

REGULAMIN

świadczenia usług drogą elektroniczną

Na podstawie art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną Bank Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna ustala Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną (zwany dalej „Regulaminem”).

- § 1.1. Regulamin określa warunki świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Pekao24 w zakresie obejmującym możliwość składania oraz podpisywania dyspozycji, w tym oświadczeń woli o zawarciu umowy szczegółowej.
2. Regulamin stanowi integralną część umów zawieranych przez Klientów za pośrednictwem Pekao24. Regulamin jest udostępniony Klientowi nieodpłatnie przed zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną oraz udostępniany Klientowi w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści w wersji w jakiej został przekazany.
 3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
 4. Rozpoczęcie korzystania przez Klienta z usług świadczonych drogą elektroniczną za pośrednictwem Pekao24 w oparciu o postanowienia Regulaminu skutkuje zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, zwaną dalej „Umową”.
 5. Klient jest zobowiązany do zapoznania się z treścią Regulaminu przed rozpoczęciem korzystania z usługi.
 6. Umowa jest zawarta na czas nieoznaczony, jednak nie dłuższy niż okres obowiązywania umowy w zakresie Pekao24.
 7. Klient może odstąpić od Umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia. Prawo odstąpienia od Umowy nie przysługuje Klientowi w przypadku wykonania, przed upływem terminu określonego w poprzednim zdaniu, umów zawartych w oparciu o Umowę.
- § 2. Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:
- 1) **autoryzacja** - wyrażenie przez Klienta zgody na wykonanie dyspozycji przy wykorzystaniu trybu autoryzacji aktualnie wykorzystywanego przez Klienta w ramach Pekao24,
 - 2) **Bank** – Bank Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, ul. Grzybowska 53/57, wpisanym pod numerem KRS: 0000014843 do Rejestru Przedsiębiorców, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, podlegający nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego; NIP: 526-000-68-41; REGON: 000010205,
 - 3) **Bankowość Mobilna PeoPay (PeoPay)** – aplikacja przeznaczona do zainstalowania w urządzeniu mobilnym, udostępniana w ramach bankowości mobilnej stanowiącej element bankowości elektronicznej, umożliwiająca uzyskiwanie informacji o rachunkach, dokonywanie transakcji, składanie dyspozycji i oświadczeń woli w ramach Pekao24, oraz autoryzację i uwierzytelnianie,
 - 4) **biometria** - jeden z mechanizmów uwierzytelniania Klienta, autoryzacji oraz akceptacji w Pekao24, wykorzystujący identyfikowanie cech fizycznych (danych biometrycznych) Klienta, stosowany po uzgodnieniu przez Bank i Klienta konkretnej formy biometrii i właściwych dla niej danych biometrycznych. Dane biometryczne nie są przechowywane w zasobach Banku i nie są przetwarzane przez Bank,
 - 5) **Centrum** – całodobowe centrum obsługi telefonicznej Klientów Banku w zakresie kart i Pekao24; numery telefonów do Centrum podane są w folderze, z którym przekazywana jest karta i na stronach internetowych Banku,
 - 6) **dyspozycja/dyspozycje** – składane przez Klienta oświadczenie/ oświadczenia dotyczące umów określonych w § 4,
 - 7) **hasło** – unikalny kod, który wraz z Numerem Klienta i kodem jednorazowym służy do uwierzytelniania Klienta przy uzyskiwaniu informacji i składaniu dyspozycji w Pekao24 zgodnie z WFS, ustalany podczas logowania przy użyciu PIN,
 - 8) **Karta Klienta Banku** – formularz bankowy zawierający dane Klienta Banku oraz jego podpis,
 - 9) **Klient** – osoba fizyczna będąca konsumentem w rozumieniu art. 23 (1) Kodeksu cywilnego, która zawarła z Bankiem Umowę,

- 10) **kod jednorazowy** - kod cyfrowy służący do autoryzacji i logowania w Pekao24,
- 11) **konsultant TelePekao** - osoba upoważniona przez Bank do obsługi klientów Banku korzystających z bankowości elektronicznej poprzez serwis TelePekao,
- 12) **Numer Klienta** – unikalny numer Klienta podany w Karcie Klienta Banku, służący do uwierzytelniania,
- 13) **Pekao24** – usługa bankowości elektronicznej oraz telefonicznej umożliwiająca składanie dyspozycji zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie. Pojęcia usługa bankowości elektronicznej, usługa bankowości telefonicznej są zdefiniowane na stronie internetowej Banku pekao.com.pl w zakładce „Informacje prawne”,
- 14) **PIN** - Osobisty Numer Identyfikacyjny – poufny numer (kod cyfrowy) stanowiący indywidualne dane uwierzytelniające dla usługi, do której jest przypisany, służący do uwierzytelniania osoby korzystającej z usługi, do autoryzacji transakcji oraz akceptacji zleceń w urządzeniach wymagających jego wprowadzenia,
- 15) **Podpis elektroniczny** - podpis składany w Pekao24, przy zastosowaniu metody autoryzacji dyspozycji, aktualnie wykorzystywanej przez Klienta w ramach Pekao24,
- 17) **Taryfa** – Taryfa prowizji i opłat bankowych dla klientów detalicznych,
- 18) **umowa szczegółowa** – umowa, określona w § 4, zawierana na podstawie Regulaminu poprzez Pekao24,
- 19) **WFS** – „Wykaz Funkcji Serwisów” - wykaz funkcji możliwych do realizacji w poszczególnych serwisach Pekao24 i w jednostkach Banku wraz z wykazami operacji, które wymagają zaakceptowania/autoryzacji lub są zabezpieczone oddzwonieniem, umieszczone na stronie internetowej Banku www.pekao.com.pl.

§ 3.1. Bank zobowiązuje się do zapewnienia Klientowi w ramach Pekao24, możliwości składania oraz podpisywania za pomocą Podpisu elektronicznego dyspozycji, w tym oświadczeń woli o zawarciu umowy szczegółowej.

2. Zawieranie umów szczegółowych oraz składanie innych dyspozycji, za pośrednictwem Pekao24 będzie możliwe po udostępnieniu przez Bank takiej funkcjonalności; informację o udostępnieniu takiej funkcjonalności Bank zamieszcza na stronie www.Pekao24.pl oraz w WFS.
3. Oświadczenia woli składane przez Klienta i Bank w postaci elektronicznej w ramach Pekao24, opatrzone Podpisem elektronicznym, spełniają wymagania formy pisemnej, zgodnie z art. 7 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe.

§ 4. Bank umożliwia w oparciu o postanowienia Regulaminu zawieranie za pośrednictwem Pekao24 umów szczegółowych dotyczących przelewu praw z umowy ubezpieczenia majątkowego oraz ubezpieczeń majątkowych na zabezpieczenie umów kredytu mieszkaniowego oraz pożyczek z zabezpieczeniem hipotecznym.

§ 5.1. Do zawarcia umowy szczegółowej przy użyciu Pekao24, niezbędne jest:

- 1) podpisanie przez Klienta, przy użyciu Podpisu elektronicznego, udostępnionych przez Bank umów szczegółowych,
 - 2) doręczenie przez Bank, przed podpisaniem przez Klienta umów szczegółowych, pozostałych wzorców umów w rozumieniu art. 384 Kodeksu cywilnego (dalej „pozostałe dokumenty” – jeżeli takie wzorce są stosowane w przypadku danej umowy szczegółowej),
 - 3) podpisanie przez Klienta przy użyciu Podpisu elektronicznego, oświadczeń wymaganych w związku z zawieraniem umów szczegółowych,
 - 4) dostarczenie przez Bank innych dokumentów/informacji wymaganych przez przepisy prawa – w związku z zawieraniem umów szczegółowych (dalej „informacje wymagane przez przepisy prawa”).
2. Udostępnienie przez Bank poprzez Pekao24 treści umowy szczegółowej oraz wszystkich pozostałych dokumentów wymaganych do zawarcia umowy szczegółowej jest równoznaczne ze złożeniem przez Bank oferty zawarcia umowy szczegółowej, zgodnej z przesłanymi warunkami.

O udostępnieniu umowy szczegółowej oraz udostępnieniu pozostałych dokumentów i informacji wymaganych przez przepisy prawa, Bank informuje Klienta za pośrednictwem Pekao24 lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.

3. Podpisanie przez Klienta przy użyciu Podpisu elektronicznego umowy szczegółowej, wywołuje skutek w postaci zawarcia z Bankiem lub za pośrednictwem Banku umowy szczegółowej na warunkach określonych w treści umowy szczegółowej oraz w pozostałych dokumentach.

Zawarta umowa szczegółowa będzie dostępna dla Klienta w formie umożliwiającej jej odtworzenie w wersji, w jakiej została zaakceptowana, przez cały okres jej obowiązywania, po zalogowaniu do Pekao24.

4. Tryb obsługi umowy szczegółowej oraz dokonywania zmian i rozwiązywania umowy szczegółowej określa treść danej umowy szczegółowej.
Klientowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy szczegółowej, w terminie 14 dni, a w przypadku umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od jej zawarcia lub w dłuższym okresie, o ile został wskazany w umowie szczegółowej, poprzez złożenie w Banku oświadczenia o odstąpieniu. Termin ten uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane do Banku.
5. Koszty ponoszone przez Klienta związane z korzystaniem z Pekao24 zostały określone w Taryfie. Z tytułu zawarcia umów szczegółowych przy użyciu Pekao24 nie są pobierane żadne dodatkowe opłaty.

§ 6.1. Klient przy logowaniu do wybranego serwisu Pekao24 oraz przy podpisywaniu dyspozycji korzysta z:

- 1) Numeru Klienta,
 - 2) PIN do Pekao24 lub hasła, lub biometrii – właściwych dla danego serwisu,
 - 3) kodów jednorazowych w wybranej formie.
2. Kody jednorazowe mogą być – zgodnie z wyborem Klienta:
- 1) generowane przy użyciu aplikacji PeoPay zainstalowanej w telefonie komórkowym Klienta,
 - 2) generowane przez Bank, wysyłane na wskazany przez Klienta telefon komórkowy - kody SMS.

§ 7. Dane niezbędne do składania dyspozycji w Pekao24 (dane służące do logowania i podpisywania dyspozycji) zapisane w dokumentacji, mogą być zmienione przez Klienta za pośrednictwem Pekao24 – w serwisach określonych w WFS lub w jednostce Banku. Wykaz jednostek Banku dostępny jest na stronie internetowej Banku www.pekao.com.pl.

§ 8.1. Przy składaniu wszystkich dyspozycji wymagane jest podanie prawidłowych danych do logowania, właściwych dla danego serwisu Pekao24, wybranych przez Klienta zgodnie z WFS.

3. Kod jednorazowy może być użyty do podpisania tylko tej dyspozycji, na potrzeby której został wygenerowany lub wskazany przez system.
4. Informacje o zasadach wyboru przez Klienta narzędzi lub technologii do uzyskiwania kodów jednorazowych oraz wykaz dyspozycji wymagających autoryzacji zawierają: „Przewodnik po Pekao24” oraz WFS.

§ 9. Klient zobowiązany jest do:

- 1) logowania się do serwisów Pekao24 oraz składania i podpisywania dyspozycji w Pekao24 wyłącznie osobiście,
- 2) zachowania tajemnicy danych służących do logowania do Pekao24, narzędzi lub technologii do uzyskiwania kodów jednorazowych oraz informacji umożliwiających bezpieczne korzystanie z Pekao24, przechowywania ich z zachowaniem należytej staranności oraz nieudostępniania ich osobom trzecim,
- 3) niedostarczania treści o charakterze bezprawnym,
- 4) nieprzechowywania w urządzeniu służącym Klientowi do korzystania z Pekao24 zapisów danych biometrycznych osób trzecich, jeżeli zgodnie z uzgodnieniem Banku i Klienta dane biometryczne Klienta byłyby wykorzystywane w ramach biometrii,
- 5) ochrony urządzeń służących Klientowi do korzystania z Pekao24, tj.:
 - a) ochrony przed szkodliwym oprogramowaniem poprzez instalację programu antywirusowego oraz zapory sieciowej (firewall) i ich bieżącą aktualizację,
 - b) nieprzełamania wbudowanych zabezpieczeń producenta urządzenia ani systemu operacyjnego, zainstalowanych na tym urządzeniu,
 - c) pobierania aplikacji wyłącznie ze źródeł wskazanych na stronie internetowej Banku www.pekao.com.pl.

§ 10.1. W przypadku utraty lub podejrzenia utraty wyłącznej kontroli nad danymi do logowania lub urządzeniami do generowania kodów jednorazowych, lub ich kradzieży lub nieuprawnionego użycia (podejrzenia nieuprawnionego użycia) Klient jest zobowiązany niezwłocznie:

- 1) zablokować Pekao24 lub dokonać zmiany odpowiednio właściwego PIN lub hasła lub metody autoryzacji zgodnie z WFS lub

- 2) skontaktować się z konsultantem TelePekao w celu zablokowania dostępu do Pekao24 lub anulowania danych do logowania i autoryzacji zleceń, lub
 - 3) złożyć w jednostce Banku dyspozycję blokady dostępu do Pekao24.
2. Otrzymanie przez Klienta wiadomości z żądaniem ujawnienia informacji lub danych służących do logowania do Pekao24 lub autoryzacji, umożliwiających bezpieczne korzystanie z Pekao24 lub zawierającej linki do Pekao24 należy traktować, jako próbę wyłudzenia poufnych danych i niezwłocznie zgłosić do Banku.
- § 11.1 Blokada pojedynczego serwisu ze względów bezpieczeństwa następuje automatycznie w przypadku trzeciego kolejnego błędnego wprowadzenia PIN lub hasła i dotyczy tylko serwisu, w którym błędny PIN lub hasło wprowadzono, jako ostatni z zastrzeżeniem ust. 3.
2. Odblokowanie serwisu następuje bezpośrednio po poprawnym zalogowaniu się do innego serwisu lub bezpośrednio po złożeniu dyspozycji odblokowania serwisu, złożonej w jednostce Banku, z zastrzeżeniem ust. 3.
 3. Trzecie kolejne błędne podanie PIN lub hasła do PeoPay zablokuje dostęp do aplikacji. Odblokowania dostępu do PeoPay można dokonać kontaktując się z Centrum.
- § 12.1. Blokada wszystkich serwisów Pekao24 ze względów bezpieczeństwa następuje automatycznie z chwilą:
- 1) błędnego wprowadzenia PIN lub hasła, jeżeli jeden serwis został już zablokowany,
 - 2) trzeciego kolejnego błędnego wprowadzenia kodu jednorazowego.
2. Bank dokonuje blokady Pekao24 niezwłocznie:
- 1) po złożeniu przez Klienta dyspozycji zablokowania serwisów zgodnie z WFS,
 - 2) po złożeniu przez Klienta dyspozycji przygotowania nowego PIN za pośrednictwem konsultanta TelePekao,
 - 3) w przypadku powzięcia przez Bank informacji, iż dane niezbędne do logowania lub autoryzacji transakcji znalazły się w posiadaniu osoby trzeciej,
 - 4) w przypadku otrzymania przez Bank żądania blokady, wydanego na podstawie przepisów prawa.
3. Bank ma prawo zablokować PeoPay:
- 1) z uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem PeoPay,
 - 2) w przypadku podejrzenia pojawienia się nieuprawnionych transakcji,
 - 3) w przypadku umyślnego doprowadzenia przez Klienta do nieautoryzowanej transakcji,
 - 4) w przypadku otrzymania przez Bank żądania blokady, wydanego na podstawie przepisów prawa.
4. Bank niezwłocznie informuje Klienta o przyczynie zablokowania Pekao24:
- 1) przyjmując dyspozycję, o których mowa w ust. 2 pkt 1 - 2,
 - 2) w przypadku powzięcia informacji, o której mowa w ust. 2 pkt 3 – odmawiając dostępu do Pekao24, lub telefonicznie na telefon do oddzwonienia lub pisemnie, (jeśli podejrzenie dotyczy przejęcia przez osoby trzecie telefonu do oddzwonienia) na adres do korespondencji. Informację o przyczynie zablokowania Pekao24 Klient może uzyskać również w jednostce Banku.
5. Bank odblokowuje Pekao24 po złożeniu przez Klienta dyspozycji w tej sprawie za pośrednictwem konsultanta TelePekao lub pisemnie w jednostce Banku. Usługa Pekao24 będzie dostępna bezpośrednio po realizacji zlecenia przez konsultanta TelePekao lub bezpośrednio po złożeniu dyspozycji w jednostce Banku.
- § 13. W przypadku zaistnienia uzasadnionego podejrzenia, iż dane niezbędne do logowania, podpisywania dyspozycji lub autoryzacji transakcji lub dyspozycji znalazły się w posiadaniu osoby trzeciej, Bank może odmówić zalogowania lub wykonania autoryzowanego zlecenia/ podpisanej dyspozycji złożonych za pośrednictwem Pekao24, o czym na bieżąco informuje w serwisie, w którym jest dokonywana czynność objęta odmową. Informację o przyczynie odmowy Klient może uzyskać kontaktując się z konsultantem TelePekao. Dodatkowo, na wniosek Klienta, pisemne wyjaśnienia obejmujące informację o przyczynie odmowy zostaną mu przekazane na adres do korespondencji.
- § 14. Zasady składania i rozpatrywania reklamacji oraz uprawnienia dotyczące zażaleń decyzji Banku wynikających z rozpatrzenia reklamacji określa „Regulamin składania i rozpatrywania reklamacji Klientów Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna, będących konsumentami”.
- § 15.1. Regulamin został sporządzony w języku polskim, w którym porozumiewają się strony Umowy oraz umowy szczegółowej. Polska wersja językowa stanowi wyłączną podstawę interpretacji.

2. Klient może w każdej chwili zakończyć korzystanie z usługi świadczonej drogą elektroniczną za pośrednictwem Pekao24.
- § 16.1. Prawem właściwym dla rozstrzygania sporów wynikających z Umowy oraz umowy szczegółowej jest prawo polskie.
2. Spory mogące wyniknąć w związku z realizacją Umowy oraz umowy szczegółowej wytacza się przed sądem właściwym na podstawie kodeksu postępowania cywilnego.
 3. Organem w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W sprawach indywidualnych bezpłatną pomoc prawną konsumenci mogą uzyskać u miejskich/ powiatowych rzeczników konsumentów.

Bank Pekao S.A.