

**INFORMACJA NA TEMAT ZASAD ZGŁASZANIA
I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI KLIENTÓW
BIURA MAKLERSKIEGO PKO BANKU POLSKIEGO**



Biuro Maklerskie

1. Reklamację, która dotyczy świadczonych przez nas usług maklerskich, możesz złożyć:
 - a) elektronicznie – na adres: bm@pkobp.pl lub pkosupermakler@pkobp.pl,
 - b) ustnie – telefonicznie lub osobiście w naszych POK lub PUM,
 - c) na piśmie – osobiście w naszych POK lub PUM, przesyłką pocztową albo na adres do doręczeń elektronicznych – AE:PL-39855-17373-JCURD-26.
2. Adresy i numery telefonów, pod którymi możesz złożyć reklamację, znajdziesz na stronie: www.bm.pkobp.pl. lub możesz uzyskać w naszych POK lub PUM.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) dla osoby fizycznej – imię, nazwisko i PESEL,
 - b) dla osoby prawnej/jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej – nazwę, REGON lub NIP,
 - c) aktualny adres do korespondencji,
 - d) opis zastrzeżenia, które dotyczy naszych usług
 - e) jeśli to możliwe – numer rachunku albo wykaz transakcji, których dotyczy reklamacja oraz Twoje oczekiwania wobec nas w związku z reklamacją.
4. Możemy poprosić Cię o przekazanie dodatkowych informacji lub dokumentów, jeśli będą one niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
5. Na Twoje życzenie potwierdzimy, że otrzymaliśmy Twoją reklamację, na piśmie lub w innej formie, którą z Tobą ustalimy.
6. Na reklamację odpowiadamy tak szybko, jak to możliwe – do 30 dni od jej otrzymania.
W szczególnie skomplikowanych sytuacjach możemy ten termin wydłużyć do:
 - a) 60 dni dla osób fizycznych,
 - b) 90 dni dla pozostałych osób i podmiotów.
7. Jeśli będziemy musieli wydłużyć czas rozpatrywania reklamacji i udzielenia odpowiedzi, poinformujemy Cię o nowym terminie.
8. Dochowamy terminu rozpatrzenia reklamacji, jeśli wyślemy Ci odpowiedź przed jego upływem.
9. Odpowiedź na reklamację otrzymasz na piśmie, na wskazany adres do korespondencji lub elektronicznie.
10. Gdy wyczerpiesz drogę postępowania reklamacyjnego w naszym banku, masz prawo do pozasądowego rozstrzygania ewentualnych sporów:
 - a) jeśli jesteś konsumentem – przed Rzecznikiem Finansowym, zgodnie z trybem postępowania wskazanym na stronie www.rf.gov.pl,
 - b) jeśli jesteś osobą fizyczną (ale nie jesteś konsumentem) – przed Rzecznikiem Finansowym, zgodnie z trybem postępowania wskazanym na stronie www.rf.gov.pl.
11. Masz prawo wystąpić z powództwem do właściwego sądu powszechnego.