

Spis treści

Rozdział 1. Postanowienia ogólne	1
Rozdział 2. Tryb i warunki zawierania Umowy	2
Rozdział 3. Tryb i warunki świadczenia Usług Bankowości Prywatnej	3
Rozdział 4. Pełnomocnictwo dla Banku	3
Rozdział 5. Pełnomocnictwo dla osoby fizycznej	3
Rozdział 6. Tryb i warunki składania, zmieniania i anulowania Dyspozycji	4
Rozdział 7. Składanie Dyspozycji w CBP	4
Rozdział 8. Składanie Dyspozycji z wykorzystaniem Serwisu telefonicznego CBP	5
Rozdział 9. Opłaty i prowizje	5
Rozdział 10. Konflikty interesów	5
Rozdział 11. Zmiana postanowień Regulaminu	5
Rozdział 12. Tryb i warunki rozwiązywania, wypowiedzenia i odstąpienia od Umowy	5
Rozdział 13. Tryb składania i rozpatrywania reklamacji	6
Rozdział 14. Postanowienia końcowe	6

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1.

„Regulamin świadczenia usług Bankowości Prywatnej w PKO Banku Polskim SA”, zwany dalej „Regulaminem”, określa warunki świadczenia Usług Bankowości Prywatnej w Powszechnej Kasie Oszczędności Banku Polskim Spółce Akcyjnej, zwanej dalej „Bankiem”.

§ 2.

Użyte w Regulaminie i Umowie określenia posiadają następujące definicje:

- 1) CBP – Centrum Bankowości Prywatnej; jednostka organizacyjna Banku świadcząca Usługi Bankowości Prywatnej,
- 2) Departament Powiernictwa – komórka organizacyjna Banku świadcząca w imieniu Banku usługi powiernictwa papierów wartościowych,
- 3) Dom Maklerski PKO BP – jednostka organizacyjna Banku, która świadczy usługi maklerskie,
- 4) Dyspozycja – oświadczenie woli Klienta do wykonania przez Bank określonej czynności związanej ze świadczeniem Usług Bankowości Prywatnej,
- 5) Dzień roboczy – dzień przypadający od poniedziałku do piątku, który nie jest dniem ustawowo wolnym od pracy,
- 6) Godzina graniczna – godzina, do której Bank przyjmuje Dyspozycje w celu ich wykonania lub przekazania do wykonania w terminach określonych w Opisach produktów,
- 7) Grupa Kapitałowa – podmioty należące do grupy PKO Banku Polskiego SA, w szczególności:
 - a) Bank, w tym Dom Maklerski PKO BP,
 - b) PKO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.,
 - c) PKO Życie Towarzystwo Ubezpieczeń SA.Pełna i aktualna informacja o podmiotach wchodzących w skład Grupy Kapitałowej dostępna jest w CBP, Oddziałach oraz na stronie internetowej www.pkobp.pl,
- 8) Hasło – hasło ustanowione przez Klienta lub Pełnomocnika, służące do identyfikacji podczas składania Dyspozycji w Serwisie telefonicznym CBP,
- 9) Instrumenty finansowe – będące przedmiotem Umowy w szczególności krajowe i zagraniczne:
 - a) papiery wartościowe,
 - b) jednostki uczestnictwa funduszy inwestycyjnych, certyfikaty inwestycyjne funduszy inwestycyjnych zamkniętych oraz tytuły uczestnictwa funduszy zagranicznych w rozumieniu Ustawy o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi, a także niebędące instrumentami finansowymi, o których mowa w Ustawie o obrocie instrumentami finansowymi;
 - c) ubezpieczenia z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, ubezpieczenia strukturyzowane, lokaty strukturyzowane oraz inne produkty strukturyzowane, których wartość wykupu lub suma ubezpieczenia zależy od zachowania kursu walut, ceny jednostki funduszu inwestycyjnego, ceny obligacji, ceny akcji, wartości indeksów giełdowych, ceny towaru, koszyka tych zmiennych albo innego wskaźnika rynku finansowego lub towarowego,
 - d) produkty łączone, jeżeli jednym z elementów tworzących produkt jest instrument, o którym mowa w lit. a-c,
- 10) Klient – osoba fizyczna (konsument) posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, na której rzecz jest lub ma być świadczona Usługa Bankowości Prywatnej,
- 11) Kwota minimalna – suma środków pieniężnych oraz wartości wyceny Instrumentów finansowych i Produktów finansowych przechowywanych na rachunkach lub rejestrach Klienta w Banku, w tym Domu Maklerskim PKO BP, Departamencie Powiernictwa oraz Podmiotów współpracujących, nie mniejsza niż jeden milion złotych lub równowartość tej sumy w walucie wymienialnej liczonej wg średniego kursu wymiany walut, określonego przez NBP w tabeli kursów w dniu wyceny aktywów, tabela kursów dostępna jest w placówkach i na stronie internetowej,
- 12) Oddział – oddział Banku,
- 13) Opis produktu – dokumenty dotyczące Instrumentu finansowego lub Produktu finansowego, które zostały sporządzone i udostępnione przez Bank, w tym Dom Maklerski PKO BP lub Podmiot współpracujący, w szczególności: statuty funduszy inwestycyjnych, prospekty informacyjne, sprawozdania finansowe, prospekty emisyjne, propozycje nabycia lub warunki emisji,

- 14) Pełnomocnictwo dla Banku – pełnomocnictwo do działania w imieniu i na rzecz Klienta przez Uprawnionych pracowników CBP w zakresie ustalonym w treści pełnomocnictwa,
- 15) Pełnomocnik – osoba fizyczna upoważniona przez Klienta do czynności wskazanych w pełnomocnictwie rodzajowym określonym w Umowie, działająca w imieniu i na rzecz Klienta,
- 16) Podmiot współpracujący – podmiot wchodzący w skład Grupy Kapitałowej oraz inny podmiot, którego usługi lub produkty Bank oferuje na mocy zawartych z nim umów o współpracę w zakresie świadczenia Usług Bankowości Prywatnej,
- 17) Prawo bankowe – ustawa z 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe,
- 18) Produkt finansowy – produkt niebędący Instrumentem finansowym oferowany w ramach świadczenia Usług Bankowości Prywatnej, należący do kategorii obejmującej: Rachunek, rachunek lokaty terminowej, rachunek oszczędnościowy, rachunek papierów wartościowych, negocjowana natychmiastowa transakcja wymiany walut wymiennalnych, produkt kredytowy, nabywany lub zbywany na podstawie odrębnej umowy z Bankiem, Domem Maklerskim PKO BP, Departamentem Powiernictwa lub Podmiotem współpracującym,
- 19) Rachunek – rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy dla klientów bankowości prywatnej,
- 20) Rachunek płatniczy – rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy, rachunek oszczędnościowy, rachunek walutowy, rachunek lokaty z opcją dopłat lub wypłat częściowych, rachunek do obsługi lokat,
- 21) Serwis telefoniczny CBP – udostępnione przez Bank Klientowi rozwiązanie techniczne umożliwiające świadczenie Usług Bankowości Prywatnej przy użyciu łączności telefonicznej,
- 22) Strona – Klient lub Bank,
- 23) Taryfy – taryfa prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim SA dla osób fizycznych, taryfa opłat i prowizji pobieranych przez Dom Maklerski PKO BP oraz taryfy Podmiotów współpracujących,
- 24) Umowa – „Umowa ramowa o świadczenie usług Bankowości Prywatnej w PKO Banku Polskim SA”,
- 25) Umowa Rachunku – umowa rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego dla klientów bankowości prywatnej,
- 26) Uprawniony pracownik CBP – doradca lub inny pracownik CBP uprawniony do wykonywania czynności określonych w Umowie, związanych z świadczeniem Usług Bankowości Prywatnej,
- 27) Usługa bankowości elektronicznej – usługa polegająca na dostępie do rachunku przez Internet, umożliwiająca sprawdzenie salda rachunku, zmianę limitów dla płatności bezgotówkowych i transakcji dokonywanych przy użyciu karty debetowej lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku. Usługi bankowości elektronicznej oferowane przez Bank:
 - a) serwis internetowy,
 - b) aplikacja mobilna,
 - c) bankomat, w tym stanowisko samoobsługowe,
- 28) Usługa bankowości telefonicznej – usługa polegająca na dostępie do rachunku przez telefon za pośrednictwem infolinii Banku, umożliwiająca w szczególności sprawdzenie salda rachunku płatniczego lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku. Usługa bankowości telefonicznej jest oferowana przez Bank w postaci serwisu telefonicznego,
- 29) Usługi Bankowości Prywatnej – usługi świadczone przez CBP na podstawie Umowy,
- 30) Ustawa o obrocie instrumentami finansowymi – ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi,
- 31) Ustawa o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi - ustawa z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi.

Rodział 2. Tryb i warunki zawierania Umowy

§ 3.

1. Przed zawarciem Umowy Bank przekazuje Klientowi:
 - 1) Umowę,
 - 2) Regulamin.
2. Wzory dokumentów, o których mowa w ust. 1, są dostępne w CBP i Oddziale.

§ 4.

1. Klient może udzielić pełnomocnictwa do zawarcia Umowy w jego imieniu.
2. Pełnomocnictwo, o którym mowa w ust. 1, może być udzielone:
 - 1) na piśmie w obecności pracownika Banku,
 - 2) z zachowaniem formy aktu notarialnego,
 - 3) na piśmie z poświadczoną własnoręcznością podpisów przez notariusza polskiego, albo polskie przedstawicielstwo dyplomatyczne lub urząd konsularny, albo notariusza zagranicznego, a dokument opatrzony klauzulą *apostille* oraz powinno zawierać wyraźne umocowanie do ustanowienia Pełnomocnictwa dla Banku w zakresie określonym w Umowie i Regulaminie.

§ 5.

1. Przed zawarciem Umowy Klient jest zobowiązany potwierdzić swoją tożsamość, w szczególności przez okazanie dokumentu tożsamości.
2. Bank może zwrócić się do Klienta z prośbą o złożenie dodatkowych informacji lub okazanie dodatkowych dokumentów wymaganych przez Bank o ile okaże się to konieczne do zawarcia Umowy lub wypełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa.

§ 6.

1. Zawarcie Umowy wymaga zachowania formy pisemnej.
2. Klient może podpisać Umowę w CBP, w wyznaczonym przez Uprawnionego pracownika CBP Oddziale lub w innym uzgodnionym z Bankiem miejscu.
3. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony i staje się skuteczna po jej podpisaniu przez Uprawnionego pracownika CBP.

§ 7.

1. Umowa może zostać zawarta korespondencyjnie.
2. W przypadku korespondencyjnego zawarcia Umowy, dane i dokumenty niezbędne do jej zawarcia sporządzone są na podstawie informacji przekazanych przez Klienta.
3. Podpis Klienta na Umowie musi zostać uwierzytelniony przez:
 - 1) upoważnionego pracownika Banku, albo
 - 2) notariusza polskiego, albo
 - 3) polskie przedstawicielstwo dyplomatyczne lub urząd konsularny, albo
 - 4) notariusza zagranicznego, a dokument opatrzony klauzulą *apostille*.
 Poświadczenie notariusza zagranicznego oraz klauzula *apostille* powinny być przetłumaczone na język polski przez tłumacza przysięgłego.

§ 8.

1. Umowa zawierana jest z Klientem, który posiada Rachunek.
2. Umowa może być zawarta, jako Umowa indywidualna lub jako Umowa wspólna, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. Umowa wspólna może być zawarta z Klientami posiadającymi ten sam status rezydencji podatkowej.
4. Każdy ze współposiadaczy jest uprawniony do dokonywania samodzielnie wszelkich czynności wynikających z Umowy, w tym do wypowiedzenia Umowy, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. Zgody wszystkich współposiadaczy Umowy wymaga:
 - 1) zmiana postanowień Umowy,

- 2) złożenie oświadczenia, o którym mowa w § 16 ust. 2.

§ 9.

1. Usługami Bankowości Prywatnej wynikającymi z Umowy objęta będzie Kwota minimalna.
2. Jeżeli w dniu zawarcia Umowy Klient nie posiada Kwoty minimalnej, zobowiązany jest uzupełnić środki na tych rachunkach i rejestrach do wysokości Kwoty minimalnej najpóźniej w terminie trzech miesięcy od dnia zawarcia Umowy.
3. Jeżeli Klient nie wpłaci Kwoty minimalnej w terminie, o którym mowa w ust. 2, Bankowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy.
4. Klient zobowiązany jest do stałego utrzymania Kwoty minimalnej, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. Bank może na wniosek Klienta określić kwotę niższą niż Kwota minimalna oraz wydłużyć termin, o którym mowa w ust. 2.

§ 10.

1. Klient jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Bank o każdej zmianie swoich danych obejmujących: adres zamieszkania, adres korespondencyjny, imiona, nazwisko, seria i numer dokumentu stwierdzającego tożsamość, numer telefonu, adres poczty elektronicznej, na piśmie lub w innej dopuszczalnej przez Bank formie.
2. Dane osobowe i inne informacje, o których mowa w ust. 1, wskazane przez Klienta, jako aktualne zastępują dane dotychczas przetwarzane przez Bank.
3. Powyższe zmiany danych nie stanowią zmiany warunków Umowy.

Rodział 3. Tryb i warunki świadczenia Usług Bankowości Prywatnej

§ 11.

1. Bank świadczy Usługi Bankowości Prywatnej na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie oraz z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, postanowień odrębnych umów zawartych przez Klienta z Bankiem, w tym z Domem Maklerskim PKO BP, Departamentem Powiernictwa lub Podmiotem współpracującym, jak również zgodnie z Opisem produktu.
2. Klient uzyskuje dostęp do następujących usług:
 - 1) prowadzenia rachunku płatniczego (tj. rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych, rachunków walutowych, rachunków oszczędnościowych, rachunków lokat z opcją dopłat lub wypłat częściowych, rachunków do obsługi lokat) oraz rachunków lokat terminowych oraz lokat strukturyzowanych,
 - 2) wykonywania przelewów zagranicznych/walutowych,
 - 3) przyjmowania i przekazywania zleceń zbycia i nabycia Instrumentów finansowych, w tym jednostek i certyfikatów funduszy inwestycyjnych oraz zapisów w ofercie publicznej lub obrocie pierwotnym,
 - 4) wykonywania zleceń zbycia i nabycia Instrumentów finansowych,
 - 5) pośredniczenia w zawieraniu i wykonywaniu umów ubezpieczenia z elementem inwestycyjnym,
 - 6) przechowywania i rejestrowania stanu posiadania Instrumentów finansowych,
 - 7) udzielania porad inwestycyjnych o charakterze ogólnym oraz dystrybuowania materiałów analitycznych,
 - 8) świadczenia usług doradztwa inwestycyjnego,
 - 9) udzielania kredytów i pożyczek,
 - 10) wydania karty płatniczej oraz obsługi karty kredytowej i obsługi karty debetowej,
 - 11) innych usług świadczonych przez Podmioty współpracujące.

Rodział 4. Pełnomocnictwo dla Banku

§ 12.

1. Warunkiem świadczenia Usługi Bankowości Prywatnej jest udzielenie przez Klienta Pełnomocnictwa dla Banku, stanowiącego załącznik nr 1 do Umowy.
2. W przypadku Umowy wspólnej, udzielenie Pełnomocnictwa dla Banku wymaga złożenia oddzielnego pełnomocnictwa przez każdego ze współposiadaczy Umowy.
3. Klient udziela Pełnomocnictwa dla Banku do wykonywania w jego imieniu i na podstawie Dyspozycji czynności wskazanych szczegółowo w pełnomocnictwie.

§ 13.

1. Udzielenie, zmiana lub odwołanie Pełnomocnictwa dla Banku następuje przez złożenie pisemnego oświadczenia woli Klienta.
2. Pełnomocnictwo dla Banku nie obejmuje udzielania dalszych pełnomocnictw z wyjątkiem umocowania Uprawnionego pracownika CBP do dokonywania czynności określonych w Pełnomocnictwie dla Banku oraz udzielenia pełnomocnictwa Domowi Maklerskiemu PKO BP w zakresie niezbędnym do realizacji umów dotyczących świadczenia usług maklerskich.

§ 14.

1. Pełnomocnictwo dla Banku wygasa z chwilą:
 - 1) odwołania Pełnomocnictwa dla Banku,
 - 2) rozwiązania lub odstąpienia od Umowy albo od Umowy Rachunku,
 - 3) ogłoszenia upadłości Banku,
 - 4) śmierci Klienta.
2. Wygaśnięcie Pełnomocnictwa dla Banku staje się skuteczne wobec Banku z chwilą uzyskania przez Bank informacji o wygaśnięciu Pełnomocnictwa dla Banku.

Rodział 5. Pełnomocnictwo dla osoby fizycznej

§ 15.

1. Klient może udzielić pełnomocnictwa do czynności wynikających z Umowy.
2. Udzielenie pełnomocnictwa osobie fizycznej wymaga wcześniejszego udzielenia pełnomocnictwa ogólnego do Rachunku, o ile nie zostało ono już udzielone.
3. Proponowana treść oświadczenia o udzieleniu pełnomocnictwa dla osoby fizycznej została zawarta we wzorze stanowiącym załącznik nr 2 do Umowy.

§ 16.

1. Udzielenie, zmiana lub odwołanie pełnomocnictwa dla osoby fizycznej następuje przez złożenie pisemnego oświadczenia woli Klienta.
2. W przypadku Umowy wspólnej, udzielenie lub zmiana pełnomocnictwa dla osoby fizycznej wymaga zgodnego oświadczenia wszystkich współposiadaczy Umowy.
3. Zmiana pełnomocnictwa dla osoby fizycznej dokonywana jest poprzez odwołanie dotychczasowego pełnomocnictwa i udzielenie nowego pełnomocnictwa.
4. Udzielenie, zmiana i odwołanie pełnomocnictwa może być dokonane korespondencyjnie, o ile tożsamość i własnoręczność podpisu Klienta zostanie poświadczona w sposób określony w § 7 ust. 3.

5. Proponowana treść oświadczenia o odwołaniu pełnomocnictwa dla osoby fizycznej została zawarta we wzorze stanowiącym załącznik nr 3 do Umowy.

§ 17.

W przypadku, gdy pełnomocnictwo nie spełnia warunków, o których mowa w § 15 - § 16 Bank niezwłocznie informuje o tym Klienta.

§ 18.

1. Pełnomocnik działający w granicach udzielonego pełnomocnictwa ma takie same prawa i obowiązki jak Klient, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3.
2. Ustanowiony przez Klienta Pełnomocnik nie ma prawa udzielać dalszych pełnomocnictw.
3. Pełnomocnictwo nie obejmuje umocowania do:
 - 1) wypowiedzenia lub zmiany Umowy,
 - 2) ustanowienia i zmiany Hasła Klienta,
 - 3) określenia poziomu dostępu do Rachunku Klienta przez pracowników Banku (poziom tajności).

§ 19.

1. Pełnomocnictwo dla osoby fizycznej wygasa z chwilą:
 - 1) odwołania pełnomocnictwa,
 - 2) rozwiązania lub odstąpienia od Umowy albo od Umowy Rachunku,
 - 3) śmierci Klienta będącego stroną Umowy lub Pełnomocnika.
2. Wygaśnięcie pełnomocnictwa staje się skuteczne wobec Banku z chwilą uzyskania przez Bank informacji o wygaśnięciu pełnomocnictwa dla osoby fizycznej.

Rodział 6. Tryb i warunki składania, zmieniania i anulowania Dyspozycji

§ 20.

1. Niezależnie od postanowień innych umów zawartych przez Klienta z Bankiem, w tym Domem Maklerskim PKO BP, Departamentem Powiernictwa lub Podmiotem współpracującym, Klient może składać Dyspozycje dotyczące Usług Bankowości Prywatnej w następujący sposób:
 - 1) pisemnie w CBP, zgodnie z postanowieniami Rozdziału 7,
 - 2) telefonicznie w CBP z wykorzystaniem Serwisu telefonicznego CBP, zgodnie z postanowieniami Rozdziału 8.

§ 21.

1. Dyspozycje Klienta powinny określać podmiot składający Dyspozycję, jej przedmiot i warunki realizacji, czas złożenia i podmiot przyjmujący Dyspozycję oraz inne elementy określone w Opisach produktu.
2. Klient lub Pełnomocnik jest zobowiązany upewnić się, że wszystkie składane przez niego Dyspozycje są prawidłowe i zgodne z jego intencją.

§ 22.

1. Bank wykonuje lub przekazuje do wykonania Dyspozycje zgodnie z ich treścią, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, Regulaminu oraz postanowieniami umów zawartych przez Klienta z Bankiem w tym z Domem Maklerskim PKO BP, Departamentem Powiernictwa i Podmiotem współpracującym, jak również zgodnie z Opisem produktu, regulaminem i dokumentami stanowiącymi podstawę ich realizacji, których Dyspozycje dotyczą.
2. CBP wykonuje Dyspozycje Klienta niewymagające przyjęcia i wydania gotówki.
3. Wykonanie Dyspozycji wymagających przyjęcia i wydania gotówki może nastąpić w Oddziale.
4. CBP wykonuje Dyspozycje według kolejności otrzymania.

§ 23.

1. Bank z uwzględnieniem terminów określonych w Opisach produktów przyjmuje i przekazuje do wykonania lub wykonuje Dyspozycje Klienta niezwłocznie w dniu ich złożenia o ile Klient nie wskazał innego dnia w Dyspozycji, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. W przypadku złożenia Dyspozycji, której wykonanie lub przekazanie do wykonania zgodnie z ust. 1 następowaloby w dniu niebędącym Dniem roboczym lub w Dniu roboczym po Godzinie granicznej, Dyspozycja będzie wykonana lub przekazana do wykonania w pierwszym Dniu roboczym następującym po dniu złożenia Dyspozycji.
3. Klient jest zobowiązany zweryfikować poprawność składanych Dyspozycji oraz zapewnić środki w wysokości umożliwiającej wykonanie Dyspozycji i pobranie należnych prowizji i opłat.

§ 24.

1. Bank wstrzymuje się z wykonaniem lub przekazaniem do wykonania Dyspozycji sprzecznych lub złożonych w tym samym czasie.
2. Bank ma prawo wstrzymać się z wykonaniem lub przekazaniem do wykonania Dyspozycji z przyczyn określonych w niniejszym rozdziale oraz Rozdziale 7 i 8 do czasu potwierdzenia albo anulowania Dyspozycji przez Klienta.
3. Bank niezwłocznie zawiadamia Klienta o wstrzymaniu wykonania lub przekazania do wykonania Dyspozycji z podaniem przyczyny wstrzymania.

§ 25.

1. Bank ma prawo do nieprzyjęcia lub niewykonania Dyspozycji Klienta w całości lub w części jedynie z ważnych powodów wymienionych poniżej:
 - 1) niezapewnienia przez Klienta środków na wykonanie Dyspozycji lub rozliczenie transakcji, w terminach wymaganych do wykonania Dyspozycji i rozliczenia transakcji, z wyłączeniem operacji zbliżeniowych dokonywanych kartą,
 - 2) uzasadnionych wątpliwości, co do tożsamości osoby składającej Dyspozycję lub też zakresu jej umocowania,
 - 3) innych przyczyn określonych w Opisach produktów i obowiązujących przepisach prawa, odnoszących się do wykonywania Dyspozycji,
 - 4) niezgodności podpisu na Dyspozycji z wzorem podpisu złożonym w Banku, z wyjątkiem Dyspozycji, na których podpis został poświadczony w sposób określony w § 7 ust. 3 oraz niezgodności hasła ustalonego na potrzeby wykonania Dyspozycji z zastrzeżeniem § 29.
2. Bank o nieprzyjęciu lub nie wykonaniu Dyspozycji niezwłocznie poinformuje Klienta z podaniem przyczyny odmowy przyjęcia lub wykonania.

§ 26.

1. Klient może anulować złożoną Dyspozycję w sposób, o którym mowa w § 20 ust. 1.
2. Dyspozycja anulowania wymaga jednoznacznego oświadczenia woli Klienta o anulowaniu uprzednio złożonej Dyspozycji z przytoczeniem jej treści.
3. Dyspozycja anulowania nie podlega wykonaniu, jeżeli Dyspozycja będąca jej przedmiotem została już wykonana lub przekazana do wykonania. O powyższym fakcie Bank niezwłocznie informuje Klienta.
4. Zmiana treści przyjętej przez Bank Dyspozycji wymaga jej anulowania i złożenia w Banku nowej Dyspozycji.

Rodział 7. Składanie Dyspozycji w CBP

§ 27.

1. Dyspozycje Klienta przyjmuje wyłącznie Uprawniony pracownik CBP.

2. Dyspozycja składana w CBP wymaga zachowania formy pisemnej.
3. Dyspozycje przekazywane bezpośrednio Uprawnionemu pracownikowi CBP, poza siedzibą CBP, traktuje się jak Dyspozycje złożone w CBP.

Rodział 8. Składanie Dyspozycji z wykorzystaniem Serwisu telefonicznego CBP

§ 28.

1. Klient w zakresie Dyspozycji składanych za pośrednictwem Serwisu telefonicznego CBP może ustanawiać Hasło.
2. Ustanowienie lub zmiana Hasła następuje poprzez złożenie pisemnego oświadczenia Klienta na formularzu wskazanym przez Bank.
3. Dane kontaktowe Uprawnionych pracowników CBP, wraz z numerami telefonów pod którymi rozmowy są nagrywane, za pomocą których Klient może składać Dyspozycje dostępne są w CBP.
4. W przypadku ustanowienia przez Klienta Pełnomocnika, również on może ustanowić swoje własne Hasło. W tym celu przepisy ust. 1 - 3 stosuje się odpowiednio wobec Pełnomocnika.

§ 29.

1. Dyspozycje składane za pośrednictwem Serwisu telefonicznego CBP przyjmowane są wyłącznie przez Uprawnionych pracowników CBP po dokonaniu prawidłowej identyfikacji Klienta lub Pełnomocnika, polegającej na podaniu imienia i nazwiska oraz:
 - 1) Hasła, o którym mowa w § 28 lub,
 - 2) danych osobowych oraz innych informacji dotyczących usług świadczonych przez Bank wymaganych przez Uprawnionego pracownika CBP do prawidłowej identyfikacji osoby składającej Dyspozycję w sytuacji nieustanowienia Hasła.
2. Po przyjęciu Dyspozycji Uprawniony pracownik CBP odczytuje jej treść. Dyspozycja jest wykonywana lub przekazywana do wykonania po potwierdzeniu jej treści przez osobę składającą Dyspozycję.

§ 30.

1. Rozmowy prowadzone za pośrednictwem Serwisu telefonicznego CBP są rejestrowane w formie nagrywanej rozmowy telefonicznej.
2. Zarejestrowane rozmowy mogą być wykorzystane w celach dowodowych w przypadku postępowania mediacyjnego, arbitrażowego, przedsądowego bądź sądowego albo innego postępowania mającego na celu rozstrzygnięcie sporu.

Rodział 9. Opłaty i prowizje

§ 31.

1. Z tytułu zawarcia Umowy Bank nie pobiera opłat i prowizji.
2. Wszelkie opłaty i prowizje z tytułu realizacji Umowy po jej zawarciu oraz za inne czynności wynikające z umów zawartych przez Klienta pobierane są zgodnie z właściwymi aktualnie obowiązującymi Taryfami.
3. Informacja o aktualnych stawkach opłat i prowizji określonych w Taryfach oraz innych kosztach usług dostępna jest w CBP, Oddziałach oraz na stronie internetowej Banku.

Rodział 10. Konflikty interesów

§ 32.

Bank posiada politykę, zgodnie z którą podejmuje działania w zakresie identyfikowania konfliktów interesów, zapobiegania im i zarządzania nimi. Szczegółowe informacje znajdują się we właściwych Regulaminach i innych regulacjach dotyczących świadczonych usług inwestycyjnych.

Rodział 11. Zmiana postanowień Regulaminu

§ 33.

1. Bank może dokonać zmian Regulaminu z następujących ważnych przyczyn:
 - 1) wprowadzenia nowych lub uchylenia bądź zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących Usług Bankowości Prywatnej,
 - 2) rozszerzenia, zmiany lub ograniczenia funkcjonalności usług, zmiany zasad korzystania z usług przez Klienta, wprowadzenia nowych usług, rezygnacji z wykonywania niektórych czynności będących przedmiotem usług świadczonych przez Bank w ramach zawartej Umowy,
 - 3) konieczności dostosowania Regulaminu do wymogów związanych z ochroną konsumentów lub realizacji zaleceń organów nadzoru.
2. Zmiany postanowień Regulaminu przekazywane są Klientowi na trwałym nośniku w następujący sposób:
 - 1) pocztą elektroniczną na wskazany adres e-mail lub,
 - 2) drogą korespondencyjną.
3. O zmianie Regulaminu, Bank powiadamia Klienta w sposób określony w ust. 2, przekazując informacje o okolicznościach, na podstawie których podjęto decyzję o tej zmianie oraz dacie jej wejścia w życie, określonej przez Bank.
4. Klientowi przysługuje prawo złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu, w terminie 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o tej zmianie. W przypadku złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu, zmiana nie wiąże Klienta, a Umowa ulega rozwiązaniu z upływem 30 dniowego okresu wypowiedzenia.
5. W przypadku braku złożenia oświadczenia Klienta o wypowiedzeniu Umowy w terminie określonym w ust. 4, zmiany Regulaminu obowiązują od daty ich wejścia w życie, określonej przez Bank.

§ 34.

Korespondencja dotycząca Umowy kierowana jest przez Bank na adres wskazany w Umowie Rachunku lub inny adres wskazany Bankowi przez Klienta.

Rodział 12. Tryb i warunki rozwiązania, wypowiedzenia i odstąpienia od Umowy

§ 35.

1. Każda ze stron Umowy, z zastrzeżeniem ust. 2, może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia. Umowa ulega rozwiązaniu z końcem następnego miesiąca, po miesiącu, w którym doręczono wypowiedzenie.
2. Bank może wypowiedzieć Umowę w trybie, o którym mowa w ust. 1, tylko w przypadku:
 - 1) nieudzielenia przez Klienta informacji niezbędnych do świadczenia Usług Bankowości Prywatnej lub udzielenia informacji niezgodnych ze stanem faktycznym lub prawnym uniemożliwiających dalsze świadczenie Usług Bankowości Prywatnej, o których mowa w § 10 ust. 1.
 - 2) niewystępowania na rachunkach i rejestrach Klienta środków w Kwocie minimalnej,
 - 3) braku możliwości wykonania przez Bank obowiązków w ramach stosowania środków bezpieczeństwa finansowego, określonych w ustawie o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu,
 - 4) powzięcia uzasadnionego podejrzenia, że rachunek wykorzystywany jest do działalności przestępczej.
3. Bank wypowiada Umowę podając powody wypowiedzenia.
4. Umowa może zostać rozwiązana bez zachowania okresu wypowiedzenia, w dowolnym czasie na mocy porozumienia stron.

§ 36.

Klientowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy ze skutkiem natychmiastowym, w terminie 14 dni od daty jej zawarcia, w przypadku, gdy Klient nie skorzystał w tym okresie z Usług Bankowości Prywatnej.

§ 37.

- Umowa ulega rozwiązaniu na skutek:
 - zmiany typu Rachunku na inny typ rachunku bankowego prowadzonego przez Bank,
 - wypowiedzenia Umowy,
 - śmierci Klienta będącego Stroną Umowy,
 - rozwiązania Umowy Rachunku,
 - odwołania Pełnomocnictwa dla Banku przez co najmniej jednego Klienta będącego Stroną Umowy.
- Rozwiązanie Umowy nie powoduje rozwiązania Umowy Rachunku oraz nie skutkuje wypowiedzeniem innych umów zawartych przez Klienta z Bankiem w tym z Domem Maklerskim, Departamentem Powiernictwa lub Podmiotem współpracującym oraz nie skutkuje sprzedażą lub przeniesieniem Instrumentów finansowych i Produktów finansowych zapisanych na rachunkach i rejestrach Klienta.

Rodział 13. Tryb składania i rozpatrywania reklamacji

§ 38.

- Klienci mogą składać reklamacje dotyczące produktów lub usług świadczonych przez Bank:
 - w formie pisemnej – osobiście w CBP, Oddziałach lub agencjach Banku albo przesyłką pocztową,
 - ustnie – telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty w CBP lub Oddziale lub agencji Banku,
 - elektronicznie – w serwisie internetowym w ramach Usługi bankowości elektronicznej.
- Aktualne numery telefonów i adresy, pod które Klient może składać reklamacje dostępne są w CBP, na stronie www.pkobp.pl oraz na tablicach informacyjnych w Oddziałach i agencjach Banku.
- Reklamacja powinna zawierać dane identyfikacyjne Klienta: imię, nazwisko, PESEL, aktualne dane adresowe, oraz – w miarę możliwości – numer rachunku bankowego Klienta lub karty płatniczej Klienta, której dotyczy reklamacja, a także treść zastrzeżenia dotyczącego produktów lub usług świadczonych przez Bank.
- 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.
- Reklamacja złożona niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń, ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji przez Bank.
- Na żądanie Klienta, Bank potwierdza w formie pisemnej lub w inny uzgodniony sposób, fakt złożenia przez niego reklamacji.
- Bank rozpatruje reklamacje niezwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Bank poinformuje Klienta o przewidzianym 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.
- Po rozpatrzeniu reklamacji, Klient zostanie poinformowany o jej wyniku w formie papierowej albo za pomocą innego trwałego nośnika informacji, z tym, że pocztą elektroniczną jedynie na wniosek Klienta.
- Klient ma prawo do pozasądowego rozstrzygnięcia ewentualnych sporów z Bankiem. Podmiotami właściwymi do rozstrzygnięcia sporów są:
 - Bankowy Arbitraż Konsumencki działający przy Związku Banków Polskich (www.zbp.pl), w przypadku Klienta będącego konsumentem,
 - Rzecznik Finansowy (www.rf.gov.pl) po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, w przypadku Klienta, który jest osobą fizyczną.
- Niezależnie od opisanego wyżej postępowania reklamacyjnego, Klientowi w każdym czasie przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego.
- Organem administracji publicznej sprawującym nadzór nad działalnością Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.
- Wszystkie reklamacje są rozpatrywane przez Bank z największą starannością, wnikliwie i w możliwie najkrótszym terminie.

Rodział 14. Postanowienia końcowe

§ 39.

- W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się odpowiednio powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
- W przypadku rozbieżności pomiędzy przepisami Regulaminu i Umowy, obowiązują postanowienia Umowy.

§ 40.

- Dokonywanie transakcji dotyczących Instrumentów finansowych i Produktów finansowych w ramach Usługi Bankowości Prywatnej, może być obciążone obowiązkami o charakterze podatkowym lub raportowym.
- Bank nie świadczy usługi doradztwa prawno-podatkowego i nie dokonuje analizy, czy i jakie obowiązki osobiste o charakterze prawno-podatkowym spoczywają na Kliencie.