



Spis treści

Rozdział 1. Postanowienia ogólne	1
Rozdział 2. Zawarcie umowy o świadczenie usługi identyfikacji i zasady korzystania z usługi identyfikacji	1
Rozdział 3. Przetwarzanie danych	2
Rozdział 4. Tryb zgłaszania i rozpatrywania reklamacji	2
Rozdział 5. Postanowienia końcowe	3

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1.

- Regulamin świadczenia usług identyfikacji w PKO Banku Polskim SA, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady świadczenia przez Bank usługi identyfikacji dla Klientów.
- Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
  - aplikacja mobilna** – element usługi bankowości elektronicznej w postaci aplikacji Banku instalowany przez Klienta w procesie jej aktywacji na urządzeniu mobilnym, umożliwiający obsługę przez Klienta produktów i usług udostępnianych przez Bank,
  - dostawca** – inny niż Bank dostawca usług online,
  - e-Tożsamość** – środek identyfikacji elektronicznej w rozumieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE wraz z rozporządzeniami wykonawczymi, na średnim poziomie bezpieczeństwa, zawierający dane określone w § 3 ust. 4, utworzony przez Bank,
  - Klient** – osobę fizyczną, posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych, która zawarła lub zamierza zawrzeć z Bankiem Umowę z wyjątkiem posiadaczy Kont Inteligo,
  - PKO Bank Polski SA (Bank)** - Powszechną Kasę Oszczędności Bank Polski Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie przy ul. Puławskiej 15, 02-515 Warszawa, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII 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,
  - potwierdzony numer telefonu** – numer podany jako główny telefon komórkowy,
  - serwis internetowy** – stronę internetową, za pośrednictwem której Klient może korzystać z usług bankowości elektronicznej po zalogowaniu się,
  - umowa o świadczenie usługi identyfikacji** – umowa między Klientem a Bankiem zawarta z chwilą akceptacji Regulaminu i wyrażenia przez Klienta zgody na utworzenie e-Tożsamości w serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej przy użyciu indywidualnych danych uwierzytelniających,
  - usługa identyfikacji** – utworzenie, unieważnianie e-Tożsamości lub umożliwienie jej użycia wraz z możliwością przekazania dodatkowych danych, o których mowa w § 3 ust. 7 w celu identyfikacji Klienta przez dostawcę.
- W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie postanowienia Szczegółowych warunków świadczenia usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej oraz składania oświadczeń w PKO Banku Polskim SA, zwane dalej „Szczegółowymi warunkami”.

Rozdział 2. Zawarcie umowy o świadczenie usługi identyfikacji i zasady korzystania z usługi identyfikacji

§ 2.

- Usługi identyfikacji dostępne są w serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej z chwilą zawarcia umowy o świadczenie usługi identyfikacji i akceptacji Regulaminu. Bank poinformuje Klienta w Komunikacie na stronie internetowej lub usłudze bankowości elektronicznej lub usłudze bankowości telefonicznej o dostępności usługi identyfikacji w aplikacji mobilnej.
- Klient korzystający z usługi identyfikacji ma obowiązek:
  - korzystać z e-Tożsamości zgodnie z Regulaminem oraz nie wykorzystywać jej w celach niezgodnych z przepisami prawa,
  - niezwłocznie zgłosić do Banku zmianę danych, o których mowa w § 3 ust. 4, utratę, kradzież, przywłaszczenie e-Tożsamości lub utratę wyłącznej kontroli nad danymi umożliwiającymi identyfikację przy użyciu e-Tożsamości lub stwierdzenie nieuprawnionego użycia e-Tożsamości,
  - nie udostępniać możliwości posługiwania się e-Tożsamością osobom trzecim.
- Ze względów bezpieczeństwa Bank może poinformować Klienta, bezpośrednio po złożeniu dyspozycji utworzenia lub użycia e-Tożsamości, o konieczności dodatkowego potwierdzenia tej dyspozycji w serwisie telefonicznym w ramach usługi bankowości telefonicznej, serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej. Dyspozycje uznaje się za złożone z chwilą ich potwierdzenia przez Klienta.
- Historia utworzonych i unieważnionych e-Tożsamości wraz z historią ich użycia jest dostępna dla Klienta w serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej.
- Użycie e-Tożsamości będzie możliwe na potrzeby usług online, w przypadku, gdy Bank zawarł umowę z dostawcą tych usług lub podmiotem obsługującym dostawców tych usług lub na podstawie przepisów prawa.
- Bank nieodpłatnie umożliwia utworzenie, unieważnianie i użycie e-Tożsamości w ramach usług identyfikacji.

### § 3.

1. Tworzenie e-Tożsamości możliwe jest w serwisie internetowym lub w aplikacji mobilnej. Z chwilą utworzenia e-Tożsamość jest aktywna i możliwe jest jej użycie w usługach online, o których mowa w § 2 ust. 5.
2. Klient może posiadać nie więcej niż jedną e-Tożsamość w serwisie internetowym i aplikacji mobilnej.
3. Klient wyraża zgodę na utworzenie e-Tożsamości w serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej przy użyciu indywidualnych danych uwierzytelniających.
4. Dane identyfikujące Klienta:
  - 1) pierwsze imię,
  - 2) nazwisko,
  - 3) numer PESEL,
  - 4) data urodzenia,
  - 5) drugie imię,
  - 6) miejsce urodzenia,
  - 7) płeć,
  - 8) kraj urodzenia,
  - 9) obywatelstwo,
  - 10) typ dokumentu tożsamości,
  - 11) seria i numer dokumentu tożsamości,
  - 12) data wydania dokumentu tożsamości,
  - 13) data ważności dokumentu tożsamości,
  - 14) pełnoletność,
  - 15) potwierdzony numer telefonu,
  - 16) nazwisko rodowe,
  - 17) adres zamieszkania.
5. Do utworzenia e-Tożsamość wymagane są dane wskazane w ust. 4 pkt 1-4.
6. Z uwzględnieniem ust. 5, e-Tożsamość może zawierać dane określone w ust. 4 pkt 5-17, o ile Bank dysponuje takimi danymi.
7. Inne niż określone w ust. 4 dane, takie jak numer rachunku, adres do korespondencji lub adres e-mail, mogą być przekazywane, w ramach świadczenia usługi identyfikacji, dostawcom za zgodą Klienta.
8. Przy każdej próbie użycia e-Tożsamości Bank weryfikuje poprawność i aktualność danych zawartych w e-Tożsamości.
9. Bank niezwłocznie unieważnia e-Tożsamość na żądanie Klienta złożone:
  - 1) w serwisie internetowym,
  - 2) w serwisie telefonicznym,
  - 3) w oddziale Banku,
  - 4) w aplikacji mobilnej.
10. Bank unieważnia e-Tożsamość w przypadku:
  - 1) uzupełnienia, dezaktualizacji, niezgodności danych Klienta posiadanych przez Bank lub zmiany danych Klienta w Banku, o których mowa w ust. 4,
  - 2) uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem świadczenia usługi identyfikacji, w tym podejrzenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia e-Tożsamości lub utraty przez Klienta kontroli nad danymi umożliwiającymi identyfikację przy użyciu e-Tożsamości,
  - 3) pozyskania wiarygodnej informacji o nieprawidłowych danych Klienta od organów administracji publicznej, podatkowych, wymiaru sprawiedliwości, ścigania albo z baz danych udostępnianych przez te organy,
  - 4) podania przez Klienta nieprawdziwych danych.
11. Unieważnienie e-Tożsamości oznacza brak możliwości jej użycia i nie ma wpływu na ważność dotychczasowego korzystania z usługi identyfikacji.

### Rozdział 3. Przetwarzanie danych

#### § 4.

1. W celu świadczenia usługi identyfikacji Bank będzie przetwarzał dane osobowe Klienta, określone w § 3 ust. 4 oraz dane osobowe w zakresie i na warunkach określonych w § 3 ust. 7.
2. W ramach użycia e-Tożsamości Bank przekazuje, każdorazowo za zgodą Klienta, dane zawarte w e-Tożsamości oraz określone w § 3 ust. 7 do dostawcy.
3. Bank wydaje i zarządza środkami identyfikacji elektronicznej. Klient używa środka identyfikacji elektronicznej w szczególności w celu potwierdzenia swoich danych.
4. W celu świadczenia usługi identyfikacji Bank może wykorzystywać dane osobowe Klienta posiadane i przetwarzane w celu realizacji wcześniej zawartych z Klientem umów.
5. Dane osobowe Klienta przetwarzane w związku z realizacją usługi identyfikacji będą przetwarzane przez Bank również po ustaniu świadczenia usługi identyfikacji wyłącznie w zakresie przewidzianym przepisami obowiązującego prawa oraz w celu obsługi reklamacji, udostępniania historii usługi Klientowi, zapewnienia możliwości rozliczalności dokonanych czynności i weryfikacji poprawności dokonanej identyfikacji, rozpatrywania roszczeń.
6. Użycie e-Tożsamości do identyfikacji w krajowym schemacie identyfikacji odbywa się zgodnie z ustawą z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej.
7. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Bank dostępne są na stronie <https://www.pkobp.pl/rodo/>, w oddziałach oraz agencjach Banku.

### Rozdział 4. Tryb zgłaszania i rozpatrywania reklamacji

#### § 5.

1. Klienci mogą składać reklamacje dotyczące usługi identyfikacji świadczonych przez Bank:
  - 1) w formie pisemnej – osobiście w oddziałach lub agencjach Banku albo przesyłką pocztową,
  - 2) ustnie – telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty w oddziale lub agencji Banku,
  - 3) elektronicznie – w serwisie internetowym w usłudze bankowości elektronicznej.

- Aktualne numery telefonów i adresy, pod które Klient może składać reklamacje podane są na stronie [www.pkobp.pl](http://www.pkobp.pl) oraz na tablicach informacyjnych w oddziałach i agencjach Banku.
2. Reklamacja dotycząca usługi identyfikacji powinna zawierać dane identyfikacyjne Klienta (imię, nazwisko, PESEL), datę wystąpienia reklamowanego zdarzenia i opis zgłaszanych zastrzeżeń lub niezgodności oraz jednoznaczne sformułowanie roszczenia.
  3. Bank może zwrócić się do Klienta z prośbą o złożenie dodatkowych pisemnych informacji lub dostarczenie dodatkowych dokumentów, jeżeli uzyskanie tych informacji będzie niezbędne do rozpatrzenia reklamacji dotyczącej usługi identyfikacji.
  4. Reklamacja złożona niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń, ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji przez Bank.
  5. Na żądanie Klienta, Bank potwierdza w formie pisemnej lub w inny uzgodniony sposób, fakt złożenia przez niego reklamacji.
  6. 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 30 dni, Bank poinformuje Klienta o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania przez Bank terminów, o których mowa powyżej, wystarczy wystanie odpowiedzi przed upływem tych terminów.
  7. Po rozpatrzeniu reklamacji Klient zostanie poinformowany o jej wyniku w formie papierowej albo, na wniosek Klienta, za pomocą innego trwałego nośnika informacji, w szczególności pocztą elektroniczną.
  8. Klient ma prawo do pozasądowego rozstrzygania ewentualnych sporów z Bankiem. Podmiotami właściwymi do rozstrzygania sporów są:
    - 1) Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich, działający zgodnie z Regulaminem dostępnym na stronie [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl), w przypadku Klienta będącego konsumentem,
    - 2) Rzecznik Finansowy, do którego można się zwrócić w trybie wskazanym na stronie [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl), po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną.
  9. Klient będący konsumentem ma prawo skorzystania z możliwości pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego umowy zawartej za pośrednictwem Internetu, usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej, za pośrednictwem platformy ODR, funkcjonującej w krajach Unii Europejskiej, dostępnej na stronie internetowej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
  10. W sprawach dotyczących usługi identyfikacji, Klient będący konsumentem ma również możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta.
  11. Niezależnie od opisanego wyżej postępowania reklamacyjnego, Klientowi w każdym czasie przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego.
  12. Organem administracji publicznej sprawującym nadzór nad działalnością Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.
  13. Wszystkie reklamacje są rozpatrywane przez Bank z największą starannością, wnikliwie i w możliwie najkrótszym terminie.

## Rozdział 5. Postanowienia końcowe

### § 6.

1. Klient może wypowiedzieć umowę o świadczenie usługi identyfikacji w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym. Z chwilą wypowiedzenia e-Tożsamość zostanie unieważniona.
2. W terminie 14 dni od daty zawarcia umowy o świadczenie usługi identyfikacji Klient, który nie użył w tym okresie e-Tożsamości, może odstąpić od zawartej umowy. Z chwilą odstąpienia e-Tożsamość zostanie unieważniona.
3. Bank może wypowiedzieć umowę o świadczenie usługi identyfikacji ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
  - 1) utraty przez Klienta pełnej zdolności do czynności prawnych,
  - 2) wykorzystywania e-Tożsamości niezgodnie z przepisami prawa,
  - 3) braku możliwości dalszego świadczenia usługi identyfikacji na dotychczasowych zasadach w wyniku istotnej zmiany warunków lub zaprzestania świadczenia usług telekomunikacyjnych, informatycznych niezbędnych do realizacji tej usługi przez dostawców,
  - 4) wycofania z eksploatacji aplikacji informatycznych niezbędnych do realizacji usługi identyfikacji.
4. Bank uprawniony jest do zmiany postanowień Regulaminu usługi identyfikacji w przypadkach:
  - 1) wprowadzenia nowych lub uchylecia bądź zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie dotyczącym usługi identyfikacji,
  - 2) ograniczenia usługi ze względu na istotną zmianę warunków świadczenia usług telekomunikacyjnych, informatycznych, płatniczych, rozliczeniowych niezbędnych do realizacji usługi identyfikacji przez ich dostawców, wycofania z eksploatacji aplikacji informatycznych niezbędnych do realizacji usług dodatkowych lub z innych ważnych przyczyn uniemożliwiających PKO Bankowi Polskiemu SA wykonywanie usługi identyfikacji zgodnie z przepisami prawa,
  - 3) zmian po stronie podmiotów uczestniczących w realizacji usługi identyfikacji, które w sposób istotny wpływają na sposób świadczenia tej usługi,
  - 4) konieczności dostosowania postanowień Regulaminu usługi identyfikacji do wymogów związanych z ochroną konsumentów,
  - 5) wydania orzeczeń sądów albo decyzji, rekomendacji lub zaleceń Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego lub innych organów administracji publicznej wpływających na możliwość świadczenia usługi identyfikacji.
5. PKO Bank Polski SA zobowiązany jest, nie później niż na 14 dni przed proponowanym dniem wejścia w życie zmiany, o której mowa w ust. 4 poinformować o tym Klienta korzystającego z usługi identyfikacji. Klient ma prawo nie przyjąć zmian i wypowiedzieć usługę, stosownie do ust. 1.