Załącznik nr 2
do uchwały nr 430/E./2020 Zarządu
z dnia 16 września 2020 r.

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG BANKOWOŚCI PRYWATNEJ PRZEZ PKO BANK POLSKI SA

Bankowość Prywatna

Spis treści

Rozdział 1. Postanowienia ogólne 1
Rozdział 2. Definicje 1
Rozdział 3. Potwierdzenie tożsamości 2
Rozdział 4. Dane osobowe 2
Rozdział 5. Umowa 2
Rozdział 6. Umowa wspólna 3
Rozdział 7. Pełnomocnictwo do usług Bankowości Prywatnej 3
Rozdział 8. Przedstawicielstwo 3
Rozdział 9. Dyspozycje 3
Rozdział 10. Opłaty i prowizje 4
Rozdział 11. Reklamacje 4
Rozdział 12. Rejestracja rozmów i korespondencji 5
Rozdział 13. Zmiana Regulaminu 5
Rozdział 14. Odstąpienie od Umowy 5
Rozdział 15. Wygaśnięcie i rozwiązanie Umowy 5
Rozdział 16. Postanowienia końcowe 6

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1.

1. „Regulamin świadczenia usług Bankowości Prywatnej przez PKO Bank Polski SA", zwany dalej: **Regulaminem** określa zasady obsługi Klienta Bankowości Prywatnej.
2. Usługi Bankowości Prywatnej są świadczone po zawarciu Umowy.
3. Na podstawie Umowy, Bank udostępnia Klientowi możliwość obsługi w placówkach i serwisach Bankowości Prywatnej w zakresie usług i produktów będących przedmiotem umów odrębnych, które zawarł przed lub po zawarciu Umowy, z wyjątkiem czynności:
   1) stanowiących działalność maklerską, o której mowa w ustawie z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi,
   2) wymagających przyjęcia lub wydania gotówki.
4. Zakres obsługi Klienta w serwisach Bankowości Prywatnej określa: Tabela funkcjonalności.
5. Regulamin, wzór Umowy, Tabela funkcjonalności oraz inne dokumenty i komunikaty dotyczące czynności dokonywanych w ramach usług Bankowości Prywatnej są dostępne w BBP i oddziałach Banku. Regulamin, Tabela funkcjonalności i komunikaty są publikowane również na stronie: www.pkobp.pl/bankowosc-prywatna.

Rozdział 2. Definicje

§ 2.

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
1) **aktywa minimalne** - środki pieniężne lub jednostki produktów na rachunkach, rejestrach i polisach otwartych za pośrednictwem Banku, w tym Biura Maklerskiego o wartości co najmniej równej 1 milion złotych lub równowartość tej sumy w walucie wymienialnej wg średniego kursu wymiany walut, określonego przez NBP w tabeli kursów w dniu poprzednim, która jest dostępna na stronie: www.nbp.pl,
2) **Bank (PKO Bank Polski SA)** - Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna, z siedzibą w Warszawie przy ul. Świętokrzyskiej 36, 00-116 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000026438, NIP 525-000-77-38, REGON 016298263, kapitał zakładowy (kapitał wpłacony) 1 250 000 000 zł,
3) **Biuro Maklerskie** - Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna, Oddział - Biuro Maklerskie w Warszawie, tj. jednostka organizacyjna Banku, która świadczy usługi maklerskie,
4) **BBP** (Biuro Bankowości Prywatnej) - placówka, która, na podstawie Umowy, prowadzi obsługę Klientów i osób działających w ich imieniu,
5) **CBP (Centrum Bankowości Prywatnej)** - jednostka organizacyjna Banku, która świadczy usługi Bankowości Prywatnej,
6) **dyspozycja** - oświadczenie woli lub wiedzy Klienta,
7) **Grupa Kapitałowa** - Bank, jako jednostka dominująca oraz jednostki zależne bezpośrednio i pośrednio zgodnie z aktualną informacją dostępną w BBP, Oddziałach i na stronie internetowej,
8) **hasło** - ustalony ciąg znaków służący do potwierdzenia tożsamości w serwisie telefonicznym BBP,
9) **Klient (Klient Bankowości Prywatnej)** - konsument, o którym mowa art. 22^1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, posiadający pełną zdolność do czynności prawnych, na którego rzecz są lub mają być świadczone usługi Bankowości Prywatnej,
10) **komunikat** - informacja udostępniona Klientowi przez Bank: w placówce, serwisie, na stronie internetowej, korespondencyjnie lub pocztą elektroniczną,
11) **Oddział** - oddział Banku,
12) **Pełnomocnik** - pełnomocnik do usług Bankowości Prywatnej,
13) **placówka** - BBP, oddział lub agencja Banku,
14) **podmiot współpracujący** - podmiot, w tym podmiot należący do Grupy Kapitałowej, którego usługi lub produkty są proponowane Klientom przez Bank na podstawie umów odrębnych,
15) **Pracownik BBP** - pracownik Biura Bankowości Prywatnej realizujący czynności w zakresie obsługi Klienta,
16) **produkty inwestycyjne:**
   a) papiery wartościowe,
   b) jednostki uczestnictwa funduszy inwestycyjnych i tytuły uczestnictwa funduszy zagranicznych,
   c) lokaty strukturyzowane, ubezpieczenia strukturyzowane i strukturyzowane instrumenty finansowe, których odsetki, premia, wartość wykupu lub suma ubezpieczenia zależą od zachowania kursu pary walut, ceny instrumentu finansowego lub towaru, wartości indeksu giełdowego, wartości koszyka tych zmiennych lub innego wskaźnika rynku finansowego lub towarowego,
   d) produkty łączone i wiązane, jeżeli jednym z elementów tworzących produkt lub pakiet jest instrument finansowy, o którym mowa w lit. a-c,
17) **rachunek** - rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy, rachunek oszczędnościowy, rachunek walutowy, rachunek lokaty lub rachunek do obsługi lokat prowadzony przez Bank na podstawie umowy odrębnej,
18) **rachunek bankowy** - rachunek prowadzony na potrzeby Bankowości Prywatnej, określony w komunikacie,
19) **regulamin obsługi** - szczegółowe warunki świadczenia usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej oraz składania oświadczeń w PKO Banku Polskim SA,

20) **regulaminy usług i produktów** - regulaminy, ogólne i szczegółowe warunki, statuty, prospekty informacyjne, sprawozdania finansowe, kluczowe informacje, taryfy i tabele opłat i inne dokumenty sporządzone i udostępnione przez Bank lub podmioty współpracujące, które określają zasady obsługi Klientów i dokonywania czynności w zakresie usług i produktów,
21) **serwis** - aplikacja mobilna, serwis internetowy, serwis telefoniczny lub inna usługa umożliwiająca Klientowi korzystanie z usług i produktów poza placówką Banku,
22) **serwis telefoniczny BBP** - serwis Bankowości Prywatnej umożliwiający Klientowi uzyskanie informacji i złożenie dyspozycji telefonicznie, w zakresie i pod numerami telefonów linii nagrywanej podanymi w Tabeli funkcjonalności,
23) **strona internetowa** – www.pkobp.pl,
24) **Tabela funkcjonalności** - wykaz dyspozycji przyjmowanych w serwisach Bankowości Prywatnej, określony w komunikacie,
25) **Umowa** - umowa o świadczenie usług Bankowości Prywatnej przez PKO Bank Polski SA,
26) **umowy odrębne** - umowy, na podstawie których Bank świadczy usługi i prowadzi obsługę produktów,
27) **usługi i produkty** - usługi i produkty obsługiwane w placówkach i serwisach.

Rozdział 3. Potwierdzenie tożsamości

§ 3.

1. Klient jest zobowiązany potwierdzić swoją tożsamość w sposób określony w regulaminie obsługi, w szczególności za pomocą: dokumentu tożsamości, loginu, PIN-u, hasła, kodu sms lub innych metod uwierzytelnienia, a jeżeli Bank dokonuje weryfikacji zgodności podpisu - złożyć podpis zgodny z wzorem podpisu złożonym w Banku.
2. Tożsamość i własnoręczność podpisu Klienta mogą zostać poświadczone:
   1) jeżeli czynność jest dokonywana w formie elektronicznej - przez podmiot komercyjny wpisany na listę NCCERT,
   2) jeżeli czynność jest dokonywana korespondencyjnie - przez:
      a) notariusza polskiego,
      b) notariusza zagranicznego - pod warunkiem, że dokument został opatrzony klauzulą *apostille*, a poświadczenie notariusza zagranicznego i klauzula *apostille* zostały przetłumaczone na język polski przez tłumacza przysięgłego,
      c) polskie przedstawicielstwo dyplomatyczne lub urząd konsularny.

§ 4.

1. Zasady potwierdzania tożsamości w serwisie telefonicznym BBP, w szczególności za pomocą hasła, określa Tabela funkcjonalności.
2. Klient posiada jedno hasło, niezależnie od liczby zawartych Umów i tego, czy dokonuje czynności w swoim czy cudzym imieniu.
3. Dyspozycja ustanowienia, zmiany lub usunięcia hasła może być złożona wyłącznie przez osobę, której dotyczy:
   1) w BBP - które zostało wskazane w Umowie lub złożonym później przez Klienta wniosku o przeniesienie obsługi,
   2) poza placówką - pod warunkiem, że możliwość, miejsce i czas złożenia dyspozycji zostały potwierdzone z Pracownikiem BBP,
   3) w serwisie internetowym - pod warunkiem udostępnienia takiej funkcjonalności,
   4) przy użyciu środków komunikacji elektronicznej - pod warunkiem, że dyspozycja jest składana w odpowiedzi na komunikację skierowaną przez Bank przy użyciu tych środków, w okresie jej obowiązywania.
4. Przyjęcie dyspozycji ustanowienia, zmiany lub usunięcia hasła wymaga zachowania formy dokumentowej.

Rozdział 4. Dane osobowe

§ 5.

1. Bank może wymagać od Klienta:
   1) przekazania danych osobowych, numeru i serii dokumentu tożsamości, danych teleadresowych lub innych informacji wymaganych do zawarcia Umowy i prawidłowego świadczenia usług Bankowości Prywatnej lub spełniania obowiązków, o których mowa w przepisach prawa powszechnie obowiązującego,
   2) powiadomienia o zmianie danych osobowych i innych informacji, o których mowa w pkt 1,
   3) przedstawienia dokumentów potwierdzających dane osobowe i inne informacje oraz ich zmianę, o których mowa w pkt 1-2.
2. Realizacja obowiązków, o których mowa w ust. 1 nie stanowi zmiany warunków Umowy, a aktualne dane osobowe i inne informacje zastępują dotychczas przetwarzane.
3. Zasady realizacji obowiązków, o których mowa w ust. 1 określa regulamin obsługi oraz regulaminy usług i produktów.

§ 6.

1. Klient może złożyć dyspozycję poziomu tajności, aby określić, że dostęp do jego danych osobowych i informacji o rachunkach w systemach informatycznych Banku będą posiadać:
   1) wyłącznie pracownicy Centrum Bankowości Prywatnej i pracownicy przypisani do jego obsługi w Oddziale (utajnienie),
   2) wszyscy pracownicy Banku, którzy są do tego upoważnieni na podstawie przepisów wewnętrznych (odtajnienie).
2. Utajnieniu nie podlegają dane osobowe służące potwierdzeniu tożsamości, w szczególności imię, nazwisko, PESEL i data urodzenia.
3. Dyspozycja poziomu tajności jest przyjmowana:
   1) w BBP,
   2) poza placówką - pod warunkiem, że możliwość, miejsce i czas złożenia dyspozycji zostały potwierdzone z Pracownikiem BBP,
   3) w serwisie internetowym - pod warunkiem udostępnienia takiej funkcjonalności,
   4) w serwisie telefonicznym BBP,
   5) przy użyciu środków komunikacji elektronicznej - pod warunkiem, że dyspozycja jest składana w odpowiedzi na komunikację skierowaną przez Bank przy użyciu tych środków, w okresie jej obowiązywania,
   6) korespondencyjnie - pod warunkiem, że tożsamość i własnoręczność podpisu Klienta zostały poświadczone w sposób, o którym mowa w § 3 ust. 2.
4. Przyjęcie dyspozycji poziomu tajności wymaga zachowania formy dokumentowej.

Rozdział 5. Umowa

§ 7.

1. Umowa może być zawarta pod warunkiem, że Klient posiada rachunek bankowy.
2. W okresie obowiązywania Umowy, Klient jest zobowiązany posiadać aktywa minimalne.
3. Bank może czasowo lub na stałe odstąpić od wymogu posiadania aktywów minimalnych.
4. Jeżeli Bank nie zwolnił Klienta z wymogu posiadania aktywów minimalnych, Klient jest zobowiązany spełnić go w ciągu 3 miesięcy od dnia zawarcia Umowy lub innego dnia w przyszłości, w którym przestał go spełniać.

§ 8.

1. Klient może złożyć oświadczenie o zawarciu Umowy:
   1) w BBP,
   2) w Oddziale,
   3) poza placówką - pod warunkiem, że możliwość, miejsce i czas złożenia oświadczenia zostały potwierdzone z Pracownikiem BBP,
   4) w serwisie internetowym - pod warunkiem udostępnienia takiej funkcjonalności,

5) przy użyciu środków komunikacji elektronicznej - pod warunkiem, że oświadczenie jest składane w odpowiedzi na komunikację skierowaną przez Bank przy użyciu tych środków, w okresie jej obowiązywania,
6) korespondencyjnie - pod warunkiem, że tożsamość i własnoręczność podpisu Klienta zostały poświadczone w sposób, o którym mowa w § 3 ust. 2.

2. Zawarcie Umowy wymaga zachowania formy dokumentowej.

§ 9.

1. Bank odmawia zawarcia Umowy, jeżeli nie potwierdził tożsamości lub własnoręczności podpisu Klienta lub osoby działającej w jego imieniu, Klient nie posiada rachunku bankowego lub zachodzą przesłanki, o których mowa w § 31 ust. 4.
2. Bank może odmówić zawarcia Umowy, jeżeli Klient nie spełnia wymogu posiadania aktywów minimalnych.

Rozdział 6. Umowa wspólna

§ 10.

1. Umowa może być zawarta przez kilku Klientów, zgodnie z relacją, w jakiej występują w umowie odrębnej o prowadzenie rachunku bankowego.
2. Klient będący stroną Umowy wspólnej może działać w jej zakresie samodzielnie, z wyjątkiem jej zawarcia, zmiany postanowień i rozwiązania za porozumieniem stron oraz udzielenia pełnomocnictwa, dla których wymagane jest złożenie zgodnych oświadczeń woli przez wszystkich Klientów będących stroną Umowy wspólnej.

Rozdział 7. Pełnomocnictwo do usług Bankowości Prywatnej

§ 11.

Klient może udzielić osobie będącej pełnomocnikiem do rachunku bankowego wskazanego w Umowie, odrębnego pełnomocnictwa do usług Bankowości Prywatnej.

§ 12.

1. Klient może udzielić pełnomocnictwa do usług Bankowości Prywatnej:
   1) w BBP,
   2) w Oddziale,
   3) poza placówką - pod warunkiem, że możliwość, miejsce i czas złożenia oświadczenia zostały potwierdzone z Pracownikiem BBP,
   4) w serwisie internetowym - pod warunkiem udostępnienia takiej funkcjonalności,
   5) przy użyciu środków komunikacji elektronicznej - pod warunkiem, że oświadczenie jest składane w odpowiedzi na komunikację skierowaną przez Bank przy użyciu tych środków, w okresie jej obowiązywania,
   6) korespondencyjnie - pod warunkiem, że tożsamość i własnoręczność podpisu Klienta zostały poświadczone w sposób, o którym mowa w § 3 ust. 2.
2. Udzielenie pełnomocnictwa do usług Bankowości Prywatnej wymaga zachowania formy dokumentowej.

§ 13.

1. Pełnomocnictwo do usług Bankowości Prywatnej wygasa z powodu:
   1) śmierci Pełnomocnika,
   2) wygaśnięcia Umowy,
   3) odwołania pełnomocnictwa do usług Bankowości Prywatnej,
   4) odwołania pełnomocnictwa do rachunku bankowego wskazanego w Umowie,
   5) innych przyczyn określonych w przepisach prawa powszechnie obowiązującego.
2. Klient może odwołać pełnomocnictwo do usług Bankowości Prywatnej w każdym czasie, bez podania przyczyny.
3. Oświadczenie o odwołaniu pełnomocnictwa do usług Bankowości Prywatnej należy złożyć w sposób i z zachowaniem formy, o których mowa w § 12.

Rozdział 8. Przedstawicielstwo

§ 14.

1. Czynności w ramach usług Bankowości Prywatnej, w szczególności złożenie oświadczenia o zawarciu Umowy, mogą być dokonywane przez inną osobę, umocowaną do tego zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego.
2. Oświadczenie Klienta o umocowaniu innej osoby do działania w jego imieniu wymaga zachowania formy pisemnej, a tożsamość i własnoręczność podpisu Klienta wymaga poświadczenia w sposób, o którym mowa w § 3 ust. 2.
3. W razie wątpliwości co do należytego umocowania osoby, o której mowa w ust. 1, Bank może wstrzymać się z dokonaniem czynności i zwrócić się do niej lub Klienta o przedstawienie dodatkowych informacji lub dokumentów.

Rozdział 9. Dyspozycje

§ 15.

1. Klient może składać dyspozycje dotyczące usług i produktów.
2. Dyspozycja powinna określać w szczególności:
   1) imię, nazwisko i inne dane identyfikujące Klienta,
   2) imię, nazwisko i inne dane identyfikujące osoby składającej dyspozycję,
   3) opis zlecanych czynności,
   4) rodzaj, nazwę i oznaczenie produktu oraz numer rachunku, rejestru lub polisy, na którym jest zarejestrowany produkt,
   5) wartość i walutę zlecanej transakcji, cenę i liczbę jednostek produktu będących przedmiotem dyspozycji, jeżeli są znane w chwili składania dyspozycji,
   6) numery rachunków i inne dane potrzebne do rozliczenia operacji,
   7) inne warunki dyspozycji,
   8) podpis lub informację o innej formie autoryzacji dyspozycji,
   9) datę, czas, miejsce i sposób złożenia dyspozycji, w szczególności numer telefonu pod którym zarejestrowano dyspozycję złożoną w serwisie telefonicznym BBP,
   10) dane identyfikujące Pracownika BBP przyjmującego dyspozycję i jego podpis, jeżeli dyspozycję przyjęto w formie pisemnej.
3. Szczegółowe zasady postępowania z dyspozycjami, w tym wymogi, które powinny spełniać dyspozycje, określają: regulaminy usług i produktów.

§ 16.

1. Klient może złożyć dyspozycję:
   1) w BBP,
   2) poza placówką - pod warunkiem, że możliwość, miejsce i czas złożenia dyspozycji zostały potwierdzone z Pracownikiem BBP,
   3) w serwisie internetowym - pod warunkiem udostępnienia takiej funkcjonalności,
   4) w serwisie telefonicznym BBP - w zakresie określonym w Tabeli funkcjonalności.

2. Przyjęcie dyspozycji dotyczącej usług i produktów wymaga zachowania formy dokumentowej chyba, że umowy odrębne, regulaminy usług i produktów lub przepisy prawa powszechnie obowiązującego wymagają zachowania formy pisemnej, formy elektronicznej lub innej formy szczególnej.

§ 17.

1. Bank przyjmuje dyspozycje według kolejności ich złożenia.
2. Bank odmawia przyjęcia dyspozycji, jeżeli:
   1) zachodzą uzasadnione wątpliwości co do tożsamości lub zakresu umocowania osoby składającej dyspozycję, w szczególności osoba składająca dyspozycję nie przedstawiła dokumentu tożsamości, nie złożyła podpisu na dyspozycji, który jest zgodny z wzorem podpisu ustanowionym w Banku, nie ustanowiła lub nie pamięta hasła, nie dokonała autoryzacji za pomocą loginu, PIN-u, kodu sms lub innych metod uwierzytelnienia,
   2) nie zapewniono środków finansowych na pełne pokrycie zleconej transakcji oraz opłat i innych kosztów z nią związanych,
   3) występują inne przyczyny, określone w regulaminach usług i produktów oraz przepisach prawa powszechnie obowiązującego.
3. Bank odrzuca dyspozycję, jeżeli przyczyny, o których mowa w ust. 2 wystąpiły po jej przyjęciu.
4. Informacja o odmowie przyjęcia lub odrzuceniu dyspozycji jest przekazywana Klientowi niezwłocznie:
   1) w BBP lub przesyłką pocztową - w formie pisemnej,
   2) w serwisie internetowym lub za pomocą poczty elektronicznej - w formie dokumentowej,
   3) w serwisie telefonicznym BBP - w formie rozmowy nagrywanej.

§ 18.

1. Bank może zawiesić przyjmowanie dyspozycji z powodu awarii systemów teleinformatycznych Banku lub podmiotu, do którego dyspozycja jest przekazywana w celu wykonania lub z innych powodów określonych w regulaminach usług i produktów oraz przepisach prawa powszechnie obowiązującego.
2. Zawieszenie przyjmowania dyspozycji może dotyczyć: rodzaju, formy, miejsca i godzin oraz innych warunków ich przyjmowania.
3. Komunikaty o zawieszeniu przyjmowania dyspozycji są dostępne w placówkach i serwisach.

§ 19.

1. Klient może, bez podania przyczyny odwołać dyspozycję, która nie została jeszcze wykonana lub przekazana do wykonania przez inny podmiot.
2. Oświadczenie o odwołaniu dyspozycji należy złożyć w sposób i z zachowaniem formy, o których mowa w § 16.

§ 20.

Bank wykonuje dyspozycje lub przekazuje je do wykonania przez inny podmiot niezwłocznie według kolejności przyjęcia lub w dacie określonej w dyspozycji oraz z uwzględnieniem terminów i zasad określonych w regulaminach usług i produktów.

Rozdział 10. Opłaty i prowizje

§ 21.

1. Klient ponosi opłaty i prowizje za czynności dokonywane na podstawie umów odrębnych, których wartość określają taryfy i tabele opłat usług i produktów będących ich przedmiotem.
2. Aktualne taryfy i tabele opłat usług i produktów są dostępne w BBP, Oddziałach i na stronie internetowej.

Rozdział 11. Reklamacje

§ 22.

1. Klient może składać reklamacje:
   1) w formie pisemnej - osobiście w BBP, Oddziale lub przesyłką pocztową,
   2) ustnie - telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty w BBP lub Oddziale,
   3) elektronicznie - w serwisie internetowym.
2. Numery telefonów i adresy, pod którymi Klient może składać reklamacje dostępne są w BBP, Oddziałach i na stronie internetowej.
3. Na żądanie Klienta, Bank potwierdza w formie pisemnej lub w inny uzgodniony sposób, fakt złożenia przez niego reklamacji.

§ 23.

1. Reklamacja powinna zawierać:
   1) dane Klienta (imię, nazwisko, PESEL),
   2) numer rachunku bankowego,
   3) dane dyspozycji, których dotyczy reklamacja np. typ, datę złożenia, wartość dyspozycji, nazwę produktu, który jest przedmiotem dyspozycji lub innego dokumentu albo określenie czynności, której dotyczy reklamacja,
   4) opis przedmiotu reklamacji,
   5) opis oczekiwanego rozwiązania reklamacji.
2. Do reklamacji należy dołączyć kopie dokumentów związanych z reklamowaną czynnością, wskazujące zasadność reklamacji.
3. Bank może zwrócić się do Klienta z prośbą o przedstawienie informacji lub dostarczenie dokumentów uzupełniających, jeżeli będą niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
4. Bank zastrzega sobie prawo do dodatkowego kontaktu z Klientem za pośrednictwem telefonu, wiadomości tekstowej sms, wiadomości e-mail lub wiadomości elektronicznej w serwisach w ramach usługi bankowości elektronicznej w celu wyjaśnienia powstałych wątpliwości.

§ 24.

1. Z zastrzeżeniem ust. 2, Bank rozpatruje reklamację niezwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Klient zostanie poinformowany o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania przez Bank terminów określonych w zdaniach poprzedzających wystarczy wysłanie przez Bank odpowiedzi przed ich upływem.
2. Odpowiedzi na reklamację w zakresie dotyczącym praw i obowiązków wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, Bank udziela w terminie nie dłuższym niż 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Klient zostanie poinformowany o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania przez Bank terminów, o których mowa w zdaniach poprzedzających wystarczy wysłanie odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielanej na piśmie - nadanie jej w placówce operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe.

§ 25.

Po rozpatrzeniu reklamacji, Klient zostanie poinformowany o jej wyniku w formie papierowej albo, na jego wniosek, za pomocą innego trwałego nośnika informacji, w szczególności pocztą elektroniczną.

§ 26.

1. Klient ma prawo do pozasądowego rozstrzygania sporów z Bankiem.

2. Podmiotami właściwymi do rozstrzygania sporów są:
   1) Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich, działający zgodnie z regulaminem dostępnym na stronie: www.zbp.pl,
   2) Rzecznik Finansowy, do którego można się zwrócić w trybie wskazanym na stronie: www.rf.gov.pl, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.
3. Klient ma prawo skorzystania z możliwości pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego Umowy lub umów odrębnych zawartych za pośrednictwem Internetu lub usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej, za pośrednictwem platformy ODR, funkcjonującej w krajach Unii Europejskiej, dostępnej na stronie: http://ec.europa.eu/consumers/odr.
4. Klient ma również możliwość:
   1) zwrócenia się o pomoc do Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów,
   2) wniesienia skargi do Komisji Nadzoru Finansowego, jako instytucji sprawującej nadzór nad działalnością Banku.
5. Niezależnie od opisanego wyżej postępowania reklamacyjnego, Klientowi w każdym czasie przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego.

Rozdział 12. Rejestracja rozmów i korespondencji

§ 27.

1. W granicach określonych przepisami prawa powszechnie obowiązującego, Bank może na potrzeby Umowy i umów odrębnych zawartych z Klientem rejestrować i przechowywać dokumenty, zapisy rozmów i korespondencji oraz inne nośniki informacji, w szczególności: sporządzać notatki ze spotkań, rejestrować korespondencję elektroniczną i nagrywać rozmowy telefoniczne.
2. Dokumenty, zapisy rozmów i korespondencji oraz inne nośniki informacji, o których mowa w ust. 1 mogą być wykorzystywane do celów dowodowych.

Rozdział 13. Zmiana Regulaminu

§ 28.

1. Bank może dokonać zmian w Regulaminie z powodu:
   1) zmiany przepisów prawa powszechnie obowiązującego dotyczących świadczenia usług Bankowości Prywatnej,
   2) wydania orzeczeń sądów albo decyzji, rekomendacji lub zaleceń Komisji Nadzoru Finansowego lub innych organów administracji publicznej wpływających na postanowienia Regulaminu,
   3) konieczności dostosowania Regulaminu do wymogów związanych z ochroną konsumenta,
   4) zmiany zakresu i zasad dokonywania czynności w ramach usług Bankowości Prywatnej.
2. Informacja o zmianie Regulaminu jest przekazywana Klientowi:
   1) za pośrednictwem serwisu internetowego - jeżeli Klient wybrał przekazywanie informacji adresowanych osobiście na trwałym nośniku innym niż papier i zawarł umowę o usługę bankowości elektronicznej oraz pod warunkiem udostępnienia takiej funkcjonalności,
   2) pocztą elektroniczną - jeżeli Klient wybrał przekazywanie informacji adresowanych osobiście na trwałym nośniku innym niż papier i podał adres e-mail,
   3) korespondencyjnie - w pozostałych przypadkach.
3. Klient, który nie zgadza się na proponowane zmiany może rozwiązać Umowę z zachowaniem okresu wypowiedzenia w terminie 14 dni od dnia otrzymania informacji o zmianie Regulaminu z zastrzeżeniem, że w okresie wypowiedzenia stosuje się Regulamin dotychczas obowiązujący.
4. Brak oświadczenia Klienta o rozwiązaniu Umowy w terminie, o którym mowa w ust. 3, uważa się za wyrażenie zgody na zmianę warunków Umowy wynikającą ze zmiany Regulaminu.

Rozdział 14. Odstąpienie od Umowy

§ 29.

1. Klient, który zawarł Umowę: w serwisie internetowym, przy użyciu środków komunikacji elektronicznej lub korespondencyjnie może odstąpić od niej, bez podania przyczyn i ponoszenia kosztów związanych z odstąpieniem, z wyjątkiem kosztów, o których mowa w § 21.
2. Oświadczanie o odstąpieniu należy złożyć w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy, w formie pisemnej i w sposób, o którym mowa w § 8 ust. 1 pkt 1-3 i 6.

Rozdział 15. Wygaśnięcie i rozwiązanie Umowy

§ 30.

1. Umowa wygasa wskutek:
   1) śmierci Klienta,
   2) utraty przez Klienta pełnej zdolności do czynności prawnych,
   3) rozwiązania umowy odrębnej o prowadzenie rachunku bankowego wskazanego w Umowie,
   4) rozwiązania Umowy,
   5) innych przyczyn określonych w przepisach prawa powszechnie obowiązującego.
2. Wygaśnięcie Umowy nie skutkuje rozwiązaniem umów odrębnych, w szczególności o prowadzenie rachunku bankowego wskazanego w Umowie, zwolnieniem z opłat i prowizji za czynności dokonywane na podstawie umów odrębnych ani sprzedażą lub przeniesieniem produktów zapisanych na rachunkach, rejestrach i polisach Klienta będących przedmiotem umów odrębnych, które zostały zawarte przed i po zawarciu Umowy.

§ 31.

1. Umowa może zostać rozwiązana:
   1) za porozumieniem stron Umowy,
   2) przez każdą ze stron Umowy z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia,
   3) przez Bank ze skutkiem natychmiastowym.
2. Strony mogą rozwiązać Umowę za porozumieniem, a Klient może również ją wypowiedzieć - w każdym czasie, bez podania przyczyny.
3. Bank może wypowiedzieć Umowę z powodu:
   1) niespełnienia przez Klienta wymogu posiadania aktywów minimalnych - pod warunkiem, że Bank nie odstąpił od tego wymogu,
   2) braku możliwości dalszego świadczenia usług Bankowości Prywatnej na dotychczasowych zasadach, w wyniku istotnej zmiany warunków lub zaprzestania świadczenia usług telekomunikacyjnych, pocztowych, kurierskich, informatycznych, płatniczych, rozliczeniowych niezbędnych do realizacji Umowy przez ich dostawców, wycofania z eksploatacji systemów informatycznych niezbędnych do realizacji Umowy lub z innych przyczyn uniemożliwiających Bankowi wykonywanie Umowy.
4. Bank może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym z powodu:
   1) podania przez Klienta nieprawdy lub zatajenia prawdy w zakresie informacji, które zgodnie z przepisami prawa jest obowiązany udzielić Bankowi,
   2) braku możliwości wykonania przez Bank obowiązków wynikających z ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu,
   3) umieszczenia Klienta na Liście ostrzeżeń publicznych Komisji Nadzoru Finansowego,
   4) objęcia Klienta sankcjami krajowymi lub międzynarodowymi lub embargami ustanowionymi przez Unię Europejską, Organizację Narodów Zjednoczonych lub Stany zjednoczone Ameryki w związku z wykonywaniem obowiązków na podstawie przepisów dotyczących przeciwdziałania praniu pieniędzy,
   5) powzięcia uzasadnionego podejrzenia, że rachunki, rejestry lub polisy są wykorzystywane do działalności przestępczej.

5. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy należy złożyć w sposób i z zachowaniem formy, o których mowa w § 8.

Rozdział 16. Postanowienia końcowe

§ 32.

1. Językiem obowiązującym w relacjach pomiędzy stronami Umowy jest język polski.
2. W celach informacyjnych, Bank może posługiwać się wzorcami umownymi i innymi dokumentami w innym języku, w którym prowadzi obsługę.
3. Dokumenty przekazywane przez Klienta, które zostały sporządzone w języku obcym powinny być przekazywane wraz z ich tłumaczeniem na język polski dokonanym przez tłumacza przysięgłego lub konsula.

§ 33.

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
2. Prawem właściwym do zawarcia i wykonywania Umowy jest prawo polskie.
3. Do określenia sądów właściwych do rozstrzygania sporów wynikających z Umowy mają zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

Obowiązuje od dnia 2 listopada 2020 r.