

# UMOWA O PROWADZENIE INDYWIDUALNEGO KONTA EMERYTALNEGO "IKE - OBLIGACJE"

---

W dniu ..... r. w ..... pomiędzy:

**Powszechną Kasę Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna Oddział – Dom Maklerski PKO Banku Polskiego w Warszawie** z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Puławska 15, 02 – 515 Warszawa, zarejestrowany w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000026438, NIP 525-000-77-38, REGON 016298263, kapitał zakładowy (kapitał wpłacony) 1 250 000 000,00 zł, zwanym dalej „**DM PKO Banku Polskiego**”, reprezentowanym przez:

.....

a

.....

zwanym dalej „**Oszczędzającym**”, zawarta została umowa, zwana dalej "Umową o IKE", o treści następującej:

## § 1

1. Indywidualne konto emerytalne zwane dalej "Kontem IKE" oznaczone jest identyfikatorem ..... stanowiącym numer rachunku papierów wartościowych i rachunku pieniężnego Oszczędzającego, na który Oszczędzający dokonuje wpłat środków w ramach oszczędzania na Koncie IKE.
2. DM PKO Banku Polskiego wskazuje rachunek ....., prowadzony na rzecz DM PKO Banku Polskiego, na który Oszczędzający dokonuje wpłat środków tytułem opłaty za prowadzenie Konta IKE-Obligacje.
3. W zakresie nieuregulowanym w Umowie o IKE zastosowanie mają postanowienia „Regulaminu świadczenia usług maklerskich przez Dom Maklerski PKO Banku Polskiego”, zwany dalej „Regulaminem”, który stanowi jej integralną część, oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa, zezwolenia właściwych organów i inne regulacje z zakresu obrotu instrumentami finansowymi, w szczególności ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o indywidualnych kontach emerytalnych oraz indywidualnych kontach zabezpieczenia emerytalnego, zwanej dalej "Ustawą o IKE".

## § 2

1. W przypadku, gdy suma dokonanych wpłat na Konto IKE w danym roku kalendarzowym przekroczy kwotę, określoną zgodnie z Ustawą o IKE, DM PKO Banku Polskiego przekaże nadwyżkę wpłaconych środków na wskazany rachunek bankowy Oszczędzającego.
2. W przypadku braku wskazania rachunku bankowego, na który ma być przekazana nadwyżka wpłat, DM PKO Banku Polskiego zaksięguje nadwyżkę na odrębnym rachunku pieniężnym.
3. Środki pieniężne pozostające na rachunkach, o których mowa w § 1 ust. 1 i 2 są nieoprocentowane.

## § 3

1. Na podstawie Umowy o IKE, Oszczędzający nabywa obligacje Skarbu Państwa, zwane dalej „Obligacjami”, o których mowa w ust. 2.
2. Minister Finansów wskaże Obligacje, które mogą zostać zaoferowane posiadaczom Konta IKE. Powyższa informacja zostanie podana do wiadomości publicznej na stronach internetowych: [www.finance.mf.gov.pl/dlug-publiczny/obligacje-detaliczne/informacje-podstawowe](http://www.finance.mf.gov.pl/dlug-publiczny/obligacje-detaliczne/informacje-podstawowe) oraz [www.obligacjeskarbowe.pl](http://www.obligacjeskarbowe.pl).
3. Oszczędzający może nabywać Obligacje osobiście, przez właściwie umocowanego pełnomocnika lub dokonywać wyłącznie wpłaty środków na Konto IKE, za które DM PKO Banku Polskiego będzie nabywał Obligacje.
4. Oszczędzający określa w dyspozycji nabywania obligacji, procentową proporcję poszczególnych rodzajów Obligacji, zgodnie z którą, za środki wpływające na Konto IKE w danym dniu, DM PKO Banku Polskiego będzie nabywał Obligacje. W przypadku, gdy w dniu realizacji przez DM PKO Banku Polskiego dyspozycji nabywania obligacji, dany rodzaj Obligacji nie jest dostępny w ofercie, procentowy udział określony dla danej Obligacji zostaje rozdysponowany z uwzględnieniem proporcji ustalonych dla pozostałych rodzajów Obligacji.
5. DM PKO Banku Polskiego jest umocowany do realizacji czynności związanych z nabywaniem na rzecz Oszczędzającego Obligacji oraz do składania wymaganych zleceń, dyspozycji oraz innych oświadczeń woli związanych z obsługą Konta IKE.
6. Obligacje są nabywane przez DM PKO Banku Polskiego za środki stanowiące wpłaty, wypłaty transferowe, pożytki oraz środki z wykupu Obligacji. Za środki z wypłaty transferowej, Obligacje są nabywane po zakończeniu procedury przyjęcia transferu, tj. wpływu środków oraz dokumentacji, o której mowa w art. 21 Ustawy o IKE.
7. W przypadku określenia przez Emitenta możliwości nabywania Obligacji w drodze zamiany, wiarygodność z tytułu wykupu będzie zaliczana na poczet ceny zakupu Obligacji. O ile Oszczędzający nie złoży dyspozycji zamiany Obligacji, DM PKO Banku Polskiego w ostatnim dniu przyjmowania dyspozycji zamiany, złoży taką dyspozycję zgodnie z ust. 4 i 5, z wyłączeniem przypadków, gdy złożony przez Oszczędzającego wniosek wypłaty jednorazowej, wypłaty transferowej bądź zwrotu środków jest w trakcie realizacji przez DM PKO Banku Polskiego.
8. Pożytki od Obligacji zwiększają wartość środków zgromadzonych na Koncie IKE i nie stanowią wpłaty w rozumieniu Ustawy o IKE.

#### § 4

Posiadane Obligacje oraz dyspozycje dotyczące środków zgromadzonych na Koncie IKE będą odpowiednio oznaczone w systemie informatycznym DM PKO Banku Polskiego, w sposób umożliwiający sporządzanie wymaganych prawem informacji w przypadku wypłaty, wypłaty transferowej, częściowego zwrotu lub zwrotu środków.

#### § 5

Złożenie dyspozycji wypłaty, wypłaty transferowej, częściowego zwrotu lub zwrotu środków zgromadzonych na Koncie IKE, skutkuje złożeniem przez DM PKO Banku Polskiego dyspozycji przedterminowego wykupu Obligacji.

#### § 6

1. Oszczędzający może dokonać wypłaty jednorazowej lub wypłaty w ratach środków zgromadzonych na Koncie IKE.
2. DM PKO Banku Polskiego dokonuje wypłaty jednorazowej albo pierwszej raty, w przypadku wypłaty w ratach, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia przez Oszczędzającego albo osobę uprawnioną wniosku o dokonanie wypłaty.
3. W przypadku wypłaty w ratach, Oszczędzający określa liczbę rat albo wskazuje liczbę Obligacji, których wartość wykupu będzie odpowiadała kwocie wypłaty stanowiącej ratę. Rata składa się z równej liczby Obligacji, z wyjątkiem ostatniej raty. Minimalna liczba rat wynosi 2, maksymalna jest równa liczbie posiadanych Obligacji.
4. Realizując wniosek o wypłatę w ratach - DM PKO Banku Polskiego dokonuje przedterminowego wykupu Obligacji zgodnie z zasadą, iż w pierwszej kolejności wykupowi podlegają Obligacje nabyte najpóźniej, o ile ich przedterminowy wykup jest możliwy w świetle postanowień Listu emisyjnego.
5. Wartość środków przekazywanych w ramach raty, to wartość wykupionych Obligacji tych emisji, które stanowią ratę. Ostatnia rata dodatkowo obejmuje wolne środki na rachunku pieniężnym Konta IKE oraz inne należne wierzytelności.
6. Raty wypłacane są miesięcznie, począwszy od drugiej raty wypłata środków następuje **15 dnia miesiąca kalendarzowego**, o ile jest to dzień roboczy (do dni roboczych nie wlicza się sobót, niedziel ani innych dni ustawowo wolnych od pracy). Jeśli 15 dzień miesiąca kalendarzowego nie jest dniem roboczym - wówczas rata wypłacana jest następnego dnia roboczego po tej dacie. Płatność drugiej raty następuje w miesiącu następnym po wypłacie pierwszej raty, zgodnie z zasadą realizacji jednej płatności w miesiącu.
7. Środki z tytułu rat są przekazywane wyłącznie na rachunek bankowy Oszczędzającego.
8. Oszczędzający nie może dokonywać wpłat na IKE, po złożeniu wniosku o dokonanie wypłaty w ratach.
9. Oszczędzający nie może zmienić liczby rat ani liczby Obligacji będących przedmiotem wypłaty w ratach, z zastrzeżeniem możliwości złożenia dyspozycji wypłaty całości środków zgromadzonych na Koncie IKE i zamknięcia Umowy o IKE.
10. W przypadku wypłaty w ratach, rozwiązanie Umowy o IKE następuje z chwilą wypłaty ostatniej raty.

#### § 7

1. DM PKO Banku Polskiego dokonuje wypłaty transferowej na podstawie dyspozycji Oszczędzającego lub osoby uprawnionej, po uprzednim okazaniu potwierdzenia zawarcia umowy sporządzonego przez instytucję finansową, do której dokonywany jest transfer albo potwierdzenia przystąpienia do programu emerytalnego.
2. DM PKO Banku Polskiego dokonuje wypłaty transferowej w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia przez Oszczędzającego lub osobę uprawnioną dyspozycji wypłaty transferowej wraz z wymaganymi dokumentami.

#### § 8

1. Oszczędzający może dokonać częściowego zwrotu bądź zwrotu całości środków zgromadzonych na Koncie IKE, jeżeli nie zachodzą przesłanki do wypłaty albo wypłaty transferowej.
2. Zwrot całości środków zgromadzonych na Koncie IKE następuje przed upływem 14-dniowego terminu wypowiedzenia Umowy o IKE.
3. Częściowy zwrot środków zgromadzonych na Koncie IKE następuje w ciągu 30 dni licząc od dnia złożenia przez Oszczędzającego wniosku, wyłącznie na rachunek bankowy Oszczędzającego.
4. Oszczędzający określa kwotę brutto częściowego zwrotu.
5. Realizując wniosek o częściowy zwrot środków, DM PKO Banku Polskiego dokonuje przedterminowego wykupu Obligacji, których wartość brutto nie przekroczy wysokości kwoty, o której mowa w ust. 4, zgodnie z zasadą, iż w pierwszej kolejności wykupowi podlegają Obligacje nabyte najpóźniej, o ile ich przedterminowy wykup jest możliwy w świetle postanowień Listu emisyjnego.
6. Złożenie wniosku o częściowy zwrot nie wpływa na realizację dyspozycji, o której mowa w § 3 ust. 4 i wynikające z niej zadysponowanie środkami pieniężnymi.
7. Oszczędzający, który dokonuje częściowego zwrotu bądź zwrotu całości środków ponosi opłatę z tytułu przedterminowego wykupu Obligacji zgodnie z postanowieniami Listu emisyjnego. Wartość przekazanych środków zostanie również pomniejszona o należny podatek oraz opłatę zgodnie z Taryfą prowizji i opłat pobieranych przez Dom Maklerski PKO Banku Polskiego, zwaną dalej „Taryfą”.
8. Oszczędzający może wystąpić z wnioskiem o częściowy zwrot pod warunkiem, że środki te pochodziły z wpłat na IKE.

#### § 9

1. DM PKO Banku Polskiego nie pobiera opłaty za prowadzenie Konta IKE za rok kalendarzowy, w którym została podpisana Umowa o IKE.
2. Opłaty obciążające Oszczędzającego w związku z prowadzeniem na jego rzecz Konta IKE oraz inne opłaty w szczególności za wypłatę w ratach, częściowy zwrot, są określone w Taryfie i na dzień zawarcia umowy wynoszą:

DZIAŁ I. OPŁATY - KONTO IKE OBLIGACJE	
1. Prowadzenie rachunku	<p>1 rok - 0,00%</p> <p>2 rok - 0,16%</p> <p>3 rok - 0,15%</p> <p>4 rok - 0,14%</p> <p>5 rok - 0,13%</p> <p>6 rok - 0,12%</p> <p>7 rok - 0,11%</p> <p>8 rok i lata kolejne - 0,10%</p> <p>wartości nominalnej obligacji zapisanych na koncie IKE-Obligacje w ostatnim dniu roku kalendarzowego, nie więcej niż 200 zł</p> <p><i>Uwaga:</i> Opłata od wartości nominalnej obligacji zapisanych na koncie IKE-Obligacje w ostatnim dniu roku kalendarzowego.</p>
2. Wystawienie/sporzządzenie na wniosek Klienta:	
1) zaświadczenia depozytowego, świadectwa depozytowego, imiennego zaświadczenia o prawie uczestnictwa w Walnym Zgromadzeniu	30,00 zł
2) wyciągu	brak opłat
3) zaświadczenia o stanie rachunku/posiadania	30,00 zł
4) historii rachunku obejmującej:	
a) bieżący rok kalendarzowy	brak opłat
b) okres do 5 lat	brak opłat
c) okres wcześniejszy niż 5 lat poprzedzających rok w którym nastąpiło jej wydanie	brak opłat
5) informacji lub wydanie materiałów związanych z odszukaniem dokumentacji dotyczącej rachunku lub operacji na rachunku lub informacji zawartej w tej dokumentacji, dla dokumentów z okresu wcześniejszego niż 5 lat	200,00 zł
<i>Uwaga:</i> Pierwsze potwierdzenie nabycia danego Instrumentu finansowego nabytego na rynku pierwotnym jest wystawiane bez opłat.	
3. Ustanowienia blokady instrumentów finansowych:	
1) z tytułu zabezpieczenia wiarygodności (od każdego instrumentu zarejestrowanego pod odrębnym kodem)	0,3% wartości papierów wartościowych, nie mniej niż 50,00 zł
2) pozostałe blokady	0,3% wartości papierów wartościowych, nie mniej niż 50,00 zł
<i>Uwaga:</i> 1. Nie dotyczy kredytów na zakup papierów wartościowych udzielanych przez PKO Bank Polski S.A. 2. Wartość obligacji ustala się jako iloczyn liczby obligacji blokowanych oraz ich wartości nominalnej. 3. Wartość akcji ustala się jako iloczyn liczby akcji blokowanych i ich ceny rynkowej (w przypadku akcji niedopuszczonych do publicznego obrotu - wartości nominalnej) na dzień składania dyspozycji blokady.	
4. Przelewy pieniężne (za każdy przelew):	
1) w walucie polskiej na rachunki bankowe prowadzone w PKO Banku Polskim S.A.	brak opłat
2) w walucie polskiej na rachunki bankowe prowadzone w innych bankach	brak opłat
3) w walucie polskiej przelewy wysokokwotowe realizowane na życzenie Klienta systemie SORBNET	według kosztów poniesionych przez Dom Maklerski
5. Opłaty za usługi związane z prowadzeniem i obsługą kont IKE:	
1) zamknięcie umowy, przed upływem 12 miesięcy licząc od dnia zawarcia umowy o prowadzenie Konta IKE w przypadku:	
a) wypłaty jednorazowej albo	150,00 zł
b) wypłaty transferowej albo	
c) zwrotu całości środków z konta	
2) dokonanie wypłaty w ratach	100,00 zł opłata jednorazowa za złożenie wniosku + 5,00 zł za każdą wypłaconą ratę
3) dokonanie częściowego zwrotu z konta	50,00 zł od każdej dyspozycji częściowego zwrotu
6. Inne opłaty (np. przesyłki kurierskie, tłumaczenia, opłaty telekomunikacyjne, opłaty notarialne)	według kosztów poniesionych przez Dom Maklerski

3. Zmiana Taryfy nie wymaga Aneksu do Umowy o IKE.
4. Zmiany Taryfy doręcza się Oszczędzającym w sposób określony w Regulaminie.
5. Niezależnie od doręczenia zgodnie z ust. 4, Taryfa jest dostępna dla Oszczędzającego również:
  - 1) w Punktach Usług Maklerskich, zlokalizowanych w oddziałach PKO Banku Polskiego,
  - 2) w POK DM PKO Banku Polskiego,
  - 3) na stronie internetowej [www.dm.pkobp.pl](http://www.dm.pkobp.pl).

6. Opłaty są pobierane z dołu 20 lutego każdego kolejnego roku kalendarzowego z zastrzeżeniem ust. 7.
7. Środki wypłacane, transferowane lub zwracane, w okresie od 2 stycznia do 20 lutego są pomniejszane o opłaty należne DM PKO Banku Polskiego.
8. W przypadku braku środków, DM PKO Banku Polskiego dokona przedterminowego wykupu Obligacji posiadanych przez Oszczędzającego w minimalnej liczbie sztuk niezbędnej do pobrania opłaty.
9. DM PKO Banku Polskiego dokonuje przedterminowego wykupu Obligacji zgodnie z zasadą, iż w pierwszej kolejności wykupowi podlegają Obligacje nabyte najpóźniej, o ile ich przedterminowy wykup jest możliwy w świetle postanowień Listu emisyjnego.

#### § 10

1. Rozwiązanie Umowy o IKE następuje z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia.
2. Rozwiązanie Umowy o IKE skutkuje zamknięciem Konta IKE oraz Konta przeznaczonego do wpłat środków tytułem opłaty za prowadzenie IKE.
3. W przypadku realizacji wypłaty transferowej - rozwiązanie Umowy o IKE jest możliwe po uprzednim zakończeniu procedury transferu.
4. DM PKO Banku Polskiego może wypowiedzieć Umowę o IKE jeżeli Oszczędzający nie dokonuje wpłat na Konto IKE i stan posiadanych środków uniemożliwia pobranie opłaty za prowadzenie konta IKE.
5. DM PKO Banku Polskiego może wypowiedzieć Umowę o IKE jeżeli Oszczędzający w terminie 12 miesięcy licząc od dnia podpisania Umowy o prowadzenie Konta IKE nie dokonał jakiegokolwiek wpłaty na Konto IKE.

#### § 11

1. Oszczędzający ma prawo do złożenia odrębnej dyspozycji wskazującej osobę uprawnioną do odbioru środków zgromadzonych na Koncie IKE w przypadku śmierci Oszczędzającego.
2. Dyspozycja, o której mowa w ust. 1, może zostać w każdym czasie zmieniona przez pisemne złożenie oświadczenia woli Oszczędzającego.
3. W przypadku niezłożenia dyspozycji, o której mowa w ust. 1, środki zgromadzone na Koncie IKE wchodzić do masy spadkowej po Oszczędzającym.

#### § 12

1. DM PKO Banku Polskiego zobowiązuje się do informowania Oszczędzającego o stanie Konta IKE listem zwykłym przesyłanym na adres korespondencyjny do dnia 31 stycznia kolejnego roku kalendarzowego.
2. Informacja, o której mowa w ust. 1, zawierać będzie w szczególności:
  - 1) stan rachunku pieniężnego,
  - 2) liczbę Obligacji zapisanych na rachunku papierów wartościowych,
  - 3) wycenę Obligacji dokonaną na dzień 31 grudnia,
  - 4) wysokość należnej opłaty za prowadzenie Konta IKE.

#### § 13

Oszczędzający zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić DM PKO Banku Polskiego o każdej zmianie swoich danych osobowych, adresu korespondencyjnego, numeru rachunku bankowego lub innych danych wymaganych przy zawieraniu Umowy o IKE oraz złożyć w DM PKO Banku Polskiego stosowne dokumenty, gdy wymagają tego obowiązujące przepisy lub DM PKO Banku Polskiego tego zażąda.

#### § 14

1. Umowa o IKE zostaje zawarta z chwilą jej podpisania przez Oszczędzającego oraz osobę reprezentującą DM PKO Banku Polskiego.
2. Umowa o IKE została zawarta na czas nieokreślony.
3. Wszelkie zmiany Umowy o IKE wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
4. W zakresie zgłaszania i rozpatrywania reklamacji zastosowanie mają zasady stanowiące załącznik do niniejszej umowy.

#### § 15

Umowa o IKE została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla DM PKO Banku Polskiego oraz Oszczędzającego.

\_\_\_\_\_  
pieczęć firmowa

\_\_\_\_\_  
podpis Oszczędzającego lub osób działających w jego imieniu

\_\_\_\_\_  
pieczęć funkcyjna oraz podpis osoby reprezentującej DM PKO Banku Polskiego

Oszczędzający oświadcza, że przed zawarciem Umowy o IKE otrzymał i zapoznał się z:

1. Regulaminem świadczenia usług maklerskich przez Dom Maklerski PKO Banku Polskiego,
2. Taryfą opłat i prowizji pobieranych przez Dom Maklerski PKO Banku Polskiego,
3. Broszurą informacyjną o wymogach MIFiD dla Klientów Powszechnej Kasy Oszczędności Banku Polskiego Spółki Akcyjnej, przeznaczoną dla Klientów Domu Maklerskiego PKO Banku Polskiego, zawierającą w szczególności informacje dotyczące:
  - 1) zasad kwalifikacji Klientów oraz przeprowadzania oceny adekwatności i odpowiedniości,
  - 2) zakresu przekazywanych informacji i ochronie przysługującej poszczególnym kategoriom Klienta,
  - 3) polityki wykonywania zleceń i działania w najlepiej pojętym interesie Klienta,
  - 4) zasad zarządzania konfliktami interesów,
  - 5) zasad przyjmowania i przekazywania zachęt,
  - 6) zasad przyjmowania lub przekazywania opłat, prowizji lub świadczeń niepieniężnych innych niż pobierane od Klienta lub przekazywane na rzecz Klienta,
  - 7) katalogu instrumentów finansowych będących w ofercie DM PKO Banku Polskiego (charakterystyka instrumentów i związanego z nimi ryzyka inwestycyjnego).

Ponadto Oszczędzający oświadcza, że:

- a) zapoznał się z treścią polityki wykonywania zleceń i działania w najlepiej pojętym interesie klienta, o której mowa w pkt. 3 ppkt. 3 i wyrażam zgodę na jej stosowanie,
- b) otrzymał informację o obowiązujących w DM PKO Banku Polskiego zasadach zarządzania konfliktami interesów, o których mowa w pkt. 3 ppkt. 4
- c) jest mu znany wynik oceny adekwatności instrumentów finansowych,
- d) został poinformowany o zasadach traktowania przez DM PKO Banku Polskiego Klientów zakwalifikowanych do kategorii klienta detalicznego, a także o możliwości przedstawienia pisemnego żądania zmiany kategorii klienta na kategorię klienta profesjonalnego,
- e) został poinformowany o katalogu instrumentów finansowych będących w ofercie DM PKO Banku Polskiego (zawierającym charakterystykę instrumentów i związanego z nimi ryzyka inwestycyjnego), o którym mowa w pkt. 3 ppkt. 7, znajdującym się również na stronie internetowej DM PKO Banku Polskiego [www.dm.pkobp.pl](http://www.dm.pkobp.pl),
- f) wyraża zgodę na otrzymywanie informacji od DM PKO Banku Polskiego za pośrednictwem strony internetowej [www.dm.pkobp.pl](http://www.dm.pkobp.pl), na adres poczty elektronicznej wskazany w niniejszej Umowie oraz za pośrednictwem Elektronicznych kanałów dostępu.

---

podpis Oszczędzającego lub osób działających w jego imieniu

## INFORMACJA NA TEMAT ZGŁASZANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI KLIENTÓW W DOMU MAKLERSKIM PKO BANKU POLSKIEGO

---

Numer Konta IKE-Obligacje: \_\_\_\_\_

**Posiadacz rachunku:**

Nazwisko i Imię: \_\_\_\_\_

1. Klienci mogą składać reklamacje:
  - 1) pisemnie – osobiście w placówkach PKO Banku Polskiego (POK albo PUM/PSO) albo przesyłką pocztową na adres: Dom Maklerski PKO Banku Polskiego, ul. Puławska 15, 02-515 Warszawa,
  - 2) ustnie:
    - a) w POK - telefonicznie lub osobiście do protokołu,
    - b) w PUM/PSO - osobiście do protokołu,
  - 3) w formie elektronicznej - poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny na stronie [www.obligacjeskarbowe.pl](http://www.obligacjeskarbowe.pl) albo w serwisie supermakler (dla użytkowników tego serwisu) oraz na adres poczty elektronicznej: [dm@pkobp.pl](mailto:dm@pkobp.pl) lub [Supermakler@pkobp.pl](mailto:Supermakler@pkobp.pl).
2. Aktualne numery telefonów i adresy POK oraz PUM/PSO podane są na stronie internetowej [www.dm.pkobp.pl](http://www.dm.pkobp.pl).
3. Reklamacja powinna zawierać dane identyfikacyjne Klienta (w przypadku osoby fizycznej imię, nazwisko i, o ile Klient posiada, numer identyfikacyjny PESEL, 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 DM PKO Banku Polskiego ich nie posiada), możliwe jest też dodatkowe wskazanie numeru rachunku Klienta, którego dotyczy reklamacja.
4. DM 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 DM PKO Banku Polskiego chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób rozpatrzenia reklamacji.
6. Na żądanie Klienta, DM PKO Banku Polskiego potwierdza w formie pisemnej lub w inny uzgodniony sposób, fakt złożenia przez niego reklamacji.
7. DM 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, DM PKO Banku Polskiego poinformuje Klienta o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania przez DM PKO Banku Polskiego terminów określonych w zdaniach poprzedzających wystarczy wysłanie przez DM PKO Banku Polskiego odpowiedzi przed ich upływem.
8. Po rozpatrzeniu reklamacji, Klient zostanie poinformowany o jej wyniku w formie papierowej albo za pomocą innego trwałego nośnika informacji lub na wniosek Klienta - pocztą elektroniczną.
9. Organem administracji publicznej sprawującym nadzór nad działalnością DM PKO Banku Polskiego jest Komisja Nadzoru Finansowego.
10. Wszystkie reklamacje są rozpatrywane przez DM PKO Banku Polskiego z największą starannością, wnikliwie i w możliwie najkrótszym terminie.

\_\_\_\_\_  
pieczęć placówki

\_\_\_\_\_  
podpis(y) Klienta lub osób działających w jego imieniu

\_\_\_\_\_  
data

\_\_\_\_\_  
podpis i pieczęć funkcyjna pracownika