



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:
  - 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, będącą rezydentem Rzeczypospolitej Polskiej, posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych, na której rzecz Bank prowadzi rachunek płatniczy 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** – element usługi bankowości elektronicznej udostępnianej przez Bank, umożliwiający obsługę usług Banku przez internet, dostępny pod adresem: [www.ipko.pl](http://www.ipko.pl),
  - 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 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 z chwilą zawarcia umowy o świadczenie usługi identyfikacji i akceptacji Regulaminu.
- 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 lub serwisie internetowym. 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.
- 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.

- Utworzenie e-Tożsamości możliwe jest wyłącznie w serwisie internetowym. Z chwilą utworzenia e-Tożsamość jest aktywna i możliwe jest jej użycie w usługach online, o których mowa w § 2 ust. 5.
- Klient może posiadać nie więcej niż jedną e-Tożsamość w serwisie internetowym.
- Klient wyraża zgodę na utworzenie e-Tożsamości w serwisie internetowym 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 lub adres do korespondencji, 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.
10. Bank unieważnia e-Tożsamość w przypadku:
  - 1) uzupełnienia, dezaktualizacji 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) 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 wysłanie 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 rozstrzygnięcia ewentualnych sporów z Bankiem. Podmiotami właściwymi do rozstrzygnięcia sporów są:
  - 1) Bankowy Arbitraż Konsumentki 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.
4. Umowa o świadczenie usługi identyfikacji zostaje zawarta do dnia 31 grudnia 2020 r.