



## Komunikat nr 52/DM/ZK/2019\*

z dnia 30 sierpnia 2019 r.

**w sprawie określenia zasad dotyczących funkcjonowania i korzystania z kanałów zdalnych, w tym zasad związanych z bezpieczeństwem użytkownika, a także zasad zniesienia blokady**

### § 1

Na podstawie § 38 ust. 4 oraz § 43 ust. 5 Regulaminu świadczenia usług maklerskich przez Centralny Dom Maklerski Pekao S.A./ Regulaminu świadczenia usług maklerskich przez Dom Maklerski Pekao (dawniej: Centralny Dom Maklerski Pekao S.A.), Dom Maklerski Pekao (DM) niniejszym informuje, że:

1. Poprzez kanały zdalne należy rozumieć:

1) Telefon:

- a) TeleCDM – serwis umożliwiający telefoniczny dostęp do usług za pomocą Infolinii DM (u konsultanta) lub poprzez serwis automatyczny (IVR);
- b) PUM Telefon – serwis umożliwiający telefoniczny dostęp do usług za pośrednictwem pracownika PUM (dawniej: POK CDM);

2) System:

- a) CDMInternet – serwis internetowy umożliwiający dostęp do usług poprzez sieć Internet;
- b) CDMMobile – serwis internetowy umożliwiający dostęp do usług z wykorzystaniem mobilnych urządzeń telekomunikacyjnych z dostępem do Internetu;
- c) eTrader Pekao – platformę inwestycyjną umożliwiającą dostęp do usług poprzez sieć Internet z wykorzystaniem komputera.

3) Faks.

2. Warunki korzystania z kanałów zdalnych:

1) Telefon:

- a) TeleCDM – posiadanie aparatu telefonicznego z dostępem do sieci telekomunikacyjnej z wybieraniem tonowym oraz aktywacja serwisu automatycznego (IVR),
- b) PUM Telefon – posiadanie aparatu telefonicznego z dostępem do sieci telekomunikacyjnej.



- 1) System (CDMInternet, CDMMobile, eTrader) – posiadanie urządzenia z przeglądarką internetową i z dostępem do sieci Internet;
- 2) eTrader Pekao – posiadanie komputera z procesorem Intel Pentium 4 lub nowszym, minimalną pamięcią RAM o pojemności 512 MB oraz jednym z systemów operacyjnych: Windows, MacOS lub Linux;
- 3) Faks – posiadanie faksu lub urządzenia z funkcjonalnością faksu.
3. Dodatkowe warunki dotyczące wymaganego oprogramowania i zalecanej konfiguracji dotyczących CDMInternet i CDMMobile zawarte są na stronach: [www.cdm24.pl](http://www.cdm24.pl) lub [www.cdmpekao.com.pl](http://www.cdmpekao.com.pl) w zakładce *Bezpieczeństwo*.
4. Korzystając z CDMInternet lub z CDMMobile należy:
  - 1) używać programów antywirusowych oraz zapór sieciowych (firewall) i na bieżąco je aktualizować,
  - 2) przestrzegać zasad bezpiecznego użytkowania Internetu, opisanych na stronie [www.cdm24.pl](http://www.cdm24.pl) lub [www.cdmpekao.com.pl](http://www.cdmpekao.com.pl) w zakładce *Bezpieczeństwo*.
5. Podczas pierwszego logowania do CDMInternet Klient korzysta z PIN i jest zobowiązany do ustanowienia hasła dostępu do Systemu.
6. Dane służące do logowania i autoryzacji dyspozycji w kanałach zdalnych, mogą być zmieniane przez Klienta za pomocą CDMInternet, w TeleCDM (u Konsultanta oraz w IVR) lub osobiście w PUM.
7. W przypadku utraty lub podejrzenia utraty wyłącznej kontroli nad danymi do logowania, kartą kodów jednorazowych, telefonem wskazanym do otrzymywania kodów SMS, telefonem wskazanym do oddzwaniania lub ich kradzieży albo nieuprawnionego użycia (podejrzenia nieuprawnionego użycia), Klient i pełnomocnik są zobowiązani niezwłocznie dokonać co najmniej jednej z poniższych czynności (np. za pomocą TeleCDM):
  - 1) zablokować kanały zdalne lub dokonać:
    - a) zmiany hasła dostępu/kodu PIN lub
    - b) metody autoryzacji,
  - 2) zgłosić ten fakt w PUM (dawniej: POK CDM).
8. Otrzymanie przez Klienta/pełnomocnika wiadomości e-mail:
  - 1) z żądaniem ujawnienia informacji lub danych służących do logowania do kanałów zdalnych,
  - 2) z żądaniem ujawnienia danych do autoryzacji, umożliwiających bezpieczne korzystanie z kanałów zdalnych lub
  - 3) zawierającej linki do CDMInternet lub CDMMobilenależy traktować jako próbę wyłudzenia poufnych danych i niezwłocznie zgłosić ten fakt do DM.



9. Odmowa zalogowania do kanału zdalnego (blokada) ze względów bezpieczeństwa następuje automatycznie w przypadku trzeciego kolejnego błędnego wprowadzenia PIN lub hasła dostępu i dotyczy tylko kanału zdalnego, w którym błędny PIN lub hasło dostępu wprowadzono jako ostatni.
10. Zniesienie blokady (odblokowanie) kanału zdalnego następuje odpowiednio:
  - 1) po poprawnym zalogowaniu się do innego kanału zdalnego,
  - 2) po złożeniu pisemnej dyspozycji odblokowania kanału zdalnego lub
  - 3) następnego dnia o godzinie 00:01 po dniu zablokowania danego kanału zdalnego.
11. Blokada wszystkich kanałów zdalnych ze względów bezpieczeństwa następuje automatycznie z chwilą:
  - 1) błędnego wprowadzenia PIN lub hasła dostępu, jeżeli jeden z kanałów zdalnych został już zablokowany w trybie określonym w punkcie 9,
  - 2) trzeciego kolejnego błędnego wprowadzenia kodu do autoryzacji.
12. DM dokonuje blokady kanałów zdalnych niezwłocznie po złożeniu przez Klienta u Konsultanta w TeleCDM dyspozycji generacji nowego PIN lub zablokowania kanału zdalnego.
13. DM odblokowuje kanały zdalne po złożeniu przez Klienta dyspozycji w tej sprawie u Konsultanta w TeleCDM lub pisemnie w PUM (dawniej: POK CDM). Kanały zdalne będą dostępne odpowiednio:
  - 1) niezwłocznie po przyjęciu poprawnie złożonej dyspozycji u Konsultanta w TeleCDM lub
  - 2) najpóźniej od następnego dnia po złożeniu pisemnej dyspozycji osobiście w PUM (dawniej: POK CDM).
14. W przypadku zaistnienia uzasadnionego podejrzenia, iż dane niezbędne do logowania lub autoryzacji transakcji znalazły się w posiadaniu osoby trzeciej, CDM odmawia wykonania dyspozycji złożonych u Konsultanta w TeleCDM oraz blokuje dostęp do kanałów zdalnych.
15. Klient może zawiesić na dowolny okres dostęp do wybranego kanału zdalnego (czasowa blokada). Zawieszenie jest skuteczne wyłącznie dla osoby składającej dyspozycję, od momentu jej złożenia.
16. Ponowne uaktywnienie dostępu do kanału zdalnego, który został zawieszony, jest możliwe poprzez CDMInternet, Konsultanta w TeleCDM lub osobiście w PUM (dawniej: POK CDM) po złożeniu pisemnej dyspozycji w tej sprawie. Dyspozycję aktywacji zawieszono wcześniej kanału zdalnego złożoną u Konsultanta w TeleCDM lub w CDMInternet należy zaakceptować kodem z aktywnej metody autoryzacji dyspozycji.
17. Dostęp do kanału zdalnego będzie możliwy, odpowiednio:
  - 1) niezwłocznie po uaktywnieniu w CDMInternet lub u Konsultanta w TeleCDM lub
  - 2) najpóźniej od następnego dnia po złożeniu pisemnej dyspozycji osobiście w PUM (dawniej: POK CDM).

**§ 2**

Komunikat wchodzi w życie z dniem 30 sierpnia 2019 roku.

**Piotr Kozłowski**  
**Dyrektor**  
**Domu Maklerskiego Pekao**

Bank Pekao S.A.  
Dom Maklerski Pekao

ul. Wołoska 18  
02-675 Warszawa  
[www.dm.pekao.com.pl](http://www.dm.pekao.com.pl)