Regulamin rachunków bankowych oraz usług płatniczych dla klientów indywidualnych

Regulamin obowiązuje

a. od 18 listopada 2026 roku, jeśli umowę ramową zawarłeś/zawarłaś od tego dnia,
b. od 1 lutego 2027 roku, jeśli umowę ramową zawarłeś/zawarłaś do 17 listopada 2026 roku.

Spis treści

Co warto wiedzieć o regulaminie ... 3
Jakie rachunki prowadzimy ... 3
- Konto osobiste ... 3
- Podstawowy rachunek płatniczy ... 4
- Konto oszczędnościowe ... 4
- Lokata ... 4
- Rachunek wspólny ... 5
- Rachunek dla osoby w wieku 13-17 lat ... 6
- Rachunek dla osoby ubezwłasnowolnionej ... 7

Oprocentowanie rachunków ... 8
Opłaty i prowizje ... 9
Udzielanie pełnomocnictwa ... 11
Dyspozycja na wypadek śmierci ... 12
Wypłaty z rachunku po śmierci ... 13
Elektroniczne Kanały Dostępu (EKD) ... 13
- Bankowość internetowa ... 14
- Aplikacja mobilna ... 15
- Serwis telefoniczny ... 16
- Limity obowiązujące w EKD ... 17
- Jak zablokować i odblokować bankowość online ... 17
- Jak zmienić dane uwierzytelniające ... 18

Usługi płatnicze inicjowane przez dostawcę usługi ... 19
Jak możesz składać dyspozycje ... 20
- Kiedy odmawiamy wykonania dyspozycji ... 21
- Kiedy wstrzymujemy realizację dyspozycji ... 22
- Jak realizujemy przelewy ... 23
- Przelewy SORBNET ... 24

Przelewy SEPA i SWIFT 24
Zlecenia stałe 25
Polecenie zapłaty 26
Wpłaty i wypłaty gotówki 27
Transakcja BLIK 27
Płatność powtarzalna BLIK 28
Przelew BLIK na telefon 29
Jakie stosujemy kursy walut 31
Przeliczanie waluty 31
Nest Kantor 32
Karta do konta osobistego 33
Jak realizować i autoryzować transakcje kartą 33
Ważność kart 36
Jak zablokować i odblokować kartę 37
Wyciągi z konta 37
Zadłużenie przeterminowane 38
Zmiana danych osobowych lub kontaktowych 39
Twoje obowiązki 39
Zasady bezpiecznego korzystania z instrumentów płatniczych 40
Kiedy i jak zablokować instrument płatniczy 44
Kiedy możemy ograniczyć lub odmówić świadczenia usług 46
Kiedy możemy zablokować instrument płatniczy 46
Jaki jest zakres naszej i Twojej odpowiedzialności 47
Odpowiedzialność za nieautoryzowane transakcje 47
Odpowiedzialność za wykonanie transakcji 48
Jak zmieniamy regulamin 50
Jak informujemy o zmianach regulaminu, tabeli opłat i tabeli oprocentowania 51
Jak odstąpić od umowy zawartej na odległość 51
Jak możesz rozwiązać umowę 52
Jak rozwiązujemy umowę 53
Jak obsługujemy reklamacje 54
Jak złożyć reklamację 55
Jak i kiedy odpowiadamy na reklamację 56
Sprawy sporne 57
Zasady komunikacji 57
N!Asystent[1] 58
Dodatkowe informacje 60
Słownik pojęć 61
Przypisy 72

Co warto wiedzieć o regulaminie

1. Niektóre pojęcia, które używamy w **regulaminie** mają swoje definicje. Umieściliśmy je na końcu **regulaminu** w słowniku pojęć. W treści oznaczamy je **pogrubieniem**.
2. Gdy piszemy „my” – oznacza to **bank**, a tam, gdzie pojawia się „Ty” lub „Wy”– oznacza to **posiadacza rachunku**.
3. W **regulaminie** opisujemy:
   a. warunki otwierania i prowadzenia **kont** i **lokat**,
   b. zasady dysponowania pieniędzmi zgromadzonymi na **koncie**,
   c. zasady realizacji **dyspozycji**,
   d. zasady wydawania, korzystania i blokowania **instrumentów płatniczych**,
   e. warunki wprowadzania zmian w **regulaminie**, **tabeli opłat** i **tabeli oprocentowania**,
   f. warunki innych usług.

> 🔎 Wyjaśnienie
>
> Instrument płatniczy to np. karta, aplikacja mobilna, bankowość internetowa.

Jakie rachunki prowadzimy

1. Prowadzimy następujące rodzaje **rachunków**:
   a. **konta osobiste**,
   b. **konta oszczędnościowe**,
   c. **lokaty**.
2. **Konta** i **lokaty** prowadzimy w złotych i **walutach**, które wymieniliśmy w **tabeli oprocentowania**.
3. **Konta** i **lokaty** prowadzimy dla Ciebie w ramach **umowy ramowej**.
4. Zawarcie **umowy** następuje po tym, jak złożysz **dyspozycję** o otwarcie **konta** lub **lokaty**, a my ją zaakceptujemy. Po otwarciu danego produktu otrzymasz **potwierdzenie**.
5. **Konta** nie możesz wykorzystywać do celów związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej.

Konto osobiste

Konto osobiste służy do:

a. przechowywania pieniędzy,
b. **wpłat gotówki** i **wypłat gotówki**,
c. wykonywania **transakcji kartą**,
d. wykonywania **transakcji BLIK**,

e. wykonywania przelewów i pozostałych **transakcji płatniczych**.

Podstawowy rachunek płatniczy

1. Podstawowy rachunek płatniczy to rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy w złotych. Służy do:
   a. przechowywania pieniędzy,
   b. **wpłat gotówki** i **wypłat gotówki**,
   c. wykonywania **transakcji kartą** w państwie członkowskim Unii Europejskiej, Islandii, Liechtenstein, Norwegii, Szwajcarii,
   d. wykonywania **transakcji BLIK**,
   e. wykonywania przelewów i pozostałych **transakcji płatniczych** na rachunki płatnicze prowadzone w instytucjach mających siedzibę w państwie członkowskim Unii Europejskiej, Islandii, Liechtensteinie, Norwegii, Szwajcarii.
2. Podstawowy rachunek płatniczy nie może być rachunkiem wspólnym.
3. Aby otworzyć podstawowy rachunek płatniczy, musisz spełniać wszystkie poniższe warunki:
   a. nie posiadasz innego rachunku płatniczego w naszym i innym banku lub u innego dostawcy, o którym mowa w **ustawie**,
   b. przebywasz legalnie w Polsce,
   c. podajesz polski adres zamieszkania lub adres do korespondencji.
4. W podstawowym rachunku płatniczym nie udzielamy **kredytu w rachunku płatniczym**.

Konto oszczędnościowe

1. **Konto oszczędnościowe** służy do przechowywania pieniędzy.
2. Pieniądze na **konto oszczędnościowe** można wpłacić tylko w formie bezgotówkowej. Nie można **wpłacić gotówki** w bankomacie lub **placówce** na **konto oszczędnościowe**.
3. Możesz z niego wykonywać tylko:
   a. **przelewy**,
   b. **zlecenia stałe**,
   c. **polecenia zapłaty**.
4. Nie wykonasz z niego **transakcji BLIK**, **transakcji kartą**.

Lokata

1. **Lokata** służy do przechowywania pieniędzy przez określony czas i kwotę.
2. **Dyspozycję** otwarcia **lokaty** zrealizujemy zgodnie z **godzinami granicznymi**.
3. Pieniądze na **lokatę** można wpłacić przelewem z **konta**, które masz u nas.
4. Otworzymy **lokatę**, gdy pieniądze wpłyną na rachunek **lokaty**.

5. **Lokata** może być odnawialna. Oznacza to, że po zakończeniu **lokaty**, automatycznie odnawiamy ją na taki sam czas. **Lokatę** odnowimy z oprocentowaniem obowiązującym w dniu odnowienia, które określamy w **tabeli oprocentowania**.
6. Jeśli w dniu odnowienia nie będziemy prowadzić **lokat** danego rodzaju, pieniądze z **lokaty** wraz z odsetkami przekażemy na wskazane **konto**. O braku odnowienia **lokaty** poinformujemy Cię z 2-miesięcznym wyprzedzeniem, w sposób opisany dla informowania o zmianie **regulaminu** (zobacz część „Jak informujemy o zmianach regulaminu, tabeli opłat i tabeli oprocentowania").
7. Pieniądze z **lokaty** wraz z odsetkami wypłacamy w dniu zakończenia **lokaty**.
8. Możesz wypłacić pieniądze z **lokaty** przed upływem czasu, na który ją założyłeś/założyłaś. Spowoduje to rozwiązanie **umowy** w trybie natychmiastowym. Nie otrzymasz odsetek, chyba że uzgodnimy inaczej.

Rachunek wspólny

1. **Konto** i **lokatę** możemy prowadzić dla dwóch pełnoletnich osób fizycznych.
2. **Umowa ramowa** musi zostać zawarta przez obie osoby fizyczne.
3. Nie prowadzimy **kont** i **lokat** wspólnych dla osób fizycznych, z których:
   a. jedna jest rezydentem, a druga nierezydentem,
   b. obie są nierezydentami, ale z różnych krajów rezydencji podatkowej,
   c. jedna osoba jest małoletnia lub ubezwłasnowolniona.

> 🔎 Wyjaśnienie
>
> Rezydentem jest osoba fizyczna, która ma miejsce zamieszkania w Polsce. Nierezydent ma miejsce zamieszkania za granicą.

4. Każdy z Was ma prawo samodzielnie składać **dyspozycje** w tym, te dotyczące:
   a. dysponowania pieniędzmi znajdującymi się na wspólnym **koncie** lub **lokacie**,
   b. wypowiedzenia **umowy**, **umowy ramowej**,
   c. ustanowienia lub odwołania pełnomocnictwa,
   d. otwierania dodatkowych **kont** i **lokat**.
5. Wasza odpowiedzialność za zobowiązania związane z **kontem**, **lokatą** i wykonywanym **zleceniami płatniczymi** jest solidarna.
6. Możemy odmówić wykonania **dyspozycji**, jeśli wykluczają się one całkowicie lub częściowo. Taka odmowa będzie miała miejsce, dopóki nie otrzymamy od Was:
   a. wspólnego oświadczenia, jak zrealizować te **dyspozycje**.
   b. prawomocnego orzeczenia sądu o sposobie dysponowania **kontem** lub **lokatą**.

7. W dniu śmierci jednego z Was, **wspólne konto** i **lokata** przekształcają się w indywidualne **konto** i **lokatę** osoby żyjącej. Do jej dyspozycji pozostają pieniądze zgromadzone na wspólnym **koncie** i **lokacie**.
8. Po przekształceniu wspólnego **konta** i **lokaty** na indywidualne:
   a. Realizujemy bez zmian wszystkie **dyspozycje** złożone przed dniem przekształcenia, chyba że je odwołasz lub zmienisz.
   b. Pełnomocnictwo w zakresie udzielonym przez zmarłego współposiadacza wygasa z chwilą jego śmierci.

Rachunek dla osoby w wieku 13-17 lat

1. Jeśli masz co najmniej 13 lat, możemy zawrzeć z Tobą **umowę ramową** i prowadzić dla Ciebie **konto** i **lokatę**.
2. **Umowę ramową** w Twoim imieniu zawiera Twój **przedstawiciel**.
3. W ramach **umowy ramowej** możesz:
   a. otwierać **konta**, **lokaty**,
   b. wnioskować o wydanie **karty**,
   c. wykonywać **dyspozycje** za pośrednictwem **EKD**, po ustaleniu maksymalnych limitów przez Twojego **przedstawiciela**,
   d. korzystać z **karty**, po ustaleniu maksymalnych limitów przez Twojego **przedstawiciela**.
   e. dysponować pieniędzmi zgromadzonymi na **koncie** i **lokacie** w **placówce**, jeśli Twój **przedstawiciel** zgodzi się na to.
4. Do Twojego **konta** i **lokaty** nie możesz:
   a. udzielić pełnomocnictwa,
   b. wnioskować o wydanie **karty** innej osobie niż Ty sam/sama,
   c. złożyć **dyspozycji** na wypadek śmierci.
5. Twój **przedstawiciel** do czasu uzyskania przez Ciebie pełnoletności:
   a. Ponosi całkowitą odpowiedzialność za **zlecenia płatnicze**, które składasz.
   b. Jeśli ma zawartą z nami **umowę ramową**, może:
      - przeglądać Twoje **konto** i **lokatę** w **bankowości online** (w tym: saldo, historię **transakcji płatniczych**, wyciągi).
      - ustalać i zmieniać maksymalne limity kwotowe obowiązujące: w **bankowości online**, dla **karty** i **transakcji BLIK**.
      - **zastrzec kartę**, którą Ci wydaliśmy.
      - złożyć **dyspozycję**, abyś mógł/mogła w każdej chwili przelać z jego **konta** na swoje określoną kwotę pieniędzy. **Przedstawiciel** ustala maksymalną liczbę takich **dyspozycji**, którą możesz zrealizować w każdym miesiącu kalendarzowym. **Przedstawiciel** może anulować tę **dyspozycję** bez ponoszenia opłat i prowizji, nie później niż przed jej realizacją.

c. Może zablokować lub odblokować Twój dostęp do **bankowości online**.
d. Ma obowiązek:
   - wytłumaczenia Ci zasad korzystania z **EKD**, **karty**, składania **dyspozycji**, **uwierzytelniania** oraz **autoryzacji,**
   - kontrolowania korzystania przez Ciebie z **karty** oraz **EKD** i przestrzegania przez Ciebie **regulaminu**.

6. W ciągu 60 dni po osiągnięciu pełnoletności musisz złożyć w **bankowości online** wniosek o przekształcenie **konta** na inne, dedykowane osobom pełnoletnim, określone w **tabeli oprocentowania**. Jeśli nie złożysz wniosku w tym czasie, zablokujemy Ci dostęp **EKD**. Możemy też rozwiązać **umowę ramową** ze skutkiem natychmiastowym.

Rachunek dla osoby ubezwłasnowolnionej

1. Jeśli jesteś osobą ubezwłasnowolnioną, możemy zawrzeć z Tobą **umowę ramową** i prowadzić dla Ciebie **konto** i **lokatę**.
2. **Umowę ramową** w Twoim imieniu zawiera Twój **przedstawiciel**.
3. Do Twojego **konta** i **lokaty** nie można:
   a. udzielać pełnomocnictwa,
   b. składać **dyspozycji** na wypadek śmierci.
4. Jeśli jesteś osobą ubezwłasnowolnioną całkowicie, nie możesz:
   a. składać **dyspozycji**,
   b. dysponować pieniędzmi zgromadzonymi na **koncie** i **lokacie**,
   c. otrzymać dostępu do **EKD**,
   d. posiadać **karty**.
5. Jeśli jesteś osobą ubezwłasnowolnioną częściowo, możesz dysponować pieniędzmi zgromadzonymi na **koncie** lub **lokacie** i korzystać z **karty** w ramach limitów ustalonych przez Twojego **przedstawiciela**.
6. Twój przedstawiciel:
   a. ponosi całkowitą odpowiedzialność za **zlecenia płatnicze**, które składasz.
   b. może **zastrzec kartę**, którą Ci wydaliśmy.
   c. ma obowiązek:
      - wytłumaczenia Ci zasad korzystania z **EKD**, **karty**, składania **dyspozycji**, **uwierzytelniania** oraz **autoryzacji**,
      - kontrolowania korzystania przez Ciebie z **karty** oraz **EKD** i przestrzegania przez Ciebie **regulaminu**.
      - niezwłocznego dostarczenia nam orzeczenia sądu o uzyskaniu przez Ciebie pełnej lub ograniczonej zdolności do czynności prawnych albo utracie zdolności do czynności prawnych.

Oprocentowanie rachunków

1. W **tabeli oprocentowania** opisaliśmy:
   a. nazwy handlowe **kont** i **lokat**,
   b. czas, na który możesz założyć **lokatę**,
   c. aktualnie obowiązujące stawki oprocentowania, które są podane w skali roku,
   d. rodzaj oprocentowania: zmienne lub stałe,
   e. waluty **kont** i **lokat**,
   f. minimalną i maksymalną kwotę **lokaty**,
   g. terminy naliczania i kapitalizacji odsetek,
   h. maksymalne liczby **kont** i **lokat**, które możesz posiadać.
2. **Tabela oprocentowania** jest integralną częścią **umowy ramowej**.
3. **Tabela oprocentowania** dostępna jest na **stronie internetowej** oraz w **placówkach**.
4. Przed zawarciem **umowy ramowej**, otrzymujesz od nas **tabelę oprocentowania** na **trwałym nośniku**.
5. O każdej zmianie **tabeli oprocentowania**, która wpływa na warunki oprocentowania **konta**, poinformujemy Cię w sposób opisany w **regulaminie**.
6. Jeśli oprocentowanie ustalane jest w oparciu o **wskaźnik referencyjny** zmieniamy oprocentowanie zgodnie z zasadami opisanymi w **tabeli oprocentowania**.
7. Możemy zmienić oprocentowanie **konta** na Twoją korzyść bez wcześniejszego poinformowania Cię. Możemy również wprowadzić ograniczone czasowo oprocentowanie specjalne **konta**, które jest wyższe niż oprocentowanie standardowe. Jeśli to zrobimy, niezwłocznie opublikujemy nową **tabelę oprocentowania** na **stronie internetowej**. Inne zmiany w **tabeli oprocentowania** odbywają się na zasadach i w trybie właściwym dla zmiany **regulaminu**, które opisaliśmy w części „Jak zmieniamy regulamin”.
8. Jak naliczamy odsetki:
   a. przyjmujemy, że rok liczy 365 dni,
   b. bierzemy pod uwagę taką liczbę dni, jaką faktycznie ma dany miesiąc.
9. Odsetki naliczamy w **walucie**, w której prowadzone jest **konto** lub **lokata**, od dnia wpływu pieniędzy do dnia poprzedzającego ich wypłatę.
10. Suma pieniędzy wpłaconych i wypłaconych w tym samym dniu nie jest oprocentowana.
11. Na zasadach określonych w przepisach prawa, naliczamy i odprowadzamy podatek.
12. Adres zamieszkania, który nam podałeś, jest dla nas podstawą do ustalenia stałego miejsca zamieszkania dla celów podatkowych.
13. Jeśli Twoim miejscem zamieszkania dla celów podatkowych nie jest Polska, pobieramy podatek według stawki podatkowej określonej we właściwej umowie o unikaniu podwójnego opodatkowania. W tym celu musisz:

a. złożyć oświadczenie na naszym formularzu, że jesteś rzeczywistym właścicielem wypłacanych odsetek, oraz
b. dostarczyć nam ważny **certyfikat rezydencji podatkowej**.

14. W przypadku:
    a. wystąpienia **istotnej zmiany wskaźnika referencyjnego**, do wyznaczenia oprocentowania przyjmuje się **wskaźnik referencyjny**, który uwzględnia **istotną zmianę wskaźnika referencyjnego**.
    b. **zaprzestania publikacji wskaźnika referencyjnego**, do wyznaczenia oprocentowania przyjmuje się odpowiednio zastępczy **wskaźnik referencyjny** lub **skorygowaną stopę referencyjną**.
15. W przypadku **zaprzestania publikacji wskaźnika referencyjnego**:
    a. stosujemy zastępczy **wskaźnik referencyjny** wskazany w przepisach prawa albo przez właściwy organ nadzoru lub administracji publicznej.
    b. jeśli nie wyznaczono wskaźnika zastępczego, stosujemy zastępczy **wskaźnik referencyjny** wskazany przez dotychczasowego **administratora**.
    c. jeśli nie wyznaczono wskaźnika zastępczego zgodnie z punktem a i b, stosujemy **skorygowaną stopę referencyjną**, bez przerywania okresu obowiązywania dotychczasowego **wskaźnika referencyjnego**.
16. O wystąpieniu **istotnej zmiany wskaźnika referencyjnego** lub **zaprzestaniu publikacji wskaźnika referencyjnego** poinformujemy Cię zgodnie z zasadami opisanymi w części „Jak informujemy o zmianach regulaminu, tabeli opłat i tabeli oprocentowania”. W ciągu 2 miesięcy od otrzymania informacji masz prawo do wypowiedzenia **umowy ramowej** na zasadach opisanych w punkcie 5 w części „Jak informujemy o zmianach regulaminu, tabeli opłat i tabeli oprocentowania”.

Opłaty i prowizje

1. W **tabeli opłat** opisaliśmy zasady oraz wysokość opłat i prowizji za:
    a. prowadzenie **konta**,
    b. wydanie i korzystanie z **karty**,
    c. korzystanie z **EKD**,
    d. realizację **transakcji płatniczej**,
    e. inne czynności.
2. **Tabela opłat** jest integralną częścią **umowy ramowej**.
3. Przed zawarciem **umowy ramowej** otrzymujesz od nas **tabelę opłat** na **trwałym nośniku**.
4. O każdej zmianie w **tabeli opłat** informujemy Cię w sposób opisany w **regulaminie**.
5. Aktualna **tabela opłat** jest dostępna w **bankowości online**, na **stronie internetowej** oraz w **placówkach**.

6. Z **konta**, do którego wykonywana jest usługa, pobieramy bez Twojej dodatkowej zgody:
   a. opłaty i prowizje,
   b. podatki,
   c. zaliczki na podatek dochodowy, jeśli na Twoje **konto** wpływa emerytura lub renta zagraniczna,
   d. składki na ubezpieczenie społeczne, jeśli na Twoje **konto** wpływa emerytura lub renta zagraniczna.
7. Jeśli na **koncie** nie masz wystarczających **dostępnych pieniędzy** na pokrycie należności opisanych w punkcie 6, to pobierzemy je w pierwszej kolejności z wpływów na **konto**.
8. Jeśli opłatę lub prowizję mamy pobrać w **walucie** innej niż **waluta konta**, przeliczymy jej kwotę na **walutę konta** – zastosujemy wtedy kurs walutowy ogłaszany w **tabeli kursów walut**.
9. Opłaty okresowe (np. miesięcznie) pobieramy za okres obowiązywania **umowy**. Jeśli opłata została pobrana z góry, to gdy rozwiążesz **umowę** otrzymasz od nas proporcjonalny zwrot opłaty.
10. Opłaty i prowizje pobieramy od razu przy realizacji danej usługi, z wyjątkiem stałych opłat miesięcznych. Opłaty i prowizje miesięczne pobieramy z **konta**, którego opłata lub prowizja dotyczy, w kolejnym miesiącu. Jeśli opłata zależy od liczby **transakcji płatniczych**, datą wykonania **transakcji płatniczej** jest data jej zaksięgowania.
11. Możemy wykonać inne usługi, które nie są wymienione w **tabeli opłat**. W takim przypadku poinformujemy Cię o opłacie przed realizacją **dyspozycji**. Po uzyskaniu tej informacji zdecydujesz, czy chcesz kontynuować realizację **dyspozycji**.
12. Wprowadzamy zmiany w **tabeli opłat**, które dotyczą wysokości opłat i prowizji oraz sposobu ich pobierania, gdy wystąpi przynajmniej jedna z poniższych sytuacji:
    a. Wzrośnie którykolwiek ze wskaźników wzrostu cen towarów i usług konsumpcyjnych, publikowany przez Główny Urząd Statystyczny, o co najmniej 0,3 punktu procentowego w porównaniu do poprzednio ogłaszanych wskaźników za ten sam okres.
    b. Wzrosną ceny usług świadczonych dla nas przez inne firmy, z którymi mamy zawarte umowy i które wpływają na koszt naszych produktów lub usług opisanych w **regulaminie**, o co najmniej 1 punkt procentowy w porównaniu do poprzedniej ceny w tym samym okresie.
    c. Zmienią się przepisy prawa lub zostaną wprowadzone nowe przepisy prawa.
    d. Zostaną wydane rozstrzygnięcia przez odpowiednie władze lub organy, które wpływają na koszty naszych produktów lub usług opisanych w **regulaminie**.
    e. Zmieni się funkcjonalność naszych produktów lub usług opisanych w **regulaminie**, która wpłynie na koszt ich świadczenia.
    f. Zdecydujemy się wprowadzić opłatę lub prowizję za produkt lub usługę, które dotychczas były bezpłatne.
    g. Zrezygnujemy z pobierania opłaty lub prowizji.
13. Wprowadzimy do **tabeli opłat** nowe opłaty lub prowizje, gdy:

a. udostępnimy nowe produkty lub usługi, z których będziesz mógł skorzystać.
b. zdecydujemy się wprowadzić opłatę lub prowizję za czynności lub usługi, które dotychczas były bezpłatne.

14. Usuniemy z **tabeli opłat** opłatę lub prowizję, gdy wycofamy produkt lub usługę z naszej oferty.
15. Zmiany **tabeli opłat** w przypadkach opisanych w punktach 12.a–12.d uwzględniają kierunek zmiany danego czynnika. Zmiana czynnika może być podstawą do zmiany stawek opłat i prowizji, jeśli miała miejsce nie wcześniej niż dwa miesiące przed poinformowaniem Cię o tej zmianie. Zmiana opłat i prowizji może wynosić maksymalnie tyle, o ile zmienił się dany czynnik, który był podstawą zmiany. Jeśli zaszły zmiany więcej niż jednego czynnika, które mają różne kierunki lub wartości (zarówno korzystne jak i niekorzystne dla Ciebie), uwzględniamy wszystkie te zmiany przy ustalaniu zmiany wysokości opłat i prowizji.
16. Zmiana wysokości opłat i prowizji z przyczyn, które opisaliśmy w punktach 12–14, nie może nastąpić częściej niż raz na miesiąc, chyba że jest korzystna dla Ciebie.
17. O zmianach **tabeli opłat** poinformujemy Cię zgodnie z zasadami opisanymi w części „Jak informujemy o zmianach regulaminu, tabeli opłat i tabeli oprocentowania".
18. Zmiany **tabeli opłat** w zakresie innym, niż opisane w punkcie 12–16 wprowadzamy na zasadach opisanych dla zmiany **regulaminu** w części „Jak zmieniamy regulamin".

Udzielanie pełnomocnictwa

1. Możesz udzielić osobie fizycznej pełnomocnictwa, jeśli masz pełną zdolność do czynności prawnych.
2. **Dyspozycje**, które wykona Twój **pełnomocnik** wywołują skutki bezpośrednio dla Ciebie.
3. Pełnomocnictwa możesz udzielić:
   a. w **bankowości online**,
   b. osobiście w **placówce**.
4. Możesz również dostarczyć do nas akt notarialny ustanowienia pełnomocnictwa lub **dyspozycję** ustanowienia pełnomocnictwa, w której Twój podpis został poświadczony przez polską placówkę dyplomatyczną, konsularną lub notariusza. Możesz to zrobić w sposób określony w części „Jak możesz składać dyspozycje".
5. Możemy nie zaakceptować **dyspozycji** lub aktu notarialnego ustanawiającego pełnomocnictwo. Niezwłocznie poinformujemy Cię o tym.
6. Pełnomocnictwo możesz w każdej chwili odwołać. Zrobisz to w sposób określony w części „Jak możesz składać dyspozycje".
7. Odwołanie pełnomocnictwa staje się skuteczne z chwilą złożenia **dyspozycji**.
8. Pełnomocnictwo nie może obejmować:
   a. składania za Ciebie **dyspozycji** na wypadek śmierci,
   b. udzielania dalszych pełnomocnictw.

9. Pełnomocnictwo wygasa z chwilą:
    a. śmierci – Twojej lub **pełnomocnika**.
    b. odwołania pełnomocnictwa.
    c. rozwiązania **umowy ramowej** lub **umowy**, do której udzieliłeś/udzieliłaś pełnomocnictwo.
    d. ubezwłasnowolnienia całkowitego.
    e. zrzeczenia się pełnomocnictwa.
    f. upływu czasu, na który zostało udzielone.

Dyspozycja na wypadek śmierci

1. Możesz złożyć **dyspozycję**, aby po Twojej śmierci wypłacono z **konta** i **lokaty** określoną kwotę pieniędzy: małżonkowi, wstępnym, zstępnym lub rodzeństwu.

    🔎 Wyjaśnienie

    Wstępni to przodkowie w linii prostej, np. rodzice, dziadkowie, pradziadkowie. Zstępni to potomkowie w linii prostej, np. dzieci, wnuki, prawnuki.

2. Możesz złożyć więcej niż jedną **dyspozycję** na wypadek śmierci. Pierwszeństwo ma **dyspozycja**, którą składasz później.
3. **Dyspozycję** możesz złożyć:
    a. w **bankowości online**,
    b. osobiście w **placówce,**
    c. korespondencyjnie, jeśli podpis został poświadczony przez polską placówkę dyplomatyczną, konsularną lub notariusza,
    d. na adres do **e-Doręczeń**, jeśli załączona **dyspozycja** jest podpisana podpisem elektronicznym (kwalifikowanym lub podpisem osobistym) lub podpis został poświadczony przez polską placówkę dyplomatyczną, konsularną lub notariusza.
4. Maksymalna kwota wypłaty to dwudziestokrotność przeciętnego miesięcznego wynagrodzenie w sektorze przedsiębiorstw, bez wypłat nagród z zysku za ostatni miesiąc przed Twoją śmiercią. Wysokość tego wynagrodzenia ogłasza Prezes Głównego Urzędu Statystycznego. Kwota ta jest górną granicą wszystkich Twoich **dyspozycji** na wypadek śmierci (łącznie u nas i w innych bankach).
5. **Dyspozycję** na wypadek śmierci możesz w każdej chwili zmienić lub odwołać. Możesz to zrobić w sposób określony w punkcie 3
6. Jesteś zobowiązany informować nas o **dyspozycjach** na wypadek śmierci składanych w innych bankach.
7. Kwota, którą wypłaciliśmy zgodnie z **dyspozycją** na wypadek śmierci, nie wchodzi do spadku.
8. Gdy uzyskamy informację o Twojej śmierci, powiadomimy osoby, które wskazałeś/wskazałaś w **dyspozycji** na wypadek śmierci, o możliwości wypłaty określonej kwoty pieniędzy. Dlatego

musisz podać nam adres, na który powinny być wysyłane takie powiadomienia i aktualizować go na bieżąco.
9. Do **konta** i **lokaty** wspólnej nie możecie złożyć **dyspozycji** na wypadek śmierci.
10. Po przekształceniu indywidualnego **konta** i **lokaty** na wspólne anulujemy wcześniejsze **dyspozycje** na wypadek śmierci dotyczące tego **konta** lub **lokaty**.
11. Po przekształceniu **konta** i **lokaty** wspólnej na indywidualne, możesz złożyć **dyspozycję** na wypadek śmierci.

Wypłaty z rachunku po śmierci

1. Po Twojej śmierci, z pieniędzy zgromadzonych na **koncie** lub **lokacie**, zrealizujemy:
   a. zwrot nadpłaconych świadczeń z ubezpieczenia lub zabezpieczenia społecznego, w wysokości wpłat, które Ci nie przysługiwały – organowi wypłacającemu to świadczenie lub uposażenie. Zwrot wykonamy **przelewem** na wskazany przez organ rachunek bankowy.
   b. zwrot kosztów Twojego pogrzebu – osobie, która przedstawi rachunki i faktury potwierdzające poniesione koszty. Maksymalna kwota zwrotu nie może przekroczyć kosztów urządzenia pogrzebu, zgodnie ze zwyczajami przyjętymi w danym środowisku. Zwrot wykonamy **przelewem** na wskazany rachunek bankowy.
   c. wypłatę osobie/osobom wskazanym w **dyspozycji** na wypadek śmierci. Zwrot wykonamy **przelewem** na wskazany rachunek bankowy.
   d. wypłatę spadkobiercom. Zwrot wykonamy **przelewem** na wskazany rachunek bankowy.
2. Z **konta** lub **lokaty** wspólnej nie dokonujemy wypłat z tytułu kosztów pogrzebu po śmierci jednego z Was.

Elektroniczne Kanały Dostępu (EKD)

1. **EKD** składa się z następujących kanałów:
   a. **bankowość online**, która obejmuje **bankowość internetową** i **aplikację mobilną**,
   b. **serwis telefoniczny**.
2. **Dyspozycja**, która jest składana w **EKD**, spełnia wymagania formy pisemnej, nawet jeśli forma pisemna jest wymagana pod rygorem nieważności.
3. **EKD** udostępniamy na podstawie **umowy ramowej**.
4. Z **EKD** może korzystać tylko **użytkownik EKD**, który otrzymuje od nas **login**.

> 🔎 Wyjaśnienie
>
> Użytkownikiem EKD jesteś Ty oraz osoba, której na Twój wniosek nadaliśmy dostęp do bankowości online i serwisu telefonicznego np. pełnomocnik.

5. W uzasadnionych przypadkach związanych z bezpieczeństwem korzystania z **bankowości online**, możemy wprowadzić konieczność:
   a. wpisania **kodu SMS** lub **uwierzytelnienia** w **aplikacji mobilnej** podczas logowania do **bankowości internetowej**.
   b. wpisania **kodu SMS** podczas logowania do **aplikacji mobilnej**.
   c. ustalenia nowej **danej uwierzytelniającej** w postaci hasła autoryzacyjnego, które składać się będzie z ciągu znaków określanych samodzielnie przez **użytkownika EKD**.

   O tym poinformujemy **użytkownika EKD** wiadomością SMS z datą, od kiedy nowe zabezpieczenie będzie obowiązywać.
6. **Użytkownik EKD** może mieć tylko jeden numer telefonu komórkowego i jeden adres e-mail zarejestrowany do korzystania z **EKD**. Nie zarejestrujemy numeru telefonu lub adresu e-mail, które są przypisane do innego **użytkownika EKD** lub w uzasadnionych przypadkach związanych z bezpieczeństwem.
7. Jeśli zmienimy zakres lub rodzaju usług świadczonych w **EKD**, poinformujemy Cię z wyprzedzeniem o tych zmianach. Informacje znajdziesz w komunikatach w **EKD**, na **stronie internetowej**, a także w **placówkach**.
8. Mamy prawo do wprowadzenia przerw w dostępie do **EKD**, aby przeprowadzić jego konserwację lub modyfikację. Będziemy o tym informować na **stronie internetowej** oraz na stronie logowania do **bankowości internetowej** lub **aplikacji mobilnej**.
9. Informacje o planowanej przerwie technicznej w dostępie do:
   a. **aplikacji mobilnej** publikujemy w **aplikacji mobilnej** i na **stronie internetowej**,
   b. **bankowości internetowej** publikujemy na **stronie internetowej**
   c. **serwisu telefonicznego** publikujemy na **stronie internetowej**.
10. **Użytkownik EKD** nie może składać w **EKD** treści o charakterze bezprawnym lub mogących wprowadzić w błąd.

> ⓘ Dodatkowe informacje:
>
> Więcej informacji o zasadach bezpiecznego korzystania z EKD znajdziesz w części: Zasady bezpiecznego korzystania z instrumentów płatniczych.

Bankowość internetowa

1. Aby korzystać z **bankowości internetowej** niezbędne jest używanie rekomendowanej wersji przeglądarki internetowej. Wymogi techniczne opisaliśmy na naszej **stronie internetowej**.
2. Aby aktywować dostęp do **bankowości internetowej użytkownik EKD** musi **uwierzytelnić** się, postępując zgodnie z prezentowanymi w niej komunikatami

3. Aby zrealizować **dyspozycję** w **bankowości internetowej użytkownik EKD** musi wykonać wszystkie poniższe czynności:
   a. zalogować się do **bankowości internetowej**,
   b. jeśli logowanie nie odbywa się z **urządzenia zaufanego** wykonać **silne uwierzytelnienie**:
      - **kodem SMS** w **bankowości internetowej**,
      - za pośrednictwem **aplikacji mobilnej,** wpisując **hasło mobilne** lub używając **danych biometrycznych**,
   c. wypełnić **dyspozycję**, jeśli jest to wymagane lub sprawdzić poprawność kwoty i danych transakcji,
   d. użyć przycisku potwierdzającego wolę wykonania **dyspozycji** (np. „akceptuj” lub „zatwierdź” lub „wykonaj”),
   e. jeśli wskazaliśmy taką konieczność w komunikacie dokonać **uwierzytelnienia**:
      - **kodem SMS** wpisując go w **bankowości internetowej**,
      - za pośrednictwem **aplikacji mobilnej** wpisując **hasło mobilne** lub używając **danych biometrycznych.**
4. Możemy wymagać dodatkowego **uwierzytelnienia**. Poinformujemy o tym w komunikacie w trakcie **uwierzytelniania**. Może to być:
   a. **kod jednorazowy**,
   b. **uwierzytelnienie** przez **aplikację mObywatel**.
5. **Dyspozycja** jest **autoryzowana**, jeśli **użytkownik EKD** zrealizował ją zgodnie z zasadami wskazanymi w punkcie 3, a w przypadku gdy wymagaliśmy dodatkowego **uwierzytelnienia -** również czynności wskazane w punkcie 4.
6. **Transakcje płatnicze** w **bankowości internetowej** są realizowane w ramach limitów kwotowych oraz do wysokości **dostępnych pieniędzy** na **koncie**.

Aplikacja mobilna

1. Aby korzystać z **aplikacji mobilnej użytkownik EKD** musi:
   a. mieć odpowiednie oprogramowanie i odpowiedną wersję **aplikacji mobilnej**. Wymogi techniczne dotyczące oprogramowania i minimalnej wersji **aplikacji mobilnej** opisaliśmy na **stronie internetowej**.
   b. zainstalować **aplikację mobilną** na **urządzeniu mobilnym**, z którego korzysta tylko on.

   > 🔎 Wyjaśnienie
   >
   > Urządzenie mobilne to np. telefon komórkowy.

2. Aby aktywować pierwszą **aplikację mobilną użytkownik EKD** musi:
   a. zainstalować **aplikację mobilną** na **urządzeniu mobilnym** z aktywną kartą SIM z przypisanym numerem telefonu, który jest zarejestrowany u nas,

   b. postępować zgodnie z prezentowanymi w niej komunikatami.
3. Aby aktywować kolejną **aplikację mobilną użytkownik EKD** musi się **uwierzytelnić** postępując zgodnie z prezentowanymi komunikatami. Kolejna **aplikacja mobilna** może być aktywowana na **urządzeniu mobilnym** bez karty SIM.
4. W trakcie aktywacji **aplikacji mobilnej** nadajemy jej unikalny identyfikator na danym **urządzeniu mobilnym**.
5. Jeśli **użytkownik EKD** po aktywacji **aplikacji mobilnej** nie zaloguje się następnie do niej przez co najmniej 180 dni, możemy dezaktywować mu tę **aplikację mobilną**.
6. Aby zrealizować **dyspozycję** w **aplikacji mobilnej, użytkownik EKD** musi wykonać wszystkie poniższe czynności:
   a. zalogować się do **aplikacji mobilnej**,
   b. wypełnić **dyspozycję**, jeśli jest to wymagane lub sprawdzić poprawność kwoty i danych transakcji,
   c. użyć przycisku potwierdzającego wolę wykonania **dyspozycji** (np. „akceptuj” lub „zatwierdź” lub „wykonaj”),
   d. jeśli wskazaliśmy taką konieczność w komunikacie, dokonać **uwierzytelnienia** używając **danych biometrycznych** lub wpisując **hasło mobilne**.
7. Możemy wymagać dodatkowego **uwierzytelnienia.** Poinformujemy o tym w komunikacie w trakcie **uwierzytelniania**. Może to być:
   a. **kod jednorazowy**,
   b. **uwierzytelnienie** przez **aplikację mObywatel**,
   c. weryfikacja biometryczna – krótkie nagranie twarzy wykonane przez **użytkownika EKD**, porównane ze zdjęciem **użytkownika EKD**, które posiadamy lub pozyskamy z rejestru dowodów osobistych.
8. **Dyspozycja** jest **autoryzowana**, jeśli **użytkownik EKD** zrealizował ją zgodnie z zasadami wskazanymi w punkcie 6, a w przypadku gdy wymagaliśmy dodatkowego **uwierzytelnienia** również czynności wskazane w punkcie 7.
9. **Transakcje płatnicze** w **aplikacji mobilnej** są realizowane w ramach limitów kwotowych oraz do wysokości **dostępnych pieniędzy** na **koncie**.

Serwis telefoniczny

1. Aby korzystać z **serwisu telefonicznego**, **użytkownik EKD** musi wykonać jedną z poniższych czynności:
   a. wywołać połączenie telefoniczne z **aplikacji mobilnej**, po zalogowaniu się do niej,
   b. dokonać **uwierzytelnienia** za pośrednictwem **aplikacji mobilnej** wpisując **hasło mobilne** lub używając **danych biometrycznych,**
   c. użyć **TelePIN-u**.

2. Aby zrealizować **dyspozycję** w **serwisie telefonicznym**, **użytkownik EKD** musi ustnie potwierdzić wolę wykonania **dyspozycji** oraz jeśli wskazaliśmy taką konieczność dokonać **uwierzytelnienia**:
   a. **kodem SMS** podając go w **serwisie telefonicznym**,
   b. za pośrednictwem **aplikacji mobilnej** wpisując **hasło mobilne** lub używając **danych biometrycznych.**
3. **Dyspozycja** jest **autoryzowana**, jeśli **użytkownik EKD** zrealizował ją zgodnie z zasadami wskazanymi w punkcie 2.
4. **Transakcje płatnicze** w **serwisie telefonicznym** są realizowane w ramach limitów kwotowych obowiązujących dla **bankowości internetowej** oraz do wysokości **dostępnych pieniędzy** na **koncie**.

Limity obowiązujące w EKD

1. Domyślne wysokości limitów kwotowych, które obowiązują w **EKD** opisaliśmy w **tabeli opłat**.
2. **Użytkownik EKD** może w każdej chwili zmieniać limity kwotowe obowiązujące w **EKD**. Może to zrobić:
   a. przez **serwis telefoniczny**,
   b. w **placówce**,
   c. w **bankowości internetowej** dla limitów obowiązujących w **aplikacji mobilnej**,
   d. w **aplikacji mobilnej**, dla limitów obowiązujących w **bankowości internetowej**.

> ⚠ Ważne
> Punkt 2c i 2d zmienią się, gdy udostępnimy nową funkcjonalność zmiany limitów w danym kanale **bankowości online**. Poinformujemy Cię o tym na **stronie internetowej**. Nowa treść punktu 2 będzie brzmieć następująco:
> **Użytkownik EKD** może w każdej chwili zmieniać limity kwotowe obowiązujące w **EKD**. Może to zrobić:
> a. przez **serwis telefoniczny**,
> b. w **placówce**,
> c. w **bankowości internetowej** i **aplikacji mobilnej** dla limitów obowiązujących w **bankowości internetowej**,
> d. w **aplikacji mobilnej**, dla limitów obowiązujących w **aplikacji mobilnej**.

Jak zablokować i odblokować bankowość online

1. **Bankowość online** można zablokować na stałe. Oznacza to, że blokada obowiązuje do czasu jej odblokowania.
2. **Użytkownik EKD** może w dowolnym momencie bezpłatnie:

a. zablokować:
   - dostęp do **bankowości internetowej** - przez **aplikację mobilną**, **infolinię** lub w **placówce**,
   - dostęp do **aplikacji mobilnej** - przez **bankowość internetową**, **infolinię** lub w **placówce**,
   - oba kanały **bankowość online** jednocześnie (zarówno dostęp do **bankowości internetowej** jak i **aplikacji mobilnej**) - przez **infolinię** lub w **placówce**,
   - oba kanały **bankowości online** i wszystkie **karty** – przez wniosek dostępny na **stronie internetowej** oraz na stronie logowania w **aplikacji mobilnej**.

b. odblokować:
   - dostęp do **bankowości internetowej:**
     - przez **infolinię** lub w **placówce**,
     - jeśli **użytkownik EKD** sam zablokował dostęp – także przez **aplikację mobilna** lub podczas **uwierzytelniania** do **bankowości internetowej**,
     -
   - dostęp do **aplikacji mobilnej:**
     - przez **infolinię** lub w **placówce**,
     - jeśli **użytkownik EKD** sam zablokował dostęp – także przez **bankowość internetową** lub podczas **uwierzytelniania** do **aplikacji mobilnej**.

3. Kanały **bankowości online** można zablokować lub odblokować w godzinach pracy **placówki**, lub **infolinii**. Informacja o godzinach pracy znajduje się na **stronie internetowej**.
4. Jeśli trzykrotnie zostaną wpisane błędnie dane **uwierzytelniające**:
   a. podczas logowania do **bankowości internetowej** – dostęp do niej zostanie zablokowany na stałe,
   b. podczas logowania do **aplikacji mobilnej** – dostęp do niej zostanie zablokowany na stałe,
   c. podczas **uwierzytelniania dyspozycji** – dostęp do obu kanałów **bankowości online** zostanie zablokowany na stałe niezależnie od tego, w którym kanale zostaną podane błędne dane.
5. **Użytkownik EKD** może w dowolnym momencie odblokować stałe zablokowany kanał **bankowości online** wykonując czynności opisane w punkcie 2.b powyżej.

Jak zmienić dane uwierzytelniające

1. **Użytkownik EKD** może w dowolnym momencie bezpłatnie:
   a. Zmienić w **aplikacji mobilnej**:
      - **awatar**,

- **PIN mobilny**,
- **hasło mobilne**.

b. Zmienić w **bankowości internetowej**:
- **login** (określony samodzielnie),
- **awatar**,
- **hasło internetowe**,
- **TelePIN**.

c. Włączyć lub wyłączyć w **bankowości internetowej** możliwość wprowadzania **hasła internetowego** przy użyciu losowo wskazanych znaków (tzw. hasło maskowane).

d. Włączyć lub wyłączyć możliwość **uwierzytelniania** za pośrednictwem **aplikacji mobilnej** w przypadku **dyspozycji** składanych w **bankowości internetowej** lub **serwisie telefonicznym**.

e. Włączyć lub wyłączyć w **aplikacji mobilnej** możliwość **uwierzytelniania danymi biometrycznymi**.

Usługi płatnicze inicjowane przez dostawcę usługi

1. **Użytkownik EKD** może korzystać z następujących usług u **dostawcy usługi**:
   a. **usługa AIS** (usługa dostępu do informacji o **koncie**),
   b. **usługa PIS** (usługa inicjowania **transakcji płatniczej**),
   c. **usługa CAF** (usługa potwierdzania dostępności pieniędzy na **koncie**).
2. Usługi opisane w punkcie 1, są dostępne dla **kont** prowadzonych w złotych oraz w **walucie**, do których **użytkownik EKD** ma dostęp w **bankowości internetowej**.
3. **Usługa AIS** udostępniona jest jako jednokrotne i wielokrotne udostępnienie informacji o **koncie**.
4. W przypadku wielokrotnej **usługi AIS**:
   a. udostępniamy informacje o **koncie** na każde zapytanie **dostawcy usługi**, jednak nie częściej niż cztery razy w ciągu 24 godzin – chyba że **użytkownik EKD** prosi o taki dostęp częściej,
   b. **silne uwierzytelnianie** musi być wykonane przy pierwszym dostępie oraz powtórzone jeśli minęło więcej niż 180 dni od ostatniego dostępu do informacji o **koncie** w trybie online przez **usługę AIS** oraz odkąd ostatni raz zastosowano **silne uwierzytelnianie**.
5. Możemy odmówić **dostawcy usługi** dostępu do Twojego **konta** lub realizacji **transakcji płatniczej** z obiektywnie uzasadnionych i należycie udokumentowanych powodów, które są związane z nieuprawnionym lub nielegalnym dostępem. W takim przypadku poinformujemy Cię w uzgodniony sposób o przyczynie odmowy dostępu. Taką informację przekażemy przed odmową dostępu, a jeśli nie było to możliwe, to bezzwłocznie po takiej odmowie, nie później niż w następnym **dniu roboczym**. Możemy nie poinformować Cię o odmowie z obiektywnie

uzasadnionych względów bezpieczeństwa lub jeśli jest to sprzeczne z odrębnymi przepisami. Umożliwimy **dostawcy usługi** dostęp do **konta** niezwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających odmowę.

6. **Usługę AIS** realizujemy na podstawie zgody **użytkownika EKD** udzielonej u **dostawcy usługi**.
7. **Usługę PIS** realizujemy na podstawie Twojej zgody udzielonej u **dostawcy usługi**.
8. Informację o udzielonych zgodach otrzymujemy od **dostawcy usługi** w trakcie realizacji usługi.
9. Aby zrealizować usługi u **dostawcy usługi** wymagana jest ich **autoryzacja** w sposób, który opisaliśmy w części „Bankowość internetowa". Jeśli dotyczy to wielokrotnej **usługi AIS**, **uwierzytelnienie** jest wykonywane przed pierwszą realizacją tej usługi.
10. W **bankowości internetowej** znajdziesz podsumowanie zgód, które zostały udzielone **dostawcy usługi** do realizacji **usługi AIS** i **usługi PIS**.
11. Zanim zrealizujemy usługę zainicjowaną przez **dostawcę usługi**, sprawdzimy, czy ma on odpowiednie uprawnienia określone w **ustawie**.
12. Po udzieleniu zgody u **dostawcy usługi**, nie możesz już odwołać realizacji **transakcji płatniczej** z datą bieżącą w ramach **usługi PIS**.
13. **Transakcja płatnicza** w ramach **usługi PIS** jest realizowana w ramach limitów kwotowych obowiązujących w **bankowości internetowej** oraz do wysokości **dostępnych pieniędzy** na **koncie**.
14. Za realizację **transakcji płatniczej** w ramach **usługi PIS** pobieramy opłaty zgodnie z zasadami i w wysokości określonej w **tabeli opłat**.

Jak możesz składać dyspozycje

1. **Dyspozycja**, w zależności od jej rodzaju, może zostać złożona:
   a. w **EKD**,
   b. osobiście w **placówce**,
   c. korespondencyjnie, jeśli podpis został poświadczony przez polską placówkę dyplomatyczną, konsularną lub notariusza,
   d. na **adres do e-Doręczeń**, jeśli załączona **dyspozycja** jest podpisana podpisem elektronicznym (kwalifikowanym lub podpisem osobistym) lub podpis został poświadczony przez polską placówkę dyplomatyczną, konsularną lub notariusza.
2. Nie realizujemy **dyspozycji** złożonych:
   a. e-mailem,
   b. korespondencyjnie lub **na adres do e-Doręczeń**, jeśli dotyczą realizacji **zlecenia płatniczego**.

> 🔎 Wyjaśnienie
>
> Zlecenia płatnicze możesz składać w aplikacji mobilnej, bankowości internetowej, w serwisie telefonicznym lub w placówce.

3. Możesz swobodnie dysponować **dostępnymi pieniędzmi** zgromadzonymi na **rachunku**, o ile w **umowie** nie umówiliśmy się inaczej lub ograniczenia wynikają z przepisów prawa.
4. **Transakcje płatnicze** wykonujemy w formie gotówkowej i bezgotówkowej.
5. Transakcje gotówkowe to:
   a. **wpłata gotówki**,
   b. **wypłata gotówki**.
6. Transakcje bezgotówkowe to:
   a. transakcja bezgotówkowa kartą,
   b. transakcja bezgotówkowa BLIK,
   c. **przelew**,
   d. **przelew BLIK na telefon**,
   e. **zlecenie stałe**,
   f. **polecenie zapłaty**.
7. Nie realizujemy rozliczeń gotówkowych lub bezgotówkowych na podstawie czeków i nie przyjmujemy weksli do inkasa.
8. **Silne uwierzytelnianie dyspozycji**, może być wymagane, gdy:
   a. dostęp do **konta** uzyskiwany jest w trybie online.
   b. inicjowana jest **transakcja płatnicza**.
   c. za pomocą kanału zdalnego realizowana jest czynność, która może wiązać się z ryzykiem oszustwa lub nadużycia.
9. Możemy odstąpić od **silnego uwierzytelniania** w przypadkach przewidzianych przepisami prawa.

Kiedy odmawiamy wykonania dyspozycji

1. Odmawiamy wykonania **dyspozycji** w następujących przypadkach (w tym również w przypadkach, gdy wymagana jest **autoryzacja**):
   a. gdy mamy uzasadnione wątpliwości co do tożsamości osoby składającej **dyspozycję** lub autentyczności **dyspozycji**.
   b. gdy w **dyspozycji** są błędy lub braki, które uniemożliwiają jego realizację.
   c. gdy na **rachunku** nie ma wystarczającej ilości **dostępnych pieniędzy** do realizacji **zlecenia płatniczego**.
   d. gdy dostęp do **rachunku** jest zablokowany.
   e. gdy złożona **dyspozycja** jest niezgodna z przepisami prawa.

f. gdy przepisy prawa nakładają na nas obowiązek lub możliwość odmowy złożonej **dyspozycji**.
g. gdy kwota **przelewu** jest poniżej 1 jednostki waluty.
h. gdy realizacja **dyspozycji** narusza postanowienia **regulaminu** lub **umowy**.
i. gdy nie możemy zastosować jednego ze środków bezpieczeństwa finansowego określonych w Ustawie o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.
j. z uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem Twoich pieniędzy.
k. gdy przybliżone miejsce, w którym znajduje się **urządzenie mobilne** z naszą **aplikacją mobilną** (**dane geolokalizacyjne**), różni się od miejsca, w którym wykonywana jest **wypłata BLIK** lub transakcja bezgotówkowa BLIK. W takiej sytuacji – na bazie geograficznego profilowania – będziemy działać automatycznie, aby przeciwdziałać potencjalnemu przestępstwu.[1]

2. Odmówimy wykonania **autoryzowanego zlecenia płatniczego**, jeśli budzi uzasadnione podejrzenie naruszenia Twoich interesów lub wiąże się z podwyższonym ryzykiem dla bezpieczeństwa świadczonych przez nas usług.
3. O odmowie realizacji **zlecenia płatniczego** informujemy:
   a. w najbliższym możliwym terminie, nie później niż do końca następnego **dnia roboczego** po otrzymaniu odmowy, jeśli **zlecenie płatnicze** zainicjował **płatnik**.
   b. w terminie uzgodnionym z **odbiorcą**, jeśli **zlecenie płatnicze** zainicjował **odbiorca**.
4. Informację o odmowie prezentujemy w **bankowości internetowej** lub **aplikacji mobilnej** lub wiadomości SMS lub mailowo lub telefonicznie. Jeżeli będzie to możliwe, podamy powód odmowy oraz procedurę sprostowania błędów, które spowodowały odmowę – chyba że powiadomienie takie jest niedopuszczalne z mocy przepisów prawa.

Kiedy wstrzymujemy realizację dyspozycji

1. Wstrzymamy realizację **dyspozycji**:
   a. w celu ochrony Twoich interesów oraz naszych uzasadnionych interesów, jeśli podejrzewamy, że **dyspozycja** została złożona przez osoby do tego nieuprawnione.
   b. gdy jest to uzasadnione obowiązkami, które na nas spoczywają zgodnie z przepisami prawa.
   c. gdy **dyspozycja** dotyczy krajów, osób lub podmiotów objętych krajowymi lub międzynarodowymi środkami ograniczającymi.
2. Możemy wymagać od Ciebie dodatkowych wyjaśnień, oświadczeń lub dokumentów nieprzewidzianych w **zleceniu płatniczym**, które są wymagane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa lub przez bank **odbiorcy**.
3. Wznowimy realizację wstrzymanej **dyspozycji**, jeśli:
   a. potwierdzisz ją Ty lub osoba składająca **dyspozycję**,
   b. otrzymamy wystarczające wyjaśnienia,

c. nie wystąpią już przeszkody w jej realizacji,
d. **użytkownik EKD** wykona dodatkowe **uwierzytelnienie**, gdy o to poprosimy. Może to być:
   - **kod jednorazowy**,
   - **uwierzytelnienie** przez **aplikację mObywatel**,
   - weryfikacja biometryczna – krótkie nagranie twarzy wykonane przez **użytkownika EKD**, porównane ze zdjęciem **użytkownika EKD**, które posiadamy lub pozyskamy z rejestru dowodów osobistych.

Jak realizujemy przelewy

1. Momentem otrzymania **przelewu** jest chwila, w której go otrzymaliśmy.
2. Momentem otrzymania **przelewu** z przyszłą datą realizacji jest dzień, który został wskazany do jego realizacji.
3. Wszystkie **przelewy** złożone do realizacji w danym dniu, zrealizujemy zgodnie z **godzinami granicznymi**.
4. Nie obciążymy **rachunku** przed otrzymaniem **zlecenia płatniczego**.
5. Jeśli zlecony został **przelew** z przyszłą datą realizacji, musisz zapewnić na **koncie** pieniądze w kwocie **przelewu** i wysokości opłaty za jego realizację – najpóźniej do końca dnia przed dniem realizacji. Jeśli w dniu realizacji na Twoim **koncie** nie będzie wystarczającej ilości **dostępnych pieniędzy**, będziemy ponawiać jego realizację w godzinach, które znajdziesz w komunikacie **godzin granicznych** – w dniu realizacji, a następnie przez:
   a. dwa kolejne dni, gdy **przelew** zlecony jest na rachunek w naszym **banku**,
   b. dwa kolejne **dni robocze**, gdy **przelew** zlecony jest na rachunek w innym banku.
6. Jeśli stwierdzimy błędny lub niezgodny ze **zleceniem płatniczym** zapis księgowy na **koncie**, wykonamy korektę bez uzyskania Twojej zgody. Niezależnie od tego, ile czasu minęło od daty błędnego lub niezgodnego zapisu księgowego. O korekcie poinformujemy Cię na wyciągu.
7. W danym dniu realizujemy **przelewy** zgodnie z kolejnością ich złożenia.
8. Przekazujemy **odbiorcy** pełną kwotę otrzymanego **przelewu**, a prowizje lub opłaty pobierzemy osobno, bez potrącania z kwoty **przelewu**, o ile nie ustaliliśmy inaczej.
9. **Przelew** z datą bieżącą nie może zostać odwołany od momentu otrzymania przez nas zlecenia jego realizacji.
10. **Przelew** z przyszłą datą realizacji możesz anulować bez opłat najpóźniej do końca dnia przed dniem realizacji.
11. Gdy realizujemy **przelew**, przekazujemy **odbiorcy** wraz z nim Twoje dane: imiona i nazwisko, adres.
12. Jeśli kwota **przelewu** nie przekracza 1000 euro lub jej równowartości, możesz zdecydować, czy Twój adres przekazać **odbiorcy**. Zrobisz to w **dyspozycji przelewu**.[1]
13. Uznamy Twoje **konto** kwotą **przelewu** z **datą waluty** dnia, w którym pieniądze wpłynęły do nas.

14. Identyfikujemy Ciebie jako **odbiorcę przelewu** tylko na podstawie numeru **NRB** lub **IBAN** Twojego **konta**.

Przelewy SORBNET

1. **Przelew SORBNET** realizujemy tylko w złotych.
2. **Przelew SORBNET** realizujemy na rachunek **odbiorcy**, prowadzony w banku, który jest uczestnikiem systemu SORBNET.

Przelewy SEPA i SWIFT

1. Aby zrealizować **przelew SEPA** w **dyspozycji** muszą zostać podane następujące informacje:
   a. dane odbiorcy:
      - pełna nazwa lub imię i nazwisko,
      - adres przy czym obowiązkowe do uzupełnienia jest pole kraj i miasto,
      - **IBAN**,
   b. opcja podziału kosztów SHA, która oznacza, że Ty pokrywasz wszystkie nasze opłaty, a **odbiorca** pokrywa koszty swojego dostawcy.
2. Aby zrealizować **przelew SWIFT** w **dyspozycji** muszą zostać podane następujące informacje:
   a. dane odbiorcy:
      - pełna nazwa lub imię i nazwisko,
      - adres,
      - **IBAN** lub numer rachunku w formacie, który obowiązuje w kraju **odbiorcy**,
   b. kod BIC, jeśli numer rachunku nie został podany w formacie **IBAN**.

      🔎 Wyjaśnienie

      Kod BIC to kod identyfikujący bank odbiorcy, który jest uczestnikiem systemu SWIFT. Jeśli w dyspozycji przelewu został wpisany numer IBAN, to kod BIC uzupełnimy automatycznie.

   c. cel **przelewu** (pole obowiązkowe dla wybranych krajów),

      🔎 Wyjaśnienie

      Obowiązek podania celu przelewu wynika z wymagań banków centralnych danego kraju. Obecnie obowiązek ten występuję dla przelewów wysyłanych do krajów: Indie i ZEA.

   d. opcja podziału kosztów:
      - SHA – oznacza, że Ty pokrywasz wszystkie nasze opłaty, a **odbiorca** pokrywa koszty swojego dostawcy i dostawców pośredniczących.

- BEN – oznacza, że **odbiorca** pokrywa wszystkie opłaty i prowizje (np. naszą opłatę za realizację przelewu z Twojego **konta** oraz inne koszty banków pośredniczących).
- OUR – oznacza, że Ty pokrywasz wszystkie opłaty i prowizje (np. naszą opłatę za realizację przelewu oraz inne koszty banków pośredniczących).

3. Typ i numer identyfikatora **odbiorcy** np. numer ubezpieczenia, numer paszportu, numer NIP (pole nieobowiązkowe).
4. Opcję podziału kosztów SHA stosuje się, gdy **przelew** wykonywany jest:
   a. na rachunek **odbiorcy** w **kraju europejskim**,
   b. na **konto** w naszym **banku**.
5. Jeśli **przelew SWIFT** otrzymamy do realizacji po **godzinie granicznej** lub w dniu wolnym od pracy, uznajemy, że otrzymaliśmy go pierwszego **dnia roboczego** po tym dniu.
6. Przy międzynarodowych **przelewach SWIFT** dane osobowe nadawcy i **odbiorcy** mogą być dostępne dla administracji rządowej Stanów Zjednoczonych. Władze amerykańskie zobowiązały się, że będą używać tych danych do walki z terroryzmem i z poszanowaniem europejskiego systemu ochrony danych osobowych.
7. Niezależnie od tego, jakie opcje podziału kosztów zostały wskazane przy **przelewie SWIFT**, banki pośredniczące mogą potrącać swoje koszty z kwoty **przelewu**. Dzieje się tak, jeśli **przelew** nie jest wykonywany do **odbiorcy**, który ma rachunek w **kraju europejskim**, w walucie jednego z tych krajów.

Zlecenia stałe

1. **Zlecenie stałe** realizujemy tylko w złotych.
2. **Zlecenie stałe** może zostać zlecone z **konta** w złotych tylko, gdy posiadasz dostęp do **EKD**.
3. Jeżeli w dniu realizacji **zlecenia stałego** na **koncie** nie będzie wystarczającej ilości **dostępnych pieniędzy** na jego realizację i pokrycie opłaty, **zlecenie stałe** nie zostanie zrealizowane. Będziemy ponawiać próbę jego realizacji w godzinach podanych w komunikacie **godzin granicznych** przez:
   a. dwa kolejne dni - na **konto** w naszym **banku**.
   b. dwa kolejne **dni robocze** - na rachunek w innym banku.
4. O odmowie wykonania **zlecenia stałego** i jego przyczynach informujemy w **aplikacji mobilnej** lub **bankowości internetowej**.
5. **Zlecenie stałe** może zostać odwołane w **EKD** najpóźniej do końca **dnia roboczego** przed dniem jego realizacji.

Polecenie zapłaty

1. **Polecenie zapłaty** polega na tym, że pobieramy z Twojego **konta** i przekazujemy do **odbiorcy** kwotę, o którą każdorazowo wnioskuje **odbiorca**. Robimy to na podstawie Twojej wcześniejszej zgody.
2. Zgodę na **polecenie zapłaty** składasz u **odbiorcy** lub w **placówce**.
3. Twoja zgoda na **polecenie zapłaty** musi zawierać:
   a. Twoje imię, nazwisko oraz adres,
   b. numer **konta** (**NRB**),
   c. nazwę i adres **odbiorcy**,
   d. unikatowy identyfikator **odbiorcy** (numer NIP lub jeśli go nie ma to NIW czyli numer identyfikacji nadany przez Krajową Izbę Rozliczeniową S.A.),
   e. unikatowy identyfikator płatności (IDP), który ustalasz z **odbiorcą**,
   f. Twój podpis na papierowej **dyspozycji** zgody.
4. Możesz cofnąć zgodę na **polecenie zapłaty** bez ponoszenia opłaty. Zrobisz to w **bankowości online**. Zrealizujemy cofnięcie zgody w terminie, który opisaliśmy w **godzinach granicznych**.
5. Musisz zapewnić na **koncie** pieniądze w kwocie **polecenia zapłaty** i wysokości opłaty za jego realizację, najpóźniej do końca dnia przed realizacją. Jeśli nie będziesz miał wystarczającej ilości **dostępnych pieniędzy**, nie zrealizujemy **polecenia zapłaty**.
6. Masz prawo wystąpić o zwrot pełnej kwoty **autoryzowanego polecenia zapłaty** w terminie 8 tygodni od dnia obciążenia **konta,** jeśli:
   a. w chwili **autoryzacji** nie podano dokładnej kwoty **polecenia zapłaty**.
   b. kwota jest wyższa, niż się spodziewałeś/spodziewałaś, biorąc pod uwagę wcześniejsze transakcje, umowę oraz inne istotne okoliczności.
7. Na nasze żądanie musisz przedstawić dowody na spełnienie warunków opisanych w punkcie 6. Nie możesz powoływać się na przyczyny związane z wymianą **waluty**, jeśli uzgodniliśmy wcześniej kurs wymiany.
8. Zwrócimy Ci pełną kwotę **polecenia zapłaty** w ciągu 10 **dni roboczych** od otrzymania od Ciebie **dyspozycji** zwrotu. Jeśli odmówimy wypłaty zwrotu, podamy powód i wskażemy organy, do których możesz złożyć skargę.
9. **Data waluty** uznania **konta** nie będzie późniejsza niż data obciążenia kwotą **polecenia zapłaty**.
10. Nie otrzymasz zwrotu pieniędzy, który opisaliśmy w punkcie 6, jeśli:
    a. udzieliłeś/udzieliłaś zgody na wykonanie **polecenia zapłaty** bezpośrednio nam, oraz
    b. informacja o przyszłym **poleceniu zapłaty:**
       - została Ci dostarczona przez nas lub **odbiorcę** co najmniej 4 tygodnie przed terminem realizacji zlecenia w uzgodniony sposób,
       - była udostępniana Ci przez nas lub **odbiorcę** od co najmniej 4 tygodni przed terminem realizacji zlecenia.

Wpłaty i wypłaty gotówki

1. **Wpłatę gotówki** na **konto osobiste** i **wypłatę gotówki** z **konta osobistego** można wykonać:
   a. **kartą** (transakcja gotówkowa kartą),
   b. BLIKIEM (transakcja gotówkowa BLIK),
   c. w wybranych **placówkach** (listę znajdziesz na **stronie internetowej** i w **placówkach**).
2. W **tabeli opłat** określamy:
   a. wysokość kwoty pieniędzy, której wypłata wymaga wcześniejszego zgłoszenia (awizowania),
   b. czas, z jakim powinieneś/powinnaś wcześniej zgłosić wypłatę,
   c. wysokość opłaty, za niepodjęcie zamówionej kwoty pieniędzy w uzgodnionym terminie.
3. Możemy wypłacić pieniądze w **placówce**, nawet jeśli wypłata powinna być wcześniej zgłoszona - pod warunkiem, że **placówka** ma zapas gotówki, który gwarantuje jej niezakłócone funkcjonowanie.
4. Jeśli **wypłata gotówki** wymaga wcześniejszego zgłoszenia, możesz ją zgłosić, gdy na **koncie** masz wystarczające **dostępne pieniądze** na realizację tej wypłaty.
5. **Wypłatę gotówki**, która wymaga wcześniejszego zgłoszenia, możesz zgłosić:
   a. w **EKD**,
   b. osobiście w **placówce**, w którym ma zostać zrealizowana wypłata.
6. **Wpłatę gotówki** zaksięgujemy na **koncie osobistym** zgodnie z **godzinami granicznymi**.

Transakcja BLIK

1. **Użytkownik EKD** może wykonywać transakcję bezgotówkową BLIK i wypłatę BLIK w ramach limitów kwotowych i liczbowych oraz do wysokości **dostępnych pieniędzy** na **rachunku BLIK**.
2. Domyślna i maksymalna wysokość limitów opisana jest w **tabeli opłat**. Możesz w każdej chwili zmieniać limity dla **transakcji BLIK** w **bankowości internetowej** i w **serwisie telefonicznym**.

   ⚠ Ważne
   Punkt 2 zmieni się, gdy udostępnimy nową funkcjonalność zmiany limitów. Poinformujemy Cię o tym na **stronie internetowej**. Nowa treść punktu 2 będzie brzmieć następująco:
   Domyślna i maksymalna wysokość limitów opisana jest w **tabeli opłat**. Możesz w każdej chwili zmieniać limity dla **transakcji BLIK** w **aplikacji mobilnej** i w **serwisie telefonicznym**.
3. Aby **autoryzować transakcję BLIK użytkownik EKD** musi wykonać wszystkie poniższe czynności:
   a. zalogować się do **aplikacji mobilnej**. Logowanie nie jest wymagane, jeśli **użytkownik EKD** włączył możliwość wygenerowania **kodu BLIK** przed zalogowaniem się do **aplikacji mobilnej**.
   b. wygenerować **kod BLIK** w **aplikacji mobilnej**.

c. wprowadzić **kod BLIK** w bankomacie, terminalu płatniczym, innym urządzeniu, w którym realizuje transakcję albo w aplikacji lub na stronie internetowej **odbiorcy** płatności.
d. użyć przycisku potwierdzającego chęć wykonania transakcji w bankomacie, na terminalu płatniczym lub innym urządzeniu realizującym płatność, w aplikacji lub na stronie internetowej **odbiorcy** płatności.
e. sprawdzić poprawność kwoty i danych transakcji w **aplikacji mobilnej**, a następnie dokonać **uwierzytelnienia** w **aplikacji mobilnej**. Opisaliśmy to w części „Aplikacja mobilna". **Uwierzytelnienie** nie jest wymagane, gdy masz włączoną możliwość realizacji szybkich transakcji bezgotówkowych BLIK w sklepie stacjonarnym.

4. **Uwierzytelnianie transakcji BLIK** wymaga udostępnienia **danych geolokalizacyjnych urządzenia mobilnego**, na którym zainstalowana jest **aplikacja mobilna**.[1]
5. **Transakcje BLIK** są nieodwołalne po ich **uwierzytelnieniu**.
6. Momentem otrzymania **transakcji BLIK** jest chwila, w której ją otrzymaliśmy.
7. Rozliczamy **transakcję BLIK** poprzez odpowiednio obciążenie lub uznanie **rachunku BLIK**.
8. O odmowie realizacji **transakcji BLIK**, informujemy:
   a. w **aplikacji mobilnej** w trakcie próby jej realizacji.
   b. w urządzeniu lub na stronie internetowej, na której jest wykonywana.
9. O możliwości realizacji **transakcji BLIK** informuje zamieszczone logo BLIK w danym punkcie handlowym, usługowym (w tym w sieci internet) bądź w bankomacie.
10. **Użytkownik EKD** aktywuje możliwość wykonywania **transakcji BLIK** w chwili pierwszego wygenerowania **kodu BLIK**.
11. **Użytkownik EKD** może w dowolnym momencie:
    a. aktywować lub dezaktywować możliwość wykonywania **transakcji BLIK**.
    b. zmienić **rachunek BLIK**.
    c. wyłączyć lub włączyć ponownie możliwość realizacji szybkich transakcji bezgotówkowych BLIK, które nie wymagają **uwierzytelniania** w **aplikacji mobilnej**.
    d. wyłączyć lub włączyć ponownie możliwość wygenerowania **kodu BLIK** przed zalogowaniem się do **aplikacji mobilnej**.
12. Jeśli **użytkownik EKD** nie zrealizuje żadnej **transakcji BLIK** przez co najmniej 3 miesiące, możemy dezaktywować mu możliwość ich wykonywania. **Użytkownik EKD** może ponownie realizować **transakcje BLIK**, jak tylko ponownie wygeneruje **kod BLIK**. Przy ponownej aktywacji usługi możemy zastosować domyślne ustawienia usługi.

Płatność powtarzalna BLIK

1. **Użytkownik EKD** w aplikacji lub na stronie internetowej **odbiorcy** płatności może wybrać sposób realizacji **płatności powtarzalnej BLIK**:
   a. stałą kwotę i termin, które nie wymagają **uwierzytelniania**.

b. udzielić zgody na realizację wszystkich przyszłych płatności w kwocie oraz terminie wskazanym przez **odbiorcę**, które:
   - wymagają **uwierzytelniania**,
   - nie wymagają **uwierzytelniania**.

   Dostępne sposoby mogą się różnić w zależności od oferty danego **odbiorcy**.
2. Aby **autoryzować płatność powtarzalną BLIK użytkownik EKD** musi wykonać wszystkie poniższe czynności:
   a. zalogować się do **aplikacji mobilnej**. Logowanie nie jest wymagane, jeśli **użytkownik EKD** włączył możliwość wygenerowania **kodu BLIK** przed zalogowaniem się do **aplikacji mobilnej**.
   b. wygenerować **kod BLIK** w **aplikacji mobilnej**.
   c. wprowadzić **kod BLIK** w aplikacji lub na stronie internetowej **odbiorcy** płatności.
   d. użyć przycisku potwierdzającego chęć wykonania pierwszej **płatności powtarzalnej BLIK** oraz wybrać sposób realizacji przyszłych płatności w aplikacji lub na stronie internetowej **odbiorcy** płatności.
   e. sprawdzić poprawność kwoty i danych transakcji w **aplikacji mobilnej**, a następnie dokonać **uwierzytelnienia** w **aplikacji mobilnej**. Opisaliśmy to w części „Aplikacja mobilna".
3. **Płatność powtarzalna BLIK** realizowana jest w ramach limitów kwotowych i liczbowych ustalonych dla transakcji bezgotówkowej BLIK w internecie lub innych dedykowanych limitów oraz do wysokości **dostępnych pieniędzy** na **rachunku BLIK**.
4. Pierwsza transakcja bezgotówkowa BLIK w ramach **płatności powtarzalnej BLIK** jest nieodwołalna po **uwierzytelnieniu**.
5. **Użytkownik EKD** może anulować w **aplikacji mobilnej** lub u **odbiorcy** płatności realizację przyszłej **płatności powtarzalnej BLIK**. Anulowanie w **aplikacji mobilnej** nie jest równoważne z anulowaniem zamówienia lub usługi u **odbiorcy** płatności.
6. Momentem otrzymania **płatności powtarzalnej BLIK** jest chwila, w której ją otrzymaliśmy.
7. O odmowie realizacji **płatności powtarzalnej BLIK**, informujemy:
   a. w **aplikacji mobilnej** w trakcie próby jej realizacji.
   b. w urządzeniu lub na stronie internetowej, na której jest wykonywana.
8. O możliwości realizacji **płatności powtarzalnej BLIK** informuje zamieszczone logo BLIK w aplikacji lub na stronie internetowej **odbiorcy** płatności.
9. W **aplikacji mobilnej użytkownik EKD** może w każdej chwili:
   a. sprawdzić listę **płatności powtarzalnych BLIK**.
   b. anulować kontynuację przyszłych **płatności powtarzalnych BLIK**.

Przelew BLIK na telefon

1. Aby zlecić **przelew BLIK na telefon**, musisz mieć aktywną możliwość wykonywania **transakcji BLIK**.

2. Aby otrzymać **przelew BLIK na telefon**, musisz w **aplikacji mobilnej** powiązać swój numer telefonu z **rachunkiem BLIK**. To właśnie ten rachunek będzie obciążany lub uznawany kwotą **przelewu BLIK na telefon**. Twój numer telefonu musi należeć do operatora sieci telefonii komórkowej działającego w Polsce.
3. Numer telefonu może być powiązany w systemie płatności mobilnych BLIK tylko z jednym numerem rachunku, który masz u nas lub w innym banku. Jeśli spróbujesz powiązać kolejny rachunek płatniczy z tym numerem, wcześniejsze powiązanie zostanie usunięte, niezależnie od tego, czy dotyczyło rachunku w naszym **banku** czy innym banku.
4. **Przelew BLIK na telefon** może wykonać **użytkownik EKD** w **aplikacji mobilnej**.
5. Aby wysłać **przelew BLIK na telefon**, należy podać następujące informacje:
   a. numer **rachunku BLIK**,
   b. numer telefonu **odbiorcy**, powiązany w systemie płatności mobilnych BLIK z jego rachunkiem płatniczym,
   c. nazwę lub imię i nazwisko **odbiorcy**,
   d. kwotę w złotych,
   e. tytuł.
6. **Przelew BLIK na telefon** realizowany jest w ramach limitów kwotowych i ilościowych oraz do wysokości **dostępnych pieniędzy** na **rachunku BLIK**.
7. Maksymalna wysokość limitów opisana jest w **tabeli opłat**. Nie możesz ich zmieniać.
8. Aby **autoryzować przelew BLIK na telefon użytkownik EKD** musi wykonać czynności, które opisaliśmy w części „Aplikacja mobilna”.
9. **Przelewu BLIK na telefon** nie można odwołać po **uwierzytelnieniu**.
10. Momentem otrzymania **przelewu BLIK na telefon** jest chwila, w którym go otrzymaliśmy.
11. Identyfikujemy Ciebie jako **odbiorcę przelewu BLIK na telefon** tylko na podstawie numeru telefonu.
12. Rozliczamy **przelew BLIK na telefon** poprzez odpowiednio obciążenie lub uznanie **rachunku BLIK**.
13. O odmowie realizacji **przelewu BLIK na telefon**, informujemy w **aplikacji mobilnej** w momencie, kiedy próbujesz go zrealizować.
14. W każdej chwili możesz za pośrednictwem **aplikacji mobilnej** zarejestrować w systemie płatności mobilnych BLIK:
    a. powiązanie lub odwołanie powiązania swojego numeru telefonu z **rachunkiem BLIK**.
    b. zmianę **rachunku BLIK** powiązanego ze swoim numerem telefonu.
15. Po wykonaniu czynności, opisanych w punkcie 14, przekażemy do systemu płatności mobilnych BLIK informację o tej zmianie. Od tego momentu **przelewy BLIK na telefon** będą realizowane zgodnie z nową **dyspozycją**.
16. Jeśli zablokujesz usługę BLIK, nie będziesz mógł realizować **przelewów BLIK na telefon**.
17. Z uzasadnionych powodów bezpieczeństwa możemy ograniczyć lub na określony czas wyłączyć **przelewy BLIK na telefon**.

Jakie stosujemy kursy walut

1. Kursy walutowe w **tabeli kursów walut** są obliczane na podstawie średnich rynkowych kursów **walut**, które są publikowane w serwisach informacyjnych Reuters lub Bloomberg.
2. Jeśli średnie rynkowe kursów **walut** nie są publikowane w serwisie Reuters lub Bloomberg, ustalamy kursy walutowe na podstawie danych z innego ogólnodostępnego serwisu informacyjnego lub transakcyjnego. W takim przypadku w **tabeli kursów walut** zamieszczamy informację, z którego serwisu pochodziły dane.
3. Kursy walutowe w **tabeli kursów walut** są obliczane według następujących zasad:
   a. kurs sprzedaży to suma średniego rynkowego kursu **waluty** oraz naszej marży, która nie przekracza 9% średniego rynkowego kursu **waluty**,
   b. kurs kupna to różnica średniego rynkowego kursu **waluty** oraz naszej marży, która nie przekracza 9% średniego rynkowego kursu **waluty**.
4. Pierwsza **tabela kursów walut** jest ustalana w danym **dniu roboczym**, na podstawie średnich rynkowych kursów **walut** z godziny 9:00. Ogłaszamy ją tego samego dnia najpóźniej do godziny 10:00 na **stronie internetowej**.
5. O godzinie 16.30 w danym **dniu roboczym** ustalamy kolejną **tabelę kursów walut**, według średnich rynkowych kursów **walut** z tej godziny. Ogłaszamy ją tego samego dnia najpóźniej do godziny 17:00 na **stronie internetowej**.
6. Jeśli w ciągu **dnia roboczego** nastąpi zmiana, chociażby jednego średniego rynkowego kursu **waluty** o co najmniej 1,5% od chwili ogłoszenia **tabeli kursów walut**, niezwłocznie zaktualizujemy **tabelę kursów walut**.
7. Jeśli w ciągu **dnia roboczego** zmiana chociaż jednego średniego rynkowego kursu **waluty** wyniesie co najmniej 0,1%, ale nie więcej niż 1,5%, możemy zaktualizować **tabelę kursów walut**.
8. Zaktualizowaną **tabelę kursów walut** ogłaszamy niezwłocznie na **stronie internetowej**.
9. **Tabela kursów walut** obowiązuje od daty i godziny, które są w niej podane, aż do chwili, gdy zacznie obowiązywać kolejna **tabela kursów walut**.

Przeliczanie waluty

1. Jeśli **przelew** (przychodzący lub wychodzący) jest realizowany w innej **walucie** niż **waluta konta**, przeliczymy jego kwotę na **walutę konta** – zastosujemy wtedy kurs walutowy ogłaszany w **tabeli kursów walut**.
2. Dla **przelewów** wychodzących stosujemy następujący kurs walutowy:
   a. kurs sprzedaży, jeśli **konto** jest prowadzone w złotych, a **przelew** jest realizowany w **walucie**,
   b. kurs kupna, jeśli **konto** jest prowadzone w **walucie**, a **przelew** jest realizowany w złotych,

c. kurs crossowy, jeśli **konto** prowadzone jest w **walucie**, a **przelew** jest realizowany w innej **walucie**. W takim przypadku najpierw po kursie kupna przeliczymy kwotę **przelewu** na złote, a następnie po kursie sprzedaży przeliczymy kwotę ze złotych na **walutę przelewu**.

3. Dla **przelewów** przychodzących stosujemy następujący kurs walutowy:
   a. kurs kupna, jeśli **konto** jest prowadzone w złotych, a **przelew** jest realizowany w **walucie**,
   b. kurs sprzedaży, jeśli **konto** jest prowadzone w **walucie**, a **przelew** jest realizowany w złotych,
   c. kurs crossowy, jeśli **konto** prowadzone jest w **walucie**, a **przelew** jest realizowany w innej **walucie**. W takim przypadku najpierw po kursie kupna przeliczymy kwotę **przelewu** na złote, a następnie po kursie sprzedaży przeliczymy kwotę ze złotych na **walutę przelewu**.

Nest Kantor

1. Aby wymienić **walutę** w **Nest Kantorze**, musisz posiadać **konto osobiste** w złotych oraz w tej **walucie**, którą chcesz kupić lub sprzedać.
2. **Nest Kantor** jest dostępny codziennie, przez całą dobę.
3. W **Nest Kantorze** udostępniamy informacje o:
   a. dostępnych **walutach**,
   b. minimalnej wysokości transakcji,
   c. kursie sprzedaży lub kupna **waluty**.

   ⓘ Dodatkowe informacje

   Kurs wymiany waluty jest ważny przez określony czas. Podajemy go w dyspozycji wymiany waluty. Po tym czasie kurs może się zmienić.

4. Aby wymienić **walutę** w **Nest Kantorze**, musisz:
   a. wybrać **walutę** i rodzaj transakcji (kupno czy sprzedaż **waluty**),
   b. wpisać kwotę transakcji,
   c. wskazać **konto**, z którego pobierzemy pieniądze na wymianę **waluty**,
   d. wskazać **konto**, na które przelejemy pieniądze po wymianie **waluty**.

   ⓘ Dodatkowe informacje

   Możesz zawrzeć transakcję wymiany waluty, gdy masz wystarczającą ilość dostępnych pieniędzy na koncie. Informujemy Cię o tym podczas wyboru parametrów transakcji.

5. Aby **autoryzować dyspozycję** wymiany **waluty** w **Nest Kantorze** musisz wykonać czynności, które opisaliśmy w części „Bankowość internetowa” i „Aplikacja mobilna”.

⚠ Ważne

Jeśli nie akceptujesz kursu wymiany waluty, nie zatwierdzaj transakcji.

6. Po **autoryzacji dyspozycji** wymiany **waluty** nie możesz od niej odstąpić ani jej anulować.
7. Momentem otrzymania **dyspozycji** wymiany **waluty** jest chwila, w której ją otrzymaliśmy.
8. Z wskazanego przez Ciebie **konta** pobieramy kwotę transakcji w **walucie**, którą sprzedajesz, a następnie przekazujemy na wskazane przez Ciebie **konto** kwotę transakcji w **walucie**, którą kupujesz – nie później niż do końca następnego **dnia roboczego** po otrzymaniu **dyspozycji**.

Karta do konta osobistego

1. Wydajemy dwa typy **kart**:
   a. fizyczną (karta plastikowa),
   b. wirtualną (karta wirtualna), która jest dostępna tylko w **bankowości online**.
2. W **tabeli opłat** wskazujemy **konta osobiste**, do których wydajemy **karty**.
3. **Kartę** wydajemy **użytkownikowi karty**, którego wskażesz we wniosku o wydanie **karty**.

🔎 Wyjaśnienie

Użytkownikiem karty możesz być Ty sam oraz osoba, której na Twój wniosek wydaliśmy kartę np. pełnomocnik.

4. **Karty** nie wydajemy osobie, która nie ukończyła 13 lat.
5. **Kartę** wydajemy po zawarciu przez Ciebie **umowy**.
6. **Użytkownik karty** może posiadać jedną kartę plastikową oraz jedną kartę wirtualną do każdego **konta osobistego**.
7. **Użytkownik karty** otrzymuje od nas nieaktywną **kartę** plastikową, którą musi przed pierwszym użyciem aktywować i ustalić dla niej **PIN** w **bankowości online**.
8. **Karta** wirtualna jest aktywna po jej wydaniu. Jeśli **użytkownik karty** chce użyć **karty** wirtualnej w bankomacie, musi najpierw ustalić dla niej **PIN** w **bankowości online**.
9. **Użytkownik karty** może w każdej chwili bezpłatnie zmienić **PIN** w **bankowości online**.

Jak realizować i autoryzować transakcje kartą

1. **Użytkownik karty** może realizować **transakcję kartą** w Polsce i za granicą.
2. O możliwości realizacji **transakcji kartą** informuje zamieszczone logo organizacji płatniczej w danym punkcie handlowym, usługowym (w tym w sieci internet) lub w bankomacie.
3. Korzystanie z usługi cashback, czyli **wypłaty gotówki** w sklepie stacjonarnym, jest możliwe tylko w Polsce. Usługa dostępna jest podczas realizacji transakcji bezgotówkowej kartą.

4. **Transakcja kartą** realizowana jest w ramach limitów kwotowych oraz do wysokości **dostępnych pieniędzy** na **koncie osobistym**, do którego wydana jest **karta**.
5. Domyślne limity kwotowe znajdują się w **tabeli opłat**. W każdej chwili możesz samodzielnie zmienić wysokość limitów dla **użytkownika karty** w **EKD**.
6. Limity kwotowe odnawiają się każdego dnia o godz. 00:00 czasu polskiego, nawet po ich częściowym lub całkowitym wykorzystaniu.
7. **Użytkownik karty** plastikowej może złożyć w **serwisie telefonicznym dyspozycję** wyłączenia lub ponownego włączenia możliwości wykonywania zbliżeniowej **transakcji kartą**.
8. Aby **autoryzować transakcję kartą użytkownik karty** musi wykonać następujące czynności:
   a. Jeśli fizycznie używa **karty** w bankomacie, w terminalu płatniczym lub innym urządzeniu:
      - sprawdzić poprawność kwoty transakcji widoczną na ekranie lub wprowadzić kwotę transakcji,
      - fizycznie użyć **karty** (np. włożyć kartę do terminala),
      - dokonać **uwierzytelnienia** wprowadzając numer **PIN** i użyć przycisku potwierdzającego chęć wykonania **transakcji kartą**, jeśli taka konieczność została zaprezentowana na urządzeniu.
   b. Jeśli realizuje transakcję zbliżeniową w bankomacie, w terminalu płatniczym lub innym urządzeniu:
      - sprawdzić poprawność kwoty transakcji widoczną na ekranie lub wprowadzić kwotę transakcji,
      - zbliżyć **kartę** do przeznaczonego do tego celu miejsca (np. do czytnika w terminalu),
      - dokonać **uwierzytelnienia** wprowadzając numer **PIN** i użyć przycisku potwierdzającego chęć wykonania **transakcji kartą**, jeśli taka konieczność została zaprezentowana na urządzeniu.
   c. Jeśli realizuje transakcję w aplikacji lub na stronie internetowej **odbiorcy** płatności:
      - sprawdzić poprawność kwoty transakcji widoczną na ekranie lub wprowadzić kwotę transakcji,
      - podać dane **karty** (numer, datę ważności oraz gdy jest to wymagane: **kod CVV2**, imię, nazwisko),
      - użyć przycisku potwierdzającego chęć wykonania transakcji bezgotówkowej kartą w internecie,
      - podać dodatkowy element zabezpieczający w ramach **usługi 3-D Secure**, jeśli transakcja jest zabezpieczona **usługą 3-D Secure**.
   d. Jeśli realizuje transakcję podczas rozmowy telefonicznej:
      - upewnić się, że rozmowa jest prowadzona przez pracownika **punktu akceptującego** i że rozmowa nie jest próbą oszustwa,
      - upewnić się, że kwota transakcji jest prawidłowa.
      - potwierdzić w rozmowie telefonicznej chęć wykonania transakcji,

- podać dane **karty** (numer, datę ważności oraz gdy jest to wymagane: **kod CVV2**, imię, nazwisko),
- podać dodatkowy element zabezpieczający w ramach **usługi 3-D Secure**, jeśli transakcja jest zabezpieczona **usługą 3-D Secure**.

e. Jeśli realizacja transakcji w terminalu lub urządzeniu wymaga podpisu **użytkownika karty**:
- sprawdzić poprawność kwoty transakcji,
- fizycznie użyć **karty**,
- złożyć podpis na dowodzie wykonania transakcji.

9. **Transakcja kartą** jest nieodwołalna po **uwierzytelnieniu**.
10. Momentem otrzymania przez nas **transakcji kartą** jest chwila, w której ją otrzymaliśmy.
11. Odmówimy realizacji **transakcji kartą** jeśli:
    a. **karta** jest nieważna,
    b. **karta** jest zablokowana lub zastrzeżona,
    c. podano błędny numeru **PIN** lub nieprawidłowe dane **karty** (**kod CVV2**, data ważności, imię lub nazwisko **użytkownika karty**),
    d. stwierdzimy użycie **karty** przez osobę nieuprawnioną,
    e. wystąpi błąd w **uwierzytelnieniu transakcji kartą** w **bankowości online**, w przypadku, gdy **transakcja kartą** jest zabezpieczona **usługą 3D-Secure**,
    f. ma być zrealizowana na stronie internetowej, która znajduje się w rejestrze domen służących do oferowania gier hazardowych niezgodnie z ustawą z dnia 19 listopada 2009r. o grach hazardowych publikowanym na stronach Ministerstwa Finansów,
    g. wystąpią uzasadnione przyczyny związane z bezpieczeństwem Twoich pieniędzy,
    h. będziemy podejrzewać, że dochodzi do nieautoryzowanego jej użycia.
12. Gdy udzielamy zgody na realizację **transakcji kartą**, otrzymujemy **zapytanie autoryzacyjne** i ustanawiamy **blokadę autoryzacyjną**.
13. Możemy zrealizować **transakcję kartą** bez otrzymania **zapytania autoryzacyjnego**. Wówczas nie zakładamy **blokady autoryzacyjnej**, a Twoje **konto osobiste** obciążymy kwotą **transakcji kartą** w dniu jej rozliczenia. Jeśli w dniu rozliczenia nie masz wystarczającej ilości **dostępnych pieniędzy** na **koncie osobistym**, może powstać zadłużenie przeterminowane.
14. Jeśli **blokada autoryzacyjna** wygasła, a Twojego **konta osobistego** nie obciążyliśmy kwotą **transakcji kartą**, obciążymy je w chwili rozliczenia tej transakcji. Jeśli w dniu rozliczenia nie masz wystarczającej ilości **dostępnych pieniędzy** na **koncie osobistym**, może powstać zadłużenie przeterminowane.

> ⓘ Dodatkowe informacje
>
> Zadłużenie przeterminowane opisaliśmy w części „Zadłużenie przeterminowane”.

15. Rozliczamy **transakcję kartą** przez obciążenie **konta osobistego**, do którego wydaliśmy **kartę**. **Konto osobiste** obciążamy w **walucie**, w jakiej jest ono prowadzone.

16. Przeliczenie kwoty **transakcji kartą** oraz opłaty i prowizji na **walutę konta** odbywa się według kursu wymiany stosowanego przez organizację Visa obowiązującego w dniu ich rozliczenia.

    ⓘ Dodatkowe informacje

    Kalkulator walutowy, w którym sprawdzisz kurs wymiany znajdziesz na stronie internetowej: https://www.visa.pl/wsparcie-visa/konsument/uslugi-podrozne-visa/exchange-rate-calculator.html

17. Potwierdzenie rozliczenia **transakcji kartą** znajdziesz w wyciągu.
18. Podczas wykonywania **transakcji kartą**, **użytkownik karty** musi pokazać dokument tożsamości na życzenie **punktu akceptującego** realizującego tę transakcję. Jeśli tego nie zrobi, **punkt akceptujący** może odmówić realizacji **transakcji kartą**.

Ważność kart

1. **Karta** jest ważna do ostatniego dnia miesiąca, który znajduje się na niej wskazany jako data ważności.
2. **Karta** traci ważność z powodu:
    a. upływu terminu ważności,
    b. uszkodzenia,
    c. **zastrzeżenia karty**,
    d. śmierci **użytkownika karty**,
    e. wypowiedzenia lub rozwiązania **umowy**.
3. Po utracie ważności **kartę** plastikową należy zniszczyć w sposób, który uniemożliwi jej dalsze użycie. **Kartę** plastikową można też zwrócić do nas lub na wskazany przez nas adres.
4. Przed upływem terminu ważności **karty**, wydamy nową **kartę**. **Karta** będzie miała ten sam numer i numer **PIN**. Możemy też wznowić **kartę** z nowym numerem i wymagać nadania nowego numeru **PIN**.
5. Nie otrzymasz od nas **karty** przed wygaśnięciem terminu ważności **karty**, jeśli:
    a. **karta** jest zastrzeżona.
    b. **konto osobiste**, do którego jest wydana **karta** jest zamknięte.
    c. złożyłeś **dyspozycję** o rezygnacji ze wznowienia **karty**.
    d. nie zrealizowano ani jednej **transakcji kartą** pomiędzy dwunastym a trzecim miesiącem kalendarzowym przed wygaśnięciem terminu ważności **karty**.
6. Jeśli nie chcesz, abyśmy wznowili **kartę**, musisz złożyć **dyspozycję** najpóźniej na 60 dni przed upływem terminu ważności danej **karty**.
7. Jeśli nie będziemy mogli wznowić **karty** tego samego rodzaju, możemy zmienić rodzaj **karty**. Nowa **karta** będzie miała co najmniej te same funkcjonalności i nie poniesiesz dodatkowych kosztów. Zmiana rodzaju **karty** może nastąpić w przypadku:

a. gdy wycofamy dotychczasowy rodzaj **karty** z naszej oferty.
b. gdy zmienimy funkcjonalność **karty**.
O takiej zmianie poinformujemy **użytkownika karty** co najmniej z 2-miesięcznym wyprzedzeniem. Zmiana rodzaju **karty** nie wymaga podpisania aneksu.

8. Jeśli zmienimy organizację wydającą **kartę**, wydamy Ci nową **kartę** bez podpisywania aneksu. Opłaty związane z **kartą** nie zmienią się na Twoją niekorzyść.
9. Gdy **użytkownik karty** poinformuje nas o zmianie imienia lub nazwiska, wydamy mu nową **kartę**. Poniesiesz opłaty związane z wydaniem nowej **karty** w wysokości wskazanej **tabeli opłat**.

Jak zablokować i odblokować kartę

1. **Użytkownik karty** może w każdej chwili bezpłatnie:
   a. zablokować i odblokować **kartę** na **infolinii**,
   b. **zastrzec kartę** w **EKD** i na **infolinii**,
   c. wyłączyć i włączyć w **serwisie telefonicznym** możliwość **uwierzytelniania transakcji kartą** plastikową poprzez zbliżenie **karty**.
2. W przypadku trzykrotnego, następującego kolejno po sobie, wprowadzenia błędnego numeru **PIN** podczas **uwierzytelniania transakcji kartą**, zablokujemy możliwość wykonywania **transakcji kartą**, w których do **uwierzytelnienia** wymagane jest użycie numeru **PIN**. Wprowadzenie prawidłowego numeru **PIN** przed osiągnięciem trzech kolejnych błędnych prób powoduje wyzerowanie licznika nieudanych prób. W celu przywrócenia możliwości wykonywania **transakcji kartą**, w których do **uwierzytelnienia** wymagane jest użycie numeru **PIN**, **użytkownik karty** zobowiązany jest nadać nowy numer **PIN** w **bankowości online**.
3. Odblokujemy **kartę** lub wydamy nową, gdy tylko przestaną istnieć powody do utrzymywania blokady.
4. W miejsce **zastrzeżonej karty** – na Twój wniosek – wydamy nową **kartę** wskazanemu **użytkownikowi karty**. **Karta** będzie miała nowy numer i nowy termin ważności.

Wyciągi z konta

1. Na wyciągu udostępniamy informacje za dany miesiąc o:
   a. **transakcjach płatniczych**,
   b. pobranych opłatach i prowizjach,
   c. innych czynnościach wykonanych na **koncie**.
2. Wyciąg dostępny jest w **bankowości online**. Dostarczymy Ci go papierowo, jeśli tak uzgodniliśmy między nami.
3. W przypadku **konta** wspólnego, papierowy wyciąg dostarczamy tylko jednemu z Was.

4. W każdej chwili w **bankowości online** możesz samodzielnie sprawdzać ilość pieniędzy, którą masz na **koncie**, zapoznawać się z informacjami o zrealizowanych **transakcjach płatniczych**, istniejących **blokadach autoryzacyjnych**, pobranych opłatach i prowizjach lub innych czynnościach wykonanych na **koncie**.
5. Informacje prezentowane na wyciągu obejmują:
   a. dane pozwalające zidentyfikować **transakcję płatniczą**,
   b. kwotę **transakcji płatniczej** w walucie, w której obciążono lub uznano **konto**, lub w **walucie**, w której zostało złożona transakcja,
   c. wysokość kursu walutowego, po którym przeliczyliśmy **transakcję płatniczą**, jeśli wymagała ona takiego przeliczenia,
   d. **datę waluty** zastosowanej przy obciążeniu **konta** lub datę otrzymania **zlecenia płatniczego**.
6. Jeśli masz zawartą **umowę ramową**, wyciąg do zamkniętego **konta** znajdziesz w **bankowości internetowej** przez okres 5 lat od daty, w której go udostępniliśmy.

Zadłużenie przeterminowane

1. Musisz spłacić zadłużenie na Twoim **koncie**, które powstało bez naszego upoważnienia z tytułu:
   a. obciążenia **konta** opłatami, prowizjami i odsetkami,
   b. **transakcjami kartą**,
   c. obciążeniami z tytułu ubezpieczeń.
2. Jeśli nie spłacisz zadłużenia w dniu jego powstania, od następnego dnia stanie się ono zadłużeniem przeterminowanym.
3. W przypadku zadłużenia przeterminowanego mamy prawo do:
   a. pobrania pieniędzy na pokrycie zadłużenia i odsetek z innych Twoich **kont** przed wszystkimi innymi płatnościami, z wyjątkiem tytułów wykonawczych realizowanych w trybie egzekucji sądowej lub administracyjnej. Jeśli pieniądze mamy pobrać w **walucie** innej niż **waluta konta**, przeliczymy tę kwotę na **walutę konta** według średniego kursu **NBP**, który obowiązuje w dniu powstania zadłużenia.
   b. rozpoczęcia postępowania, aby odzyskać należność.
4. Od zadłużenia przeterminowanego naliczamy odsetki według stawki określonej w **tabeli oprocentowania**.
5. Po rozwiązaniu **umowy** lub **umowy ramowej** od zadłużenia przeterminowanego naliczymy odsetki w wysokości ustawowej.

Zmiana danych osobowych lub kontaktowych

1. Musisz nas niezwłocznie poinformować o zmianie Twoich danych:
   a. imienia/imion i nazwiska,
   b. numeru PESEL,
   c. dokumentu tożsamości (rodzaj dokumentu, seria i numer dokumentu, data wydania, data ważności),
   d. obywatelstwa,
   e. adresu zamieszkania i korespondencyjnego,
   f. numeru telefonu,
   g. adresu e-mail.
2. Możesz to zrobić:
   a. w **bankowości online**, wypełniając odpowiedni wniosek,
   b. dzwoniąc do **serwisu telefonicznego**,
   c. w **placówce**,
   d. korespondencyjnie, jeśli podpis został poświadczony przez polską placówkę dyplomatyczną, konsularną lub notariusza,
   e. na **adres do e-Doręczeń**, jeśli załączona **dyspozycja** jest podpisana kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub podpis został poświadczony przez polską placówkę dyplomatyczną, konsularną lub notariusza.
3. Mamy prawo wezwać Cię do aktualizacji danych.
4. Powyższe zasady dotyczą też Twojego **pełnomocnika**, **użytkownika EKD**, **użytkownika karty**, **przedstawiciela**.
5. Jeśli nie skończyłeś/skończyłaś 18 lat, zmianę danych w Twoim imieniu może złożyć Twój **przedstawiciel**.
6. Jeśli jesteś osobą ubezwłasnowolnioną, zmianę danych w Twoim imieniu składa Twój **przedstawiciel**.

Twoje obowiązki

1. Masz obowiązek:
   a. Niezwłocznie poinformować nas o:
      - o nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych **transakcjach płatniczych**,
      - zmianie swojej rezydencji podatkowej i statusu dewizowego,
      - zmianie swojego statusu jako osoby zajmującej eksponowane stanowisko polityczne, a także o tym czy jesteś członkiem rodziny takiej osoby lub bliskim współpracownikiem.

b. Kontrolować, jak **użytkownik karty** i **użytkownik EKD** korzystają z **instrumentów płatniczych** i zwracać uwagę, czy przestrzegają **regulamin**.
c. Utrzymywać na **koncie** wystarczającą kwotę pieniędzy, aby pokryć złożone **zlecenia płatnicze**, a także opłaty i prowizje.
d. Nie używać **konta** do rozliczeń związanych z działalnością gospodarczą.
e. Nie wykorzystywać **konta** do uzyskiwania korzyści majątkowych, które wynikają z zaokrąglania w górę części ułamkowej kwoty przy przeliczaniu **waluty**.
f. Zgłosić nam fakt otrzymywania zagranicznych świadczeń emerytalno-rentowych przed otrzymaniem na **konto** pierwszego wpływu z ich tytułu. W takiej sytuacji musisz też złożyć u nas oświadczenie o otrzymywaniu emerytury/renty z zagranicy, kopię decyzji potwierdzającej przyznanie przez zagraniczną instytucję świadczenia (przetłumaczoną przez tłumacza przysięgłego na język polski).
g. Dostarczać na nasze żądanie informacje i dokumenty niezbędne do zastosowania środków bezpieczeństwa finansowego, określonych w przepisach prawa.
h. Dostarczyć ważny **certyfikat rezydencji podatkowej** oraz oświadczenie o rzeczywistym właścicielu wypłacanych odsetek i ich aktualizacje, abyśmy mogli zastosować stawkę podatkową, która wynika z umowy o unikaniu podwójnego opodatkowania.

2. Mamy prawo wezwać Cię do aktualizacji tych danych i informacji.
3. Na podstawie zgłoszenia, które opisaliśmy w punkcie 1.f pobierzemy z Twojego **konta** zaliczki na podatek dochodowy oraz składki na ubezpieczenie zdrowotne, jeśli obowiązek ich pobrania wynika z przepisów podatkowych lub ubezpieczeniowych, bez Twojej dodatkowej zgody.
4. Niezgłoszenie lub błędne albo niepełne wypełnienie obowiązku zgłoszenia, które opisaliśmy w punkcie 1.f, może skutkować Twoją odpowiedzialnością karno-skarbową za nieodprowadzony należny podatek dochodowy.
5. Jeśli jesteś osobą ubezwłasnowolnioną, powyższe obowiązki w Twoim imieniu wypełnia Twój **przedstawiciel**.
6. Jeśli nie skończyłeś/skończyłaś 18 lat, obowiązki opisane w punkcie 1.a w Twoim imieniu może wykonać Twój **przedstawiciel**.

Zasady bezpiecznego korzystania z instrumentów płatniczych

1. **Użytkownik EKD** i **użytkownik karty** mają obowiązek:
   a. Korzystać z **instrumentu płatniczego** zgodnie z **umową ramową** oraz w przypadku **karty** zgodnie z **umową**.
   b. Nie udostępniać nikomu ani narzędziom sztucznej inteligencji, np. czatom AI (ustnie, pisemnie lub elektronicznie np. na stronie internetowej):

- **loginu**, **hasła internetowego**, **hasła mobilnego**, **kodu jednorazowego**, **PIN-u mobilnego**, **telePIN**-u, **awatara**, numeru **PIN**,
- **instrumentu płatniczego**, **kodu BLIK**,
- numeru **karty**, daty ważności **karty**, **kodu CVV2**, chyba że dokonuje transakcji bezgotówkowej kartą przez telefon,
- możliwości **zalogowania się kodem**.

c. Nie pozostawiać w miejscu, które umożliwia łatwy dostęp innej osobie:
   - **danych uwierzytelniających**,
   - **karty**,
   - numeru **karty**, daty ważności **karty**, **kodu CVV2** (jeśli jest nadrukowany na **karcie**).

d. Samodzielnie wpisywać **kod SMS** w **bankowości online**. Przekazanie **kodu SMS** naszemu pracownikowi jest możliwe tylko wtedy, gdy:
   - pracownik prosi o podanie **kodu SMS** w celu **uwierzytelnienia dyspozycji**, oraz
   - **użytkownik EKD** samodzielnie zadzwonił do **serwisu telefonicznego** lub jest osobiście w **placówce**.

e. Niepodawania swoich **danych uwierzytelniających** ani danych **karty** w wiadomości SMS ani e-mail, ani przez komunikatory internetowe, ani media społecznościowe.

f. Niezwłocznie zgłosić nam utratę, kradzież, przywłaszczenie lub nieuprawnione użycie **instrumentu płatniczego** lub nieuprawniony dostępu do niego.

g. Nie przechowywać **instrumentu płatniczego** razem z zapisanymi **danymi uwierzytelniającymi**.

h. Logować się i korzystać z **bankowości online** tylko osobiście.

i. Logować się do **bankowości internetowej** tylko przez samodzielne wpisanie adresu https://nestbank.pl w pasku adresu przeglądarki internetowej oraz po upewnieniu się, że wyświetlona strona korzysta z szyfrowanego połączenia oraz ma ważny certyfikat bezpieczeństwa wystawiony dla nas.

🔎 Wyjaśnienie

Przeglądarki internetowe sygnalizują szyfrowane połączenie ikoną znajdującą się najczęściej w pasku adresu — w zależności od przeglądarki, jej wersji oraz rodzaju urządzenia, na którym jest otwierana, może to być symbol kłódki, tarczy, suwaków lub inny wskaźnik. Po kliknięciu w ten symbol przeglądarka wyświetla informacje o certyfikacie bezpieczeństwa, w tym dane podmiotu, dla którego certyfikat został wystawiony.

Przed zalogowaniem należy upewnić się, że:
- adres w pasku przeglądarki dokładnie odpowiada adresowi https://nestbank.pl,
- połączenie jest szyfrowane (przeglądarka sygnalizuje to odpowiednią ikoną),

- certyfikat bezpieczeństwa jest ważny i wystawiony dla „Nest Bank Spółka Akcyjna”.

Jeżeli którykolwiek z powyższych warunków nie jest spełniony — w szczególności jeżeli przeglądarka wyświetla ostrzeżenie o braku bezpiecznego połączenia, certyfikat jest nieważny, wygasły lub wystawiony dla innego podmiotu niż „Nest Bank Spółka Akcyjna” - należy odstąpić od logowania i nie wprowadzać danych uwierzytelniających.

j. Korzystać z **bankowości internetowej** przez połączenie:
   - przewodowe z routerem/modemem,
   - z prywatną siecią wi-fi zabezpieczoną hasłem,
   - siecią wi-fi zabezpieczoną hasłem udostępnionym tylko **użytkownikowi EKD**,
   - z wykorzystaniem komórkowej transmisji danych.
k. Korzystać z **bankowości internetowej** tylko na komputerze lub urządzeniu z aktualnym oprogramowaniem antywirusowym i systemem operacyjnym.
l. Korzystać z najbardziej aktualnej wersji **aplikacji mobilnej**.
m. Nie korzystać z **danych biometrycznych**, jeśli na **urządzeniu mobilnym** zarejestrowane są **dane biometryczne** innej osoby.
n. Nie korzystać z **instrumentu płatniczego**, gdy jest uruchomione oprogramowanie, które umożliwia zdalny dostęp do pulpitu (oprogramowanie, które umożliwia zdalną kontrolę komputera lub **urządzenia mobilnego** i które może ujawnić **dane uwierzytelniające** lub dane osobowe lub dane objęte tajemnicą bankową osobie trzeciej).
o. Nie korzystać z **bankowości internetowej** na komputerze ogólnodostępnym (np. w hotelach, punktach hot-spot, bibliotekach, kawiarniach, galeriach handlowych).
p. Zainstalować **aplikację mobilną** tylko ze sklepu aplikacji dostępnym na **urządzeniu mobilnym** – lista sklepów jest dostępna na naszej **stronie internetowej**.
q. Zainstalować **instrument płatniczy** na **urządzeniu mobilnym**, z którego korzysta tylko **użytkownik EKD**.
r. Samodzielnie wpisywać numer **PIN** lub **kod BLIK** w bankomacie lub terminalu płatniczym lub innym urządzeniu realizującym płatność, tak, aby nikt nie widział wpisanych wartości.
s. Dokładnie czytać wiadomości SMS, powiadomienia z **aplikacji mobilnej**, komunikaty prezentowane w **bankowości online**, aby zrozumieć charakter **dyspozycji** oraz związanego z nią **uwierzytelniania**.
t. Dokładnie zapoznawać i stosować się do naszych wiadomości i komunikatów ostrzegających przed oszustwami i ryzykami dla bezpieczeństwa usług płatniczych, które są dostępne:
   - na **stronie internetowej**,
   - w **aplikacji mobilnej**,
   - w **bankowości internetowej**,
   - w wysyłanych przez nas wiadomościach SMS, PUSH, e-mail, w **bankowości online**.

- Jeśli **użytkownik karty** lub **użytkownik EKD** ma wątpliwości lub nie rozumie poszczególnych wiadomości i komunikatów, powinien skontaktować się z nami.

u. Przerwać realizację **dyspozycji** i niezwłocznie skontaktować się z **infolinią**, jeśli wiadomość SMS lub powiadomienie z **aplikacji mobilnej** lub komunikat prezentowany w **bankowości online**, który dotyczy **uwierzytelnienia**:
   - dotyczy innej **dyspozycji**,
   - nie jest jasny,
   - dotyczy **dyspozycji**, której **użytkownik EKD**/**użytkownik karty** nie miał woli składać.

v. Utworzyć **PIN**, **PIN mobilny**, **hasło mobilne**, **telePIN**, który spełnia poniższe wymagania:
   - nie składa się z powtarzających się cyfr np."1111",
   - nie składa się z cyfr ułożonych w kolejności rosnącej lub malejącej np. „1234”, „4321”
   - nie jest rokiem lub datą urodzenia **użytkownika EKD/użytkownika karty**,
   - nie jest taki sam jak inna **dana uwierzytelniająca**,
   - nie jest taki sam jak sekwencja cyfr w **loginie**.

w. Utworzyć, okresowo aktualizować i utrzymać **hasło internetowe**, które spełnia poniższe wymagania:
   - zawiera co najmniej 10 znaków, w tym co najmniej jedną dużą literę, jedną małą literę, jedną cyfrę i jeden znak specjalny (np. @, #, $, %, &, *),
   - nie zawiera: imienia lub nazwiska **użytkownika EKD** lub jego osoby bliskiej, daty urodzenia ani jakiejkolwiek innej danej, na podstawie której można go bezpośrednio lub pośrednio zidentyfikować.

x. Weryfikować imię i nazwisko naszego pracownika, z którym prowadzi rozmowę telefoniczną przez **aplikację mobilną**, jeśli **użytkownik EKD** z niej korzysta.

y. Samodzielnie wybierać numer naszego **serwisu telefonicznego**, bez używania funkcji „oddzwoń”.

z. Nie włączać na swoim telefonie na polecenie osoby trzeciej funkcji przekierowania rozmów.

2. Nigdy nie wysyłamy linków do logowania się do **bankowości internetowej** ani bezpośredniego pobrania z linku **aplikacji mobilnej**.
3. Nigdy nie prosimy o:
   a. Podanie w rozmowie z naszym pracownikiem: numeru **karty**, **loginu**, **kodu CVV2** ani następujących **danych uwierzytelniających**: **kodu jednorazowego**, **hasła internetowego**, **hasła mobilnego**, numeru **PIN**, **PIN-u mobilnego**, **kodu BLIK**, **telePIN-u**.
   b. Podanie przy logowaniu do **bankowości online**: danych **karty** (numeru, daty ważności, **kodu CVV2**), **hasła mobilnego**, **kodu BLIK**, numeru **PIN**, numeru telefonu zarejestrowanego u nas.
   c. Wykonanie **transakcji płatniczej** w celu rzekomego zabezpieczenia Twoich pieniędzy lub zaoferowania Tobie ponadprzeciętnych zysków z inwestycji.

⚠ Ważne:

Nigdy nie wypłacaj pieniędzy z konta (BLIKIEM, kartą lub w placówce), aby następnie przekazać je osobie trzeciej (wpłacić je przy użyciu kodu BLIK, który podała osoba trzecia, przekazać w gotówce lub za pośrednictwem przelewu). Nie przelewaj też pieniędzy na numer konta lub numer telefonu, który wskazała osoba trzecia twierdząc, że dzięki temu zabezpieczysz swoje pieniądze lub uzyskasz ponadprzeciętne zyski z inwestycji.
Osoba trzecia może być:

- kimś bliskim,
- kimś, kto podszywa się pod osobę bliską (np. wnuka, dziecko, członka dalszej rodziny, znajomego),
- kimś, kto podszywa się pod pracownika banku, firmy pożyczkowej lub Biura Informacji Kredytowej,
- kimś, kto podszywa się pod doradcę, brokera finansowego, ubezpieczeniowego lub giełdowego,
- kimś, kto podszywa się pod funkcjonariusza służb mundurowych (Policji, Centralnego Biura Śledczego, wojska, straży pożarnej, straży granicznej, straży miejskiej), pracownika KNF, pracownika Urzędu Skarbowego, pracownika ministerstwa, pracownika sądu/prokuratury, lub inną osobę, którą wskazujemy w naszych ostrzeżeniach w zakresie bezpiecznego korzystania z instrumentów płatniczych.

   d. Zainstalowanie oprogramowania zdalnego pulpitu.
   e. Podanie danych **karty** w celu otrzymania jakichkolwiek pieniędzy.
4. Z uwagi na bezpieczeństwo Twoich pieniędzy, do składania **dyspozycji** na **urządzeniu mobilnym** używaj naszej **aplikacji mobilnej**.
5. Jeśli podejrzewamy, że wystąpiło lub mogło wystąpić oszustwo lub zagrożenie bezpieczeństwa, poinformujemy Cię o tym w najbliższym możliwym czasie, najpóźniej do końca następnego **dnia roboczego** przez: **bankowość internetową** lub **aplikację mobilną** lub wiadomość SMS lub e-maila lub telefonicznie. Sposób przekazania informacji dostosujemy do rodzaju i zakresu oszustwa lub zagrożenia dla bezpieczeństwa.
6. Zasad opisanych powyżej nie narusza udzielony dostęp dla **dostawcy usługi** w celu świadczenia usług.

Kiedy i jak zablokować instrument płatniczy

1. W przypadku utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia **instrumentu płatniczego** lub nieuprawnionego dostępu do niego **użytkownik EKD/użytkownik karty** ma obowiązek natychmiastowego:
   a. zablokowania lub **zastrzeżenia karty** w sposób opisany w **regulaminie**.

ⓘ Dodatkowe informacje:

Zablokowanie i zastrzeżenie karty opisaliśmy w części „Jak zablokować i odblokować kartę".

b. zablokowania **bankowości online** w sposób opisany w **regulaminie**.

ⓘ Dodatkowe informacje:

Zablokowanie bankowości online opisaliśmy części „Jak zablokować i odblokować bankowość online".

c. usunięcia **urządzenia mobilnego** z listy **aplikacji mobilnych**. Zrobisz to w **bankowości internetowej** lub **serwisie telefonicznym**.

2. Jeśli **użytkownik EKD** lub **użytkownik karty** podejrzewa, że:
   a. Ktoś nieuprawniony uzyskał dostęp do **loginu** nadanego przez nas, musi niezwłocznie złożyć **dyspozycję** jego zmiany.

🔎 Wyjaśnienie:

Ktoś nieuprawniony to:

- osoba bliska,
- osoba, która podaje się za osobę bliską,
- osoba, która podaje się za pracownika banku, funkcjonariusza służb mundurowych (Policji, Centralnego Biura Śledczego, wojska, straży pożarnej, straży granicznej, straży miejskiej), pracownika KNF, pracownika Biura Informacji Kredytowej, pracownika Urzędu Skarbowego, pracownika ministerstwa, pracownika sądu/prokuratury, doradców/brokerów finansowych/ubezpieczeniowych/giełdowych, pracownika firm pożyczkowych lub inną osobę, którą wskazujemy w naszych ostrzeżeniach w zakresie bezpiecznego korzystania z instrumentów płatniczych.

   b. Ktokolwiek uzyskał dostęp do następujących danych:
      - **awatar**,
      - **hasło internetowe**,
      - **PIN mobilny**,
      - **hasło mobilne**,
      - **PIN**,
      - **telePIN**,
      - **login** nadany samodzielnie,

      musi natychmiast zmienić tę daną w sposób, który opisaliśmy w **regulaminie**.

ⓘ Dodatkowe informacje:

Zmianę numeru PIN opisaliśmy w części „Karta do konta osobistego".

Zmiany pozostałych danych opisaliśmy części „Jak zmienić dane uwierzytelniające".

3. **Użytkownik EKD** może zablokować jednocześnie dostęp do **bankowość internetowej**, **aplikacji mobilnej** oraz wszystkie swoje **karty** – w tym celu może złożyć dedykowany wniosek, który jest dostępny na naszej **stronie internetowej** oraz w **aplikacji mobilnej**. W takim przypadku odblokowanie **bankowości online** i **kart** jest możliwe tylko przez **serwis telefoniczny** lub w **placówce**. Wraz z odblokowaniem niezbędna będzie zmiana **danych uwierzytelniających**.
4. Jeśli nie skończyłeś/skończyłaś 18 lat, zablokować **instrument płatniczy** w Twoim imieniu może Twój **przedstawiciel**.
5. Jeśli jesteś osobą ubezwłasnowolnioną, zablokować **instrument płatniczy** w Twoim imieniu może Twój **przedstawiciel**.

Kiedy możemy ograniczyć lub odmówić świadczenia usług

1. Stosujemy środki bezpieczeństwa finansowego zgodnie z naszymi obowiązkami, które wynikają z ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, dlatego możemy:
   a. poprosić o przekazanie informacji i danych, które dotyczą Ciebie, **pełnomocnika**, **użytkownika EKD, użytkownika karty**,
   b. ograniczyć zakres świadczonych przez nas produktów lub usług,
   c. odmówić udostępnienia nowych produktów lub usług,
   d. ograniczyć możliwość wykonywania czynności przez Ciebie, **pełnomocnika, użytkownika EKD, użytkownika karty**.

Kiedy możemy zablokować instrument płatniczy

1. Mamy prawo zablokować **instrument płatniczy** lub **zastrzec kartę**, gdy:
   a. istnieją uzasadnione przyczyny związane z bezpieczeństwem **instrumentu płatniczego**,
   b. podejrzewamy nieuprawnione użycie **instrumentu płatniczego** lub umyślne doprowadzenie do nieautoryzowanej **transakcji płatniczej**,
   c. zwiększa się ryzyko, że możesz stracić zdolność kredytową wymaganą dla danego **instrumentu płatniczego**, gdy korzystanie z **instrumentu płatniczego** jest związane z udzielonym Ci kredytem.
2. Zanim zablokujemy Ci **instrument płatniczy** lub **zastrzeżemy kartę**, poinformujemy Cię o tym w wiadomości SMS lub e-mail. Jeśli nie będzie to możliwe, poinformujemy Cię niezwłocznie po

zablokowaniu. Nie poinformujemy Cię, gdy byłoby to nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione przez przepisy prawa. Odblokujemy **instrument płatniczy** albo zastąpimy go nowym, gdy powody blokady już nie będą aktualne.

Jaki jest zakres naszej i Twojej odpowiedzialności

Zapewniamy bezpieczeństwo **transakcji płatniczych**, jeśli są wykonywane przy użyciu **instrumentów płatniczych** z zachowaniem należytej staranności oraz przy wykorzystaniu właściwych rozwiązań technicznych.

Odpowiedzialność za nieautoryzowane transakcje

1. W przypadku gdy wystąpi nieautoryzowana **transakcja płatnicza**, zwrócimy Ci kwotę, którą zostało obciążone Twoje **konto**. Zrobimy to niezwłocznie, nie później jednak niż do końca następnego **dnia roboczego**:
   a. po tym jak stwierdzimy wystąpienie nieautoryzowanej transakcji.
   b. po dniu, w którym otrzymaliśmy reklamację.
2. Zwrot nieautoryzowanej **transakcji płatniczej** zrealizujemy w następujący sposób:
   a. przywrócimy obciążone **konto** do stanu, jaki istniałby, gdyby taka transakcja nie miała miejsca,
   b. **data waluty** uznania **konta** nie będzie późniejsza od daty obciążenia.
3. Nie zwrócimy Ci kwoty nieautoryzowanej **transakcji płatniczej**, jeśli:
   a. mamy uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo oraz poinformujemy o tym organy ścigania,
   b. nie zgłosiłeś jej w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia **konta** lub od dnia, w którym transakcja miała być wykonana,
   c. wycofasz swoje roszczenie wobec nas.
4. Jeśli po zwróceniu Ci kwoty **transakcji płatniczej**, w sytuacji opisanej w punkcie 1, stwierdzimy że:
   a. **transakcja płatnicza** była **autoryzowana**,
   b. doprowadziłeś do nieautoryzowanej **transakcji płatniczej** umyślnie albo w wyniku umyślnego naruszenia lub naruszenia, które było skutkiem rażącego niedbalstwa w stosunku do co najmniej jednej z zasad bezpiecznego korzystania z **instrumentu płatniczego** (opisaliśmy je w części „Zasady bezpiecznego korzystania z instrumentów płatniczych") i ponosisz odpowiedzialność opisaną w punkcie 9,
   c. ponosisz odpowiedzialność za całą lub część kwoty nieautoryzowanych **transakcji płatniczych**, zgodnie z punktem 6, 8.a lub 10,

   przysługuje nam wobec Ciebie roszczenie o zwrot pieniędzy z tytułu nienależnego zwrotu całości lub części kwoty nieautoryzowanej **transakcji płatniczej**.

5. Jeśli na nasze wezwanie nie zwrócisz kwoty, o której mowa w punkcie 4, we wskazanym terminie, będziemy dochodzić tego zwrotu na drodze postępowania sądowego.
6. Odpowiadasz za nieautoryzowane **transakcje płatnicze** do kwoty 50 euro, jeśli zostały zrealizowane przy użyciu:
   a. utraconego lub skradzionego **instrumentu płatniczego**,
   b. przywłaszczonego **instrumentu płatniczego**.
7. Kurs euro ustalamy przy zastosowaniu kursu średniego **NBP** obowiązującego w dniu wykonania transakcji.
8. Nie ponosisz odpowiedzialności opisanej w punkcie 6 powyżej, jeśli:
   a. **użytkownik EKD** lub **użytkownik karty** nie mógł stwierdzić utraty, kradzieży lub przywłaszczenia **instrumentu płatniczego** przed wykonaniem **transakcji płatniczej**, chyba że działał umyślnie,
   b. utrata **instrumentu płatniczego** przed realizacją **transakcji płatniczej** była spowodowana działaniem lub zaniechaniem z naszej strony lub podmiotu świadczącego usługi dla nas (artykuł 6 punkt 10 **ustawy**).
9. Odpowiadasz za nieautoryzowane **transakcje płatnicze** w pełnej wysokości, jeśli **użytkownik EKD** lub **użytkownik karty** doprowadził do zrealizowania **transakcji płatniczej** umyślnie lub naruszył co najmniej jedną z zasad bezpiecznego korzystania z **instrumentu płatniczego** (umyślnie lub poprzez rażące niedbalstwo). Zasady opisaliśmy w części „Zasady bezpiecznego korzystania z instrumentów płatniczych”.
10. Nie ponosisz odpowiedzialności za nieautoryzowane **transakcje płatnicze**:
    a. jeśli nie wymagamy **silnego uwierzytelniania**,
    b. po zgłoszeniu nam utraty, kradzieży, przywłaszczenia lub nieuprawnionego użycia **instrumentu płatniczego** lub nieuprawnionego dostępu do niego,
    c. jeśli nie zapewniliśmy możliwości zgłoszenia w każdym czasie utraty, kradzieży, przywłaszczenia lub nieuprawnionego użycie **instrumentu płatniczego** lub nieuprawnionego dostępu do niego.

    Nie dotyczy to jednak przypadku, gdy **użytkownik EKD** lub **użytkownik karty** doprowadził do nieautoryzowanej **transakcji płatniczej** umyślnie.
11. Jeśli **transakcja płatnicza** jest inicjowana za pośrednictwem **dostawcy usługi**, zwrócimy Ci kwotę nieautoryzowanej **transakcji płatniczej** oraz – w stosownych przypadkach – przywrócimy obciążone **konto** do stanu, jaki istniałby, gdyby ta transakcja nie miała miejsca. Zrobimy to niezwłocznie, nie później jednak niż do końca następnego **dnia roboczego**, po stwierdzeniu wystąpienia nieautoryzowanej **transakcji płatniczej** lub po dniu, w którym otrzymamy stosowane zgłoszenie.

Odpowiedzialność za wykonanie transakcji

1. Ponosimy odpowiedzialność za:

a. realizację **zleceń płatniczych**, które wykonane zostały przy użyciu skutecznie zablokowanego **instrumentu płatniczego**,
b. za niewykonanie lub nienależyte wykonanie **transakcji płatniczej**, jeśli składana była bezpośrednio przez Ciebie, **użytkownika EKD**, **użytkownika karty** lub **pełnomocnika**,
c. za niewykonanie lub nienależyte uznanie Twojego **konta**, gdy otrzymaliśmy pieniądze od dostawcy **płatnika** zgodnie z wymogami prawa.

2. Nasza odpowiedzialność obejmuje także opłaty i odsetki, które poniosłeś za niewykonanie lub nienależyte wykonanie **transakcji płatniczej**.
3. Nie ponosimy odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie **transakcji płatniczych**, gdy:
   a. nie zgłosiłeś nam ich w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia **konta** lub od dnia, w którym transakcja miała być wykonana,
   b. wystąpiła siła wyższa,
   c. wynika to z innych przepisów prawa,
   d. udowodnimy, że rachunek dostawcy **odbiorcy** został uznany następnego **dnia roboczego** po otrzymaniu przez nas zlecenia.
4. Jeśli odpowiadamy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie **transakcji płatniczej**, niezwłocznie przywracamy Twoje **konto** do stanu, jaki istniałby, gdyby transakcja została prawidłowo wykonana. W takiej sytuacji **data waluty** nie będzie późniejsza od daty obciążenia kwotą tej transakcji.
5. Jeśli odpowiadamy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie **transakcji płatniczej**, w której jesteś **odbiorcą**, niezwłocznie uznajemy Twoje **konto** kwotą w celu doprowadzenia do stanu, jaki istniałby, gdyby transakcja została prawidłowo wykonana. W takiej sytuacji **data waluty** nie będzie późniejsza od **daty waluty**, z którą kwota zostałaby uznana.
6. Gdy **transakcja płatnicza** realizowana przez **dostawcę usługi** nie została wykonana lub została nienależycie wykonana, zwrócimy Ci kwotę tej transakcji. Jeśli dodatkowo pobraliśmy opłatę lub prowizję, przywrócimy **konto** do stanu, jaki miałoby, gdyby nie doszło do realizacji tej transakcji. **Data waluty** uznania **konta** nie będzie późniejsza od daty obciążenia **konta** kwotą tej transakcji.
7. Jeśli zrealizujemy **transakcję płatniczą** z opóźnieniem, wypłacimy Ci odszkodowanie w wysokości odsetek, które obowiązują dla zadłużenia przeterminowanego. Odsetki te wyliczamy od kwoty **transakcji płatniczej** za każdy dzień opóźnienia. Wypłata odszkodowania nie oznacza, że nie możesz dochodzić swoich praw o odszkodowanie uzupełniającego na zasadach ogólnych.
8. Jeśli uznamy Twoje **konto** z opóźnieniem, zapewniamy na wniosek dostawcy **płatnika**, aby **data waluty** uznania Twojego **konta** nie była późniejsza od **daty waluty**, z którą kwota zostałaby uznana, gdyby **transakcja płatnicza** została wykonana prawidłowo.

9. Jeśli **transakcja płatnicza** nie została wykonana lub została nienależycie wykonana, możemy podjąć działania, aby ją prześledzić – o ile taki wniosek złożysz. Poinformujemy Cię o wynikach.
10. Gdy **zlecenie płatnicze** jest inicjowane przez Ciebie jako **odbiorcę** lub za Twoim pośrednictwem, ponosimy odpowiedzialność wobec **odbiorcy** za prawidłowe przekazanie **zlecenia płatniczego** do dostawcy **płatnika**. Jeśli naruszymy ten obowiązek, niezwłocznie przekażemy ponownie **zlecenie płatnicze** do dostawcy **płatnika**.
11. Jeżeli przekażemy **zlecenie płatnicze** z opóźnieniem, rachunek **odbiorcy** zostaje uznany z **datą waluty** nie późniejszą, niż **data waluty**, z którą kwota zostałaby uznana, gdyby **transakcja płatnicza** została wykonana prawidłowo.
12. **Zlecenie płatnicze** wykonaliśmy należycie, jeśli zrealizowaliśmy je zgodnie z podanym w **dyspozycji**:
    a. numerem **NRB** lub **IBAN** lub innym numerem rachunku dla **przelewów**,
    b. numerem **karty** dla **transakcji kartą**,
    c. identyfikatorem płatności dla **polecenia zapłaty**,
    d. numerem telefonu dla **przelewu BLIK na telefon**.
13. Nie ponosimy odpowiedzialności, jeśli w **dyspozycji** został podany nieprawidłowy numer lub identyfikator. Po Twoim zgłoszeniu podejmiemy działania w celu odzyskania pieniędzy z takiego **zlecenia płatniczego** na zasadach określonych przez obowiązujące przepisy prawa.

Jak zmieniamy regulamin

1. **Regulamin** możemy zmienić w trybie tzw. jednostronnej zmiany wzorca umownego (art. 384^1 Kodeksu cywilnego) tylko na zasadach określonych poniżej.
2. Możemy zmienić **regulamin**, jeśli wystąpi przynajmniej jedna z niżej wymienionych okoliczności (ważne przyczyny):
    a. Zmiana przepisów prawa, w tym regulujących sektor bankowy albo zmiana rekomendacji, zaleceń lub stanowisk instytucji nas nadzorujących, które wpływają na nasze lub Twoje prawa lub obowiązki. W takim przypadku zmienimy **regulamin** w zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji nowych przepisów.
    b. Zmiana organizacyjna lub technologiczna, które wpływa na sposób obsługi **dyspozycji** lub świadczenie usług opisanych w **regulaminie**.
    c. Wdrożenie nowego lub zmiany w dotychczasowym systemie informatycznym, co wpłynie na warunki korzystania z produktów i usług określonych w **regulaminie**.
    d. Zmiana funkcjonowania naszych produktów lub usług opisanych w **regulaminie**, w tym również wprowadzenie nowego lub wycofanie istniejącego produktu i usługi.
3. Zmiana **regulaminu** nastąpi, gdy spełnione będą wszystkie poniższe warunki:
    a. Zmiana zapewni prawidłowe wykonanie zawartej **umowy ramowej** i **umowy**.

b. Zmiana będzie obiektywnie niezbędna i bezpośrednio związana z daną sytuacją.
c. Zmiana nie zwiększy Twoich obciążeń finansowych ani nie zmniejszy Twoich uprawnień w porównaniu do dotychczasowych warunków.
d. Zmiana nie będzie wprowadzana częściej niż raz na dwa miesiące.
e. Zmiana może być wprowadzona tylko na podstawie ważnych przyczyn opisanych w punkcie 2, o których dowiedzieliśmy się nie wcześniej niż 10 miesięcy po poinformowaniu Cię o wcześniejszej zmianie **regulaminu**.

Jak informujemy o zmianach regulaminu, tabeli opłat i tabeli oprocentowania

1. O zmianie **regulaminu**, **tabeli opłat** lub **tabeli oprocentowania** poinformujemy Cię na dwa miesiące przed planowaną datą wprowadzenia zmian.
2. Informację otrzymasz drogą elektroniczną (e-mailem). Jeśli nie zgodziłeś/zgodziłaś się na dostarczanie dokumentów drogą elektroniczną, informację otrzymasz w formie papierowej na Twój adres korespondencyjny. Jeśli posiadasz rachunek wspólny informację o zmianach wyślemy jednemu z Was.
3. Informacje będą zawierały podstawę zmiany oraz przyczynę, na których się opieramy.
4. Zmieniony **regulamin** będzie dostępny na **stronie internetowej** oraz w **placówkach**.
5. Jeśli przed dniem wprowadzenia zmian:
   a. nie wypowiesz **umowy ramowej** lub nie zgłosisz sprzeciwu – uznamy, że zaakceptowałeś/zaakceptowałaś zmiany i będą one obowiązywać od dnia ich wprowadzenia.
   b. wypowiesz **umowę ramową** – rozwiążemy ją we wskazanym przez Ciebie dniu bez opłat. Dzień, który wskażesz, nie może być późniejszy niż dzień wprowadzenia zmian w **regulaminie**.
   c. zgłosisz sprzeciw wobec zmian, ale nie wypowiesz **umowy ramowej –** wygaśnie ona w dniu poprzedzającym wprowadzenie zmian, bez opłat.

Jak odstąpić od umowy zawartej na odległość

1. Możesz odstąpić od **umowy ramowej** lub **umowy** zawartej na odległość, bez podawania przyczyny w ciągu 14 dni od jej zawarcia.
2. Możesz odstąpić od **umowy** o **kartę** w ciągu 14 dni od otrzymania **karty** po raz pierwszy, pod warunkiem, że nie została wykonana żadna **transakcja kartą**.
3. Aby odstąpić od **umowy ramowej** lub **umowy** musisz złożyć nam oświadczenie o odstąpieniu.
4. Oświadczenie o odstąpieniu możesz złożyć:
   a. w **EKD**,

   b. osobiście w **placówce**,
   c. korespondencyjnie na nasz adres,
   d. na **adres do e-Doręczeń**.
5. Jeśli oświadczenie o odstąpieniu wysyłasz do nas korespondencyjnie (np. listem), do terminu 14 dni liczy się data nadania.
6. Nie ponosisz kosztów związanych z odstąpieniem, poza opłatami i prowizjami za usługi, które zrealizowaliśmy na Twoje zlecenie przed upływem terminu na odstąpienie.
7. Jeśli zdecydujesz się na odstąpienie od **karty**, zwrócimy Ci poniesione opłaty, ale możemy obciążyć Cię kosztami związanymi z wydaniem **karty**.
8. Jeśli nie skończyłeś/skończyłaś 18 lat, odstąpienie od **umowy ramowej** lub **umowy** w Twoim imieniu może złożyć Twój **przedstawiciel**.

Jak możesz rozwiązać umowę

1. Możesz rozwiązać **umowę ramową** lub **umowę** z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia lub w uzgodnionym z nami dniu. Możesz to zrobić w sposób określony w części „Jak możesz składać dyspozycje”.
2. Jeśli nie skończyłeś/skończyłaś 18 lat, możesz rozwiązać **umowę**. Nie możesz natomiast rozwiązać **umowy ramowej**. W Twoim imieniu **umowę ramową** rozwiązuje Twój **przedstawiciel**. Może też w Twoim imieniu rozwiązać **umowę**.
3. Jeśli jesteś osobą ubezwłasnowolnioną wypowiedzenie **umowy ramowej** lub **umowy** składa Twój **przedstawiciel**.
4. Termin wypowiedzenia **umowy** rozpoczyna sią od dnia:
   a. złożenia **dyspozycji** w **EKD** lub w **placówce**,
   b. doręczenia **dyspozycji** papierowej.
5. Jeśli w chwili zamykania **konta** znajdować się będą na nim pieniądze i nie wskazałeś/wskazałaś nam rachunku do **przelewu**, przelejemy je na Twoje inne **konto** u nas w tożsamej **walucie**. Jeśli go nie masz, pieniądze przelejemy na nasz nieoprocentowany rachunek. Zwrócimy Ci je **przelewem** na rachunek, który wskażesz w **dyspozycji**.
6. Jeśli jesteś osobą małoletnią lub ubezwłasnowolnioną i na Twoim **koncie** znajdować się będzie kwota pieniędzy, która przekracza równowartość przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku, do zadysponowania tymi pieniędzmi przez Twojego **przedstawiciela** wymagamy zgody sądu opiekuńczego. Wysokość tego wynagrodzenia ogłasza Prezes Głównego Urzędu Statystycznego.
7. Wypowiedzenie lub rozwiązanie **umowy rachunku** skutkuje:
   a. rozwiązaniem **umowy** o **kartę** wydaną do tego **konta osobistego**,
   b. rozwiązaniem **umowy** o **kredyt w rachunku płatniczym**,
   c. brakiem wypłaty odsetek od pieniędzy, które wpłaciłeś/wpłaciłaś na **lokatę**.

Jak rozwiązujemy umowę

1. Rozwiązujemy **umowę ramową** lub **umowę rachunku** w trybie natychmiastowym (bez okresu wypowiedzenia):
   a. z dniem Twojej śmierci (nie dotyczy **konta** lub **lokaty** wspólnej, co opisaliśmy w części „Rachunek wspólny”).
   b. z upływem 10 lat od dnia realizacji ostatniej **dyspozycji** na Twoich **rachunkach**, chyba że **umowa** była zawarta na czas oznaczony dłuższy niż 10 lat.
   c. gdy uzyskamy informację o ryzyku związanym z wykorzystaniem **rachunku** do działań niezgodnych z prawem, z dniem otrzymania tej informacji.
   d. gdy umyślnie albo w wyniku rażącego niedbalstwa **rachunek** został wykorzystany do celów niezgodnych z prawem.
   e. gdy mamy uzasadnione podejrzenie, że pieniądze zgromadzone na **rachunku** pochodzą z działalności przestępczej lub mają związek z taką działalnością.
   f. gdy podałeś nieprawdziwe lub ukryłeś prawdziwe informacje we wniosku o zawarcie **umowy ramowej**, co skutkowałoby odrzuceniem wniosku.
   g. gdy Ty lub **pełnomocnik** lub **odbiorca transakcji płatniczej** zostanie objęty sankcjami lub embargami ustanowionymi przez Unię Europejską, Organizację Narodów Zjednoczonych, organy krajowe polskie lub innych państw członkowskich Unii Europejskiej, Wielkiej Brytanii lub Stanów Zjednoczonych, a także w przypadku powiązania z krajem lub terytorium objętym sankcjami.
2. **Umowa rachunku** wygasa – z wyłączeniem **rachunków** wspólnych – w przypadkach, o których mowa w art. 59a ust. 2 i 3 ustawy Prawo bankowe. Przy czym do odnawialnych **umów** zawartych przed 1 lipca 2016 roku w przypadkach, o których mowa w art. 59a ust. 2 i 3 ustawy Prawo bankowe, mają zastosowanie przepisy obowiązujące przed tą datą.
3. Możemy wypowiedzieć **umowę ramową** lub **umowę rachunku** (nie dotyczy podstawowego rachunku płatniczego), z następujących ważnych przyczyn:
   a. brak realizacji **transakcji płatniczych** na **koncie** od co najmniej 6 miesięcy,
   b. uzasadnione podejrzenie, że na **konto** wpływają pieniądze pochodzące z nielegalnych lub nieujawnionych źródeł,
   c. uzasadnione podejrzenie, że **konto** lub **instrument płatniczy** używany jest niezgodnie z przeznaczeniem lub przepisami prawa lub postanowieniami **regulaminu**,
   d. brak spłaty zadłużenia przeterminowanego na **koncie**, mimo wezwania Cię do jego spłaty w ciągu 7 dni,
   e. niemożność zastosowania środków bezpieczeństwa finansowego, skutkiem braku aktualizacji danych i informacji, które masz obowiązek aktualizować w czasie wyznaczonym przez nas,

f. gdy uzyskasz status osoby zajmującej eksponowane stanowisko polityczne, osoby bliskiej osoby zajmującej eksponowane stanowisko polityczne albo osoby znanej jako bliski współpracownik osoby zajmującej eksponowane stanowisko polityczne, w rozumieniu ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, a także nie uzyskasz naszej zgody na kontynuację **umowy ramowej**,
g. wycofanie istniejącej oferty danego **konta**, ponieważ zmieniliśmy statutowy zakres naszego działania lub zmieniliśmy strategię produktową, a **umowa** jest zawarta na czas nieokreślony i od wycofania minęło co najmniej 4 miesiące. W takiej sytuacji przedstawimy Ci ofertę **konta** o warunkach nie mniej korzystnych niż w aktualnej ofercie standardowej, jeśli taki rodzaj **konta** nadal oferujemy.
h. gdy w naszej ocenie ryzyko wykorzystania **rachunku** do działań związanych z praniem pieniędzy lub finansowaniem terroryzmu wzrosło do poziomu nieakceptowalnego w oparciu o przyjęte regulacje wewnętrze dotyczące oceny poziomu ryzyka.

4. Możemy wypowiedzieć **umowę** podstawowego rachunku płatniczego z następujących powodów:
   a. brak realizacji **transakcji płatniczych** na **koncie osobistym** od co najmniej 24 miesięcy,
   b. nie przebywasz legalnie na terytorium państwa członkowskiego Unii Europejskiej, Islandii, Liechtenstein, Norwegii, Szwajcarii,
   c. zawarłeś inną **umowę konta osobistego**, która umożliwia wykonanie w Polsce transakcji opisanych w części „Podstawowy rachunek płatniczy".
5. Wypowiadamy **umowę ramową**, **umowę rachunku** na piśmie lub elektronicznie i podajemy powód wypowiedzenia. Robimy to z zachowaniem dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia.
6. Jeśli posiadasz **rachunek** wspólny, wypowiedzenie wyślemy jednemu z Was.
7. Jeśli w chwili zamykania **rachunku** będą znajdowały się na nim pieniądze i nie wskazałeś/wskazałaś nam rachunku do **przelewu**, przelejemy je na Twoje inne **konto** u nas w tożsamej **walucie**. Jeśli go nie masz, pieniądze przelejemy na nasz nieoprocentowany rachunek. Zwrócimy Ci je **przelewem** na rachunek, który wskażesz w **dyspozycji**.
8. Wypowiedzenie lub rozwiązanie **umowy rachunku** skutkuje:
   a. rozwiązaniem **umowy** o **kartę** wydaną do tego **rachunku**,
   b. rozwiązaniem **umowy** o **kredyt w rachunku płatniczym,**
   c. brakiem wypłaty odsetek od pieniędzy, które wpłaciłeś/wpłaciłaś na **lokatę**.

Jak obsługujemy reklamacje

1. Masz prawo złożyć reklamację dotyczącą:
   a. praw i obowiązków, które wynikają z **ustawy**,
   b. zastrzeżeń do usług świadczonych przez nas lub naszej działalności.

2. Reklamację może również złożyć **pełnomocnik**, **użytkownik EKD**, **użytkownik karty** i **przedstawiciel**.
3. Reklamację należy złożyć niezwłocznie po sytuacji, która budzi zastrzeżenia lub po uzyskaniu informacji o tym zdarzeniu – to umożliwi rzetelne rozpatrzenie reklamacji. Niezwłoczne złożenie reklamacji ułatwi i przyśpieszy nam jej rzetelne rozpatrzenie, chyba że okoliczności te nie mają wpływu, w jakim trybie i w jaki sposób rozpatrujemy tę reklamację.
4. Osoba składająca reklamację musi przekazać nam wszelkie informacje oraz dokumenty, które dotyczą reklamacji (np. rachunki, faktury, oświadczenia) oraz współpracować z nami do czasu zakończenia procedury reklamacyjnej, w tym dostarczyć brakujące materiały potrzebne do jej rzetelnego rozpatrzenia.
5. Możemy uznać Twój **rachunek** reklamowaną kwotą do czasu rozpatrzenia reklamacji (nie dotyczy zgłoszenia nieautoryzowanej **transakcji płatniczej**, dla której sposób postępowania opisaliśmy w części „Odpowiedzialność za nieautoryzowane transakcje"). Jeśli reklamacja nie zostanie rozpatrzona na Twoją korzyść, przysługuje nam roszczenie o zwrot uznanej kwoty.
6. Jeśli w wyznaczonym terminie nie zwrócisz kwoty (o której mowa w punkcie 5) na nasze wezwanie, pobierzemy kwotę zwrotu z **dostępnych pieniędzy** na **koncie**. Jeśli nie będziesz mieć wystarczającej ilości pieniędzy na **koncie**:
   a. Pobierzemy brakującą kwotę z każdych kolejnych wpływów na **konto**, aż do jej całkowitego zwrotu.
   b. Mamy prawo pobrać brakującą kwotę z innych Twoich **kont** przed wszystkimi innymi płatnościami – chyba że dotyczą egzekucji sądowej lub administracyjnej. Jeśli mamy pobrać pieniądze w **walucie** innej niż **waluta konta**, przeliczymy kwotę na **walutę konta** według kursu średniego **NBP**, który obowiązywał w dniu uznania **konta** reklamowaną kwotą. Możemy też rozpocząć postępowanie, aby tę kwotę odzyskać.

Jak złożyć reklamację

1. Reklamację można złożyć:
   a. na piśmie:
      - w postaci elektronicznej:
        - w **bankowości online**,
        - wysyłając na **adres do e-Doręczeń**.
      - w postaci papierowej:
        - w **placówce**,
        - wysyłając przesyłką pocztową na adres: Nest Bank, ul. Wołoska 24, 02-675 Warszawa,
        - nadając w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej.
   b. ustnie:

- na **infolinii** (opłata zgodna z taryfą operatora),
- w **placówce**.

Jak i kiedy odpowiadamy na reklamację

1. Odpowiedzi na reklamację możemy udzielić:
   a. na piśmie w postaci elektronicznej:
      - w **bankowości online**,
      - na adres do doręczeń elektronicznych, wskazany przez osobę składającą reklamację,
      - e-mailem, na adres e-mail zarejestrowany u nas dla osoby składającej reklamację.
   b. na piśmie w postaci papierowej. Odpowiedź wysyłamy na adres korespondencyjny osoby, która składa reklamację.
2. Odpowiadamy na reklamację na piśmie w sposób, który został wskazany przez osobę składającą reklamację.
3. Jeśli nie został wskazany sposób udzielenia odpowiedzi na reklamację, odpowiadamy na piśmie:
   a. w postaci elektronicznej:
      - w **bankowości online**, gdy reklamacja została złożona w **bankowości online**,
      - na adres do doręczeń elektronicznych, gdy reklamacja została złożona na nasz **adres do e-Doręczeń**.
   b. w postaci papierowej, gdy reklamacja została złożona na piśmie w postaci papierowej lub ustnej.
4. Odpowiedź na złożoną reklamację udzielimy w ciągu maksymalnie:
   a. 15 **dni roboczych** w przypadku reklamacji dotyczących usług płatniczych,
   b. 30 dni w przypadku innych reklamacji.
   Czas liczymy od daty otrzymania reklamacji.
5. W skomplikowanych przypadkach, które mogą opóźnić rozpatrzenie reklamacji, niezwłocznie poinformujemy Cię o powodach opóźnienia oraz o nowym przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji. Nowy termin nie może być dłuższy niż:
   a. 35 **dni roboczych** w przypadku reklamacji dotyczących usług płatniczych,
   b. 60 dni w przypadku innych reklamacji.
   Czas liczymy od daty otrzymania reklamacji.
6. Jeśli jesteś osobą małoletnią i złożyłeś/złożyłaś reklamację, odpowiedź na nią wyślemy również do Twojego **przedstawiciela**.

Sprawy sporne

1. Jeśli pojawią się sprawy sporne wynikające z **umowy ramowej** lub **umowy**, rozstrzygać je będzie właściwy sąd powszechny, zgodnie z przepisami kodeksu postępowania cywilnego.
2. Gdy między nami pojawi się spór, spróbujemy rozwiązać go na drodze polubownej.
3. Jeśli nie ustalimy polubownego rozstrzygnięcia sporu, masz prawo:
   a. złożyć wniosek o rozstrzygnięcie sporu bezpośrednio do Bankowego Arbitra Konsumenckiego działającego przy Związku Banków Polskich (informacje na stronie: https://www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy).
   b. zwrócić się o jego rozstrzygnięcie do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego (informacje na stronie: https://www.knf.gov.pl/dla_rynku/sad_polubowny_przy_KNF).
   c. zwrócić się do Rzecznika Finansowego o rozstrzygnięcie sporu w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego (informacje na stronie: https://rf.gov.pl/).

   ⚠ Ważne:

   Więcej informacji o warunkach, jak zgłosić spór do rozstrzygnięcia przez te podmioty znajdziesz na ich stronach internetowych.
4. Możesz zwrócić się o pomoc do Powiatowego lub Miejskiego Rzecznika Konsumentów.
5. Możesz zgłosić skargę na nas do Komisji Nadzoru Finansowego.
6. Jeśli Twoje roszczenia, które wskazałeś/wskazałaś w reklamacji nie zostały uwzględnione lub zostały uwzględnione, ale nie wykonaliśmy ich w odpowiednim czasie, możesz zgłosić sprawę do Rzecznika Finansowego.

Zasady komunikacji

1. Możesz się z nami kontaktować:
   a. przez **bankowość online**,
   b. przez **serwis telefoniczny**,
   c. odwiedzając **placówkę**,
   d. pisemnie na adres Nest Bank, ul. Wołoska 24, 02-675 Warszawa
   e. na **adres do e-Doręczeń**.
2. Korespondencję wysyłamy na Twój adres e-mail zarejestrowany u nas. Jeśli nie mamy Twojego adresu e-mail, korespondencję wysyłamy na ostatni znany nam Twój adres korespondencyjny.
3. Jako swój adres korespondencyjny nie możesz wskazać adresu skrytki pocztowej lub adresu naszej **placówki**.
4. Język polski jest językiem obowiązującym w komunikacji między nami.

5. Powyższe zasady dotyczą też Twojego **pełnomocnika**, **użytkownika EKD**, **użytkownika karty**, **przedstawiciela**.

N!Asystent

1. **Użytkownik EKD** może korzystać z **N!Asystenta** w **aplikacji mobilnej** i **bankowości internetowej**.
2. **N!Asystent** udziela informacji o:
   a. naszej ofercie produktów i usług,
   b. produktach i usługach, z których u nas korzystasz,
   c. historii **transakcji płatniczych**,
   d. **aplikacji mobilnej**,
   e. wiedzy ogólnej udostępnianej przez sztuczną inteligencję.
3. **N!Asystent** może przygotować projekt **dyspozycji**, którą następnie wyświetli **użytkownikowi EKD** do **uwierzytelnienia**. Dotyczy to tych **dyspozycji**, które można złożyć przez **bankowość online** oraz udostępniliśmy funkcję ich tworzenia przez **N!Asystenta**. Jeśli przygotowanie projektu **dyspozycji** nie będzie możliwe, **N!Asystent** wyświetli odpowiedni komunikat.
4. **N!Asystent** może analizować dokument, który zostanie dołączony w trakcie rozmowy (np. przez zrobienie zdjęcia lub dodanie pliku z urządzenia). Może to ułatwić przygotowanie projektu **dyspozycji**.
5. **Użytkownik EKD** może zadawać pytania lub zlecać przygotowanie projektu **dyspozycji**, pisząc na klawiaturze lub wydając polecenia głosowe.
6. Przed każdym użyciem polecenia głosowego trzeba uruchomić funkcję umożliwiającą jego złożenie. Po użyciu polecenia głosowego funkcja się wyłącza. Polecenia głosowe nie są nagrywane. Zapisujemy tylko ich transkrypcję czyli tekstową wersję.
7. Jeśli **użytkownik EKD** chce zrealizować **dyspozycję** przygotowaną przez **N!Asystenta** musi wykonać wszystkie poniższe czynności:
   a. sprawdzić poprawność projektu **dyspozycji** np. kwoty transakcji, odbiorcy, numeru konta oraz innych danych,
   b. użyć przycisku potwierdzającego wolę wykonania **dyspozycji** (np. „akceptuj” lub „zatwierdź” lub „wykonaj”),
   c. jeśli wskazaliśmy taką konieczność w komunikacie, dokonać **uwierzytelnienia** zgodnie z zasadami właściwymi dla kanału, za pośrednictwem którego realizuje **dyspozycję** (opisaliśmy je w punkcie 3.e i 4 w części „Bankowość internetowa” oraz 6.d i 7 w części „Aplikacja mobilna”).
8. **Dyspozycja** jest **autoryzowana**, jeśli użytkownik EKD zrealizował ją zgodnie z zasadami wskazanymi w punkcie 7.

9. Jeśli w projekcie **dyspozycji** występują jakichkolwiek niezgodności z wolą **użytkownika EKD** należy odmówić zatwierdzenia **dyspozycji**.
10. **Użytkownik EKD** jest odpowiedzialny za treści, które wprowadza do **N!Asystenta**.
11. **Użytkownik EKD** musi przestrzegać poniższych zasad korzystania z usługi:
    a. nie może korzystać z **N!Asystenta** w sposób niezgodny z prawem ani do celów niezgodnych z przepisami prawa. Wszystko, co wpisuje lub zleca używając poleceń głosowych musi być zgodne z prawem, zasadami etyki i powszechnie przyjętymi normami społecznymi.
    b. nie może przesyłać żadnych treści, które są nielegalne lub naruszają prawa innych osób.
    c. nie może wpisywać lub używać poleceń głosowych zawierających treści obraźliwe, wulgarne ani takich, które zachęcają do przemocy lub dyskryminacji.
    d. nie może wprowadzać treści, które zawierają wirusy, złośliwe oprogramowanie, mogą zakłócić lub uszkodzić działanie tej usługi, w tym przeszkadzać innym osobom w korzystaniu z niej, ani żadnych treści uznanych za nieodpowiednie.
    e. nie może używać usługi, aby:
        - uzyskać nieautoryzowany dostęp do innych usług, baz danych, kont
        - przeszkadzać w działaniu **N!Asystenta** w jakikolwiek sposób,
        - rozsyłać wirusy lub inne złośliwe oprogramowanie,
        - sprawdzać, jak działa jej technologia lub algorytmy, które ją tworzą, ani aby wydobywać z niej dane.
    f. nie może wprowadzać do **N!Asystenta** danych osobowych, które są szczególnie wrażliwe. Chodzi o dane dotyczące pochodzenia rasowego lub etnicznego, poglądów politycznych, przekonań religijnych lub światopoglądowych, przynależności do związków zawodowych, danych genetycznych, biometrycznych, zdrowia, seksualności oraz orientacji seksualnej.
12. Jeśli stwierdzimy, że **użytkownik EKD** nie przestrzega powyższych zasad mamy prawo do natychmiastowego i jednostronnego wyłączenia dostępu do **N!Asystenta**. Poinformujemy o tym **użytkownika EKD** drogą elektroniczną.
13. **N!Asystent** może odmówić udzielenia odpowiedzi na zadane pytanie, przygotowania projektu dyspozycji lub jej zrealizowania bez podawania uzasadnienia.
14. **N!Asystent** nie jest przeznaczony do przechowywania informacji, a dostęp do niego może być czasowo wyłączony lub ograniczony. Jeśli chcesz zachować odpowiedzi, samodzielnie je skopiuj i zapisz.

⚠ Ważne

N!Asystent jest chatbotem wykorzystującym sztuczną inteligencję. Zadbaliśmy o należytą jakość N!Asystenta, ale ze względu na jej nowość i ryzyka związane z użyciem sztucznej inteligencji, powinnaś/powinieneś zachować ostrożność. N!Asystent może czasami udzielić błędnych odpowiedzi lub nieprawidłowo przygotować projekt dyspozycji lub nieprawidłowo

przetworzyć polecenie głosowe. N!Asystent może czasami udzielić błędnych odpowiedzi: nieprawdziwych, niedokładnych lub nieaktualnych (tzw.“halucynacje") lub błędnie wprowadzić dane do dyspozycji, takie jak numer konta, odbiorca lub tytuł. Odpowiedzi mogą być też niekompletne lub nieodpowiednie do Twojego polecenia. Aby zmniejszyć to ryzyko, podawaj bardziej szczegółowe polecenia, np. w przypadku pytań dawaj przykłady, co zwiększa szansę na poprawną odpowiedź.

Nie opieraj się wyłącznie na odpowiedziach N!Asystenta. Wszelkie projekty dyspozycji przygotowane przez N!Asystenta uwierzytelniaj dopiero po ich dokładnym sprawdzeniu, zgodnie z krokami opisanymi w punkcie 7. Wyniki pochodzące od N!Asystenta to jedynie wsparcie i mogą być mniej precyzyjne od samodzielnie przygotowanej dyspozycji lub odpowiedzi, które pozyskasz podczas rozmowy z człowiekiem w ramach obsługi. Transkrypcja poleceń głosowych może być mniej precyzyjna niż pisemne polecenia. Bądź ostrożny i sprawdzaj wyniki generowane przez N!Asystenta. Używaj do tego własnej wiedzy, zdrowego rozsądku oraz sprawdzonych źródeł, w tym poprzez kontakt z nami.

N!Asystent nie jest doradcą prawnym, finansowym ani inwestycyjnym. W przypadku ważnych spraw skonsultuj się z niezależnym doradcą.

Dodatkowe informacje

1. Szczegółowe informacje o tym, jak przetwarzamy Twoje dane osobowe znajdziesz na **stronie internetowej** w centrum informacji (https://nestbank.pl/centrum-informacji/przetwarzanie-danych-osobowych).
2. Prawo polskie jest właściwe do zawarcia i wykonania **umowy ramowej**.
3. Nadzór nad nami sprawuje Komisja Nadzoru Finansowego.
4. Mamy prawo do:
   a. nagrywania wszystkich rozmów prowadzonych na odległość między nami a Tobą lub **pełnomocnikiem**, **użytkownikiem EKD**, **użytkownikiem karty**. Robimy to za pomocą elektronicznych nośników informacji. Nagrania mogą być używane jako dowody.
   b. telefonicznego kontaktowania się z Tobą, **pełnomocnikiem**, **użytkownikiem EKD**, **użytkownikiem karty**.
   c. odmowy przyjęcia telefonicznej **dyspozycji**, jeśli nie możemy potwierdzić tożsamości **użytkownika EKD** lub **użytkownika karty**.
5. **Regulamin** jest sporządzony w języku polskim.
6. Aktualny **regulamin** jest dostępny w postaci elektronicznej na **stronie internetowej**. Możesz go w dowolnym momencie pobrać, przechować i odtworzyć.
7. Łączna wysokość pieniędzy zgromadzonych na Twoich **kontach** i **lokatach** w każdym czasie nie może przekroczyć kwoty 20 mln złotych lub jej równowartości w **walucie** z wyjątkiem

sytuacji, gdy przekroczenie wynika z naliczenia odsetek. Pieniądze zgromadzone na **rachunkach** prowadzonych w **walucie**, przeliczymy według kursu kupna **waluty**.[2]

Słownik pojęć

Administrator
Podmiot, który kontroluje opracowywanie **wskaźnika referencyjnego** lub instytucja go publikująca, która ubiega się o status administratora, ale go jeszcze nie otrzymała.

Adres do e-Doręczeń
Nasz adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-48500-52103-GRERV-07.

Aplikacja mobilna
Nasza aplikacja zainstalowana na **urządzeniu mobilnym** z dostępem do internetu. Aplikacja mobilna jest **instrumentem płatniczym**.

Aplikacja mObywatel
Oprogramowanie, o którym mowa w ustawie z dnia 26 maja 2023 r. o aplikacji mObywatel, przeznaczone dla **urządzeń mobilnych**, w którym są udostępniane usługi świadczone przez podmioty publiczne oraz podmioty niepubliczne.

Autoryzacja, autoryzowanie
Zgoda na wykonanie **dyspozycji**, w tym na wykonanie **transakcji płatniczej**, udzielona w sposób przewidziany w tym **regulaminie**.

Awatar
Znak graficzny wybrany przez **użytkownika EKD**. Służy do **uwierzytelniania** w **bankowości online**. Jest znany tylko **użytkownikowi EKD**.

Bank
Nest Bank S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Wołoska 24, 02-675 Warszawa. Adres strony internetowej: https://nestbank.pl. Wykaz **placówek** dostępny jest na **stronie internetowej**.

Bankowość internetowa
System, z którego można korzystać za pośrednictwem przeglądarki internetowej, dedykowany dla komputerów stacjonarnych i przenośnych z dostępem do internetu. Bankowość internetowa jest **instrumentem płatniczym**.

Bankowość online, bankowość elektroniczna
Usługa, która polega na dostępie do **rachunku płatniczego** przez internet. Umożliwia sprawdzenie salda **rachunku płatniczego**, zmianę limitów dla płatności bezgotówkowych

i transakcji dokonywanych przy użyciu **karty** lub złożenie innego rodzaju **dyspozycji w postaci elektronicznej.** Bankowość online jest **instrumentem płatniczym**. Bankowość online składa się z:

a. **bankowości internetowej** dedykowanej dla komputerów stacjonarnych i przenośnych,
b. **aplikacji mobilnej** dedykowanej dla **urządzeń mobilnych**.

Blokada autoryzacyjna
Czasowe zablokowanie kwoty **transakcji kartą** na **koncie osobistym**, które obowiązuje do czasu jej rozliczenia, nie dłużej jednak niż 14 dni od **uwierzytelnienia**.

Certyfikat rezydencji podatkowej
Zaświadczenie, które potwierdza dla celów podatkowych Twoje miejsce zamieszkania. Wydaje je odpowiedni organ administracji podatkowej w państwie zamieszkania. Zaświadczenie ważne jest zwykle 12 miesięcy od daty jego wydania, o ile nie ma innych informacji na dokumencie.

Dane biometryczne
Wzorzec palca, twarzy lub tęczówki oka **użytkownika EKD**, który jest zapisany na **urządzeniu mobilnym** z zainstalowaną **aplikacją mobilną**. **Użytkownik EKD** wskazuje je do **uwierzytelniania** w **aplikacji mobilnej**.

Dane geolokalizacyjne
Dane, które pozwalają na ustalenie przybliżonego położenia **urządzenia mobilnego** z **aplikacją mobilną** przez korzystanie z nawigacji GPS i współrzędnych geograficznych.

Dane uwierzytelniające
Informacje, które służą do **uwierzytelniania**.
Są nimi: **awatar**, **hasło internetowe**, **kod jednorazowy, hasło mobilne**, **kod SMS**, **kod BLIK**, **PIN mobilny**, **telePIN**, **urządzenie zaufane**, **dane biometryczne, zalogowanie się kodem**. Mogą być wymagane łącznie lub osobno, w zależności od rodzaju **EKD** i komunikatu, jaki widzi lub słyszy **użytkownik EKD**.
W przypadku **karty** daną uwierzytelniającą jest również **PIN**.
Dane uwierzytelniające są znane tylko odpowiednio **użytkownikowi EKD** lub **użytkownikowi karty**.

Data waluty
Dzień, od którego lub do którego naliczamy odsetki od pieniędzy, którymi uznano lub obciążono **konto**.

Dostawca usługi
Dostawca, który świadczy **usługę AIS**, **usługę PIS** lub **usługę CAF**.

Dostępne pieniądze, środki dostępne
Pieniądze zgromadzone na Twoim **koncie** po odjęciu ewentualnych blokad, które wynikają ze złożonych **zleceń płatniczych** i **blokad autoryzacyjnych**. Jeśli posiadasz **kredyt w rachunku płatniczym**, dostępne pieniądze są powiększone o kwotę niewykorzystanego kredytu.

Dyspozycja
Oświadczenie woli (w tym **zlecenie płatnicze**), które zostało złożone u nas przez Ciebie lub **pełnomocnika**, **użytkownika EKD**, **użytkownika Karty**, **przedstawiciela**.

Dzień roboczy
Dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy.

EKD, elektroniczne kanały dostępu
Usługa, która pozwala na zdalny dostępu do produktów i usług bankowych. Jest **instrumentem płatniczym**, który składa się z następujących kanałów:

a. **bankowość online** (**bankowość internetowa**, **aplikacja mobilna**),
b. **serwis telefoniczny**.

Godzina graniczna
To godzina, do której przyjęta przez nas **transakcja płatnicza**, **dyspozycja** otwarcia **lokaty** lub wycofania zgody na realizację **polecenia zapłaty** zrealizujemy w tym samym dniu. Informację o tej godzinie znajduje się w komunikacie dostępnym na naszej **stronie internetowej** oraz w **placówkach**.

Hasło internetowe
Ciąg znaków określany samodzielnie przez **użytkownika EKD**. Służy do **uwierzytelniania** w **bankowości internetowej**.

Hasło mobilne
Ciąg cyfr określany samodzielnie przez **użytkownika EKD**. Służy do **uwierzytelniania** w **aplikacji mobilnej**.

Istotna zmiana wskaźnika referencyjnego
Zmiana, którą **administrator** zdefiniował jako istotną, zgodnie z artykułem 13 ustęp 1 litera c Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/1011 z dnia 8 czerwca 2016 r. w sprawie indeksów stosowanych jako wskaźniki referencyjne w instrumentach finansowych i umowach finansowych lub do pomiaru wyników funduszy inwestycyjnych i zmieniającego dyrektywy 2008/48/WE i 2014/17/UE oraz rozporządzenia (UE) nr 596/2014.

IBAN
Międzynarodowy standard numeracji rachunku bankowego. Składa się z identyfikatora kraju oraz numeru rachunku. Długość numeru rachunku w standardzie **IBAN** jest ustalana przez poszczególne kraje.

Infolinia
Nasi konsultanci, którzy dostępni są pod numerem (numerami) telefonu wskazanymi na **stronie internetowej**. Udzielają informacji na temat naszych produktów i usług oraz realizują **dyspozycje** złożone w ramach **serwisu telefonicznego**.

Instrument płatniczy
Zindywidualizowane urządzenie lub uzgodniony pomiędzy nami a **użytkownikiem EKD** i **użytkownikiem karty** zindywidualizowany zbiór procedur, służący do inicjowania **zlecenia płatniczego**.

Przykłady instrumentów płatniczych

- karta,
- aplikacja mobilna,
- bankowość internetowa.

Karta
Debetowa karta płatnicza VISA albo innej organizacji płatniczej, którą wydajemy do **konta osobistego**. Umożliwia wykonywanie **transakcji kartą**. Karta jest **instrumentem płatniczym**.

Kod BLIK
Ciąg znaków, który **użytkownik EKD** generuje w **aplikacji mobilnej**. Służy do **uwierzytelniania transakcji BLIK** i ma określony czas ważności.

Kod CVV2
3-cyfrowy kod bezpieczeństwa **karty**. Służy do **uwierzytelniania** transakcji bezgotówkowej kartą w internecie lub przez telefon.

Kod jednorazowy
Jednorazowy ciąg znaków przekazywany głosowo przez voice bota (wirtualnego asystenta) podczas połączenia na numer telefonu zarejestrowany u nas dla **użytkownika EKD** lub **użytkownika karty**. Służy do **uwierzytelniania** i ma określony czas ważności.

Kod SMS
Jednorazowy ciąg znaków, który wysyłamy wiadomością SMS na zarejestrowany w **banku** numer telefonu **użytkownika EKD** lub **użytkownika karty**. Służy do **uwierzytelniania**.

Konto, rachunek płatniczy
Tymi terminami określamy wspólnie: **konto osobiste** i **konto oszczędnościowe**.

Konto osobiste
Rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy (w skrócie ROR) przeznaczony do przechowywania pieniędzy oraz rozliczeń pieniężnych.

Konto oszczędnościowe
Rachunek oszczędnościowy, na którym możesz przechowywać pieniądze.

Kraj europejski
Państwo Unii Europejskiej oraz Albania, Andora, Czarnogóra, Guernsey, Islandia, Jersey, Liechtenstein, Majotta, Mołdawia, Monaco, Norwegia, Północna Macedonia, Saint Pierre i Miquelon, San Marino, Serbia, Szwajcaria, Wielka Brytania, Watykan, Wyspa Man.

Kredyt w rachunku płatniczym
Kredyt w rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowym w rozumieniu ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim.

Login
Unikalny numer identyfikacyjny nadawany **użytkownikowi EKD** przez nas lub ciąg znaków określany samodzielnie przez **użytkownika EKD**.

Lokata
Rachunek terminowej lokaty oszczędnościowej.

N!Asystent
Funkcjonalność (chatbot) oparta o rozwiązania sztucznej inteligencji (np. GPT) udostępniona **użytkownikowi EKD** w **aplikacji mobilnej** i **bankowości internetowej.**

Nest Kantor, N!Kantor
Usługa, która umożliwia kupno i sprzedaż waluty bezgotówkowo. Usługa dostępna jest w **aplikacji mobilnej** i **bankowości internetowej**.

NBP
Narodowy Bank Polski.

NRB
Polski standard numeracji rachunku bankowego. Składa się z 26 cyfr, zawiera cyfry kontrolne oraz numer rozliczeniowy banku.

Odbiorca
Osoba fizyczna lub podmiot, która/który jest wskazana/wskazany w **zleceniu płatniczym** jako odbiorca pieniędzy. W przypadku przelewów przychodzących na **konto** prowadzone przez nas, odbiorcą jesteś Ty jako **posiadacz rachunku**.

Pełnomocnik
Osoba fizyczna, która posiada pełną zdolność do czynności prawnych. Upoważniasz ją do działania w Twoim imieniu i na Twoją rzecz.

PIN
Ciąg cyfr określany samodzielnie przez **użytkownika karty**. Służy do **uwierzytelniania w przypadku transakcji kartą**. Znany jest tylko **użytkownikowi karty**.

PIN mobilny
Ciąg cyfr określany samodzielnie przez **użytkownika EKD**. Służy do **uwierzytelniania** w **aplikacji mobilnej**. Jest znany tylko **użytkownikowi EKD**.

Placówka, oddział
Nasz oddział, placówka partnerska lub inne miejsce, w którym obsługujemy klientów. Godziny otwarcia oraz zakresu obsługi realizowany w danej placówce dostępne są na **stronie internetowej** oraz w **placówkach**.

Płatnik
Osoba fizyczna lub podmiot, która składa **zlecenie płatnicze**. Jeśli **zlecenie płatnicze** złożył **pełnomocnik** lub **użytkownik EKD**, płatnikiem jesteś Ty jako **posiadacz rachunku**.

Płatność powtarzalna BLIK
Cykliczna transakcja bezgotówkowa BLIK.

Polecenie przelewu
Usługa płatnicza, która polega na uznaniu **rachunku płatniczego odbiorcy**. Polecenie przelewu jest wykonywane z rachunku płatniczego **płatnika** przez dostawcę płatnika, który prowadzi rachunek płatniczy płatnika. Zleca je **płatnik**. Poleceniem przelewu nie są:

a. polecenie przelewu wewnętrznego,
b. polecenie **przelewu SEPA**,
c. polecenie przelewu w walucie obcej.

Polecenie przelewu wewnętrznego
Usługa inicjowana przez **płatnika**. Umożliwia przekazanie środków pieniężnych między rachunkami płatniczymi prowadzonymi przez tego samego dostawcę.

Polecenie przelewu w walucie obcej
Usługa inicjowana przez **płatnika**. Umożliwia przekazanie środków z krajowego rachunku płatniczego **płatnika** u dostawcy na krajowy rachunek płatniczy **odbiorcy** u dostawcy w walucie innej niż złoty oraz euro.

Polecenie zapłaty
Usługa inicjowana przez **płatnika**. Umożliwia przekazanie środków z krajowego rachunku płatniczego **płatnika** u dostawcy na krajowy rachunek płatniczy **odbiorcy** u dostawcy w walucie innej niż złoty oraz euro.

Posiadacz rachunku
Osoba fizyczna lub dwie osoby fizyczne w przypadku rachunku wspólnego, które zawarły z nami **umowę ramową**.

Potwierdzenie
Dokument, który otrzymujesz od nas po zaakceptowaniu Twojej **dyspozycji** o udostępnienie produktu. Potwierdza, że **umowa** została zawarta w ramach **umowy ramowej**. Dla **karty** fizycznej potwierdzeniem jest nasze pismo, które zawiera kartę plastikową i informacje, jak z niej korzystać. Dla karty wirtualnej potwierdzeniem jest mail wysłany do **użytkownika karty**.

Przedstawiciel
a. Rodzic lub opiekun osoby małoletniej,
b. opiekun prawny lub kurator osoby ubezwłasnowolnionej.

Przelew
Tym terminem określamy wspólnie: **polecenie przelewu**, **przelew SEPA**, **polecenie przelewu wewnętrznego**, **przelew SWIFT**, **polecenie przelewu w walucie obcej**.

Przelew BLIK na telefon
Usługa inicjowana przez **płatnika**. Umożliwia przekazanie środków pieniężnych w złotych z **konta osobistego płatnika** na rachunek **odbiorcy**. Jest realizowana za pośrednictwem systemu płatności mobilnych BLIK, udostępnianego przez Polski Standard Płatności Sp. z o.o.

Przelew SEPA, polecenie przelewu SEPA
Usługa inicjowana przez **płatnika**. Umożliwia przekazania środków pieniężnych w euro z rachunku płatniczego **płatnika** na rachunek płatniczy **odbiorcy**, jeżeli obaj dostawcy lub jeden z dostawców wykonują działalność na obszarze jednolitego obszaru płatności w euro (SEPA).

Przelew SWIFT
Inne niż **przelew SEPA zlecenie płatnicze** bezgotówkowe realizowane w **walucie**, w tym **polecenie przelewu w walucie obcej**.

Punkt akceptujący
Punkt handlowy lub usługowy, który przyjmuje płatność **kartą** lub BLIKIEM za oferowane przez niego produkty i usługi.

Rachunek
Tymi terminami określamy wspólnie: **Konto osobiste**, **konto oszczędnościowe**, rachunek terminowej lokaty oszczędnościowej (lokata).

Rachunek BLIK
Konto osobiste prowadzone w złotych, które wskazałeś/wskazałaś do rozliczania **transakcji BLIK** oraz **przelewu BLIK na telefon**.

Regulamin
„Regulamin rachunków bankowych oraz usług płatniczych dla klientów indywidualnych".

Serwis telefoniczny
Serwis telefoniczny obejmuje usługę bankowości telefonicznej – polega na dostępie do **rachunku płatniczego** przez telefon za pośrednictwem **infolinii**. Umożliwia w szczególności sprawdzenie salda **rachunku płatniczego** lub złożenie innego rodzaju **dyspozycji**.

Silne uwierzytelnianie
Uwierzytelnianie, które zapewnia ochronę poufności danych w oparciu o zastosowanie co najmniej dwóch elementów należących do kategorii:

a. wiedza o czymś, o czym wie tylko **użytkownik EKD/użytkownik karty**,
b. posiadanie czegoś, co posiada tylko **użytkownik EKD/użytkownik karty**,
c. cechy charakterystyczne **użytkownika EKD**/**użytkownika karty**.

Elementy te są integralną częścią tego **uwierzytelniania** oraz są niezależne w taki sposób, że naruszenie jednego z tych elementów nie osłabia wiarygodności pozostałych.

Skorygowanie stopy referencyjnej
Podwyższenie lub obniżenie bieżącej stopy referencyjnej **NBP** o wartość średniej arytmetycznej różnic między bieżącą stopą referencyjną **NBP** a **wskaźnikiem referencyjnym** w okresie 6 miesięcy przed wystąpieniem zdarzenia **zaprzestania publikacji wskaźnika referencyjnego**. Podwyższenie następuje, jeżeli średnia arytmetyczna jest dodatnia, obniżenie – jeżeli jest ujemna.

Strona internetowa
Nasza strona internetowa o adresie https://nestbank.pl, na której znajdziesz informacje o produktach, usługach i **placówkach**.

Tabela kursów walut
Referencyjny kurs walutowy, który obliczamy na zasadach określonych w **regulaminie**.

Tabela opłat, tabela opłat i prowizji
Obowiązująca „Tabela opłat i prowizji dla klientów indywidualnych – oferta rachunków i kart".

Tabela oprocentowania
Obowiązująca „Tabela oprocentowania dla klientów indywidualnych – oferta rachunków i lokat".

TelePIN
Ciąg cyfr określany samodzielnie przez **użytkownika EKD**. Służy do **uwierzytelniania** w **serwisie telefonicznym**. Jest znany tylko **użytkownikowi EKD**.

Transakcja BLIK
Zainicjowana przez **użytkownika EKD transakcja płatnicza** w złotych. Usługa jest realizowana przy użyciu **kodu BLIK** za pośrednictwem systemu płatności mobilnych BLIK, udostępnianego przez Polski Standard Płatności Sp. z o.o. Transakcją BLIK jest:

a. transakcja bezgotówkowa BLIK - zapłata za towary i usługi w **punkcie akceptującym** lub w internecie. Jest tym również **płatność powtarzalna BLIK**,
b. wypłata BLIK – **wypłata gotówki**,
c. wpłata BLIK – **wpłata gotówki**.

Transakcja kartą
Zainicjowana przez **użytkownika karty transakcja płatnicza** realizowana przy użyciu **karty**. Transakcją kartą jest:

a. Transakcja bezgotówkowa kartą – zapłata za towary i usługi w **punkcie akceptującym** lub w internecie lub przez telefon bądź zamówienia pocztowe.
b. Transakcja gotówkowa kartą – **wypłata gotówki** i **wpłata gotówki** przy użyciu **karty**.

Transakcja płatnicza
Zainicjowana przez Ciebie lub **pełnomocnika** lub **użytkownika EKD** (bezpośrednio lub za pośrednictwem **dostawcy usługi**) lub **użytkownika karty** lub **odbiorcę**:

a. transakcja płatnicza bezgotówkowa – **przelew**, **przelew BLIK na telefon**, transakcja bezgotówkowa BLIK, transakcja bezgotówkowa kartą, **polecenie zapłaty**,
b. transakcja płatnicza gotówkowa – **wpłata gotówki**, wpłata BLIK, **wypłata gotówki**, wypłata BLIK, transakcja gotówkowa kartą.

Trwały nośnik
Nośnik, dzięki któremu możesz przechowywać i odtwarzać informacje w niezmienionej postaci przez odpowiedni czas.

Przykłady stosowanych przez nas trwałych nośników

- Dokument papierowy.
- Plik pdf wysłany e-mailem.

- Plik pdf udostępniony w bankowości online w sekcji „Moje sprawy”, a następnie „Dokumenty”,
- Plik pdf wyciągu udostępniony w bankowości online.

Umowa
Umowa o produkt lub usługę zawarta w ramach **umowy ramowej**.

Umowa ramowa
Umowa ramowa o prowadzenie rachunków bankowych oraz świadczenie usług płatniczych, na podstawie której możliwe jest zawieranie **umów**.

Urządzenie mobilne
Urządzenie elektroniczne, które łącznie spełnia poniższe warunki:

a. pozwala odbierać, przetwarzać i wysyłać dane za pośrednictwem internetu,
b. może być przenoszone i używane w dowolnym miejscu
c. spełnia wymagania techniczne niezbędne do instalacji **aplikacji mobilnej**.

> Przykład
>
> Urządzenie mobilne to np. telefon komórkowy.

Urządzenie zaufane
Urządzenie mobilne lub przeglądarka internetowa, wskazane przez **użytkownika EKD** do **uwierzytelniania**.

Usługa 3D-Secure
Zabezpieczenie transakcji bezgotówkowej kartą w internecie, które wymaga dodatkowego **uwierzytelniania** (**kodem SMS** lub **hasłem mobilnym** lub **danymi biometrycznymi**).

Usługa AIS
Usługa online, która udostępnia **dostawcy usługi** skonsolidowane informacje o Twoim **koncie** (co najmniej jednym) oraz historii realizowanych z niego **transakcji płatniczych**. Informacje te są analogiczne do tych, które prezentujemy w **bankowości internetowej**. Usługa jest dostępna w **bankowości internetowej**.

Usługa CAF
Usługa online, która pozwala potwierdzić, że na Twoim **koncie** jest wystarczająca kwota pieniędzy do wykonania transakcji bezgotówkowej kartą. Usługa jest realizowana na podstawie zgody **użytkownika karty** udzielonej w **bankowości internetowej**.

Usługa PIS
Usługa online, która na podstawie Twojego wniosku pozwala na zainicjowanie **zlecenia płatniczego** przez **dostawcę usługi**. Płatność zostanie wykonana z Twojego **konta**. Usługa jest dostępna w **bankowości internetowej**.

Ustawa
Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.

Uwierzytelnianie
Procedura, która umożliwia nam weryfikację tożsamości **użytkownika EKD** i **użytkownika karty** lub ważności stosowania konkretnego **instrumentu płatniczego**, łącznie ze stosowaniem indywidualnych **danych uwierzytelniających**.

Użytkownik EKD
Osoba fizyczna, która składa **dyspozycję** za pośrednictwem **EKD**. **Użytkownikiem EKD** jesteś również Ty.

Użytkownik karty
Ty lub osoba fizyczna, która została upoważniona przez Ciebie do wykonywania **transakcji kartą** w imieniu i na Twoją rzecz.

Waluta
Pieniądze, które są prawnym środkiem płatniczym w kraju innym niż Polska.

Wpłata gotówki
Usługa, która polega na wpłacie gotówki na **rachunek płatniczy** konsumenta za pomocą urządzenia umożliwiającego taką wpłatę lub w placówce dostawcy.

Wypłata gotówki
Usługa, która polega na wypłacie gotówki z **rachunku płatniczego** konsumenta za pomocą urządzenia umożliwiającego taką wypłatę lub w placówce dostawcy.

Wskaźnik referencyjny
Stopa procentowa ogólnie dostępna w publicznych źródłach, którą wskazujemy **w tabeli oprocentowania** lub **umowie** np. WIBOR/WIBID/EURIBOR.

Zaloguj się kodem
Funkcjonalność, która służy do **uwierzytelniania użytkownika EKD** w **bankowości internetowej** i **aplikacji mobilnej**. Umożliwia:

a. zalogowanie się do **bankowości internetowej** przez wygenerowanie ciągu znaków na stronie logowania, który **użytkownik EKD** skanuje w **aplikacji mobilnej.**

b. aktywację kolejnej **aplikacji mobilnej** dla **użytkownika EKD** przez wygenerowanie ciągu znaków w **aplikacji mobilnej**, który **użytkownik EKD** skanuje podczas aktywacji kolejnej **aplikacji mobilnej**.

Ciąg znaków jest jednorazowy i ma określony czas ważności.

Zaprzestanie publikacji wskaźnika referencyjnego
Wystąpienie co najmniej jednego z następujących zdarzeń:

a. zaprzestanie opracowywania **wskaźnika referencyjnego** lub wycofanie się przez administratora z jego dalszej publikacji, lub
b. stwierdzenie przez właściwy organ nadzoru, że **administrator wskaźnika referencyjnego** lub **wskaźnik referencyjny** przez niego publikowany nie spełnia lub przestał spełniać wymogi, które wynikają z przepisów prawa mających zastosowanie, lub
c. usunięcie **administratora** lub **wskaźnika referencyjnego** z rejestru **administratorów** i **wskaźników referencyjnych** prowadzonego przez European Securities and Market Authority (ESMA).

Zapytanie autoryzacyjne
Zapytanie z bankomatu lub terminala płatniczego lub innej usługi, które sprawdza, czy można dokonać **transakcji kartą**.

Zastrzeżenie karty
Nieodwracalne zablokowanie **karty**.

Zlecenie płatnicze, zlecenie
Oświadczenie, które zawiera polecenie wykonania **transakcji płatniczej**.

Zlecenie stałe
Usługa inicjowana przez **płatnika**, która polega na cyklicznym przekazywaniu środków pieniężnych w określonej wysokości z **rachunku płatniczego płatnika** na rachunek płatniczy **odbiorcy**.

Przypisy

[1] O dacie udostępnienia usługi poinformujemy na **stronie internetowej**.
[2] Obowiązuje dla **umów ramowych** zawieranych od 7 lipca 2022 r.