

Wydany przez: Dyrektora Biura Maklerskiego

Dotyczy: określenie warunków korzystania z usług maklerskich świadczonych za pośrednictwem Elektronicznych kanałów dostępu

Na podstawie § 35 ust. 1 i ust. 3 oraz § 37 ust. 4 i ust. 6 „Regulaminu świadczenia usług maklerskich przez Dom Maklerski PKO Banku Polskiego” ustala się, co następuje:

1. Sposoby identyfikacji w Elektronicznych kanałach dostępu:

1) Serwis telefoniczny:

- a) numer rachunku inwestycyjnego,
- b) imię (imiona) i nazwisko lub nazwę (firmę) - posiadacza rachunku inwestycyjnego,
- c) imię i nazwisko pełnomocnika - jeżeli dyspozycję składa pełnomocnik,
- d) hasło identyfikujące klienta, z uwzględnieniem:
 - hasło ustalone przez klienta (maksymalnie 10 znaków, bez polskich liter i bez znaków specjalnych) służące do identyfikacji klienta przez upoważnionego pracownika BM PKO BP przy składaniu zleceń i dyspozycji za pośrednictwem Serwisu telefonicznego, w przypadku gdy identyfikacja klienta nie budzi wątpliwości lub
 - hasło ustalone przez klienta służące do identyfikacji klienta przez upoważnionego pracownika BM PKO BP przy składaniu zleceń i dyspozycji za pośrednictwem Serwisu telefonicznego i inne dane klienta, o ile identyfikacja na podstawie hasła budzi uzasadnione wątpliwości pracownika BM PKO BP.

2) Serwis internetowy - obsługa w ograniczonym zakresie¹ (możliwa jedynie dla klientów posiadających aktywowany dostęp do Aplikacji internetowych):

- a) numer rachunku inwestycyjnego lub numer PESEL w połączeniu z Identyfikatorem do Aplikacji internetowych
- b) imię (imiona) i nazwisko lub nazwę (firmę) - posiadacza rachunku inwestycyjnego,
- c) imię i nazwisko pełnomocnika - jeżeli dyspozycję składa pełnomocnik,
- d) inne dane klienta,
- e) odpowiedź na trzy pytania dotyczące rachunku inwestycyjnego.

¹Serwis telefoniczny z obsługą w ograniczonym zakresie umożliwia wyłącznie:

- odblokowanie dostępu do rachunku za pomocą Aplikacji internetowych, zablokowanego w wyniku trzykrotnego błędnego uwierzytelnienia klienta,
- aktywowanie nowej koperty z hasłem startowym/jednorazowym,
- aktywowanie ankiet/formularzy w Aplikacjach internetowych, których wypełnienie jest możliwe po zalogowaniu,
- ustanowienie nowego hasła do Aplikacji internetowych poprzez wygenerowanie i wysyłkę z BM PKO BP nowej koperty z hasłem jednorazowym. Wysyłka koperty nastąpi jedynie na adres korespondencyjny przypisany do klienta,
- uzyskanie informacji na temat wystawienia/braku wystawienia informacji PIT-8C za poprzedni rok.

- 3) W trakcie jednej rozmowy telefonicznej klient posiada maksymalnie trzy próby na poprawną identyfikację hasłem telefonicznym i jedną próbę na poprawną identyfikację z obsługą w ograniczonym zakresie.
- 4) Aplikacje internetowe - zgodnie z udostępnionymi Instrumentami uwierzytelniającymi określonymi w Komunikacie Dyrektora nr 18.
- 5) Aplikacje Banku - zgodnie z zasadami dostępu określanymi przez PKO Bank Polski dla serwisów iPKO oraz Inteligo.

2. Sposoby odblokowania Elektronicznych kanałów dostępu:

- 1) w przypadku, gdy BM PKO BP zablokuje dostęp do Aplikacji internetowych, w wyniku trzykrotnego błędnego uwierzytelnienia klienta, w celu odblokowania dostępu klient powinien:
 - a) złożyć dyspozycję odblokowania w Punkcie Obsługi Klienta BM PKO BP lub
 - b) złożyć dyspozycję odblokowania dostępu poprzez Serwis telefoniczny,
- 2) w przypadku, gdy BM PKO BP zablokuje dostęp do Aplikacji internetowych na wniosek klienta w związku z utratą dowodu tożsamości lub ze względu na inny ważny powód wskazany przez klienta, w celu odblokowania dostępu klient powinien:
 - a) złożyć pisemną dyspozycję odblokowania dostępu w Punkcie Obsługi Klienta BM PKO BP.
- 3) w przypadku, gdy BM PKO BP zablokuje dostęp do Aplikacji internetowych w wyniku blokady rachunku inwestycyjnego na wniosek upoważnionych organów, odblokowanie rachunku inwestycyjnego następuje tylko na podstawie pisemnej informacji otrzymanej od właściwych organów.
- 4) w przypadku, gdy BM PKO BP zablokuje dostęp do Aplikacji internetowych / Serwisu telefonicznego w wyniku blokady rachunku w związku z wymogami regulacyjnymi, odblokowanie jest możliwe po ustaniu podstawy zablokowania.
- 5) odblokowanie dostępu do Aplikacji Banku odbywa się zgodnie z zasadami określanymi przez PKO Bank Polski dla serwisów iPKO i Inteligo.

3. W przypadku gdy klient chce uzyskać dostęp do Serwisu telefonicznego powinien:

- 1) wypełnić w Aplikacjach internetowych (dotyczy tylko serwisu supermakler) „Wniosek do Umowy o świadczenie usług maklerskich przez Biuro Maklerskie PKO Banku Polskiego o aktywowanie usług w zakresie dostępu do rachunku inwestycyjnego za pośrednictwem Serwisu telefonicznego lub/i Aplikacji internetowych” (wyłącznie dla klientów posiadających „Aneks do Umowy o świadczenie usług maklerskich przez Biuro Maklerskie PKO Banku Polskiego” oraz aktywny dostęp do Aplikacji internetowych) lub

- 2) podpisać w Punkcie Obsługi Klienta (POK) „Wniosek do Umowy o świadczenie usług maklerskich przez Biuro Maklerskie PKO Banku Polskiego o aktywowanie usług w zakresie dostępu do rachunku inwestycyjnego za pośrednictwem Serwisu telefonicznego lub/i Aplikacji internetowych” w zakresie dostępu do Serwisu telefonicznego lub
 - 3) w przypadku klientów mających powiązany rachunek bankowy ROR prowadzony przez PKO Bank Polski z rachunkiem inwestycyjnym, złożyć w Punkcie Obsługi Klienta (POK) lub Punkcie Usług Maklerskich (PUM) zlokalizowanym w oddziale PKO Banku Polskiego (nie dotyczy rachunków powiązanych z rachunkiem bankowym Inteligo) „Wniosek do Umowy o świadczenie usług maklerskich przez Biuro Maklerskie PKO Banku Polskiego o aktywowanie usług w zakresie dostępu do rachunku inwestycyjnego za pośrednictwem Serwisu telefonicznego lub/i Aplikacji internetowych” w zakresie dostępu do Serwisu telefonicznego.
4. W przypadku gdy klient chce uzyskać dostęp do Aplikacji internetowych powinien:
- 1) złożyć telefoniczną dyspozycję aktywowania dostępu do rachunku inwestycyjnego za pośrednictwem Serwisu telefonicznego lub/i Aplikacji internetowych w zakresie dostępu poprzez Aplikacje internetowe (wyłącznie dla klientów posiadających „Aneks do Umowy o świadczenie usług maklerskich przez Biuro Maklerskie PKO Banku Polskiego” oraz aktywny dostęp do Serwisu telefonicznego) lub
 - 2) podpisać w Punkcie Obsługi Klienta BM PKO BP „Wniosek do Umowy o świadczenie usług maklerskich przez Biuro Maklerskie PKO Banku Polskiego o aktywowanie usług w zakresie dostępu do rachunku inwestycyjnego za pośrednictwem Serwisu telefonicznego lub/i Aplikacji internetowych” lub
 - 3) w przypadku klientów mających powiązany rachunek bankowy ROR prowadzony przez PKO Bank Polski z rachunkiem inwestycyjnym, złożyć w Punkcie Obsługi Klienta (POK) lub Punkcie Usług Maklerskich (PUM) zlokalizowanym w oddziale PKO Banku Polskiego (nie dotyczy rachunków powiązanych z rachunkiem bankowym Inteligo) „Wniosek do Umowy o świadczenie usług maklerskich przez Biuro Maklerskie PKO Banku Polskiego o aktywowanie usług w zakresie dostępu do rachunku inwestycyjnego za pośrednictwem Serwisu telefonicznego lub/i Aplikacji internetowych” w zakresie dostępu do Serwisu telefonicznego i Aplikacji internetowych.
5. W przypadku jeśli identyfikacja jest niemożliwa z powodu utraty hasła startowego, jednorazowego, własnego lub telefonicznego przez klienta, w celu uzyskania hasła:
- 1) pozwalającego na dostęp do Serwisu telefonicznego klient powinien:
 - a) zmienić hasło w Aplikacjach internetowych (dotyczy tylko serwisu supermakler) lub
 - b) złożyć „Wniosek do Umowy o świadczenie usług maklerskich przez Biuro Maklerskie PKO Banku Polskiego o zmianę hasła dostępu do rachunku inwestycyjnego za pośrednictwem Serwisu telefonicznego lub/i Aplikacji internetowych”.
 - 2) pozwalającego na dostęp do Aplikacji internetowych, klient powinien:
 - a) złożyć poprzez Serwis telefoniczny dyspozycję ustanowienia nowego hasła do Aplikacji internetowych poprzez wygenerowanie i wysyłkę z BM PKO BP nowej koperty z hasłem jednorazowym lub
 - b) złożyć dyspozycję ustanowienia nowego hasła poprzez wydanie nowej koperty z hasłem jednorazowym w Punkcie Obsługi Klienta BM PKO BP.
6. Przystaje obowiązywać Komunikat nr 6/1 z dnia 2 stycznia 2018 r.
7. Postanowienia Komunikatu nr 6/2 obowiązują od dnia 16 września 2019 r.

Dyrektor Biura Maklerskiego
PKO Banku Polskiego

Grzegorz Zawada