

## Informacja na temat zasad zgłaszania i rozpatrywania reklamacji Klientów Biura Maklerskiego PKO Banku Polskiego

1. Klienci mogą składać reklamacje:
  - 1) pisemnie – osobiście w POK albo PUM albo przesyłką pocztową na adres: ul. Puławska 15, 02-515 Warszawa,
  - 2) ustnie:
    - a) w POK - telefonicznie lub osobiście do Karty zgłoszenia,
    - b) w PUM - osobiście do protokołu,
  - 3) w formie elektronicznej - za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres [bm@pkobp.pl](mailto:bm@pkobp.pl), [supermakler@pkobp.pl](mailto:supermakler@pkobp.pl).
2. Aktualne numery telefonów, adresy POK i PUM podane są na stronie internetowej [www.bm.pkobp.pl](http://www.bm.pkobp.pl).
3. Reklamacja powinna zawierać dane identyfikacyjne Klienta (w przypadku osoby fizycznej – imię, nazwisko i, o ile Klient posiada, numer identyfikacyjny PESEL albo w przypadku osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej – nazwę oraz, o ile Klient posiada, numer identyfikacyjny REGON lub NIP), aktualne dane adresowe, (jeżeli BM PKO Banku Polskiego nie posiada), oraz – w miarę możliwości - numer rachunku inwestycyjnego klienta, którego dotyczy reklamacja.
4. BM PKO Banku Polskiego 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.
5. Reklamacja złożona niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń, ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji przez BM PKO Banku Polskiego chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób rozpatrzenia reklamacji.
6. Na żądanie Klienta, BM PKO Banku Polskiego potwierdza w formie pisemnej lub w inny uzgodniony sposób, fakt złożenia przez niego reklamacji.
7. BM PKO Banku Polskiego rozpatruje reklamacje niezwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, BM PKO Banku Polskiego poinformuje Klienta o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania przez BM PKO Banku Polskiego terminów określonych w zdaniach poprzedzających wystarczy wysłanie przez BM PKO Banku Polskiego odpowiedzi przed ich upływem.
8. Po rozpatrzeniu reklamacji, Klient zostanie poinformowany o jej wyniku w formie papierowej.
9. Organem administracji publicznej sprawującym nadzór nad działalnością BM PKO Banku Polskiego jest Komisja Nadzoru Finansowego.
10. Wszystkie reklamacje są rozpatrywane przez BM PKO Banku Polskiego z największą starannością, wnikliwie i w możliwie najkrótszym terminie.
11. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta w trybie reklamacyjnym, Klient ma prawo do pozasądowego rozwiązywania ewentualnych sporów z BM PKO Banku Polskiego. Podmiotem właściwym do pozasądowego rozwiązywania sporów jest Rzecznik Finansowych ([www. rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)).