

KOMUNIKAT

dotyczący terminów i trybu realizacji usług płatniczych, minimalnych kwot lokat i dopłat do lokat, wpłatomatów oraz zasad zgłaszania wypłat gotówki z rachunków powyżej określonej kwoty oraz trybu przenoszenia rachunków

(o którym mowa w obowiązującym Regulaminie otwierania i prowadzenia rachunków dla osób fizycznych w Banku Pocztowym S.A.)

1 CZERWCA 2020 r.

Terminy pisane w Komunikacie wielką literą mają znaczenie określone w Regulaminie otwierania i prowadzenia rachunków dla osób fizycznych w Banku Pocztowym S.A.

RACHUNKI W OFERCIE BANKU

Bank Pocztowy S.A. posiada w ofercie następujące rachunki dla osób fizycznych:

1. oszczędnościowo-rozliczeniowe:

1) Konto w Porządku w wariantach cenowych:

- a) Konto w Porządku Start,
- b) Konto w Porządku,
- c) Konto w Porządku Plus,

2) Poczty Rachunek Podstawowy.

2. oszczędnościowe:

- a) Poczty Konto 500+/ Konto Oszczędnościowe 500+,
- b) Poczty Konto Oszczędnościowe/ Konto Oszczędnościowe.

RACHUNKI WYCOFANE Z OFERTY BANKU

Rachunki wycofane z oferty Banku (będące w obsłudze):

- 1) Bliskie Konto Poczty od 1 czerwca 2020 roku Bank nie otwiera nowych rachunków,
- 2) Poczty Konto Bez Ograniczeń od 1 czerwca 2020 roku Bank nie otwiera nowych rachunków,
- 3) Poczty Konto Aktywny Nestor od 1 czerwca 2020 roku Bank nie otwiera nowych rachunków,
- 4) Poczty Konto Standard od 15 września 2014 roku Bank nie otwiera nowych rachunków,
- 5) Poczty Konto Nestor od dnia 1 kwietnia 2015 roku Bank nie otwiera nowych rachunków,
- 6) Nowe Konto Oszczędnościowe od dnia 1 kwietnia 2015 roku Bank nie otwiera nowych rachunków,
- 7) Poczty Konto Zawsze Darmowe od dnia 1 lutego 2017 roku Bank nie otwiera nowych rachunków.

SESJE ELIXIR W BANKU POCZTOWYM S.A.

	Sesje przychodzące	Sesje wychodzące
I sesja	po godzinie 11.00	do godziny 8.00
II sesja	po godzinie 15.00	do godziny 12.00
III sesja	po godzinie 17.30	do godziny 14.30

WPŁATOMATY

- 1. Wpłat gotówki z wykorzystaniem karty płatniczej wydanej do rachunku można dokonywać we wszystkich wpłatomatach sieci Euronet.
- 2. Wykaz wpłatomatów dostępny jest na stronie Euronet Polska Sp. z o.o.: <http://www.euronetpolska.pl/>

ZASADY OTWIERANIA I PROWADZENIA RACHUNKÓW PŁATNICZYCH

- 1. Bank otwiera rachunki płatnicze (oszczędnościowe i oszczędnościowo – rozliczeniowe) bezpośrednio w placówkach Banku oraz placówkach Poczty Polskiej S.A. na podstawie Umowy zawartej w formie pisemnej. Umowa może zostać zawarta w formie równoważnej formie pisemnej.
- 2. Zawarcie Umowy może nastąpić w miejscu zamieszkania lub pobytu Posiadacza za pośrednictwem upoważnionych pracowników Banku.
- 3. W celu zawarcia Umowy Klient przedstawia dokument tożsamości.
- 4. Rachunek płatniczy ROR może założyć Pełnomocnik w imieniu i na rzecz osoby, która będzie Posiadaczem tego rachunku. W takiej sytuacji osoba będąca Pełnomocnikiem powinna przedstawić:
 - 1) pełnomocnictwo w formie aktu notarialnego do tej czynności lub,
 - 2) pełnomocnictwo z podpisem notarialnie poświadczonym uprawniające do takiej czynności w imieniu i na rzecz osoby, dla której ma zostać otwarty rachunek.
- 5. W odpowiednim czasie przed zawarciem Umowy, Bank dostarcza osobie wnioskującej o zawarcie Umowy, projekt Umowy wraz z Regulaminem, Warunkami i Taryfą opłat i prowizji oraz Dokumentem dotyczącym opłat.
- 6. Od dnia 1 lipca 2016 roku Bank nie udostępnia możliwości założenia rachunku na podstawie polecenia przelewu przychodzącego.
- 7. Od dnia 1 sierpnia 2018 r. Bank posiada w swojej ofercie Poczty Rachunek Podstawowy, prowadzony w złotych, który spełnia wymogi podstawowego rachunku płatniczego, przeznaczonego dla Konsumentów, dla których Bank, ani żaden inny dostawca usług płatniczych, z wyłączeniem Krajowej Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo-Kredytowej, w ramach działalności wykonywanej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej nie prowadzi innego rachunku płatniczego w walucie polskiej:
 - 1) wniosek o zawarcie umowy Poczty Rachunku Podstawowego dostępny jest w postaci papierowej w placówkach Banku i placówkach Poczty Polskiej S.A., wzór wniosku dostępny jest także na stronie internetowej www.pocztowy.pl,
 - 2) wniosek może zostać złożony w formie elektronicznej na stronie www.pocztowy.pl lub w formie papierowej,
 - 3) Konsument może również ustnie żądać zawarcia umowy rachunku podstawowego w placówkach Banku i placówkach Poczty Polskiej S.A., bez składania pisemnego wniosku,
 - 4) otwarcie Poczty Rachunku Podstawowego nie jest uzależnione od zawarcia przez konsumenta innej umowy o świadczenie usług dodatkowych ani od zadeklarowania określonej kwoty wpływu środków pieniężnych na ten rachunek płatniczy,

- 6) Poczty Rachunek Podstawowy umożliwia wyłącznie:
 - a) dokonywanie wpłat środków pieniężnych,
 - b) dokonywanie wypłat gotówki na terytorium któregośkolwiek państwa członkowskiego, w bankomacie lub placówce Banku, w tym przy użyciu terminala płatniczego, jeżeli przewiduje to Umowa,
 - c) wykonywanie na terytorium państw członkowskich transakcji płatniczych, w tym transferu środków pieniężnych przez wykonywanie poleceń przelewów, zleceń stałych i poleceń zapłaty, również jednorazowych, przy użyciu karty płatniczej lub innego podobnego instrumentu płatniczego. W przypadku transakcji wykonywanych przy użyciu karty płatniczej, podstawowy rachunek płatniczy zapewnia także możliwość dokonywania transakcji płatniczych bez fizycznego wykorzystania karty oraz możliwość rozliczania przez Bank transakcji płatniczych wykonywanych przy użyciu karty płatniczej, powodujących przekroczenie stanu wolnych środków pieniężnych na rachunku.
- 7) W ramach umowy o prowadzenie podstawowego rachunku płatniczego, o kartę płatniczą oraz o świadczenie usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej dla osób fizycznych brak jest możliwości:
 - a) skorzystania z limitu kredytowego w rachunku,
 - b) skorzystania z konta oszczędnościowego,
 - c) dokonywania transakcji płatniczych przy użyciu karty płatniczej poza terenem Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

ZASADY REALIZACJI POLECENIA PRZELEWÓW SEPA

1. Bank realizuje polecenia przelewów SEPA do beneficjentów posiadających rachunki bankowe w bankach, które są uczestnikami Systemu Polecenia Przelewu SEPA (banki z krajów Unii Europejskiej, Islandii, Lichtensteinu, Norwegii i Szwajcarii) i przyjmuje polecenia przelewów SEPA na rzecz swoich klientów.
2. Bank udostępnia formularz do składania przelewu SEPA w formie pisemnej w placówkach Banku lub w formie elektronicznej w usłudze bankowości elektronicznej. Zleceniodawca zobowiązany jest prawidłowo, dokładnie i czytelnie wypełnić wszystkie wymagane pola dyspozycji przelewu SEPA.
3. Dyspozycje przelewu SEPA przyjęte przez Bank w usłudze bankowości elektronicznej Poczty24 w dni robocze w godzinach 7:00 - 17:00 są realizowane w tym samym dniu roboczym, zlecenia przyjęte po godz. 17:00 są realizowane w następnym dniu roboczym.
4. Dyspozycje przelewu SEPA przyjęte przez Bank w usłudze bankowości elektronicznej (serwisie internetowym i aplikacji mobilnej) w dni robocze w godzinach 7:00 - 13:00 są realizowane w tym samym dniu roboczym, zlecenia przyjęte po godz. 13:00 są realizowane w następnym dniu roboczym.
5. Dyspozycje przelewu SEPA przyjęte przez Bank w placówkach Banku w dni robocze w godzinach 7:00 - 17:00 są realizowane w tym samym dniu roboczym, zlecenia przyjęte po godz. 17:00 są realizowane w następnym dniu roboczym.

TERMINY REALIZACJI WYPŁAT GOTÓWKI Z RACHUNKU W PLACÓWCE POCZTY POLSKIEJ S.A.

1. Posiadacz rachunku może dokonać wypłaty gotówki z rachunku w placówce Poczty Polskiej S.A. w godzinach otwarcia tej placówki.
2. Dni oraz godziny, w których placówka Poczty Polskiej S.A. świadczy usługi wypłaty gotówki z rachunku, udostępnione są bezpośrednio w tej placówce Poczty Polskiej S.A. oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej <http://www.poczta-polska.pl/>.

ZASADY REALIZACJI ZLECENIA WYPŁATY

1. Zlecenie wypłaty może zostać złożone:
 - 1) w placówkach Poczty Polskiej S.A.,
 - 2) w placówkach Banku,
 - 3) za pośrednictwem Infolinii Banku.
2. Środki na realizację zlecenia wypłaty muszą zostać zapewnione na rachunku na przynajmniej jeden dzień roboczy przed wskazanym terminem realizacji.
3. Dostarczenie środków pieniężnych z tytułu realizacji dyspozycji zlecenia wypłaty przez listonosza następuje w terminie wskazanym w zleceniu wypłaty, jednak nie wcześniej niż następnego dnia roboczego po terminie wskazanym w zleceniu
4. Zlecenie wypłaty złożone w placówce Poczty Polskiej S.A. lub w Banku:
 - 1) w dni robocze najpóźniej **do godziny 21:00** – w przypadku placówek otwartych do godziny 21:00. Zlecenie takie uznaje się za otrzymane przez Bank w momencie, w którym zostało złożone w placówce Banku lub placówce Poczty Polskiej S.A.,
 - 2) w dni robocze **po godzinie 21:00** – w przypadku placówek otwartych całodobowo. Zlecenie takie uznaje się za otrzymane przez Bank pierwszego dnia roboczego następującego po tym dniu.

Zlecenie wypłaty złożone w placówce pocztowej lub w placówce Banku, w dniu nie będącym dla Banku dniem roboczym, uznaje się za otrzymane pierwszego dnia roboczego następującego po tym dniu.
5. W przypadku przekazania zlecenia wypłaty korespondencyjnie uznaje się, że Bank otrzymał zlecenie z dniem wpływu zlecenia do Banku.
6. W przypadku nieobecności adresata pod wskazanym w zleceniu wypłaty adresem, listonosz pozostawia awizo z informacją, że środki mogą zostać wypłacone w UP w terminie 10 dni kalendarzowych od daty wskazanej w zleceniu wypłaty. Po tym terminie środki zostają zwrócone na rachunek klienta.

ZASADY REALIZACJI PRZEKAZU POCZTOWEGO Z RACHUNKU

1. Maksymalna kwota przekazu pocztowego równa jest granicznej wartości przekazu pocztowego i określona jest przez przepisy prawa i wynosi:
 - 1) równowartość kwoty stanowiącej 120% przeciętnego wynagrodzenia miesięcznego w gospodarce narodowej za rok poprzedzający rok, w którym nastąpiło nadanie przesyłki lub przekazu pocztowego, ogłoszonego w drodze obwieszczenia, przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” i zaokrąglonej w górę do pełnych setek PLN;
 - 2) wg stanu na dzień wydania niniejszego Komunikatu graniczna wartość przekazu pocztowego przyjmowanego przez listonosza wynosi 5600 zł.
2. Przekaz pocztowy z rachunku złożony w placówce Poczty Polskiej S.A. lub Banku z uwzględnieniem godzin pracy placówek:
 - 1) w dni robocze najpóźniej **do godziny 21:00** – w przypadku placówek otwartych do godziny 21:00. Zlecenie takie uznaje się za otrzymane przez Bank w momencie, w którym zostało złożone w placówce Banku lub placówce Poczty Polskiej S.A.,
 - 2) w dni robocze **po godzinie 21:00** – w przypadku placówek otwartych całodobowo. Zlecenie takie uznaje się za otrzymane przez Bank pierwszego dnia roboczego następującego po tym dniu.

ZASADY REALIZACJI POLECENIA PRZELEWU NATYCHMIASTOWEGO Z WYKORZYSTANIEM SYSTEMU PŁATNOŚCI BLUECASH ORAZ EXPRESS ELIXIR

1. Polecenie przelewu natychmiastowego może zostać zrealizowane wyłącznie:
 - 1) za pośrednictwem usługi bankowości telefonicznej w opcji obsługi przez konsultanta,
 - 2) z wykorzystaniem usługi bankowości elektronicznej.
2. Maksymalna i minimalna kwota polecenia przelewu natychmiastowego:
 - 1) minimalna kwota: 1 zł, maksymalna kwota: 20 000 zł,
 - 2) polecenie przelewu natychmiastowego może być ograniczone dodatkowym limitem kwotowym wynikającym z konieczności zachowania zasad bezpieczeństwa w Banku. Informacja o takim ograniczeniu udzielana jest bezpośrednio przed realizacją polecenia przelewu natychmiastowego.
3. Godziny dostępności polecenia przelewu natychmiastowego (w zakresie poleceń przelewów wychodzących i przychodzących):
 - 1) dni robocze: od godziny 6:00 do godziny 21:30,
 - 2) sobota: od godziny 6:00 do 20:30,
 - 3) dni ustawowo wolne od pracy (niedziela oraz dni świąteczne): usługa niedostępna.

Dodatkowym ograniczeniem dostępności polecenia przelewu natychmiastowego w zależności od sposobu jego złożenia są godziny otwarcia placówek lub dostępność usługi bankowości elektronicznej oraz usługi bankowości telefonicznej.

KWOTA WYPŁATY Z RACHUNKU WYMAGAJĄCA WCZEŚNIEJSZEGO ZGŁOSZENIA WYPŁATY

1. Wprowadza się konieczność wcześniejszego zgłaszania wypłaty gotówki z rachunku w placówce Banku kwoty w wysokości 20 000 zł i więcej (odpowiednio równowartość w walutach obcych).
2. Zgłoszenie powinno nastąpić co najmniej:
 - a) na 2 dni robocze do godziny 12.00 przed planowanym terminem wypłaty gotówki w przypadku wypłat w PLN,
 - b) na 3 dni robocze do godziny 12.00 przed planowanym terminem wypłaty gotówki w przypadku wypłat gotówki w walutach obcych.

MINIMALNE I MAKSYMALNE KWOTY ZLECENIA PŁATNICZEGO W TYM POLECENIE ZAPŁATY

Polecenie zapłaty

1. Maksymalna kwota pojedynczego polecenia zapłaty nie może przekraczać równowartości, przeliczonej na złote według kursu średniego ogłaszanego przez Narodowy Bank Polski w ostatnim dniu kwartału poprzedzającego kwartał, w którym dokonywane jest rozliczenie pieniężne:
 - 1) 1000 euro – w przypadku gdy dłużnikiem jest osoba fizyczna niewykonywająca działalności gospodarczej,
 - 2) 50 000 euro – w przypadku pozostałych dłużników.
2. Posiadacz rachunku może żądać zwrotu kwoty zrealizowanego polecenia zapłaty w ciągu 8 tygodni (56 dni kalendarzowych) od daty pobrania środków pieniężnych.
3. Bank Poczty S.A nie udostępnia możliwości ustanowienia blokady rachunku do obciążeń w formie Polecenia zapłaty o charakterze ogólnym mającym zastosowanie do wszystkich odbiorców lub blokady o charakterze szczególnym wskazującym na konkretnych odbiorców.

Polecenie przelewu realizowane za pośrednictwem usługi bankowości telefonicznej.

Ograniczenie do kwoty 10 000 zł w zakresie realizacji poleceń przelewów wychodzących na niezdefiniowanego kontrahenta, realizowane za pośrednictwem Infolinii Banku, nie ma zastosowania w przypadku polecenia przelewu wewnętrznego.

Polecenie przelewu lub zlecenie stałe realizowane za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej

	Wartość kwotowa domyślna
Limit jednorazowy w serwisie internetowym (EnveloBank Online)	5.000,00 zł
Limit dzienny w serwisie internetowym (EnveloBank Online)	20.000,00 zł
Limit jednorazowy w aplikacji mobilnej	1.000,00 zł
Limit dzienny w aplikacji mobilnej	2.000,00 zł
Limit jednorazowy dla transakcji autoryzowanych odciskiem palca w aplikacji mobilnej	1 000,00 zł

Na wniosek Posiadacza Bank może indywidualnie zmienić limit kwotowy, z wyjątkiem limitu transakcji autoryzowanych odciskiem palca. Wniosek o zmianę limitu może zostać złożony za pośrednictwem Contact Centre.

ZASADY REALIZACJI POLECENIA PRZELEWU SORBNET2

1. Polecenie przelewu może zostać zrealizowane we wszystkich placówkach Banku, za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej.
2. Polecenie przelewu Sorbnet 2 złożone do godz. 15.00 uznaje się za otrzymane przez Bank w tym samym dniu roboczym, zaś po tej godzinie jako polecenie przelewu otrzymane w kolejnym dniu roboczym.

TRYB REALIZACJI ZLECEŃ PŁATNICZYCH SKŁADANYCH PRZEZ USŁUGĘ BANKOWOŚCI ELEKTRONICZNEJ

Moment otrzymania zlecenia płatniczego (nie dotyczy zleceń wypłaty, przekazów pocztowych, przelewów natychmiastowych, Sorbnet2 oraz przelewów SEPA)

Zlecenia płatnicze złożone do godziny 22:00 uznawane są za otrzymane przez Bank w tym samym dniu. Obciążenie rachunku klienta następuje tego samego dnia.

Zlecenia płatnicze **na rachunki prowadzone w Banku** (wewnętrzne)

Dni robocze	Soboty oraz dni wolne od pracy
<ol style="list-style-type: none">1. Przyjęte do godziny 22.00 – realizowane są w tym samym dniu.2. Przyjęte po godzinie, o której mowa w pkt. 1 realizowane są w najbliższym dniu roboczym.	<ol style="list-style-type: none">1. Przyjęte w soboty do godziny 16.00 realizowane są w tym samym dniu.2. Przyjęte w soboty po godzinie 16.00 realizowane są w najbliższym dniu roboczym.3. Przyjęte w niedziele i święta realizowane są w najbliższym dniu roboczym.

Zlecenia płatnicze **na rachunki prowadzone w innych bankach** (zewnątrzne)

Dni robocze	Soboty oraz dni wolne od pracy
<ol style="list-style-type: none">1. Przyjęte do godziny 8.00 realizowane są w tym samym dniu i wysyłane są przez Bank na I sesję rozliczeniową.2. Przyjęte po godzinie 8.00 do 12.00 realizowane są w tym samym dniu i wysyłane są przez Bank na II sesję rozliczeniową.3. Przyjęte po godzinie 12.00 do 14.30 realizowane są w tym samym dniu i wysyłane są przez Bank na III sesję rozliczeniową.4. Przyjęte do realizacji po godzinie 14.30 realizowane są i wysyłane przez Bank na I sesję rozliczeniową w najbliższym dniu roboczym.	<p>Złożone w soboty, niedziele i święta realizowane są i wysyłane przez Bank na I sesję rozliczeniową w najbliższym dniu roboczym.</p> <p>W przypadku złożenia zlecenia płatniczego do realizacji w dniu nie będącym dniem roboczym, Bank dokonuje blokady środków, w wysokości złożonego zlecenia, do momentu jego realizacji. Klient ma prawo odwołać zlecenie przed jego realizacją, co spowoduje zdjęcie blokady.</p>

1. W ramach usługi bankowości elektronicznej Bank udostępnia:
 - 1) serwisy internetowe o następujących nazwach handlowych:
 - a) Pocztowy24 (w obsłudze Banku),
 - b) EnveloBank Online,
 - 2) aplikację mobilną o następującej nazwie handlowej:
 - a) Envelobank Mobile.
2. Bank udostępnia usługę bankowości telefonicznej o nazwie handlowej Telekonto.
3. Aktywacja usługi bankowości elektronicznej oraz usługi bankowości telefonicznej wymaga podania numeru telefonu komórkowego.
4. Czas ważności hasła jednorazowego do usługi bankowości elektronicznej (serwisu internetowego) i usługi bankowości telefonicznej. Hasła jednorazowe do pierwszego logowania do serwisu internetowego (wysłane w wiadomości SMS ważne są 15 godzin, natomiast dla usługi bankowości telefonicznej wysyłane w wiadomości SMS ważne są 1 godzinę od momentu wysłania przez Bank (informacja o czasie ważności hasła dostępna jest w treści wiadomości SMS z hasłem jednorazowym).
5. Czas ważności haseł do pierwszego logowania do usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24 lub usługi bankowości telefonicznej wysłanych listownie na adres do korespondencji wynosi 14 dni kalendarzowych liczonych od daty pisma.
6. W Poczтовым Rachunku Podstawowym, Konsument ma możliwość zrezygnowania z usług bankowości elektronicznej i usług bankowości telefonicznej w każdym czasie, w tym również w momencie zawierania umowy o Pocztowy Rachunek Podstawowy.
7. Udzielenie pełnomocnictwa przez Posiadacza rachunku oznacza, iż osoba będąca Pełnomocnikiem otrzyma dostęp do tego rachunku za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej. W takiej sytuacji – jeżeli Pełnomocnik nie posiada dostępu do usługi bankowości elektronicznej i telefonicznej - dostęp do usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej będzie możliwy po podpisaniu przez Pełnomocnika Umowy o świadczenie usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej.
8. Hasło logowania do serwisu internetowego.
Hasło logowania, które nadaje się samodzielnie, powinno mieć co najmniej 10, a maksymalnie 20 znaków i zawierać znaki z co najmniej trzech grup wymienionych poniżej:
 - 1) małe litery,
 - 2) duże litery,
 - 3) cyfry,
 - 4) znaki specjalne (!, @, #, \$, ^, &, *, ?, <, >).
 Hasło nie może zawierać przecinków, kropek ani polskich znaków (ą, ć, ę, ł, ń, ó, ś, ź, ż).
9. Błędna identyfikacja Użytkownika
Błędne podanie przez Użytkownika danych identyfikacyjnych w usłudze bankowości elektronicznej lub usłudze bankowości telefonicznej powoduje, odpowiednio, zablokowanie usługi bankowości elektronicznej lub telefonicznej. Dopuszczalna liczba błędnych prób logowania wynosi:
 - 1) 3 próby logowania do serwisu internetowego,
 - 2) 3 prób logowania do aplikacji mobilnej,
 - 3) 3 próby logowania do usługi bankowości telefonicznej.
10. Maksymalna liczba urządzeń mobilnych.
Maksymalna liczba urządzeń aktywowanych dla aplikacji mobilnej wynosi 3 urządzenia.
11. Automatyczne wylogowanie.
W sytuacji, gdy Użytkownik, odpowiednio, po zalogowaniu się do usługi bankowości elektronicznej nie wykona żadnej akcji w ciągu 5 minut, nastąpi automatyczne wylogowanie z systemu.
12. Błędna autoryzacja kodem SMS.
W przypadku wprowadzenia błędnego kodu SMS celem autoryzacji dyspozycji (po 3 nieskutecznych próbach autoryzacji) następuje blokada dostępu do kanału bankowości elektronicznej. Jeżeli Użytkownik przekroczy liczbę 200 kodów SMS wysłanych przez Bank do danego Użytkownika w ciągu 2 godzin, Bank zaprzestaje wysyłania do Użytkownika kolejnych kodów SMS w tym przedziale czasowym. O zaistnieniu takiej okoliczności Bank informuje Użytkownika w serwisie internetowym.

Wykaz dyspozycji przyjmowanych w ramach usługi bankowości elektronicznej i telefonicznej

	Serwis internetowy (Pocztowy24/ EnveloBank Online)	Aplikacja mobilna	Telekonto	Contact Centre
Transakcje				
Przelew na rachunek własny (w tym z datą przyszłą)	X	X	X	X
Przelew zewnętrzny (w tym z datą przyszłą)	X	X	X	X
Przelew podatkowy	X	X		X
Przelew natychmiastowy	X	X		X
Przelew SEPA	X	X		
Przelew Sorbnet2	X	X		
Ustanowienie/usunięcie zlecenia stałego	X	X		X
Modyfikacja zlecenia stałego	X	X		X
Zlecenie/odwołanie zlecenia wypłaty				X
Zmiana limitów w serwisie internetowym	X			X
Zmiana limitów w aplikacji mobilnej	X			X
Lokaty				
Otwarcie/modyfikacja lokaty	X	X		X
Likwidacja lokaty	X	X		X
Karta debetowa				
Nadanie/zmiana PIN	X	X		
Zmiana limitów dla karty	X			X
Zgłoszenie zatrzymania karty w bankomacie/wpłatomacie	X			X
Zablokowanie karty	X			X
Zastrzeżenie karty	X	X		X
Wniosek o wydanie karty	X			X
Wypowiedzenie umowy o kartę	X			X
Rezygnacja ze wznowienia karty	X			X
Dostęp do kanałów obsługi				
Zmiana hasła dostępu do serwisu internetowego	X		X	
Zablokowanie dostępu do serwisu internetowego	X		X	X
Odblokowanie dostępu do serwisu internetowego			X	X
Zmiana PIN do aplikacji mobilnej	X	X		
Zablokowanie dostępu do aplikacji mobilnej	X	X		X
Odblokowanie dostępu do aplikacji mobilnej	X			X
Zmiana hasła dostępu do usługi bankowości telefonicznej			X	
Zablokowanie dostępu do usługi bankowości telefonicznej			X	X
Odblokowanie dostępu do usługi bankowości telefonicznej			X	
Inne				
Aktywacja urządzenia mobilnego dla aplikacji mobilnej	X			
Zablokowanie urządzenia mobilnego dla aplikacji mobilnej	X	X		X
Składanie reklamacji				X
Zawiadomienie o utracie dokumentu tożsamości				X
Odwołanie pełnomocnictwa	X (nie dotyczy P24)	X		
Obsługa funkcjonalności Faktury	X (nie dotyczy P24)	X		
Obsługa funkcjonalności Kalendarz	X (nie dotyczy P24)	X		
Obsługa funkcjonalności EnveloSaver	X (nie dotyczy P24)	X		
Obsługa funkcjonalności koszyk zleceń	X			
Zmiana sposobu i częstotliwości otrzymywania wyciągów	X			X
Doładowanie telefonu	X	X		X
Zmiana danych użytkownika	X			X
Wyrażenie/odwołanie zgody marketingowej	X			X

1. Przeznaczenie:
Osoba fizyczna będąca właścicielem dowolnego rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowego lub konta oszczędnościowego w PLN.
2. Warunki aktywacji/modyfikacji powiadamiania SMS Serwis SMS:
 - 1) Wniosek o aktywację powiadamiania SMS Serwis SMS, może zostać złożony:
 - a) w momencie otwierania rachunku lub w późniejszym terminie,
 - b) w placówkach Banku,
 - c) w placówkach pocztowych,
 - d) za pośrednictwem Contact Centre
 - 2) Korzystanie przez Klienta z powiadamiania SMS Serwis SMS, wymaga spełnienia przez Klienta następujących warunków:
 - a) jest osobą fizyczną,
 - b) posiada przynajmniej jeden z rachunków: ROR lub konto oszczędnościowe,
 - c) posiada zarejestrowany w systemie Banku krajowy numer telefonu komórkowego,
 - d) upoważnił Bank do przekazywania informacji objętych tajemnicą bankową na numer telefonu komórkowego,
 - e) zapoznał się i akceptuje postanowienia w zakresie powiadamiania SMS Serwis SMS zawarte w „Regulaminie otwierania i prowadzenia rachunków dla osób fizycznych w Banku Pocztowym S.A.”.
 - 3) Modyfikacja parametrów powiadamiania SMS:
 - a) Klient może złożyć wniosek w zakresie modyfikacji parametrów powiadamiania SMS Serwis SMS w placówkach Banku, w placówkach Poczty Polskiej oraz za pośrednictwem Contact Centre Banku.
3. Zakres zdarzeń na rachunku, w stosunku do których wysyłane są powiadomienia SMS:
 - 1) uznania rachunku (polecenia przelewu przychodzące, wpłaty),
 - 2) obciążenia rachunku (polecenia przelewu wychodzące, wypłaty),
 - 3) autoryzacje transakcji kart debetowych (tylko transakcje online, do transakcji offline nie są wysyłane powiadomienia),
 - 4) autoryzacja wypłaty gotówki (zablokowanie środków pieniężnych z tytułu wypłaty w placówce Poczty Polskiej S.A.),
 - 5) autoryzacja zlecenia wypłaty (zablokowanie środków pieniężnych z tytułu wypłaty przez listonosza)

Bank wysyła ponadto bezpłatne powiadomienia SMS informujące o dyspozycjach składanych w ramach powiadamiania SMS Serwis SMS:

 - 1) aktywacja powiadamiania SMS Serwis SMS,
 - 2) modyfikacja powiadamiania SMS Serwis SMS,
 - 3) dezaktywacja powiadamiania SMS Serwis SMS,
 - 4) informacja o wykorzystanej liczbie SMS w danym okresie rozliczeniowym.

Jeżeli powyższe zdarzenia wystąpią poza zakresem czasowym wskazanym przez Klienta, informacja o tych zdarzeniach na rachunku zostanie wysłana na początku kolejnego zakresu godzinowego.
4. Parametry niezbędne do określenia w momencie aktywacji usługi powiadamiania SMS Serwis SMS:
 - 1) rodzaj powiadomień do rachunku/-ów i kart/-y,
 - 2) rachunek/ki i/lub karta/y, dla których powiadomienia SMS mają być wysyłane,
 - 3) minimalna kwota operacji, których będą dotyczyć powiadomienia dla danego rachunku/karty (od 0zł),
 - 4) rodzaj pakietu,
 - 5) czy wysyłać wiadomość informującą wykorzystaniu SMSów z puli pakietu,
 - 6) czy wysyłać powiadomienia dodatkowo płatne (po wykorzystaniu SMSów z puli pakietu) – o ile Bank udostępni je w danym pakiecie,
 - 7) zakres godzinowy otrzymywanych powiadomień (24h lub dowolny przedział czasowy wskazany przez Klienta z zastrzeżeniem że nie może być on krótszy, niż 2h),
 - 8) numer rachunku do pobrania opłat za usługę.
5. Szablony wiadomości wysyłanych przez Bank w ramach powiadamiania SMS Serwis SMS:
 - 1) szablon wiadomości informujący o realizacji dyspozycji w zakresie aktywacji, modyfikacji i dezaktywacji powiadamiania SMS Serwis SMS, będzie zawierał odpowiednio w treści wiadomości SMS:
 - a) datę realizacji dyspozycji,
 - b) treść zrealizowanej dyspozycji,
 - c) informację o wybranym pakiecie i jego koszcie - w przypadku wiadomości dotyczącej aktywacji,
 - d) wskazanie miejsca (adres strony internetowej Banku), gdzie Klient może zapoznać się z zasadami i warunkami świadczenia usługi powiadamiania SMS Serwis SMS.
 - 2) szablon wiadomości informujący o obciążeniu lub uznaniu rachunku, będzie zawierał odpowiednio – o ile takie informacje będą dostępne - w treści wiadomości SMS:
 - a) datę zaksięgowania obciążenia/uznania rachunku,
 - b) odpowiednio informację o zrealizowanej transakcji płatniczej (uznanie rachunku lub obciążenie rachunku),
 - c) numer rachunku, którego dyspozycja dotyczy (w formie dwie pierwsze i trzy ostatnie),
 - d) nazwę beneficjenta,
 - e) tytuł płatności,
 - f) kwotę i walutę obciążenia/uznania,
 - g) informację o dostępnych środkach pieniężnych po realizacji transakcji wraz ze wskazaniem waluty.
 - 3) szablon wiadomości informujący o autoryzacji transakcji kartowej, autoryzacji wypłaty gotówki, autoryzacji zlecenia wypłaty będzie zawierał – o ile takie informacje będą dostępne - odpowiednio w treści wiadomości SMS:
 - a) datę autoryzacji,
 - b) wskazanie dyspozycji, której powiadomienie dotyczy,
 - c) odpowiednio cyfry karty lub numer rachunku, której/go dyspozycja dotyczy (numer karty i numer rachunku podane w postaci maskowanej),
 - d) odpowiednio w przypadku autoryzacji transakcji kartowej: informację o miejscu i miejscowości realizacji transakcji,
 - e) kwota i waluta dyspozycji,
 - f) informację o dostępnych środkach pieniężnych po realizacji transakcji wraz ze wskazaniem waluty.
 - 4) szablon wiadomości informujący o liczbie wykorzystanych SMSów w ramach bezpłatnego lub płatnego pakietu będzie zawierał odpowiednio w treści wiadomości SMS:
 - a) datę,
 - b) wskazanie pakietu który został wykorzystany,
 - c) wskazanie miejsca (adres strony internetowej Banku), gdzie Klient może zapoznać się z zasadami i warunkami świadczenia usługi powiadamiania SMS Serwis SMS.

PRZENIESIENIE RACHUNKU PŁATNICZEGO

- Przez przeniesienie rachunku należy rozumieć przekazanie, z upoważnienia konsumenta, przez dotychczasowego dostawcę (zwanego dalej „dostawcą przekazującym”) do nowego dostawcy (zwanego dalej „dostawcą przyjmującym”) informacji o wszystkich lub niektórych usługach płatniczych (zleceniach stałych dot. poleceń przelewu oraz regularnie przychodzących poleceniach przelewu i zapłaty) w ramach rachunku albo jakiegokolwiek dodatniego salda, z rachunku prowadzonego przez dostawcę przekazującego na rachunek otwarty dla konsumenta przez dostawcę przyjmującego, łącznie z ewentualnym zamknięciem rachunku prowadzonego dla konsumenta przez dostawcę przekazującego. Usługa ta odbywa się w walucie rachunku, którego dotyczą przekazywane informacje. Przeniesieniu mogą podlegać wszystkie bądź wybrane usługi płatnicze konsumenta.
- Zakres usług płatniczych świadczonych przez dostawcę przyjmującego oraz warunki ich świadczenia wynikają z zasad obowiązujących u dostawcy przyjmującego. Przeniesienie danej usługi płatniczej do dostawcy przyjmującego może nastąpić wyłącznie w przypadku, gdy jest ona dostępna w ofercie dostawcy przyjmującego. Ewentualne ograniczenia związane z przeniesieniem rachunku płatniczego, mogą wynikać z braku świadczenia określonych usług przez dostawcę przyjmującego, które były świadczone dotychczas na rzecz konsumenta przez dostawcę przekazującego, lub świadczenia ich przez dostawcę przyjmującego w innym zakresie, w odniesieniu do dostawcy przekazującego.
Zakres usług płatniczych świadczonych przez Bank obejmuje: rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe, rachunki oszczędnościowe, karty płatnicze typu Visa i MasterCard, usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej oraz lokaty terminowe. Bank udostępnia możliwość skorzystania z limitu kredytowego w rachunku płatniczym (nie dotyczy Poczтового Rachunku Podstawowego). Funkcjonalności poszczególnych usług płatniczych Banku opisane są w odpowiednich regulaminach produktowych dostępnych na stronie internetowej Banku www.pocztowy.pl oraz w placówkach Banku i placówkach Poczty Polskiej S.A., a w przypadku bankowości elektronicznej w Warunkach. Przeniesienie rachunku do dostawcy przyjmującego nie musi oznaczać rozwiązania umowy rachunku z dostawcą przekazującym.
- Bank nie pobiera opłat za czynności związane z przenoszeniem rachunku.
- Obowiązki i uprawnienia Banku jako dostawcy przyjmującego w procesie przenoszenia rachunku:
 - Bank jako przyjmujący udzieli konsumentowi pomocy w terminowym przeniesieniu rachunku, przekaze konsumentowi rzetelną informację o usługach płatniczych, jakie posiada w swojej ofercie, o warunkach, na jakich je świadczy, oraz o możliwych utrudnieniach i/lub opóźnieniach, lub też braku możliwości przeniesienia rachunku, a po złożeniu mu przez Konsumenta upoważnienia do przeniesienia rachunku będzie działał jako Główny Punkt Kontaktowy, tj. podejmie czynności zmierzające do przeniesienia rachunku konsumenta lub usług powiązanych z rachunkiem wskazanych przez konsumenta w zakresie, w jakim dostawca przyjmujący świadczy takie usługi.
 - W terminie 2 dni roboczych od dnia otrzymania upoważnienia, Bank zwraca się do dostawcy przekazującego o dokonanie następujących czynności, o ile zostały objęte upoważnieniem konsumenta:
 - przekazanie wykazu istniejących zleceń stałych dotyczących poleceń przelewu oraz dostępnych informacji o udzielonych zgodach na realizację poleceń zapłaty, które mają zostać przeniesione,
 - przekazanie dostępnych informacji o regularnie przychodzących poleceniach przelewu oraz zleconych przez wierzyciela poleceniach zapłaty zrealizowanych na rachunku konsumenta w ciągu 13 miesięcy,
 - zaprzestanie akceptowania poleceń zapłaty i przychodzących poleceń przelewu oraz anulowanie zleceń stałych, ze skutkiem od dnia określonego w upoważnieniu,
 - przekazanie środków pieniężnych pozostających na rachunku oraz zamknięcie rachunku prowadzonego przez dostawcę przekazującego w dniu wskazanym przez konsumenta w upoważnieniu.
 - W terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania powyższych informacji, Bank wykonuje następujące czynności, o ile są objęte upoważnieniem:
 - ustanawia i realizuje zlecenia stałe dotyczące poleceń przelewu, o których ustanowienie wystąpił konsument, ze skutkiem od dnia wskazanego w upoważnieniu oraz dokonuje niezbędnych przygotowań do akceptowania poleceń zapłaty i akceptuje polecenia zapłaty ze skutkiem od dnia wskazanego w upoważnieniu,
 - w stosownych przypadkach informuje konsumenta o prawach przysługujących mu zgodnie z art. 5 ust. 3 lit. d rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 260/2012 z dnia 14 marca 2012 r. ustanawiającego wymogi techniczne i handlowe w odniesieniu do poleceń przelewu i poleceń zapłaty w euro oraz zmieniającego rozporządzenie (WE) nr 924/2009,
 - informuje płatników wskazanych w ww. upoważnieniu i dokonujących regularnie przychodzących poleceń przelewu na rachunek konsumenta oraz odbiorców określonych w upoważnieniu i stosujących polecenie zapłaty do pobierania środków pieniężnych z rachunku konsumenta o danych identyfikujących rachunek konsumenta u dostawcy przyjmującego oraz przekazuje płatnikom i odbiorcom kopię ww. upoważnienia;
 - Na co najmniej 6 dni roboczych od dnia otrzymania przez Bank dokumentów od dostawcy przekazującego ustala się datę, od której zlecenia stałe dotyczące poleceń przelewu oraz polecenia zapłaty mają być wykonywane z rachunku prowadzonego przez dostawcę przyjmującego. W przypadku określenia daty na dzień wcześniejszy, zlecenia stałe dotyczące poleceń przelewu oraz polecenia zapłaty dostawca przyjmujący wykonuje po upływie 6 dni roboczych od dnia otrzymania przez Bank tych dokumentów.
 - Bank wykonuje czynności, o których mowa w pkt. 3), w zakresie, w jakim umożliwiają mu to informacje przedstawione przez dostawcę przekazującego lub konsumenta, a w przypadku braku takich informacji zwraca on się o ich przekazanie.
 - W przypadku gdy konsument osobiście przekazuje informacje, o których mowa w pkt. 3), płatnikom lub odbiorcom, Bank przekazuje konsumentowi, w terminie, o którym mowa w pkt. 3), dane identyfikujące rachunek oraz wskazuje datę, od której zlecenia stałe dotyczące poleceń przelewu oraz polecenia zapłaty mają być wykonywane z rachunku prowadzonego przez Bank.
- Obowiązki i uprawnienia konsumenta w procesie przenoszenia rachunku.

Konsument ma prawo do otrzymania od Banku bezpłatnie przejrzystej i czytelnej informacji o trybie przeniesienia rachunku.

 - Aby Bank mógł przyjmujący działać jako dostawca przyjmujący, konsument musi udzielić mu niezbędnego upoważnienia do przeniesienia rachunku (w zakresie określonym w treści tego upoważnienia), przy czym w przypadku, gdy rachunek jest prowadzony dla dwóch konsumentów, upoważnienia udzielają wszyscy konsumenci. Jeśli rachunek był prowadzony dla więcej niż dwóch konsumentów, Bank nie może zapewnić takiej usługi.
 - Upoważnienie może być złożone w postaci papierowej albo elektronicznej, w ramach usług bankowości elektronicznej, po jednoznacznej weryfikacji tożsamości konsumenta.
 - Upoważnienie w postaci papierowej wraz z wnioskiem o przeniesienie rachunku musi podpisane przez konsumenta zgodnie z wzorem podpisu złożonym u dostawcy przekazującego.
 - W upoważnieniu konsument może w szczególności:
 - określić szczegółowo przychodzące polecenia przelewu i zlecenia stałe dotyczące poleceń przelewu oraz udzielić dostawcy przyjmującemu zgodę na realizację poleceń zapłaty, które mają zostać przeniesione;
 - określić datę, od której zlecenia stałe dotyczące poleceń przelewu oraz polecenia zapłaty mają być wykonywane z rachunku prowadzonego przez dostawcę przyjmującego,
 - określić płatników dokonujących regularnie przychodzących poleceń przelewu na rachunek konsumenta, którzy mają być powiadomieni o danych identyfikujących rachunek konsumenta u dostawcy przyjmującego;
 - określić odbiorców stosujących polecenie zapłaty do pobierania środków pieniężnych z rachunku konsumenta, którzy mają być powiadomieni o danych identyfikujących rachunek konsumenta u dostawcy przyjmującego oraz o dniu, od którego polecenia zapłaty mają być realizowane z tego rachunku.
 - Bank przekazujący i przyjmujący, na żądanie konsumenta, udostępniają mu nieodpłatnie dane dotyczące istniejących zleceń stałych i poleceń zapłaty, powiązanych z prowadzonymi przez tych dostawców rachunkami konsumenta, które są objęte przeniesieniem.
 - Przeniesienie rachunku do Banku przyjmującego nie zwalnia konsumenta ze zobowiązań wobec Banku przekazującego (np. wynikających ze spłacanego kredytu, niespłaconych transakcji kartą płatniczą wydaną do przenieszonego rachunku).
 - Informacje identyfikujące konsumenta, Bank przekazujący i przyjmujący oraz usługi płatnicze, które konsument przenoszący rachunek powinien przekazać dostawcy przyjmującemu, wyszczególnione są we wniosku o przeniesienie rachunku.
- Obowiązki i uprawnienia Banku jako dostawcy przekazującego w procesie przenoszenia rachunku:
 - W przypadku gdy dostawca przyjmujący zwróci się do Banku, dostawca przekazujący dokonuje następujących czynności, o ile są objęte upoważnieniem:
 - w terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania upoważnienia, przekazuje Bankowi informacje o wykazie istniejących zleceń stałych dotyczących poleceń przelewu oraz dostępne informacje o udzielonych zgodach na realizację poleceń zapłaty, które mają zostać przeniesione oraz dostępne informacje o regularnie przychodzących poleceniach przelewu oraz zleconych przez wierzyciela poleceniach zapłaty zrealizowanych na rachunku konsumenta w ciągu 13 miesięcy poprzedzających dzień zwrócenia się o te informacje,
 - ze skutkiem od dnia określonego w upoważnieniu Bank zaprzestaje akceptowania przychodzących na rachunek poleceń przelewu i poleceń zapłaty w przypadku gdy nie zapewnia automatycznego przekierowywania przychodzących poleceń przelewu i poleceń zapłaty na rachunek posiadany lub otwarty przez konsumenta u dostawcy przyjmującego, a w przypadku odmowy przyjęcia transakcji informuje płatnika lub odbiorcę o przyczynach odmowy,
 - Bank anuluje zlecenia stałe ze skutkiem od dnia określonego w upoważnieniu,
 - Bank przekazuje środki pieniężne pozostające na rachunku prowadzonym przez niego na rachunek prowadzony przez dostawcę przyjmującego, w dniu określonym w upoważnieniu i zamyka rachunek w dniu określonym w upoważnieniu, jeżeli nie istnieją na nim nieuregulowane zobowiązania uniemożliwiające jego zamknięcie.

- 2) W przypadku, gdy nieregulowane zobowiązania uniemożliwiają zamknięcie rachunku konsumenta, Bank niezwłocznie informuje o tym konsumenta oraz dostawcę przyjmującego, jeżeli dotyczy to w szczególności rachunku:
 - a) na którym jest blokada środków w tytułu nierozliczonej transakcji płatniczej,
 - b) z którego są dokonywane spłaty kredytów, w tym udzielonych z wykorzystaniem karty kredytowej,
 - c) na którym dokonano zajęcia środków w toku postępowania egzekucyjnego lub zabezpieczającego,
 - d) z blokadami środków,
 - e) na którym została ustanowiona kaucja środków na poczet zobowiązań konsumenta wobec innego dostawcy,
 - f) z saldem zerowym i zaległymi opłatami, w przypadku gdy dostawca przyjmujący nie wprowadza przekroczenia salda na rachunku, a opłaty są naliczone, ale nie zostały pobrane,
 - g) z saldem ujemnym,
 - h) z otwartą akredytywą, otwartym inkasem dokumentowym lub inkasem czeków w obrocie krajowym lub dewizowym,
 - i) prowadzonego dla konsumenta, wobec którego zostało wydane postanowienie o ogłoszeniu przez niego upadłości lub który złożył wniosek o ogłoszenie upadłości,
- 3) W celu utrzymania ciągłości świadczenia usług płatniczych na rzecz konsumenta w trakcie przeniesienia rachunku, Bank nie dokonuje blokady instrumentów płatniczych przed dniem wskazanym w upoważnieniu.
- 4) Przeniesienie rachunku do Banku przyjmującego nie zwalnia konsumenta ze zobowiązań wobec Banku przekazującego (np. wynikających ze spłacanego kredytu, niespłaconych transakcji kartą płatniczą wydaną do przenieszonego rachunku).
- 5) Informacje identyfikujące konsumenta, Bank przekazujący i przyjmujący oraz usługi płatnicze, które konsument przenoszący rachunek powinien przekazać dostawcy przyjmującemu, wyszczególnione są we wniosku o przeniesienie rachunku.
7. W celu zapewnienia terminowego, sprawnego i bezpiecznego przenoszenia rachunków, wymiana informacji/dokumentacji pomiędzy dostawcą przekazującym a dostawcą przyjmującym na terenie kraju odbywa się w formie elektronicznej, z wykorzystaniem aplikacji OGNIVO udostępnionej przez Krajową Izbę Rozliczeniową S.A., zapewniającej jednoznaczność i bezpieczeństwo przesyłanych danych.
8. Przeniesienie rachunku w ramach Banku, w związku z funkcjonującym informatycznym systemem centralnym, który umożliwia obsługę rachunków płatniczych Klientów Banku w każdym oddziale na terenie kraju, polega na zmianie wariantu rachunku. W sytuacji wyrażonej przez konsumenta woli zmiany wariantu rachunku, zmiana odbywa się w dniu zgłoszenia i jest realizowana przez podpisanie aneksu do Umowy lub podpisanie nowej Umowy ramowej o prowadzenie rachunków bankowych, o kartę płatniczą oraz o świadczenie usług drogą elektroniczną dla osób fizycznych.
9. W przypadku zamiaru otwarcia rachunku płatniczego u dostawcy prowadzącego działalność w innym państwie członkowskim, Bank w celu przeniesienia rachunku:
 - 1) przekazuje konsumentowi, nieodpłatnie, wykaz istniejących zleceń stałych dotyczących poleceń przelewu oraz udzielonych przez dłużnika zgodach na realizację poleceń zapłaty, o ile są dostępne, a także dostępne informacje o regularnie przychodzących poleceniach przelewu oraz zleconych przez wierzyciela poleceniach zapłaty zrealizowanych na rachunku płatniczym konsumenta w ciągu 13 miesięcy poprzedzających dzień otrzymania informacji;
 - 2) przekazuje środki pieniężne pozostające na rachunku płatniczym konsumenta na rachunek płatniczy konsumenta u nowego dostawcy usług płatniczych, o ile informacja zawiera dane umożliwiające jego identyfikację i identyfikację rachunku płatniczego konsumenta;
 - 3) zamyka rachunek płatniczy konsumenta, o ile takie żądanie jest objęte informacją.
10. W przypadku, gdy konsument nie ma na rachunku płatniczym nieregulowanych zobowiązań, Bank realizuje czynności określone we wniosku w dniu wskazanym przez konsumenta, nie wcześniej jednak niż po upływie 6 dni roboczych od dnia otrzymania informacji konsumenta, chyba że konsument i Bank uzgodnią inny termin. W przypadku gdy na rachunku płatniczym konsumenta znajdują się nieregulowane zobowiązania, które uniemożliwiają jego zamknięcie, dostawca niezwłocznie informuje o tym konsumenta.
11. W sytuacjach spornych dotyczących przeniesienia rachunku, konsument, po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego w Banku lub nie uzyskaniu od Banku w terminie 30 dni odpowiedzi na swoją skargę, ma prawo złożyć na piśmie wniosek o rozstrzygnięcie sporu w zakresie roszczeń pieniężnych, których wartość nie przekracza 12 000 zł, a wynikających z niewykonania lub nienależytego wykonania przez Bank Umowy bezpośrednio do Bankowego Arbitra Konsumentckiego działającego przy Związku Banków Polskich ul. Herberta 8, 00-380 Warszawa. Procedurę postępowania przed Arbitrem Bankowym reguluje Regulamin Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego dostępny na stronie internetowej Związku Banków Polskich (www.zbp.pl).
12. W przypadku wyczerpania trybu reklamacyjnego w Banku, o którym mowa powyżej i nieuwzględnienia roszczeń składającego reklamację przez Bank, a także w przypadku reklamacji rozpatrzonej pozytywnie przez Bank, gdy Bank przekroczył termin wskazany w odpowiedzi na reklamację na wykonanie czynności z niej wynikającej, nie dłuższy jednak niż 30 dni od sporządzenia przez Bank odpowiedzi na reklamację, składającemu reklamację będącego osobą fizyczną, przysługuje wystąpienie z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego w sposób określony na stronie www.rf.gov.pl.
13. Konsument ma prawo również wnieść do Komisji Nadzoru Finansowego skargę na działanie Banku, jeżeli to działanie narusza przepisy prawa w formie pisemnej na adres ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa, skr. poczt. 419 lub drogą elektroniczną na formularzu, w sposób określony na stronie www.knf.gov.pl. W sprawach nieregulowanych Umową i Regulaminem, zastosowanie mają przepisy obowiązującego prawa.
14. Konsument może także zwrócić się o pomoc w zakresie skarg i reklamacji do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

ŚWIADCZENIE USŁUG PŁATNICZYCH ZA POŚREDNICTWEM DOSTAWCÓW TRZECICH (TPP)

1. Od dnia 13 czerwca 2019 r. Bank Poczty S.A. świadczy usługi płatnicze za pośrednictwem dostawców trzecich (**TPP – Third Party Provider**).
2. Korzystać z usług płatniczych za pośrednictwem dostawców trzecich może każdy Klient mający udostępnioną usługę bankowości elektronicznej.
3. **Dostawcą trzecim (TPP)** jest dostawca, który zgodnie z ustawą o usługach płatniczych świadczy jedną lub więcej z następujących usług:
 - a) usługę inicjowania transakcji płatniczej,
 - b) usługę dostępu do informacji o rachunku lub
 - c) usługę wydawania instrumentów płatniczych opartych na karcie płatniczej.
4. Dostawcy trzeci (TPP) podlegają rejestracji przez właściwy dla danego państwa organ nadzoru. TPP posiadający siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polski podlegają rejestracji przez Komisję Nadzoru Finansowego, a lista takich podmiotów (certyfikowanych firm trzecich) dostępna jest na stronie internetowej KNF (www.knf.gov.pl).
5. W ramach umowy o prowadzenie rachunku płatniczego (ROR), Klient może korzystać z następujących usług za pośrednictwem dostawców trzecich:
 - a) **usługa inicjowania transakcji płatności (PIS)** – usługa inicjowania zlecenia płatniczego przez TPP na wniosek Klienta z jego rachunku bankowego..
 - b) **usługa dostępu do informacji o rachunku (AIS)** – usługa dostarczania Klientowi za pośrednictwem TPP skonsolidowanych informacji dotyczących rachunków Klienta, w tym informacji o: stanie rachunków, ich historii, operacji zaplanowanych, szczegółów operacji oraz listy blokad.
 - c) **usługa potwierdzenia dostępności na rachunku kwoty niezbędnej do wykonania transakcji płatniczej z wykorzystaniem karty płatniczej (CAF)** – usługa potwierdzenia na wniosek TPP, dostępności na rachunku Klienta kwoty niezbędnej do wykonania transakcji płatniczej realizowanej w oparciu o kartę płatniczą.
6. Klient każdorazowo wyraża zgodę na korzystanie z usługi PIS i AIS bezpośrednio w TPP podczas składania dyspozycji.
7. Zgoda (oraz jej odwołanie) na udzielenie przez Bank odpowiedzi na wnioski dostawcy trzeciego dotyczące potwierdzenia, że kwota odpowiadająca określonej transakcji płatniczej realizowanej w oparciu o kartę płatniczą jest dostępna do rachunku (CAF), może zostać udzielona przez Klienta za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej (w serwisie internetowym), za pośrednictwem Infolinii oraz w placówce Banku. Zgoda musi zostać udzielona przed wystąpieniem z pierwszym wnioskiem dotyczącym potwierdzenia.
8. Klient w dowolnym momencie ma możliwość bezpośrednio w placówce Banku oraz za pośrednictwem infolinii i usługi bankowości elektronicznej, dokonać blokady kanału TPP poprzez złożenie odpowiedniego oświadczenia, co uniemożliwi realizację jakichkolwiek zleceń inicjowanych przez dostawców trzecich TPP.