

Regulamin
korzystania z dostępu do Rachunku Rejestrowego w zakresie obligacji skarbowych
za pośrednictwem telefonu lub Internetu

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1

Regulamin korzystania z dostępu do Rachunku Rejestrowego w zakresie obligacji skarbowych za pośrednictwem telefonu lub Internetu, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady nabywania i obsługi obligacji skarbowych.

§ 2

Użyte w Regulaminie określenia i skróty oznaczają:

- 1) **Obligacje** – obligacje skarbowe, oferowane w sieci sprzedaży detalicznej, dla których w Liście emisyjnym została wskazana możliwość składania dyspozycji za pośrednictwem systemów teleinformatycznych,
- 2) **List emisyjny** – akt emisyjny wydawany przez Ministra Finansów zawierający szczegółowe warunki emisji Obligacji,
- 3) **Rachunek Rejestrowy** – rejestr, na którym zapisywane są operacje związane z papierami wartościowymi i rozliczeniami finansowymi,
- 4) **Klient** – rezydent, pełnoletnia osoba fizyczna, która posiada numer ewidencyjny PESEL,
- 5) **DM PKO Banku Polskiego lub DM PKO BP** – Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna Oddział - Dom Maklerski PKO Banku Polskiego w Warszawie,
- 6) **PSO** – Punkt Sprzedaży Obligacji znajdujący się w Oddziale Banku PKO Banku Polskiego SA, zwany również Punktem Usług Maklerskich (PUM) lub Punkt Obsługi Klientów DM PKO Banku Polskiego (POK),
- 7) **Call Center** – miejsce przyjmowania dyspozycji w zakresie sprzedaży i obsługi Obligacji za pośrednictwem telefonu,
- 8) **Rachunek DM PKO Banku Polskiego** – rachunek bankowy DM PKO Banku Polskiego z identyfikacją dla każdego Klienta, prowadzony przez Oddział 6 PKO Banku Polskiego SA w Warszawie,
- 9) **dzień ustalenia praw** - dzień ustalenia podmiotów uprawnionych do otrzymania świadczeń z tytułu Obligacji,
- 10) **świadczenia pieniężne** – środki pieniężne z wykupu Obligacji, należne odsetki oraz premie,
- 11) **data wpłynięcia środków pieniężnych** – data wpłynięcia na Rachunek DM PKO Banku Polskiego środków pieniężnych na zakup Obligacji,
- 12) **wartość zamawianych Obligacji** – iloczyn liczby zamawianych Obligacji i ceny sprzedaży określanej zgodnie z zapisami Listu emisyjnego,
- 13) **Konto IKE-Obligacje** – Indywidualne Konto Emerytalne prowadzone zgodnie z ustawą z dnia 20 kwietnia 2004 r. o indywidualnych kontach emerytalnych oraz indywidualnych kontach zabezpieczenia emerytalnego,
- 14) **Ankieta MiFID** - ankieta wypełniona zgodnie z przepisami prawa odnoszącymi się do przeprowadzania oceny odpowiedności usług inwestycyjnych i instrumentów finansowych,
- 15) **Umowa ramowa** - umowa ramowa o współpracy, której zawarcie warunkuje zawarcie umowy PPZ za pośrednictwem Internetu,
- 16) **Umowa PPZ** - umowa o przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych do innego podmiotu w celu ich wykonania,
- 17) **Serwis obligacyjny** – zdalny system transakcyjny dostępny w Internecie pod adresem www.zakup.obligacjeskarbowe.pl.

§ 3

1. Dyspozycje telefoniczne są przyjmowane przez pracownika Call Center pod numerami telefonów: 801 310 210 lub 81 535 66 55, od poniedziałku do soboty w godzinach 8.00 – 20.00 (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy).
2. Dyspozycje za pośrednictwem Internetu należy składać korzystając z adresu internetowego www.zakup.obligacjeskarbowe.pl.

§ 4

1. Klient zobowiązany jest stosować się do wymagań i wskazówek:
 - 1) dostępnych na stronie internetowej www.zakup.obligacjeskarbowe.pl - w przypadku składania dyspozycji za pośrednictwem Internetu,
 - 2) przekazywanych przez pracownika Call Center - w przypadku składania dyspozycji za pośrednictwem telefonu.

2. Złożenie dyspozycji za pośrednictwem telefonu lub Internetu, zwanych dalej systemami teleinformatycznymi, jest możliwe po zapoznaniu się i akceptacji Regulaminu oraz warunków emisji Obligacji określonych w Listach emisyjnych, jak również spełnieniu wymogów, o których mowa w ust. 3.
3. Klient składający dyspozycje za pośrednictwem systemów teleinformatycznych musi poddać się uprzednio ocenie MiFID poprzez wypełnienie Ankiety MiFID oraz posiadać zawartą z DM PKO BP umowę o świadczenie usług maklerskich albo Umowę PPZ.
4. Klient może zawrzeć Umowę PPZ oraz wypełnić Ankiety MiFID w PSO lub za pośrednictwem Internetu. Zawarcie Umowy PPZ za pośrednictwem Internetu musi być poprzedzone zawarciem Umowy ramowej, która jest zawierana wyłącznie poprzez Internet.
5. Zawarcie umów, o których mowa w ust. 4, za pośrednictwem Internetu następuje z chwilą ich zaakceptowania przez Klienta w Serwisie obligacyjnym. Klient otrzyma na adres poczty elektronicznej powiadomienie o zawarciu takich umów. Zawarte umowy są dostępne dla Klienta za pośrednictwem strony www.zakup.obligacjeskarbowe.pl.

Rozdział 2. Zakres przedmiotowy

§ 5

1. Za pośrednictwem Internetu lub Call Center, Klient może składać dyspozycje:
 - 1) zakupu Obligacji,
 - 2) przedterminowego wykupu Obligacji,
 - 3) zamiany Obligacji,
 - 4) zmiany danych kontaktowych: numeru telefonu oraz adresu poczty elektronicznej,
 - 5) przelewu środków pieniężnych na rachunek bankowy,
 - 6) pozostawienia na Rachunku Rejestrowym świadczeń pieniężnych z Obligacji (odsetki, środki z wykupu).
2. Klienci korzystający z pośrednictwa systemów teleinformatycznych mają możliwość sprawdzenia w szczególności:
 - 1) na Rachunku Rejestrowym - stanu posiadania Obligacji oraz historii złożonych dyspozycji,
 - 2) na Koncie IKE-Obligacje - stanu posiadania Obligacji.

Rozdział 3. Rejestracja Klienta w Serwisie obligacyjnym

§ 6

1. Rejestracja Klienta i aktywowanie dostępu do Rachunku Rejestrowego w zakresie obligacji skarbowych za pośrednictwem Internetu odbywa się w Serwisie obligacyjnym, na warunkach określonych w ust. 2 - 8.
2. W trakcie rejestracji Klient zobligowany jest podać następujące dane: imię i nazwisko, nazwisko rodowe Klienta, PESEL, typ dokumentu tożsamości, nr dokumentu tożsamości, datę ważności dokumentu tożsamości, kraj wystawienia dokumentu tożsamości, kraj rezydencji, kraj obywatelstwa, kraj urodzenia, miejsce urodzenia, adres zameldowania/zamieszkania/do korespondencji, rachunek bankowy Klienta do wypłat, numer telefonu kontaktowego, adres poczty elektronicznej, imię matki, imię ojca, nazwisko rodowe matki. Ponadto Klient ustawia hasło, które musi zawierać minimum 8 znaków, w tym co najmniej jedną cyfrę i literę.
3. Po rejestracji, Klient jest zobowiązany do zalogowania się z wykorzystaniem numeru PESEL i ustanowionego uprzednio hasła
4. Z zastrzeżeniem ust 9. Klient jest zobowiązany do wypełnienia Ankiety MiFID oraz zawarcia Umowy ramowej oraz Umowy PPZ, a następnie złożenia jednej dyspozycji zakupu Obligacji.
5. W celu dokonania zakupu Obligacji, Klient jest zobowiązany do zasilenia Rachunku Rejestrowego przelewem, z rachunku bankowego, o którym mowa w ust. 2, w kwocie wskazanej w dyspozycji zakupu, o której mowa ust. 4. Rachunek bankowy, o którym mowa w ust. 2, musi być rachunkiem prowadzonym na rzecz Klienta. Klient ponosi odpowiedzialność za prawidłowe wskazanie rachunku bankowego.
6. Złożenie dyspozycji zakupu obligacji oraz zasilenie Rachunku Rejestrowego kwotą, o której mowa w ust.5, powinno nastąpić nie później niż w ciągu 7 dni kalendarzowych od daty rejestracji, z zastrzeżeniem, iż zasilenie nastąpi nie później niż ostatniego dnia sprzedaży obligacji wskazanym w Liście emisyjnym będącej przedmiotem dyspozycji, o której mowa w ust. 4.
7. Dane Klienta: imię, nazwisko oraz dane adresowe, wskazane podczas rejestracji, muszą być zgodne z danymi otrzymanymi przez DM PKO Banku Polskiego w przelewie zasilającym Rachunek Rejestrowy, o którym mowa w ust. 5 i 6. Pierwsza transakcja zakupu Obligacji musi zostać przeprowadzona (opłacona) za pośrednictwem rachunku bankowego Klienta, o którym mowa w ust. 2, który jest prowadzony przez bank z siedzibą w Polsce. W przypadku rachunku bankowego, prowadzonego jako rachunek wspólny, dane otrzymane przez DM PKO Banku Polskiego w przelewie zasilającym Rachunek Rejestrowy muszą dotyczyć tego współposiadacza rachunku bankowego, który dokonuje rejestracji i aktywowania dostępu do Rachunku Rejestrowego w zakresie obligacji skarbowych za pośrednictwem Internetu.
8. Po spełnieniu warunków, o których mowa w ust. 2 - 7 z zastrzeżeniem ust.10, DM PKO Banku Polskiego powiadamia Klienta w terminie nie dłuższym niż trzy dni robocze, na wskazany adres poczty elektronicznej o aktywowaniu dostępu do Rachunku Rejestrowego w zakresie obligacji skarbowych za pośrednictwem Internetu.
9. W przypadku niespełnienia warunków, o których mowa w ust. 2 -7, DM PKO Banku Polskiego:
 - 1) powiadamia Klienta, na wskazany adres poczty elektronicznej, o braku możliwości zarejestrowania się i aktywowania dostępu do Rachunku Rejestrowego w zakresie obligacji skarbowych za pośrednictwem Internetu, w terminie nie dłuższym niż trzy dni robocze;
 - a) po wpływie środków pieniężnych przelewem, o którym mowa w ust.7, albo

- b) po upływie terminu, o którym mowa w ust. 6;
- 2) dokonuje zwrotu środków pieniężnych otrzymanych przelewem na opłacenie zakupu Obligacji, w terminie nie dłuższym niż trzy dni robocze, na rachunek bankowy, z którego nastąpiło zasilenie Rachunku Rejestrowego, z zastrzeżeniem, że w przypadku, gdy zwrot środków pieniężnych następuje na rachunek bankowy prowadzony przez bank zagraniczny, opłata za transfer środków pieniężnych zostaje potrącona z wypłacanych tytułem zwrotu środków pieniężnych.
10. DM PKO Banku Polskiego ma prawo odmówić rejestracji Klienta i aktywowania dostępu do Rachunku Rejestrowego w zakresie Obligacji za pośrednictwem Internetu, jeżeli zgodnie z ustawą o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, wyniki dokonanej weryfikacji danych Klienta nie pozwalają na świadczenie usługi.

Rozdział 4. Aktywowanie dostępu do Rachunku Rejestrowego w PSO

§ 7

1. Aktywowanie dostępu do Rachunku Rejestrowego w zakresie Obligacji za pośrednictwem Internetu jest możliwe za pośrednictwem serwisu obligacyjnego oraz w PSO, natomiast aktywowanie dostępu do Rachunku Rejestrowego w zakresie Obligacji za pośrednictwem Call Center odbywa się wyłącznie w PSO.
2. W celu przeprowadzenia rejestracji Klienta w PSO i złożenia dyspozycji uaktywnienia dostępu do Rachunku Rejestrowego za pośrednictwem systemów teleinformatycznych, Klient zobowiązany jest podać w szczególności następujące dane:
 - 1) imię i nazwisko, PESEL, nazwisko rodowe Klienta, typ dokumentu tożsamości, nr dokumentu tożsamości, datę ważności dokumentu tożsamości, kraj wystawienia dokumentu tożsamości, kraj rezydencji, kraj obywatelstwa, kraj urodzenia, miejsce urodzenia, adres zameldowania/zamieszkania/do korespondencji, rachunek bankowy do wypłat, numer telefonu kontaktowego, adres poczty elektronicznej, imię matki, imię ojca, nazwisko rodowe matki – w przypadku korzystania z obsługi przez Internet,
 - 2) imię i nazwisko, PESEL, nazwisko rodowe Klienta, typ dokumentu tożsamości, nr dokumentu tożsamości, datę ważności dokumentu tożsamości, kraj wystawienia dokumentu tożsamości, kraj rezydencji, kraj obywatelstwa, kraj urodzenia, miejsce urodzenia, adres zameldowania/zamieszkania/do korespondencji, rachunek bankowy do wypłat, numer telefonu kontaktowego, imię matki, imię ojca, nazwisko rodowe matki – w przypadku korzystania z obsługi przez telefon.
3. Rachunek bankowy, o którym mowa w ust. 2, musi być rachunkiem prowadzonym na rzecz Klienta. Klient ponosi odpowiedzialność za prawidłowe wskazanie rachunku bankowego.
4. W przypadku aktywowania dostępu do Rachunku Rejestrowego za pośrednictwem Internetu w PSO, na adres poczty elektronicznej, o którym mowa w ust. 2 pkt 1, przesyłane jest hasło pierwszego logowania. Przy pierwszym logowaniu Klient dokonuje zmiany hasła. Wskazywane przez Klienta hasło musi zawierać minimum 8 znaków, w tym co najmniej jedną cyfrę i literę.
5. W przypadku aktywowania dostępu do Rachunku Rejestrowego za pośrednictwem Call Center w PSO, Klient podczas pierwszego kontaktu z Call Center definiuje hasło, które musi zawierać od 5 do 8 cyfr.

Rozdział 5. Zakup Obligacji

§ 8

1. Warunkiem przyjęcia dyspozycji zakupu jest dysponowanie przez DM PKO Banku Polskiego liczbą Obligacji danej emisji do sprzedaży nie mniejszą, niż wskazana przez Klienta.
2. W dyspozycji zakupu Klient określa emisję oraz liczbę nabywanych Obligacji.
3. Klient korzystający z pośrednictwa Internetu, przed złożeniem dyspozycji zakupu danej emisji Obligacji na liczbę większą niż 20.000 sztuk, powinien skontaktować się telefonicznie z pracownikiem DM PKO Banku Polskiego, od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 17.00 pod numerem telefonu 22 521 79 32.
4. Warunkiem realizacji dyspozycji zakupu jest wpływ- środków pieniężnych na Rachunek DM PKO Banku Polskiego w terminie nie dłuższym niż trzy dni robocze od daty złożenia dyspozycji, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w § 6 ust. 6. Dla dyspozycji składanych w dwóch ostatnich dniach roboczych prowadzenia sprzedaży danej emisji, termin ten jest odpowiednio krótszy - środki pieniężne muszą wpłynąć najpóźniej w ostatnim dniu prowadzenia sprzedaży danej emisji.
5. Zakup Obligacji nastąpi z datą wpływu środków pieniężnych na Rachunek DM PKO Banku Polskiego lub z datą złożenia dyspozycji zakupu, jeżeli środki pieniężne wpłynęły przed złożeniem dyspozycji.
6. Jeżeli opłacenie dyspozycji zakupu, następuje na podstawie częściowych wpłat, datą zakupu Obligacji jest data wpływu ostatniej kwoty przekazanej do opłacenia złożonej dyspozycji zakupu, z uwzględnieniem ust. 7 pkt 1.
7. Dyspozycja zakupu jest realizowana do:
 - 1) wartości otrzymanych środków pieniężnych w przeliczeniu na liczbę Obligacji, gdy wartość środków pieniężnych jest mniejsza od wartości Obligacji, będących przedmiotem dyspozycji złożonej przez Klienta, z zastrzeżeniem ust 4,
 - 2) wartości Obligacji, będących przedmiotem dyspozycji złożonej przez Klienta, gdy wartość środków pieniężnych jest większa lub równa wartości Obligacji z danej dyspozycji.
8. W przypadku złożenia kilku dyspozycji zakupu, dyspozycje realizowane są z zachowaniem kolejności złożenia.
9. W przypadku złożenia dyspozycji zakupu Obligacji nowej emisji i wpływu środków pieniężnych na Rachunek DM PKO Banku Polskiego przed rozpoczęciem sprzedaży, zakup nastąpi pierwszego dnia sprzedaży Obligacji nowej emisji.

10. W przypadku wpływu środków pieniężnych na Rachunek DM PKO Banku Polskiego po zakończeniu sprzedaży danej emisji Obligacji, Klient może złożyć dyspozycję zakupu Obligacji nowej emisji bądź dyspozycję przelewu środków pieniężnych na rachunek bankowy.
11. Kwota stanowiąca różnicę pomiędzy wartością wpłaconych środków pieniężnych a wartością zakupionych Obligacji pozostaje na Rachunku Rejestrowym do czasu złożenia przez Klienta dyspozycji przelewu bądź kolejnego zakupu Obligacji.
12. Klient składający dyspozycję zakupu za pośrednictwem Internetu otrzyma na wskazany adres poczty elektronicznej potwierdzenie realizacji dyspozycji lub informację o jej anulowaniu.
13. Nie przydziela się ułamkowych części Obligacji.
14. Dyspozycje nieopłacone w terminie ulegają anulowaniu.
15. Zawarta transakcja zakupu Obligacji jest nieodwołalna.

Rozdział 6. Wypłata świadczeń z Obligacji oraz dysponowanie środkami pieniężnymi

§ 9

1. Środki pieniężne z tytułu odsetek, wykupu oraz rozliczenia zamiany Obligacji są automatycznie przekazane przez DM PKO Banku Polskiego na rachunek bankowy Klienta, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Klient może złożyć dyspozycję pozostawienia środków pieniężnych, o których mowa w ust. 1, na Rachunku Rejestrowym.
3. Klient może złożyć dyspozycję przelewu środków pieniężnych na rachunek bankowy (kwota przelewu nie może być większa niż wartość dostępnych środków pieniężnych z zastrzeżeniem, że środki pieniężne, które wpłynęły na Rachunek Rejestrowy z innych tytułów niż wskazane w ust. 1, mogą być przedmiotem przelewu najwcześniej w następnym dniu roboczym).
4. Dyspozycja przelewu środków pieniężnych, o której mowa w ust. 3, realizowana jest przez DM PKO Banku Polskiego nie później niż w pierwszym dniu roboczym po dniu jej złożenia.
5. Klient ma prawo do złożenia jednej dyspozycji przelewu środków pieniężnych w danym dniu.
6. Złożona dyspozycja przelewu środków pieniężnych jest nieodwołalna.
7. Środki pieniężne znajdujące się na Rachunku Rejestrowym, z innych tytułów niż wskazane w ust. 1, pozostają na Rachunku Rejestrowym do dyspozycji Klienta.
8. Środki pieniężne należne z tytułu przedterminowego wykupu Obligacji, zgodnie z postanowieniami Listu emisyjnego, przekazywane są wyłącznie na rachunek bankowy Klienta. Złożenie dyspozycji pozostawienia środków pieniężnych na Rachunku Rejestrowym nie wpływa na sposób realizacji wypłaty z tytułu przedterminowego wykupu Obligacji.
9. Złożona dyspozycja pozostawienia środków pieniężnych na Rachunku Rejestrowym obejmuje te świadczenia z Obligacji (wykup oraz wypłatę odsetek), dla których dzień ustalenia praw przypada najwcześniej w dniu złożenia dyspozycji.
10. Odwołanie dyspozycji pozostawienia środków pieniężnych na Rachunku Rejestrowym, obejmuje te świadczenia z Obligacji (wykup oraz wypłatę odsetek), dla których dzień ustalenia praw przypada najwcześniej w dniu złożenia dyspozycji.
11. W przypadku wskazania rachunku bankowego prowadzonego przez bank mający siedzibę za granicą lub rachunku walutowego, koszty opłat przekazania środków pieniężnych na ten rachunek potrącane są z wypłacanych środków pieniężnych.
12. Środki pieniężne znajdujące się na Rachunku Rejestrowym nie są oprocentowane.

Rozdział 7. Przedterminowy wykup

§ 10

1. Dyspozycję przedterminowego wykupu Obligacji Klient może złożyć:
 - 1) za pośrednictwem systemów teleinformatycznych,
 - 2) w PSO.
2. W dyspozycji Klient zobowiązany jest określić emisję i liczbę przedterminowo wykupywanych Obligacji.
3. Dyspozycja przedterminowego wykupu Obligacji jest nieodwołalna.
4. Środki pieniężne przekazywane są na rachunek bankowy posiadacza Obligacji.

Rozdział 8. Zamiana Obligacji

§ 11

1. Dyspozycję zakupu Obligacji w drodze zamiany Klient może złożyć:
 - 1) za pośrednictwem systemów teleinformatycznych,
 - 2) w PSO.
2. W dyspozycji Klient zobowiązany jest określić emisję oraz liczbę zamawianych lub zamienianych Obligacji.

3. Dyspozycja zakupu Obligacji w drodze zamiany jest nieodwołalna.

Rozdział 9. Informacja o stanie Konta IKE-Obligacje

§ 12

1. Możliwość dostępu do informacji o Koncie IKE-Obligacje za pośrednictwem systemów teleinformatycznych mają Klienci spełniający poniższe kryteria:
 - 1) posiadają otwarte Konto IKE-Obligacje prowadzone przez DM PKO Banku Polskiego,
 - 2) posiadają dostęp do Rachunku Rejestrowego za pośrednictwem systemów teleinformatycznych.
2. Prezentowane informacje o Koncie IKE-Obligacje dotyczą:
 - 1) liczby Obligacji zgromadzonych na Koncie IKE-Obligacje, w podziale na poszczególne emisje,
 - 2) wartości Obligacji zgromadzonych na Koncie IKE-Obligacje,
 - 3) stanu środków pieniężnych na Koncie IKE-Obligacje,
 - 4) maksymalnej wartości limitu wpłat na konto IKE w danym roku kalendarzowym,
 - 5) limitu wpłat na Konto IKE-Obligacje pozostałego do wykorzystania w bieżącym roku kalendarzowym,
 - 6) wysokości opłaty za prowadzenie Konta IKE-Obligacje.

Rozdział 10. Powiadomienia i raporty

§ 13

1. Sprawozdania, potwierdzenia i raporty udostępniane są Klientowi zgodnie z postanowieniami Umowy PPZ.
2. W przypadku zakupu Obligacji za pośrednictwem systemów teleinformatycznych Klient ma możliwość uzyskania dokumentu potwierdzającego nabycie Obligacji.
3. Odbiór pisemnego potwierdzenia nabycia Obligacji może nastąpić w dowolnym PSO, jednak nie wcześniej niż piątego dnia roboczego od dnia złożenia dyspozycji zakupu.
4. Odbiór pisemnego potwierdzenia nabycia Obligacji w drodze zamiany może nastąpić w dowolnym PSO, jednak nie wcześniej niż drugiego dnia roboczego od dnia nabycia Obligacji.

Rozdział 11. Inne dyspozycje

§ 14

Inne dyspozycje, nieokreślone w Regulaminie, w szczególności zmiana rachunku bankowego, zmiana danych osobowych, z wyłączeniem danych, o których mowa w § 5 ust. 1 pkt 4, oraz dyspozycje wydania zaświadczeń mogą zostać złożone wyłącznie w PSO.

Rozdział 12. Informacja na temat zasad zgłaszania i rozpatrywania reklamacji

§ 15

1. Reklamacje związane z korzystaniem z dostępu do Rachunku Rejestrowego w zakresie obligacji skarbowych za pośrednictwem telefonu lub Internetu Klienci mogą składać:
 - 1) pisemnie – osobiście w 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 - osobiście do protokołu,
 - 3) w formie elektronicznej - za pośrednictwem poczty elektronicznej na adresy: dm@pkobp.pl, supermakler@pkobp.pl bądź poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny na stronie www.obligacjeskarbowe.pl.
2. Aktualne numery telefonów i adresy PSO podane są na stronie internetowej www.obligacjeskarbowe.pl oraz www.dm.pkobp.pl.
3. Reklamacja powinna zawierać dane identyfikacyjne Klienta (imię, nazwisko, numer identyfikacyjny PESEL, oraz – w miarę możliwości – numer rachunku Klienta, którego dotyczy reklamacja).
4. DM PKO BP 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 BP chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób rozpatrzenia reklamacji.
6. Na żądanie Klienta, DM PKO BP potwierdza w formie pisemnej lub w inny uzgodniony sposób, fakt złożenia przez niego reklamacji.
7. DM PKO BP 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 BP poinformuje Klienta o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć

60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania przez DM PKO BP terminów określonych w zdaniach poprzedzających wystarczy wysłanie przez DM PKO BP odpowiedzi przed ich upływem.

8. O wyniku rozpatrzenia reklamacji Klient zostanie poinformowany w formie pisemnej, na adres korespondencyjny wskazany w umowie, a w przypadku jego braku na ostatni podany przez Klienta adres zamieszkania lub na wniosek Klienta - pocztą elektroniczną.
9. Organem administracji publicznej sprawującym nadzór nad działalnością DM PKO BP jest Komisja Nadzoru Finansowego.
10. Po zakończeniu postępowania reklamacyjnego, Klient ma prawo do pozasądowego rozwiązywania ewentualnych sporów z DM PKO Banku Polskiego. Podmiotem właściwym do pozasądowego rozwiązywania sporów jest Rzecznik Finansowy (www.rf.gov.pl).
11. Klient ma prawo skorzystania z możliwości pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego umowy zawartej za pośrednictwem Internetu lub innego kanału elektronicznego, za pośrednictwem platformy ODR, funkcjonującej w krajach Unii Europejskiej, dostępnej na stronie internetowej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Rozdział 13. Postanowienia końcowe.

§ 16

1. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Rozporządzenie),
2. Administratorem danych osobowych jest Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, przy ul. Puławskiej 15,
3. Administratorem danych osobowych nabywców Obligacji jest Minister Finansów Rzeczypospolitej Polskiej reprezentujący Skarb Państwa, z siedzibą w Warszawie przy ul. Świętokrzyskiej 12,
4. Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, przy ul. Puławskiej 15, jako Agent Emisji przetwarza powierzone dane, o których mowa w ust. 3, na podstawie umowy z Ministrem Finansów.
5. W wykonaniu obowiązków Administratorów danych, o których mowa w ust. 2 i 3, został powołany Inspektor Ochrony Danych. Adres: Inspektor Ochrony Danych, ul. Puławska 15, 02-515 Warszawa, adres e-mail: iod@pkobp.pl. Dane dotyczące Inspektora Ochrony Danych są dostępne na stronie internetowej Banku w zakładce „RODO”, oraz w PSO.
6. Dane osobowe (identyfikacyjne, adresowe i kontaktowe) przetwarzane będą w celu nabycia i obsługi obligacji skarbowych – na podstawie art.6 ust.1 lit. b Rozporządzenia,
7. Klient posiada prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przeniesienia danych, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych na potrzeby marketingu bezpośredniego, w tym profilowania oraz wniesienia skargi do właściwego organu, w sytuacji gdy Klient uzna, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy Rozporządzenia o ochronie danych osobowych,
8. Dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji nabycia i obsługi obligacji skarbowych oraz dochodzenia roszczeń wynikających z biegu ogólnych terminów przedawnienia roszczenia,
9. Podanie danych osobowych jest konieczne do realizacji nabycia obligacji skarbowych, a konsekwencją niepodania tych danych osobowych będzie brak możliwości nabycia i obsługi obligacji skarbowych.

§ 17

1. Klient składający dyspozycję za pośrednictwem telefonu wyraża zgodę na nagrywanie całości rozmowy.
2. Dyspozycję składaną za pośrednictwem telefonu uważa się za przyjętą po powtórzeniu przez pracownika Call Center dyspozycji Klienta, uzyskaniu akceptacji Klienta i po stwierdzeniu przez pracownika, że dyspozycja została przyjęta. Jako wiążącą przyjmuje się treść dyspozycji powtórzoną przez pracownika.
3. DM PKO Banku Polskiego nagrywa oraz archiwizuje na nośnikach elektronicznych dyspozycje składane za pośrednictwem telefonu.
4. Treść nagranej dyspozycji telefonicznej stanowi tajemnicę zawodową, o której mowa w ustawie z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi.
5. Z wyłączeniem przelewu, o którym mowa § 6 ust. 9pkt. 2, za złożone dyspozycje oraz zawarte transakcje, których przedmiotem są Obligacje, obsługiwane na podstawie niniejszego Regulaminu za pośrednictwem systemów teleinformatycznych, DM PKO Banku Polskiego nie obciąża Klienta żadnymi prowizjami i opłatami.
6. Koszty połączeń telekomunikacyjnych oraz przekazania środków pieniężnych na Rachunek DM PKO Banku Polskiego ponosi Klient.

§ 18

1. Klient zobowiązany jest do utrzymywania w tajemnicy haseł oraz innych zabezpieczeń służących do jego identyfikacji w danym systemie teleinformatycznym. W przypadku podejrzenia, że osoba nieuprawniona weszła w posiadanie jakiegokolwiek hasła lub zabezpieczenia, Klient powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt do DM PKO Banku Polskiego.

2. W przypadku, gdy DM PKO Banku Polskiego poweźmie uzasadnione podejrzenie, że hasło lub inne zabezpieczenie zostało ujawnione osobie nieupoważnionej, może zablokować dostęp do systemu teleinformatycznego z którego korzysta Klient.
3. Zniesienie blokady, o której mowa w ust. 2, możliwe jest w PSO.

§ 19

1. DM PKO Banku Polskiego ma prawo dokonać zmiany Regulaminu z następujących, ważnych przyczyn:
 - 1) zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa,
 - 2) zmiany sposobu obsługi Obligacji za pośrednictwem telefonu lub Internetu, tj. rozszerzenia lub ograniczenia funkcjonalności usług, zmiany zasad korzystania z usług przez Klienta, wprowadzenia nowych usług, rezygnacji z wykonywania niektórych czynności będących przedmiotem usług,
 - 3) wydania orzeczeń sądów albo decyzji, rekomendacji lub zaleceń Komisji Nadzoru Finansowego lub innych organów administracji publicznej wpływających na postanowienia Regulaminu,
 - 4) konieczności dostosowania Regulaminu do wymogów związanych z ochroną konsumenta.
2. Zmiany Regulaminu publikowane są na stronie www.zakup.obligacjeskarbowe.pl.
3. Z zastrzeżeniem ust. 4, zmieniony Regulamin DM PKO Banku Polskiego doręcza Klientowi korzystającemu z obsługi Obligacji tylko za pośrednictwem telefonu listem na adres korespondencyjny wskazany przez Klienta.
4. Zmiany Regulaminu Klientom, którzy korzystają z obsługi Obligacji za pośrednictwem Internetu, DM PKO Banku Polskiego doręcza w formie elektronicznej na wskazany adres poczty elektronicznej.
5. Klient nie wyrażający zgody na proponowaną przez DM PKO Banku Polskiego zmianę Regulaminu może, w terminie 14 dni od otrzymania zmienionego Regulaminu rozwiązać Umowę PPZ jedynie w zakresie składania zleceń za pośrednictwem systemów teleinformatycznych.
6. Brak zgody Klienta na zmianę Regulaminu oznacza zablokowanie dostępu do Rachunku Rejestrowego za pośrednictwem systemów teleinformatycznych. Obsługa Klienta jest prowadzona wyłącznie w PSO.
7. Brak oświadczenia woli Klienta, o której mowa w ust. 5, uważa się za wyrażenie zgody na zmianę Regulaminu.

§ 20

1. W sprawach nieokreślonych w Regulaminie zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa, w tym rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 3 grudnia 2010 r. w sprawie warunków emitowania obligacji skarbowych oferowanych w sieci sprzedaży detalicznej oraz Listy emisyjne Obligacji, wydawane przez Ministra Finansów.
2. Regulamin został zaakceptowany przez Ministra Finansów.

§ 21

1. Regulamin, zgodnie z art. 384 Kodeksu cywilnego, ma charakter wiążący.
2. Sędem właściwym do rozpoznawania sporów cywilnych o prawa majątkowe wynikające z obsługi prowadzonej przez DM PKO Bank Polski na podstawie Regulaminu, jest właściwy rzeczowo i miejscowo polski sąd powszechny.
3. Regulamin obowiązuje od 20 października 2018 roku.