



# Komunikat nr 75/DM/BWS/2018

z dnia 19.10.2018 r.

w sprawie określenia zasad funkcjonowania i korzystania z Kanałów zdalnych, rodzajów dyspozycji, dodatkowych warunków ich realizacji, godzin w których są przyjmowane, a także możliwych form ich autoryzacji.

Na podstawie § 29 ust. 2 pkt 2, § 37 ust. 2 i 4, § 39 ust. 4, § 41 ust. 2 i 6, § 42 ust. 7 „Regulaminu świadczenia usług maklerskich przez Dom Maklerski Pekao”, informuje się, że:

## Rozdział I

Rodzaje dyspozycji, dodatkowe warunki ich realizacji, godziny, w których są przyjmowane, a także możliwe formy autoryzacji w Kanałach zdalnych.

### § 1

- Dom Maklerski Pekao zobowiązuje się do przyjmowania i realizacji następujących dyspozycji składanych przez Klienta za pośrednictwem Kanałów zdalnych:

Nazwa dyspozycji/ czynności	Serwis internetowy	Usługi mobilne	Serwis telefoniczny		Autoryzacja kodem jednorazowym <sup>24)</sup>	Autoryzacja oddzwonieniem
		Aplikacja mobilna	Konsultant	Serwis automatyczny		
<b>USTAWIENIA</b>						
Określenie przedmiotu usługi abonamentowej oraz rachunku dla należności z tytułu usługi abonamentowej (Określenie zmiany pakietu lub rachunku dla należności z tytułu usługi abonenckiej) <sup>1)</sup>	X		X		X <sup>17)</sup>	
Ustanowienie/ zmiana rachunku, który domyślnie będzie dostępny w serwisach Pekao24Makler	X		X			

Bank Pekao S.A.  
Dom Maklerski Pekao

ul. Wołoska 18  
02-675 Warszawa  
www.dm.pekao.com.pl



Nazwa dyspozycji/ czynności	Serwis internetowy	Usługi mobilne	Serwis telefoniczny		Autoryzacja kodem jednorazowym <sup>24)</sup>	Autoryzacja oddzwonieniem
		Aplikacja mobilna	Konsultant	Serwis automatyczny		
Ustanowienie/zmiana strony startowej, która będzie się wyświetlać domyślnie jako pierwsza strona po każdym zalogowaniu do serwisu internetowego	X					
Ustawienie domyślnej wartości parametru zleceń OTP (Odroczony Termin Płatności) <sup>2)</sup>	X					
Ustawienie wyświetlania strony potwierdzenia przy składaniu zleceń w serwisie internetowym/ telefonicznym/ aplikacji mobilnej Pekao24Makler	X		X			
Aktywacja/ dezaktywacja autoryzacji zleceń w serwisie internetowym/ telefonicznym/ aplikacji mobilnej Pekao24Makler	X		X		X <sup>18)</sup>	
Aktywacja/ dezaktywacja autoryzacji zleceń w serwisie internetowym w ramach bieżącej sesji	X				X <sup>18)</sup>	
Aktualizacja adresu korespondencyjnego dla Kanałów zdalnych <sup>20)</sup>	X		X		X	X
Aktualizacja numeru telefonu do oddzwonienia i do PekaoSMS	X		X		X	X
Aktualizacja adresu e-mail	X		X		X	
Ocena lub aktualizacja oceny adekwatności usług maklerskich i instrumentów finansowych będących ich przedmiotem	X		X		X <sup>15)</sup>	
Zmiana sposobu przekazywania potwierdzeń/ wyciągów rocznych	X		X		X	
Aktualizacja Adresu korespondencyjnego do rachunku inwestycyjnego	X		X		X	
Przyjęcie oświadczenia FATCA/CRS	X		X			
Przyjęcie oświadczenia dotyczącego oceny ryzyka	X		X			

Bank Pekao S.A.  
Dom Maklerski Pekao

ul. Wołoska 18  
02-675 Warszawa  
www.dm.pekao.com.pl



Nazwa dyspozycji/ czynności	Serwis internetowy	Usługi mobilne	Serwis telefoniczny		Autoryzacja kodem jednorazowym <sup>24)</sup>	Autoryzacja oddzwonieniem
		Aplikacja mobilna	Konsultant	Serwis automatyczny		
prania pieniędzy i finansowania terroryzmu						
Zamówienie wiadomości z linkiem do pobrania aplikacji mobilnej Pekao24Makler	X		X			
Zarządzanie listą urzędzeń z aktywną aplikacją mobilną Pekao24Makler	X		X			
Zmiana PIN do aplikacji mobilnej Pekao24Makler		X				
Aktywacja/ dezaktywacja aplikacji mobilnej Pekao24Makler		X				
<b>USTAWIENIA/ BEZPIECZEŃSTWO</b>						
Zmiana formy autoryzacji dyspozycji	X		X		X	
Zamówienie wiadomości WAP Push do pobrania PekaoTokena	X		X			
Uaktywnienie/ Odblokowanie/ Ponowne zamówienie Tokena <sup>3)</sup>	X		X		X	
Dezaktywacja/ Zastrzeżenie Tokena <sup>3)</sup>	X		X			
Uaktywnienie karty kodów jednorazowych w przypadku braku aktywnej karty <sup>22)</sup>	X		X		X	X
Uaktywnienie karty kodów jednorazowych w przypadku posiadania aktywnej karty <sup>22)</sup>	X		X		X	
Zamówienie karty kodów jednorazowych <sup>22)</sup>	X		X			
Anulowanie karty kodów jednorazowych <sup>22)</sup>	X		X			
Ustanowienie hasła do logowania w serwisach Pekao24Makler	X	X				
Zmiana hasła do logowania w serwisach Pekao24Makler	X					

Bank Pekao S.A.  
Dom Maklerski Pekao

ul. Wołoska 18  
02-675 Warszawa  
www.dm.pekao.com.pl



Nazwa dyspozycji/ czynności	Serwis internetowy	Usługi mobilne	Serwis telefoniczny		Autoryzacja kodem jednorazowym <sup>24)</sup>	Autoryzacja oddzwonieniem
		Aplikacja mobilna	Konsultant	Serwis automatyczny		
Anulowanie (reset) hasła do logowania w serwisach Pekao24Makler			X			X
Wygenerowanie nowego PIN	X		X			X
Zmiana PIN	X			X		
Zawieszenie dostępu do poszczególnych serwisów	X		X			
Uaktywnienie dostępu do poszczególnych serwisów	X		X		X	
Zablokowanie wszystkich serwisów	X		X			
Odblokowanie wszystkich serwisów			X		X	X
Sprawdzenie rejestru zdarzeń <sup>4)</sup>	X					
<b>USTAWIENIA / PERSONALIZACJA</b>						
Włączenie/ wyłączenie prezentacji licznika sesji	X					
Ustawienie kontrastu	X					
Zarządzanie zgodami marketingowymi	X					
Prezentowanie treści marketingowych <sup>14)</sup>	X	X	X			
<b>ZLECENIA</b>						
Zlecenie nabycia lub zbycia instrumentów finansowych <sup>5)</sup>	X	X	X		X <sup>15)</sup>	
Zlecenie nabycia lub zbycia instrumentów finansowych na rynkach zagranicznych <sup>6)</sup>	X	X	X		X <sup>15)</sup>	
Zaawansowane zlecenie nabycia lub zbycia instrumentów finansowych <sup>7)</sup>	X		X		X <sup>15)</sup>	
Modyfikacja zlecenia nabycia lub zbycia instrumentów finansowych	X	X	X		X <sup>15)</sup>	

Bank Pekao S.A.  
Dom Maklerski Pekao

ul. Wołoska 18  
02-675 Warszawa  
www.dm.pekao.com.pl



Nazwa dyspozycji/ czynności	Serwis internetowy	Usługi mobilne	Serwis telefoniczny		Autoryzacja kodem jednorazowym <sup>24)</sup>	Autoryzacja oddzwonieniem
		Aplikacja mobilna	Konsultant	Serwis automatyczny		
Anulowanie zlecenia nabycia lub zbycia instrumentów finansowych	X	X	X			
Anulowanie zlecenia nabycia lub zbycia instrumentów finansowych na rynkach zagranicznych <sup>6)</sup>	X	X	X			
Anulowanie zaawansowanego zlecenia nabycia lub zbycia instrumentów finansowych <sup>7)</sup>	X		X			
Zlecenie zawarcia transakcji pakietowej			X			
Zlecenie Do Dyspozycji Maklera			X			
Zlecenie krótkiej sprzedaży/ zlecenie odkupu <sup>8)</sup>	X		X		X <sup>15)</sup>	
Modyfikacja zlecenia krótkiej sprzedaży/ zlecenia odkupu <sup>8)</sup>	X		X		X <sup>15)</sup>	
Anulowanie zlecenia krótkiej sprzedaży/ zlecenia odkupu <sup>8)</sup>	X		X			
Złożenie zlecenia jako koszyka zleceń	X		X		X <sup>15)</sup>	
Zlecenia bieżące	X	X	X			
Historia zleceń <sup>16)</sup>	X	X	X			
<b>RACHUNEK PAPIERÓW</b>						
Informacja o aktywach <sup>25)</sup>	X	X	X	X		
Zablokowane instrumenty finansowe	X		X			
Blokada/ odblokowanie aktywów wchodzących w skład zabezpieczenia krótkiej sprzedaży	X		X		X <sup>15)</sup>	
Instrumenty finansowe pożyczone pod krótką sprzedaż	X		X			
Historia papierów <sup>16)</sup>	X	X	X			

Bank Pekao S.A.  
Dom Maklerski Pekao

ul. Wołoska 18  
02-675 Warszawa  
www.dm.pekao.com.pl



Nazwa dyspozycji/ czynności	Serwis internetowy	Usługi mobilne	Serwis telefoniczny		Autoryzacja kodem jednorazowym <sup>24)</sup>	Autoryzacja oddzwonieniem
		Aplikacja mobilna	Konsultant	Serwis automatyczny		
Lista rachunków inwestycyjnych <sup>25)</sup>	X	X	X			
Szczegóły rachunku, sprawdzenie indywidualnego numeru bankowego do wpłat/ przelewów na rachunek inwestycyjny w DM <sup>25)</sup>	X	X	X			
Informacja o obrotach na rachunku inwestycyjnym <sup>19)</sup>	X		X			
Zawarte aneksy i umowy <sup>25)</sup>	X	X	X			
Tabela prowizji Klienta	X	X	X			
<b>NOWE EMISJE</b>						
Zapis w ramach oferty publicznej <sup>9)</sup>	X	X	X		X <sup>15)</sup>	
Zapis z wykorzystaniem prawa poboru <sup>9)</sup>	X	X	X		X <sup>15)</sup>	
Nabycie nowej serii obligacji w drodze zamiany <sup>9)</sup>	X		X		X <sup>15)</sup>	
<b>RACHUNEK PIENIĘŻNY</b>						
Przelew środków pieniężnych z rachunku pieniężnego na wskazany rachunek bankowy lub inny rachunek pieniężny, którego Klient jest posiadaczem lub współposiadaczem, w tym przelew z datą przyszłą <sup>25) 26)</sup>	X	X	X <sup>11)</sup>			
Ustanowienie przelewu cyklicznego z rachunku pieniężnego na wskazany rachunek bankowy lub inny rachunek pieniężny, którego Klient jest posiadaczem lub współposiadaczem	X	X	X <sup>11)</sup>			
Usunięcie przelewu cyklicznego z rachunku pieniężnego na uprzednio wskazany rachunek bankowy lub inny rachunek pieniężny, którego Klient jest posiadaczem lub współposiadaczem	X	X	X			
Usunięcie przelewu z datą przyszłą z rachunku pieniężnego na wskazany rachunek bankowy lub inny rachunek pieniężny, którego Klient jest posiadaczem lub	X	X	X			

Bank Pekao S.A.  
Dom Maklerski Pekao

ul. Wołoska 18  
02-675 Warszawa  
www.dm.pekao.com.pl



Nazwa dyspozycji/ czynności	Serwis internetowy	Usługi mobilne	Serwis telefoniczny		Autoryzacja kodem jednorazowym <sup>24)</sup>	Autoryzacja oddzwonieniem
		Aplikacja mobilna	Konsultant	Serwis automatyczny		
współposiadaczem <sup>25)</sup>						
Definiowanie rachunku bankowego do przelewów środków pieniężnych z rachunku inwestycyjnego	X	X			X	
Usunięcie zdefiniowanego rachunku bankowego do przelewów środków pieniężnych z rachunku inwestycyjnego	X	X				
Przelew środków pieniężnych z rachunku bankowego w Banku Pekao S.A. na rachunek inwestycyjny <sup>25)</sup>	X	X	X			
Przelew środków pieniężnych na inny rachunek inwestycyjny, którego Klient jest posiadaczem lub współposiadaczem w Domu Maklerskim Pekao				X		
Historia operacji na rachunku pieniężnym <sup>16)</sup>	X	X	X			
Historia codziennych rozliczeń rynkowych <sup>16)</sup>	X	X	X			
Historia rachunku zabezpieczającego <sup>16)</sup>	X	X	X			
Historia rachunku pieniężnego KS <sup>16)</sup>	X		X			
Wyciąg roczny, stan rachunku na dany dzień lub potwierdzenia zawarcia transakcji <sup>16)</sup>	X		X	X <sup>12)</sup>		
Pobranie informacji podatkowej PIT - 8C <sup>21)</sup>	X					
Wystawienie duplikatu informacji podatkowej PIT - 8C				X		
Zestawienie przychodów i kosztów zawartych w informacji podatkowej PIT - 8C (historii podatkowej)	X			X		
<b>KREDYTY</b>						
Uruchomienie kredytu na nabycie instrumentów finansowych na rynku wtórnym <sup>10)</sup>	X	X	X			
Splata kredytu na nabycie instrumentów finansowych na	X	X	X		X	

Bank Pekao S.A.  
Dom Maklerski Pekao

ul. Wołoska 18  
02-675 Warszawa  
www.dm.pekao.com.pl



Nazwa dyspozycji/ czynności	Serwis internetowy	Usługi mobilne	Serwis telefoniczny		Autoryzacja kodem jednorazowym <sup>24)</sup>	Autoryzacja oddzwonieniem
		Aplikacja mobilna	Konsultant	Serwis automatyczny		
ryнку wtórnym						
Zawarte umowy kredytowe	X		X			
<b>NASZA OFERTA</b>						
Informacja o ofercie produktowej DM	X	X	X			
Złożenie wniosku o produkty bankowe <sup>23)</sup>	X					
Złożenie wniosku o rachunek inwestycyjny	X				X	
<b>NOTOWANIA</b>						
Dostęp do notowań w czasie rzeczywistym <sup>13) 25)</sup>	X	X	X			
<b>POCZTA<sup>25)</sup></b>						
Wysyłanie/ odbieranie wiadomości w poczcie wewnętrznej	X					
Zlecenie kontaktu	X	X				
<b>POZOSTAŁE DYSPOZYCJE/ CZYNNOŚCI</b>						
Zablokowanie rachunku inwestycyjnego na wniosek Klienta			X			
Zastrzeżenie dokumentu tożsamości			X			
Przeniesienie instrumentów finansowych na rachunek właściciela w innym domu maklerskim oraz w ramach Domu Maklerskiego Pekao			X			
Wystawienie Imiennego zaświadczenia o prawie uczestnictwa w Walnym Zgromadzeniu			X			
Konwersja akcji imiennych zdeponowanych w Domu Maklerskim Pekao na akcje na okaziciela			X			





Nazwa dyspozycji/ czynności	Serwis internetowy	Usługi mobilne	Serwis telefoniczny		Autoryzacja kodem jednorazowym <sup>24)</sup>	Autoryzacja oddzwonieniem
		Aplikacja mobilna	Konsultant	Serwis automatyczny		
Żądanie wykupu certyfikatów inwestycyjnych/ wykonania warrantów zdeponowanych na rachunku inwestycyjnym w Domu Maklerskim Pekao			X			
Przyjęcie wniosku o wydanie przez Dom Maklerski Pekao dokumentów związanych z prowadzonym rachunkiem			X			
Przyjęcie wniosku o przyznanie stałej stawki prowizji			X			
Przewalutowanie środków pieniężnych dostępnych na rachunku inwestycyjnym w Domu Maklerskim Pekao			X			
Przyjęcie skargi/ reklamacji Klienta	X		X			

- 1\*. *Przyjęcie dyspozycji określenia przedmiotu usługi abonamentowej oraz rachunku dla należności z tytułu usługi abonamentowej (dyspozycji zmiany pakietu notowań lub rachunku dla należności z tytułu usługi abonenckiej) następuje w odniesieniu do Klientów, którzy zawarli Umowę abonamentową (Umowę abonencką).*
- 2\*. *Opcja jest dostępna dla klientów, którzy podpisali Umowę o składanie zleceń z odroczonym terminem płatności w Domu Maklerskim Pekao.*
- 3\*. *Metoda autoryzacji dostępna jest dla użytkowników Pekao24Makler, którzy zawarli z Bankiem Pekao S.A. umowę o korzystanie z bankowej usługi telekomunikacyjnej Pekao24.*
- 4\*. *Rejestr zdarzeń z zakresu bezpieczeństwa i operacji bankowych.*
- 5\*. *Możliwość składania zleceń na rynku terminowym, pod warunkiem posiadania aktywnej usługi.*
- 6\*. *Klienci, którzy podpisali Umowę świadczenia usług maklerskich przez Dom Maklerski Pekao przed 3.01.2018 mają możliwość składania zleceń na rynkach zagranicznych, pod warunkiem posiadania aktywnej usługi.*
- 7\*. *Usługa wycofana z oferty z dniem 02.07.2018 r. Szczegóły dostępne są w Komunikacie nr 24/DM/DRPiKO/2018 z dnia 25.05.2018 r. w sprawie określenia zasad obsługi zleceń zaawansowanych w Domu Maklerskim Pekao zamieszczonym na [www.dm.pekao.com.pl](http://www.dm.pekao.com.pl)*



- 8\*. *Możliwość składania zleceń krótkiej sprzedaży, pod warunkiem posiadania aktywnej usługi.*
- 9\*. *Jeżeli nie jest to sprzeczne z warunkami emisji, również jeżeli warunki emisji dopuszczają złożenie takiego zapisu przez pełnomocnika. Dom Maklerski Pekao nie realizuje dyspozycji, jeżeli tryb złożenia zapisu może mieć wpływ na jego realizację, a w szczególności w przypadku, gdy realizacja zapisów odbywa się według kolejności ich złożenia.*
- 10\*. *Jeżeli warunki kredytu przewidują jego uruchomienie na podstawie dyspozycji złożonej w Domu Maklerskim Pekao.*
- 11\*. *Przyjęcie dyspozycji telefonicznie, na podstawie której DM wykonuje przelew środków pieniężnych z rachunku inwestycyjnego, następuje, jeżeli uprzednio został zdefiniowany rachunek bankowy.*
- 12\*. *W telefonicznym serwisie automatycznym dostępna jest tylko bieżąca wycena rachunku.*
- 13\*. *W serwisach internetowym, mobilnym, aplikacji mobilnej i aplikacji PeoPay notowania w czasie rzeczywistym dostępne są po podpisaniu Umowy świadczenia usługi abonamentowej przez Dom Maklerski Pekao (Umowy świadczenia usługi abonamentowej przez Dom Maklerski Pekao).*
- 14\*. *W ramach decyzji Klienta i przepisów prawa.*
- 15\*. *Autoryzacja w wybranym serwisie może być włączona/ wyłączona w zależności od wybranych ustawień Klienta w opcji Autoryzacja zleceń maklerskich.*
- 16\*. *Historia obejmuje rok bieżący oraz 1 rok wstecz.*
- 17\*. *Autoryzacja wymagana jest dla usługi abonamentowej, dla usługi abonamentowej autoryzacja w wybranym serwisie może być włączona/ wyłączona w zależności od wybranych ustawień Klienta w opcji Autoryzacja zleceń maklerskich.*
- 18\*. *Dezaktywacja autoryzacji zleceń wymaga akceptacji aktywną metodą autoryzacji.*
- 19\*. *Informacja o obrotach obejmuje miesiąc bieżący, miesiąc poprzedni oraz średnią wartość obrotów z miesiąca bieżącego oraz dwóch miesięcy poprzedzających.*
- 20\*. *Dotyczy adresu korespondencyjnego do usługi Pekao24 w tym Pekao24Makler.*
- 21\*. *PIT-8C za poprzedni rok podatkowy.*
- 22\*. *Metoda autoryzacji dostępna dla użytkowników, którzy przed 06.08.2012 zawarli z Bankiem Pekao S.A. umowę o korzystanie z bankowej usługi telekomunikacyjnej Pekao24 lub użytkowników, którzy aktywowali przed tą datą usługę Pekao24Makler i nie zmienili tej metody autoryzacji na inną.*
- 23\*. *Dla użytkowników Pekao24Makler, którzy zawarli z Bankiem Pekao S.A. umowę o korzystanie z bankowej usługi telekomunikacyjnej Pekao24.*
- 24\*. *Kodem SMS, kodem wygenerowanym przez PekaoToken/ Token, kodem PIN do aplikacji mobilnej, kodem z karty kodów jednorazowych.*



- 25\*. *Opcja dostępna dla użytkowników serwisu mobilnego Banku Pekao S.A. (serwis mobilny) oraz aplikacji PeoPay w wersji od 3.0 na urządzenia z systemem iOS i Android, po podpisaniu umowy o korzystanie z bankowej usługi telekomunikacyjnej Pekao24.*
- 26\*. *W serwisie mobilnym oraz w aplikacji PeoPay dostępne są przelewy pomiędzy rachunkami inwestycyjnymi prowadzonymi w DM a bankowymi prowadzonymi w Banku Pekao S.A.*
2. Warunkiem przyjęcia dyspozycji, o których mowa w ust. 1, jest posiadanie przez Klienta odpowiednio: aktywnego dostępu do usług z wykorzystaniem serwisu internetowego, telefonicznego i aplikacji mobilnej.

## § 2

1. Dom Maklerski Pekao przyjmuje dyspozycje w Kanałach zdalnych dotyczące nabycia/zbycia instrumentów finansowych oraz dyspozycje anulowania lub modyfikacji zleceń, za pośrednictwem:
- a) serwisu internetowego i aplikacji mobilnej, całodobowo, z wyłączeniem przerwy technicznej w godz. 23.45 – 00.15 w dni robocze,
  - b) za pośrednictwem serwisu telefonicznego w godzinach pracy konsultantów Domu Maklerskiego Pekao.
2. Dom Maklerski Pekao przyjmuje dyspozycje w Kanałach zdalnych dotyczące przelewów środków pieniężnych, za pośrednictwem:
- a) serwisu internetowego i aplikacji mobilnej, całodobowo, z wyłączeniem przerwy od piątku od godziny 23:59 do niedzieli do godziny 23:59 oraz w dni świąteczne,
  - b) za pośrednictwem serwisu telefonicznego w godzinach pracy konsultantów Domu Maklerskiego Pekao.
3. Dom Maklerski Pekao przyjmuje w Kanałach zdalnych dyspozycje dotyczące przelewów środków pieniężnych z datą przyszłą do 30 dni naprzód, na dzień roboczy z wyłączeniem sobót (przelew oczekujący).
4. Dom Maklerski Pekao przyjmuje w Kanałach zdalnych cykliczne dyspozycje dotyczące przelewów środków pieniężnych. Dyspozycje przelewów cyklicznych złożone po godzinie 20:00 lub dni wolne od pracy (soboty/niedziele/dni świąteczne) są realizowane od najbliższego dnia roboczego, na koniec dnia.

## § 3

1. Dom Maklerski Pekao zobowiązuje się przekazać do realizacji na rynek zorganizowany zlecenie brokerskie, wystawione na podstawie zlecenia Klienta złożonego nie później niż 5 minut przed zakończeniem tej fazy sesji giełdowej/ dnia obrotu, na który ma być przekazane.



2. Dom Maklerski Pekao dołoży wszelkich starań w celu przekazania do realizacji zleceń złożonych po czasie określonym w ust. 1, jednak nie ponosi odpowiedzialności za ich nieprzekazanie do realizacji w ramach danej fazy sesji giełdowej/ dnia obrotu.
3. Zlecenia brokerskie złożone po czasie określonym w ust. 1 i nie przekazane do realizacji w trybie ust. 2 zostaną przekazane do realizacji w kolejnej fazie sesji giełdowej/ dnia obrotu, o ile nie jest to sprzeczne z regulaminami obowiązującymi na danym rynku regulowanym lub treścią zlecenia.

## § 4

1. Dom Maklerski Pekao przyjmuje dyspozycje telefoniczne pod numerami:
  - **800 105 800** (połączenie bezpłatne dla połączeń krajowych z telefonów stacjonarnych)
  - **22 591 22 00** (połączenie płatne wg taryfy operatora).
2. Wszystkie rozmowy prowadzone przez konsultantów serwisu telefonicznego z Klientami są przez Dom Maklerski Pekao nagrywane i przechowywane.
3. Konsultanci serwisu telefonicznego Domu Maklerskiego Pekao pracują w godzinach od 8.00 do 20.00 w dni robocze. Czas pracy konsultantów może ulec zmianie, o czym Dom Maklerski Pekao powiadamia Klientów zamieszczając odpowiednią informację na stronie internetowej.
4. Telefoniczny serwis automatyczny dostępny jest całodobowo.

## § 5

1. Dom Maklerski Pekao nie przyjmuje dyspozycji dotyczących nabycia/ zbycia instrumentów finansowych oraz dyspozycji anulowania lub modyfikacji zleceń za pośrednictwem faksu.
2. Dom Maklerski Pekao nie przyjmuje zeskanowanych dyspozycji zleceń nabycia/ zbycia instrumentów finansowych bądź ich modyfikacji lub anulowania przy wykorzystaniu skrzynek pocztowych.

## § 6

1. Dom Maklerski Pekao informuje, że obsługa dyspozycji internetowych realizowana jest za pośrednictwem:

**serwisu internetowego Pekao24Makler** dostępnego pod adresem [www: https://www.pekao24.pl](https://www.pekao24.pl),

oraz

**aplikacji mobilnej Pekao24Makler (aplikacji mobilnej)**, którą można pobrać ze strony internetowej [impekao24.pl/app](https://www.pekao24.pl/app).



Link umożliwiający pobranie aplikacji można również zamówić w Punkcie Usług Maklerskich, w serwisie telefonicznym Pekao24Makler lub w serwisie internetowym Pekao24Makler w zakładce USTAWIENIA/APLIKACJA MOBILNA. Aplikacja mobilna Pekao24Makler dostępna jest na urządzenia mobilne z systemami operacyjnymi: iOS oraz Android.

## § 7

1. Dyspozycje składane przez Klienta w serwisie internetowym Pekao24Makler oraz w serwisie telefonicznym Domu Maklerskiego Pekao mogą być autoryzowane przy użyciu:
  - a) kodu wygenerowanego przez token sprzętowy - Token, z zastrzeżeniem pkt. 2, lub
  - b) kodu wygenerowanego przez token aplikacyjny – PekaoToken lub
  - c) kodu SMS lub
  - d) kodu jednorazowego z aktywnej karty kodów jednorazowych, z zastrzeżeniem pkt. 3.
2. Forma autoryzacji, o której mowa w pkt. 1 lit. a), jest dostępna jedynie dla użytkowników, którzy zawarli z Bankiem Pekao S.A. umowę o korzystanie z bankowej usługi telekomunikacyjnej Pekao24.
3. Forma autoryzacji, o której mowa w pkt. 1 lit. d), jest dostępna jedynie dla użytkowników, którzy przed 06.08.2012 zawarli z Bankiem Pekao S.A umowę o korzystanie z bankowej usługi telekomunikacyjnej Pekao24 lub użytkowników, którzy aktywowali przed tą datą usługę Pekao24Makler i nie zmienili formy autoryzacji na inną niż wymieniona w pkt 1 lit. d).

## § 8

Dyspozycje składane przez Klienta w aplikacji mobilnej Pekao24Makler autoryzowane są przy użyciu kodu PIN ustanowionego podczas aktywacji aplikacji mobilnej.

## § 9

1. W serwisie internetowym Pekao24Makler oraz w serwisie telefonicznym w danym momencie, może być aktywna tylko jedna forma akceptowania zleczanych operacji.
2. Zmiana metody akceptowania operacji może zostać dokonana przez Klienta przy wykorzystaniu opcji dostępnej w serwisie internetowym, za pośrednictwem konsultanta serwisu telefonicznego lub w oddziale Banku, z zastrzeżeniem pkt. 5
3. Zmianę metody akceptowania operacji należy zaakceptować zgodnie z zasadami właściwymi dla aktualnie obowiązującej formy akceptowania.
4. Zmiana metody akceptowania operacji na kody SMS w serwisie internetowym i telefonicznym Pekao24Makler wymaga dodatkowo akceptacji kodem SMS.



5. Zmiana metody akceptowania operacji na kody jednorazowe z aktywnej karty kodów jednorazowych nie jest możliwa dla użytkowników korzystających z innych dostępnych metod wymienionych w § 7 pkt. 1 lit. a) – c).

## § 10

Formę akceptowania bieżących dyspozycji ustala się przed rozpoczęciem ich realizacji.

## § 11

Dom Maklerski Pekao nie udziela ogólnych porad inwestycyjnych z wykorzystaniem Kanałów zdalnych.

## Rozdział II

### Zasady funkcjonowania i korzystania z Kanałów zdalnych, w tym zasady związane z bezpieczeństwem użytkownika.

## § 12

1. Dom Maklerski Pekao udostępnia do rachunku inwestycyjnego usługę Pekao24Makler.
2. Usługa Pekao24Makler jest dostępna za pośrednictwem następujących Kanałów zdanych:
  - a) Pekao24Makler – serwis telefoniczny – serwis umożliwiający telefoniczny dostęp do rachunku za pośrednictwem konsultanta serwisu telefonicznego Pekao24Makler lub poprzez serwis automatyczny (IVR),
  - b) Pekao24Makler – serwis internetowy – serwis automatyczny umożliwiający dostęp do rachunku poprzez Internet,
  - c) Pekao24Makler – aplikacja mobilna – serwis umożliwiający dostęp do rachunku za pośrednictwem mobilnych urządzeń telekomunikacyjnych z dostępem do Internetu.

## § 13

1. Warunkiem korzystania z usługi Pekao24Makler jest posiadanie przez Klienta wyposażenia technicznego i oprogramowania niezbędnego do poprawnego funkcjonowania serwisów, tj.:
  - a) Pekao24Makler – serwis telefoniczny - wymaga posiadania aparatu telefonicznego z dostępem do sieci telekomunikacyjnej oraz z wybieraniem tonowym,
  - b) Pekao24Makler – serwis internetowy - wymaga posiadania urządzenia z przeglądarką internetową i z dostępem do Internetu,





- c) Pekao24Makler – aplikacja mobilna - wymaga posiadania mobilnego urządzenia (smartphone, tablet) z dostępem do Internetu.
2. Dodatkowe warunki dotyczące wymaganego oprogramowania i zalecanej konfiguracji związanej z poszczególnymi serwisami Pekao24Makler zawarte są na stronach: [www.dm.pekao.com.pl](http://www.dm.pekao.com.pl), [www.pekao24.pl](http://www.pekao24.pl) lub [www.pekao.com.pl](http://www.pekao.com.pl).

## § 14

1. Korzystając z Pekao24Makler – serwis internetowy lub z Pekao24Makler – usługi mobilne należy:
  - a) przestrzegać zasad bezpiecznego użytkowania Internetu, opisanych na stronie [www.dm.pekao.com.pl](http://www.dm.pekao.com.pl), [www.pekao24.pl](http://www.pekao24.pl) lub [www.pekao.com.pl](http://www.pekao.com.pl),
  - b) używać programów antywirusowych oraz zapór sieciowych (firewall) i na bieżąco je aktualizować.

## § 15

1. PIN służący do identyfikacji w kanałach zdalnych oraz akceptacji dyspozycji, w tym zleceń w urządzeniach wymagających jego wprowadzenia, Klient:
  - a) ustanawia telefonicznie podczas oddzwonienia przez konsultanta (o ile ustalony telefon do oddzwonienia ma wybieranie tonowe),
  - b) otrzymuje wygenerowany za pośrednictwem wiadomości SMS lub
  - c) otrzymuje drogą pocztową na swój Adres korespondencyjny dla kanałów zdalnych.
2. PIN wygenerowany za pośrednictwem wiadomości SMS jest wysyłany na wskazany przez Klienta numer telefonu komórkowego w ciągu 1 dnia roboczego i jest ważny przez 48 godzin od momentu jego wysłania. W przypadku upływu terminu ważności PIN, jeśli Klient podał numer telefonu do oddzwaniania, konsultant oddzwania do Klienta w celu wygenerowania nowego PIN. Jeśli Klient nie podał numeru telefonu do oddzwaniania, nowy PIN jest wysyłany do Klienta listem poleconym na wskazany Adres korespondencyjny dla kanałów zdalnych. Klient może też zamówić nowy PIN w Punkcie Usług Maklerskich.
3. Drogą pocztową PIN wysyłany jest Klientowi w ciągu trzech dni roboczych od dnia udostępnienia kanałów zdalnych. W przypadku nieotrzymania przesyłki z PIN w terminie 10 dni roboczych od dnia udostępnienia usługi albo otrzymania przesyłki uszkodzonej lub nieczytelnej, Klient zobowiązany jest zgłosić ten fakt konsultantowi serwisu telefonicznego DM lub w Punkcie Usług Maklerskich (PUM) w celu przygotowania nowego PIN.
4. Przy pierwszym logowaniu do serwisu internetowego lub aplikacji mobilnej Pekao24Makler Klient, korzystając z PIN, jest zobowiązany do ustanowienia hasła dostępu.



5. Hasło ustanawiane przez Klienta powinno zawierać od 8 do 16 znaków, składać się z wielkich i małych liter, cyfr i znaków specjalnych (np. ?, #, @, &) i nie powinno być słowem występującym w słowniku, ani hasłem używanym w innych serwisach internetowych. Klient powinien regularnie zmieniać hasło np. co 30 dni.
6. Numer klienta, PIN i hasło są właściwe dla wszystkich rachunków prowadzonych w DM i przypisanych do tego numeru klienta, których Klient jest posiadaczem, współposiadaczem, lub do których został ustanowiony pełnomocnikiem oraz rachunków prowadzonych w Banku Pekao S.A., których Klient jest posiadaczem, współposiadaczem, lub do których został ustanowiony pełnomocnikiem pod warunkiem zawartej przez Klienta umowy o korzystanie z bankowej usługi telekomunikacyjnej Pekao24.
7. Każdy ze współposiadaczy rachunku wspólnego otrzymuje własny numer klienta, PIN oraz ustala własne hasło/PIN, instaluje także własną aplikację mobilną, własny PekaoToken i korzysta z własnego Tokena (z zastrzeżeniem § 7 pkt 2).
8. Dane służące do logowania i autoryzacji dyspozycji w serwisach Pekao24Makler, mogą być zmieniane przez Klienta za pośrednictwem serwisu internetowego Pekao24Makler, konsultanta serwisu telefonicznego Pekao24Makler lub w PUM.
9. Przy składaniu wszystkich dyspozycji wymagane jest podanie prawidłowego identyfikatora oraz odpowiednio PIN, hasła, lub użycie biometrii. Jeśli Klient nie może podać prawidłowych danych niezbędnych do wykonania danej dyspozycji, nie może ona być zrealizowana.

## § 16

1. W przypadku utraty lub podejrzenia utraty wyłącznej kontroli nad danymi do logowania lub urządzeniami do generowania kodów do autoryzacji, albo ich kradzieży lub nieuprawnionego użycia (podejrzenia nieuprawnionego użycia) Klient i pełnomocnik są zobowiązani niezwłocznie:
  - a) zablokować usługę Pekao24Makler w serwisie internetowym Pekao24Makler lub dokonać zmiany odpowiednio właściwego PIN lub hasła dostępu lub metody autoryzacji lub
  - b) skontaktować się z konsultantem serwisu telefonicznego Pekao24Makler w celu zablokowania dostępu do usługi Pekao24Makler lub anulowania danych do logowania i autoryzacji zleceń lub
  - c) zgłosić ten fakt w PUM.
2. Otrzymanie przez Klienta/pełnomocnika wiadomości e-mail z żądaniem ujawnienia informacji lub danych służących do logowania do serwisów Pekao24Makler lub danych do autoryzacji, umożliwiających bezpieczne korzystanie z usługi Pekao24Makler lub zawierającej linki do serwisu internetowego Pekao24Makler należy traktować jako próbę wyłudzenia poufnych danych i niezwłocznie zgłosić do Domu Maklerskiego Pekao.





## § 17

1. Odmowa zalogowania do pojedynczego serwisu (blokada) ze względów bezpieczeństwa następuje automatycznie w przypadku trzeciego kolejnego błędnego wprowadzenia PIN lub hasła dostępu i dotyczy tylko serwisu, w którym błędny PIN lub hasło dostępu wprowadzono jako ostatni.
2. Odblokowanie serwisu następuje po poprawnym zalogowaniu się do innego serwisu lub po złożeniu osobiście w PUM pisemnej dyspozycji odblokowania serwisu – niezwłocznie po wykonaniu dyspozycji.

## § 18

1. Blokada wszystkich serwisów Pekao24Makler ze względów bezpieczeństwa następuje automatycznie z chwilą:
  - a) błędnego wprowadzenia PIN lub hasła dostępu, jeżeli jeden serwis został już zablokowany, w trybie określonym w § 17 ust.1,
  - b) trzeciego kolejnego błędnego wprowadzenia kodu do autoryzacji.
2. DM dokonuje blokady usługi Pekao24Makler niezwłocznie po złożeniu przez Klienta dyspozycji dotyczącej przygotowania nowego PIN za pośrednictwem konsultanta serwisu telefonicznego Pekao24Makler lub zablokowania serwisów.
3. DM odblokuje usługę Pekao24Makler po złożeniu przez Klienta dyspozycji w tej sprawie za pośrednictwem konsultanta serwisu telefonicznego Pekao24Makler lub pisemnie w PUM. Usługa Pekao24Makler będzie dostępna odpowiednio:
  - a) niezwłocznie po realizacji zlecenia przez konsultanta serwisu telefonicznego Pekao24Makler lub
  - b) najpóźniej od następnego dnia po złożeniu dyspozycji w PUM.

## § 19

W przypadku zaistnienia uzasadnionego podejrzenia, iż dane niezbędne do logowania lub autoryzacji transakcji znalazły się w posiadaniu osoby nieuprawnionej, Dom Maklerski Pekao może odmówić zalogowania lub wykonania autoryzowanego zlecenia/zaakceptowanej dyspozycji złożonych za pośrednictwem usługi Pekao24Makler, o czym na bieżąco informuje w serwisie, w którym jest dokonywana czynność objęta odmową. Informację o przyczynie odmowy Klient może uzyskać kontaktując się z konsultantem serwisu telefonicznego Pekao24Makler.

## § 20

1. Klient może zawiesić na dowolny okres dostęp do wybranego serwisu lub serwisów Pekao24Makler w serwisie internetowym Pekao24Makler lub przez konsultanta serwisu



telefonicznego Pekao24Makler lub w PUM. Zawieszenie jest skuteczne wyłącznie dla osoby składającej dyspozycję.

2. Ponowne uaktywnienie dostępu do serwisu, który został zawieszony jest możliwe poprzez serwis internetowy Pekao24Makler lub za pośrednictwem konsultanta serwisu telefonicznego Pekao24Makler lub w PUM po złożeniu pisemnej dyspozycji w tej sprawie. Dyspozycję uaktywnienia zawieszzonego serwisu złożoną u konsultanta serwisu telefonicznego Pekao24Makler lub w serwisie internetowym Pekao24Makler należy zaakceptować kodem z aktywnej metody autoryzacji dyspozycji. Dostęp do serwisu będzie możliwy – odpowiednio:
  - a) niezwłocznie po uaktywnieniu serwisu w serwisie internetowym Pekao24Makler lub za pośrednictwem konsultanta serwisu telefonicznego Pekao24Makler lub
  - b) najpóźniej od następnego dnia po złożeniu pisemnej dyspozycji osobiście w PUM.

## § 21

Usługa Pekao24Makler jest częścią bankowości elektronicznej Pekao24 Banku Pekao S.A. i zgłoszenia z zakresu bezpieczeństwa mogą być składane w oddziale lub infolinii Banku Pekao S.A.

## § 22

Traci ważność Komunikat nr 41/DM/BWS/2018 z dnia 25.09.2018 r. w sprawie określenia zasad funkcjonowania i korzystania z Kanałów zdalnych, rodzajów dyspozycji, dodatkowych warunków ich realizacji, godzin w których są przyjmowane, a także możliwych form ich autoryzacji.

## § 23

Komunikat wchodzi w życie z dniem 22 października 2018 r.

**Piotr Kozłowski**

**Dyrektor  
Domu Maklerskiego Pekao**