

Wydany przez: Dyrektora Biura Maklerskiego

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

Na podstawie § 36 ust. 1 i ust. 3 oraz § 38 ust. 4 i ust. 6 „Regulaminu świadczenia usług maklerskich przez Biuro Maklerskie 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 wygenerowane przez BM PKO BP, przekazane klientowi poprzez SMS lub 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 wygenerowane przez BM PKO BP, przekazane klientowi poprzez SMS 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 telefoniczny – obsługa w ograniczonym zakresie<sup>1</sup> (możliwa jedynie dla klientów posiadających aktywowany dostęp do Aplikacji internetowych, w zakresie obsługi haseł do Aplikacji internetowych lub Serwisu telefonicznego, w zakresie obsługi haseł do Serwisu telefonicznego):

- a) numer PESEL
  - b) imię (imiona) i nazwisko lub nazwę (firmę) - posiadacza rachunku,
  - c) imię i nazwisko pełnomocnika - jeżeli osobą identyfikowaną jest pełnomocnik,
  - d) hasło identyfikujące klienta
- lub
- a) numer rachunku inwestycyjnego lub numer PESEL
  - b) imię (imiona) i nazwisko lub nazwa (firma) - posiadacza rachunku inwestycyjnego,
  - c) imię i nazwisko pełnomocnika - jeżeli dyspozycję składa pełnomocnik,
  - d) inne dane klienta,
  - e) odpowiedź na trzy pytania dotyczące rachunku inwestycyjnego.

<sup>1</sup>Serwis telefoniczny z obsługą w ograniczonym zakresie umożliwia wyłącznie:

- odblokowanie dostępu do rachunku za pomocą Aplikacji internetowych, zablokowanego w wyniku trzykrotnego błędnego uwierzytelnienia klienta,
- aktywowanie ankiet/formularzy w Aplikacjach internetowych, których wypełnienie jest możliwe po zalogowaniu,
- wygenerowanie hasła do Aplikacji internetowych – dotyczy klientów, którzy wskazali BM PKO BP numer telefonu komórkowego. Hasło służące do identyfikacji w Aplikacjach internetowych zostanie przekazane poprzez SMS,
- przypomnienie loginu do Aplikacji internetowych,
- zresetowanie hasła do Serwisu telefonicznego – dotyczy klientów, którzy wskazali BM PKO BP numer telefonu komórkowego. Hasło służące do identyfikacji w Serwisie telefonicznym zostanie przekazane poprzez SMS,
- uzyskanie informacji na temat wystawienia/braku wystawienia informacji PIT-8C za poprzedni rok,
- uzyskanie informacji na temat zaległych opłat za prowadzenie rachunku inwestycyjnego.

3) W trakcie jednej rozmowy telefonicznej klient posiada maksymalnie trzy próby na poprawną identyfikację hasłem telefonicznym i jedną próbę na poprawną identyfikację w przypadku weryfikacji za pomocą odpowiedzi na trzy pytania dotyczące rachunku inwestycyjnego.

4) Aplikacje internetowe – zgodnie z udostępnionymi Instrumentami uwierzytelniającymi określonymi w Komunikacie Dyrektora nr 18.

5) Aplikacje Banku - zgodnie z zasadami dostępu określonymi przez PKO Bank Polski dla serwisów iPKO oraz Inteligo.

2. BM PKO BP w celu zapewnienia bezpieczeństwa obrotu i ochrony interesów klientów, może zorganizować restart haseł dostępu do Aplikacji internetowej lub Serwisu telefonicznego. Restart haseł będzie się wiązał z ustanowieniem blokady dotychczasowych dostępu i potrzebą ustanowienia przez klienta nowego hasła, zgodnie z zasadami określonymi w komunikacie Dyrektora nr 18.

3. 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 dostępu 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 złożyć pisemną dyspozycję odblokowania dostępu w Punkcie Obsługi Klienta BM PKO BP,

- 3) w przypadku, gdy BM PKO BP zablokuje dostęp do Aplikacji internetowej lub Serwisu telefonicznego, w związku z powzięciem podejrzenia, że hasło lub inne zabezpieczenie, umożliwiające dostęp do Usług maklerskich za pośrednictwem Aplikacji internetowych lub Serwisu telefonicznego znalazło się w posiadaniu osoby nieupoważnionej, w celu odblokowania dostępu klient powinien złożyć dyspozycję odblokowania dostępu w Punkcie Obsługi Klienta BM PKO BP,
  - 4) 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,
  - 5) 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,
  - 6) w przypadku, gdy BM PKO BP zablokuje dostęp do Aplikacji internetowych w związku z wymogami regulacyjnymi, odblokowanie jest możliwe po ustaniu podstawy zablokowania,
  - 7) odblokowanie dostępu do Aplikacji Banku odbywa się zgodnie z zasadami określanymi przez PKO Bank Polski dla serwisów iPKO i Inteligo.
4. W przypadku gdy klient chce uzyskać dostęp do Serwisu telefonicznego powinien:
- 1) wypełnić w Aplikacjach internetowych (dotyczy przeglądarkowego serwisu PKO 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 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 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 Aplikacji internetowych” w zakresie dostępu do Serwisu telefonicznego.
5. 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 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 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 Aplikacji internetowych” w zakresie dostępu do Serwisu telefonicznego i Aplikacji internetowych.
6. W przypadku jeśli identyfikacja jest niemożliwa z powodu utraty przez klienta hasła do Aplikacji internetowych lub do Serwisu telefonicznego, w celu uzyskania hasła:
- 1) pozwalającego na dostęp do Serwisu telefonicznego klient powinien:
    - a) zmienić lub wygenerować nowe hasło w Aplikacjach internetowych (dotyczy przeglądarkowego serwisu PKO supermakler) lub
    - b) wygenerować nowe hasło w Punkcie Obsługi Klienta BM PKO BP.
  - 2) pozwalającego na dostęp do Aplikacji internetowych, klient powinien:
    - a) wypełnić formularz, który znajduje się na stronie [pkosupermakler.pl](https://pkosupermakler.pl) (opcja „Odzyskaj hasło” ) poprzez podanie numeru PESEL oraz numeru telefonu komórkowego lub
    - b) złożyć poprzez Serwis telefoniczny dyspozycję wygenerowania nowego hasła do Aplikacji internetowych lub
    - c) złożyć dyspozycję wygenerowania nowego hasła do Aplikacji internetowych w Punkcie Obsługi Klienta BM PKO BP.
7. Aktywowanie dostępu do Rachunku rejestrowego w zakresie Obligacji skarbowych w przypadku zawierania Umowy o świadczenie usług maklerskich przez Biuro Maklerskie PKO Banku Polskiego dla rezydenta będącego pełnoletnią osobą fizyczną posiadającą PESEL w aplikacjach Banku PKO BP, PUM, oraz POK następuje z uwzględnieniem poniższych zasad:
- 1) w aplikacjach Banku PKO BP oraz PUM
    - a. w przypadku Klienta, który na dzień zawarcia umowy o świadczenie usług maklerskich nie miał otwartego Rachunku rejestrowego – wraz z zawarciem umowy o świadczenie usług maklerskich następuje otwarcie Rachunku rejestrowego wraz z aktywowaniem dostępu do Rachunku rejestrowego w zakresie Obligacji za pośrednictwem Internetu,
    - b. w przypadku Klienta, który na dzień zawarcia umowy o świadczenie usług maklerskich nie miał aktywowanego dostępu do Rachunku rejestrowego za pośrednictwem Internetu wraz z zawarciem umowy o świadczenie usług maklerskich następuje aktywowanie dostępu do Rachunku rejestrowego w zakresie Obligacji za pośrednictwem Internetu,
    - c. Rachunkiem bankowym do wypłaty świadczeń z instrumentów finansowych zapisanych na Rachunku rejestrowym jest:
      - i. W przypadku Klientów, o których mowa w pkt 1, a: rachunek wskazany w usłudze udostępnienia Środków bankowych, o której mowa w Regulaminie świadczenia usług maklerskich przez Biuro Maklerskie PKO Banku Polskiego,
      - ii. W przypadku Klientów, o których mowa w pkt 1, b: rachunek bankowy, który był wskazany do Rachunku rejestrowego, a w przypadku braku jego wskazania rachunek o którym mowa w ppkt. i.

- d. Zmiana rachunku bankowego do wypłaty świadczeń z Rachunku rejestrowego następuje na podstawie odrębnych dyspozycji. W przypadku zamknięcia rachunku inwestycyjnego, Rachunek bankowy do wypłaty świadczeń z instrumentów finansowych zapisanych na Rachunku rejestrowym pozostaje bez zmian.
- 2) w POK - aktywowanie dostępu do Rachunku rejestrowego w zakresie Obligacji za pośrednictwem internetu odbywa się jednocześnie z otwarciem rachunku inwestycyjnego wyłącznie dla Klienta posiadającego Rachunek rejestrowy ze wskazanym rachunkiem bankowym do wypłaty świadczeń (w przypadku braku wskazania rachunku bankowego - aktywacja nie nastąpi). Rachunkiem bankowym do wypłaty świadczeń z instrumentów finansowych zapisanych na Rachunku rejestrowym jest rachunek bankowy wskazany do Rachunku rejestrowego. Zmiana rachunku bankowego do wypłaty świadczeń z Rachunku następuje na podstawie odrębnych dyspozycji.
- 3) W przypadku braku aktywacji dostępu do Rachunku rejestrowego w zakresie Obligacji za pośrednictwem internetu z jednoczesnym otwarciem dla Klienta rachunku inwestycyjnego, uaktywnienie dostępu do Rachunku rejestrowego może wymagać wykonania dodatkowej czynności bezpośrednio w POK/PUM lub Serwisie obligacyjnym.
8. W przypadku uaktywnienia dostępu do Serwisu obligacyjnego:
- 1) Numer rachunku do wpłat prezentowany jest w Serwisie obligacyjnym. Na życzenie Klienta uzyskanie ww. numeru rachunku jest możliwe w POK oraz w PUM.
- 2) Dostęp do Serwisu obligacyjnego, o którym mowa w Regulaminie korzystania z dostępu do Rachunku rejestrowego w zakresie Obligacji skarbowych za pośrednictwem telefonu lub internetu jest możliwy za pośrednictwem Aplikacji internetowych Banku PKO BP.
- 3) W celu bezpośredniego logowania się do Serwisu obligacyjnego, Klient może skorzystać z loginu i hasła, które pozyska w opcji przypomnienia hasła i loginu, dostępnych na stronie [www.zakup.obligacjeskarbowe.pl](http://www.zakup.obligacjeskarbowe.pl).
- 4) Po zamknięciu rachunku inwestycyjnego, Klient ma możliwość składania dyspozycji bezpośrednio w Serwisie obligacyjnym zgodnie z zapisami Regulaminu korzystania z dostępu do Rachunku rejestrowego w zakresie Obligacji skarbowych za pośrednictwem telefonu lub internetu.
- 5) Szczegółowe zasady działania w Serwisie obligacyjnym opisane są w Regulaminie korzystania z dostępu do Rachunku rejestrowego w zakresie Obligacji skarbowych za pośrednictwem telefonu lub internetu,
9. Przystaje obowiązywać Komunikat nr 6/8 z dnia 20 kwietnia 2022 r.
10. Postanowienia Komunikatu nr 6/9 obowiązują od dnia 21 stycznia 2023 r.

Dyrektor Biura Maklerskiego  
PKO Banku Polskiego

Grzegorz Zawada