

I. Загальні положення.....	Бłąd! Nie zdefiniowano zakładki.
II. Умови використання послуг CA24.....	3
III. CA24 eBank .....	5
IV. CA24 Mobile.....	5
V. BLIK.....	6
VI. Infoline CA24 .....	8
VII. CA24 SMS .....	8
VIII. Укладання договорів і додатків, подання заяв про волевиявлення або ознайомлення у CA24 eBank і CA24 і CA24 Mobile.....	9
IX. Правила безпеки і відповідальність .....	10
X. Скарги .....	Бłąd! Nie zdefiniowano zakładki.
XI. Заключні положення .....	13

## I. Загальні положення

### § 1 [мета видання]

1. Регламент окреслює правила:
- надання інформації про продукти та послуги в рамках Послуг CA24,
  - надання Інструкцій Клієнтом через Послуги CA24,
  - укладання договорів і додатків, подання заяв про волевиявлення або ознайомлення в Послугах CA24.

### § 2 [глосарій]

Терміни, що використовуються в Договорі і в Регламенті, означають:

ТЕРМІН	ПОЯСНЕННЯ
<b>Автоматичне голосове меню (IVR)</b>	Послуга в рамках CA24 Infoline, що дозволяє Клієнту отримати доступ до обраної інформації та здійснити замовлення операцій самостійно, використовуючи телефон із тональним набором без залучення співробітника Банку.
<b>Авторизація</b>	Надавати згоду, в узгодженому з Клієнтом порядку, на виконання Транзакцій або інших Доручень.
<b>Банк</b>	Credit Agricole Bank Polska акціонерне товариство із місцезнаходженням у Вроцлаві.
<b>BLIK</b>	Платіжна система, що керується компанією Polski Standard Płatności sp. z o.o., із місцезнаходженням у Варшаві.
<b>CA24 eBank</b>	Одна з послуг CA24, що є доступною через Інтернет за допомогою пристрою, обладнаного веб-браузером.
<b>CA24 Mobile</b>	Одна із послуг CA24. Застосунок, який Клієнт встановлює та активує на своєму мобільному пристрої. Банк може зробити одночасно доступними два різні застосунки CA24 Mobile: - існуючий застосунок - мобільний застосунок CA24 Mobile, запроваджений Банком у 2016 році, - новий застосунок - мобільний застосунок CA24 Mobile, запроваджений Банком у 2022 році.
<b>CA24 SMS</b>	Одна з послуг CA24, що використовує SMS-повідомлення.

<b>CA24 Infolinia</b>	Одна з послуг CA24, що є телефонною і доступною через співробітника Банку або через автоматичне голосове меню (IVR) або через автоматизованого консультанта (Telebot).
<b>Біометричні дані</b>	Персональні дані, що використовують фізіологічні чи поведінкові характеристики Клієнта. Підтверджують ідентифікацію Клієнта під час входу в Мобільний застосунок, у тому числі за допомогою відбитка пальця або зображення обличчя. Використовується для автентифікації Клієнта при доступі до продуктів на зберіганні.
<b>Провайдер (TPP)</b>	Третя особа або Банк, що надає Послугу ініціювання платіжної операції, Послугу доступу до інформації про рахунок або установу, що випустила платіжний інструмент на основі платіжної картки.
<b>Доручення</b>	Заява про наміри, яку Клієнт подає через Послуги CA24, включаючи платіжне доручення у значенні Закону про платіжні послуги.
<b>Пароль до мобільного застосунку</b>	Послідовність цифр, яку клієнт задає у мобільному застосунку. Включає автентифікацію в існуючому застосунку CA24 Mobile.
<b>Пароль до SMS (СМС)</b>	Випадкова послідовність цифр, яку Банк генерує та надсилає у вигляді SMS-повідомлення для авторизації на Телефон, наданий Клієнтом.
<b>Пароль до CA24 eBank</b>	Послідовність знаків, що є автентифікацією CA24 eBank.
<b>Ідентифікатор (Клієнта)</b>	Послідовність знаків що індивідуально присвоюється Клієнту, і використовується для ідентифікації в CA24 eBank.
<b>Одноразовий код</b>	Випадкова послідовність цифр, що генерується банком і надсилається у формі СМС-повідомлення для авторизації на Телефон, наданий Клієнтом.
<b>Клієнт</b>	Фізична особа, яка уклала Договір з Банком.
<b>Інституціональний клієнт</b>	підприємець у значенні Закону від 6 березня 2018 року. Закон про підприємців, юридична особа, яка не є підприємцем, та інша особа без утворення юридичної особи, яка не є фізичною особою.
<b>Неповнолітній клієнт</b>	Особа, яка досягла 13-річного віку і не досягла 18-річного віку.
<b>Код BLIK</b>	Послідовність цифр, що згенерована CA24 Mobile, і використовується для авторизації транзакцій BLIK.
<b>Вхід в систему</b>	Автентифікація клієнта в послугах CA24.
<b>Безпечове зображення</b>	Зображення, яке відображається при вході в систему, присвоєне клієнту CA24 eBank.
<b>Мобільний PIN</b>	Послідовність цифр, що застосовується при: <ul style="list-style-type: none"> <li>• авторизація інструкцій в існуючому застосунку CA24 Mobile,</li> <li>• аутентифікація та авторизація інструкцій у нових застосунках CA24</li> </ul>
<b>Філія</b>	Банківське відділення чи Партнерське відділення; організаційний підрозділ Банку, уповноважений приймати заяви та надавати послуги клієнтам у обсязі, встановленому Регламентом.
<b>Безконтактні платежі BLIK</b>	Оплата мобільним пристроєм за допомогою послуги BLIK.
<b>Власник</b>	Фізична особа, яка є стороною договору про товар або послугу або представляє інституційного клієнта, що є стороною такого договору, відповідно до чинного законодавства та встановлених принципів представництва.
<b>Запит на переказ BLIK</b>	Послуга, що дозволяє надсилати та отримувати запит на переказ BLIK
<b>Законний представник</b>	Фізична особа (хтось із батьків з батьківськими правами, законний опікун, куратор), яка представляє Клієнта, який не має повної дієздатності або має обмежену дієздатність.
<b>Переказ на телефон BLIK</b>	Внутрішній переказ в злотих, що здійснюється в режимі реального часу за допомогою системи BLIK.
<b>Рахунок</b>	Рахунок, що веде Банк з метою обслуговування продуктів або послуг. Він відкривається за окремим договором та надається через послуги CA24.
<b>Рахунок BLIK</b>	Рахунок в злотих, який Клієнт вказав для розрахунків за договорами BLIK.
<b>Послуги CA24</b>	Електронні або дистанційні банківські послуги, а саме: <ul style="list-style-type: none"> <li>• CA24 eBank,</li> <li>• CA24 Mobile,</li> <li>• CA24 SMS,</li> <li>• CA24 Infolinia.</li> </ul>

<b>Посилена автентифікація</b>	Метод, який використовується для підвищення рівня безпеки під час автентифікації або авторизації транзакції. Він передбачає використання як мінімум двох елементів автентифікації у порядку, зазначеному в Регламенті та умовах та на Веб-сайті.
<b>Веб-сайт</b>	Сайт <a href="http://www.credit-agricole.pl">www.credit-agricole.pl</a> , на якому Банк розміщує, серед іншого, інформацію, зазначену в Договорі та Регламенті.
<b>Швидкі платежі</b>	Оплата BLIK за допомогою коду BLIK без необхідності входу в систему.
<b>Телекод</b>	Набір цифр, що клієнт задає в CA24 Infoline. Включає автентифікацію CA24 Infoline.
<b>Телефон для авторизації</b>	Номер телефону, наданий Клієнтом. Він керується оператором мобільного зв'язку, який діє на території Республіки Польща. Він використовується для отримання SMS-паролей та одноразових кодів.
<b>Апаратний токен</b>	Електронний пристрій, що генерує послідовність цифр, пов'язану з Дорученням Клієнта.
<b>Транзакція</b>	Внесення чи зняття готівки, переказ коштів (платіжна операція, як визначено у Законі про платіжні послуги). Вона може бути замовленою Клієнтом, одержувачем або Провайдером, який надає послугу для ініціації платежу.
<b>Мобільний пристрій</b>	Мобільний пристрій, який має доступ до Інтернету (наприклад, мобільний телефон, планшет) та відповідає технічним вимогам, зазначеним на Веб-сайті.
<b>Достовірний пристрій</b>	Мобільний пристрій, на якому Клієнт активував CA24 Mobile.
<b>Доступ до інформаційного обслуговування рахунків</b>	Надання Провайдером на запит Клієнта інформації про платіжний рахунок або рахунки Клієнта за згодою Клієнта.
<b>Послуга ініціювання транзакції</b>	Ініціювання транзакцій Провайдером на запит Клієнта з платіжного рахунку, що знаходиться в іншого провайдера.
<b>Послуга підтвердження доступних коштів</b>	Онлайн послуга, що полягає в ініціюванні на запит Провайдера, що випустив платіжний інструмент на основі картки, підтвердження Банком наявності на Рахунку Клієнта суми, необхідної для здійснення Транзакції, що здійснюється на основі цієї картки. Підтвердження наявності коштів означає, що ці кошти заблоковані на Рахунку.
<b>Автентифікація</b>	Перевірка особи Клієнта або дійсності використовуваного платіжного інструменту, застосовуючи прийнятні для Банку індивідуальні ідентифікаційні дані Клієнта.
<b>Знак прийняття BLIK</b>	Фірмовий знак BLIK, що вказує на здатність виконувати транзакції BLIK.

### § 3 [правила укладання Договору]

- Клієнт може почати користуватися Послугами CA24 після укладання Договору та активації доступу до всіх або будь-якої з Послуг CA24.
- Клієнт може укласти Умову з Банком:
  - Письмовій формі у будь-якій філії Банку,
  - в CA24 Infoline (заява на укладання Договору може бути подана лише разом із заявою на укладання договору на обрані банківські продукти або послуги),
  - в CA24 eBank, якщо Клієнт має доступ до CA24 eBank, наданий на підставі окремого договору, укладеної з Банком,
  - будь-яким іншим способом, визначеним Банком відповідно до чинного законодавства.
- Договір може бути укладений фізичними особами, які мають право користуватися продукцією чи послугами на підставі окремо укладених договорів.
- Неповнолітній Клієнт та інший Клієнт, обмежений у дієздатності, може укласти Договір за згодою свого законного Представника.
- Клієнт може отримувати положення Договору протягом терміну її дії. На вимогу Клієнта Банк надає його в CA24 eBank або у друкованому вигляді, або на іншому довговічному носії.

## II. Умови використання Послуг CA24

### § 1 [доступні послуги та обмеження CA24]

- Банк надає Клієнту такі Послуги CA24:
  - CA24 eBank,

- b) CA24 Infolinia,
  - c) CA24 Mobile,
  - d) CA24 SMS.
2. Банк надає Клієнту всі дані, необхідні для використання Послуг CA24.
  3. Банк надає інформацію про вид та детальний обсяг електронних банківських послуг, включно з видами Рахунків, доступних у Послугах CA24, виключно на Веб-сайті.
  4. Клієнт може в Послугах CA24 надсилати питання та робити запити Банку, подавати скарги, змінювати деякі свої дані.
  5. Банк може через Послуги CA24:
    - a) Відповідати на повідомлення, отримані від Клієнта,
    - b) надсилати інформацію, що стосується безпеки та технічних вимог до Послуг CA24, продуктів та послуг,
    - c) надсилати маркетингову інформацію, якщо Клієнт дав на це свою згоду.
  6. В рамках послуги CA24 eBank, Банк може надавати Клієнту інформацію про зміни в Договорі та інших договорах, у тому числі нормативні акти, таблиці комісій та платежі або таблиці процентних ставок.
  7. Банк застосовує ліміти сум для поданих Розпоряджень, які є платіжними дорученнями, окремо для кожної з Послуг CA24:
    - a) добовий ліміт - загальний для всіх, хто має право використовувати цей Рахунок. Загальна кількість розпоряджень за певну добу не повинна перевищувати цього ліміту.
    - b) максимальний добовий ліміт – встановлюється Банком та є верхньою межею для величини добового ліміту.
    - c) ліміт на одиничну транзакцію - індивідуальний для кожної особи, уповноваженої використати цей Рахунок. Сума замовленого Доручення має перевищувати цей ліміт.
    - d) максимальний ліміт на одиничну транзакцію - індивідуальний для кожної особи, уповноваженої використовувати цей Рахунок, яка не є Власником Рахунку. Він являє собою верхню межу для ліміту на одну транзакцію.,
    - e) максимальні добові ліміти для транзакцій BLIK - встановлюються Банком і є верхньою межею величини добового ліміту,
    - f) Добові ліміти для операцій BLIK - встановлюються індивідуально для Клієнта в межах максимального добового ліміту для транзакцій BLIK,
    - g) максимальний ліміт одиничної транзакції для телефонних переказів BLIK – встановлюється Банком, поширюється на вихідні перекази.
  8. Банк встановлює стандартні ліміти в момент надання цього Рахунку в Послуді CA24. Для інституційного клієнта ліміти за промовчаням дорівнюють 0 (нулю).
  9. Клієнт, який є Власником цього рахунку, може у будь-який час змінити ліміти, за винятком максимального добового ліміту. У разі неповнолітнього клієнта або іншого клієнта, обмеженого в дієздатності, збільшення лімітів CA24 eBank вимагає згоди законного Представника. Особа, уповноважена розпоряджатися рахунком інституційного клієнта, може змінювати його ліміти лише в межах, зазначених у Картці зразків підписів.
  10. Клієнт, який не є власником цього Рахунку, може змінювати ліміт одиничної транзакції лише в межах максимального ліміту одиничної транзакції.
  11. Банк може змінювати обмеження за сумою або вводити інші види обмежень, якщо це необхідно для забезпечення безпеки коштів, одержаних або наданих на Рахунках.
  12. До зміни лімітів сум або, якщо це неможливо, після зміни лімітів, Банк негайно інформує Клієнта про новий розмір лімітів або про введені види лімітів. Зміна лімітів не вимагає внесення змін до Договору.
  13. Якщо ліміт встановлено на 0 (нуль), Клієнт не може подавати Доручення, які є платіжними дорученнями.
  14. Ліміти сум для Інституційних клієнтів встановлюються у злотих (PLN) на підставі Картки зразків підписів та є обмеженням для лімітів, встановлених у Послугах CA24. Для інших Клієнтів Банк встановлює ліміти сум у валюті цього Рахунку.
  15. Ліміти сум для існуючого застосунку CA24 Mobile не можуть бути вищими за відповідні ліміти у CA24 eBank.

## **§ 2 [управління Послугами CA24]**

1. Банк встановлює правила управління доступністю Послуг CA24:
  - a) Клієнт може активувати/деактивувати доступ до будь-якої з послуг CA24. Клієнт не може користуватися Послугою CA24, до якої він деактивував доступ,
  - b) Деактивація доступу до Рахунку на обраній Послуді CA24 призводить до неможливості обслуговування даного Рахунку та пов'язаних з ним рахунків, зазначених на Веб-сайті, за допомогою цієї Послуги CA24.

- c) Власник може деактивувати доступ до цього Рахунку на цій Послужі CA24 для Клієнта, який не є Власником. Клієнт, який не є Власником, не може управляти Рахунком, для якого Власник деактивував доступ до цієї послуги CA24. У цьому випадку повторна активація можлива лише Власником цього Рахунку.
2. Якщо Клієнт змінює номер телефону для авторизації, Банк деактивує CA24 Mobile, і Банк відправляє одноразовий пароль CA24 eBank на новий номер телефону для авторизації. Це стосується існуючого застосунку CA24 Mobile.

### **§ 3 [принципи автентифікації]**

1. Клієнт може використовувати Послуги CA24 після автентифікації. Метод автентифікації залежить від типу Послуги CA24.
2. Банк може вимагати посилену автентифікацію певних дій.
3. Банк надає на Веб-сайті каталог дій, що вимагають посиленої автентифікації.
4. Посилена автентифікація може застосовуватися у випадку, коли Клієнт:
  - a) отримує доступ до рахунку через CA24 eBank, CA24 Mobile або Провайдерів,
  - b) подає Доручення через Послуги CA24 або Провайдерів.
5. При посиленій автентифікації Банк вимагає від Клієнта надати щонайменше два елементи з категорії:
  - a) знання, наприклад, мобільного PIN-коду,
  - b) володіння, наприклад, апаратним токеном,
  - c) характеристики клієнта, наприклад, біометричні дані.
6. Клієнт може змінити тип посиленої автентифікації у філії та в Послугах CA24. Банк інформує про наявність цієї послуги на Веб-сайті.
7. Банк інформує про елементи посиленої автентифікації, що використовуються в даній Послужі CA24, на Веб-сайті.

## **III. CA24 eBank**

### **§ 1 [принципи користування]**

1. Клієнт може користуватися CA24 eBank після ідентифікації за допомогою ID та автентифікації за допомогою пароля CA24 eBank. Клієнт може самостійно створити власний ідентифікатор за допомогою CA24 eBank.
2. При першому вході до CA24 eBank Клієнт встановлює свій Пароль CA24 eBank та вибирає Безпекове зображення.

### **§ 2 [Вхід в систему і зміна паролю]**

1. Банк реєструє спроби Автентифікації Клієнта та блокує доступ до CA24 eBank після реєстрації трьох послідовних неправильних спроб. Клієнт може розблокувати доступ у філії Банку або через CA24 Infolinia.
2. Банк знову блокує доступ до CA24 eBank, якщо після розблокування доступу реєструються три послідовні неправильні спроби Автентифікації, яким не передувала правильна Автентифікація. Клієнт може розблокувати доступ лише у філії Банку.
3. Клієнт може змінити пароль до CA24 eBank після входу в CA24 eBank.
4. Проте, якщо Клієнт не пам'ятає пароль CA24 eBank, він може замовити одноразовий пароль CA24 при вході в систему CA24 eBank, CA24 Infolinia або у філії.
5. При вході в систему Клієнт зобов'язаний переконатися, що Безпекове зображення, що відображається, відповідає зображенню, обраного ним. Якщо Безпекове зображення відрізняється від обраного Клієнтом зображення, то Клієнт повинен негайно звернутися до Банку.
6. Клієнт може в будь-який час змінити Безпекове зображення.

### **§ 3 [надання Доручень]**

1. Клієнт може подати Доручення, зазначені на веб-сайті, через CA24 eBank. Банк визначає, які Доручення вимагають посиленої автентифікації, та повідомляє про це на Веб-сайті.
2. Банк може змінити перелік Доручень, включно з тими, що вимагають посиленої автентифікації. Банк інформуватиме про зміни в переліку Доручень у CA24 eBank та на Веб-сайті.
3. Клієнт може подавати Доручення для ініціювання платежів, доступу до інформації про рахунок або підтвердження коштів через Провайдерів.

## **IV. CA24 Mobile**

## § 1 [принципи користування]

1. Клієнт може користуватись послугою CA24 Mobile, якщо встановить і активує застосунок CA24 Mobile.

ІНФО!	<p>Протягом перехідного періоду Банк надаватиме два різні застосунки CA24 Mobile. Клієнт зможе мати активним лише один з них.</p> <p>Коли активовано новий мобільний застосунок CA24 Mobile, попередній застосунок буде деактивовано.</p> <p>Банк через CA24 eBank і Веб-сайт поінформує про:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a) випуск нового мобільного застосунку CA24 Mobile</li><li>b) припинення роботи існуючого застосунку CA24 Mobile.</li></ol>
-------	---

2. Під час активації CA24 Mobile клієнт встановлює:
  - a) Мобільний Пароль і PIN – якщо він активує існуючий застосунок CA24 Mobile,
  - b) Мобільний PIN – якщо активує новий застосунок CA24 Mobile.

ІНФО!	<p>Під час активації мобільного застосунку CA24 Mobile, Банк надсилає Клієнту SMS-код, за допомогою якого Клієнт підтверджує встановлення Мобільного PIN-коду.</p>
-------	--

3. Мобільний пристрій, на якому Клієнт активував CA24 Mobile, стає Достовірним пристроєм. Клієнт може керувати списком довірених пристроїв.
4. Банк встановлює для Клієнта максимальну кількість Достовірних пристроїв та повідомляє про це на Веб-сайті.
5. Банк реєструє спроби входу Клієнта в систему та блокує доступ до CA24 Mobile після реєстрації трьох послідовних неправильних спроб. Клієнт може розблокувати доступ у філії Банку або через CA24 Infolinia. Після такого розблокування, якщо Банк реєструє три послідовні невдалі спроби входу в систему, він блокує доступ до CA24 Mobile. У такій ситуації Клієнт може розблокувати доступ лише філії Банку.
6. Якщо доступ заблоковано, Банк може видалити мобільний пристрій зі списку Достовірних пристроїв. У цьому випадку Клієнту необхідно вдруге активувати CA24 Mobile.
7. Клієнт може змінити мобільний PIN-код (та мобільний пароль, якщо він призначений) у CA24 Mobile. Якщо Клієнт не пам'ятає PIN-код або мобільний пароль (якщо він був присвоєний), він повинен вдруге активувати CA24 Mobile.
8. Клієнт може увійти до системи, використовуючи біометричні дані, якщо на його Мобільному пристрої встановлено зчитувач біометричних даних. Окрім цього, Банк інформує на Веб-сайті, для яких операційних систем можлива така опція.

## § 2 [надання Доручення]

1. Клієнт може подавати або підтверджувати Доручення, зазначені на Веб-сайті через CA24 Mobile. Банк визначає, які Доручення вимагають посиленої автентифікації, та повідомляє про це на Веб-сайті.
2. Клієнт підтверджує Доручення, що вимагають посиленої автентифікації, за допомогою мобільного PIN-коду.
3. Банк може змінити перелік Доручень, що потребують посиленої автентифікації. Банк буде інформувати про зміни в переліку Доручень у CA24 eBank та на Веб-сайті.

## V. BLIK

### § 1 [принципи застосування]

1. В рамках Послуг BLIK Клієнт може:
  - a) Сплачувати за товари та послуги,
  - b) Отримувати гроші в банкоматах,
  - c) Вносити коши в платіжні банкомати,
  - d) Замовляти та отримувати перекази на телефон BLIK,
  - e) Надсилати і отримувати запити на переказ BLIK.
2. Місця, де Клієнт може скористатися послугою BLIK, позначені знаком приймання BLIK.
3. Щоб мати можливість користуватися послугою BLIK, Клієнт повинен мати активний застосунок CA24 Mobile.

4. Клієнт керує послугами BLIK у CA24 Mobile, CA24 eBank, у CA24 Infoline та у філії - він може їх увімкнути або вимкнути. Детальну інформацію щодо цього та технічні вимоги до BLIK, Банк надає на своєму Веб-сайті.

ІНФО!	Клієнт також може подати Доручення на відключення BLIK у CA24 eBank, CA24 Infoline або у філії.
-------	---

5. При активації платежів BLIK, Клієнт повинен надати рахунок BLIK для здійснення платежів, зняття грошей у банкоматі та поповнення рахунку у платіжних банкоматах.
6. При підключенні функції переказів на телефон BLIK:
- Клієнт надає рахунок для таких переказів (для вхідних та вихідних переказів),
  - Номер телефону для авторизації стає ідентифікатором Клієнта для переказів на телефон BLIK.

ІНФО!	Клієнт може змінити ці рахунки у будь-який час.
-------	---

7. Додатково клієнт може підключити:
- Безконтактні платежі BLIK тобто можливість здійснювати безконтактні платежі за допомогою мобільного пристрою без введення коду BLIK,
  - Швидкі платежі, тобто можливість згенерувати код BLIK без входу Клієнта до CA24 Mobile.
8. Банк припиняє надання послуги BLIK у випадку:
- Розірвання Договору,
  - Розірвання договору стосовно рахунку BLIK,
  - втрати Клієнтом права управляти Рахунком BLIK.

## § 2 [замовлення авторизація послуги BLIK]

1. клієнт може сплачувати за товари та послуги за допомогою BLIK у стаціонарних пунктах та онлайн:

Тип транзакції	Спосіб виконання та авторизації транзакції
Оплата у стаціонарному пункті	<p><b>Оплата із використанням коду BLIK:</b> Клієнт повідомляє продавцю код BLIK або вводить його самостійно на терміналі, а потім підтверджує транзакцію за допомогою PIN Mobile в CA24 Mobile.</p> <p><b>Безконтактно:</b> Клієнт розблоковує мобільний пристрій та підносить його до терміналу.</p>
Оплата в Інтернеті	Клієнт вводить код BLIK у вікні браузера, а потім підтверджує транзакцію за допомогою мобільного PIN-коду в CA24 Mobile.

ІНФО!	<p>Під час підтвердження в CA24 Mobile, PIN-код може не знадобитися. Така ситуація може виникнути через кількість операцій, кількість платежів BLIK, здійснених Клієнтом у визначений день, включених Швидких платежів, збереження браузера та сайту як довіреного для платежів BLIK.</p> <p>Сума транзакції, для якої не потрібен мобільний PIN-код – до 50 злотих та кількість транзакцій – 3 на день.</p> <p>Банк повідомляє на Веб-сайті про кількість операцій та кількість виконаних платежів BLIK, що не потребують Мобільного PIN-коду.</p>
-------	---

2. Клієнт може знімати та вносити кошти за допомогою BLIK без використання платіжної картки:

Тип транзакції	Спосіб виконання та авторизація транзакції
Зняття коштів в банкоматі	Клієнт вибирає опцію зняття BLIK у банкоматі, вводить суму зняття, вводить код BLIK та підтверджує операцію за допомогою мобільного PIN-коду в CA24 Mobile.
Внесення коштів в платіжний банкомат	Клієнт вибирає опцію внесення коштів BLIK у платіжному банкоматі, вводить суму внесення, вводить код BLIK та підтверджує операцію за допомогою мобільного PIN-коду у CA24 Mobile.

3. Клієнт може замовити переказ на телефон BLIK:

Тип транзакції	Спосіб авторизації
Переказ на телефон BLIK	Клієнт вводить номер телефону або вибирає його зі збережених на пристрої, вводить суму переказу та підтверджує операцію за допомогою мобільного PIN-коду.

4. Для того, щоб отримати телефонний переказ BLIK та скористатись послугою Запит на переказ BLIK, Клієнт повинен мати телефонний номер у системі BLIK, пов'язаний з рахунком.
5. Якщо Клієнт отримує запит на переказ BLIK і приймає його, він авторизує його так само, як і переказ на телефон BLIK.
6. Якщо Клієнт не приймає запит на переказ BLIK, він може відхилити його або дочекатися закінчення терміну його дії.

ІНФО!	Банк розміщує інформацію на своєму Веб-сайті: <ul style="list-style-type: none"><li>• інформацію про час, після якого закінчується термін дії Запитів на переказ BLIK,</li><li>• максимальну суму за заявкою на переказ BLIK,</li><li>• максимальну кількість одержувачів, яким Ви можете одночасно надіслати запит на перекази BLIK.</li></ul>
-------	---

## VI. CA24 Infolinia

### § 1 [принципи використання]

1. Клієнт може використовувати CA24 Infoline після автентифікації. Для певних Доручень, зазначених на Веб-сайті, Банк може вимагати посиленої автентифікації.
2. Під час першого входу в CA24 Infoline, Клієнт змінює одноразовий код відповідно до правил безпеки, зазначених у розділі Правила безпеки та відповідальності.

### § 2 [Вхід в систему і зміна Телекоду]

1. Банк реєструє спроби Аутентифікації Клієнта та блокує доступ до CA24 Infoline після реєстрації трьох послідовних неправильних спроб. Клієнт може розблокувати доступ у філії Банку або через CA24 eBank.
2. В Банк знову блокує доступ до CA24 Infolinia, якщо після розблокування доступу він реєструє три послідовні неправильні спроби Аутентифікації, яким не передувала правильна Аутентифікація. Після цього клієнт може розблокувати доступ лише у філії Банку.
3. Клієнт може змінити Телекод при зверненні до консультанта Банку по телефону, після правильної Аутентифікації.
4. Якщо Клієнт не пам'ятає Телекод, він може замовити CA24 eBank, CA24 Mobile та у філії банку Одноразовий код для встановлення нового Телекоду.
5. Клієнт повинен змінити одноразовий код під час першого входу в систему.

### § 3 [надання Доручення]

1. Клієнт може подати Доручення, що вказані на Веб-сайті, через CA24 Infoline з допомогою консультанта Банку або самостійно в IVR, або через автоматизованого консультанта (Телебот). Банк визначає, які Доручення вимагають посиленої автентифікації, та повідомляє про це на Веб-сайті.
2. Клієнт може подавати Доручення через консультанта Банку. Клієнт усно підтверджує правильність замовленого Доручення після того, як її зміст було зачитано консультантом.
3. Банк, для підтвердження подачі Доручення в CA24 Infoline, записує розмову з Клієнтом.
4. Банк зберігає запис, і він є його власністю. Записані Доручення можуть бути використані з доказовою метою. Клієнт може отримати письмове підтвердження про виконання платіжних доручень.
5. Банк може змінити перелік Доручень, які потребують посиленої автентифікації. Банк повідомить про зміну переліку Доручень у CA24 eBank та на Веб-сайті.

## VII. CA24 SMS

### § 1 [принципи використання]

1. Клієнт може користуватися CA24 SMS, якщо:
  - а) є Власником і подає Доручення на запуск цієї Послуги у філії Банку, CA24 eBank або CA24 Infolinia,



- b) вказав номер мобільного телефону, який використовується для SMS-повідомлень CA24,
  - c) надіслав текстове повідомлення з номера мобільного телефону, зазначеного у пункті b), із змістом, вказаним Банком, на номер телефону Банку.
2. Для активації CA24 SMS Банк вимагає посилену автентифікацію, якщо Клієнт не активує її в філії Банку.
  3. Клієнт зобов'язаний повідомляти Банк щоразу, коли він змінює номер телефону, який використовується у CA24 SMS. Клієнт зобов'язаний активувати SMS CA24 після кожної зміни телефонного номера.

## **§ 2 [доступні функції і надання Доручення]**

1. Банк у рамках CA24 SMS надає повідомлення - SMS-повідомлення, надіслані Банком на номер Клієнта у зв'язку з настанням певних подій.
2. Банк надсилає SMS-повідомлення у разі повідомлень одразу після настання події у встановлені Клієнтом години.
3. Банк розміщує на Веб-сайті інформацію про типи Рахунків, для яких доступно SMS CA24, а також докладний обсяг функцій Послуги CA24 і формат вмісту SMS.
4. Клієнт може управляти CA24 SMS у CA24 eBank, CA24 Infolinia та у філії банку.
5. Власник може подавати Доручення, що стосуються всіх Клієнтів, які використовують SMS CA24, активованій для його Рахунку.
6. Клієнт, який не є Власником, може подавати Доручення тільки в рамках свого власного SMS CA24 з урахуванням пункту 7.
7. Лише Власник може подати відмову від SMS-повідомлення CA24. Якщо Клієнт втрачає право на Рахунок (зокрема, відкликає довіреність, видану Клієнту), це рівнозначно тому, що Власник подає розпорядження про вихід з CA24 SMS стосовно цього Клієнта.
8. Банк може заблокувати SMS CA24 при отриманні достовірної інформації про те, що номер Клієнта є невірним (наприклад, не належить Клієнту). Банк блокує Послугу доти, доки з Клієнтом не буде погоджено правильний номер для коректного надання послуги.
9. Банк може змінити каталог повідомлень. Банк повідомить про зміну в каталозі повідомлень у CA24 eBank і Веб-сайті.
10. Банк має право надсилати Клієнту повідомлення про подання Доручення, яке є платіжним дорученням, якщо його величина перевищує встановлену Банком суму або з метою безпеки, навіть якщо Клієнт не подавав Розпорядження на запуск CA24 SMS.

## **VIII. Укладання договорів і додатків, подання заяв про волевиявлення або ознайомлення в Послугах CA24 eBank і CA24 Mobile**

### **§ 1 [загальні положення]**

1. Клієнт і Банк можуть укладати або змінювати договору про продукти або послуги, а також робити заяви про волевиявлення або ознайомлення, використовуючи CA24 eBank або CA24 Mobile, якщо Банк надає таку функціональність.
2. На Веб-сайті Банк публікує:
  - a) перелік продуктів та послуг, на користування якими можна укласти або змінити Договір або зробити заяву про волевиявлення чи ознайомлення у CA24 eBank або CA24 Mobile,
  - b) умови, які має виконати Клієнт, щоб укласти або змінити Договір або зробити заяву про волевиявлення чи ознайомлення.
3. Банк дозволяє укладати або змінювати договір, а також подавати заяви про волевиявлення або ознайомлення, використовуючи CA24 eBank і CA24 Mobile, Клієнтам, які мають повну дієздатність укладати юридичні договори, у тому числі особам, уповноваженим управляти Рахунком Інституційного клієнта.
4. Клієнт робить волевиявлення в електронній формі, еквівалентній письмовій формі відповідно до статті 7 Закону про банки шляхом застосування електронного підпису.
5. Банк робить заяву про волевиявлення в електронній формі, підписуючи договір:
  - a) кваліфікований електронний підпис або електронний підпис,
  - b) будь-яким іншим способом, дозволеним законом.
6. Банк використовує методи та технічні засоби для виявлення та виправлення помилок у даних, введених Клієнтом у Послугах CA24.
7. Банк:
  - a) перевіряє, чи відповідають дані, введені Клієнтом, необхідним критеріям (наприклад, формату чи кількості символів, зазначених для даного поля), і
  - b) порівнює введені Клієнтом дані з документами та інформацією, наданими Клієнтом або наявними у Банку.

8. Якщо Клієнт виявив будь-які порушення у документах, надісланих йому Банком, він повинен повідомити про це філію Банку або через Послуги СА24.

## **§ 2 [електронний підпис]**

1. Клієнт підписує Договір про продукт або послугу, доповнення до договору, волевиявлення або ознайомлення в СА24 eBank і СА24 Mobile за допомогою електронного підпису.
2. Електронний підпис створюється для сукупності даних, які однозначно ідентифікують операцію укладання договору, додатка чи іншого волевиявлення чи ознайомлення Клієнта на підставі:
  - a) Ім'я і прізвище Клієнта,
  - b) Номер PESEL Клієнта, або якщо Клієнт немає номера PESEL, ідентифікаційний номер надається Банком.
3. Клієнт підтверджує укладання договору, додатку, подання іншого волевиявлення або ознайомлення шляхом автентифікації та прийняття змісту договору кнопкою «Затвердити».
4. Датою Аутентифікації та прийняття договору, додатка або іншого волевиявлення шляхом натискання кнопки «Затвердити» у спосіб, зазначений у розділі 3, є дата, в яку Клієнт робить заяву про намір укласти договір на товар або послугу, додаток до договору або інше волевиявлення або ознайомлення.
5. Банк надає Клієнту копію поданого договору, додатка або іншої заяви, підписаної кваліфікованим підписом, електронним підписом або будь-яким іншим, дозволеним законом способом у СА24 eBank, СА24 Mobile, на папері, електронною поштою або на будь-якому іншому постійному носії інформації.

## **§ 3 [договір, додаток, інші волевиявлення]**

1. Банк повинен забезпечити, реєстрацію договору про продукт або послугу, доповнення та іншого волевиявлення чи ознайомлення:
  - a) перевірка цілісності документа (тобто перевірка того, що його зміст не змінився з моменту створення),
  - b) можливість перевірки електронного підпису,
  - c) можливість читання всіх даних, що містяться в документі, до кінця його зберігання.
2. Банк зберігає та забезпечує збереження документів у двох примірниках. Кожна копія повинна знаходитися на окремому носії даних та у віддалених місцях таким чином, щоб забезпечити:
  - a) встановлення дати реєстрації документа,
  - b) доступ до документу лише для уповноважених осіб,
  - c) захист від випадкового чи несанкціонованого знищення,
  - d) використання методів та заходів захисту документів, ефективність яких загально визнана.

## **ІХ. Правила безпеки і відповідальність**

### **§ 1 [правила безпеки і відповідальність]**

1. Банк розміщує на веб-сайті інструкції з безпечного використання Послуг СА24.
2. Клієнт повинен дотримуватися інструкцій, розміщених на Веб-сайті, та інших рекомендацій, переданих Банком за допомогою повідомлень в Послугах СА24.
3. Клієнт зобов'язаний належним чином захистити свої ідентифікаційні дані та пристрої, що застосовуються для використання Послуг СА24, від злому, а також не розкривати та не надавати доступу до них неуповноваженим особам. Зокрема, це:
  - a) Ідентифікатори,
  - b) Паролі,
  - c) PIN,
  - d) Код BLIK,
  - e) Телекод,
  - f) Апаратний токен і його номер,
  - g) Телефон, зазначений для надсилання паролів SMS,
  - h) Достовірний пристрій,
  - i) Біометричні дані.
4. Якщо Клієнт отримує інформацію або має підозру, що дані або обладнання зазначені в пункті 3:
  - a) були втрачені, вкрадені, незаконно привласнені,
  - b) мало місце несанкціоноване використання,
  - c) відбувся неавторизований доступ до них.зобов'язаний вжити негайних заходів, що відповідають події, наприклад:
  - a) змінити паролі або PINи,
  - b) тимчасово заблокувати Послуги СА24,

- c) видалити мобільний пристрій зі списку достовірних пристроїв,
  - d) інформувати Банк про подію.
5. Клієнт зобов'язаний перевірити вміст SMS-повідомлення, зміст повідомлення про транзакцію в CA24 Mobile або вміст, що відображається на екрані апаратного Токена, які містять дані про замовлене Доручення. Якщо Клієнт виявляє невідповідності між змістом отриманого повідомлення та змістом Доручення, він зобов'язаний не виконувати Авторизацію та повідомити про це Банк, а якщо він уже виконав Авторизацію – негайно повідомити про це Банк.
6. Клієнт зобов'язаний:
- a) перевірка балансу рахунку при вході в Послуги CA24, рекомендується не рідше одного разу на місяць,
  - b) перевіряти дату та час останнього входу в систему, видимого в Послугах CA24, та інформувати Банк про помічений несанкціонований вхід до системи,
  - c) періодично перевіряти історію Рахунків (виписки),
  - d) інформувати Банк про будь-які порушення, виявлені Клієнтом при вході в Послуги CA24, такі як незвичайні повідомлення, повідомлення або запити на надання персональних даних, або додаткові поля із запитом SMS-паролей, або вказівки Апаратного токена, або відображення неправильного Безпекового зображення,
  - e) не підключатися до CA24 eBank, використовуючи посилання, походження яких невідоме,
  - f) не використовувати загальнодоступні пристрої для підключення до послуг CA24, якщо Клієнт не має впливу на програмне забезпечення таких пристроїв,
  - g) перевірка до входу у систему:
    - i) правильність адреси сторінки входу до системи,
    - ii) чи використовується зашифроване з'єднання на основі чинного сертифіката сервера Банку,
    - iii) дані аутентифікатора,
    - iv) інші характеристики Веб-сайту Банку, що підтверджують його справжність,
  - h) вихід з Послуг CA24 після завершення його використання та при тимчасовому відключенні від пристрою,
  - i) належна безпека апаратного та програмного забезпечення та телекомунікаційних мереж, що використовуються для доступу до Послуг CA24,
  - j) захист обладнання, програмного забезпечення та мереж від шкідливого програмного забезпечення або несанкціонованого доступу, шляхом:
    - i) установки на обладнання лише легальних застосунків, підтримки їх в актуальному стані та встановлення патчів, рекомендованих виробниками,
    - ii) використання сучасних антивірусних застосунків та брандмауера (так званого firewall),
    - iii) невстановлення програмного забезпечення невідомого походження чи призначення.
  - k) використання Послуг CA24 відповідно до укладеного Договору та Регламенту.
7. Банк може тимчасово заблокувати доступ до Послуг CA24 у разі їх виявленого використання:
- a) способом, що суперечить цим Положенням та умовам, а також загально застосовному законодавству,
  - b) способом, який вказує на спробу порушення безпеки, обмеження доступності Послуг CA24 або спробу доступу до даних, що не стосуються продуктів та послуг Клієнта,
  - c) якщо Банк має обґрунтовану підозру, що треті особи заволоділи ідентифікаційними або автентифікаційними даними Клієнта,
  - d) у разі шахрайства, підозр у шахрайстві чи загрози безпеці коштам Клієнта.
8. Банк негайно інформує Клієнта електронною поштою або телефоном про блокування доступу та подальші дії.
9. Банк може відмовити у прийнятті Доручення або у виконанні вже поданого Доручення і може призупинити виконання Доручення у разі:
- a) обґрунтована підозра про спробу подання Доручення неуповноваженою особою,
  - b) порушення законодавства,
  - c) якщо таке зобов'язання виникає відповідно до застосовного законодавства.
10. Клієнт несе відповідальність за несанкціоновані Транзакції у розмірі, еквівалентному 50 євро у польській валюті, визначеному з використанням середнього обмінного курсу, опублікованого Національним банком Польщі, що діє на день здійснення транзакції, якщо такі є результатом:
- a) використання даних або пристроїв, втрачених Клієнтом або вкрадених, що застосовуються для використання Послуг CA24, зазначених у пункті 3,
  - b) незаконне присвоєння або несанкціоноване використання даних або пристроїв, що застосовуються для користування Послугами CA24, внаслідок порушення Клієнтом зобов'язання, зазначеного у пункті 3.
11. Клієнт не несе відповідальності за несанкціоновані Транзакції в обсязі, що описаний у пункті 10, якщо:

- a) не мав можливості встановити втрату, крадіжку або незаконне присвоєння даних або пристроїв, що застосовуються для використання Послуг CA24, згаданих у розділі 3, до виконання платіжного доручення, якщо він діяв ненавмисно або
  - b) втрата Картки до здійснення Транзакції відбулася внаслідок дії або бездіяльності працівника Банку або організації, яка надає послуги Банку.
12. Клієнт несе відповідальність за неавторизовані платіжні доручення у повному обсязі, якщо він викликав їх виникнення навмисно або внаслідок навмисного чи грубого недбалого порушення одного чи кількох зобов'язань, зазначених у цьому розділі.
13. Після повідомлення відповідно до пункту 6, або якщо Банк не передбачив таке повідомлення, Клієнт не несе відповідальності за неавторизовані платіжні доручення, якщо він не викликав їх навмисно.
14. У разі несанкціонованої Транзакції, Банк негайно, але не пізніше кінця наступного робочого дня після дня, коли неавторизована Транзакція була списана з рахунку Клієнта, або після дня отримання повідомлення, повертає суми неавторизованої Транзакції та відновлює рахунок до стану, який існував би, якщо б Транзакція не відбулася.
15. Банк відмовить у поверненні суми неавторизованої Транзакції та відновлення дебетованого рахунку до стану, в якому він перебував би, якби неавторизована Транзакція не відбулася, якщо у нього є розумні та належним чином документовані підстави підозрювати шахрайство та письмово інформувати органи, що мають повноваження розслідувати правопорушення.

## **§ 2 [технічні умови]**

1. Банк розміщує на Веб-сайті докладні вимоги та технічні рекомендації щодо:
- a) операційних систем та налаштувань браузера, що забезпечують правильне та безпечне використання CA24 eBank,
  - b) типів пристроїв та версій операційних систем, що дозволяють використовувати CA24 Mobile.
2. Правильне функціонування CA24 eBank залежить, у тому числі, від згоди Клієнта на використання Cookies в Інтернет-браузері для сайту Банку. Блокування використання файлів cookies Клієнтом може обмежити використання CA24 eBank.

## **X. Скарги**

### **§ 1 [надання скарг]**

1. Клієнт може подати скаргу, що містить претензії щодо послуг, надаються Банком:
- a) Усній формі:
    - i) особисто, у будь-якій філії Банку,
    - ii) по телефону через CA24 Infolinia за номерами телефонів: 19 019 або + 48 71 35 49 009 (з-за кордону та з мобільних телефонів),
  - b) Письмовій формі:
    - i) листом, надісланим за адресою: Credit Agricole Bank Polska S.A., ul. Legnicka 48 bud. C-D, 54-202 Wrocław,
    - ii) особисто, у будь-якій філії Банку,
  - c) в електронному форматі:
    - i) через контактну форму, розміщену на Веб-сайті,
    - ii) по внутрішній електронній пошті, доступній після входу до CA24 eBank.
2. Подана скарга, разом із описом предмета скарги, має містити дані, що дозволяють однозначно ідентифікувати Клієнта та договір, до якої належить скарга

Ми прагнемо швидко розглядати скарги. Тому ми радимо Клієнту:

- a) Негайно подав скаргу,
- b) Вказав в тексті:
  - i) Ім'я і прізвище,
  - ii) номер PESEL або номер вох документа, що засвідчує особу,
  - iii) опис того, про що йдеться в скарзі (наприклад, про продукт, послугу, рекламу),
  - iv) викласти свої очікування у разі отримання збитків,
- c) у випадку письмової скарги – особистий підпис.

Опис процесу розгляду скарг та правила Банку щодо цього розміщені на Веб-сайті.

3. До скарги мають бути додані документи, необхідні для її розгляду.
4. Банк на прохання Клієнта підтверджує подання скарги письмово або способом, узгодженим з Клієнтом.
5. Про результат розгляду скарги Банк повідомляє Клієнта негайно, не пізніше:

- a) 15 робочих днів - у разі скарг щодо прав та обов'язків, передбачених Законом про платіжні послуги,
  - b) 30 календарних днів - в інших випадках з дати отримання скарги банком.
6. Якщо Банк - в особливо складних випадках - не може розглянути скаргу у встановлений термін, він інформує Клієнта про причини затримки, вказує обставини, які необхідно встановити для розгляду справ, і вказує передбачувану дату відповіді. Строк відповіді не може перевищувати:
- a) 35 робочих днів - у випадку скарги, що стосуються прав та обов'язків відповідно до Закону про платіжні послуги,
  - b) 60 календарних днів - в інших випадках з дати отримання скарги банком.
7. Банк відповідає на прийняті скарги за адресою для кореспонденції, вказаному Клієнтом:
- a) у письмовій формі на папері,
  - b) на адресу електронної пошти на запит Клієнта,
  - c) на іншому довговічному носії за погодженням з Клієнтом.
8. Клієнт може оскаржити рішення Банку в тому самому порядку, що й скаргу.
9. Клієнт може використовувати позасудове врегулювання споживчих спорів із Банком через:
- a) Банківського арбітра (Веб-сайт: <https://zbp.pl/dla-klientow/arbitrer-bankowy>),
  - b) Третейський суд при Управлінні фінансового нагляду Польщі (веб-сайт: [https://www.knf.gov.pl/dla\\_konsumenta\\_sad\\_polubowny](https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta_sad_polubowny)),
  - c) Фінансового омбудсмена (веб-сайт: <https://rf.gov.pl>),
  - d) окружного або муніципального захисника прав споживачів.
- Правила проведення викладені у регламентах установ, доступних на їх веб-сайтах.
10. Клієнт може подати позов проти Банку до окружного суду або районного суду щодо підсудності:
- a) за адресою місцезнаходження Банку або
  - b) за місцем проживання або місцезнаходженням за адресою клієнта, якщо справа пов'язана з банківською діяльністю,
  - c) за місцем виконання умови.

Це стосується питань, пов'язаних з договором: укладанням, визначенням його змісту, зміною, визначенням його існування, виконанням, припиненням або розірванням, а також відшкодуванням збитків у зв'язку з невиконанням або неналежним виконанням договору.

11. Якщо ви уклали Договір з Банком через Інтернет, ви можете скористатися європейською платформою вирішення спорів у режимі онлайн (ODR), доступною на веб-сайті: <https://www.ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## **XI. Заключні положення**

### **§ 1 [особливі правила]**

1. Клієнт, який перебуває за кордоном, зобов'язаний надати Банку внутрішню адресу для кореспонденції. Банк не надсилає кореспонденцію на іноземну адресу.
2. Банк має право проводити модернізацію та технічні роботи, які призводять до періодичних перерв у доступі до Послуг CA24 або до окремих функціональних можливостей. Банк інформує про такі перерви у CA24 eBank та на Веб-сайті.
3. Детальні правила подання Доручень та відповідальність Банку у разі здійснення неавторизованих Транзакцій у розумінні Закону про платіжні послуги викладено у відповідних договорах про товар або послугу.
4. Клієнт не може використовувати Послуги CA24 для надання контенту незаконного характеру.
5. Клієнт зобов'язаний негайно інформувати Банк про зміну особистих даних та адресних реквізитів, включно з електронними адресами (електронна пошта, номер мобільного телефону).

### **§ 2 [доступність послуги]**

1. Послуги, описані у Правилах, надаються Банком у тому обсязі, у якому Банк їх надає.
2. Банк інформує про доступні на даний момент послуги на Веб-сайті та у Філіях.
3. Банк буде інформувати Клієнтів у CA24 eBank та на Веб-сайті про доступність конкретної послуги, як визначено в Регламенті.