

ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUGI SERWIS

Słowniczek

Przez użyte określenia należy rozumieć:

1. **autoryzacja** - wyrażenie przez Klienta zgody na wykonanie transakcji płatniczej,
2. **Bank** – Bank Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna,
3. **doładowanie** – przelew z tytułu doładowania telefonu komórkowego na kartę pre-paid,
4. **doładowanie zdefiniowane** – doładowanie telefonu komórkowego wcześniej określonego u konsultanta TeleXelion lub w XelionInternet. Klient może oznaczyć doładowanie zdefiniowane jako doładowanie wymagające autoryzacji kodem jednorazowym przy każdej realizacji lub niewymagające autoryzacji kodem jednorazowym przy żadnej realizacji,
5. **doładowanie cykliczne** – doładowanie o stałej kwocie wskazanego telefonu komórkowego, wykonywane automatycznie w wybranych przez Klienta odstępach czasu,
6. **Doradca Finansowy** – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, której Bank na podstawie zawartej umowy zlecił stałe świadczenie na rzecz Xelion usług związanych z zawieraniem i wykonywaniem za pośrednictwem Xelion umów bankowych dotyczących rachunków wkładów oszczędnościowych odpowiedzialny za kontakt z Klientem,
7. **dzień roboczy** - każdy dzień z wyłączeniem dni ustawowo uznanych za wolne od pracy oraz sobót, w których Bank regularnie prowadzi działalność wymaganą do wykonania transakcji płatniczych objętych postanowieniami niniejszego Regulaminu, lub dzień, w którym bank lub inna instytucja świadcząca usługi płatnicze uczestniczący w wykonaniu tych transakcji prowadzi regularnie działalność wymaganą do ich wykonania,
8. **hasło** – kod o długości od 8 do 16 znaków, składający się z liter, cyfr i znaków specjalnych, który wraz z numerem klienta służy do potwierdzenia jego uprawnień do uzyskiwania informacji i składania zleceń w serwisie,
9. **Klient** – osoba fizyczna, konsument, z którą Bank zawarł umowę o prowadzenie rachunku; w przypadku rachunku wspólnego - każdy ze współposiadaczy,
10. **karta kodów jednorazowych** - lista 40 jednorazowych, sześciocyfrowych kodów służących do autoryzacji / akceptowania zleceń płatniczych / innych operacji w serwisie TeleXelion - za pośrednictwem konsultantów oraz w XelionInternet,
11. **kod CVC2/CVV2** - 3-cyfrowy kod zamieszczony na rewersie karty, za polem przeznaczonym na podpis, służący do autoryzacji transakcji dokonywanych bez fizycznego użycia karty; dla kart MasterCard nosi nazwę CVC2,
12. **kod SMS** – jednorazowy 6-cyfrowy unikalny kod wygenerowany przez Bank i przesłany na telefon wskazany przez Klienta na potrzeby serwisu XelionSMS. Kod SMS służy do autoryzacji / zaakceptowania zlecenia płatniczego / innej operacji złożonej w serwisie XelionInternet, dla którego / której został wygenerowany,
13. **konsultant TeleXelion** – pracownik obsługujący Klientów Banku korzystających z usługi Serwis, poprzez serwis TeleXelion,
14. **limit dzienny** - maksymalna kwota, jaka może zostać przelana z rachunków Klienta w ciągu jednego dnia (nie obejmuje przelewów zdefiniowanych, doładowań zdefiniowanych, przelewów cyklicznych, doładowań cyklicznych, przelewów na rachunki własne Klienta),
15. **limit miesięczny** - maksymalna kwota, jaka może zostać przelana z rachunków w ciągu jednego miesiąca kalendarzowego (nie obejmuje przelewów na rachunki własne Klienta.),
16. **nierezydent** - osoba fizyczna mająca miejsce zamieszkania za granicą,
17. **numer klienta** – unikalny numer Klienta w bazie adresowej Banku, służący do jego identyfikacji,
18. **pełnomocnik** – osoba posiadająca pełnomocnictwo,
19. **pełnomocnik do kont funduszy** – osoba fizyczna, której Uczestnik (Klient) udzielił, zgodnie z Ustawą o funduszach inwestycyjnych oraz z zapisami Prospektów informacyjnych funduszy, pełnomocnictwa do działania w jego imieniu i na jego rzecz w zakresie czynności dotyczących Funduszy Pioneer,
20. **PIN** - czterocyfrowy kod, który wraz z numerem klienta służy do potwierdzenia jego uprawnień do uzyskiwania informacji i składania zleceń we wszystkich serwisach usługi Serwis za wyjątkiem serwisu XelionInternet i Bankowości Mobilnej,
21. **przelew cykliczny** – przelew o stałej kwocie wykonywany automatycznie, w wybranych przez Klienta odstępach czasu, na rzecz tego samego beneficjenta,
22. **przelew z datą przyszłą** – przelew, którego wykonanie następuje w dniu wskazanym przez Klienta,
23. **przelew zdefiniowany** – przelew na rachunek wcześniej określony u konsultanta TeleXelion lub w XelionInternet. Klient może oznaczyć przelew zdefiniowany jako przelew wymagający autoryzacji kodem jednorazowym przy każdej realizacji lub niewymagający autoryzacji kodem jednorazowym przy żadnej realizacji,
24. **rachunek własny** – rachunek Klienta prowadzony w Banku, przypisany do numeru klienta,
25. **serwis** – każdy ze sposobów dostępu do usługi Serwis:
 - a) **XelionInternet** – serwis automatyczny umożliwiający dostęp do rachunku poprzez sieć Internet,
 - b) **TeleXelion** – serwis umożliwiający telefoniczny dostęp do rachunku za pośrednictwem konsultanta TeleXelion lub poprzez serwis automatyczny,
 - c) **XelionSMS** – serwis automatyczny umożliwiający dostęp do rachunku za pomocą wiadomości tekstowych wysyłanych z telefonów komórkowych oraz otrzymywanie powiadomień na numer telefonu do XelionSMS.
26. **telefon do oddzwonienia** – numer telefonu wskazany przez Klienta jako telefon kontaktowy. Numer telefonu do oddzwonienia musi być numerem bezpośrednim (bez odrębnie wybranego numeru wewnętrznego),
27. **telefon do XelionSMS** – numer telefonu wskazany przez Klienta jako telefon kontaktowy,
28. **oddzwanianie** – nawiązanie przez konsultanta TeleXelion kontaktu telefonicznego na telefon do oddzwonienia, w celu dodatkowego potwierdzenia tożsamości Klienta oraz potwierdzenia złożenia dyspozycji,
29. **Taryfa** – Taryfa prowizji i opłat bankowych dla klientów Xelion,
30. **unikatowy identyfikator** – kombinacja liter, cyfr lub symboli określona przez bank w celu jednoznacznego identyfikowania Klienta przy realizowaniu transakcji lub dyspozycji dotyczącej rachunku – numer rachunku w standardzie NRB (Numer Rachunku Bankowego),
31. **wyciąg elektroniczny** – plik zawierający treść wyciągu z rachunku o charakterze bieżącym, z rachunku lokaty terminowej lub z karty płatniczej, udostępniany w XelionInternet,
32. **Wykaz funkcji serwisów** – wykazy funkcji możliwych do zlecenia w poszczególnych serwisach usługi Serwis wraz z wykazami operacji, które wymagają autoryzacji / zaakceptowania kodem jednorazowym i/lub są zabezpieczone oddzwonieniem,
33. **zlecenie płatnicze** – dyspozycja skierowana do Banku, zawierająca polecenie wykonania transakcji płatniczej.

Udostępnienie Serwisu

1. PIN do Serwisu jest generowany i przesłany przez Bank na wskazany adres do korespondencji dla usługi Serwis.
2. PIN oraz kartę kodów jednorazowych (jeśli Klient będzie korzystał z serwisu konsultanta TeleXelion) Bank wysyła Klientowi odrębnymi przesyłkami w ciągu trzech dni roboczych od dnia udostępnienia usługi Serwisu. W przypadku nieotrzymania w terminie 10 dni roboczych od dnia udostępnienia usługi którejkolwiek z przesyłek albo otrzymania przesyłki uszkodzonej lub nieczytelnej, Klient zobowiązany jest zgłosić ten fakt konsultantowi TeleXelion lub Doradcy Finansowemu w celu przygotowania nowego PIN i/lub karty kodów jednorazowych.
3. Przy pierwszym logowaniu do serwisu XelionInternet Klient, korzystając z PIN, ustanawia hasło.
4. Numer klienta, PIN i hasło są właściwe dla wszystkich rachunków prowadzonych w Banku i przypisanych do tego numeru klienta, których Klient jest posiadaczem, lub do których został ustanowiony pełnomocnikiem.
5. Każdy ze współposiadaczy rachunku wspólnego otrzymuje własny numer klienta, PIN i karty kodów jednorazowych oraz ustala własne hasło.
6. Kartę kodów jednorazowych Klient uaktywnia telefonicznie za pośrednictwem konsultanta TeleXelion. Kolejne karty kodów jednorazowych Bank wysyła:
 - po wykorzystaniu 35 kodów z aktualnej karty lub
 - na podstawie zamówienia zgłoszonego przez Klienta za pośrednictwem serwisu XelionInternet, TeleXelion lub XelionSMS.
7. Zakres informacji, jakie można uzyskać oraz zakres operacji i zleceń płatniczych, jakie mogą być złożone w ramach usługi Serwis określa Wykaz funkcji serwisów, załączony na str. 8-10 prezentowanej informacji.

Zasady korzystania z Serwisu

1. Usługa Serwisu jest dostępna za pośrednictwem następujących serwisów:
 - XelionInternet – serwisu umożliwiającego dostęp do rachunku poprzez sieć Internet,
 - TeleXelion – serwisu umożliwiającego telefoniczny dostęp do rachunku za pośrednictwem konsultanta TeleXelion lub poprzez serwis automatyczny,
 - XelionSMS – serwisu automatycznego umożliwiającego dostęp do rachunku za pomocą wiadomości tekstowych wysyłanych z telefonów komórkowych oraz otrzymywanie powiadomień na numer telefonu do XelionSMS.
2. W ramach usługi Serwis możliwe jest składanie zleceń płatniczych i wykonywanie innych operacji na rachunkach, w zakresie wskazanym w Wykazie funkcji serwisów oraz uzyskiwanie informacji o rachunkach prowadzonych w Banku.
3. Zakazane jest wykorzystywanie przez Klienta usługi Serwis do dostarczania treści o charakterze bezprawnym.
4. Korzystanie z serwisu XelionInternet wymaga posiadania dostępu do Internetu. Korzystając z serwisu XelionInternet należy:
 - przestrzegać zasad bezpiecznego użytkowania Internetu, opisanych na stronie www.xelion.pl,
 - używać programów antywirusowych oraz zapór sieciowych (firewall) i na bieżąco je aktualizować.
5. Zakres czynności jakie mogą być dokonywane oraz zakres informacji jakie można uzyskiwać za pośrednictwem serwisu XelionInternet określa Wykaz funkcji serwisów.
6. Korzystanie z serwisu TeleXelion wymaga posiadania aparatu telefonicznego (w przypadku serwisu automatycznego – z wybieraniem tonowym). Zakres czynności jakie mogą być dokonywane oraz zakres informacji jakie można uzyskiwać odpowiednio:
 - w serwisie automatycznym TeleXelion oraz
 - za pośrednictwem konsultantów TeleXelionokreśla Wykaz funkcji serwisów.
7. Wszystkie rozmowy prowadzone przez konsultantów TeleXelion z Klientami są przez Bank nagrywane i przechowywane. Konsultanci TeleXelion pracują w godzinach od 7:00 do 22:00. Czas pracy konsultantów może ulec zmianie, o czym Bank powiadomi Klienta zamieszczając informację na stronach internetowych oraz w serwisach Serwis.
8. Korzystanie z serwisu XelionSMS wymaga posiadania telefonu komórkowego. Zakres czynności jakie mogą być dokonywane oraz zakres informacji jakie można uzyskiwać za pośrednictwem serwisu XelionSMS określa Wykaz funkcji serwisów.
9. Zakres operacji w poszczególnych serwisach może ulegać zmianie. Klientów korzystających z XelionInternet Bank informuje o zmianie za pośrednictwem poczty serwisu XelionInternet. Informacje o zmianie można też uzyskać u Doradcy Finansowego.

Bezpieczeństwo korzystania z usługi Serwis

1. Przy składaniu wszystkich dyspozycji wymagane jest podanie prawidłowego numeru klienta oraz odpowiednio PIN lub hasła. Jeśli Klient nie może podać prawidłowych danych niezbędnych do wykonania danej operacji, nie może ona być zrealizowana.
2. Klient jest zobowiązany do:
 - logowania do Serwisu Xelion oraz składania zleceń płatniczych i innych dyspozycji w Serwisie Xelion wyłącznie osobiście,
 - zachowania tajemnicy danych służących do logowania do Serwisu Xelion, narzędzi lub technologii do uzyskiwania kodów jednorazowych oraz informacji umożliwiających bezpieczne korzystanie z Serwisu Xelion, przechowywania ich z zachowaniem należytej staranności oraz niedostępniania ich osobom trzecim (w szczególności do niedostępniania osobom trzecim numeru klienta, PIN, hasła, karty kodów jednorazowych oraz otrzymanych z Banku kodów SMS).
3. W przypadku utraty lub podejrzenia utraty wyłącznej kontroli nad danymi do logowania lub urządzeniami do generowania kodów jednorazowych lub ich przywłaszczenia lub nieuprawnionego użycia (podejrzenia nieuprawnionego użycia) Klient jest zobowiązany:
 - niezwłocznie zgłosić ten fakt do Banku - zgłoszenie, należy złożyć u Doradcy Finansowego lub telefonicznie za pośrednictwem konsultanta TeleXelion,
 - dokonać zmiany odpowiednio właściwego PIN lub hasła lub metody autoryzacji lub skontaktować się z konsultantem TeleXelion w celu zablokowania dostępu lub anulowania danych do logowania i autoryzacji zleceń.
4. Klient nie powinien odpowiadać na wiadomości e-mail sugerujące, że ich nadawcą jest Bank, zawierające żądanie ujawnienia kodu PIN, hasła, kodów z karty kodów, kodów SMS lub zawierających linki do serwisu XelionInternet. Otrzymanie wiadomości z żądaniem ujawnienia poufnych danych należy traktować jako próbę wyłudzenia poufnych danych i niezwłocznie zgłosić do Banku telefonicznie u konsultanta TeleXelion, pisemnie za pośrednictwem Doradcy Finansowego.
5. W przypadku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej Bank jest obowiązany niezwłocznie zwrócić Klientowi kwotę nieautoryzowanej transakcji płatniczej przywracając obciążony rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza, pod warunkiem że Klient zgłosił ten fakt w Banku w terminie do 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana. Jeżeli Klient nie dokona powiadomienia we wskazanym terminie, roszczenia Posiadacza wobec Banku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji wygasają.
6. Klient odpowiada za nieautoryzowane transakcje wykonywane w Serwisie do wysokości równowartości w walucie polskiej 150 euro, ustalonej przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez NBP obowiązującego w dniu wykonania transakcji, jeżeli nieautoryzowana transakcja jest skutkiem:
 - posłużenia się utraconymi przez Klienta albo skradzionymi danymi do logowania lub autoryzacji lub
 - przywłaszczenia danych do logowania lub autoryzacji lub ich nieuprawnionego użycia w wyniku naruszenia przez Klienta obowiązku opisanego w pkt 2.

Klient odpowiada za nieautoryzowane transakcje w pełnej wysokości, jeżeli doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w pkt 2 i 4. Po dokonaniu zgłoszenia zgodnie z pkt 4. Klient nie odpowiada za nieautoryzowane transakcje, chyba że doprowadził do nich umyślnie. Jeżeli Bank nie zapewnia odpowiednich środków umożliwiających dokonanie w każdym czasie zgłoszenia, o którym mowa w pkt 4, Klient nie odpowiada za nieautoryzowane transakcje, chyba że doprowadził do nich umyślnie. W pozostałych przypadkach dyspozycje złożone przez osoby nieuprawnione obciążają Bank.

7. Serwis XelionInternet posiada mechanizm automatycznie wylogowujący Klienta po okresie bezczynności trwającym powyżej 15 minut.
8. Wykaz zleceń płatniczych i innych operacji wymagających autoryzacji / zaakceptowania kodem jednorazowym lub kodem SMS zawiera Wykaz funkcji serwisów. Nie wymagają autoryzacji kodem następujące zlecenia płatnicze dokonywane poprzez TeleXelion, XelionInternet:
 - przelewy na rachunki własne Klienta prowadzone w Banku,
 - przelewy z karty kredytowej oraz tytułem spłaty zadłużenia na karcie kredytowej.
9. Zlecenia płatnicze i inne operacje zlecane poprzez konsultanta TeleXelion mogą być autoryzowane / akceptowane wyłącznie kodem jednorazowym z aktywnej karty kodów jednorazowych.
10. Zlecenia płatnicze i inne operacje zlecane w XelionInternet mogą być autoryzowane / akceptowane – zgodnie z wyborem Klienta - przy użyciu:
 - kodu SMS albo
 - kodu jednorazowego z aktywnej karty kodów jednorazowych.
11. W serwisie XelionInternet, w jednym momencie, może być aktywny wyłącznie jeden tryb autoryzacji / akceptowania składanych zleceń płatniczych / innych operacji. Klient w każdym czasie może dokonać zmiany trybu autoryzacji / akceptowania zleceń płatniczych / innych operacji przy wykorzystaniu opcji dostępnej w sekcji „Ustawienia” serwisu XelionInternet, za pośrednictwem konsultanta TeleXelion. Tryb autoryzacji / akceptowania bieżących zleceń płatniczych / innych operacji ustala się przed ich zleceniem. Zmianę trybu autoryzacji / akceptowania zleceń płatniczych / innych operacji należy zaakceptować zgodnie z zasadami właściwymi dla aktualnie obowiązującego trybu autoryzacji / akceptowania z zastrzeżeniem, że zmiana trybu autoryzacji / akceptowania operacji na kody SMS w serwisie XelionInternet wymaga dodatkowo akceptacji kodem SMS.
12. Kod SMS może być użyty do autoryzacji / zaakceptowania tylko tego zlecenia płatniczego / innej operacji, na potrzeby którego / której został wygenerowany. Autoryzując / akceptując zlecenie płatnicze / inną operację kodem SMS - kod ten należy wprowadzić do systemu niezwłocznie po jego otrzymaniu. W przypadku wygaśnięcia ważności kodu SMS możliwe jest uzyskanie kolejnego kodu SMS do autoryzacji / zaakceptowania danego zlecenia płatniczego / innej operacji.
13. Podanie kodu jednorazowego (autoryzacja) oznacza wyrażenie przez Klienta zgody na wykonanie transakcji lub innej operacji i oznacza otrzymanie zlecenia przez Bank z zastrzeżeniem pkt 14.
14. W celu dodatkowej weryfikacji niektórych zleceń płatniczych / innych operacji, zleczonych w dowolnym serwisie, które ze względu na swoje indywidualne cechy w ocenie Banku są transakcjami / operacjami podwyższonego ryzyka, konsultant TeleXelion może oddzwonić do Klienta i zadać pytania dotyczące danych osobowych Klienta udostępnionych Bankowi lub danych dotyczących zlecenia płatniczego / innej operacji. Wykaz zleceń płatniczych / innych operacji, w przypadku których konsultant TeleXelion oddzwania do Klienta zawiera Wykaz funkcji serwisów.
15. W przypadku zaistnienia konieczności dokonania przez Bank dodatkowej weryfikacji danych osobowych Klienta lub danych dotyczących zlecenia płatniczego / innej operacji, zlecenie płatnicze / inną operację objętą koniecznością dodatkowej weryfikacji uznaje się za niezłożoną do momentu dokonania poprawnej weryfikacji.
16. Autoryzacja zlecenia płatniczego / akceptacja innej operacji oraz ich przyjęcie do realizacji przez Bank następuje z chwilą podania przez Klienta prawidłowych informacji niezbędnych do dokonania dodatkowej weryfikacji określonej w pkt 14.
17. Konsultant TeleXelion podejmuje próbę kontaktu z Klientem niezwłocznie po wpływie zlecenia płatniczego / innej operacji do Banku i wykonuje minimum trzy próby nawiązania połączenia z Klientem.
18. Jeżeli zlecenie płatnicze / inna operacja autoryzowana / akceptowana oddzwonieniem zostanie złożona w serwisach automatycznych Xelion w godzinach pracy konsultantów oddzwonienie nastąpi niezwłocznie po wpływie zlecenia płatniczego / innej operacji do Banku do godziny 18:00 następnego dnia.
19. Jeśli zlecenie płatnicze / inna operacja autoryzowana / akceptowana oddzwonieniem zostanie złożona w godzinach nocnych (22:00 - 7:00) oddzwonienie nastąpi:
 - pomiędzy godziną 7:00 a 18:00 następnego dnia w przypadku zleceń które wpłyną do Banku w godzinach 22:01 – 24:00,
 - pomiędzy godziną 7:00 bieżącego dnia a godziną 18:00 następnego dnia w przypadku zleceń, które wpłyną do Banku pomiędzy godziną 24:01 a godziną 7:00.
20. W przypadku braku kontaktu w terminach podanych w pkt 18 - 20 Bank odmawia realizacji zlecenia płatniczego / innej operacji. Powód odmowy jest możliwy do sprawdzenia w serwisie XelionInternet i za pośrednictwem konsultanta TeleXelion.
21. W przypadku podania błędnych danych służących do dodatkowej weryfikacji zlecenie płatnicze / inna operacja jest odrzucana o czym Klient jest informowany w trakcie rozmowy.
22. W przypadku trzeciego kolejnego błędnego wprowadzenia PIN lub hasła ze względów bezpieczeństwa następuje blokada serwisu, w którym błędny PIN lub hasło wprowadzono jako ostatni.
23. Odblokowanie serwisu następuje:
 - po poprawnym zalogowaniu się do innego serwisu lub
 - automatycznie w następnym dniu roboczym.
24. Błokała usługi Serwis ze względów bezpieczeństwa następuje automatycznie z chwilą:
 - błędnego wprowadzenia PIN lub hasła, jeżeli jeden serwis został już zablokowany,
 - trzeciego kolejnego błędnego wprowadzenia kodu jednorazowego (z karty kodów lub kodu SMS).
25. Bank dokonuje blokady usługi Serwis niezwłocznie po złożeniu przez Klienta dyspozycji dotyczącej:
 - przygotowania nowego PIN za pośrednictwem konsultanta TeleXelion,
 - zablokowania serwisów - u konsultanta TeleXelion, w XelionInternet lub u Doradcy Finansowego.
26. Bank blokuje dostęp do usługi Serwis ze względów bezpieczeństwa w przypadku powzięcia informacji, iż dane niezbędne do logowania lub autoryzacji / akceptacji znalazły się w posiadaniu osoby trzeciej i niezwłocznie informuje o tym Klienta telefonicznie za pośrednictwem telefonu do oddzwonienia. W przypadku powzięcia przez Bank informacji, iż zarówno dane niezbędne do logowania lub autoryzacji / akceptacji jak i telefon do oddzwonienia znalazły się w posiadaniu osoby trzeciej, o przyczynie zablokowania usługi Serwis Bank informuje Klienta pisemnie na adres korespondencyjny do usługi Serwis. Informację o przyczynie zablokowania usługi Serwis Klient może uzyskać również u Doradcy Finansowego.
27. Bank odblokowuje usługę Serwis po złożeniu przez Klienta dyspozycji w tej sprawie za pośrednictwem konsultanta TeleXelion. Usługa Serwis będzie dostępna niezwłocznie po realizacji zlecenia przez konsultanta TeleXelion.
28. W przypadku zaistnienia podejrzenia, iż dane niezbędne do logowania lub autoryzacji / akceptacji znalazły się w posiadaniu osoby trzeciej, Bank może odmówić dostępu do usługi Serwis (w czasie próby zalogowania) lub odmówić wykonania zlecenia płatniczego / innej operacji złożonego / złożonej za pośrednictwem usługi Serwis, o czym na bieżąco informuje w serwisie, w którym została dokonana czynność objęta odmową. Informację o przyczynie odmowy Klient może uzyskać kontaktując się z konsultantem TeleXelion. Dodatkowo, na wniosek Klienta, pisemne wyjaśnienia obejmujące informację o przyczynie odmowy zostaną przekazane Klientowi na adres korespondencyjny do usługi Serwis.
29. W przypadku ujawnienia numeru PIN, Klient jest zobowiązany do dokonania niezwłocznej zmiany numeru PIN lub do wygenerowania nowego numeru PIN lub do zlecenia zablokowania usługi Serwis zgodnie z Wykazem funkcji serwisów.

30. W przypadku ujawnienia hasła, Klient jest zobowiązany do dokonania niezwłocznej zmiany hasła lub do anulowania hasła lub do wygenerowania nowego numeru PIN lub do zlecenia zablokowania usługi Serwis - zgodnie z Wykazem funkcji serwisów.
31. W przypadku zapomnienia lub zagubienia numeru PIN lub hasła należy ponownie wygenerować nowy numer PIN zgodnie z Wykazem funkcji serwisów. Wygenerowany nowy numer PIN jest skuteczny dla każdego z serwisów i anuluje ustanowione wcześniej hasło do serwisu XelionInternet. Podczas pierwszego logowania w serwisie XelionInternet należy – wykorzystując nowy PIN - ustanowić nowe hasło.
32. W przypadku utraty karty kodów jednorazowych, Klient jest zobowiązany do jej anulowania za pośrednictwem konsultanta TeleXelion lub w dowolnym serwisie automatycznym.
33. Hasło ustanowione do XelionInternet nie jest anulowane w przypadku zmiany PIN w serwisach automatycznych lub wygenerowania nowego PIN w serwisie XelionInternet. Zmiana hasła jest możliwa w sposób wskazany w Wykazie funkcji serwisów.
34. Dane niezbędne do korzystania z usługi Serwis (numery telefonów do oddzwonienia i do XelionSMS, adres korespondencyjny dla usługi Serwis i adres e-mail), zapisane w Umowie lub w Karcie Klienta Banku, mogą być zmienione przez Klienta za pośrednictwem konsultanta TeleXelion, w XelionInternet lub za pośrednictwem Doradcy Finansowego.
35. Klient może za pośrednictwem XelionInternet, konsultanta TeleXelion lub za pośrednictwem Doradcy Finansowego, zawiesić na dowolny okres czasu dostęp do wybranego serwisu. Zawieszenie serwisu jest skuteczne od momentu złożenia dyspozycji.
36. Ponowne uaktywnienie dostępu do serwisu, który został zawieszony jest możliwe poprzez XelionInternet lub za pośrednictwem Doradcy Finansowego po złożeniu pisemnej dyspozycji w tej sprawie. Dyspozycję uaktywnienia zawieszono serwisu złożoną w XelionInternet należy zaakceptować – odpowiednio kodem jednorazowym z karty kodów lub kodem SMS. Dostęp do serwisu będzie możliwy – odpowiednio:
 - niezwłocznie po uaktywnieniu serwisu w XelionInternet lub za pośrednictwem konsultanta TeleXelion lub
 - najpóźniej od następnego dnia po złożeniu dyspozycji w oddziale / u doradcy bankowego.
37. Zawieszenie serwisu XelionSMS uniemożliwia korzystanie z usługi powiadomienia poprzez wiadomości SMS.
38. Zawieszenie dostępu do wszystkich serwisów jest równoważne z odwołaniem wszelkich zleceń płatniczych oczekujących na realizację złożonych przez Klienta w Serwis (przelewów z datą przysłą, przelewów cyklicznych, doładowań cyklicznych).

Ważne informacje dotyczące bezpiecznego korzystania z Serwisu

1. W każdej chwili możliwe jest zawieszenie lub ograniczenie funkcjonalności płatności internetowych poprzez zmniejszenie dziennego lub miesięcznego limitu transakcji wykonywanych w Serwisie czy też transakcji kartą płatniczą.
2. Należy niezwłocznie zawiadomić Bank w przypadku stwierdzenia lub podejrzenia dokonania nieautoryzowanych transakcji na rachunku oraz informować Bank o wszystkich podejrzanych zdarzeniach i nietypowych sytuacjach zauważonych w trakcie korzystania z usług bankowości internetowej oraz o potencjalnych próbach ataków socjotechnicznych mających na celu np. wyłudzenie danych.
3. Jako próbę wyłudzenia poufnych danych należy traktować również wiadomości e-mail nakładające do ujawnienia informacji służących do logowania lub autoryzacji transakcji w XelionInternet, zawierającej linki do strony logowania, a także nakładające do ujawnienia danych dotyczących kart płatniczych.
4. W przypadku jakichkolwiek pytań lub wątpliwości należy wysłać wiadomość w poczcie wewnętrznej serwisu internetowego XelionInternet, a w razie potrzeby należy niezwłocznie skontaktować się z infolinią Xelion pod numerami 801 370 370 (opłata za połączenie wg cennika operatora); +48 42 683 83 70 (opłata za połączenie wg cennika operatora) lub konsultantem TeleXelion pod numerami 801 350 350 (opłata za połączenie wg cennika operatora); +48 42 683 83 50 (opłata za połączenie wg cennika operatora), który poradzi jak w danej sytuacji się zachować. Każde zgłoszenie będzie poddane szczegółowej analizie, a o jej wyniku Klient zostanie poinformowany w wybrany przez niego sposób (np. pisemnie, telefonicznie, pocztą wewnętrzną w serwisie XelionInternet).
5. Należy uważnie czytać i komunikaty dotyczące bezpieczeństwa umieszczone w linku na stronie do logowania, oraz wiadomości w poczcie wewnętrznej. Klient będzie w nich informowany o aktualnych zagrożeniach czy możliwych próbach ataków socjotechnicznych. W sprawach dotyczących np. nieuprawnionego dostępu do XelionInternet, czy podejrzenia realizacji transakcji oszukańczych. Bank może również skontaktować się z Klientem telefonicznie.
6. W przypadku powzięcia przez Bank informacji, iż dane niezbędne do logowania lub autoryzacji transakcji znalazły się w posiadaniu osoby trzeciej dostęp do usługi Serwisu może zostać niezwłocznie zablokowany. Klient zostanie o tym poinformowany w czasie próby zalogowania, telefonicznie na telefon do oddzwonienia lub pisemnie.
7. Należy korzystać jedynie z legalnego oprogramowania.
8. Należy regularnie aktualizować system operacyjny i przeglądarki internetowe zainstalowane na Twoim komputerze i urządzeniach mobilnych.
9. Komputer, telefon i tablet powinien być zabezpieczony programem antywirusowym oraz zaporą sieciową (firewall), które należy na bieżąco aktualizować.
10. Aby korzystać z bankowości internetowej nie są potrzebne żadne certyfikaty bezpieczeństwa, Bank ich nie wysyła oraz nie prosi o ich instalację.
11. Nie należy instalować na komputerze i na urządzeniu mobilnym oprogramowania ze źródeł, do których nie masz zaufania. Niektóre aplikacje mogą umożliwić osobom niepowołanym śledzenie danych wpisywanych w przeglądarce, rejestrować działania podejmowane w internecie czy automatycznie przekierowywać wiadomości SMS z kodem do autoryzacji.
12. Należy świadomie dokonywać wyboru przeglądarki internetowej i dokonywać jej właściwych ustawień.
13. Używając routera lub domowej sieci bezprzewodowej (wi-fi - np. live box) należy ustanowić własne hasło administratora.
14. Warunkiem korzystania z usługi Serwisu jest posiadanie wyposażenia technicznego i oprogramowania niezbędnego do poprawnego funkcjonowania usługi, tj. korzystania z serwisu:
 - TelePekao - wymaga posiadania aparatu telefonicznego (w przypadku serwisu automatycznego z wybieraniem tonowym),
 - PekaoSMS - wymaga posiadania telefonu komórkowego,
 - PekaoInternet - wymaga posiadania dostępu do Internetu.

Przelewy i inne transakcje w usłudze Serwis

1. Przelewy w złotych mogą być dokonywane zarówno na rachunki w Banku jak i do innych banków krajowych. Przelewy walutowe mogą być wykonywane wyłącznie na rachunki prowadzone w Banku.
2. Klient jest zobowiązany do wprowadzenia do serwisu automatycznego / podania konsultantowi TeleXelion prawidłowych numerów rachunków (unikatowych identyfikatorów), na które mają być dokonywane przelewy, właściwych tytułów płatności i kwot transferów.
3. Przelew uznaje się za wykonany na rzecz właściwego odbiorcy jeśli został wykonany zgodnie z wprowadzonym / podanym unikatowym identyfikatorem.
4. W przypadku przelewów w walutach innych niż waluta rachunku, w ciężar którego są dokonywane, do przeliczenia stosuje się aktualne w dniu wykonania operacji kursy walut obcych, ustalone i ogłaszane przez Bank:
 - kursy kupna walut obcych wyrażone w złotych, według których dana waluta jest kupowana przez Bank od Klienta,
 - kursy sprzedaży walut obcych wyrażone w złotych, według których dana waluta jest sprzedawana przez Bank Klientowi.Zasady wyznaczania kursów walutowych przez Bank określa Regulamin rachunków wkładów oszczędnościowych Xelion Banku Pekao S.A.

5. Przelewu dokonuje się po wybraniu opcji 'Przelew zewnętrzny' dostępnej w linii Osobistego menu klienta na Stronie głównej serwisu lub korzystając z opcji lewego menu strony Rachunki bieżące. W górnej części należy dokonać wyboru rodzaju przelewu: na konto, do Urzędu Skarbowego (US) lub do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (ZUS). Poniżej Bank udostępni informacje dotyczące rachunku, z którego ma nastąpić przelew – możliwe jest dokonanie jego zmiany poprzez wybór innego rachunku z listy rozwijanej. Poniżej numeru rachunku znajduje się informacja o wartości ustalonego i wykorzystanego limitu dziennego i miesięcznego. We właściwe pola formatki należy wpisać kwotę, numer rachunku, oraz nazwisko (nazwę) odbiorcy, jego adres (jeżeli beneficjent przelewu znajduje się na liście zdefiniowanych odbiorców - można również uzupełnić te informacje korzystając z opcji 'Wybierz odbiorcę') i tytuł przelewu. Możliwe jest również zaznaczenie i wskazanie, iż przelew ma być wykonany z data przyszłą (wtedy konieczne jest jej podanie), dane przelewu mogą zostać zapisane na liście przelewów zdefiniowanych, dane beneficjenta przelewu mogą zostać zapisane na liście odbiorców lub możliwe jest dodanie dodatkowej notatki dotyczącej przelewu. Dane zlecenia należy zachować klikając w przycisk 'Zachowaj'. Na kolejnym ekranie prezentowane są informacje dotyczące przelewu i jeżeli są one poprawne to należy je zaakceptować poprzez wskazany, losowo wybierany, kod z karty kodów jednorazowych lub klikając w przycisk 'pobierz kod SMS' pobrać kod SMS. Właściwy 6-cio cyfrowy kod należy wpisać w odpowiednie pole i zaakceptować przelew do realizacji klikając w przycisk 'Zatwierdź'. Po zatwierdzeniu przelewu przesłany zostanie komunikat informujący o:
 - wykonaniu przelewu - przelew został wykonany, lub
 - przyjęciu zlecenia do realizacji – przelew będzie wymagał dodatkowej autoryzacji poprzez oddzwonienie wykonywane przez Konsultanta TeleXelion – nieudzielenie odpowiedzi na pytanie, bądź błędna odpowiedź powodują odmowę wykonania przez Bank danej transakcji/dyspozycji.
6. Przelewy zdefiniowane, niewymagające każdorazowej akceptacji kodem jednorazowych lub kodem SMS, mogą być dokonywane za pośrednictwem dowolnego serwisu, bez konieczności ich każdorazowego autoryzowania kodem jednorazowym, z zastrzeżeniem, że zdefiniowane przekazy w walucie obcej nie mogą być zlecane w automatycznym serwisie TeleXelion oraz w serwisie XelionSMS.
7. Ustanowione przez Klienta przelewy zdefiniowane mogą być dokonywane tylko przez niego, ze wszystkich rachunków o charakterze bieżącym objętych usługą Serwis należących do Klienta i do których został on ustanowiony pełnomocnikiem, przypisanych do numeru klienta.
8. Aby zdefiniować przelew należy w lewym menu strony rachunki bieżące wybrać opcję 'Nowy przelew zdefiniowany'. We właściwych polach należy uzupełnić dane dotyczące przelewu analogicznie jak dla przelewu zewnętrznego opisanego w pkt 4. powyżej oraz nadać mu nazwę. Dane zlecenia należy zachować klikając w przycisk 'Zachowaj'. Na kolejnym ekranie prezentowane są informacje dotyczące przelewu i jeżeli są one poprawne to należy je zaakceptować poprzez wskazany, losowo wybierany, kod z karty kodów jednorazowych lub klikając w przycisk 'pobierz kod SMS' pobrać kod SMS. Właściwy 6-cio cyfrowy kod należy wpisać w odpowiednie pole i zaakceptować przelew do realizacji klikając w przycisk 'Zatwierdź'. Po zatwierdzeniu Bank przekaże komunikat o przyjęciu zlecenia do realizacji.
9. Aby wykonać przelew zdefiniowany należy skorzystać z opcji 'Przelew zdefiniowany' znajdujący się w linii 'Osobiste menu klienta' lub z opcji lewego menu strony 'Rachunki bieżące'. Po wybraniu tej opcji zostanie wyświetlona lista przelewów zdefiniowanych – należy zaznaczyć zlecenie, które ma zostać zrealizowane a następnie kliknąć w przycisk 'Realizuj'. We właściwe pola formatki należy wpisać kwotę oraz tytuł przelewu. Możliwe jest również zaznaczenie i wskazanie, iż przelew ma być wykonany z data przyszłą (wtedy konieczne jest jej podanie) i możliwe jest dodanie dodatkowej notatki dotyczącej przelewu. Dane zlecenia należy zachować klikając w przycisk 'Zachowaj'. Na kolejnym ekranie prezentowane są informacje dotyczące przelewu i jeżeli są one poprawne to należy je zaakceptować klikając w przycisk 'Zatwierdź'. Po zatwierdzeniu Bank przekaże komunikat o przyjęciu zlecenia do realizacji. Przelew zdefiniowany można modyfikować lub usuwać korzystając z opcji lewego menu odpowiednio: 'Modyfikacja przelewu zdefiniowanego' lub 'Usunięcie przelewu zdefiniowanego'.
10. Przelewy / doładowania cykliczne wykonywane są okresowo, w wybranych przez Klienta odstępach czasu. Przy ustanawianiu przelewu / doładowania cyklicznego Klient podaje kwotę przelewu / doładowania, datę rozpoczęcia i zakończenia cyklu oraz częstotliwość wykonywania przelewu / doładowania. Zmiany danych przelewów / doładowań cyklicznych, w tym zmiany statusu (wznowienie, zawieszenie) lub usunięcia przelewu / doładowania cyklicznego można dokonywać do końca dnia poprzedzającego dzień realizacji wynikający z określonego przez Klienta cyklu. Zmiany lub usunięcie przelewu / doładowania cyklicznego dokonane w dniu realizacji będą skuteczne od następnej daty realizacji. Zmiany w tym usunięcie dotyczą wszystkich kolejnych przelewów / doładowań realizowanych w ramach cyklu.
11. Aby zdefiniować przelew cykliczny należy w lewym menu strony rachunki bieżące wybrać opcję 'Nowy przelew cykliczny'. We właściwych polach należy uzupełnić dane dotyczące przelewu analogicznie jak dla przelewu zewnętrznego opisanego w pkt 4. powyżej. Następnie w polach parametrów przelewu cyklicznego należy wskazać: pierwszą i końcową datę realizacji (w przypadku jej braku pole należy pozostawić puste), z listy rozwijanej wybrać żądaną częstotliwość realizacji oraz nadać mu nazwę. Dane zlecenia należy zachować klikając w przycisk 'Zachowaj'. Na kolejnym ekranie prezentowane są informacje dotyczące przelewu i jeżeli są one poprawne to należy je zaakceptować poprzez wskazany, losowo wybierany, kod z karty kodów jednorazowych lub klikając w przycisk 'pobierz kod SMS' pobrać kod SMS. Właściwy 6-cio cyfrowy kod należy wpisać w odpowiednie pole i zaakceptować przelew do realizacji klikając w przycisk 'Zatwierdź'. Po zatwierdzeniu Bank przekaże komunikat o zachowaniu przelewu. Przelew będzie realizowany przez Bank zgodnie ze wskazanym harmonogramem. W celu prawidłowej realizacji przelewów Klient zobowiązany jest do zapewnienia na rachunku środków w wysokości niezbędnej do realizacji przelewu cyklicznego nie później niż w poprzednim dniu roboczym. Przelew cykliczny można modyfikować lub usuwać korzystając z opcji lewego menu odpowiednio: 'Modyfikacja przelewu cyklicznego' lub 'Usunięcie przelewu cyklicznego'.
12. Przelewy z datą przyszłą wykonywane są w terminie wskazanym przez Klienta w dyspozycji złożonej poprzez konsultanta TeleXelion lub w serwisie XelionInternet. Przelew taki można usunąć z listy przelewów oczekujących na realizację lub zmodyfikować jego dane zgodnie z Wykazem funkcji serwisów w godzinach pracy konsultanta TeleXelion w dniu poprzedzającym wskazany przez Klienta dzień realizacji, a w serwisie XelionInternet do końca dnia poprzedzającego wskazany przez Klienta dzień realizacji.
13. Transfery zlecane w dni wolne od pracy oraz przelewy z datą przyszłą i cykliczne, których termin realizacji przypadnie na dzień wolny od pracy są rozliczane w tym dniu, z zastrzeżeniem, że przelewy na rachunki prowadzone w innych bankach (w tym przekazy do innych banków w kraju) są przekazywane w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu wolnym od pracy.
14. Doładowania cykliczne są realizowane w terminach wskazanych przez Klienta, niezależnie czy termin ten przypada w dniu roboczym czy w dniu wolnym od pracy.
15. Nie jest możliwe anulowanie przelewu/przekazu zleconego w serwisach usługi Serwis ze wskazanym przez Klienta bieżącym dniem realizacji.
16. Bank jest uprawniony do odmowy wykonania zlecenia w przypadku niespełnienia przez Klienta warunków określonych w „Regulaminie Rachunki Wkładów Oszczędnościowych Xelion Banku Pekao S.A.” oraz niezgodnych z przepisami prawa.
17. Jeżeli realizacja zlecanego przelewu / przekazu zdefiniowanego, doładowania zdefiniowanego, przelewu/przekazu na rachunek niezdefiniowany lub doładowania dowolnego telefonu komórkowego nie jest możliwa – Bank odmawia wykonania zlecenia i informuje o tym Klienta na bieżąco, w serwisie w którym zleca on wykonanie tego przelewu. O odmowie wykonania przelewu cyklicznego, przelewu z datą przyszłą lub doładowania cyklicznego wraz z podaniem przyczyny Bank niezwłocznie informuje Klienta (chyba, że powiadomienie takie jest niedopuszczalne na mocy przepisów prawa obowiązującego w Polsce) wysyłając wiadomość na numer telefonu komórkowego podanego przez Klienta do usługi XelionSMS, pocztą wewnętrzną XelionInternet (jeżeli Klient aktywnie korzysta z XelionInternet) lub wiadomością e-mail (jeżeli Klient nie korzysta aktywnie z XelionInternet), za pośrednictwem Doradcy Finansowego lub listem zwykłym (przy braku możliwości wysłania informacji we wcześniej podany sposób) oraz w serwisie XelionInternet na stronie zawierającej listę złożonych przelewów. Informację tę można uzyskać również u konsultanta TeleXelion. Zlecenie nie jest ponawiane automatycznie po usunięciu przyczyny niewykonania zlecenia.

18. Przelewy mogą być dokonywane do wysokości limitów dziennego i miesięcznego, wyrażonych w złotych i odnoszących się łącznie do wszystkich rachunków przypisanych do numeru klienta.
19. W chwili udostępniania usługi Serwis limit dzienny i miesięczny ustalony jest przez Bank. Wysokość limitu dziennego i miesięcznego ustalonego przez Bank wynosi odpowiednio 1 000 i 5 000 złotych.
20. Klient może w dowolnym momencie dokonać zmiany wysokości limitów. Limit dzienny nie może być wyższy niż limit miesięczny.
21. W przypadku przelewów z datą przyszłą, jak i przelewów / doładowań cyklicznych, kwoty przelewów podlegają limitom w dniu realizacji przelewu, a nie w dniu złożenia dyspozycji. Zmiana limitu na potrzeby realizacji przelewu / doładowania cyklicznego lub przelewu z datą przyszłą powinna być dokonana najpóźniej w dniu poprzedzającym termin wykonania przelewu.
22. W przypadku przelewów / doładowań cyklicznych i przelewów z datą przyszłą Klient jest zobowiązany zapewnić na rachunku środki na realizację przelewu do końca dnia poprzedzającego określony termin wykonania przelewu i pozostawić je na rachunku przez cały dzień, w którym przelew ma być wykonany.

Bezpieczeństwo transakcji kartą w Internecie.

Wszystkie karty wydawane przez Bank umożliwiają dokonywanie płatności w Internecie
Bezpieczeństwo transakcji kartą w Internecie zapewniają:

✓ **3D Secure**

Zabezpieczenie polega na dodatkowym potwierdzeniu realizowanej transakcji internetowej w systemie Banku.

W celu realizacji płatności kartą za towary lub usługi u akceptantów internetowych należy podać następujące dane: imię i nazwisko Posiadacza/ Użytkownika karty, numer karty i datę jej ważności, a także kod CVV2/CVC2 z rewersu karty jeśli jest wymagany.

- o po zaakceptowaniu płatności jesteś kierowany na stronę internetową Banku - zatytułowaną "Potwierdzenie transakcji kartą",
- o następnie potwierdzasz realizację płatności kodem SMS, który Bank przesyła na podany wcześniej numer telefonu komórkowego.

Dlaczego warto korzystać z zabezpieczenia 3-D Secure?

3-D Secure to:

- o dodatkowe zabezpieczenie - jesteś identyfikowany nie tylko na podstawie numeru karty, daty jej ważności i CVV2/CVC2, ale także w oparciu o kody SMS,
- o standard zabezpieczenia płatności kartami w Internecie, bez którego transakcja może zostać odrzucona,
- o możliwość płacenia w Internecie za zakupy i usługi kartą Maestro.

Dodatkowe informacje dostępne są pod numerem infolinii 801 324 324 (opłata wg cennika operatora).

✓ **Limity dla transakcji dokonywanych bez fizycznego użycia karty**

- Dzienny albo miesięczny limit takich transakcji możesz ustalić odrębnie dla każdej karty - w kwocie lub/i liczbie transakcji - dzwoniąc pod czynny całodobowo numer infolinii Banku: 801 324 324 (opłaty według cennika operatora) lub odwiedzając dowolną placówkę Banku.
- Ustalając własne limity masz od razu pewność, że żadna transakcja przekraczająca te limity nie zostanie zrealizowana, niezależnie od tego czy zabezpieczenie 3D Secure zostało wykorzystane czy nie.
- Przypominamy, że przed ustaleniem limitów transakcje realizowane są do wysokości dostępnego limitu karty kredytowej lub środków dostępnych na rachunku, w przypadku transakcji kartą debetową.

✓ **Kod CVV2 / CVC2**

O jego podanie możesz zostać poproszony podczas dokonywania zakupu na etapie wpisywania danych karty, takich jak numer czy data ważności. Ten trzycyfrowy kod zapisany jest wyłącznie na rewersie karty a jego weryfikacja pozwala sprawdzić, czy osoba podająca dane rzeczywiście jest w posiadaniu karty.

✓ **O czym pamiętać dokonując płatności kartą w Internecie**

- Nigdy nie podawaj numeru karty, daty jej ważności lub kodu CVV2/CVC2 osobom nieuprawnionym oraz nie odpowiadaj na maile z pytaniem o te dane.
- Dokonując zakupów w Internecie korzystaj z zaufanych serwisów. Zawsze sprawdzaj certyfikaty zabezpieczeń oraz czy strona, na której podajesz dane karty jest szyfrowana (adres rozpoczynający się od https:// oraz występuje symbol kłódki lub zielone pole).
- Dbaj o bezpieczeństwo karty. W przypadku jej zagubienia, kradzieży, przywłaszczenia lub uzasadnionego podejrzenia, że dane takie jak numer karty czy kod PIN poznały osoby nieuprawnione, a także wtedy, gdy nastąpiło nieuprawnione użycie karty - niezwłocznie powiadom o tym Bank i zastrzeż kartę. W tym celu zadzwoń pod czynny całodobowo numer infolinii kartowej Banku +48 (42) 683 83 16 lub 800 120 016 (opłaty wg cennika operatora), lub numer infolinii uruchomionej przez Związek Banków Polskich +48 828 828 828.

Lokaty terminowe

1. Rachunek lokaty terminowej otwierany jest w Serwisie w walucie rachunku, z którego pochodzą środki.
2. Klient może otworzyć rachunek lokaty tylko na własną rzecz.
3. Jeżeli regulamin danej lokaty nie stanowi inaczej - kwota lokaty oraz naliczone odsetki - po upływie terminu lokaty są przekazywane na rachunek bieżący, z którego pochodziły środki na otwarcie rachunku lokaty Xelion. W przypadku lokat odnawialnych, odsetki za kolejne okresy lokaty są zapisywane na rachunku lokaty, chyba, że regulamin danej lokaty określa inny tryb wypłaty odsetek.
4. Dyspozycje zamknięcia lokaty w trakcie trwania okresu lokaty mogą być składane zarówno w ramach usługi Serwis jak i za pośrednictwem Doradcy Finansowego).
5. Inne dyspozycje dotyczące odsetek od lokaty lub kwoty lokaty mogą być składane w trakcie trwania okresu lokaty wyłącznie za pośrednictwem Doradcy Finansowego.
6. Po zamknięciu lokaty Bank przekaże środki z lokaty na rachunek bieżący, z którego pochodziły środki na otwarcie rachunku lokaty Xelion. Dyspozycja zamknięcia lokaty w ramach usługi Serwis może być złożona najwcześniej w pierwszym dniu roboczym po dniu jej otwarcia / odnowienia.
7. Otwarcie rachunku lokaty terminowej jest potwierdzane wyciągiem z rachunku lokaty, udostępnianym zgodnie z postanowieniami regulaminu danej lokaty.

Pozostałe

1. Klient może złożyć reklamację dotyczącą usługi Serwis za pośrednictwem Doradcy Finansowego w formie pisemnej, za pośrednictwem poczty elektronicznej serwisu XelionInternet lub telefonicznie poprzez konsultanta TeleXelion.
2. Odpowiedź na reklamację złożoną przez Klienta jest udzielana przez Bank niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji przez Bank. Reklamacje, w których rozpatrywaniu uczestniczą inne instytucje, lub które wymagają dodatkowych wyjaśnień Bank rozpatruje bez zbędnej zwłoki w terminie nie dłuższym niż 90 dni od daty otrzymania reklamacji. Odpowiedź na reklamację jest udzielana w formie pisemnej lub innej uzgodnionej z Klientem (telefonicznie lub pocztą elektroniczną).
3. Za korzystanie z usługi Serwis oraz za realizację poszczególnych dyspozycji Klienta realizowanych za pośrednictwem usługi Serwis, Bank pobiera opłaty i prowizje zgodnie ze stawkami określonymi w Taryfie.
4. Za korzystanie z usługi Serwis Bank pobiera opłatę w ciężar rachunku Konto Xelion, w ostatnim dniu miesiąca.
5. Za realizację poszczególnych operacji Bank pobiera opłaty i prowizje w ciężar rachunku, na którym dokonywana była operacja, w ostatnim dniu miesiąca.

Rozwiązanie Umowy

1. Klient może wypowiedzieć Umowę w każdym czasie z zachowaniem 1 miesięcznego okresu wypowiedzenia.
2. Wypowiedzenie umowy ostatniego Konta Xelion prowadzonego przez Bank na rzecz Klienta jest równoznaczne z wypowiedzeniem Umowy. W takim przypadku okres wypowiedzenia upływa wraz z okresem wypowiedzenia umowy rachunku.

Kontakt

Telefonicznie zgłoszenie blokady usługi Serwis:

- w godzinach 7:00 – 22:00 801 350 350 / +48 42 683 83 50
- (Dyspozycję zablokowania Serwisu można, po zalogowaniu, złożyć całodobowo w XelionInternet)

TeleXelion:

- 801 350 350 / +48 42 683 83 50

Infolinia:

- 801 370 370 / +48 42 683 83 75) opłaty według cennika operatora)

Email:

- kontakt@xelion.pl

SERWISY ELEKTRONICZNE XELION
WYKAZ FUNKCJI SERWISÓW

Nazwa czynności / operacji	XelionInternet	TeleXelion		XelionSMS	Autoryzacja / Akcept kodem jednorazowym ¹⁰⁾	Autoryzacja / Akcept oddzwonieniem	Doradca Finansowy
		Konsultant	Serwis automatyczny				
INFORMACJE O SALDACH I HISTORII OPERACJI							
Sprawdzanie sald rachunków o charakterze bieżącym, kredytowych, depozytowych oraz kart płatniczych	X	X	X	X			X
Sprawdzenie historii operacji na rachunkach o charakterze bieżącym ¹⁾	X	X	X	X			X
Sprawdzenie historii operacji rachunków depozytowych, kredytowych ¹⁾	X	X					X
Sprawdzenie historii operacji dokonanych kartami płatniczymi ¹⁾	X	X					X
WYCIĄGI ELEKTRONICZNE							
Sprawdzenie i wydrukowanie (i/lub zapisanie na elektronicznym nośniku informacji) wyciągów elektronicznych, za okres ostatnich 12 miesięcy, z: - rachunków o charakterze bieżącym, - rachunków depozytowych, - kart płatniczych.	X						
BEZPIECZEŃSTWO / USTAWIENIA							
Wygenerowanie nowego PIN	X	X				X	
Zmiana PIN	X		X	X			
Ustanowienie / zmiana hasła do XelionInternet	X						
Anulowanie (reset) hasła do XelionInternet		X				X	
Uaktywnienie karty kodów jednorazowych w przypadku braku aktywnej karty		X			X	X	
Uaktywnienie karty kodów jednorazowych w przypadku posiadania aktywnej karty	X	X			X		
Zamówienie / Anulowanie karty kodów jednorazowych	X	X	X	X			
Zmiana trybu akceptowania operacji realizowanych w serwisie XelionInternet	X	X			X		
Zmiana adresu korespondencyjnego dla usługi Serwis	X	X			X	X ²⁾	X
Zmiana numeru telefonu do oddzwonienia	X	X			X	X ²⁾	X
Zmiana numeru telefonu do XelionSMS	X	X			X	X ²⁾	X
Zmiana adresu e-mail	X	X			X		X
Zmiana limitu dziennego	X	X			X		X
Zmiana limitu miesięcznego	X	X			X	X ²⁾	X
Zawieszenie dostępu do poszczególnych serwisów	X	X					X
Uaktywnienie dostępu do poszczególnych serwisów	X	X			X		X
Zablokowanie wszystkich serwisów (Klient zalogowany)	X	X					
Zablokowanie wszystkich serwisów (Klient niezalogowany)		X				X	X
Odblokowanie wszystkich serwisów		X			X	X	
Zablokowanie kart płatniczych		X					X
Sprawdzenie rejestru zdarzeń	X						
Zmiana rachunku podstawowego	X	X					
Personalizacja wiadomości SMS	X						
Personalizacja nazw własnych produktów	X						

Nazwa czynności / operacji	XelionInternet	TeleXelion		XelionSMS	Autoryzacja / Akcept kodem jednorazowym ¹⁰⁾	Autoryzacja / Akcept oddzwonieniem	Doradca Finansowy
		Konsultant	Serwis automatyczny				
PRZELEWY							
Sprawdzenie listy złożonych przelewów	X	X					
Sprawdzenie listy przelewów odrzuconych	X	X					
Realizacja przelewu niezdefiniowanego na rachunek własny	X	X	X				X
Realizacja niezdefiniowanego przelewu krajowego w złotych, w tym z datą przyszłą	X	X			X	X ²⁾	X
Ustanowienie przelewu zdefiniowanego	X	X			X	X ²⁾	
Realizacja krajowego przelewu zdefiniowanego w złotych	X	X	X ⁸⁾	X ⁸⁾	X ⁷⁾	X ²⁾	
Modyfikacja przelewu zdefiniowanego	X	X			X ³⁾	X ²⁾	
Usunięcie przelewu zdefiniowanego	X	X					
Ustanowienie przelewu cyklicznego	X	X			X	X ²⁾	
Modyfikacja przelewu cyklicznego	X	X			X ³⁾	X ²⁾	
Modyfikacja przelewu krajowego w złotych z datą przyszłą	X	X			X ³⁾	X ²⁾	
Modyfikacja statusu przelewu cyklicznego	X	X	X	X		X ²⁾	
Usunięcie przelewu cyklicznego	X	X					
Usunięcie przelewu krajowego z datą przyszłą	X	X					
Realizacja niezdefiniowanego przelewu walutowego w Banku, w tym z datą przyszłą	X	X			X	X ²⁾	X
Realizacja zdefiniowanego przelewu walutowego w Banku	X	X	X ⁸⁾	X ⁸⁾	X ⁷⁾	X ²⁾	
TERMINOWE LOKATY OSZCZĘDNOŚCIOWE							
Otwieranie lokat terminowych standardowych	X	X	X	X			X
Zamykanie lokat	X	X	X				X
DOŁADOWANIE TELEFONU KOMÓRKOWEGO NA KARTĘ PRE-PAID							
Dokonanie doładowania dowolnego telefonu komórkowego	X	X			X	X ²⁾	
Ustanowienie doładowania zdefiniowanego	X	X			X		
Dokonanie doładowania zdefiniowanego	X	X	X ⁸⁾	X ⁸⁾	X ⁷⁾	X ²⁾	
Modyfikacja doładowania zdefiniowanego	X	X			X ⁵⁾		
Usunięcie doładowania zdefiniowanego	X	X					
Ustanowienie doładowania cyklicznego	X	X			X	X ²⁾	
Modyfikacja doładowania cyklicznego	X	X			X ⁵⁾	X ²⁾	
Zawieszenie / wznowienie doładowania cyklicznego	X	X		X			X
Usunięcie doładowania cyklicznego	X	X					X
PRODUKTY INWESTYCYJNE¹¹⁾							
Uzyskiwanie informacji o saldach rejestrów funduszy inwestycyjnych	X	X					X
Informacje o niektórych operacjach dokonanych na kontach funduszy inwestycyjnych i innych produktach inwestycyjnych opartych o jednostki uczestnictwa w funduszach	X	X					X
POWIADOMIENIA SMS							
Personalizacja usług powiadomienia	X	X			X		
Otrzymywanie powiadomień systemowych o niezrealizowaniu przelewów / doładowań cyklicznych i z datą przyszłą				X			
Otrzymywanie powiadomień systemowych (np. o zalogowaniu się do usługi)				X			
Otrzymywanie powiadomień o wykonanych przelewach w usłudze Serwis				X			
Otrzymywanie powiadomień o operacjach wykonanych kartą kredytową				X			
Otrzymywanie powiadomień o operacjach wykonanych kartą debetową wydaną do rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego ⁶⁾				X			
POZOSTAŁE CZYNNOŚCI / OPERACJE / INFORMACJE							
Kontaktowanie się z pracownikiem Banku za pośrednictwem poczty wewnętrznej	X						
Uzyskiwanie informacji o ofercie produktowej Banku oraz o aktualnych promocjach	X	X					X
Kursy walut	X	X	X				X
Aktualne stawki oprocentowania	X	X					X

- 1) historia operacji obejmuje odpowiednio okresy:
 - ostatnich 12 miesięcy – w serwisie XelionInternet oraz w serwisie konsultantów TeleXelion,
 - miesiąc bieżący oraz 2 miesiące wstecz - w serwisie XelionSMS, w serwisie automatycznym TeleXelion,
- 2) autoryzacja / akceptacja oddzwonieniem dotyczy niektórych zleceń płatniczych / dyspozycji wybranych przez Bank,
- 3) autoryzacji kodem jednorazowym wymaga modyfikacja danych odbiorcy przelewu (numeru rachunku, nazwy i adresu),
- 4) autoryzacji kodem jednorazowym wymaga modyfikacja danych odbiorcy przelewu, kraju, banku odbiorcy, instrukcji specjalnych i trybu pobrania opłaty,
- 5) autoryzacji kodem jednorazowym wymaga tylko modyfikacja numeru telefonu,
- 6) powiadamianie dotyczy kart debetowych wydanych do kont Xelion, dla których jest dostępna usługa Serwisu Xelion (kart Xelion Maestro, karta kredytowa Xelion),
- 7) autoryzacji kodem jednorazowym wymagają jedynie przelewy i doładowania zdefiniowane oznaczone przez Klienta jako wymagające autoryzacji przy każdej realizacji,
- 8) możliwa realizacja przelewów lub doładowań oznaczonych przez Klienta jako niewymagające autoryzacji przy żadnej realizacji,
- 9) nie dotyczy kart debetowych wydanych do kont Xelion ((kart Xelion Maestro, karta kredytowa Xelion),
- 10) kodem z karty kodów jednorazowych lub kodem SMS,
- 11) w ramach usługi Serwis - poprzez serwisy TeleXelion i XelionInternet – informacje te udostępniane są Posiadaczowi konta Xelion będącemu rezydentem (lub będącemu nierezydentem, któremu został nadany PESEL), po wyrażeniu przez niego pisemnej zgody dla DI Xelion na przekazywanie informacji stanowiących tajemnicę zawodową/ bankową/ ubezpieczeniową – w rozumieniu przepisów prawa obowiązującego w Polsce – do Banku, w celu prezentacji danych, informacje o jego aktualnych danych finansowych przekazanych Bankowi przez inne podmioty rynku finansowego współpracujące z DI Xelion na podstawie stosownych umów. Dostępność informacji, o których mowa w ust.2, jest uzależniona od współpracującego z DI Xelion towarzystwa funduszy inwestycyjnych/ innego podmiotu rynku finansowego. Informacja jest dostępna od dnia, w którym została przekazana do Banku przez towarzystwo funduszy inwestycyjnych/ inny podmiot rynku finansowego współpracujący z DI Xelion i dotyczy okresu od dnia udzielenia przez Posiadacza konta Xelion stosownej zgody, chyba że udostępnienie informacji za okresy wcześniejsze jest technicznie możliwe i wynika ze zgody udzielonej przez Posiadacza konta Xelion. Szczegółowa lista produktów/usług finansowych, objętych tą usługą jest zamieszczona na stronie internetowej www.xelion.pl

Bank Pekao S.A. luty 2015