

Regulamin obsługi HaloPekao

I. Czego dowiesz się z tego regulaminu

Z **regulaminu** dowiesz się, na jakich zasadach świadczymy **obsługę** HaloPekao w zakresie produktów i usług, które oferujemy klientom, czyli:

- 1) jak współpracujemy z Tobą,
- 2) jak realizujemy Twoje **zlecenia**.

Niektóre wyrazy w **regulaminie** są pogrubione. Oznacza to, że zdefiniowaliśmy je w słowniku.

II. Słownik

Zapoznaj się z określeniami, których użyliśmy w tym **regulaminie**:

- 1) **Bank** – Bank Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna,
- 2) **dokumenty** – są nośnikami informacji, które umożliwiają Tobie zapoznanie się z ich treścią. Zawierają postanowienia określające treść **innej umowy** (wzorce umowne w rozumieniu art. 384 Kodeksu cywilnego). W przypadku funduszy inwestycyjnych są to również prospekty informacyjne wraz ze statutami, kluczowe informacje dla inwestorów, informacje dla klienta alternatywnego funduszu inwestycyjnego i warunki wyspecjalizowanych programów inwestycyjnych. Mogą to być też nośniki informacji zawierające inne treści wymagane prawem, z uwagi na szczególny charakter produktu lub usługi,
- 3) **dyspozycja** – czynność faktyczna lub prawna związana ze świadczeniem **obsługi**. **Dyspozycję** realizujemy w Twoim imieniu na mocy **pełnomocnictwa** i na podstawie Twojego **zlecenia**,
- 4) **dzień roboczy** – każdy dzień z wyjątkiem niedziel, innych dni ustawowo wolnych od pracy oraz sobót,
- 5) **hasło** – hasło, które ustanawiasz i które służy do Twojej identyfikacji, kiedy składasz **zlecenie** telefonicznie,
- 6) **inna umowa** – umowa o produkt lub usługę **banku**, którą zawieramy z Tobą lub obsługujemy w ramach **umowy**,
- 7) **obsługa** – Obsługa HaloPekao – czynności, które wykonujemy na Twoją rzecz w zakresie realizacji **zleceń**,
- 8) **Pekao24** – usługa bankowości elektronicznej i telefonicznej, przy pomocy której informujemy Cię o rachunkach, a Ty realizujesz transakcje na rachunkach oraz składasz dyspozycje i oświadczenia woli w zakresie zawierania umów szczegółowych przez serwisy automatyczne lub za pośrednictwem konsultantów TelePekao,
- 9) **pełnomocnictwo** – dokument, który podpisujesz i w którym upoważniasz nas do działania w Twoim imieniu i na Twoją rzecz w zakresie w nim określonym,
- 10) **PeoPay** (Bankowość Mobilna PeoPay) – aplikacja instalowana w urządzeniu mobilnym. Jest częścią usługi bankowości elektronicznej **Pekao24**. Otrzymujesz w niej informacje o rachunkach, możesz realizować transakcje, składać dyspozycje i oświadczenia woli oraz identyfikować się w ramach **Pekao24**,
- 11) **Pracownik** – zatrudniona przez **bank** osoba, która ma pełnomocnictwo **banku** do działania w jego imieniu i na jego rzecz. Jednocześnie działa jako Twój pełnomocnik w związku ze **zleceniami**, które składasz w ramach **obsługi**,
- 12) **rachunek** – Twój rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy, który prowadzimy na podstawie odrębnej umowy,
- 13) **regulamin** – „Regulamin **obsługi** HaloPekao”,
- 14) **taryfa** – „Taryfa prowizji i opłat bankowych dla klientów detalicznych”,
- 15) **umowa** – „Umowa o **obsługę** HaloPekao”,

- 16) **umowa o przyjmowanie i przekazywanie zleceń** – umowa o przyjmowanie i przekazywanie zleceń dotyczących jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych, które dystrybuujemy,
- 17) **wykaz numerów do kontaktów** – zamknięta lista z wykazem numerów naszych telefonów, pod którymi możesz składać **zlecenia** oraz z Twoim numerem telefonu i adresem e-mail wskazanym do kontaktu. **Wykaz numerów do kontaktu** jest załącznikiem do Umowy,
- 18) **zlecenie** – telefoniczne polecenie, w którym zlecasz nam, abyśmy zrealizowali czynność – wykonali **dyspozycję** określoną w **pełnomocnictwie** udzielonym nam przez Ciebie zgodnie z **umową**.

III. Informacje ogólne

1. **Umowę** zawieramy z Tobą, jeśli prowadzimy dla Ciebie **rachunek** oszczędnościowo-rozliczeniowy:
 - 1) otwarty w oddziale **banku** lub
 - 2) otwarty zdalnie (np. na selfie), jeśli po jego otwarciu przedstawiłeś swój dokument tożsamości w placówce naszego **banku**.
2. Możesz zawrzeć z nami **umowę** na odległość, tylko jeśli wyraziłeś zgodę na kontakt telefoniczny z Tobą w celu przedstawienia oferty **banku** oraz zgodę na przesyłanie informacji handlowej drogą elektroniczną.
3. Jeśli zawierasz **umowę** w oddziale, zaczyna ona obowiązywać w następnym **dniu roboczym** po dniu, w którym ją podpiszesz.
4. Jeśli zawierasz **umowę** na odległość, zaczyna ona obowiązywać w zależności od sposobu, w jaki oświadczasz nam, że przyjmujesz naszą ofertę:
 - 1) jeśli składasz oświadczenie w serwisie internetowym **Pekao24** – w następnym **dniu roboczym** po tym, jak zaakceptujesz **umowę** w **Pekao24**,
 - 2) jeśli wysyłasz oświadczenie na nasz adres e-mail – od następnego **dnia roboczego** po tym, jak Twoja wiadomość e-mail do nas dotrze. Adres e-mail, z którego wysyłasz nam oświadczenie musi być zgodny z Twoim adresem e-mail podanym w **wykazie numerów do kontaktu**. Kiedy wysyłasz oświadczenie na nasz adres e-mail musisz nam w ciągu miesiąca dostarczyć oryginał podpisanego przez siebie **pełnomocnictwa**. Jeśli go nie dostarczysz we wskazanym terminie, **umowa** ulegnie automatycznemu rozwiązaniu.



Wyjaśnienie:

Jest to przypadek, kiedy ofertę zawarcia **umowy** i jej załączniki wysyłamy na Twój adres e-mail. W takim przypadku własnoręcznie podpisujesz i parafujesz **umowę** oraz **pełnomocnictwo** i odsyłasz nam ich skan lub zdjęcie na adres e-mail, z którego Ci je wysłaliśmy.

Ze względu na bezpieczeństwo Twoich danych:

- **umowę** i załączniki, które przesyłamy do Ciebie – zabezpieczymy hasłem, które otrzymasz od nas w wiadomości SMS na Twój numer telefonu,
- zalecamy byś odsyłając do nas podpisane dokumenty, zabezpieczył je hasłem, o którym poinformujesz **pracownika** w oddzielnej wiadomości SMS.

5. W ramach **umowy** obsługujemy Twoje produkty i usługi zgodnie z ich zasadami funkcjonowania, które określają **inne umowy** i regulaminy.
6. Realizujemy Twoje **zlecenia** zgodnie z ich treścią. Uwzględniamy przy tym postanowienia **innych umów**, które dotyczą tych **zleceń**.
7. Jeśli **zlecenia** dotyczą jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych, składasz je na zasadach, określonych w **umowie o przyjmowanie i przekazywanie zleceń**, którą zawarliśmy z Tobą wcześniej.

8. Zawieramy z Tobą **umowę**, jeśli posiadasz zarejestrowany w **banku** swój numer telefonu oraz adres e-mail. Masz też obowiązek wskazać je w załączniku do **umowy - wykazie numerów do kontaktu** na potrzeby wykonywania **umowy**.
9. **Zlecenie** nie możesz składać pocztą elektroniczną.

IV. Na jakich warunkach obsługujemy Twoje **zlecenia**

1. Twoje **zlecenia** obsługujemy tylko na podstawie **pełnomocnictwa**, którego nam udzielisz.
2. Ty przekazujesz nam telefonicznie swoje **zlecenie**. My na podstawie pełnomocnictwa od Ciebie realizujemy w Twoim imieniu **dyspozycję** w zakresie przekazanym w **zleceniu**.
3. Za **bank**, który działa w Twoim imieniu na podstawie **pełnomocnictwa** oświadczenia składają **pracownicy**, którzy mają pełnomocnictwa do reprezentowania **banku**.
4. Możemy obsługiwać tylko te **zlecenia**, które są wskazane w **pełnomocnictwie**.
5. **Zlecenia** możesz składać w **dni robocze** w godzinach 9.00-16.00 pod numerami telefonów, które wskazaliśmy w **wykazie numerów do kontaktu**.
6. Odmówimy przyjęcia **zlecenia**, jeśli złożysz je:
 - 1) z numeru telefonu, którego nie ma w **wykazie numerów do kontaktu** lub w Twojej ostatniej aktualizacji zgodnej z **umową**,
 - 2) pod naszym numerem telefonu, którego nie ma w **wykazie numerów do kontaktu** lub jego ostatniej aktualizacji zgodnej z **umową**.
7. Nagrywamy każdą rozmowę, podczas której składasz **zlecenie**.

V. Co musisz wiedzieć o ustanawianiu, zastrzeganiu i zmianie **hasła**

1. **Hasło** ustanawiasz podczas rejestrowanego połączenia telefonicznego z nami. Posługujesz się przy tym wskazówkami, które znajdziesz w załączniku do **umowy** „Jak ustanowić **hasło**”.
2. Aby umożliwić Ci ustanowienie **hasła**, zadzwonimy do Ciebie pod numer telefonu z **wykazu numerów do kontaktu**:
 - 1) jeśli zawierasz **umowę** w serwisie internetowym **Pekao24** lub w oddziale – w następnym **dniu roboczym** po jej zawarciu,
 - 2) jeśli w celu zawarcia **umowy** wymieniamy oświadczenia e-mailowo – w następnym **dniu roboczym**, po otrzymaniu przez nas Twojego e-maila z oświadczeniem o przyjęciu naszej oferty.
3. Masz obowiązek:
 - 1) nie ujawniać **hasła**,
 - 2) przechowywać je tak, aby nikt inny nie mógł się z nim zapoznać.
4. Możesz zastrzec swoje **hasło**. W tym celu zadzwoń do nas pod numer z **wykazu numerów do kontaktu** lub przyjdź do oddziału.
5. Jeśli zastrzeżesz swoje **hasło**, nie będziemy przyjmować **zleceń** telefonicznych dopóki nie ustanowisz nowego **hasła**. Zgłoś zamiar ustanowienia **hasła** telefonicznie. Zadzwonimy do Ciebie nie wcześniej niż po 24 godzinach i nie później niż 48 godzin od Twojego zgłoszenia i przyjmimy Twoją **dyspozycję** ustanowienia nowego **hasła**. Jeśli termin kontaktu z Tobą przypada w dzień wolny od pracy, to termin kontaktu ulega odpowiedniemu wydłużeniu o ten dzień.
6. W każdej chwili możesz zmienić swoje **hasło**. Aby to zrobić najpierw zastrzeż dotychczasowe **hasło**, a potem ustanów nowe zgodnie z wcześniejszym punktem 5.

VI. Jak składasz **zlecenie** telefoniczne – krok po kroku

1. Przed przyjęciem od Ciebie **zlecenia** dotyczącego:
 - 1) produktów inwestycyjnych,
 - 2) złożenia wniosków o produkty kredytowe,

- 3) zawarcia nowych umów z **bankiem**
prześlemy Ci **dokumenty** w ciągu godziny od kontaktu z Tobą w sprawie tego **zlecenia**. Wyślemy je na Twój adres e-mail z **wykazu numerów do kontaktu** (a jeśli aktualizowałeś swój adres e-mail z **wykazu numerów do kontaktu** – na adres e-mail z ostatniej jego aktualizacji zgodnej z **umową**).
2. Zadzwonimy do Ciebie na numer telefonu z **wykazu numerów do kontaktu** (a jeśli go aktualizowałeś – zadzwonimy na numer telefonu z ostatniej jego aktualizacji zgodnej z **umową**), aby potwierdzić zapoznanie się z tymi **dokumentami**. Jeśli zgłosisz nam, że potrzebujesz więcej czasu, aby zapoznać się z **dokumentami**, uzgadniamy z Tobą kolejny termin kontaktu telefonicznego.
3. Jeśli Twoje **zlecenie** dotyczy złożenia oświadczenia o zawarciu umowy o Pożyczkę Ekspresową (gotówkową) – zadzwonimy do Ciebie jeszcze tego samego dnia, w którym wysłaliśmy Ci **dokumenty** (ale w terminie umożliwiającym Ci zapoznanie się z nimi oraz przeanalizowanie zaproponowanych warunków). Jeśli nie zapoznasz się z przesłanymi **dokumentami** w dniu, w którym je Tobie przekazaliśmy, przygotujemy dla Ciebie nowe dokumenty w dniu wyznaczonym przez Ciebie.
4. W przypadkach niewymienionych w ust. 3, w których, zgodnie z ust. 1 wysyłamy Ci **dokumenty**, możesz złożyć **zlecenie** najpóźniej w dziesiątym **dniu roboczym** od otrzymania od nas tych **dokumentów**. Zadzwonimy do Ciebie przed upływem tego terminu.
5. Zanim do Ciebie zadzwonimy, możesz zadzwonić do nas z własnej inicjatywy pod numer telefonu z **wykazu numerów do kontaktu** (a jeśli go zaktualizowaliśmy – zadzwoń na numer telefonu z ostatniej jego aktualizacji zgodnej z **umową**) i potwierdzić zapoznanie się z **dokumentami** i złożyć **zlecenie**.
6. W trakcie rozmowy telefonicznej ustalimy Twoją tożsamość (identyfikujemy Cię). W tym celu:
- 1) zweryfikujemy Twoje imię i nazwisko oraz będziemy musieli potwierdzić Twoją tożsamość zadając Ci pytania identyfikacyjne (będą one dotyczyły Twoich danych, które nam podałeś lub usług, z których korzystasz w naszym **banku**),
 - 2) przed przyjęciem **zlecenia** dodatkowo potwierdzisz swoją tożsamość jedną z niżej wymienionych metod – zgodnie z Twoim wyborem:
 - a) podasz nam (naszemu **pracownikowi**, z którym rozmawiasz przez telefon) wybrane znaki **hasła**, albo
 - b) potwierdzisz swoją tożsamość przy użyciu aplikacji **PeoPay**. W zależności od sposobu potwierdzenia, jaki wybierzesz:
 - I. wyślemy do Ciebie w aplikacji **PeoPay** wiadomość z okienkiem, w które wprowadzisz swój PIN, którym logujesz się do aplikacji **PeoPay**,
 - II. potwierdzisz swoją tożsamość w aplikacji **PeoPay** przy pomocy biometrii, której używasz w **PeoPay**.
7. Po prawidłowej weryfikacji Twojej tożsamości składasz **zlecenie** czyli:
- 1) podajesz wszystkie parametry **zlecenia**,
 - 2) **pracownik**, który przyjmuje **zlecenie** powtarza jego treść,
 - 3) Ty potwierdzasz, że to, co powiedział **pracownik** jest zgodne z Twoją wolą (w ten sposób potwierdzasz **zlecenie**),
 - 4) **pracownik** potwierdza, że przyjął Twoje **zlecenie**.
8. Jeśli składasz **zlecenie**, w którym chcesz:
- 1) zawrzeć umowę rachunku bankowego,
 - 2) wypełnić Kwestionariusz preferencji, potrzeb, podejścia do inwestowania oraz adekwatności,
 - 3) zawrzeć Umowę o przyjmowanie i przekazywanie zleceń dotyczących jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych
- dostarczymy Ci umowę lub kwestionariusz (zgodnie z Twoją decyzją): listem zwykłym lub na adres e-mail z **wykazu numerów do kontaktu** (a jeśli aktualizowałeś swój adres e-mail z **wykazu numerów do kontaktu** – na adres e-mail z ostatniej takiej aktualizacji).
9. Jeśli składasz **zlecenie** dotyczące pożyczki gotówkowej zgodnie z Twoją decyzją prześlemy Ci przeznaczone dla Ciebie dokumenty:
- 1) listem zwykłym na Twój adres zamieszkania lub korespondencji lub

- 2) na Twój adres e-mail z **wykazu numerów do kontaktu** (a jeśli aktualizowałeś swój adres e-mail z **wykazu numerów do kontaktu** – na adres e-mail z ostatniej takiej aktualizacji).
10. Jeśli składasz **zlecenie** dotyczące zawarcia **umowy o przyjmowanie i przekazywanie zleceń** dotyczących jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych, dostarczymy Ci odpowiednią umowę listem zwykłym lub będziesz mógł ją odebrać w oddziale **banku**.

VII. Co jeszcze warto wiedzieć

1. Postanowienia **regulaminu** stosujemy łącznie z postanowieniami **umowy**.
2. Mamy prawo zmienić **regulamin** lub **umowę**, w przypadku:
 - 1) zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa mającej wpływ na świadczenie usług finansowych/ bankowych w zakresie, w jakim spowoduje to konieczność dostosowania postanowień **regulaminu** lub **umowy** do rozwiązań wynikających z takiej zmiany,
 - 2) wydania orzeczeń sądowych lub wydania nowych uchwał, decyzji, rekomendacji lub innych aktów (wydawanych przez Komisję Nadzoru Finansowego, Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, Narodowy Bank Polski, Europejski Urząd Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych, Europejski Urząd Nadzoru Bankowego lub Europejski Urząd Nadzoru Ubezpieczeń i Pracowniczych Programów Emerytalnych lub inne właściwe urzędy lub organy administracji publicznej) w zakresie, w jakim powyższe orzeczenia lub powyższe akty, są skierowane do **banku** indywidualnie (np. gdy **bank** jest stroną postępowania) albo generalnie (np. rekomendacja skierowana do banków) i spowodują konieczność dostosowania postanowień **regulaminu** lub **umowy** do rozwiązań wynikających z powyższych orzeczeń lub powyższych aktów,
 - 3) rozszerzenia zakresu usług **banku** lub wprowadzenia nowych funkcjonalności istniejących usług, w zakresie dotyczącym **regulaminu** lub **umowy**, o ile zapewni to należyte wykonanie **umowy**. Zmiana **regulaminu** lub **umowy** zostanie wprowadzona w zakresie niezbędnym do rozszerzenia lub wprowadzenia nowej funkcjonalności. Ty podejmiesz decyzję o korzystaniu z nowej usługi/ funkcjonalności. Jeśli skorzystasz z nowej usługi lub funkcjonalności **bank** może pobrać opłatę lub prowizję w wysokości określonej w **taryfie**. W przypadku nie skorzystania przez Ciebie z nowej usługi lub funkcjonalności zmiana **regulaminu** lub **umowy** nie powoduje zwiększenia zakresu Twoich obowiązków,
 - 4) modyfikacji sposobu lub zakresu świadczenia usług w ramach **umowy**, w tym postanowień niniejszego **regulaminu**, spowodowanej:
 - a) niezależnymi od **banku** względami technologicznymi lub informatycznymi,
 - b) zmianą lub wypowiedzeniem umowy zawartej przez **bank** z partnerem zewnętrznym, na podstawie której świadczone są te usługi,
 - c) ustaleniem nowego standardu funkcjonalności danej usługi lub wprowadzeniem nowej usługi przez partnera zewnętrznegow zakresie, w jakim spowoduje to konieczność dostosowania postanowień **regulaminu** lub **umowy** do rozwiązań wynikających z tych zmian, zapewni należyte wykonanie **umowy**, w tym dotychczasowych postanowień tego **regulaminu** lub **umowy** i nie będzie powodowało zwiększenia zakresu Twoich obowiązków,
 - 5) konieczności sprostowania przez **bank** błędów pisarskich albo rachunkowych, o ile nie będzie to powodowało zwiększenia zakresu obowiązków ani zmniejszenia zakresu Twoich uprawnień. Wprowadzana zmiana odzwierciedlać będzie przyczyny jej wprowadzenia.
3. Jeśli podejmiemy decyzję o zmianie **regulaminu** lub **umowy**, poinformujemy Cię o tym na 2 miesiące przed wejściem w życie tych zmian. Informacje prześlemy w trybie, w jakim przekazujemy Ci informacje o zmianach „Regulaminu rachunków bankowych Banku Pekao S.A. dla osób fizycznych”. **Regulamin** i **umowę** możemy zmienić maksymalnie 3 razy w roku.
4. Jeśli nie sprzeciwisz się zmianom w formie pisemnej do momentu ich wejścia w życie, uznamy, że zgadzasz się ze zmianami i będą one obowiązywać nas i Ciebie od dnia określonego w informacji o zmianach.

5. Między otrzymaniem informacji o zmianie a wejściem zmian w życie masz prawo rozwiązać **umowę** ze skutkiem natychmiastowym.
6. Jeśli w formie pisemnej sprzeciwisz się zmianom, ale nie wypowiedz **umowy**, **umowę** rozwiążemy z końcem dnia poprzedzającego wejście w życie proponowanej zmiany.

Bank Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna