

**Regulamin świadczenia usług bankowości elektronicznej
w PKO Banku Polskim SA**

Warszawa 2014

Rozdział 1	Postanowienia ogólne _____	3
Rozdział 2	Udostępnienie usług bankowości elektronicznej oraz nadanie uprawnień Użytkownikom _____	4
Rozdział 3	Składanie dyspozycji za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu _____	5
Rozdział 4	Bezpieczeństwo dostępu _____	6
Rozdział 5	Zmiany Regulaminu oraz Taryfy _____	8
Rozdział 6	Reklamacje _____	9
Rozdział 7	Postanowienia końcowe _____	9

Rozdział 1 Postanowienia ogólne

§ 1.

Regulamin świadczenia usług bankowości elektronicznej w PKO Banku Polskim SA, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady obsługi Klientów przez PKO Bank Polski SA za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu.

§ 2.

Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

1. **aktywacja dostępu** – udostępnienie przez PKO Bank Polski SA usług bankowości elektronicznej na podstawie dyspozycji Klienta,
2. **autoryzacja** – złożenie dyspozycji, w tym zgoda na jej wykonanie, w elektronicznych kanałach dostępu poprzedzone weryfikacją Klienta lub Użytkownika, jeśli jest on ustanowiony,
3. **dzień roboczy** – dzień od poniedziałku do piątku, który nie jest dniem ustawowo wolnym od pracy,
4. **dyspozycja** – wszelkie oświadczenia woli lub wiedzy, w tym dyspozycje płatnicze składane przy wykorzystaniu elektronicznych kanałów dostępu przez Klienta lub działającego w jego imieniu Użytkownika,
5. **dyspozycja płatnicza** – dyspozycję, na podstawie której PKO Bank Polski SA przeprowadza transakcję płatniczą,
6. **elektroniczne kanały dostępu** – udostępnione Klientowi przez PKO Bank Polski SA rozwiązania techniczne umożliwiające składanie dyspozycji oraz korzystanie z usług przy użyciu urządzeń łączności i komunikacji przewodowej lub bezprzewodowej, w szczególności:
 - 1) serwis internetowy,
 - 2) serwis telefoniczny,
 - 3) kanał SMS.

Poszczególne kanały dostępu mogą różnić się od siebie zakresem oferowanych opcji i funkcji; aktualny i szczegółowy opis opcji i funkcji udostępnianych za ich pośrednictwem dostępny jest na stronie internetowej (www.pkobp.pl),

7. **hasło dostępu** – instrument uwierzytelniający stanowiący alfanumeryczny ciąg znaków, służący do weryfikacji Klienta bądź Użytkownika działającego w jego imieniu, w elektronicznych kanałach dostępu,
8. **instrumenty uwierzytelniające** – określone i udostępnione przez PKO Bank Polski SA rozwiązania technologiczne lub dane służące do powiązania danej dyspozycji ze składającym ją Klientem lub działającym w jego imieniu Użytkownikiem w elektronicznych kanałach dostępu. Informacje na temat formy stosowanych instrumentów uwierzytelniających podawane są do wiadomości na stronie internetowej (www.pkobp.pl),
9. **Klient** – osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, o ile posiada zdolność prawną, która zawarła Umowę z PKO Bankiem Polskim SA,
10. **kod jednorazowy** – instrument uwierzytelniający stanowiący ciąg znaków, służący, w ramach autoryzacji i w przypadkach wskazanych przy składaniu dyspozycji, do potwierdzenia dyspozycji składanej za pośrednictwem elektronicznego kanału dostępu,
11. **Komunikat PKO Banku Polskiego SA** – informację podawaną do wiadomości Klienta, przekazywaną w serwisie internetowym, na skrzynkę elektroniczną lub umieszczaną na stronie internetowej (www.pkobp.pl),
12. **Konsument** – Klienta, który jest osobą fizyczną zawierającą Umowę niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
13. **login** – instrument uwierzytelniający stanowiący unikalny identyfikator definiowany przez Klienta lub Użytkownika jeśli jest on ustanowiony, wykorzystywany przy weryfikacji w ramach wybranych elektronicznych kanałów dostępu,
14. **numer Klienta** – instrument uwierzytelniający stanowiący unikalny numer nadawany przez PKO Bank Polski SA Klientowi lub Użytkownikowi jeśli jest on ustanowiony, wykorzystywany do identyfikacji Klienta lub Użytkownika w elektronicznych kanałach dostępu,
15. **PKO Bank Polski SA** – 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,

16. **poziom dostęp** – zakres uprawnień do dysponowania produktem bankowym lub usługą w ramach poszczególnych elektronicznych kanałów dostępu,
17. **skrzynka elektroniczna** – funkcjonalność wybranych elektronicznych kanałów dostępu, umożliwiającą obsługę korespondencji pomiędzy PKO Bankiem Polskim SA a Klientem,
18. **Taryfa** – wyciąg z Taryfy prowizji i opłat bankowych w Powszechnej Kasie Oszczędności Banku Polskim Spółce Akcyjnej w zakresie dotyczącym usług bankowości elektronicznej,
19. **transakcja płatnicza** – zainicjowana przez Klienta albo Użytkownika, jeśli jest on ustanowiony, lub za pośrednictwem odbiorcy wpłata, transfer lub wypłata środków pieniężnych przy wykorzystaniu elektronicznych kanałów dostępu,
20. **usługi bankowości elektronicznej** – obsługę produktów bankowych i usług udostępnionych Klientowi przez PKO Bank Polski SA na podstawie Umowy, jak również możliwość składania dyspozycji za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu; aktualny wykaz produktów lub grup Klientów, dla których PKO Bank Polski SA udostępnia usługi bankowości elektronicznej dostępny jest na stronie internetowej (www.pkobp.pl),
21. **usługi fakultatywne** – usługi dodatkowe, które są fakultatywnie udostępniane przez PKO Bank Polski SA Klientowi w ramach usług bankowości elektronicznej,
22. **Umowa** – umowę danego produktu bankowego lub świadczonej usługi zawartą pomiędzy Klientem i PKO Bankiem Polskim SA, w tym regulamin mający zastosowanie do takiej umowy,
23. **Użytkownik** – osobę fizyczną posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych, upoważnioną przez Klienta do korzystania z usług bankowości elektronicznej, działającą w imieniu i na rzecz Klienta,
24. **weryfikacja** – identyfikację przez PKO Bank Polski SA Klienta lub Użytkownika jeśli jest on ustanowiony, w szczególności na podstawie:
 - 1) numeru Klienta lub loginu,
 - 2) hasła dostępu,
 - 3) dodatkowych pytań i odpowiedzi.

§ 3.

1. PKO Bank Polski SA udostępnia Klientowi możliwość obsługi produktów bankowych i usług za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu.
2. Warunkiem korzystania z usług bankowości elektronicznej jest posiadanie przez Klienta urządzeń (np. komputer, urządzenia mobilne, telefon stacjonarny) i oprogramowania niezbędnego do współpracy z PKO Bankiem Polskim SA. Informacje dotyczące wymagań w zakresie urządzeń i oprogramowania, PKO Bank Polski SA podaje do wiadomości Klienta na stronie internetowej (www.pkobp.pl) oraz w serwisie telefonicznym.
3. Zakres dostępu do usług bankowości elektronicznej w odniesieniu do poszczególnych produktów bankowych lub usług może zostać ograniczony lub wyłączony na mocy Umowy.

Rozdział 2

Udostępnienie usług bankowości elektronicznej oraz nadanie uprawnień Użytkownikom

§ 4.

Klient uzyskuje dostęp do usług bankowości elektronicznej po dokonaniu aktywacji elektronicznych kanałów dostępu.

§ 5.

1. PKO Bank Polski SA aktywuje Klientowi elektroniczne kanały dostępu oraz nadaje pełny poziom dostępu do produktu lub usługi, z uwzględnieniem § 3 ust. 3.
2. Na wniosek Klienta, PKO Bank Polski SA aktywuje Użytkownikowi elektroniczne kanały dostępu oraz nadaje poziom dostępu do produktu bankowego lub usługi, zgodnie z poziomem dostępu określonym we wniosku Klienta.
3. Klient ma możliwość zmiany poziomu dostępu.

§ 6.

W przypadku Klientów niebędących Konsumentami, w odniesieniu do określonej na stronie internetowej (www.pkobp.pl) kategorii produktów bankowych lub usług i dla wskazanych tam wybranych serwisów internetowych – poziom dostępu Użytkowników do produktu lub usługi ustanawia:

- 1) wskazana przez Klienta osoba trzecia. PKO Bank Polski SA nie ponosi odpowiedzialności za skutki jej działania, albo
- 2) PKO Bank Polski SA, na podstawie złożonego przez Klienta odrębnego wniosku o personalizację poziomu dostępu. PKO Bank Polski SA nie ponosi odpowiedzialności za skutki personalizacji poziomu dostępu, zgodnej z wnioskiem Klienta.

Rozdział 3

Składanie dyspozycji za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu

§ 7.

1. Z chwilą aktywacji elektronicznych kanałów dostępu, PKO Bank Polski SA umożliwia Klientowi składanie za ich pośrednictwem dyspozycji. Użytkownik może składać dyspozycje w zakresie określonym wnioskiem Klienta, o którym mowa w § 5 ust. 2.
2. W ramach aktywacji elektronicznych kanałów dostępu, Klient jest uprawniony do zawierania umów, o ile taki sposób ich zawierania został udostępniony przez PKO Bank Polski SA.
3. Informacje o aktualnej ofercie oraz o dostępnych sposobach zawierania poszczególnych umów są udostępnione na stronie internetowej (www.pkobp.pl).

§ 8.

Dyspozycje składane zgodnie z art. 7 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe, zachowują formę pisemną w zakresie w jakim mają związek z czynnościami bankowymi.

§ 9.

1. Składanie dyspozycji w elektronicznych kanałach dostępu wymaga ich autoryzacji.
2. W przypadku gdy bezpośrednio po otrzymaniu dyspozycji PKO Bank Polski SA informuje Klienta lub ustanowionego Użytkownika o konieczności telefonicznego potwierdzenia dyspozycji, dyspozycję uznaje się za autoryzowaną z chwilą jej potwierdzenia odpowiednio przez składającego dyspozycję Klienta lub ustanowionego Użytkownika.
3. W przypadku braku potwierdzenia dyspozycji, o której mowa w ust. 2, w terminie określonym w informacji przedstawionej Klientowi przy składaniu dyspozycji, transakcję uznaje się za nieautoryzowaną. PKO Bank Polski SA niezwłocznie informuje Klienta za pośrednictwem wybranych elektronicznych kanałów dostępu o dyspozycjach, w odniesieniu do których stwierdzony został brak autoryzacji.

§ 10.

1. Klient lub ustanowiony Użytkownik może składać dyspozycje za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu przez całą dobę z wyłączeniem okresu przerw niezbędnych do konserwacji, napraw technicznych lub przywrócenia poprawności funkcjonowania elektronicznych kanałów dostępu. Informacje o wystąpieniu przerwy są dostępne na stronie internetowej (www.pkobp.pl), w serwisie internetowym oraz serwisie telefonicznym. W przypadku wprowadzenia przerwy, o której mowa wyżej Klient będzie mógł być obsługiwany w dni robocze w oddziałach PKO Banku Polskiego SA, których aktualny wykaz dostępny jest na stronie internetowej (www.pkobp.pl).
2. Dyspozycje płatnicze złożone w dniu roboczym po godzinie granicznej ustalonej przez PKO Bank Polski SA lub w dniu niebędącym dniem roboczym, uznaje się za otrzymane w pierwszym dniu roboczym, następującym po dniu złożenia dyspozycji.
3. PKO Bank Polski SA podaje informację o godzinie granicznej, o której mowa w ust. 2, w Komunikacie PKO Banku Polskiego SA.
4. PKO Bank Polski SA realizuje dyspozycje składane poprzez elektroniczne kanały dostępu na zasadach określonych w Umowach, których dyspozycja dotyczy.

Rozdział 4 Bezpieczeństwo dostępu

§ 11.

1. PKO Bank Polski SA wprowadza mechanizmy zapewniające bezpieczeństwo korzystania z usług bankowości elektronicznej, m. in. poprzez stosowanie weryfikacji Klienta bądź ustanowionego Użytkownika i autoryzacji z wykorzystaniem instrumentów uwierzytelniających.
2. Klient ustanawiając Użytkownika, zobowiązany jest poinformować Użytkownika o zasadach korzystania z usług bankowości elektronicznej, w tym o zasadach bezpieczeństwa.
3. Wszelkie dyspozycje złożone w formie elektronicznej przez osobę, która została prawidłowo zweryfikowana, są traktowane jako dyspozycje Klienta lub ustanowionego Użytkownika. W przypadku Klientów, niebędących Konsumentami, dla udowodnienia przez PKO Bank Polski SA prawidłowej autoryzacji dyspozycji płatniczej przez Klienta lub działającego w jego imieniu Użytkownika, wystarczy wykazanie zarejestrowanego użycia instrumentów uwierzytelniających wykorzystywanych do autoryzacji dyspozycji płatniczej przez zweryfikowanego Klienta lub Użytkownika.
4. PKO Bank Polski SA zapisuje w sposób trwały dla celów dowodowych wszystkie dyspozycje złożone w elektronicznych kanałach dostępu.
5. Nagrania rozmów Klienta przeprowadzanych w serwisie telefonicznym, jak również rozmowy z zapisem audiowizualnym, stanowią własność PKO Banku Polskiego SA.

§ 12.

1. Klient jest zobowiązany do logowania oraz wykonywania transakcji za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu wyłącznie osobiście z użyciem instrumentów uwierzytelniających, z uwzględnieniem § 5 ust. 2.
2. Klient jest zobowiązany do zachowania w tajemnicy informacji zapewniających bezpieczne korzystanie z usług bankowości elektronicznej, w tym informacji przekazanych PKO Bankowi Polskiemu SA dla celów weryfikacji oraz niedostępiania i nieujawniania innym osobom instrumentów uwierzytelniających.
3. Klient jest zobowiązany do należytego zabezpieczenia urządzeń i oprogramowania, o których mowa w § 3 ust. 2, za pośrednictwem których korzysta z usług bankowości elektronicznej w celu zapewnienia bezpieczeństwa dostępu do usług bankowości elektronicznej, poprzez stosowanie:
 - 1) wyłącznie legalnego oprogramowania, jego bieżącą aktualizację i instalację poprawek systemowych zgodnie z zaleceniami producentów,
 - 2) aktualnego oprogramowania antywirusowego i antyspamowego oraz zapory *firewall*,
 - 3) najnowszych wersji przeglądarek internetowych,
 - 4) stosowanie hasel zabezpieczających dostęp do komputera, w szczególności jeśli z urządzenia korzysta więcej osób.
4. Szczegółowy opis środków, jakie powinien przedsięwziąć Klient w celu zapewnienia bezpieczeństwa dostępu do usług bankowości elektronicznej podawany jest do wiadomości Klienta i ustanowionych Użytkowników na stronie internetowej (www.pkobp.pl) oraz w serwisie telefonicznym.

§ 13.

1. Klient jest zobowiązany do niezwłocznego zgłoszenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia, nieuprawnionego użycia albo zniszczenia instrumentów uwierzytelniających bądź nieuprawnionego dostępu do usług bankowości elektronicznej:
 - 1) telefonicznie pod numerami telefonów, dostępnymi 24 godziny na dobę, podanymi na stronie internetowej (www.pkobp.pl),
 - 2) osobiście w oddziale PKO Banku Polskiego SA, których aktualny wykaz dostępny jest na stronie internetowej (www.pkobp.pl),
 - 3) za pośrednictwem serwisu internetowego.
2. PKO Bank Polski SA przyjmuje również zgłoszenia, o których mowa w ust. 1, składane przez Użytkowników w zakresie ich dotyczącym.
3. W przypadku podejrzenia kradzieży, przywłaszczenia, nieuprawnionego użycia instrumentów uwierzytelniających lub dostępu do usług bankowości elektronicznej, Klient powinien niezwłocznie złożyć zawiadomienie o przestępstwie do organów ścigania.
4. PKO Bank Polski SA może zwrócić się do Klienta o pisemne potwierdzenie zaistnienia zdarzeń, o których mowa w ust. 1 oraz wskazania okoliczności w jakich zdarzenia te wystąpiły albo się ujawniły.

§ 14.

1. Klienta obciążają transakcje płatnicze dokonane za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu przez osoby, którym Klient ujawnił lub udostępnił instrumenty uwierzytelniające. Postanowienie to nie dotyczy Klientów będących Konsumentami, jednak Klienci ci mogą ponieść negatywne konsekwencje nieuprawnionego ujawniania lub udostępnienia poufnych instrumentów uwierzytelniających.
2. Klient ma obowiązek powiadomić PKO Bank Polski SA w sposób określony w § 20, o zauważonych przez siebie niezgodnościach powstałych w wyniku uznania lub obciążenia rachunku Klienta, którego dotyczy Umowa nieautoryzowaną transakcją płatniczą lub w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania transakcji płatniczej, bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 13 miesięcy od dnia realizacji transakcji płatniczej albo od dnia, w którym niewykonana transakcja płatnicza miała być zrealizowana.
3. Z zastrzeżeniem ust. 4-6, w przypadku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej PKO Bank Polski SA jest obowiązany niezwłocznie zwrócić Klientowi kwotę nieautoryzowanej transakcji płatniczej albo przywrócić rachunek Klienta, którego dotyczy Umowa do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza, chyba że Klient uchybił terminowi zgłoszenia, o którym mowa w ust. 2.
4. Klienta obciążają w pełnej wysokości nieautoryzowane transakcje płatnicze, jeżeli doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w § 12 ust. 1-3 oraz § 13 ust. 1.
5. Do czasu zgłoszenia, o którym mowa w § 13 ust. 1, Klient odpowiada za zobowiązania finansowe powstałe w wyniku nieautoryzowanych transakcji płatniczych, do kwoty stanowiącej równowartość w złotych 150 EUR, przeliczonej według średniego kursu ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski, obowiązującego w dniu dokonania transakcji płatniczej, jeżeli nieautoryzowana transakcja płatnicza jest skutkiem:
 - 1) posłużenia się utraconym przez Klienta albo skradzionym Klientowi instrumentem uwierzytelniającym służącym do weryfikacji lub autoryzacji,
 - 2) przywłaszczenia instrumentów uwierzytelniających służących do weryfikacji lub autoryzacji, albo ich nieuprawnionego użycia, w wyniku naruszenia przez Klienta obowiązków o których mowa w § 12 ust. 1-3
6. Od momentu zgłoszenia, o którym mowa w § 13 ust. 1, dokonanego przez Klienta, PKO Bank Polski SA przejmuje odpowiedzialność za zobowiązania finansowe powstałe w wyniku nieautoryzowanych transakcji płatniczych, chyba że Klient doprowadził do nich umyślnie.

§ 15.

1. Klient zobowiązany jest podać PKO Bankowi Polskiemu SA numer telefonu GSM i adres poczty elektronicznej, pod którym PKO Bank Polski może kontaktować się z Klientem w celu zapewnienia bezpieczeństwa korzystania z usług bankowości elektronicznej.
2. Klient zobowiązany jest niezwłocznie powiadamiać PKO Bank Polski SA o wszelkich zmianach dotyczących danych personalnych, danych kontaktowych własnych jak i ustanowionych Użytkowników, poświadczając je w przypadku danych personalnych odpowiednimi dokumentami.
3. Zmiana danych może zostać złożona za pośrednictwem serwisu internetowego lub serwisu telefonicznego, o ile PKO Bank Polski SA dopuszcza taki sposób zmiany danych.
4. PKO Bank Polski SA przyjmuje zgłoszenia zmiany danych Użytkowników w zakresie ich dotyczącym.

§ 16.

1. PKO Bank Polski SA zastrzega sobie prawo do zablokowania w całości lub części dostępu do usług bankowości elektronicznej z uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem dostępu do tych usług lub w związku z podejrzeniem nieuprawnionego użycia dostępu do usług bankowości elektronicznej lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej dyspozycji płatniczej z wykorzystaniem dostępu do usług bankowości elektronicznej.
2. W przypadku kiedy korzystanie z usług bankowości elektronicznej związane jest z korzystaniem przez Klienta z kredytu w ramach Umowy, PKO Bank Polski SA zastrzega sobie prawo do zablokowania w całości lub części dostępu do usług bankowości elektronicznej w zakresie związanym z korzystaniem przez Klienta z udzielonego mu kredytu, z powodu zwiększenia ryzyka utraty przez Klienta zdolności kredytowej.
3. PKO Bank Polski SA za pomocą elektronicznych kanałów dostępu, informuje Klienta o zablokowaniu dostępu do usług bankowości elektronicznej przed zablokowaniem lub jeśli jest to niemożliwe

niezwłocznie po wykonaniu tej czynności, chyba że przekazanie takiej informacji byłoby nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub jest zabronione na mocy przepisów prawa.

4. Blokada jest utrzymana do czasu ustania przyczyny, z powodu której została wykonana.
5. Klient lub ustanowiony Użytkownik, w zakresie nadanych mu uprawnień, może samodzielnie zablokować dostęp do wybranych elektronicznych kanałów dostępu, w zakresie określonym na stronie internetowej (www.pkobp.pl).

§ 17.

1. PKO Bank Polski SA aktywując elektroniczne kanały dostępu może ustanowić okresowe limity kwotowe albo ilościowe transakcji płatniczych jakie mogą być zlecane w poszczególnych elektronicznych kanałach dostępu.
2. Limity, o których mowa w ust. 1, mogą być zmieniane przez Klienta chyba, że dana Umowa stanowi inaczej.
3. Wysokość limitów, o których mowa w ust. 1 oraz funkcjonalność zmiany tych limitów udostępniana jest na stronie internetowej (www.pkobp.pl).

Rozdział 5 Zmiany Regulaminu oraz Taryfy

§18.

1. PKO Bank Polski SA zastrzega sobie prawo dokonania zmiany Regulaminu z zastrzeżeniem § 19 w przypadku:
 - 1) wprowadzenia nowych lub uchylenia bądź zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie dotyczącym Regulaminu,
 - 2) dodania nowych, ograniczenia lub wycofania dotychczasowych produktów i usług dostępnych w ramach usług bankowości elektronicznej, wpływających na postanowienia Regulaminu,
 - 3) konieczności dostosowania Regulaminu do wymogów związanych z ochroną konsumentów,
 - 4) zmiany lub pojawienia się nowych interpretacji powszechnie obowiązujących przepisów prawa na skutek orzeczeń sądów albo decyzji, rekomendacji lub zaleceń Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego lub innych organów i administracji publicznej wpływających na postanowienia Regulaminu,
 - 5) zmian związanych z postępem technicznym, technologicznym i informatycznym, wpływających na postanowienia niniejszego Regulaminu.
2. PKO Bank Polski SA przekazuje Klientowi informacje o zmianach, o których mowa w ust. 1 na trwałym nośniku tj. w serwisie internetowym, w tym poprzez skrzynkę elektroniczną.
3. Informacje o zmianach Regulaminu dostarczane są Klientowi nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie, wraz z podaniem dnia ich wejścia w życie oraz okoliczności uzasadniających dokonanie zmiany.
4. PKO Bank Polski SA zawiadamiając o zmianach informuje również, że:
 - 1) Klient ma prawo, przed datą wejścia w życie zmian, wypowiedzieć Umowę w zakresie objętym niniejszym Regulaminem ze skutkiem natychmiastowym albo zgłosić sprzeciw wobec proponowanych zmian,
 - 2) jeżeli przed datą wejścia w życie zmian Klient nie zgłosi PKO Bankowi Polskiemu SA sprzeciwu wobec tych zmian, uznaje się, że Klient wyraził na nie zgodę,
 - 3) w przypadku, gdy klient złoży PKO Bankowi Polskiemu SA wypowiedzenie Umowy w zakresie objętym niniejszym Regulaminem, Umowa ta ulega rozwiązaniu ze skutkiem natychmiastowym w zakresie objętym niniejszym Regulaminem,
 - 4) w przypadku gdy Klient zgłosi PKO Bankowi Polskiemu SA sprzeciw wobec proponowanych zmian, Umowa ulega rozwiązaniu w zakresie objętym niniejszym Regulaminem z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian.
5. Jeżeli przed proponowanym dniem wejścia w życie zmian Regulaminu, Klient nie dokona wypowiedzenia Umowy lub nie zgłosi sprzeciwu, uznaje się, że zmiany Regulaminu zostały przyjęte i obowiązują od dnia podanego w informacji przekazanej Klientowi przez PKO Bank Polski SA.

§ 19.

1. PKO Bank Polski SA jest uprawniony do pobierania opłat i prowizji zgodnie z obowiązującą Taryfą.
2. PKO Bank Polski SA uprawniony jest do zmiany Taryfy w przypadkach:

- 1) wzrostu poziomu cen towarów i usług konsumpcyjnych (wskaźnik publikowany przez Główny Urząd Statystyczny),
 - 2) wzrostu kosztów obsługi Umowy w zakresie objętym niniejszym Regulaminem, w wyniku zmiany cen energii, kosztów połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych, rozliczeń międzybankowych, zmiany opłat ponoszonych w związku ze świadczeniem usług objętych niniejszym Regulaminem za pośrednictwem innych podmiotów współpracujących z PKO Bankiem Polskim SA oraz w wyniku zmiany, uchylecia lub wprowadzenia nowych przepisów prawnych wpływających na koszty,
 - 3) wprowadzenia opłat dotyczących wdrożenia do oferty PKO Banku Polskiego SA nowych usług fakultatywnych.
3. Zmiany Taryfy przeprowadza się w trybie wskazanym w § 18 ust. 2 - 5.

Rozdział 6 Reklamacje

§ 20.

1. Klient może składać skargi, reklamacje lub wnioski dotyczące usług bankowości elektronicznej za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu oraz:
 - 1) w oddziałach PKO Banku Polskiego SA,
 - 2) w agencjach PKO Banku Polskiego SA,
 - 3) drogą korespondencyjną,
 - 4) za pośrednictwem poczty elektronicznej.
2. Numery telefonów, adresy e-mail, adres, pod które Klient może składać skargi, reklamacje lub wnioski dostępne są na stronie internetowej (www.pkobp.pl) oraz w oddziałach PKO Banku Polskiego SA.
3. Reklamacja powinna zawierać w szczególności dane Klienta, datę zdarzenia i opis zgłaszanych zastrzeżeń lub niezgodności oraz jednoznaczne sformułowanie roszczenia.
4. Do skargi lub reklamacji powinny być dołączone dokumenty, bez których niemożliwe będzie ich rozpatrzenie. PKO Bank Polski SA poinformuje Klienta o wymaganych dokumentach. Dokumenty można złożyć osobiście lub przesłać faksem, mailem lub pocztą.
5. Reklamacje dotyczące nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych dyspozycji płatniczych, Klient powinien złożyć niezwłocznie.
6. Brak zgłoszenia reklamacji, o której mowa w ust. 5, w terminie 13 miesięcy od dnia realizacji transakcji płatniczej albo od dnia, w którym niewykonana transakcja płatnicza miała być zrealizowana powoduje, że roszczenia Klienta do PKO Banku Polskiego SA z tego tytułu wygasają.
7. PKO Bank Polski SA rozpatruje reklamacje niezwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni. W przypadku braku możliwości rozpatrzenia reklamacji w tym terminie, PKO Bank Polski SA poinformuje Klienta o planowanym terminie udzielenia odpowiedzi.
8. Po rozpatrzeniu skargi lub reklamacji, Klient zostanie poinformowany o jej wyniku w formie pisemnej albo w inny sposób uzgodniony z PKO Bankiem Polskim SA.
9. W pozostałym zakresie mają zastosowanie postanowienia Umowy dotyczące trybu zgłaszania i rozpatrywania skarg, reklamacji i wniosków.

Rozdział 7 Postanowienia końcowe

§ 21.

1. Klient ma możliwość korzystania ze skrzynki elektronicznej udostępnionej przez PKO Bank Polski SA w zakresie określonym na stronie internetowej (www.pkobp.pl).
2. Informacje dotyczące dostępnych funkcjonalności w ramach usług bankowości elektronicznej udostępniane są na stronie internetowej (www.pkobp.pl).

§ 22.

1. Po dokonaniu aktywacji, Klient może korzystać z usług fakultatywnych oferowanych przez PKO Bank Polski SA.
2. Informacje dotyczące oferowanych przez PKO Bank Polski SA usług fakultatywnych są podawane na stronie internetowej (www.pkobp.pl).

§ 23.

1. PKO Bank Polski SA może zaprzestać świadczenia usług fakultatywnych w przypadku braku możliwości dalszego ich świadczenia na dotychczasowych zasadach w wyniku istotnej zmiany warunków lub zaprzestania świadczenia usług telekomunikacyjnych, pocztowych, kurierskich, informatycznych, płatniczych, rozliczeniowych niezbędnych do realizacji tych usług przez ich dostawców, wycofania z eksploatacji aplikacji informatycznych niezbędnych do realizacji usług fakultatywnych lub z innych przyczyn uniemożliwiających PKO Bank Polski SA wykonywanie tych usług zgodnie z przepisami prawa.
2. PKO Bank Polski SA informuje Klienta o zaprzestaniu świadczenia usługi fakultatywnej z dwumiesięcznym wyprzedzeniem.
3. Klient może zrezygnować z usługi fakultatywnej w każdym czasie, składając dyspozycję poprzez elektroniczne kanały dostępu.

§ 24.

1. Treść Regulaminu oraz Taryfy może być w każdym czasie pozyskana, odtwarzana lub utrwalana przez Klienta ze strony internetowej (www.pkobp.pl) w formacie ogólnodostępnym dla wszystkich Klientów.
2. Klient ma prawo żądać udostępnienia mu treści Regulaminu oraz Taryfy w każdym czasie.

§ 25.

1. Postanowienia niniejszego Regulaminu obowiązują do dnia rozwiązania bądź wygaśnięcia ostatniej Umowy.
2. W przypadku braku uregulowań w Umowie dotyczących możliwości jej wypowiedzenia bądź rozwiązania, Klient może zrezygnować z korzystania z usług bankowości elektronicznej w ramach tej Umowy za jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia.
3. Opłaty z tytułu świadczenia usług bankowości elektronicznej, o których mowa w niniejszym Regulaminie pobierane okresowo należne są za okres ich świadczenia. Opłaty uiszczone z góry podlegają proporcjonalnemu zwrotowi. Postanowienie to nie dotyczy Klientów niebędących Konsumentami.

§ 26.

1. W sprawach objętych niniejszym Regulaminem Klient będący Konsumentem ma prawo zwrócić się do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów.
2. Klient ma również możliwość zwrócenia się do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, w sprawach pozostających w jego właściwości, o pozasądowe rozstrzygnięcie sporu wynikłego z usług objętych Regulaminem.
3. Organem nadzoru sprawującym nadzór nad działalnością PKO Banku Polskiego SA jest Komisja Nadzoru Finansowego. Klient może wnieść skargę do Komisji Nadzoru Finansowego na działalność PKO Banku Polskiego SA, jeżeli działanie to narusza przepisy prawa.
4. Do określenia sądu właściwego do rozstrzygania sporów wynikających z usług bankowości elektronicznej mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
5. Językiem właściwym w sprawach objętych niniejszym Regulaminem jest język polski.

§ 27.

1. PKO Bank Polski SA może przy wykorzystaniu usług bankowości elektronicznej udostępniać Klientom za ich zgodą, inne usługi niż będące w ofercie PKO Banku Polskiego SA.
2. Instrumenty uwierzytelniające wydawane Klientowi przez PKO Bank Polski SA mogą być wykorzystywane przez Klienta do zawierania umów o usługi, o których mowa w ust. 1.

§ 28.

W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie mają zastosowanie postanowienia Umowy oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa.