

## Informacja na temat zasad zgłaszania i rozpatrywania reklamacji Klientów w DM 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 protokołu,
    - b) w PUM - osobiście do protokołu,
  - 3) w formie elektronicznej - za pośrednictwem poczty elektronicznej na adresy: [dm@pkobp.pl](mailto:dm@pkobp.pl) lub [supermakler@pkobp.pl](mailto:supermakler@pkobp.pl).
2. Aktualne numery telefonów, adresy POK i PUM 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 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 DM PKO Banku Polskiego ich nie posiada), oraz – w miarę możliwości - numer rachunku inwestycyjnego 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, z tym że pocztą elektroniczną jedynie na wniosek klienta.
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.
11. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta w trybie reklamacyjnym, 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](http://www.rf.gov.pl)).