonania silnego uwierzytelnienia Użytkownika.

Rozdział III – Zasady bezpieczeństwa

§ 4

1. Użytkownik podczas korzystania z usługi bankowości elektronicznej Poczty24 i usługi bankowości telefonicznej jest zobowiązany do ścisłego przestrzegania postanowień dotyczących bezpieczeństwa zawartych w Warunkach oraz na Stronie internetowej Banku, a także stosowania się do wszelkich innych zasad i komunikatów prezentowanych we właściwej usłudze bankowości elektronicznej Poczty24 i usłudze bankowości telefonicznej.
2. Bank może wdrożyć dodatkowe mechanizmy zabezpieczające dla Użytkowników. O ich zastosowaniu Bank poinformuje na Stronie internetowej Banku.
3. Klient ma obowiązek niezwłocznego zgłoszenia Bankowi utraty lub ujawnienia osobom nieuprawnionym, informacji o działaniu usługi bankowości elektronicznej Poczty24, których utrata lub ujawnienie może spowodować obniżenie skuteczności mechanizmów zapewniających bezpieczeństwo zlecanych dyspozycji. Informacjami takimi są w szczególności: NIK, Kod SMS, telefon komórkowy wraz z kartą SIM wykorzystywany do uwierzytelnienia, Certyfikaty oraz Hasło.
4. Klient zobowiązany jest także do niezwłocznego zgłoszenia Bankowi nieuprawnionego wykorzystania lub dostępu do usługi bankowości elektronicznej Poczty24 lub usługi bankowości telefonicznej.
5. Zgłoszenia, o których mowa w ust. 3 i 4 w imieniu Klienta może dokonać:
 - 1) Administrator
 - 2) dowolna osoba wymieniona w Karcie Wzorów Podpisów do Rachunków, do których udostępniona jest usługa bankowości elektronicznej Poczty24.
6. Zgłoszenia, o których mowa w ust. 3 i 4 można dokonać osobiście w Oddziale/placówce Banku lub telefonicznie (godziny pracy Infolinii Banku dostępne są na Stronie internetowej Banku).
7. Osoba dokonująca zgłoszeń, o których mowa w ust. 3 i 4, powinna podać swoje dane personalne (imię, nazwisko, rodzaj i cechy dokumentu tożsamości) oraz udzielić pracownikowi Banku dokładnej informacji o zdarzeniu.

§ 5

Bank zaleca Użytkownikowi stosowanie następujących zasad bezpieczeństwa:

- 1) Certyfikaty należy przechowywać w taki sposób, aby uniemożliwić dostęp do niego osobom nieupoważnionym,
- 2) Przy uwierzytelnieniu w celu autoryzacji Użytkownik powinien korzystać z Certyfikatu zapisanego na bezpiecznym nośniku zewnętrznym Klienta, np. pen-drive,
- 3) nie należy nigdy udostępniać nikomu NIKu, hasła dostępu, telefonu komórkowego wraz z kartą SIM, wykorzystywanego do uwierzytelnienia w celu autoryzacji za pomocą Kodu SMS lub Certyfikatu.
- 4) Bank nigdy i w żadnych okolicznościach nie zażąda przesłania informacji, które stanowią elementy mechanizmów bezpieczeństwa pocztą elektroniczną, telefonicznie, SMS-owo, za pośrednictwem komunikatorów, mediów społecznościowych lub za pomocą formularzy udostępnianych na Stronie internetowej Banku. Każdą taką próbę należy zgłosić do Banku,
- 5) w przypadku ujawnienia lub podejrzenia ujawnienia hasła dostępowego do usługi bankowości elektronicznej Poczty24, Użytkownik powinien je niezwłocznie zmienić,
- 6) przed każdym zalogowaniem do usługi bankowości elektronicznej Poczty24 należy sprawdzić, czy połączenie jest szyfrowane i czy wykorzystywany jest ważny Certyfikat, a także czy został wystawiony on dla Banku,
- 7) nie należy zapisywać i przechowywać haseł dostępu wraz NIKiem,
- 8) komputery, na których korzysta się z usługi bankowości elektronicznej Poczty24, powinny być wyposażone w aktualizowane oprogramowanie antywirusowe oraz firewall,
- 9) telefon komórkowy oraz karta SIM, używane do korzystania z usługi bankowości elektronicznej Poczty24, powinny być zabezpieczone blokadą,

- 10) nie należy korzystać z usługi bankowości elektronicznej Poczty24 z miejsc publicznego dostępu do sieci internetowej (kawiarenek, pubów internetowych, itp.) oraz komputerów, na których może być zainstalowane złośliwe oprogramowanie,
- 11) należy zmieniać hasło dostępu przynajmniej raz na trzy miesiące,
- 12) nowe hasło do bankowości elektronicznej Poczty24 oraz hasło do bankowości telefonicznej powinno być trudne do odgadnięcia,
- 13) hasło do bankowości elektronicznej Poczty24 powinno składać się z kombinacji wielkich i małych liter oraz cyfr, a także mieć długość przynajmniej 8 znaków,
- 14) jeżeli istnieją wątpliwości dotyczące bezpieczeństwa korzystania z usługi bankowości elektronicznej Poczty24 lub bankowości telefonicznej, przed dokonaniem dyspozycji zawsze należy skontaktować się z Bankiem,
- 15) podczas podpisywania zleceń należy korzystać z Kodów SMS wysyłanych na numer telefonu komórkowego, który został wskazany w Banku lub zabezpieczonych Certyfikatów.

§ 6

Bank ponosi odpowiedzialność wobec Użytkownika za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej, realizowanej za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej Poczty24 na zasadach określonych w Regulaminie.

Rozdział IV – Blokowanie i odblokowanie usługi

§ 7

1. Bank może zablokować dostęp do usługi bankowości elektronicznej Poczty24, w przypadku:
 - 1) naruszenia przez Klienta postanowień Umowy i niniejszych Warunków w zakresie dotyczącym obowiązków Klienta i osób działających w jego imieniu, związanych z przestrzeganiem zasad bezpiecznego korzystania z usługi bankowości elektronicznej Poczty24,
 - 2) podejrzenia nieuprawnionego użycia usługi bankowości elektronicznej Poczty24,
 - 3) awarii lub usterki systemów informatycznych Banku lub stwierdzenia przez Bank zagrożenia bezpieczeństwa tych systemów lub informacji przetwarzanych w Banku,
 - 4) na wniosek Klienta, złożony w placówce/oddziale Banku lub za pośrednictwem usługi bankowości telefonicznej jeśli Umowa obejmuje taką usługę, o ile nie została ona zablokowana, a wniosek dotyczy zablokowania usługi bankowości elektronicznej Poczty24.
2. Bank informuje niezwłocznie Klienta o zablokowaniu dostępu do bankowości elektronicznej Poczty24 poprzez jeden z podanych poniżej sposobów: stosowny komunikat na stronie/ekranie logowania do bankowości elektronicznej Poczty24, drogą telefoniczną lub pisemną. Nie dotyczy to przypadków, gdy przekazanie informacji o zablokowaniu dostępu do Aplikacji jest nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione na mocy odrębnych przepisów.
3. Przekroczenie przez Użytkownika dopuszczalnej liczby błędnych prób logowania w usłudze bankowości elektronicznej Poczty24 lub usłudze bankowości telefonicznej, powoduje zablokowanie kanału, w którym nastąpiło błędne logowanie. O liczbie dopuszczalnych błędnych prób uwierzytelnienia Bank informuje na stronie internetowej (www.poczty24.pl) w zakładce „Bankowość elektroniczna”. Przed nałożeniem blokady, Użytkownik zostanie o tym poinformowany.
4. Licznik błędnych prób logowania Użytkownika jest kasowany po poprawnym zalogowaniu się przez Użytkownika.
5. Informację o zablokowaniu Użytkownikowi dostępu do usługi bankowości elektronicznej Poczty24 Bank przekazuje w jeden z następujących sposobów:
 - 1) komunikatem na ekranie logowania,
 - 2) poprzez wysłanie wiadomości SMS na numer telefonu komórkowego,
 - 3) za pośrednictwem Infolinii.
6. Informację o zablokowaniu Użytkownikowi dostępu do usługi bankowości telefonicznej Bank przekazuje przy próbie logowania do bankowości telefonicznej.
7. Odblokowanie dostępu do usługi bankowości elektronicznej Poczty24, z wyjątkiem zdjęcia blokady dokonanej z powodów określonych w ust. 1 pkt 3), jest realizowane przez Bank za pośrednictwem konsultanta Infolinii Banku bądź na pisemny wniosek Klienta, złożony po ustaniu przyczyny, która była powodem jego zablokowania.
8. Odblokowanie dostępu do bankowości telefonicznej jest jednoznaczne z nadaniem nowego hasła dostępu do bankowości telefonicznej.

9. Odblokowanie dostępu do Rachunków, zablokowanych zgodnie z ust. 1, jest usługą dodatkową, za którą Bank pobiera opłaty określone w Taryfie, w części dotyczącej usługi bankowości elektronicznej.

Rozdział V – Zasady korzystania z usługi bankowości elektronicznej Poczty24

§ 8

1. Bank wymaga uwierzytelnienia, w tym silnego uwierzytelnienia Użytkownika podczas logowania do usługi bankowości elektronicznej Poczty24 lub usługi bankowości telefonicznej, o ile Umowa Klienta obejmuje taką usługę.
2. Weryfikacja tożsamości Użytkownika następuje poprzez prawidłowe podanie przez Użytkownika NIKa oraz indywidualnych danych uwierzytelniających. Strony mogą ustalić inne sposoby weryfikacji tożsamości Użytkownika, zgodne z metodami uwierzytelniania określonymi w § 3 ust. 8.

§ 9

1. Oświadczenia oraz dyspozycje dotyczące korzystania z usług i bankowości elektronicznej Poczty24, Klient może składać:
 - 1) pisemnie na adres Banku
 - 2) osobiście w Oddziale/placówce Banku z zastrzeżeniem, iż oświadczenia i dyspozycje mogą być składane w Oddziale/placówce Banku w godzinach otwarcia Oddziału/placówki.
2. Usługa bankowości elektronicznej Poczty24 umożliwia składanie – w formie elektronicznej oświadczeń woli związanych z dokonywaniem czynności bankowych, zgodnie z art. 7 Prawa Bankowego Oświadczenia składane w formie elektronicznej, wywołują skutki prawne tożsame ze skutkami właściwymi dla formy pisemnej z chwilą prawidłowego wprowadzenia treści oświadczenia w usługę bankowości elektronicznej Poczty24.
3. Aktualna lista dyspozycji obsługiwanych w ramach bankowości elektronicznej Poczty24 oraz tryb realizacji usług płatniczych określa Komunikat dostępny na Stronie Internetowej Banku.

§ 10

1. Do zlecenia Bankowi wykonywania dyspozycji za pomocą usługi bankowości elektronicznej Poczty24, są upoważnione wyłącznie osoby fizyczne, którym udostępniona jest usługa bankowości elektronicznej Poczty24 zgodnie z § 3 niniejszych Warunków.
2. Zgody na realizację transakcji płatniczej, Użytkownik może również udzielić za pośrednictwem odbiorcy, dostawcy odbiorcy lub uprawnionego dostawcy trzeciego.
3. Użytkownik może odwołać zlecenie płatnicze do momentu jego otrzymania przez Bank.
4. W przypadku zlecenia płatniczego zainicjowanego przez uprawnionego dostawcę trzeciego lub przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, Użytkownik może odwołać zlecenie płatnicze do momentu udzielenia temu dostawcy trzeciemu zgody na zainicjowanie transakcji płatniczej (albo do momentu udzielenia odbiorcy zgody na wykonanie transakcji).
5. W przypadku zlecenia płatniczego z przyszłą datą realizacji – zlecenie może zostać odwołane nie później, niż do końca dnia roboczego poprzedzającego uzgodniony dzień realizacji.
6. Po upływie terminów określonych w ust. 3-5 Użytkownik może odwołać zlecenie płatnicze wyłącznie, jeżeli uzgodni to między sobą Użytkownik i odpowiednio Bank lub dostawca trzeci. W przypadku zlecenia płatniczego zainicjowanego przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem wymagana jest dodatkowo zgoda tego odbiorcy.

§ 11

Zlecone przez Użytkownika transakcje płatnicze zostaną wykonane przez Bank po poprawnym przeprowadzeniu procedury uwierzytelnienia lub silnego uwierzytelnienia w celu ich autoryzacji, jeśli będzie to wymagane przez obowiązujące przepisy prawa.

§ 12

1. Usługa bankowości elektronicznej Poczty24 umożliwia składanie dyspozycji w trybie 24h na dobę, przez siedem dni w tygodniu.

2. W celu przekazania do Banku zlecenia płatniczego Użytkownik zobowiązany jest do przygotowania go zgodnie z obowiązującymi zasadami, instrukcją obsługi i videoprzewodnikami dostępnymi na Stronie internetowej Banku.

§ 13

1. Bank realizuje wyłącznie transakcje płatnicze (z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej), które są poprawne pod względem formalnym i zostały uwierzytelnione).
2. Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki błędnie złożonych przez Użytkownika dyspozycji.
3. Dyspozycje złożone przez Użytkownika są realizowane w terminach określonych w Regulaminie.

§ 14

1. Za wykonanie czynności związanych ze świadczeniem przez Bank usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 Bank pobiera opłaty i prowizje określone w części Taryfy dotyczącej usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24.
2. Bank dopuszcza możliwość zmiany wysokości opłat i prowizji określonych w części Taryfy dotyczącej usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24.
3. Zmiana Taryfy następuje poprzez zamieszczenie zawiadomienia o zmianie w Komunikacie na Stronie internetowej Banku. O zmianie tej Bank informuje Klienta również w Oddziałach/placówkach Banku oraz w korespondencji kierowanej do Klienta w formie przewidzianej dla wyciągów lub w wiadomości elektronicznej.
4. Jeżeli Klient nie akceptuje wprowadzanej zmiany Taryfy ma prawo złożyć wypowiedzenie Umowy (z zachowaniem terminu wypowiedzenia) z jednoczesnym wyraźnym wskazaniem przyczyny wypowiedzenia, tj. określeniem zmiany Taryfy, która była przyczyną ww. decyzji. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy, o którym mowa w zdaniu pierwszym, musi zostać złożone w terminie 10 dni od zamieszczenia na Stronie internetowej Banku informacji o zmianie Taryfy będącej przyczyną wypowiedzenia.
5. W sytuacji, o której mowa w ust. 4 Bank nie pobiera od Klienta opłat i prowizji, które zostały wprowadzone do Taryfy, a których wprowadzenie było przyczyną wypowiedzenia Umowy.
6. Aktualnie obowiązująca Taryfa jest udostępniana Klientowi w Oddziałach/placówkach Banku oraz na Stronie internetowej Banku.
7. Klient jest zobowiązany do zapewnienia środków na Rachunku na realizację transakcji płatniczej oraz należnych Bankowi opłat i prowizji, najpóźniej w dniu realizacji transakcji płatniczej.
8. Bank obciąża wskazany w Umowie rachunek Klienta określonymi w Taryfie opłatami i prowizjami z tytułu realizacji transakcji płatniczej złożonej przez Klienta, w dniu jej wykonania.
9. Bank obciąża wskazany w Umowie rachunek Klienta określonymi w Taryfie opłatami i prowizjami z tytułu realizacji Usług dodatkowych złożonych przez Klienta, niezwłocznie po wykonaniu Usługi dodatkowej.

§ 15

1. Dostęp do serwisu internetowego możliwy jest poprzez udostępniony na stronie internetowej Banku link <https://biznes.pocztowy.pl>
2. Do prawidłowego działania serwisu internetowego niezbędne jest korzystanie przez Użytkownika z aktualnej wersji oprogramowania w przeglądarce internetowej.
3. Lista przeglądarek internetowych z wykorzystaniem których powinna następować obsługa serwisu internetowego, dostępna jest na stronie internetowej Banku.
4. Bank informuje, że przy świadczeniu usług w ramach usługi bankowości elektronicznej korzysta z funkcjonalności plików cookies.
5. Pliki cookies, to pliki tekstowe zapisywane automatycznie przez przeglądarkę internetową Użytkownika, podczas korzystania z usługi bankowości elektronicznej. Pliki te w żaden sposób nie wpływają na zmiany konfiguracyjne i oprogramowanie urządzenia, z którego Użytkownik korzysta.
6. Użytkownik, poprzez odpowiednie ustawienie oprogramowania z którego korzysta przy obsłudze usługi bankowości elektronicznej, wyraża zgodę na stosowanie przez Bank funkcjonalności, o której mowa w ust. 4.
7. Użytkownik może wyrazić sprzeciw co do faktu korzystania przez Bank z funkcjonalności plików cookies i zrezygnować z ich akceptacji w każdej chwili, poprzez zmianę ustawień przeglądarki internetowej, z zastrzeżeniem postanowień ust. 5.
8. Brak akceptacji plików cookies w ustawieniach przeglądarki, z której Użytkownik korzysta przy obsłudze usługi bankowości elektronicznej, może uniemożliwić poprawne korzystanie z usługi bankowości elektronicznej.
9. W ramach usługi bankowości elektronicznej, Bank korzysta z tzw. plików sesyjnych (session cookies), które umożliwiają Użytkownikowi korzystanie z usługi serwisu internetowego.
10. Pliki, o których mowa w ust. 9, przechowywane są na urządzeniu Użytkownika do czasu wylogowania się z usługi bankowości elektronicznej, opuszczenia strony internetowej lub wyłączenia przeglądarki internetowej.

Rozdział VI – Zmiany i zakończenie świadczenia usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24

§ 16

Bank ma prawo do dokonywania zmian technicznych w usłudze bankowości elektronicznej Pocztowy24 w zakresie, w jakim zmiany te nie będą powodowały konieczności zmiany postanowień Umowy lub Warunków.

§ 17

1. Klient w pisemnej dyspozycji dotyczącej usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 wyznacza:
 - 1) osoby, które będą pełniły funkcję Administratora,
 - 2) osoby, które będą Użytkownikami.
2. Podczas obowiązywania Umowy Klient może w dowolnym czasie, z zachowaniem formy pisemnej, dokonać zmiany wyznaczonych osób, o których mowa w ust. 1.

§ 18

1. Klient może w dowolnym czasie, z zachowaniem formy pisemnej, zrezygnować z usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24. Rezygnacja z usługi nie oznacza rozwiązania Umowy.
2. Bank realizuje dyspozycję rezygnacji z usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 w terminie wskazanym przez Klienta, ale nie krótszym niż 3 dni robocze, licząc od dnia przyjęcia dyspozycji.
3. Bank ma prawo do zakończenia świadczenia usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 w przypadkach:
 - 1) wypowiedzenia lub rozwiązania Umowy,
 - 2) zwiększenia ryzyka utraty przez Klienta zdolności kredytowej w przypadku posiadania zobowiązania kredytowego wobec Banku,
 - 3) zaległości w uiszczaniu opłat lub prowizji z tytułu korzystania z usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24,
 - 4) naruszania przez Klienta lub Użytkowników przepisów powszechnie obowiązującego prawa, postanowień Umowy oraz Warunków.
4. W przypadku zawarcia Umowy na czas określony, istnieje możliwość przedłużenia czasu świadczenia usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24, pod warunkiem pisemnego zawarcia aneksu do Umowy przedłużającego czas obowiązywania Umowy.

Rozdział VII – Postanowienia końcowe

§ 19

1. Reklamacje związane z korzystaniem z usług i produktów dostępnych za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 i usługi bankowości telefonicznej, Użytkownik składa na zasadach określonych w Regulaminie.
2. O wyniku postępowania reklamacyjnego Bank informuje pisemnie lub w inny uzgodniony z Użytkownikiem sposób.

§ 20

1. W ramach usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 Klient może mieć dostęp do produktów i usług, z których korzysta na podstawie odrębnych umów.
2. Bank może dokonać zmiany postanowień Warunków.
3. Zmiana Warunków nie wymaga sporządzenia aneksu do Umowy.
4. Zmienione Warunki są udostępniane w sposób umożliwiający Klientowi zapoznanie się z ich treścią i są dostępne na Stronie internetowej Banku.
5. Zmienione Warunki obowiązują po upływie 40 dni od dnia udostępnienia ich zgodnie z ust. 4 powyżej.
6. Postanowienia niniejszych Warunków nie obowiązują w zakresie w jakim Bank oraz Klient w sposób odmienny ustalili wzajemny zakres praw i obowiązków. Wskazane powyżej ustalenia zawarte są każdorazowo w treści Umowy i są wynikiem uzgodnień prowadzonych między Bankiem i Klientem przed zawarciem Umowy.
7. Spory mogące wyniknąć z realizacji Umowy rozpatrywać będzie sąd właściwy dla siedziby Banku.

8. Klientowi przysługuje prawo do wniesienia skargi na działanie Banku, jeżeli działanie to narusza przepisy powszechnie obowiązującego prawa. Skarga może być wniesiona na warunkach określonych w art. 15 Ustawy o usługach płatniczych.