

REGULAMIN

zawierania drogą elektroniczną umów o prowadzenie rachunków bankowych, kart debetowych i Pekao24

Rozdział I - Postanowienia ogólne i definicje

- § 1.1. Regulamin określa zasady i tryb wnioskowania o zawarcie umowy o prowadzenie rachunków bankowych, kart debetowych i Pekao24 oraz tryb zawierania umów przez Klientów drogą elektroniczną oraz formę takich umów. Regulamin nie ma zastosowania w przypadku, gdy cały proces zawarcia umowy rozpoczął i zakończył się w oddziale Banku zawarciem umowy w formie pisemnej.
2. Regulamin jest udostępniony Klientowi przed zawarciem umowy w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści w wersji, w jakiej został przekazany.
3. W sprawach nieuregulowanych w regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa obowiązujące w Polsce.
- § 2. Użyte w regulaminie pojęcia oznaczają:
- 1) **Bank** – Bank Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna,
 - 2) **hasło** - unikalny kod samodzielnie ustalany przez klienta, który wraz z loginem służy do potwierdzania uprawnień do serwisu; ustalany podczas logowania przy użyciu PIN, w trakcie wypełniania wniosku,
 - 3) **jednostka Banku** – oddział lub filia Banku na terenie kraju lub placówka prowadząca obsługę Klientów Banku na zasadach określonych w zawartej z Bankiem umowie i używająca nazwy „Bank Pekao S.A. Usługi Finansowe. Partner Banku Pekao S.A.”(Placówka Partnerska Banku),
 - 4) **Klient** – pełnoletnia w dniu wnioskowania o zawarcie umowy, osoba fizyczna będąca konsumentem o pełnej zdolności do czynności prawnych, legitymująca się ważnym dowodem osobistym, mająca miejsce zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, która nie korzysta z usług Banku,
 - 5) **kod jednorazowy** – 6-cyfrowy kod wysłany przez Bank SMS-em, na podany w trakcie rejestracji wniosku numer telefonu Klienta, służący do złożenia przez Klienta oświadczenia o akceptacji umowy,
 - 6) **konsultant** - osoba upoważniona przez Bank do obsługi Klientów Banku korzystających z bankowości elektronicznej przez funkcjonalności czat, audio oraz wideo, dostępny w godzinach 7.00-22.00,
 - 7) **login** – ciąg liter i cyfr służący do identyfikacji Klienta, ustalany przez niego samodzielnie na początku wnioskowania o usługę w serwisie, składający się z minimum 10, maksimum 20 znaków,
 - 8) **Partner Banku** – podmiot, który na podstawie zawartej z Bankiem umowy wykonuje czynności faktyczne związane z działalnością bankową,

- 9) **Pekao24** – bankowość elektroniczna oraz telefoniczna umożliwiająca uzyskiwanie informacji o rachunkach, dokonywanie transakcji na rachunkach oraz składanie dyspozycji i oświadczeń woli w zakresie zawierania umów szczegółowych przez serwisy automatyczne lub za pośrednictwem konsultantów TelePekao,
- 10) **PeoPay** – aplikacja przeznaczona do zainstalowania w urządzeniu mobilnym, umożliwiająca Klientowi dokonywanie transakcji oraz składanie oświadczeń woli w tym dyspozycji,
- 11) **PIN** – kod cyfrowy otrzymany przez Klienta SMS-em na numer telefonu podany przez Klienta w trakcie procesu rejestracji wniosku,
- 12) **Podoutsourcer Partnera Banku** – podmiot, który na podstawie zawartej z Partnerem Banku umowy wykonuje czynności faktyczne związane z działalnością bankową,
- 13) **Pracownik** – pracownik Banku obsługujący Klienta,
- 14) **Pracownik Partnera Banku** – osoba upoważniona przez Partnera Banku lub Podoutsourcera Partnera Banku do nawiązywania połączeń telefonicznych z klientami Partnera Banku celem przedstawienia możliwości zawarcia umowy z Bankiem w formie elektronicznej,
- 15) **regulamin** – niniejszy „Regulamin zawierania drogą elektroniczną umów o prowadzenie rachunków bankowych, kart debetowych i Pekao24”,
- 16) **regulamin rachunków** – „Regulamin rachunków bankowych Banku Pekao S.A. dla osób fizycznych”,
- 17) **serwis** – strona internetowa Banku www.pekao24.pl/wnioski/ lub aplikacja PeoPay, przez którą Klient może wnioskować i zawierać umowy,
- 18) **umowa** – umowa o produkt lub usługę, o których mowa w § 4 ust.1. zawierana pomiędzy Klientem a Bankiem na podstawie niniejszego regulaminu,
- 19) **urządzenie** – komputer lub inne urządzenie z systemem operacyjnym obsługującym przeglądarki internetowe Google Chrome 65+, Mozilla Firefox 58+, Apple Safari 11 lub MS IE 11 lub ich nowsze wersje,
- 20) **weryfikacja biometryczna** - mechanizm identyfikacji Klienta, wykorzystujący identyfikowanie cech fizycznych (danych biometrycznych) Klienta, stosowany przez Bank do weryfikacji tożsamości Klienta podczas składania wniosku o zawarcie umowy drogą elektroniczną,
- 21) **wniosek** – złożony elektronicznie przez Klienta w Banku wniosek o zawarcie umowy lub umów zgodnie z niniejszym regulaminem.

Rozdział II - Wymagania techniczne niezbędne do złożenia wniosku i zawarcia umowy

§ 3.1. Warunkiem złożenia wniosku i zawarcia umowy drogą elektroniczną jest:

- 1) dostęp do urządzenia,
- 2) w przypadku składania wniosku lub zawierania umowy za pomocą Peopay - posiadanie na urządzeniu systemu operacyjnego Android w wersji 4.1 bądź nowszej lub systemu operacyjnego IOS w wersji 8.0 bądź nowszej,

- 3) włączenie obsługi JavaScript i zapisywanie plików cookies w urządzeniu,
- 4) dostęp na urządzeniu do Internetu z możliwą transmisją danych na poziomie min 256 Kb/s,
- 5) posiadanie polskiego numeru telefonu komórkowego, za pomocą którego można odbierać i wysyłać SMS-y,
- 6) posiadanie adresu e-mail,
- 7) w przypadku korzystania z opcji weryfikacji tożsamości lub przy nawiązywaniu połączeń z konsultantem:
 - a) dostęp na urządzeniu do Internetu z możliwą transmisją danych o przepustowości min. 512Kb/s,
 - b) włączenie kamery i mikrofonu wbudowanych lub podłączonych do urządzenia oraz wyrażenie zgody przez przeglądarkę na dostęp dla tych mediów,
 - c) minimalna rozdzielczość kamery urządzenia 720 pikseli HD,
 - d) przebywanie przez Klienta w trakcie połączenia z konsultantem w otoczeniu umożliwiającym głosowe porozumiewanie się z konsultantem lub w otoczeniu oświetlonym w stopniu umożliwiającym rozpoznanie twarzy Klienta, gdy zgodnie z regulaminem jest to wymagane.

2. Świadczenie usług odbywa się z wykorzystaniem protokołu HTTPS.

Rozdział III - Składanie wniosków i zawieranie umów drogą elektroniczną

- § 4.1. Bank oferuje Klientom możliwość złożenia wniosku drogą elektroniczną oraz zawarcie tą drogą umowy o rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy w złotych i Pekao24. W jednostkach Banku istnieje możliwość zawarcia umowy o rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy bez konieczności zawierania umowy o Pekao24.
2. Zawierając drogą elektroniczną umowę o rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy w złotych i Pekao24 można również zawrzeć umowę o następujące usługi:
 - 1) kartę płatniczą do rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego,
 - 2) rachunek oszczędnościowy,
 - 3) rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy w walutach obcych: USD, EUR, GBP, CHF - Konto Walutowe
 - 4) rachunek oszczędnościowy lokaty terminowej.
 3. Przed złożeniem wniosku o usługi wymienione w ust.1 lub 2 Klient jest zobowiązany do zapoznania się z treścią niniejszego regulaminu i jego zaakceptowania.
 4. Bank może kontaktować się z Klientem na podany numer telefonu lub adres e-mail w sprawach związanych z procesowaniem złożonego wniosku.
 5. W przypadku kontaktu o charakterze marketingowym, Bank może kontaktować się z Klientem na podany numer telefonu lub adres e-mail, jeżeli Klient wyraził zgodę:
 - 1) w przypadku kontaktu telefonicznego - na kontakt telefoniczny, w celu przedstawiania przez Bank w rozmowach telefonicznych informacji o charakterze marketingowym oraz używania przez Bank automatycznych systemów wywołujących w celu marketingu bezpośredniego,

- 2) w przypadku kontaktu mailowego – na przesyłanie przez Bank informacji handlowej za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej (np. SMS, e-mail, MMS, system bankowości elektronicznej).
6. Umowa może zostać zawarta wyłącznie z jednym Klientem.
- § 5.1. Umowa może zostać zawarta:
- 1) w formie elektronicznej z wykorzystaniem weryfikacji biometrycznej lub
 - 2) w formie pisemnej w dowolnej jednostce Banku, w której tożsamość Klienta zostanie potwierdzona przez Pracownika (gdy wniosek został złożony drogą elektroniczną), lub
 - 3) w formie elektronicznej przy użyciu przez Klienta kodu jednorazowego, po wcześniejszym potwierdzeniu tożsamości Klienta przez Pracownika w dowolnej jednostce Banku,
 - 4) w formie elektronicznej przy użyciu przez Klienta kodu jednorazowego, po wcześniejszym potwierdzeniu tożsamości Klienta przez Pracownika poza jednostką Banku,
 - 5) w formie elektronicznej przy użyciu przez Klienta kodu jednorazowego, gdy proces wnioskowania został rozpoczęty rozmową telefoniczną z Pracownikiem Partnera Banku.
2. Do zawarcia umowy drogą elektroniczną z wykorzystaniem weryfikacji biometrycznej niezbędne jest:
- 1) wprowadzenie przez Klienta w serwisie danych wymaganych do zawarcia umowy, tj. imienia i nazwiska Klienta, jego obywatelstwa, loginu, numeru telefonu komórkowego, adresu e-mail, rodzaju, numeru oraz daty ważności i kraju wydania dokumentu tożsamości, daty i kraju urodzenia, adresu zamieszkania, nazwiska rodzowego matki, oświadczenia Klienta dotyczącego tego, czy zajmuje on eksponowane stanowisko polityczne, oświadczenia Klienta dotyczącego rezydencji podatkowej, oświadczenia Klienta dotyczącego wyboru sposobu dostarczania przez Bank informacji o zmianach w regulaminach i taryfie, sposobu dostarczania przez Bank wyciągów oraz złożenia przez klienta oświadczeń dotyczących tego czy zgadza się na otrzymywanie od Banku komunikatów marketingowych,
 - 2) zaakceptowanie przez Klienta Informacji Administratora Danych Banku dotyczącej przetwarzania danych osobowych oraz niniejszego regulaminu przez zaznaczenie odpowiedniego pola,
 - 3) odebranie odpowiedniej zgody z zakresu ochrony danych osobowych na przetwarzanie danych biometrycznych w postaci wizerunku twarzy,
 - 4) zaprezentowanie do kamery obu stron swojego dowodu osobistego (awers i rewers) oraz swojej twarzy. Dodatkowo system może poprosić o wykonanie różnych gestów podczas prezentacji przez Klienta swojej twarzy.
3. Do złożenia wniosku drogą elektroniczną niezbędne jest:
- 1) wprowadzenie przez Klienta w serwisie danych wymaganych do zawarcia umowy albo zatwierdzenia takich danych, jeśli zostały tam wprowadzone przez Pracownika Partnera Banku podczas rozmowy telefonicznej, tj. imienia i nazwiska Klienta, jego obywatelstwa, loginu, numeru telefonu komórkowego, adresu e-mail, rodzaju, numeru oraz daty ważności i kraju wydania dokumentu tożsamości, daty i kraju urodzenia, adresu zamieszkania, nazwiska rodzowego matki, oświadczenia Klienta dotyczącego tego, czy zajmuje on eksponowane stanowisko polityczne, oświadczenia Klienta dotyczącego rezydencji podatkowej,

oświadczenia Klienta dotyczącego wyboru sposobu dostarczania przez Bank informacji o zmianach w regulaminach i taryfie, sposobu dostarczania przez Bank wyciągów oraz złożenia przez klienta oświadczeń dotyczących tego czy zgadza się na otrzymywanie od Banku komunikatów marketingowych,

- 2) zaakceptowanie przez Klienta Informacji Administratora Danych Banku dotyczącej przetwarzania danych osobowych oraz regulaminu przez zaznaczenie odpowiedniego pola.

§ 6. Bezpośrednio po wprowadzeniu przez Klienta do wniosku danych, o których mowa w § 5 ust. 3 pkt 1) albo po wprowadzeniu takich danych przez Pracownika Partnera Banku podczas rozmowy telefonicznej, w obu przypadkach przed zawarciem umowy Bank wysyła na podany w tym wniosku adres e-mail Klienta następujące dokumenty:

- 1) „Regulamin rachunków bankowych Banku Pekao S.A. dla osób fizycznych” wraz z załącznikiem „Komunikat dla Posiadaczy rachunków bankowych Banku Pekao S.A. dla osób fizycznych”,
- 2) wzór umowy określający warunki na jakich jest otwierany rachunek,
- 3) „Regulamin składania i rozpatrywania reklamacji Klientów Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna będących konsumentami”,
- 4) „Zasady bezpiecznego korzystania z bankowości elektronicznej” (jeśli Klient zawiera umowę o Pekao24),
- 5) ulotkę „Jak zalogować się po raz pierwszy”(jeśli Klient zawiera umowę o Pekao24),
- 5) „Taryfę prowizji i opłat bankowych dla klientów detalicznych”,
- 6) „Arkusz informacyjny dla deponentów”,
- 7) „Dokument dotyczący opłat” wraz z „Objaśnieniami pojęć”,
- 8) wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy,
- 9) niniejszy regulamin.

Bank wysyła również na podany przez Klienta adres e-mail lub numer telefonu link do pobrania aplikacji PeoPay.

§ 7.1. Bank umożliwia kontynuację wniosku na dowolnym urządzeniu jeśli zatwierdzona została przynajmniej jedna strona wniosku w serwisie.

2. W przypadku przerwania procesu wprowadzania wniosku przed jego zakończeniem, Klient po ponownym zalogowaniu do serwisu loginem i hasłem może w ciągu 30 kolejnych dni kalendarzowych kontynuować wprowadzanie tego wniosku, na dowolnym urządzeniu lub w jednostce Banku. Po upływie tego terminu dotychczasowy wniosek jest usuwany.

§ 8.1. Złożenie wniosku lub zawarcie umowy jest możliwe wyłącznie po dokonaniu przez Bank pozytywnej weryfikacji danych podanych przez Klienta we wniosku, z zastrzeżeniem ust. 2.

2. W przypadku umowy zawartej po przeprowadzeniu procesu wnioskowania rozpoczętego rozmową telefoniczną z Pracownikiem Partnera Banku umowa zawierana jest z zastrzeżeniem warunku zawieszającego, że weryfikacja danych Klienta da wynik pozytywny tj. dane podane przez Klienta we wniosku będą zgadzały się z danymi znajdującymi się w zewnętrznych bazach danych tj. w następujących bazach danych: Rejestr Dowodów Osobistych oraz PESEL.

3. W przypadku negatywnej weryfikacji danych Klienta Bank informuje Klienta wyświetlając odpowiedni komunikat na ekranie urządzenia o braku możliwości zawarcia umowy/ umów drogą elektroniczną i proponuje kontakt z najbliższą jednostką Banku, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. W przypadku opisanym w ust. 2, Bank, po zawarciu umowy, informuje Klienta o spełnieniu się opisanego tam warunku przez wiadomość e-mail wysłaną najpóźniej do godziny 9.00 następnego dnia po dniu zawarcia umowy oraz udostępnia Klientowi rachunek. W przypadku niespełnienia się warunku do godziny 9.00 następnego dnia po zawarciu umowy, umowa nie wchodzi w życie a Bank informuje Klienta o niespełnieniu się warunku przez wiadomość e-mail wysłaną najpóźniej do godziny 9.00 następnego dnia po zawarciu umowy.
5. W przypadku umowy zawartej po przeprowadzeniu procesu wnioskowania rozpoczętego rozmową telefoniczną z Pracownikiem Partnera Banku, na udostępnionym Klientowi rachunku obowiązują następujące limity transakcyjne:

- 1) limit dzienny 5 000 PLN,
- 2) limit miesięczny 20 000 PLN.

Limity te obowiązują do czasu okazania przez Klienta dokumentu tożsamości w jednostce Banku. Po jego okazaniu będą obowiązywały limity wskazane w „Komunikacie dla Posiadaczy rachunków bankowych Banku Pekao S.A. dla osób fizycznych”, który jest załącznikiem do regulaminu rachunków.

§ 9. Klient zobowiązany jest do:

- 1) składania wniosku wyłącznie osobiście,
- 2) zachowania w tajemnicy danych do logowania i nieudostępniania ich osobom trzecim,
- 3) ochrony narzędzi do uzyskiwania kodów jednorazowych umożliwiających bezpieczne korzystanie z serwisu, przechowywania ich z zachowaniem należytej staranności oraz nieudostępniania ich osobom trzecim,
- 4) ochrony urządzeń służących Klientowi do korzystania z serwisu, tj.:
 - a) ochrony przed szkodliwym oprogramowaniem poprzez instalację na nim 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. Składanie wniosków i zawieranie drogą elektroniczną umów o prowadzenie rachunków bankowych, kart debetowych i Pekao24 jest możliwe w każdym dniu przez całą dobę, z zastrzeżeniem poniższych zapisów. W przypadku składania wniosku i zawierania umowy z wykorzystaniem weryfikacji biometrycznej, będzie to możliwe po udostępnieniu takiej funkcjonalności przez Bank. Proces wnioskowania rozpoczynany rozmową telefoniczną z Pracownikiem Partnera Banku, będzie dostępny codziennie za wyjątkiem dni uznanych ustawowo za wolne od pracy.

§ 11. Po wprowadzeniu przez Klienta wniosku, Bank prezentuje Klientowi w serwisie do zapoznania się treść umowy oraz Kartę Klienta Banku (formularz bankowy zawierający dane Klienta Banku) niezawierającą podpisu Klienta. Po zapoznaniu się z treścią umowy, dokumentami przesłanymi

zgodnie z § 6 oraz po zweryfikowaniu zgodności danych zawartych w Karcie Klienta Banku, Klient zawiera umowę wpisując kod jednorazowy i klikając: „Zawieram Umowę”. Bank potwierdza zawarcie umowy wyświetlając odpowiedni komunikat na ekranie urządzenia przy użyciu którego Klient ją zawarł oraz wysła Klientowi umowę na wskazany adres e-mail.

- § 12. Niezależnie od sposobu zawierania umowy opisanego w § 11, Klient, który rozpoczął wnioskowanie o zawarcie umowy drogą elektroniczną, drogą elektroniczną z wykorzystaniem biometrii albo, gdy proces wnioskowania został rozpoczęty rozmową telefoniczną z Pracownikiem Partnera Banku, ma możliwość kontynuowania procesu w jednostce Banku i zawarcia umowy w jednostce Banku przez wpisanie kodu jednorazowego w urządzeniu albo zawarcia umowy w formie pisemnej.
- § 13. Wpisanie przez Klienta kodu jednorazowego i kliknięcie „Zawieram Umowę” jest równoznaczne ze złożeniem przez Klienta oświadczenia woli o przyjęciu oferty Banku dotyczącej zawarcia z Bankiem umowy na warunkach określonych w dokumentach wskazanych w § 6 i w treści umowy zaprezentowanej Klientowi zgodnie z § 11 lub § 12 (w zależności od sposobu zawierania umowy). Przy zawarciu umowy w sposób opisany w niniejszym regulaminie, Klient może przyjąć treść złożonej przez Bank oferty wyłącznie bez zastrzeżeń.
- § 14. Za dzień zawarcia umowy uważa się dzień złożenia oświadczenia woli przez Klienta w sposób opisany w § 11 lub § 12, który zostanie zapisany w potwierdzeniu zawarcia umowy.
- § 15. Klientowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy zawartej w sposób opisany w § 11 w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy.
- § 16. Klient przed podpisaniem umowy ma możliwość odzyskania loginu i hasła do serwisu przez funkcję: „Zapomniałem hasła”/ „Zapomniałem loginu”. Aby nadać nowe hasło należy wprowadzić login, a następnie wpisać otrzymany kod SMS i nadać nowe hasło do serwisu. Aby otrzymać login należy wprowadzić numer telefonu oraz adres e-mail podany przy rejestracji, login zostanie wysłany w wiadomości SMS na ten numer telefonu.

Rozdział IV - Postanowienia końcowe

- § 17. Zasady składania i rozpatrywania reklamacji oraz uprawnienia dotyczące zaskarżeń Banku wynikających z rozpatrzenia reklamacji określa „Regulamin składania i rozpatrywania reklamacji Klientów Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna, będących konsumentami”.
- § 18. Serwis zawiera treści chronione prawem autorskim, prawem własności przemysłowej oraz dobra niematerialne chronione prawem własności intelektualnej.
Treści te, tj. tekst, grafika, znaki towarowe, logotypy, ikony, zdjęcia, programy, prezentowane w systemie, nie mogą być powielane ani rozpowszechniane w żadnej formie i w żaden sposób bez uprzedniego zezwolenia. Klient zobowiązuje się do wykorzystywania treści prezentowanych w serwisie wyłącznie do dozwolonego użytku własnego.
- § 19. Klient nie może dostarczać do Banku treści o charakterze bezprawnym, treści mogących wprowadzić w błąd oraz treści zawierających wirusy, złośliwe programowanie lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia serwisu. W przypadku przesyłania takich treści Bank będzie uprawniony do zablokowania Klientowi dostępu do serwisu.
- § 20. Aktualne informacje o: szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usługi świadczonej drogą elektroniczną, funkcji i celu oprogramowania lub danych niebędących

składnikiem treści usługi, wprowadzanych przez Bank do serwisu, którym posługuje się Klient dostępne są pod adresem www.pekao.com.pl.

Warszawa 2021

Bank Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna