

## Dostęp do kanałów transakcyjnych

### 1. Kiedy można spodziewać się przywrócenia nieograniczonej dostępności bankowości internetowej?

Zakończyliśmy prace modernizacyjne w systemie. Przywróciliśmy pełną funkcjonalność systemu bankowości internetowej. Jednakże, jeżeli problem z logowaniem nadal u Państwa występuje proszę skontaktować się z infolinią pod nr: 801 100 500 lub (52) 34 99 499.

### 2. Czy moje transakcje są prawidłowo zaksięgowane w odpowiednim czasie?

Wszystkie transakcje zostały zaksięgowane z właściwą dla transakcji datą.

### 1. W jaki sposób mogę wypłacić teraz moje pieniądze? Jak mogę w tej chwili sprawdzić stan konta?

Nasz system jest już w pełni funkcjonalny. Nasi klienci mają możliwość wykonywania operacji bankowych z wykorzystaniem następujących kanałów kontaktu z Bankiem Poczowym:

- placówek Banku Poczowego
- placówek Poczty Polskiej
- infolinii: 801 100 500
- z użyciem kart płatniczych.
- system bankowości internetowej Pocztowy24

Saldo rachunku można także sprawdzić bezpłatnie korzystając z automatycznego teleserwisu IVR. Można również skontaktować się z Infolinią lub placówką i poprosić o podanie salda.

### 2. Przy próbie logowania otrzymuję informację: Podano niepoprawną parę: NIK użytkownika / hasło.

Przywróciliśmy pełną funkcjonalność systemu bankowości internetowej. Jednakże w przypadku wystąpienia tego komunikatu prosimy o kontakt z naszą infolinią pod nr: 801 100 500 lub (52) 34 99 499.

### 3. Nie uzyskałem potrzebnej mi informacji w placówce Poczty Polskiej. Gdzie mogę znaleźć wiarygodne informacje?

Wszelkich informacji udzielają pracownicy naszej infolinii pod numerem 801 100 500 lub (52) 34 99 499. Godziny jej funkcjonowania zostały przez nas wydłużone do godziny 24:00. Ponadto szczegółowe informacje zamieszczane są na bieżąco na stronie <https://www.pocztowy.pl>.

### 4. Czy można wykonać przelew przez IVR albo przez infolinię?

Tak za pomocą infolinii można wykonać operacje bankowe. Godziny jej funkcjonowania zostały wydłużone do 24:00. U uruchomiliśmy także dodatkową opcję (należy wybrać numer 7) dająca możliwość dokonywania przelewów do ZUS, US i kontrahentów. Infolinia dostępna jest pod numerami telefonów: 801 100 500 lub (52) 34 99 499.

### 5. Nie mogę dodzwonić się na infolinię.

Czas oczekiwania wynika ze dużej liczby połączeń, które otrzymujemy – za co najmocniej przepraszamy. Wydłużyliśmy godziny pracy infolinii do godziny 24:00. U uruchomiliśmy także dodatkową opcję (należy wybrać numer 7) dająca możliwość dokonywania przelewów do ZUS, US i kontrahentów.

### 6. Co z czekami Giro i Moneygram? Gdzie je mogę teraz zrealizować?

Usługa Giro Płatności (w tym Moneygram) na Poczcie i w Placówkach Banku została przywrócona.

## Oplaty i prowizje

### **7. Jakie są opłaty za czynności związane z moim kontem, jeśli będę chciała skorzystać z usług okienka pocztowego?**

Za opłaty wykonywane w okresie 5-8.12.2016 r. bank dokona zwrotu pobranych prowizji na rachunek Klienta w Banku Pocztowym w dniu 12.12.2016 r. (poniedziałek).

Od piątku 9.12.2016 do poniedziałku włącznie 12.12.2016r., z opłaty są zwolnione przelewy ELIXIR, przelewy do ZUS i US dokonywane w placówkach Banku, Poczty oraz przez Infolinię.

### **8. Placówki pocztowe pobierają prowizje za czynności, które w bankowości internetowej są darmowe. Czy będziecie zwracać pieniądze?**

Tak. Za przelewy płatne, których klient nie mógł wykonać poprzez Poczty 24, wykonywane w okresie 5-8.12.2016 r. bank dokona zwrotu pobranych prowizji na rachunek Klienta w Banku Pocztowym w dniu 12.12.2016 r. (poniedziałek).

Od piątku 9.12.2016 z opłaty są zwolnione przelewy ELIXIR, przelewy do ZUS i US dokonywane w placówkach Banku, Poczty oraz przez Infolinię od dnia 9.12.2016 r. (piątek).

### **9. Czy za ZUS lub US też zapłacę w placówce za darmo?**

Tak. Operacje zwolnione z opłaty, dokonywane w placówkach Banku, Poczty oraz przez Infolinię od dnia 9.12.2016 r. (piątek) to: przelewy ELIXIR do ZUS i US. Za przelewy wykonywane w okresie 5-8.12.2016 r. Bank dokona zwrotu pobranych prowizji na rachunek Klienta w Banku Pocztowym w dniu 12.12.2016 r. (poniedziałek).

### **10. Czy jeśli złożę reklamację w związku z awarią, to będę mógł/a liczyć na zwrot kosztów połączeń telefonicznych z Waszą infolinią?**

Informujemy, że nasz bank nie pobiera opłaty za połączenia z infolinią, są one realizowane wg stawek operatora. Reklamacje Klientów związane z zaistniałą sytuacją zostaną rozpatrzone w trybie przyspieszonym.

## REKLAMACJE

### **11. Jak mam złożyć reklamację?**

Reklamacje Klientów związane z zaistniałą sytuacją zostaną rozpatrzone w trybie przyspieszonym. Można je zgłaszać pracownikom naszych oddziałów, operatorom Infolinii oraz pisemnie – wysyłając zgłoszenie w formie listu do centrali Banku w Bydgoszczy lub poprzez formularz kontaktowy na stronie, w zakładce reklamacje: <https://www.pocztowy.pl/kontakt/>

Szczegółowe zasady dotyczące rozpatrywania reklamacji zostały opisane tutaj:

<https://www.pocztowy.pl/pdf/o-banku/4-zasady-rozp-rekl-w-bp.pdf>