

## **INFORMACJA O BANKU POLSKA KASA OPIEKI SPÓŁKA AKCYJNA**

**Bank Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna („Bank”) – nazwa oraz dane teleadresowe:**

ul. Grzybowska 53/57  
skrytka pocztowa 1008  
00–950 Warszawa

internet: [www.pekao.com.pl](http://www.pekao.com.pl)

infolinia: 801 365 365 lub (42) 683 82 32 lub (22) 591 22 32

Oddziały Banku – lista Oddziałów znajduje się na stronie internetowej Banku: [www.pekao.com.pl/placowki](http://www.pekao.com.pl/placowki)

**Makroregionalne Centra Korporacyjne/ Centra Korporacyjne** – lista Makroregionalnych Centrów Korporacyjnych/ Centrów Korporacyjnych znajduje się na stronie internetowej Banku: [www.pekao.com.pl/corporate/centra\\_korporacyjne/](http://www.pekao.com.pl/corporate/centra_korporacyjne/)

**Nazwa organu, który udzielił zezwolenia na prowadzenie działalności:**

Komisja Nadzoru Finansowego („KNF”)  
pl. Powstańców Warszawy 1  
00–950 Warszawa

Bank działa na podstawie przepisów art. 178 Ustawy z 29 sierpnia 1997 r. Prawo Bankowe.

Bank prowadzi działalność maklerską na podstawie zezwolenia Komisji Papierów Wartościowych nr DFL/4040/31/II/12/II/2007 z 10 października 2007 r.

Bank prowadzi działalność powierniczą na podstawie zezwolenia KNF nr KPW–4042–1/97 z 14 stycznia 1997 r.

**Zakres świadczonych usług:**

- 1) przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych,
- 2) wykonywanie zleceń na rachunek dającego zlecenie,
- 3) nabywanie lub zbywanie na własny rachunek instrumentów finansowych,
- 4) wykonywanie zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych na rachunek własny ze zleceniodawcą,
- 5) doradztwo inwestycyjne,
- 6) oferowanie instrumentów finansowych,
- 7) świadczenie usług w wykonywaniu zawartych umów o subemisję inwestycyjne i usługowe lub zawieraniu i wykonywaniu innych umów o podobnym charakterze, jeżeli ich przedmiotem są instrumenty finansowe,
- 8) przechowywanie lub rejestrowanie instrumentów finansowych, w tym prowadzenie rachunków papierów wartościowych i rachunków zbiorczych oraz prowadzenie rachunków pieniężnych.

**Sposoby i język komunikowania się z Bankiem – Klienci mogą kontaktować się z Bankiem poprzez:**

- 1) Oddziały,
- 2) Makroregionalne Centra Korporacyjne/ Centra Korporacyjne, jednostki Centrali Banku
- 3) Doradcę Klienta,
- 4) internet,
- 5) telefon,
- 6) oraz inne zdalne kanały komunikacji udostępnione przez Bank.

Dokumenty i informacje będą przekazywane w języku polskim, obowiązującym w komunikacji z Bankiem lub w języku angielskim jeśli przewiduje to umowa zawarta z Bankiem.

**Sposoby składania zleceń** – Klienci mogą składać zlecenia poprzez:

- 1) Oddziały,
- 2) Makroregionalne Centra Korporacyjne/ Centra Korporacyjne, jednostki Centrali Banku
- 3) Doradcę Klienta,
- 4) internet,
- 5) telefon,
- 6) oraz inne zdalne kanały komunikacji udostępnione przez Bank.

**Zasady ochrony aktywów Klientów** – Bank Pekao S.A. jest uczestnikiem prowadzonego przez Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych S.A. systemu rekompensat, którego celem jest zapewnienie Klientom określonym w obowiązujących przepisach prawa wypłat do wysokości określonej obowiązującymi przepisami prawa, środków pieniężnych oraz zrekompensowanie wartości utraconych instrumentów finansowych, w przypadku:

- 1) ogłoszenia upadłości Banku,
- 2) prawomocnego oddalenia wniosku o ogłoszenie upadłości, ze względu na to, że majątek Banku nie wystarcza na zaspokojenie kosztów postępowania,
- 3) stwierdzenie, że Bank nie jest w stanie z powodów ściśle związanych z sytuacją finansową, wykonać ciężących na nim zobowiązań wynikających z roszczeń Klientów i nie jest możliwe ich wykonanie w najbliższym czasie.

Poza tym, Bank podejmuje przewidziane przepisami prawa działania w celu segregacji instrumentów finansowych Klientów, zapewnienia zachowania ciągłości działania oraz archiwizowania i utrwalania danych o właścicielach poszczególnych instrumentów finansowych.

*Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, instrumenty finansowe Klientów przechowywane przez Bank są wyłączone z masy upadłościowej Banku*

**Zasady świadczenia usług przez Bank Pekao S.A.** – szczegółowe zasady świadczenia usług zawiera umowa lub odpowiednie regulaminy, będące dla określonych usług integralną częścią umowy zawieranej pomiędzy Klientem i Bankiem.

Umowa lub regulaminy wskazują również w szczególności zakres, częstotliwość i terminy raportów przekazywanych Klientowi w związku ze świadczonymi usługami.

**Podstawowe zasady wnoszenia i rozpatrywania reklamacji** – reklamacje dotyczące jakości świadczenia przez Bank Pekao S.A. usług w zakresie instrumentów finansowych Klienci mogą składać bezpośrednio w jednostce Banku lub przysyłać na adres Centrali Banku – zgodnie z informacją zamieszczoną na stronach internetowych Banku [https://www.pekao.com.pl/Satysfakcja\\_Klienta/Reklamacje](https://www.pekao.com.pl/Satysfakcja_Klienta/Reklamacje).

Bank rozpatruje reklamację niezwłocznie po ich wpływie i bez zbędnej zwłoki, w sposób rzetelny i wnikliwy, z zachowaniem obiektywizmu oraz poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów. Odpowiedź na reklamację, udzielana jest niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania. W przypadku reklamacji dotyczących transakcji pochodnych (w rozumieniu Regulaminu Warunki Współpracy z Klientami w zakresie Transakcji Pochodnych i Kasowych) odpowiedź na te reklamację udzielana jest w terminie 5 dni roboczych. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających udzielenie odpowiedzi we wskazanych wyżej terminach, Bank przekazuje Klientowi informację o przyczynach opóźnienia, okolicznościach, które muszą być ustalone w celu rozpatrzenia reklamacji oraz o przewidywanym terminie rozpatrzenia.

**Konflikt interesów** – Bank podejmuje działania w celu skutecznej identyfikacji, zarządzania oraz monitorowania sytuacji, które potencjalnie mogą prowadzić do naruszenia interesu Klienta. Dbając o najlepszy interes Klienta Bank Pekao S.A. stosuje Politykę Zarządzania Konfliktami Interesów. Bank przekazuje Klientom dokument „Polityka zarządzania konfliktami interesów w Banku Pekao S.A.”

**Koszty** – za świadczone usługi inwestycyjne i usługę powierniczą (przechowania instrumentów finansowych na rachunkach papierów wartościowych i rachunkach zbiorczych), Bank pobiera od Klientów:

1. opłaty i prowizje zgodnie z odpowiednią taryfą opłat i prowizji, na zasadach określonych w Tabeli opłat i prowizji, umowie o świadczenie danej usługi inwestycyjnej lub regulaminie świadczenia danej usługi inwestycyjnej, oraz

2. inne koszty i powiązane opłaty związane ze świadczeniem usług inwestycyjnych na zasadach określonych w umowie o świadczenie danej usługi inwestycyjnej lub regulaminie świadczenia danej usługi inwestycyjnej.

BANK PEKAO SA

