

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG IDENTYFIKACJI W PKO BANKU POLSKIM S.A. DLA POSIADACZY KONT INTELIGO



Bank Polski

Staramy się, żeby nasze teksty były przystępne. W tym dokumencie zwracamy się do Państwa na Ty – żeby ułatwić przekaz i skupić się na treści.

Kiedy piszemy:

- Ty, Ciebie, Twój – mamy na myśli osobę, która korzysta z usługi identyfikacji,
- my, nas, nasz – mamy na myśli PKO Bank Polski S.A.

W tym dokumencie znajdziesz ważne informacje – zapoznaj się z nimi.

SPIS TREŚCI

ROZDZIAŁ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE I DEFINICJE	1
ROZDZIAŁ 2. JAKIE SĄ ZASADY, NA JAKICH MOŻESZ KORZYSTAĆ Z USŁUGI IDENTYFIKACJI	2
Gdzie udostępniemy Ci usługę identyfikacji?	2
Jak korzystać z usługi identyfikacji?	2
Kiedy unieważniamy e-Tożsamość?	2
ROZDZIAŁ 3. JAK PRZETWARZAMY TWOJE DANE	3
ROZDZIAŁ 4. REKLAMACJE	3
Zasady złożenia reklamacji	3
Sposoby w jakie odpowiadamy na reklamacje.....	3
Twoje prawa jeśli nie zgadzasz się z odpowiedzią na reklamację.....	3
ROZDZIAŁ 5. CO JESZCZE WARTO WIEDZIEĆ	3
Twoje wypowiedzenie umowy o świadczenie usługi identyfikacji	3
Nasze wypowiedzenie umowy o świadczenie usługi identyfikacji	3
Kiedy możemy zmienić regulamin?	3
Inne ważne informacje	4

ROZDZIAŁ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE I DEFINICJE

1. Regulamin świadczenia usług identyfikacji w PKO Banku Polskim S.A. dla Posiadaczy Kont Inteligo, nazywamy dalej „regulaminem”. Określamy w nim zasady, na jakich świadczymy usługi identyfikacji.
2. Usługę identyfikacji świadczymy jako Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. Świętokrzyskiej 36, 00-116 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII 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.
3. Usługę identyfikacji możemy Ci świadczyć, jeśli jesteś osobą fizyczną, rezydentem Rzeczypospolitej Polskiej, masz pełną zdolność do czynności prawnych i na Twoją rzecz prowadzimy rachunek – Konto Inteligo.
4. W tym regulaminie używamy zdefiniowanych określeń:
 - 1) **aplikacja mobilna** – nasza aplikacja na urządzenia mobilne, element bankowości elektronicznej. W aplikacji możesz obsługiwać swoje produkty i usługi w banku,
 - 2) **dostawca** – dostawca usług online, któremu udostępniasz swoje dane poprzez usługę identyfikacji,
 - 3) **e-Tożsamość** – środek identyfikacji elektronicznej, na średnim poziomie bezpieczeństwa, który tworzymy w celu Twojej identyfikacji. Umieszczamy w nim dane, o których przeczytasz w rozdziale 2 punkt 9 i 10. Jest to 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,
 - 4) **potwierdzony numer telefonu** – numer, który podajesz nam jako główny telefon komórkowy,
 - 5) **serwis internetowy** – nasz serwis na stronie internetowej, element bankowości elektronicznej. W serwisie możesz obsługiwać swoje produkty i usługi w banku,
 - 6) **umowa o świadczenie usługi identyfikacji** – umowa, którą zawierasz z nami w momencie, gdy:
 - a) akceptujesz regulamin oraz
 - b) wyrażasz zgodę na utworzenie e-Tożsamości w serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej przy użyciu indywidualnych danych uwierzytelniających,
 - 7) **usługa identyfikacji** – usługa, która polega na tym, że możemy:
 - a) utworzyć e-Tożsamość,

- b) unieważnić ją,
 - c) umożliwić użycie jej wraz z możliwością przekazania dostawcy dodatkowych danych, które pozwolą mu Cię zidentyfikować. Dane te znajdziesz w rozdziale 2 punkt 11.
5. Postanowienia obowiązujące w zakresie, którego nie omawiamy w tym regulaminie, znajdziesz w „Ogólnych warunkach prowadzenia rachunków i świadczenia usług przez PKO Bank Polski SA dla Posiadaczy Kont Inteligo”, zwane dalej „Ogólnymi warunkami”.

ROZDZIAŁ 2. JAKIE SĄ ZASADY, NA JAKICH MOŻESZ KORZYSTAĆ Z USŁUGI IDENTYFIKACJI

Gdzie udostępniemy Ci usługę identyfikacji?

1. Usługę identyfikacji udostępniamy w serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej w momencie, gdy zawierasz z nami umowę o świadczenie usługi identyfikacji. O dostępności w aplikacji mobilnej poinformujemy Cię w informacji na stronie internetowej lub bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej.

Jak korzystać z usługi identyfikacji?

2. Jeśli korzystasz z usługi identyfikacji:
- 1) masz obowiązek korzystać z e-Tożsamości zgodnie z regulaminem,
 - 2) nie możesz wykorzystywać e-Tożsamości w celach niezgodnych z przepisami prawa,
 - 3) musisz niezwłocznie zgłosić nam:
 - a) zmianę lub utratę wyłącznej kontroli nad danymi, o których piszemy w punktach 9 i 10,
 - b) utratę, kradzież, przywłaszczenie e-Tożsamości,
 - c) stwierdzenie nieuprawnionego użycia e-Tożsamości,
 - 4) nie możesz umożliwiać osobom trzecim posługiwania się Twoją e-Tożsamością.
3. Jeśli złożysz dyspozycję utworzenia lub użycia e-Tożsamości, bezpośrednio po tym, ze względów bezpieczeństwa możemy wymagać dodatkowego potwierdzenia tej dyspozycji w jednym z kanałów w:
- 1) serwisie telefonicznym w bankowości telefonicznej,
 - 2) serwisie internetowym,
 - 3) aplikacji mobilnej.
- Dyspozycję taką uznamy za złożoną w chwili jej potwierdzenia.
4. Historię utworzonych i unieważnionych e-Tożsamości wraz z historią ich użycia znajdziesz w serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej.
5. Możesz użyć e-Tożsamości na potrzeby usług online dostawców tylko wtedy, gdy:
- 1) zawarliśmy z dostawcą umowę,
 - 2) zawarliśmy umowę z podmiotem obsługującym tego dostawcę lub
 - 3) wynika to z przepisów prawa.
6. Usługę identyfikacji świadczymy bezpłatnie.
7. Możesz mieć tylko jedną utworzoną e-Tożsamość.
8. Zgodę na utworzenie e-Tożsamości wyrażasz w aplikacji mobilnej lub w serwisie internetowym przy użyciu indywidualnych danych uwierzytelniających.
9. Do utworzenia e-Tożsamości wymagamy Twoich danych identyfikujących:
- 1) pierwsze imię,
 - 2) nazwisko,
 - 3) numer PESEL,
 - 4) data urodzenia.
10. Z uwzględnieniem punktu 9, o ile dysponujemy takimi danymi, e-Tożsamość może dodatkowo zawierać:
- 1) drugie imię,
 - 2) miejsce urodzenia,
 - 3) płeć,
 - 4) kraj urodzenia,
 - 5) obywatelstwo,
 - 6) typ dokumentu tożsamości,
 - 7) seria i numer dokumentu tożsamości,
 - 8) data wydania dokumentu tożsamości,
 - 9) data ważności dokumentu tożsamości,
 - 10) pełnoletność,
 - 11) potwierdzony numer telefonu,
 - 12) nazwisko rodowe,
 - 13) adres zamieszkania.
11. Jeśli wyrazisz na to zgodę, prześlemy dostawcy w ramach świadczenia usługi identyfikacji inne niż określone w punktach 9 i 10 dane, takie jak:
- 1) numer rachunku,
 - 2) adres do korespondencji,
 - 3) adres e-mail.
12. Przy każdym użyciu e-Tożsamości, zweryfikujemy poprawność i aktualność zawartych w niej danych.
13. W celu weryfikacji użycia e-Tożsamości, możemy kontaktować się z Tobą telefonicznie, przez serwis internetowy lub aplikację mobilną.

Kiedy unieważniamy e-Tożsamość?

14. Niezwłocznie unieważniamy e-Tożsamość, jeśli tego zażadasz w:
- 1) serwisie internetowym,
 - 2) serwisie telefonicznym,
 - 3) naszym oddziale lub
 - 4) aplikacji mobilnej.
15. Unieważniamy Twoją e-Tożsamość także, jeśli:
- 1) uzupełnisz lub zmienisz dane, o których piszemy w punktach 9 i 10, dane te zdezaktualizują się lub są niezgodne z danymi, które mamy,
 - 2) znajdą uzasadnione przyczyny związane z bezpieczeństwem, w tym podejrzenie utraty, kradzieży lub przywłaszczenia Twojej e-Tożsamości lub podejrzenie utraty przez Ciebie kontroli nad danymi, o których piszemy w punktach 9 i 10,
 - 3) otrzymamy wiarygodną informację o tym, że Twoje dane są nieprawidłowe. Takiej informacji mogą nam udzielić organy: administracji publicznej, podatkowe, wymiaru sprawiedliwości, ścigania. Możemy je także uzyskać z baz danych udostępnianych przez te organy,
 - 4) podasz nam nieprawdziwe dane.
16. Unieważnienie e-Tożsamości oznacza, że nikt nie może jej już użyć oraz nie wpływa to na wcześniejsze jej użycie.

ROZDZIAŁ 3. JAK PRZETWARZAMY TWOJE DANE

1. Aby świadczyć usługę identyfikacji, będziemy przetwarzać Twoje dane osobowe, określone w rozdziale 2 punkt 9 i 10 oraz w punkcie 11 na warunkach tam wskazanych.
2. W ramach użycia e-Tożsamości, każdorazowo za Twoją zgodą przekazujemy dostawcy dane zawarte w e-Tożsamości oraz określone w rozdziale 2 punkt 11.
3. Wydajemy i zarządzamy środkami identyfikacji elektronicznej. Używasz e-Tożsamości przede wszystkim w celu potwierdzenia swoich danych.
4. W celu świadczenia usługi identyfikacji możemy wykorzystywać Twoje dane osobowe, które już mamy i przetwarzamy, żeby realizować wcześniej zawarte umowy.
5. Twoje dane osobowe będziemy przetwarzać również wtedy, gdy przestaniemy świadczyć usługę identyfikacji. Będziemy to jednak robić wyłącznie w zakresie przewidzianym przepisami prawa oraz w celu obsługi reklamacji, udostępniania Ci historii usługi, zapewnienia możliwości rozliczalności dokonanych czynności i weryfikacji poprawności dokonanej identyfikacji, rozpatrywania roszczeń.
6. Zasady użycia e-Tożsamości do identyfikacji w krajowym schemacie identyfikacji są zgodne z ustawą o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej.
7. Szczegółowe informacje dotyczące zasad, na jakich przetwarzamy dane osobowe, znajdziesz na naszej stronie internetowej.

ROZDZIAŁ 4. REKLAMACJE

Zasady złożenia reklamacji

1. Reklamacje dotyczące korzystania z usługi identyfikacji możesz złożyć:
 - 1) elektronicznie – w serwisie internetowym,
 - 2) na piśmie – osobiście w naszym oddziale, przesyłką pocztową albo na adres do doręczeń elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych,
 - 3) ustnie – telefonicznie lub osobiście w naszym oddziale.
2. Na Twoją prośbę potwierdzimy na piśmie lub w inny uzgodniony sposób złożenie przez Ciebie reklamacji.
3. Aktualne adresy i numery telefonów, pod którymi możesz złożyć reklamację, znajdziesz na naszej stronie internetowej. Możesz też o nie poprosić w naszym oddziale lub agencji.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię, nazwisko i numer PESEL,
 - 2) aktualny adres do korespondencji,
 - 3) opis zastrzeżenia, które dotyczy usługi identyfikacji,
 - 4) jeśli to możliwe – Twoje oczekiwania wobec nas w związku z reklamacją.
5. Możemy poprosić Cię o przekazanie dodatkowych informacji lub dokumentów, jeśli będą one niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.

Sposoby w jakie odpowiadamy na reklamacje

6. Reklamacje inne niż opisane w punkcie 7 rozpatrujemy i udzielamy na nie odpowiedzi niezwłocznie, do 30 dni od dnia otrzymania. Jeśli sprawa jest szczególnie skomplikowana, możemy wydłużyć termin do 60 dni.
7. Reklamacje, które dotyczą praw i obowiązków z ustawy o usługach płatniczych rozpatrujemy i udzielamy na nie odpowiedzi do 15 dni roboczych od dnia otrzymania. W szczególnie skomplikowanych sytuacjach ten termin możemy wydłużyć do 35 dni roboczych.
8. Jeśli będziemy musieli wydłużyć czas rozpatrywania reklamacji i udzielenia odpowiedzi, poinformujemy Cię o nowym terminie. Dochowamy terminu rozpatrzenia reklamacji, jeśli wyślemy Ci odpowiedź przed jego upływem.
9. Odpowiedź na reklamację inną niż opisana w punkcie 10 otrzymasz na piśmie albo na Twój wniosek, w wiadomości e-mail.
10. Odpowiedź na reklamację, która dotyczy praw i obowiązków z ustawy o usługach płatniczych udzielimy w postaci papierowej albo na Twój wniosek, za pomocą innego trwałego nośnika informacji, np. w wiadomości e-mail.

Twoje prawa jeśli nie zgadzasz się z odpowiedzią na reklamację

11. Gdy wyczerpiesz procedurę reklamacyjną w naszym banku, masz prawo do pozasądowego rozstrzygnięcia ewentualnych sporów:
 - 1) jeśli jesteś konsumentem – przed Arbitrem Bankowym, zgodnie z regulaminem na stronie www.zbp.pl lub przed Rzecznikiem Finansowym, zgodnie z trybem postępowania wskazanym na stronie www.rf.gov.pl,
 - 2) jeśli jesteś osobą fizyczną (ale nie jesteś konsumentem) – przed Rzecznikiem Finansowym, zgodnie z trybem postępowania wskazanym na stronie www.rf.gov.pl.
12. Jako konsument, możesz zwrócić się o pomoc do Powiatowego lub Miejskiego Rzecznika Konsumentów.

ROZDZIAŁ 5. CO JESZCZE WARTO WIEDZIEĆ

Twoje wypowiedzenie umowy o świadczenie usługi identyfikacji

1. W każdej chwili ze skutkiem natychmiastowym możesz wypowiedzieć umowę o świadczenie usługi identyfikacji. Z chwilą wypowiedzenia tej umowy unieważniamy Twoją e-Tożsamość.
2. Jeśli w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy o świadczenie usługi identyfikacji, Twoja e-Tożsamość nie została przez Ciebie użyta, możesz odstąpić od zawartej umowy. Z chwilą odstąpienia unieważniamy Twoją e-Tożsamość.

Nasze wypowiedzenie umowy o świadczenie usługi identyfikacji

3. Możemy ze skutkiem natychmiastowym wypowiedzieć umowę o świadczenie usługi identyfikacji, jeśli:
 - 1) stracisz pełną zdolność do czynności prawnych,
 - 2) Twoja e-Tożsamość zostanie wykorzystana niezgodnie z przepisami prawa,
 - 3) w wyniku istotnej zmiany warunków lub zaprzestania świadczenia usług telekomunikacyjnych, informatycznych niezbędnych do realizacji tej usługi przez dostawców nie będziemy mogli świadczyć usługi identyfikacji na dotychczasowych zasadach,
 - 4) wystąpią przyczyny przewidziane w przepisach prawa dotyczących przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu,
 - 5) obejmą Cię sankcje krajowe lub międzynarodowe ustanowione przez Polskę, Unię Europejską lub Organizację Narodów Zjednoczonych, z których wynika obowiązek rozwiązania z Tobą stosunków gospodarczych,
 - 6) zostaną wycofane aplikacje informatyczne niezbędne do realizacji usługi identyfikacji.

Kiedy możemy zmienić regulamin?

4. Mamy prawo zmienić postanowienia tego regulaminu, jeśli:
 - 1) zostaną wprowadzone nowe, uchylone lub zmienione obowiązujące przepisy prawa w zakresie dotyczącym usługi identyfikacji,
 - 2) usługa zostanie ograniczona, ponieważ w sposób istotny zmienią się warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych, informatycznych, płatniczych, rozliczeniowych, które są niezbędne do realizacji usługi identyfikacji przez ich dostawców, zostaną wycofane aplikacje informatyczne niezbędne do realizacji usług dodatkowych, lub z innych ważnych przyczyn uniemożliwiających nam wykonywanie usługi identyfikacji zgodnie z przepisami prawa,

- 3) nastąpią zmiany po stronie podmiotów uczestniczących w realizacji usługi identyfikacji, które w sposób istotny wpływają na sposób świadczenia tej usługi,
- 4) będziemy musieli dostosować postanowienia tego regulaminu do wymogów związanych z ochroną konsumentów lub
- 5) sąd, Narodowy Bank Polski, Komisja Nadzoru Finansowego lub inny organ administracji publicznej wyda orzeczenie, decyzję, rekomendację lub zalecenie, które będzie wpływać na możliwość świadczenia usług identyfikacji.

Inne ważne informacje

5. Organem administracji publicznej, który sprawuje nadzór nad naszą działalnością jest Komisja Nadzoru Finansowego.
6. Nadzór w zakresie ochrony praw konsumenta sprawuje Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
7. Informację o zmianie regulaminu udostępnimy Ci w serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej lub pocztą elektroniczną, nie później niż 14 dni przed wejściem w życie zmiany. Możesz nie przyjąć zmian i wypowiedzieć umowę o świadczenie usługi identyfikacji ze skutkiem, który opisaliśmy w punkcie 1.