

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ ZA
POŚREDNICTWEM STRONY INTERNETOWEJ PKO BANKU POLSKIEGO S.A.
(„REGULAMIN”)**



Bank Polski

1. DEFINICJE

BANK, MY, -MY W ODPowiednich FORMACH	Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. Puławskiej 15, 02-515 Warszawa zarejestrowana 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
DANE KONTAKTOWE	infolinia (czynna 24h na dobę, 7 dni w tygodniu): 800 302 302 infolinia Korporacje i Samorządy (czynna pn-pt 8-18): 801 363 636 formularz kontaktowy: https://www.pkobp.pl/napisz-do-nas/ https://www.pkobp.pl/napisz-do-nas-klient-biznesowy/
KOMUNIKAT	informacja udostępniona Użytkownikowi przez Bank w placówce, na Stronie internetowej, w Serwisie internetowym, w aplikacji mobilnej, drogą korespondencyjną lub pocztą elektroniczną lub aktualności
UŻYTKOWNIK	osoba korzystająca z usług świadczonych drogą elektroniczną za pośrednictwem Strony internetowej
SERWIS INTERNETOWY	element usługi bankowości elektronicznej udostępnianej przez nas, umożliwiający obsługę produktów i usług dla Użytkownika w naszym Banku przez Internet
STRONA INTERNETOWA	nasza strona internetowa dostępna pod adresem www.pkobp.pl

2. OKREŚLENIE ZASAD KORZYSTANIA ZE STRONY INTERNETOWEJ

RODZAJE I ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH ZA POŚREDNICTWEM STRONY INTERNETOWEJ	są to usługi świadczone na odległość drogą elektroniczną za pośrednictwem Strony internetowej poprzez przekaz danych na Twoje żądanie. W szczególności jest to: <ul style="list-style-type: none"> – składanie oświadczeń, w tym składanie wniosków i zawieranie umów – wypełnianie formularza kontaktowego (np. zamawianie wideorozmowy, zgłaszanie reklamacji) – zapis na newsletter – inne usługi o charakterze informacyjnym
W JAKI SPOsÓB MOŻESZ KORZYSTAĆ ZE STRONY INTERNETOWEJ	<ul style="list-style-type: none"> • z materiałów dostępnych na naszej Stronie internetowej możesz korzystać wyłącznie na własny użytek • ze Strony internetowej możesz korzystać wyłącznie w sposób zgodny z przepisami prawa, postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz dobrymi obyczajami, w poszanowaniu praw własności intelektualnej • Strona internetowa stanowi przedmiot praw własności intelektualnej Banku, w związku z czym jesteś zobowiązany do nienaruszania przedmiotowych praw • żadna część informacji zawartych na Stronie internetowej nie może być wykorzystywana przez Ciebie w celach komercyjnych, w szczególności poprzez kopiowanie w całości lub części, transmitowanie elektroniczne lub w inny sposób modyfikowana lub wykorzystywana bez naszej uprzedniej pisemnej zgody • za pośrednictwem Strony internetowej możesz przejść do Serwisu internetowego, a następnie zalogować się do niego używając indywidualnych danych uwierzytelniających • Strona internetowa używa plików cookies, szczegółowe informacje na ten temat znajdują się w Polityce prywatności • korzystając ze Strony internetowej nie możesz: <ul style="list-style-type: none"> – dostarczać treści o charakterze bezprawnym – korzystać z naszej Strony internetowej w sposób naruszający prawa innych osób – wykorzystywać urządzeń, mechanizmów, oprogramowania ani innych skryptów, które mogłyby zakłócać działanie naszej Strony internetowej; dotyczy to również przesyłania plików zainfekowanych wirusami – podejmować działań, które bezzasadnie lub nadmiernie obciążałyby infrastrukturę naszej Strony internetowej – blokować, nadpisywać ani modyfikować treści wygenerowanych przez nas – uzyskiwać ani próbować uzyskać, nieuprawnionego dostępu do którejkolwiek z naszych sieci w jakikolwiek sposób – zakłócać działania Strony internetowej w jakikolwiek inny sposób
WYMAGANIA TECHNICZNE	<ul style="list-style-type: none"> • do korzystania z naszej Strony internetowej potrzebny jest dostęp do Internetu • w celu sprawnej obsługi Strony należy korzystać z jak najnowszej wersji przeglądarki typu Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Opera, Internet Explorer, które umożliwiają korzystanie z plików cookies, Java Script, i SSL • podczas korzystania ze Strony internetowej zalecamy posiadanie aktualnego oprogramowania antywirusowego • informacje dotyczące korzystania z Serwisu internetowego, a także Strony internetowej znajdziesz tu: https://www.pkobp.pl/klienci-indywidualni/bankowosc-elektroniczna/wymagania-techniczne-ipko/
CO MOŻE ZAWIERAĆ STRONA INTERNETOWA	treści należące do nas (są to m.in. dokumenty, znaki towarowe i inne utwory, w szczególności teksty, zdjęcia, grafiki, materiały audio i video) oraz linki lub odsyłacze do zewnętrznych stron internetowych, które nie są obsługiwane przez nas.
REKLAMACJE	• wszelkie uwagi, komentarze oraz pytania dotyczące działania Strony internetowej możesz kierować:

	<ul style="list-style-type: none"> - w formie pisemnej – osobiście w placówce albo przesyłką pocztową - ustnie – telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty w placówce - elektronicznie – w Serwisie internetowym lub na Stronie internetowej. <p>Aktualne numery telefonów i adresy, pod które możesz składać reklamacje podane są na Stronie internetowej oraz w placówkach</p> <ul style="list-style-type: none"> • rozpatrujemy reklamację niezwłocznie w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia jej otrzymania, natomiast w szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni poinformujemy Ciebie o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może jednak przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji w przypadku Użytkownika- osoby fizycznej lub osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą • w przypadku Użytkownika innego niż osoba fizyczna lub osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, termin ten nie może przekroczyć 90 dni od dnia otrzymania reklamacji • do zachowania przez nas powyższych terminów wystarczy, że wyślemy do Ciebie odpowiedź przed ich upływem • odpowiedź na reklamacje wyślemy do Ciebie w formie papierowej albo, o ile złożyłeś taki wniosek, za pomocą innego trwałego nośnika informacji, w szczególności pocztą elektroniczną lub w uzgodnionej formie w przypadku Użytkownika nie będącego osobą fizyczną lub osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą • masz prawo do pozasądowego rozstrzygnięcia ewentualnych sporów z Bankiem • podmiotami właściwymi do rozstrzygnięcia sporów w przypadku osób fizycznych są: <ul style="list-style-type: none"> – w przypadku konsumentów - Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich, działający zgodnie z regulaminem dostępnym na stronie www.zbp.pl – zarówno w przypadku konsumentów, jak i osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą - Rzecznik Finansowy, do którego można się zwrócić w trybie wskazanym na stronie www.rf.gov.pl po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego • jako Użytkownik masz także prawo do odwołania się od naszej decyzji w przedmiocie Twojej reklamacji do Rzecznika Klienta Biuro Rzecznika Klienta, PKO BANK POLSKI KANCELARIA, 22-411 Zamość, ul. Partyzantów 15 • jeśli jesteś konsumentem, masz 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/ • jeśli jesteś konsumentem, masz również możliwość zwrócenia się o pomoc do Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów • niezależnie od opisanego wyżej postępowania reklamacyjnego, w każdym czasie przysługuje Tobie prawo do wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego
<p>POSTANOWIENIA KOŃCOWE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • dodatkowe informacje dotyczące świadczenia przez nas usług drogą elektroniczną w zakresie usług bankowości elektronicznej i usług bankowości telefonicznej znajdziesz m.in. w Szczegółowych warunkach świadczenia usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej oraz składania oświadczeń w PKO Banku Polskim SA • dodatkowe informacje dotyczące świadczenia przez nas usług drogą elektroniczną w zakresie obsługi konkretnych produktów przez Użytkowników będących przedsiębiorcami w rozumieniu ustawy Prawo przedsiębiorców regulują dodatkowo odrębne regulaminy • w celu przeprowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych, napraw technicznych lub przywrócenia poprawności funkcjonowania usługi możliwe jest wyłączenie lub ograniczenie dostępu do Strony internetowej bez wcześniejszego uprzedzenia; informacja o wyłączeniu lub ograniczeniu dostępu zostanie przekazana w Komunikacie • Regulamin obowiązuje od dnia jego publikacji na Stronie internetowej • więcej informacji dotyczących bezpiecznego korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną znajdziesz w zakładkach dotyczących bezpieczeństwa: <ul style="list-style-type: none"> https://www.pkobp.pl/aktualnosci/bezpieczenstwo/ https://www.pkobp.pl/klienci-indywidualni/bankowosc-elektroniczna/bezpieczenstwo-bankowosci-elektronicznej/ https://www.pkobp.pl/bankowosc-elektroniczna/ipko-biznes/bezpieczna-obsługa/