

REGULAMIN USŁUGI CYFROWEGO PORTFELA (wprowadzony w dniu 08.11.2017)

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin usługi Cyfrowego Portfela Idea Bank S.A. określa warunki świadczenia przez Idea Bank S.A. usługi Cyfrowego Portfela w ramach Systemu MasterPass.
2. Organem nadzorującym prowadzenie działalności bankowej przez Idea Bank S.A. jest Komisja Nadzoru Finansowego. Idea Bank S.A. posiada zezwolenie na prowadzenie działalności bankowej objęte Decyzją z dnia 29 listopada 1991 roku, nr 67, wydane przez Narodowy Bank Polski.

§ 2. Definicje

Użytych w niniejszym Regulaminie następującym określeniom nadaje się poniższe znaczenia:

- 1) **Autoryzacja** – zgoda na wykonanie Transakcji;
- 2) **Akceptant** – podmiot uprawniony na podstawie umowy z agentem rozliczeniowym do przyjmowania zapłaty przy użyciu Karty w ramach Systemu MasterPass;
- 3) **Bank** – Idea Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, ul. Przyokopowa 33, 01-208 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000026052, NIP 5260307560, REGON 011063638, posiadająca kapitał zakładowy w wysokości 156 803 962 PLN (opłacony w całości), e-mail: kontakt@ideabank.pl;
- 4) **Bankowość Elektroniczna** – Bankowość Internetowa lub Bankowość Telefoniczna;
- 5) **Bankowość Internetowa** – usługa świadczona przez Bank, zapewniająca dostęp do rachunków oraz dostęp do innych produktów i usług oferowanych przez Bank, umożliwiająca w szczególności składanie wniosków, Dyspozycji lub uzyskiwanie informacji o rachunkach, produktach i usługach oferowanych przez Bank;
- 6) **Bankowość Telefoniczna** – usługa świadczona przez Bank, zapewniająca dostęp do rachunków oraz dostęp do innych produktów i usług oferowanych przez Bank, umożliwiająca w szczególności składanie wniosków, Dyspozycji lub uzyskiwanie informacji o rachunkach, produktach i usługach oferowanych przez Bank, w tym za pośrednictwem automatycznego serwisu telefonicznego IVR oraz Wirtualnego Oddziału;
- 7) **Connected Checkout** – funkcja dostępna w ramach Systemu MasterPass umożliwiająca Użytkownikowi Portfela powiązanie Cyfrowego Portfela z wybranymi Akceptantami, u których została udostępniona taka opcja;
- 8) **Cyfrowy Portfel** – usługa udostępniona przez Bank i realizowana zgodnie z zasadami Systemu MasterPass, polegająca na:
 - a) przechowywaniu w Systemie MasterPass danych Karty i Użytkownika Portfela w formie elektronicznej; oraz
 - b) wykonywaniu Transakcji przy użyciu Cyfrowego Portfela; oraz
 - c) udostępnieniu danych Karty i Użytkownika Portfela do podmiotu lub podmiotów uczestniczących: w Systemie MasterPass w celu wykonania Transakcji i realizacji dodatkowych usług dostępnych dla Użytkownika Portfela w Cyfrowym Portfelu
- 9) **Dostępne Środki** – stan środków pieniężnych na rachunku, którymi może dysponować Klient (saldo rachunku powiększone o przyznane limity kredytowe i pomniejszone o środki pieniężne zablokowane z tytułu przyjętych do realizacji Dyspozycji i ustanowionych blokad);
- 10) **Dyspozycja** – zlecenie płatnicze lub inna dyspozycja skierowana do Banku;
- 11) **Dzień Roboczy** – każdy dzień z wyjątkiem sobót, niedziel, świąt oraz dni ustawowo wolnych od pracy;
- 12) **Hasło** – ciąg znaków służący do identyfikacji Użytkownika Portfela w Cyfrowym Portfelu. Zasady tworzenia Hasła opisane są na stronie logowania do Cyfrowego Portfela;
- 13) **Karta** – karta płatnicza wydana Użytkownikowi Portfela przez Bank na podstawie zawartej umowy o Kartę, w tym debetowa karta płatnicza, kredytowa karta płatnicza lub karta dodatkowa, umożliwiająca dokonywanie transakcji płatniczej na odległość bez fizycznego przedstawienia Karty;
- 14) **Klient** – osoba fizyczna, która zawarła z Bankiem Umowę;
- 15) **Kod Autoryzacji** – ciąg znaków przekazany w wiadomości SMS, którego podanie jest wymagane do złożenia niektórych Dyspozycji, w tym służący do Autoryzacji niektórych Transakcji oraz służący do aktywacji Cyfrowego Portfela;
- 16) **Kod CVC2/CVV2** – 3-cyfrowy numer zabezpieczający, widniejący na odwrocie Karty, który może być wymagany do autoryzacji Transakcji;
- 17) **Konsument** – Klient będący osobą fizyczną, który zawarł z Bankiem Umowę w celu niezwiązanym z prowadzeniem działalności gospodarczej lub zawodowej;
- 18) **Login** – numer telefonu komórkowego lub adres e-mail podany przez Użytkownika Portfela, identyfikujący go w Cyfrowym Portfelu;
- 19) **MasterCard** – MasterCard Europe sprl, z siedzibą w 198A, Chausseede Tervuren, 1410 Waterloo, Belgia, będący międzynarodową organizacją płatniczą, której członkami są instytucje finansowe tworzące system rozliczeń transakcji dokonywanych przy użyciu Kart;
- 20) **mPIN** – 4-cyfrowy kod, którego podanie może być wymagane do złożenia niektórych Dyspozycji, w tym służący do Autoryzacji niektórych Transakcji. mPIN ustanawiany jest przez Użytkownika Portfela dla każdej Karty w Cyfrowym Portfelu;
- 21) **Oddział** – placówka Banku przeznaczona do bezpośredniej obsługi Klienta;
- 22) **Przedsiębiorca** – Klient będący osobą fizyczną, prowadzący działalność gospodarczą lub zawodową, która zawarł z Bankiem Umowę, w celu związanym z prowadzeniem działalności gospodarczej lub zawodowej;
- 23) **Regulamin** – niniejszy „Regulamin usługi Cyfrowego Portfela”;
- 24) **System MasterPass / MasterCard** – platforma dostarczana przez MasterCard, w ramach której działa Cyfrowy Portfel, która reguluje zasady oraz zapewnia niezbędną infrastrukturę i usługi w celu dokonywania Transakcji i wymiany informacji w ramach tego systemu;
- 25) **Tabela Kursów Walut** – tabela określająca obowiązujące w Banku kursy wymiany walut obcych dostępna w Oddziałach oraz na stronie internetowej Banku www.ideabank.pl;
- 26) **Transakcja** – transakcja płatnicza realizowana na odległość zlecona przez Użytkownika Portfela przy wykorzystaniu Karty, Cyfrowego Portfela i Systemu MasterPass, w celu zapłaty Akceptantowi za towary lub usługi;
- 27) **Umowa** – umowa korzystania z Cyfrowego Portfela;
- 28) **Użytkownik Portfela** – użytkownik Karty, który dokonał rejestracji w Cyfrowym Portfelu;

§ 3. Rejestracja w Cyfrowym Portfelu

1. Korzystanie z Cyfrowego Portfela wymaga zarejestrowania się przez użytkownika Karty do Cyfrowego Portfela i zawarcia Umowy w formie elektronicznej zgodnie z poniższymi zasadami.
2. Rejestracja w Cyfrowym Portfelu odbywa się poprzez utworzenie konta Użytkownika Portfela, co może nastąpić bezpośrednio na stronie <https://masterpass.ideabank.pl>.
3. Użytkownikiem Portfela może zostać użytkownik Karty głównej lub dodatkowej, wydanej przez Bank dla osoby fizycznej, w tym prowadzącej działalność gospodarczą lub zawodową.
4. Stroną Umowy jest osoba fizyczna, w tym prowadząca działalność gospodarczą lub zawodową, będąca stroną umowy na podstawie której wydana została Karta, której użytkownik zarejestrował się jako Użytkownik Portfela. Użytkownik Karty dodatkowej nie jest stroną Umowy ale może zawrzeć Umowę w imieniu i na rzecz Klienta. W zakresie każdego Użytkownika Portfela jest zawierana osobna Umowa z Klientem.
5. W procesie rejestracji użytkownik Karty musi podać następujące dane:
 - 1) imię;
 - 2) nazwisko;
 - 3) numer telefonu komórkowego (będący jednocześnie identyfikatorem w Cyfrowym Portfelu);
 - 4) adres e-mail (będący jednocześnie identyfikatorem w Cyfrowym Portfelu);

1711071310

- 5) datę urodzenia;
oraz nadać Hasło.
6. Rejestracja w Cyfrowym Portfelu wymaga zaakceptowania poprzez podanie przez Użytkownika Karty na stronie Cyfrowego Portfela Kodu Autoryzacji, który zostanie wysłany na numer telefonu komórkowego Użytkownika Portfela podany podczas rejestracji.
7. Z momentem rejestracji w Cyfrowym Portfelu następuje zawarcie Umowy. Umowa zawarta jest na czas nieokreślony.
8. Numer telefonu komórkowego podany w procesie rejestracji musi być zgodny z numerem telefonu użytkownika Karty posiadanym przez Bank w momencie rozpoczęcia procesu rejestracji. Bank odmawia zarejestrowania użytkownika Karty w Cyfrowym Portfelu w razie niezgodności numerów wskazanych w zdaniu poprzednim.
9. Adres zamieszkania użytkownika Karty posiadany przez Bank w momencie rejestracji w Cyfrowym Portfelu jest ustanowiony jako domyślny adres dostawy zakupionych towarów lub usług i adres do wystawiania faktur w Cyfrowym Portfelu.

§ 4. Aktywacja Karty w Cyfrowym Portfelu

1. Użytkownik Portfela w celu dokonywania Transakcji w Cyfrowym Portfelu musi aktywować Kartę lub Karty, z których może korzystać przy użyciu Cyfrowego Portfela.
2. W celu aktywacji Karty w Cyfrowym Portfelu Użytkownik Portfela musi nadać mPIN dla tej Karty i podać 4 brakujące cyfry z numeru Karty.
3. Każda Karta musi posiadać osobny mPIN.
4. Użytkownik Portfela może w każdym czasie usunąć z Cyfrowego Portfela dowolną lub wszystkie z aktywowanych Kart.
5. Użytkownik Portfela może złożyć Dyspozycję zmiany mPIN w Cyfrowym Portfelu.

§ 5. Dane Użytkownika Portfela i dane Karty

1. Użytkownik Portfela jest zobowiązany do podania przed zawarciem Umowy i w trakcie jej trwania danych zgodnych z prawdą.
2. W razie zmiany danych podanych Bankowi, w tym danych dotyczących Karty, Użytkownik Portfela zobowiązany jest do poinformowania o tym fakcie Banku niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od zaistniałej zmiany, w jeden z poniższych sposobów:
 - 1) za pośrednictwem Bankowości Internetowej lub Bankowości Telefonicznej,
 - 2) za pośrednictwem Cyfrowego Portfela.
3. Jeżeli Użytkownik Portfela nie poinformuje Banku o zmianie adresu do korespondencji, adresu poczty elektronicznej lub numeru telefonu w terminie określonym w ustępie poprzednim, Bank przesyła korespondencję oraz kontaktuje się z Użytkownikiem Portfela zgodnie z dotychczas wskazanym Bankowi adresem do korespondencji, adresem poczty elektronicznej lub numerem telefonu.
4. Bank jest uprawniony do podjęcia kontaktu telefonicznego z Użytkownikiem Portfela w celu potwierdzenia zmiany danych.
5. Zmiana danych dokonywana przez Użytkownika Portfela w Cyfrowym Portfelu dotyczy jedynie usług świadczonych za pośrednictwem Cyfrowego Portfela i nie powoduje zmiany danych przekazanych przez Użytkownika Portfela do Banku w związku ze świadczeniem przez Bank innych usług.
6. Administratorem danych podanych przez Użytkownika Portfela oraz danych otrzymanych przez Bank w związku z wykonywaniem Umowy jest Bank. Powyższe dane przetwarzane są w celu zawarcia Umowy, wykonywania Transakcji, w celu marketingu własnych produktów i usług Banku oraz w celach archiwizacyjnych i statystycznych. Powyższe dane mogą być przekazane do MasterCard, Akceptantów i agentów rozliczeniowych w celu wykonania Transakcji. Ich podanie jest dobrowolne, a każda osoba ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania.

§ 6. Wypowiedzenie Umowy

1. Umowa może zostać wypowiedziana przez Klienta lub Użytkownika Portfela w każdym momencie bez podania przyczyny ze skutkiem natychmiastowym.
2. Bank jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy z Konsumentem z zachowaniem dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku wystąpienia co najmniej jednej z następujących ważnych przyczyn:

- 1) gdy Użytkownik Portfela pozostaje w opóźnieniu nie krótszym niż 30 dni z zapłatą należności wynikających z Umowy, a Bank bezskutecznie wezwał Klienta do zapłaty tych należności w terminie 14 dni od otrzymania wezwania do zapłaty,
 - 2) podejmowania przez Użytkownika Portfela działań lub czynności sprzecznych z powszechnie obowiązującymi przepisami, które mają wpływ na realizację Umowy,
 - 3) podania przez Użytkownika Portfela, podczas zawierania Umowy lub później, danych lub informacji nieprawdziwych albo niezgodnych ze stanem faktycznym, których treść lub charakter mogłyby skłonić Bank do nie zawarcia Umowy,
 - 4) posłużenia się przez Użytkownika Portfela, podczas zawierania Umowy lub później, dokumentami sfałszowanymi, przerobionymi, podrobionymi lub poświadczającymi nieprawdę,
 - 5) uzyskania informacji pochodzącej od organów państwowych o popełnieniu lub podejrzeniu popełnienia przestępstwa lub w przypadku popełnienia przez Użytkownika przestępstwa przeciwko mieniu, obrotowi gospodarczemu, wiarygodności dokumentów, ochronie informacji lub przestępstwo wskazane w Ustawie o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu w związku z korzystaniem z Cyfrowego Portfela,
 - 6) wykorzystywania Cyfrowego Portfela do działalności sprzecznej z przepisami prawa, w tym w przypadku naruszania przez Użytkownika Portfela ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu lub uniemożliwienia Bankowi wykonywania tej ustawy,
 - 7) niedostarczenia na wezwanie Banku dokumentów wymaganych przez przepisy ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu niezbędnych do zastosowania przez Bank środków bezpieczeństwa finansowego lub wzmoczonego bezpieczeństwa finansowego, w terminie wskazanym przez Bank w tym wezwaniu, nie krótszym jednak niż 30 dni od otrzymania przez Użytkownika Portfela tego wezwania,
 - 8) gdy zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa Bank jest obowiązany do wypowiedzenia albo rozwiązania danej Umowy,
 - 9) wypowiedzenia umowy pomiędzy Bankiem a podmiotem trzecim, na podstawie której Bank uczestniczy w Systemie MasterPass,
 - 10) braku zalogowania się przez Użytkownika Portfela w Cyfrowym Portfelu przez co najmniej 10 miesięcy poprzedzające dzień, w którym Bank złożył oświadczenie o wypowiedzeniu Klientowi. W przypadku, gdy Klient wykona transakcje w okresie wypowiedzenia Bank anuluje swoje wypowiedzenie.
3. Bank jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy z Przedsiębiorcą z ważnej przyczyny, w tym z jednej z przyczyn wskazanych w ust. 2 powyżej, ze skutkiem natychmiastowym.
 4. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy, Użytkownik Portfela może złożyć pisemnie na adres Banku, w Cyfrowym Portfelu lub za pośrednictwem Bankowości Telefonicznej.
 5. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Bank, przesyła na adres korespondencyjny Klienta lub na adres e-mail. W przypadku Klientów będących Przedsiębiorcami Bank może złożyć oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy również za pośrednictwem Bankowości Elektronicznej.

§ 7. Transakcje

1. Użytkownik Portfela może dokonywać Transakcji przy użyciu Cyfrowego Portfela i Kart zarejestrowanych w Cyfrowym Portfelu. Transakcje mogą być dokonane jedynie na rzecz Akceptanta, który oferuje wybór metody płatności MasterPass.
2. W celu prawidłowego wykonania Transakcji Użytkownik Portfela musi wykonać łącznie następujące czynności:
 - 1) wybrać na stronie Akceptanta metodę płatności za pomocą Cyfrowego Portfela,
 - 2) zalogować się do Cyfrowego Portfela,
 - 3) wybrać w Cyfrowym Portfelu Kartę, przy użyciu której ma być wykonana Transakcja,
 - 4) Autoryzować Transakcję poprzez podanie kodu mPIN.
3. W celu prawidłowego wykonania Transakcji w ramach funkcji Connected Checkout Użytkownik Portfela musi wykonać łącznie następujące czynności:
 - 1) połączyć Cyfrowy Portfel z danym Akceptantem poprzez wybranie na stronie Akceptanta przycisku „Połącz z MasterPass” lub „Connect to Ma-

1711071310

- sterPass" lub innego akceptowanego w Systemie Masterpass (wymagane jedynie przed pierwszą Transakcją w ramach funkcji Connected Checkout u danego Akceptanta),
- 2) zalogować się do konta internetowego prowadzonego przez Akceptanta dla Użytkownika Portfela,
 - 3) wybrać na stronie Akceptanta metodę płatności za pomocą Cyfrowego Portfela,
 - 4) wybrać w Cyfrowym Portfelu Kartę, przy użyciu której ma być wykonana Transakcja,
 - 5) Autoryzować Transakcję poprzez podanie Loginu i Hasła lub kodu mPIN.
4. Użytkownik Portfela może sprawdzić listę powiązanych Akceptantów w Cyfrowym Portfelu. Użytkownik Portfela może usunąć powiązanie z Akceptantem w Cyfrowym Portfelu.
 5. W przypadku gdy w Cyfrowym Portfelu zarejestrowana jest więcej niż jedna Karta, jedna z Kart jest ustawiona jako domyślna dla realizacji Transakcji. Jeżeli Użytkownik Portfela nie wskaże innej Karty do wykonania Transakcji, jako Karta do wykonania Transakcji jest w takim przypadku wykorzystywana Karta wskazana jako domyślna. Użytkownik Portfela może w dowolnym momencie złożyć za pośrednictwem Cyfrowego Portfela Dyspozycję zmiany Karty domyślnej w Cyfrowym Portfelu.
 6. Bank jest uprawniony do żądania dodatkowej Autoryzacji Transakcji, w szczególności Autoryzacji telefonicznej pod wskazanym Bankowi numerem telefonu. Wezwanie do dodatkowej Autoryzacji jest równoznaczne z odmową wykonania zlecenia przez Bank do czasu wykonania dodatkowej Autoryzacji.
 7. Transakcje dokonywane w ramach Cyfrowego Portfela obciążają bezpośrednio rachunek, do którego została wydana Karta (pomniejszając Dostępne środki na tym rachunku).
 8. Zlecenie płatnicze wykonania Transakcji jest inicjowane za pośrednictwem Akceptanta.
 9. Zlecenia płatnicze otrzymane w innym dniu niż Dzień Roboczy uważa się za otrzymane w następnym Dniu Roboczym.
 10. Momentem otrzymania zlecenia płatniczego dla Transakcji jest moment, w którym Bank otrzymał za pośrednictwem Akceptanta i MasterCard to zlecenie płatnicze do rozliczenia.
 11. Użytkownik Portfela nie może odwołać otrzymanego przez Bank zlecenia płatniczego ani wycofać zgody na wykonanie otrzymanego przez Bank zlecenia płatniczego.
 12. Limity Transakcji dokonywanych za pośrednictwem Cyfrowego Portfela przy użyciu danej Karty są równe limitom transakcji ustalonym dla tej Karty. Transakcje dokonywane przy użyciu Karty pomniejszają dostępny limit Transakcji dokonywanych za pośrednictwem Cyfrowego Portfela przy użyciu tej Karty. Zmiana limitu Transakcji dokonywanych za pośrednictwem Cyfrowego Portfela przy użyciu danej Karty następuje poprzez zmianę limitu Transakcji ustalonego dla tej Karty.
 13. Bank rozlicza Transakcję poprzez uznanie rachunku dostawcy usług płatniczych Akceptanta, nie później niż w terminie 1 Dnia Roboczego od momentu otrzymania zlecenia płatniczego. Transakcje Bank rozlicza poprzez obciążenie rachunku, do którego wydano Kartę, za pośrednictwem której Użytkownik Portfela wykonał Transakcję, kwotą Transakcji oraz należnych opłat i prowizji (o ile występują) w Dniu Roboczym, w którym nastąpił wpływ Transakcji do rozliczenia do Banku.
 14. Dokonanie Transakcji może skutkować zmniejszeniem dostępnych środków na rachunku, do którego wydano Kartę, za pośrednictwem której Użytkownik Portfela wykonał Transakcję, poprzez zablokowanie środków stanowiących równoważność kwoty Transakcji oraz należnych z tego tytułu opłat i prowizji (o ile występują). Ustanowiona na rachunku blokada środków jest znoszona po upływie 7 dni lub z chwilą obciążenia rachunku kwotą Transakcji oraz należnych z tytułu Transakcji opłat i prowizji (o ile występują).
 15. Transakcje dokonywane są w walucie uzgodnionej pomiędzy Użytkownikiem Portfela i Akceptantem.
 16. Transakcje dokonane w walucie innej niż euro (EUR) lub złoty polski (PLN) są przeliczane przez MasterCard na walutę euro (EUR) po kursie MasterCard z dnia rozliczenia Transakcji przez MasterCard.
 17. Bank przelicza kwotę Transakcji w euro (EUR), w tym obliczoną zgodnie z ust. 16 niniejszego paragrafu, na złote polskie (PLN) po kursie sprzedaży waluty euro (EUR) z Tabeli Kursów Walut z dnia, w którym nastąpił wpływ Transakcji do rozliczenia do Banku.
 18. Tabela Kursów Walut oraz kursy MasterCard podlegają zmianom bez ograniczeń co do częstotliwości i zakresu tych zmian. Zmiana Tabeli Kursów Walut oraz kursów MasterCard nie wymaga uprzedniego zawiadomienia Klienta.
 19. Rachunek, do którego wydano Kartę obciążany jest kwotą dokonanej Transakcji oraz należnych opłat i prowizji (o ile występują) w Dniu Roboczym, w którym nastąpił wpływ Transakcji do rozliczenia do Banku. Klient przyjmuje do wiadomości, iż z tytułu różnic kursowych kwota zablokowanych środków opisana w ust. 14 powyżej może być różna od kwoty rozliczenia tej Transakcji.
 20. Konsument może wnosić o zwrot kwoty wykonanej i autoryzowanej Transakcji jeżeli:
 - 1) w momencie Autoryzacji nie została określona dokładna kwota Transakcji oraz
 - 2) kwota Transakcji jest wyższa niż kwota, jakiej Konsument mógł się spodziewać, uwzględniając rodzaj i wartość wcześniejszych Transakcji, postanowienia umów, Regulaminu i innych uregulowań oraz uzgodnień obowiązujących między Bankiem a Konsumentem oraz istotne dla sprawy okoliczności.
 Wnosząc o zwrot, Konsument nie może powoływać się na przyczyny związane z wymianą walut.
 21. Konsument, wnosząc o zwrot, o którym mowa w ust. 20 powyżej, zobowiązany jest przedstawić okoliczności faktyczne wskazujące na spełnienie warunków, o których mowa w ust. 20 powyżej. Wniosek o zwrot, o którym mowa w ust. 20 powyżej, należy złożyć w terminie 8 tygodni od dnia obciążenia rachunku, do którego wydaną Kartę za pośrednictwem której została dokonana Transakcja. Wniosek o zwrot należy złożyć w Oddziale w formie stosownej Dyspozycji lub za pośrednictwem Bankowości Telefonicznej, o ile Konsument zawarł umowę o Bankowość Elektroniczną.
 22. Użytkownik Portfela nie może wykonywać Transakcji przy użyciu Karty zablokowanej, zastrzeżonej lub nieważnej.

§ 8. Dyspozycje

1. Dyspozycje skierowane do Banku w Cyfrowym Portfelu mogą wymagać dla swojej skuteczności zatwierdzenia Kodem Autoryzacji. Dyspozycje składane za pośrednictwem Bankowości Elektronicznej są składane zgodnie z postanowieniami umowy o korzystanie z Bankowości Elektronicznej.
2. Bank przyjmuje do realizacji poprawnie sporządzone i przekazane Bankowi Dyspozycje. Bank może odmówić wykonania Dyspozycji niespełniającej wymogów określonych w Regulaminie, odrębnych uzgodnieniach lub uregulowaniach obowiązujących pomiędzy Bankiem a Użytkownikiem Portfela, a także w sytuacjach określonych w przepisach obowiązującego prawa, w tym w następujących przypadkach:
 - 1) na rachunku, do którego wydano Kartę, za pośrednictwem której Użytkownik Portfela ma zamiar wykonać Transakcję, brak jest wystarczającej ilości Dostępnych środków w celu wykonania Dyspozycji, w tym brak jest wystarczającej ilości Dostępnych środków na opłaty należne Bankowi w związku z realizacją tej Dyspozycji,
 - 2) w treści Dyspozycji występują nieprawidłowości uniemożliwiające jej realizację,
 - 3) na rachunku, do którego wydano Kartę, za pośrednictwem której Użytkownik Portfela ma zamiar wykonać Transakcję, występuje blokada uniemożliwiająca obciążenie tego rachunku,
 - 4) kwota Transakcji przekracza kwotę ustanowioną przez Użytkownika Portfela limitu transakcyjnego dla Karty lub Cyfrowego Portfela,
 - 5) w przypadkach określonych w przepisach ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu oraz w przepisach wykonawczych do tej ustawy lub w przypadku niemożliwości wykonania zlecenia spowodowanej międzynarodowymi sankcjami gospodarczymi,
 - 6) upływu terminu ważności Karty, za pośrednictwem której Użytkownik Portfela ma zamiar wykonać Transakcję,
 - 7) zablokowania lub zastrzeżenia Karty, za pośrednictwem której Użytkownik Portfela ma zamiar wykonać Transakcję,
 - 8) stwierdzenia posługiwania się Cyfrowym Portfelem przez osobę nieuprawnioną,
 - 9) braku możliwości dokonania Autoryzacji Transakcji, oraz w przypadkach wskazanych w innych postanowieniach Regulaminu oraz innych uregu-

1711071310

lowań lub uzgodnień obowiązujących pomiędzy Bankiem a Użytkownikiem Portfela.

- W przypadku odmowy wykonania zlecenia płatniczego Bank powiadomi Użytkownika Portfela o odmowie w najbliższym możliwym terminie oraz – jeżeli to możliwe – o przyczynach odmowy i o procedurze prostowania błędów, które spowodowały odmowę, chyba że powiadomienie takie jest niedopuszczalne z mocy przepisów prawa. Bank informuje o odmowie wykonania zlecenia płatniczego w jeden z następujących sposobów: osobiście w Oddziale, w Cyfrowym Portfelu, dzwoniąc pod numer telefonu wskazany Bankowi przez Użytkownika Portfela, wiadomością wysłaną na adres e-mail wskazany Bankowi przez Użytkownika Portfela, wiadomością SMS wysłaną pod numer telefonu komórkowego wskazany Bankowi przez Użytkownika Portfela bądź za pośrednictwem Bankowości Elektronicznej.
- W przypadku odmowy wykonania zlecenia płatniczego i następnie usunięcia przez Użytkownika Portfela przyczyn, które spowodowały odmowę, w tym dokonania dodatkowej Autoryzacji, za moment otrzymania zlecenia przez Bank uznaje się moment otrzymania poprawionego zlecenia lub dodatkowo autoryzowanego zlecenia.

§ 9. Cyfrowy Portfel

- Użytkownik Portfela może składać w Cyfrowym Portfelu Dyspozycje, których składanie jest dostępne w ramach funkcji Cyfrowego Portfela.
- Złożenie Dyspozycji następuje poprzez jej zatwierdzenie w Cyfrowym Portfelu. W przypadku wystąpienia przez Bank z żądaniem podania Kodu Autoryzacji lub mPIN złożenie Dyspozycji wymaga dodatkowo podania prawidłowego Kodu Autoryzacji lub mPIN.
- Dyspozycje składane za pośrednictwem Cyfrowego Portfela mogą być składane 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu.
- Użytkownik Portfela zobowiązuje się do zapoznania się z treścią Dyspozycji przed jej złożeniem.
- Bank zobowiązuje się zapewnić dostęp do Cyfrowego Portfela w wymiarze 90% czasu w skali miesiąca kalendarzowego.
- O ograniczeniu dostępności Cyfrowego Portfela Bank informuje na stronie internetowej www.ideabank.pl, za pośrednictwem Bankowości Elektronicznej, za pośrednictwem Cyfrowego Portfela lub wysyłając wiadomość na adres poczty elektronicznej wskazany przez Użytkownika Portfela.
- Zabronione jest dostarczanie poprzez Cyfrowy Portfel treści o charakterze bezprawnym. Niedopuszczalne jest korzystanie z Cyfrowego Portfela w sposób umożliwiający lub mający na celu nieautoryzowany dostęp do systemu informatycznego Banku, wprowadzenie do niego złośliwego oprogramowania lub uniemożliwienie albo zakłócenie jego prawidłowego działania.
- Wszystkie Dyspozycje złożone w Cyfrowym Portfelu są utrwalane lub nagrywane przez Bank oraz stanowią dowód w przypadku sporu dotyczącego faktu złożenia Dyspozycji i jej treści.
- Użytkownik Portfela jest zobowiązany zabezpieczyć wszelkie urządzenia, przy pomocy których korzysta z Cyfrowego Portfela, przed działaniem złośliwego oprogramowania i nieuprawnionym dostępem osób trzecich. Użytkownik Portfela jest zobowiązany korzystać z Cyfrowego Portfela wyłącznie w okolicznościach zapewniających poufność komunikacji. Użytkownik Portfela zobowiązany jest do każdorazowego wylogowania się z Cyfrowego Portfela po zakończeniu korzystania, a także do niezapisywania danych logowania na wykorzystywanych urządzeniach, w przeglądarce lub przy pomocy dodatkowego oprogramowania.
- W przypadku trzykrotnego podania błędnego Hasła podczas identyfikacji Użytkownika Portfela w Cyfrowym Portfelu, Bank blokuje czasowo dostęp do Cyfrowego Portfela. Blokada w takim przypadku ustaje po jednej godzinie.
- Użytkownik Portfela ponosi koszty korzystania ze środków porozumiewania się na odległość, w szczególności z sieci telekomunikacyjnej, według taryfy swojego operatora.
- Użytkownik Portfela jest zobowiązany nie wprowadzać do Cyfrowego Portfela ani nie przysyłać za jej pośrednictwem danych, których wprowadzenie lub przesłanie w taki sposób skutkuje naruszeniem powszechnie obowiązującego prawa, dóbr osobistych lub praw Banku lub osób trzecich.
- Identyfikacja Użytkownika Portfela w Cyfrowym Portfelu dokonywana jest na podstawie Loginu i Hasła.

§ 10. Bezpieczeństwo Cyfrowego Portfela

- Login, Hasło, Kody Autoryzacji, mPIN i Kod CVC2/CVV2 mogą być używane jedynie przez Klienta i Użytkownika Portfela.
- Klient i Użytkownik Portfela jest zobowiązany do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu oraz innych uzgodnień lub uregulowań obowiązujących pomiędzy Bankiem a Klientem, a także do podejmowania, z chwilą otrzymania lub ustanowienia Loginu, Hasła, Kodu Autoryzacji, mPIN'u i Kodu CVC2/CVV2, niezbędnych środków służących zapobieżeniu naruszenia indywidualnych zabezpieczeń Cyfrowego Portfela, w szczególności do przechowywania Loginu, Hasła, Kodu Autoryzacji, mPIN'u i Kodu CVC2/CVV2 oraz innych danych umożliwiających dokonanie Transakcji, z zachowaniem należytej staranności oraz nieudostępniania ich osobom nieuprawnionym. Klient i Użytkownik Portfela zobowiązany jest w szczególności do niezwłocznego dokonania zgłoszenia, o którym mowa w ust. 3 poniżej.
- W razie stwierdzenia lub powzięcia podejrzenia przez Klienta lub Użytkownika Portfela, że do Loginu, Hasła, Kodu Autoryzacji, mPIN'u i Kodu CVC2/CVV2 dostęp uzyskała lub mogła uzyskać osoba nieuprawniona, w tym wskutek ich utraty, kradzieży lub przywłaszczenia, Klient lub Użytkownik Portfela powinien niezwłocznie zgłosić te okoliczności Bankowi oraz przekazać polecenie zablokowania Cyfrowego Portfela, którego dotyczy zgłoszenie.
- Bez uszczerbku dla postanowień ust. 3 niniejszego paragrafu Klient lub Użytkownik Portfela jest uprawniony do złożenia polecenia zablokowania dostępu do Cyfrowego Portfela.
- Zgłoszenie, o którym mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu, powinno zostać złożone poprzez infolinię Banku tel. 22 101 10 10 lub 801 999 111. Bank jest uprawniony do żądania podania wybranych danych Klienta lub Użytkownika Portfela w celu weryfikacji jego tożsamości.
- Bank jest uprawniony do zablokowania Cyfrowego Portfela w całości lub w części:
 - z uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem Cyfrowego Portfela,
 - w związku z podejrzeniem nieuprawnionego użycia Cyfrowego Portfela lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej Transakcji,
 - wykorzystywania Cyfrowego Portfela do działalności sprzecznej z prawem, w szczególności w przypadku naruszania przez Klienta lub Użytkownika Portfela przepisów o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu,
 - jeżeli Użytkownik Portfela nie zalogował się w ciągu 180 dni przed zablokowaniem do Cyfrowego Portfela,
 w tym z przyczyn wskazanych w pozostałych postanowieniach Umowy, Regulaminu lub innych uzgodnień i uregulowań obowiązujących pomiędzy Bankiem i Klientem.
- Bank informuje Klienta lub Użytkownika Portfela o zablokowaniu Cyfrowego Portfela przed jego zablokowaniem, a jeżeli nie jest to możliwe – niezwłocznie po zablokowaniu, w jeden z następujących sposobów: osobiście w Oddziale, dzwoniąc pod numer telefonu wskazany Bankowi, wiadomością wysłaną na adres e-mail wskazany Bankowi, wiadomością SMS wysłaną pod numer telefonu komórkowego wskazany Bankowi, za pośrednictwem Bankowości Elektronicznej lub Cyfrowego Portfela, chyba że przepis prawa zakazuje powiadomienia lub powiadomienie byłoby nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa.
- Klient lub Użytkownik Portfela jest uprawniony do złożenia wniosku o odblokowanie Cyfrowego Portfela.
- Klient lub Użytkownik Portfela składa wniosek o odblokowanie Cyfrowego Portfela poprzez infolinię Banku tel. 22 101 10 10 lub 801 999 111. Bank jest uprawniony do żądania podania wybranych danych Użytkownika Portfela w celu weryfikacji jego tożsamości.
- Po ustaniu przyczyn blokady Cyfrowego Portfela Bank odblokowuje dostęp Użytkownikowi Portfela do Cyfrowego Portfela.
- Trzykrotne błędne podanie numeru mPIN powoduje zablokowanie numeru mPIN w danym dniu do końca tego dnia. Do chwili odblokowania numeru mPIN Użytkownik Portfela nie może dokonywać Transakcji ani składać Dyspozycji, które wymagają dokonania Autoryzacji lub zaakceptowania z wykorzystaniem numeru mPIN.
- Użytkownik Portfela może złożyć Dyspozycję odblokowania mPIN poprzez infolinię Banku tel. 22 101 10 10 lub 801 999 111.

1711071310

13. Bez uszczerbku dla innych postanowień Regulaminu, w przypadku utraty przez Klienta lub Użytkownika Portfela lub uzyskania przez osobę nieuprawnioną dostępu do adresu poczty elektronicznej lub numeru telefonu komórkowego wskazanych Bankowi lub przejęcia ich przez osobę nieuprawnioną Klient lub Użytkownika Portfela powinien wskazać Bankowi za pośrednictwem Bankowości Internetowej lub Bankowości Telefonicznej nowy adres poczty elektronicznej lub nowy numer telefonu komórkowego.

§ 11. Odpowiedzialność

- Klient, będący Konsumentem, odpowiada w całości za nieautoryzowane Transakcje zlecone za pośrednictwem Cyfrowego Portfela, w tym Transakcje wykonane w ramach funkcji Connected Checkout:
 - do których Klient lub Użytkownik Portfela doprowadził umyślnie,
 - dokonane przed zgłoszeniem, o którym mowa w § 10 ust. 3 Regulaminu, do których Klient lub Użytkownik Portfela doprowadził wskutek naruszenia obowiązków określonych w § 10 ust. 2 Regulaminu, umyślnie lub przez rażące niedbalstwo.
- Klient będący Konsumentem odpowiada za nieautoryzowane Transakcje zlecone za pośrednictwem Cyfrowego Portfela, inne niż określone w ust. 1 niniejszego paragrafu, dokonane przed zgłoszeniem, o którym mowa w § 10 ust. 3 Regulaminu, do łącznej ich sumy odpowiadającej równowartości w złotych polskich (PLN) 150 euro (EUR) będącej skutkiem:
 - posłużenia się utraconym lub skradzionym Loginem, Hasłem, Kodem Autoryzacji, mPIN'em lub Kodem CVC2/CVV2,
 - przywłaszczenia Loginu, Hasła, Kodu Autoryzacji, mPIN'u i Kodu CVC2/CVV2 lub nieuprawnionego użycia Cyfrowego Portfela, innego niż określone w pkt.1 niniejszego ustępu, do którego doszło w wyniku niepodjęcia przez Klienta lub Użytkownika Portfela z należytą starannością niezbędnych środków zapobiegających ujawnieniu osobom nieuprawnionym Loginu, Hasła, Kodu Autoryzacji, mPIN'u i Kodu CVC2/CVV2 lub w wyniku udostępnienia Loginu, Hasła, Kodu Autoryzacji, mPIN'u i Kodu CVC2/CVV2 osobom nieuprawnionym.
- Klient będący Konsumentem nie odpowiada za nieautoryzowane Transakcje zlecone z użyciem Cyfrowego Portfela niewymienione w ust. 1–2 niniejszego paragrafu. Jeżeli Bank nie zapewnił środków umożliwiających zgłoszenie, o którym mowa w § 10 ust. 3 Regulaminu, Klient odpowiada wyłącznie za nieautoryzowane Transakcje, o których mowa w ust. 1 pkt.1 niniejszego paragrafu.
- Do przeliczenia kwoty w euro, o której mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu, stosuje się kurs średni ogłaszany przez Narodowy Bank Polski w dniu wykonania transakcji płatniczej, a jeśli w tym dniu Narodowy Bank Polski nie ogłasza kursu średniego, stosuje się ostatni kurs ogłoszony przez Narodowy Bank Polski przed tym dniem.
- Klienta będącego Przedsiębiorcą obciążają w pełni skutki wszelkich Dyspozycji złożonych za pośrednictwem Cyfrowego Portfela, w tym skutki Dyspozycji złożonych przez Użytkowników Portfela i osoby, którym Klient lub Użytkownik Portfela udostępnił dane konieczne do korzystania z Cyfrowego Portfela, oraz złożonych przez osoby nieuprawnione, bez względu na sposób uzyskania przez osoby nieuprawnione danych koniecznych do korzystania z Cyfrowego Portfela, sposób, w jaki doszło do złożenia lub realizacji Dyspozycji i bez względu na zawinienie Klienta lub Użytkownika Portfela. Klienta nie obciążają skutki Dyspozycji złożonych przez osoby nieuprawnione po dokonaniu zgłoszenia, o którym mowa w § 10 ust. 3 Regulaminu, z wyjątkiem Dyspozycji złożonych w wyniku umyślnego działania Klienta lub Użytkownika Portfela.

§ 12. Zmiana Regulaminu

- Bank jest uprawniony do zmiany Regulaminu wobec Klienta będącego Konsumentem, jeżeli wystąpi co najmniej jedna z następujących ważnych przyczyn:
 - zmiana stanu prawnego skutkująca koniecznością wprowadzenia zmian w Regulaminie,
 - wydanie orzeczenia sądu powszechnego lub wydanie decyzji, zalecenia, rekomendacji lub innego wiążącego Bank aktu przez organ administracji publicznej, skutkujący koniecznością wprowadzenia zmian w Regulaminie,
 - wprowadzenie nowych produktów lub usług, przy czym zmiana Regulaminu może dotyczyć jedynie wprowadzenia postanowień lub zmiany postanowień związanych z tymi produktami lub usługami, korzystanie z nich nie

będzie dla Klienta obowiązkowe, a niekorzystanie nie będzie wiązało się dla Klienta z kosztami,

- poprawa przez Bank istniejących funkcji lub świadczonych usług w celu zwiększenia poziomu bezpieczeństwa, ochrony danych osobowych lub polepszenia użyteczności udostępnianych funkcji i usług świadczonych przez Bank, przy czym zmiana Regulaminu może dotyczyć jedynie wprowadzenia postanowień lub zmiany postanowień związanych z tymi funkcjami lub usługami,
 - rezygnacja z niektórych funkcji lub usług lub zmiana istniejących funkcji lub usług świadczonych przez Bank ze względu na dalszą niemożność świadczenia danej usługi w dotychczasowej formie lub udostępniania funkcji w dotychczasowej formie, spowodowaną wycofaniem usługi z oferty Banku albo ustaniem umowy Banku z podmiotem, z którego usług Bank korzystał, świadcząc daną usługę lub udostępniając daną funkcję, przy czym zmiana Regulaminu może dotyczyć jedynie wprowadzenia, usunięcia lub zmiany postanowień związanych z tymi funkcjami lub usługami,
 - zmiana w Systemie Masterpass skutkująca koniecznością zmian w Regulaminie,
 - konieczność doprecyzowania postanowień Regulaminu lub wprowadzenia zmian redakcyjnych, które nie będą miały niekorzystnego wpływu na treść praw i obowiązków Klienta.
- Bank jest uprawniony do zmiany Regulaminu wobec Klienta będącego Przedsiębiorcą w razie wystąpienia co najmniej jednej ważnej przyczyny, którą w szczególności może być jedna z przyczyn wskazanych w ust. 1 powyżej.
 - Bank poinformuje Klienta o zmianie Regulaminu i o dacie wejścia w życie zmienionego Regulaminu.
 - Data wejścia w życie zmienionego Regulaminu dla Klientów będących Konsumentami nie może być wcześniejsza niż 2 miesiące od poinformowania Klienta o zmianie.
 - Do dnia poprzedzającego określony przez Bank dzień wejścia w życie zmian Regulaminu Klient będący Konsumentem może zgłosić sprzeciw wobec zmian Regulaminu, względnie Klient będący Konsumentem może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym. Sprzeciw lub wypowiedzenie składa się w Bankowości Telefonicznej lub w formie pisemnej w Oddziale Banku lub w formie pisemnej na adres siedziby Banku. Do zachowania terminu na zgłoszenie sprzeciwu lub wypowiedzenia konieczne jest złożenie oświadczenia o wypowiedzeniu w Bankowości Telefonicznej lub doręczenie Bankowi sprzeciwu lub wypowiedzenia przed upływem terminu. Brak zgłoszenia przez Klienta będącego Konsumentem sprzeciwu wobec zmian, wyrażonego w sposób i w terminie określonych w niniejszym postanowieniu, jest równoznaczny z wyrażeniem zgody na zmiany i na ich wejście w życie w terminie określonym przez Bank. W przypadku zgłoszenia przez Klienta będącego Konsumentem, który nie wypowiedział Umowy w sposób i w trybie określonych w niniejszym postanowieniu, sprzeciwu wobec zmian Regulaminu Umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie zmian. Z tytułu wygaśnięcia Umowy na skutek zgłoszenia sprzeciwu lub rozwiązania Umowy wskutek wypowiedzenia, o których mowa w niniejszym postanowieniu, Klient będący Konsumentem nie ponosi żadnych opłat na rzecz Banku.
 - Zmieniony Regulamin obowiązuje Klienta będącego Przedsiębiorcą od określonej przez Bank daty jego obowiązywania, chyba że Klient w terminie 14 dni od dnia przekazania powiadomienia o zmienionym Regulaminie lub wykazie wprowadzanych zmian wypowiedzi Umowę. Wypowiedzenie składa się w Bankowości Telefonicznej lub w formie pisemnej w oddziale Banku lub poprzez jego wysłanie na adres siedziby Banku.
 - Regulamin dostępny jest na Stronie Internetowej, a także w oddziałach Banku.
 - Bank informuje Klienta o zmianach Regulaminu:
 - za pośrednictwem Bankowości Internetowej lub Cyfrowego Portfela, przy czym Klienta będącego Konsumentem Bank poinformuje tylko jeżeli Bankowość Internetowa lub Cyfrowy Portfel będą spełniały warunki uznania ich za trwałe nośniki oraz
 - poctą na adres do korespondencji wskazany przez Klienta; lub
 - poctą elektroniczną na adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta.

§ 13. Reklamacje

- Klient zobowiązany jest zgłosić do Banku reklamację dotyczącą:

1711071310

- 1) stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcji oraz
 - 2) stwierdzonych niezgodności salda rachunku powstałych z innych przyczyn niż wskazane w pkt. 1 niniejszego ustępu, wraz ze wskazaniem przyczyn zgłoszenia oraz ich uwzględnienia.
 2. Klient zobowiązany jest zgłosić do Banku nieprawidłowości, o których mowa w ust. 1 pkt. 1 niniejszego paragrafu, niezwłocznie. Klient zobowiązany jest zgłosić do Banku nieprawidłowości, o których mowa w ust. pkt 2 niniejszego paragrafu, niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od dnia otrzymania wyciągu lub udostępnienia wyciągu w Bankowości Internetowej.
 3. Brak dokonania przez Klienta będącego Konsumentem zgłoszenia nieprawidłowości, o których mowa w ust. 1 pkt 1 niniejszego paragrafu, w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku, do którego wydana została Karta, za pośrednictwem której dokonano Transakcji albo od dnia, w którym Transakcja miała być wykonana, powoduje wygaśnięcie roszczeń Klienta będącego Konsumentem wobec Banku w związku z niezgłoszoną nieprawidłowością.
 4. Niedokonanie przez Klienta będącego Przedsiębiorcą zgłoszenia nieprawidłowości, o których mowa w ust. 1 pkt. 1 niniejszego paragrafu, w terminie 30 dni od dnia obciążenia rachunku, do którego wydana została Karta, za pośrednictwem której dokonano Transakcji albo od dnia, w którym Transakcja miała być wykonana, powoduje wygaśnięcie roszczeń Klienta będącego Przedsiębiorcą wobec Banku w związku z niezgłoszoną nieprawidłowością.
 5. Klient może składać inne niż określone w ust. 1 niniejszego paragrafu reklamacje dotyczące jakości usług świadczonych przez Bank.
 6. Klient może zgłosić reklamację:
 - 1) drogą elektroniczną poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres: **reklamacje@ideabank.pl**;
 - 2) za pomocą formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie internetowej Banku;
 - 3) za pomocą Bankowości Internetowej;
 - 4) za pomocą Cyfrowego Portfela;
 - 5) telefonicznie poprzez Infolinię – tel. **22 101 10 10** lub **801 999 111**;
 - 6) pisemnie na adres siedziby głównej Banku:

Idea Bank S.A.,
ul. Przyokopowa 33, 01-208 Warszawa
 lub na adres Zespołu Reklamacji:
Zespół Reklamacji Idea Bank S.A.,
ul. Domaniewska 45, 02-672 Warszawa;
 - 7) osobiście w oddziale Banku.
 7. Bank rozpatruje reklamację niezwłocznie po jej otrzymaniu, jednakże nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
 8. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 – dniowym, Bank w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił z reklamacją:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
 9. Odpowiedzi na reklamacje Bank udziela w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Na wniosek Klienta lub Użytkownika Portfela odpowiedź może być wysłana za pośrednictwem poczty elektronicznej.
 10. Klient jest uprawniony do wniesienia do Komisji Nadzoru Finansowego skargi na działanie Banku lub agenta Banku.
- sco, ustalony zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów związanych z wykonywaniem Umowy zawartej z Klientem będącym Przedsiębiorcą jest sąd właściwy miejscowo dla siedziby Banku.
5. Językiem Umów oraz językiem porozumiewania się pomiędzy Bankiem a Klientem jest język polski. Wszelkie dokumenty składane przez Klienta lub Użytkownika Portfela muszą być sporządzone w języku polskim lub przetłumaczone na język polski przez tłumacza przysięgłego, chyba że Regulamin stanowi inaczej.
 6. Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu stanie się z jakichkolwiek przyczyn nieważne lub nieskuteczne, pozostaje to bez wpływu na ważność i skuteczność pozostałych postanowień Regulaminu.
 7. Klient zobowiązuje się zapewnić, iż Użytkownik Portfela lub inna osoba uprawniona do dokonywania w imieniu i na rzecz Klienta czynności, w tym składania oświadczeń woli w związku z wykonywaniem Umowy oraz innych Dyspozycji, niebędąca stroną Umowy, wykona wszystkie obowiązki przewidziane Umową, Regulaminem oraz innymi uregulowaniami lub uzgodnieniami obowiązującymi pomiędzy Bankiem a Klientem, w tym obowiązki przewidziane zarówno wobec Klienta, jak i tej osoby. O ile nie zostało to inaczej uzgodnione w Umowie lub w treści odrębnego pisemnego dokumentu pełnomocnictwa, działania i zaniechania tej osoby traktuje się jako działania i zaniechania Klienta.
 8. W okresie obowiązywania pomiędzy Bankiem a Klientem Umowy, Klient ma prawo żądać w każdym czasie udostępnienia mu postanowień Umowy oraz informacji dotyczących Umowy wymaganych przez przepisy prawa o usługach płatniczych. Żądanie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Klient składa poprzez złożenie stosownej Dyspozycji osobiście w oddziale lub wysyłając wiadomość e-mail na adres kontakt@ideabank.pl. Bank udostępni postanowienia Umowy oraz informacje dotyczące Umowy w postaci papierowej przesyłając je adres korespondencyjny Klienta lub za pośrednictwem innego trwałego nośnika informacji. Za zgodą Klienta Bank przesyła je na adres elektroniczny Klienta.
 9. Korzystanie z Cyfrowego Portfela oraz komunikowanie się za jego pośrednictwem wymaga posiadania:
 - 1) urządzenia z dostępem do sieci Internet,
 - 2) poczty elektronicznej (i jej odbierania),
 - 3) oprogramowania do odczytywania plików PDF,
 - 4) przeglądarki Internet Explorer 11, Mozilla Firefox 43.0 albo Google Chrome 48 (lub ich nowszych wersji) z włączoną obsługą plików cookies.
 10. Niektóre funkcje mogą wymagać dodatkowo korzystania z oprogramowania Adobe Flash Player 11.3 (lub nowszej wersji), oprogramowania do odczytywania plików CSV lub telefonu komórkowego z wybieraniem tonowym, umożliwiającego odbieranie wiadomości SMS, z aktywnym numerem telefonu MSISDN w sieci polskiego operatora telefonii komórkowej. Wskazane jest również włączenie trybu prywatnego, jeśli został udostępniony w przeglądarce.
 11. W wypadku zawierania z Bankiem Umowy na odległość, w rozumieniu przepisów o ochronie konsumenta, Klient będący Konsumentem może bez podania przyczyny, składając oświadczenie na piśmie w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy, odstąpić od Umowy. Termin uważa się za zachowany, jeśli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane.
 12. Konsumentowi przysługuje prawo do korzystania z pozasądowego rozstrzygania sporów:
 - 1) przy instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich, z zastrzeżeniem, że przedmiotem postępowania przed Arbitrem Bankowym mogą być wyłącznie spory w zakresie roszczeń pieniężnych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Bank czynności bankowych lub innych, których wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż 12 000 zł; przy postępowaniu przed Arbitrem Bankowym zastosowanie ma Regulamin Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego dostępny na stronie internetowej www.zbp.pl,
 - 2) przez Sąd Polubowny działający przy Komisji Nadzoru Finansowego właściwy do rozstrzygania sporów pomiędzy wszystkimi uczestnikami rynku finansowego; przed Sądem Polubownym rozpatrywane są spory, których wartość przedmiotu sporu, co do zasady, przekracza 500 zł oraz o prawa niemajątkowe. Regulamin tego Sądu dostępny jest na stronie internetowej www.knf.gov.pl,
 - 3) przy Rzeczniku Finansowym, na zasadach określonych w ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

§ 14. Postanowienia końcowe

1. Wobec Klienta będącego Przedsiębiorcą nie stosuje się przepisów ustawy o usługach płatniczych, których wyłączenie w stosunkach z podmiotami innymi niż konsumenci jest dopuszczalne zgodnie z przepisami tej ustawy.
2. Użytkownik Portfela podający Bankowi numer telefonu kontaktowego jest zobowiązany zapewnić, że numer ten umożliwi odbieranie wiadomości SMS oraz będzie aktywnym numerem telefonu MSISDN w sieci polskiego operatora telefonii komórkowej.
3. Prawem właściwym dla stosunków przedkontraktowych z Klientem oraz dla Umowy jest prawo polskie.
4. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów związanych z wykonywaniem Umowy zawartej z Klientem będącym Konsumentem jest sąd właściwy miej-

1711071310