

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG INWESTYCYJNYCH W PKO BANKU POLSKIM SA



Bank Polski

Obowiązuje od dnia 06.03.2026 r.

Staramy się, żeby nasze teksty były przystępne. W tym dokumencie zwracamy się do Państwa na Ty – żeby ułatwić przekaz i skupić się na treści.

Kiedy piszemy:

Ty, Ciebie, Twój – mamy na myśli osobę, która korzysta z naszych usług, klienta,

my, nas – mamy na myśli PKO Bank Polski SA,

regulamin – mamy na myśli ten Regulamin świadczenia usług inwestycyjnych przez PKO Bank Polski SA,

usługi – mamy na myśli usługi, które świadczymy na podstawie tego regulaminu, określamy je w rozdziale 2 w punkcie 4.

W tym dokumencie znajdziesz ważne informacje – zapoznaj się z nimi.

SPIS TREŚCI

Rozdział 1. DEFINICJE.....	2
Rozdział 2. UMOWA O USŁUGI INWESTYCYJNE	4
Informacje ogólne	4
Usługi inwestycyjne, które świadczymy na podstawie umowy.....	4
Informacje jakich potrzebujemy od Ciebie przed zawarciem umowy.....	4
Informacje, które przekazujemy przed zawarciem umowy.....	5
Jak zawieramy umowę.....	5
Zmiana zakresu umowy – aktywacja i dezaktywacja usług inwestycyjnych.....	5
Aktualizacja informacji podczas trwania umowy.....	5
Wymagania techniczne dla świadczenia usług inwestycyjnych drogą elektroniczną.....	6
Wymagania dotyczące dokumentów	6
Rozdział 3. PEŁNOMOCNICTWO.....	6
Rozdział 4. USŁUGA PRZYJMOWANIA I PRZEKAZYWANIA ZLECEŃ.....	7
Zasady ogólne na jakich świadczymy usługę przyjmowania i przekazywania zleceń.....	7
Zlecenia i dyspozycje, które przyjmujemy.....	7
Zasady na jakich przyjmujemy i przekazujemy zlecenia i dyspozycje	7
Rozdział 5. DORADZTWO INWESTYCYJNE.....	8
Zasady ogółe świadczenia doradztwa inwestycyjnego	8
Warunki, które musisz spełnić, aby korzystać z doradztwa inwestycyjnego.....	9
Zasady udzielania rekomendacji	9
Rozdział 6. USŁUGA W ZAKRESIE LOKAT STRUKTURYZOWANYCH.....	10
Zasady ogólne na jakich świadczymy usługę w zakresie lokat strukturyzowanych	10
Otwieranie lokat strukturyzowanych.....	11
Wypłata środków z lokaty strukturyzowanej.....	11
Rozdział 7. PORADA O CHARAKTERZE OGÓLNYM.....	11
Rozdział 8. ZACHĘTY	11
Rozdział 9. REJESTROWANIE I UTRWALANIE KONTAKTÓW, ARCHIWIZOWANIE DOKUMENTÓW.....	12
Rozdział 10. INFORMACJE WYMAGANE PRZEPISAMI PRAWA.....	12
Rozdział 11. ODPOWIEDZIALNOŚĆ	12
Rozdział 12. KOSZTY I OPŁATY	12
Jakie koszty możesz ponieść w ramach umowy.....	12
Koszty i opłaty jakie możesz ponieść w związku ze składaniem zleceń i dyspozycji	13
Pobieranie opłat i prowizji	13
Informacje o kosztach i opłatach	13
Rozdział 13. ZMIANA REGULAMINU.....	13
Rozdział 14. WYPOWIEDZENIE I WYGASNIĘCIE UMOWY.....	14

Rozwiązanie umowy.....	14
Wypowiedzenie umowy przez Ciebie	14
Wypowiedzenie umowy przez nas.....	14
Odstąpienie od umowy	14
Wygaśnięcie umowy	14
Wstrzymanie świadczenia usług inwestycyjnych.....	14
Rozdział 15. REKLAMACJE.....	14
Zasady składania reklamacji.....	14
Zasady odpowiadania na reklamację.....	15
Twoje prawa, jeśli nie zgadzasz się z odpowiedzią na reklamację	15
Rozdział 16. INFORMACJE O DOSTĘPNOŚCI.....	15
Rozdział 17. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.....	15

Rozdział 1. DEFINICJE

Pewnych wyrażeń używamy w konkretnym znaczeniu na potrzeby tego dokumentu. Zaznaczyliśmy je pogrubioną czcionką. Sprawdź co one oznaczają:

ankieta - profil inwestora - formularz informacji o Tobie, wymagamy zgodnie z przepisami MiFID. Na podstawie informacji, których nam udzieliś w tym formularzu ustalamy Twój profil inwestora oraz odpowiedniość albo adekwatność poszczególnych usług inwestycyjnych, instrumentów finansowych lub lokat strukturyzowanych,

agent transferowy - podmiot, który na zlecenie funduszu prowadzi rejestr uczestników funduszu i realizuje zlecenia i dyspozycje dotyczące jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych lub tytułów uczestnictwa,

autoryzacja - Twoja zgoda dotycząca dyspozycji, w tym zlecenia. Zasady autoryzacji opisane są w Szczegółowych warunkach,

broszura informacyjna - „Broszura informacyjna o wymogach MiFID dla Klientów Powszechnej Kasy Oszczędności Banku Polskiego Spółki Akcyjnej”,

broszury i informacje o kosztach - dokumenty, które przedstawiają szacowane koszty i opłaty związane z inwestowaniem w instrumenty finansowe w ramach usług inwestycyjnych i ich wpływ na zwrot z inwestycji,

dyspozycja - Twoje oświadczenie woli lub wiedzy, związane ze świadczeniem danej usługi inwestycyjnej; szczególnym rodzajem dyspozycji jest zlecenie,

fundusz inwestycyjny, fundusz - fundusz inwestycyjny, alternatywny fundusz inwestycyjny lub fundusz zagraniczny, a także wydzielone w ramach nich subfundusze, które działają na podstawie ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi (dalej „ustawa o funduszach inwestycyjnych”) i którego jednostki uczestnictwa lub tytuły uczestnictwa dystrybuujemy,

grupa docelowa - grupa klientów, z których potrzebami, celami i cechami instrument finansowy lub lokata strukturyzowana są zgodne,

instrumenty finansowe - instrumenty finansowe wymienione w ustawie z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (dalej „ustawa o obrocie instrumentami finansowymi”), które udostępniamy w zakresie naszych usług inwestycyjnych tj. jednostki uczestnictwa lub tytuły uczestnictwa funduszy inwestycyjnych,

jednostki uczestnictwa lub tytuły uczestnictwa - instrumenty finansowe, które reprezentują prawa majątkowe, które przysługują uczestnikom funduszu inwestycyjnego na zasadach określonych w ustawie o funduszach inwestycyjnych,

kategoria klientów - jedna z trzech kategorii: klient detaliczny, klient profesjonalny, uprawniony kontrahent - nadawana w celu określenia zakresu ochrony, zgodnie z przepisami ustawy o obrocie instrumentami finansowymi,

kluczowe informacje, KID - dokument, o którym mowa w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady nr 1286/2014 z dnia 26 listopada 2014 r. w sprawie dokumentów zawierających kluczowe informacje, dotyczących detalicznych produktów zbiorowego inwestowania i ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych (PRIIP) oraz w Rozporządzeniu delegowanym Komisji (UE) 2017/653 z dnia 8 marca 2017 roku uzupełniającym Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1286/2014 w sprawie dokumentów zawierających kluczowe informacje, dotyczących detalicznych produktów zbiorowego inwestowania i ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych (PRIIP) przez ustanowienie regulacyjnych standardów technicznych w zakresie prezentacji, treści, przeglądu i zmiany dokumentów zawierających kluczowe informacje oraz warunków spełnienia wymogu przekazania takich dokumentów,

konto - rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy, rachunek oszczędnościowy płatny na żądanie lub rachunek bieżący u nas,

konflikt interesów - znane nam okoliczności, związane ze świadczeniem usług inwestycyjnych, które mogą prowadzić do sprzeczności pomiędzy:

- interesami naszymi, podmiotów, które należą do naszej grupy kapitałowej lub osób związanych z nami lub podmiotami, które należą do naszej grupy kapitałowej, a ich obowiązkami wobec Ciebie,
- interesami dwóch lub większej liczby klientów, wobec których my lub podmioty, które należą do naszej grupy kapitałowej mamy określone obowiązki,

i skutkować działaniem wbrew najlepiej pojętemu interesowi klienta,

lokata strukturyzowana - przyjmowany przez bank depozyt o oznaczonym terminie zapadalności, w którym wpłacony kapitał jest w całości zwracany, a wypłata odsetek lub świadczeń dodatkowych oraz ich wysokość jest uzależniona od uprzednio określonych warunków obejmujących takie czynniki jak:

- indeks lub połączenie indeksów, które są powiązane z indeksem stopy procentowej, np.: Euribor lub Libor (bez lokat o zmiennym oprocentowaniu),
- instrument finansowy lub połączenie instrumentów finansowych,
- towar lub połączenie towarów oraz inne aktywa lub ich połączenie,
- kurs walutowy lub połączenie kursów walutowych,

placówka - punkt obsługi klientów: oddział, Biuro Bankowości Osobistej lub Biuro Bankowości Prywatnej, w którym świadczymy usługi inwestycyjne. Informacje o lokalizacji, godzinach otwarcia oraz zakresie obsługi, znajdziesz w placówkach oraz na stronie internetowej,

porada o charakterze ogólnym - informacja dotycząca instrumentów finansowych, rynków, emisji lub zasad działania produktów finansowych, przygotowana na podstawie publicznie dostępnych materiałów lub analiz wewnętrznych, która ma charakter edukacyjny lub opisowy i nie zawiera wskazania, że dany instrument finansowy jest odpowiedni, właściwy lub rekomendowany dla konkretnego klienta,

portfel - zgodna ze strategią inwestycyjną lista rekomendowanych przez nas konkretnych instrumentów finansowych, z ich podziałem na klasy aktywów, ryzyka, sektory, segmenty, rynki geograficzne o różnym minimalnym, rekomendowanym okresie inwestycji oraz z informacją o ich udziale w portfelu,

portfel modelowy - to strategia inwestowania w instrumenty finansowe, które mogą należeć do różnych klas aktywów i ryzyka, sektorów, segmentów, rynków geograficznych, o różnym minimalnym, rekomendowanym okresie inwestycji,

prospekt informacyjny - dokument, który zawiera m.in.: szczegółowe informacje o funduszu i towarzystwie funduszy inwestycyjnych, informacje o realizacji zleceń, wysokości opłat i prowizji pobieranych przez fundusz oraz prawach uczestników funduszu,

przepisy CRS - ustawa z dnia 9 marca 2017 r. o wymianie informacji podatkowych z innymi państwami oraz przepisy innych aktów prawa krajowego określające zasady dotyczące obowiązku identyfikowania i raportowania przez bank informacji o osobach podlegających obowiązkowi podatkowemu w innych krajach określonych na podstawie tych przepisów,

przepisy FATCA - ustawa z dnia 9 października 2015 r. o wykonywaniu umowy między Rządem Rzeczypospolitej Polskiej a Rządem Stanów Zjednoczonych Ameryki w sprawie poprawy wypełniania międzynarodowych obowiązków podatkowych oraz wdrożenia ustawodawstwa FATCA oraz przepisy innych aktów prawa krajowego określające w szczególności zasady dotyczące obowiązku identyfikowania i raportowania przez nas informacji o aktywach znajdujących się w posiadaniu osób podlegających obowiązkowi podatkowemu w USA,

przepisy MiFID - dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE z 15 maja 2014 w sprawie rynków instrumentów finansowych oraz zmieniająca dyrektywę 2002/92/WE i dyrektywę 2011/61/UE, rozporządzenia wykonawcze oraz przepisy krajowe implementujące ww. dyrektywę,

przepisy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy - ustawa z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa w tym zakresie,

rachunek do sprzedaży - konto, a także rachunek w innym banku, który wskażesz i na który mają trafić pieniądze z realizacji zlecenia odkupienia jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa,

rejestr - prowadzona przez agenta transferowego elektroniczna ewidencja danych uczestników funduszu oraz informacji o liczbie i wartości posiadanych jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa oraz o wykonywanych transakcjach przez uczestników funduszu,

serwisy - nasz serwis internetowy lub aplikacja mobilna, serwis telefoniczny lub inny kanał zdalnej komunikacji, umożliwiające klientowi korzystanie z usług inwestycyjnych na odległość, szczegóły dotyczące zakresu korzystania z usług inwestycyjnych w serwisach udostępniamy na stronie internetowej,

sprzedaż krzyżowa - to proponowanie instrumentu finansowego lub lokaty strukturyzowanej wraz z innym produktem lub usługą w ramach pakietu lub jako warunek zawarcia tej samej umowy lub pakietu,

strategia inwestycyjna - zasady, według których dobieramy portfel modelowy w ramach doradztwa inwestycyjnego, zgodnie z Twoimi preferencjami i z uwzględnieniem m.in. profilu inwestora,

subfundusz - wydzielona część funduszu inwestycyjnego, która nie posiada osobowości prawnej, ale charakteryzuje się własnymi celami inwestycyjnymi, polityką inwestycyjną, strukturą opłat i poziomem ryzyka,

strona internetowa - nasza strona internetowa pod adresem www.pkobp.pl,

tabele opłat - informacje o rodzajach, stawkach i zasadach pobierania opłat należnych dla funduszy inwestycyjnych,

taryfa - Taryfa prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim SA,

trwały nośnik - nośnik, dzięki któremu informacje, które Ci przekazujemy, możesz:

- przechowywać i mieć do nich dostęp przez czas odpowiedni do celów, w jakich sporządzono te informacje,
- odtworzyć w niezmienionej postaci,

umowa - umowa ramowa między nami a Tobą o nasze usługi inwestycyjne,

zachęty - świadczenia w postaci pieniędzy lub innych korzyści, które przyjmujemy lub przekazujemy od lub dla klientów i od lub dla podmiotów trzecich, w związku z tym, że świadczymy usługi inwestycyjne,

zlecenie - twoja dyspozycja zakupu lub sprzedaży instrumentu finansowego lub inna równoważna w skutkach.

Rozdział 2. UMOWA O USŁUGI INWESTYCYJNE

Informacje ogólne

1. W tym regulaminie określamy:
 - 1) warunki na jakich zawieramy, wykonujemy, zmieniamy oraz rozwiązujemy umowę,
 - 2) zakres usług inwestycyjnych jakie świadczymy,
 - 3) zasady i warunki, na jakich świadczymy usługi inwestycyjne,
 - 4) zasady składania reklamacji.
2. Zasady opisane w regulaminie dotyczą zarówno Ciebie, jak i osób występujących w Twoim imieniu.
3. Zasad, których nie opisaliśmy w tym regulaminie, a które dotyczą:
 - 1) prowadzenia kont znajdziesz w Ogólnych warunkach prowadzenia rachunków bankowych i świadczenia usług dla Klientów indywidualnych przez PKO Bank Polski SA (Ogólne warunki) oraz
 - 2) korzystania z usług inwestycyjnych w bankowości elektronicznej i telefonicznej, w tym w serwisach oraz składania oświadczeń woli znajdziesz w Szczegółowych warunkach świadczenia usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej oraz składania oświadczeń w PKO Banku Polskim SA (Szczegółowe warunki).

Usługi inwestycyjne, które świadczymy na podstawie umowy

4. W ramach umowy świadczymy usługi inwestycyjne:
 - 1) przyjmowania i przekazywania zleceń,
 - 2) doradztwa inwestycyjnego,
 - 3) w zakresie lokat strukturyzowanych.
5. Usługi inwestycyjne wymienione w punkcie 4 podpunkcie 1 i 2 świadczymy na podstawie art. 70 ust. 2 pkt 1 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi. Usługę wskazaną w punkcie 4 podpunkcie 3 świadczymy na podstawie art. 5 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Prawo bankowe.
6. Jeśli przed zawarciem umowy wystąpi konflikt interesów, w związku wybraną przez Ciebie usługą, a my mimo podjęcia działań nie będziemy w stanie zapewnić, że nie dojdzie do naruszenia Twojego interesu, to poinformujemy Cię o tym i wstrzymamy się z zawarciem umowy do czasu, aż potwierdzisz nam, że otrzymałeś te informacje oraz że wiesz o konflikcie interesów i pomimo tego, zgadzasz się na zawarcie umowy.

Informacje jakich potrzebujemy od Ciebie przed zawarciem umowy

7. Abyśmy mogli działać w Twoim najlepiej pojętym interesie poprosimy Cię, w zakresie dostosowanym do wybranej przez Ciebie usługi inwestycyjnej, o wypełnienie ankiety -profil inwestora, w której przedstawisz:
 - 1) informacje o swojej wiedzy i doświadczeniu w inwestowaniu w instrumenty finansowe i lokaty strukturyzowane,
 - 2) swoją sytuację finansową, w tym zdolność do ponoszenia strat,
 - 3) swój poziom akceptacji ryzyka oraz informacje niezbędne dla określenia przez nas zgodności wskaźnika zysku do ryzyka związanego z instrumentem finansowym lub lokatą strukturyzowaną oraz zakładanej stopy zwrotu,
 - 4) swój cel i horyzont inwestycyjny, w tym preferencje związane ze zrównoważonym rozwojem.Możesz to zrobić w placówce lub o ile udostępniamy taką możliwość - w serwisach.
8. Jeśli odmówisz wypełnienia ankiety - profil inwestora, to nie będziemy mogli świadczyć Tobie usług inwestycyjnych.
9. Na podstawie informacji, które nam przekażesz, określimy Twój profil inwestora, czyli:
 - 1) nadamy kategorię klienta i określimy Twój profil ryzyka,
 - 2) ocenimy, które usługi inwestycyjne lub instrumenty finansowe są dla Ciebie:
 - a) odpowiednie - na podstawie udzielonych przez Ciebie informacji, ocenimy czy usługa doradztwa inwestycyjnego jest dla Ciebie odpowiednia biorąc pod uwagę Twoją osobistą sytuację i potrzeby, zdolność do ponoszenia strat, w tym poziom akceptowanego ryzyka, a także preferencje w zakresie zrównoważonego rozwoju; jeśli nie jest, nie zawrzemy z Tobą umowy w zakresie doradztwa inwestycyjnego lub
 - b) adekwatne - ustalimy, czy w zakresie usług inwestycyjnych (z wyłączeniem usługi doradztwa inwestycyjnego) i instrumentów finansowych lub lokat strukturyzowanych posiadasz wiedzę i doświadczenie inwestycyjne, które pozwala zrozumieć ryzyka z nimi związane, a jeśli ich nie posiadasz - prześlemy Ci ostrzeżenie,
 - 3) ustalimy czy jesteś w grupie docelowej albo w negatywnej grupie docelowej określonej dla instrumentów finansowych, lokat strukturyzowanych.

10. Wraz z ustalonym profilem inwestora, prześlemy Ci informacje, których nam udzieliłeś w ramach ankiety - profil inwestora.

Informacje, które przekazujemy przed zawarciem umowy

11. Zanim zawrzemy umowę, prześlemy Ci:

- 1) wzór umowy,
- 2) regulamin,
- 3) broszurę informacyjną,
- 4) dokument, w którym opisujemy zasady naszego działania w najlepiej pojętym interesie klienta,
- 5) inne dokumenty lub informacje, jeśli będą tego od nas wymagać przepisy prawa.

12. W broszurze informacyjnej prześlemy informacje o:

- 1) nas, naszych danych teleadresowych, o usługach inwestycyjnych, które świadczymy i instrumentach finansowych, które udostępniamy oraz ryzykach inwestycyjnych,
- 2) zasadach nadawania i zmiany kategorii klienta oraz obowiązkach informacyjnych, które się z tym wiążą, a także przeprowadzania oceny adekwatności i odpowiedniości,
- 3) zasadach przeciwdziałania konfliktom interesów oraz zarządzania nimi,
- 4) zasadach przyjmowania lub przekazywania zachęt.

13. Poinformujemy Cię do jakiej kategorii klientów Cię przypisaliśmy i jakie w związku z tym mamy obowiązki. Taką informację otrzymasz również po dokonanej przez nas zmianie nadanej kategorii. Od nadanej kategorii klienta zależy poziom ochrony, który Tobie zapewniamy oraz zakres udzielanych informacji. Kategorię klienta nadajemy w odniesieniu do wszystkich naszych usług podlegających przepisom MiFID. Masz prawo wnioskować o zmianę kategorii klienta, ale inna kategoria może wiązać się z obniżeniem poziomu ochrony. Z tego powodu możemy odmówić Ci zmiany kategorii klienta.

Jak zawieramy umowę

14. Umowę zawieramy:

- 1) w naszych placówkach,
- 2) w naszych serwisach, o ile udostępniamy taką możliwość.

15. Jeśli umowę zawierasz w serwisach, do jej zawarcia stosuje się Szczegółowe warunki.

16. W umowie wskazujesz, jakie usługi inwestycyjne chcesz, abyśmy świadczyli dla Ciebie. Po tym jak zawrzesz z nami umowę, aktywujemy usługi inwestycyjne, które w niej wskażesz. Zrobimy to, jeśli spełniasz wymagania jakie określiliśmy dla poszczególnych usług inwestycyjnych, które opisaliśmy w rozdziałach dotyczących tych usług.

17. Po zawarciu umowy otrzymasz jeden egzemplarz umowy wraz z załącznikami.

18. Jeśli jesteś współposiadaczem konta, umowę zawieramy jedynie z Tobą. Drugi współposiadacz konta nie może korzystać z usług inwestycyjnych w ramach Twojej umowy.

Zmiana zakresu umowy – aktywacja i dezaktywacja usług inwestycyjnych

19. Świadczymy usługi inwestycyjne, po tym jak zawrzemy umowę i aktywujemy usługi inwestycyjne, które wskazałeś w umowie.

20. Możesz złożyć nam dyspozycję, abyśmy aktywowali dodatkowe usługi inwestycyjne po tym jak zawrzemy umowę, o ile spełniasz warunki na jakich aktywujemy te usługi.

21. Warunki na jakich aktywujemy poszczególne usługi inwestycyjne opisujemy w rozdziałach dotyczących tych usług.

22. Jeśli poinformujemy Cię o wystąpieniu konfliktu interesów powstałym w związku z usługą inwestycyjną, a Ty nie potwierdzisz, że otrzymałeś te informacje oraz że wiesz o konflikcie interesów i zgadzasz się na to, abyśmy świadczyli usługę pomimo wstępującego konfliktu interesów, to nie aktywujemy usługi.

23. Jeśli wskażesz nam, że chcesz abyśmy dezaktywowali usługę to, przestaniemy ją świadczyć. Dezaktywacja pojedynczej usługi inwestycyjnej nie skutkuje rozwiązaniem umowy, poza sytuacją, którą opisujemy w rozdziale 14 punkcie 1 podpunkcie 3.

24. Za aktywację i dezaktywację usług inwestycyjnej nie pobieramy opłat.

Aktualizacja informacji podczas trwania umowy

25. Jeśli informacje o Tobie przekazane nam w ankiecie - profil inwestora ulegną zmianie, zaktualizuj je niezwłocznie.

26. W czasie obowiązywania umowy, będziemy wymagać od Ciebie, podania informacji zawartych w ankiecie - profil inwestora:

- 1) kiedy zmienimy zakres informacji w ankiecie - profil inwestora w ramach zagadnień określonych w rozdziale 2 w punkcie 7, których potrzebujemy lub metodologię, której używamy do oceny adekwatności lub odpowiedniości,
- 2) cyklicznie, aby potwierdzić z Tobą aktualność albo zaktualizować Twoje informacje, nie częściej niż co 12 miesięcy.

Poinformujemy Ciebie jeśli zajdą okoliczności, które będą wskazywać na potrzebę podania informacji zawartych w ankiecie - profil inwestora. Jeśli nie przekażesz nam tych informacji, będziemy mogli ograniczyć Ci korzystanie z usług inwestycyjnych.

27. Podczas obowiązywania umowy możemy wymagać od Ciebie przekazania albo aktualizacji informacji innych niż wynikające z ankiety - profil inwestora, jeśli przepisy prawa będą tego wymagać.

28. Jeśli pojawi się konflikt interesów, którym nie będziemy mogli zarządzić bez uszczerbku dla Twoich interesów poinformujemy Cię o nim i wstrzymamy świadczenie usługi inwestycyjnej. Aby móc ją dalej świadczyć, będziemy potrzebować informacji od Ciebie, że otrzymałeś te informacje oraz wiesz o konflikcie interesów i pomimo tego zgadzasz się na dalsze świadczenie usługi inwestycyjnej.

29. Poinformuj nas niezwłocznie, jeśli:

- 1) zmienią się Twoje dane - adres zamieszkania, adres do korespondencji, imiona, nazwisko, seria i numer dokumentu tożsamości, numer PESEL, numer telefonu, e-mail,

- 2) stracisz dokument tożsamości.
30. O zmianie danych lub utracie dokumentu tożsamości możesz nas poinformować:
 - 1) na piśmie w placówce,
 - 2) w serwisie internetowym,
 - 3) w aplikacji mobilnej,
 - 4) korespondencyjnie lub poprzez doręczenie informacji do placówki w formie papierowej – w każdym z tych przypadków wymagamy, aby odpowiednio spełnione były wymagania, o których mowa w punktach 33-36,
 - 5) w innej formie, jeśli ją dopuszczamy.

Wymagania techniczne dla świadczenia usług inwestycyjnych drogą elektroniczną

31. W ramach usług inwestycyjnych świadczonych z wykorzystaniem poczty elektronicznej potrzebujesz:
 - 1) urządzenia elektronicznego (np. komputer, telefon, tablet) z zainstalowanym właściwym systemem operacyjnym i przeglądarką internetową,
 - 2) dostępu do internetu i poczty elektronicznej,
 - 3) oprogramowania, które pozwala otworzyć pliki oznaczonego formatu np. pliki typu „pdf” z wykorzystaniem narzędzi programu Adobe Acrobat Reader,
 - 4) zapewnić miejsce w skrzynce poczty elektronicznej, aby odbierać w niej wiadomości,
 - 5) zabezpieczyć telefon komórkowy i pocztę elektroniczną przed osobami nieuprawnionymi.
32. Wymagania techniczne dotyczące serwisów opisane są w Szczegółowych warunkach.

Wymagania dotyczące dokumentów

33. W związku z umową możesz przekazać nam:
 - 1) dokumenty urzędowe,
 - 2) dokumenty lub informacje prywatne, w tym dokument pełnomocnictwa czy dyspozycje.
34. Dokumenty lub informacje możesz przekazać nam w następujący sposób:
 - 1) osobiście w placówce oraz w serwisach, jeśli udostępniamy taką możliwość,
 - 2) korespondencyjnie lub
 - 3) może je nam dostarczyć inna osoba do placówki w formie papierowej, ale Twoja tożsamość i własnoręczność Twojego podpisu musi być poświadczona w sposób, który opisujemy w punkcie 35.
35. Jeśli przekażesz nam dokumenty i nie możemy zweryfikować Twojej tożsamości lub własnoręczności Twojego podpisu, to Twoją tożsamość i własnoręczność Twojego podpisu musi poświadczyć:
 - 1) polski notariusz,
 - 2) polskie przedstawicielstwo dyplomatyczne lub konsul,
 - 3) zagraniczny notariusz (wówczas wymagamy klauzuli apostille lub legalizacji dokumentu).Poświadczenie nie będzie potrzebne, jeśli podpiszesz się kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
36. Jeśli dokumenty sporządzone są w języku obcym, muszą być przetłumaczone na język polski przez konsula lub tłumacza przysięgłego.

Rozdział 3. PEŁNOMOCNICTWO

1. Możesz ustanowić pełnomocnika, który może dokonywać w Twoim imieniu i na Twoją rzecz czynności prawnych w ramach usług inwestycyjnych. Pełnomocnik może działać w placówce, w zakresie:
 - 1) rozwiązania umowy,
 - 2) dezaktywacji usługi inwestycyjnej, z wyłączeniem dezaktywacji usługi doradztwa inwestycyjnego,
 - 3) składania zleceń lub dyspozycji w zakresie aktywnych usług inwestycyjnych, z wyłączeniem zleceń lub dyspozycji dotyczących usługi doradztwa inwestycyjnego. Zlecenia lub dyspozycje mogą być określone rodzajowo lub jednorazowo (z zastrzeżeniem punktu 2),
 - 4) przekazywania nam wypełnionej przez klienta ankiety – profil inwestora, która spełnia wymagania określone w rozdziale 2 punktach 33 – 36,
 - 5) odbioru wyniku ankiety – profil inwestora.
2. Pełnomocnictwo do składania zleceń i dyspozycji w ramach usługi przyjmowania i przekazywania zleceń może być udzielone zgodnie z postanowieniami prospektów informacyjnych odpowiednich funduszy inwestycyjnych i w zakresie jaki jest dopuszczony. Twoje pełnomocnictwo prześlemy do właściwego funduszu inwestycyjnego.
3. Nie możesz działać przez pełnomocnika w serwisach.
4. W pełnomocnictwie musisz podać dane potrzebne do identyfikacji Ciebie i pełnomocnika – co najmniej:
 - 1) imię i nazwisko, numer PESEL (datę i miejsce urodzenia, jeśli nie ma numeru PESEL),
 - 2) serię i numer dokumentu tożsamości,
 - 3) zakres umocowania oraz
 - 4) okres obowiązywania tego pełnomocnictwa.
5. Pełnomocnictwa możesz udzielić lub je odwołać, z zastrzeżeniem wymogów określonych odpowiednio w rozdziale 2, punkcie 33-36:
 - 1) aktem notarialnym,

- 2) na piśmie,
- 3) elektronicznie z kwalifikowanym podpisem elektronicznym,
- 4) w serwisach, o ile dopuszczamy taką możliwość.
6. Pełnomocnictwo wygasa z chwilą:
 - 1) jego odwołania,
 - 2) upływu czasu, na jaki zostało udzielone,
 - 3) śmierci pełnomocnika,
 - 4) Twojej śmierci,
 - 5) rozwiązania umowy.
7. Pełnomocnik ma obowiązek poinformować nas niezwłocznie o wygaśnięciu pełnomocnictwa w przypadku Twojej śmierci.

Rozdział 4. USŁUGA PRZYJMOWANIA I PRZEKAZYWANIA ZLECEŃ

Zasady ogólne na jakich świadczymy usługę przyjmowania i przekazywania zleceń

1. Usługa przyjmowania i przekazywania zleceń dotyczy jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa funduszy inwestycyjnych, w zakresie których zawarliśmy umowę dystrybucyjną. Informację o funduszach inwestycyjnych, które mamy w aktualnej ofercie udostępniamy w naszych placówkach, na naszej stronie internetowej i w serwisach. Za usługę przyjmowania i przekazywania zleceń nie pobieramy opłat.
2. Usługę przyjmowania i przekazywania zleceń aktywuujemy, jeśli:
 - 1) masz wypełnioną ankietę – profil inwestora w zakresie dotyczącym tej usługi inwestycyjnej,
 - 2) masz konto, którego wymagamy do opłacenia zleceń nabycia dotyczących rejestrów funduszy otwartych za naszym pośrednictwem (warunek ten nie dotyczy przypadku opisanego w punkcie 9 podpunkt 2).
3. Usługę przyjmowania i przekazywania zleceń świadczymy pod warunkiem, że masz zawartą umowę o prowadzenie konta (sprzedaż krzyżowa), z wyjątkiem przypadku opisanego w punkcie 9 podpunkcie 2. Taka sprzedaż krzyżowa nie zmienia ryzyk związanych z jednoczesnym świadczeniem usług ani nie zmienia kosztów istniejących w związku z zawarciem, wykonaniem czy rozwiązaniem umów objętych sprzedażą krzyżową. Koszt usług świadczonych w ramach sprzedaży krzyżowej jest sumą opłat i prowizji za korzystanie z każdej z usług osobno.

Zlecenia i dyspozycje, które przyjmujemy

4. Przyjmujemy i przekazujemy zlecenia:
 - 1) nabycia otwierającego rejestr – jeśli po raz pierwszy kupujesz jednostki uczestnictwa lub tytuły uczestnictwa danego subfunduszu lub kiedy wskazujesz, że chcesz, aby jednostki uczestnictwa lub tytuły uczestnictwa zostały wydodrębnione od pozostałych jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa to w ramach takiego nabycia otwierany jest rejestr, na którym zapisywane będą informacje o jednostkach uczestnictwa lub tytułach uczestnictwa, które posiadasz w danym funduszu lub subfunduszu,
 - 2) nabycia - polega ono na zakupie jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa, dla którego masz już otwarty rejestr,
 - 3) odkupienia - polega na sprzedaży jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa,
 - 4) zamiany (przeniesienia) - polega na jednoczesnym zleceniu odkupienia jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa jednego subfunduszu i nabycia jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa innego subfunduszu w ramach tego samego funduszu parasolowego czyli funduszu z wydzielonymi subfunduszami.
5. Szczegółowe informacje o zleceniach lub dyspozycjach, które możesz u nas złożyć udostępniamy na stronie internetowej i w placówkach.

Zasady na jakich przyjmujemy i przekazujemy zlecenia i dyspozycje

6. Zasady na jakich przyjmujemy i przekazujemy zlecenia opisane są w regulaminie, w umowie oraz w broszurach i informacjach o kosztach, a także w przekazanych lub udostępnionych Tobie przy składaniu zlecenia dokumentach funduszu inwestycyjnego - prospektach informacyjnych, kluczowych informacjach oraz tabelach opłat. Fundusz realizuje zlecenia i dyspozycje na podstawie zasad zawartych w prospektach informacyjnych, kluczowych informacjach oraz tabelach opłat.
7. Jeśli składasz zlecenie musisz liczyć się z kosztami i opłatami. Informujemy Cię o nich w broszurach i informacjach o kosztach i tabelach opłat.
8. Przyjmujemy zlecenia i dyspozycje w:
 - 1) w placówkach lub jeśli udostępniamy taką możliwość - poza nimi,
 - 2) w serwisach, jeśli udostępniamy taką możliwość,
 Szczegółowe informacje znajdziesz na stronie internetowej.
9. Przyjmujemy i przekazujemy zlecenia i dyspozycje, które dotyczą jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa, które są lub będą zapisane na Twoim rejestrze przypisanym do:
 - 1) nas,
 - 2) innego podmiotu - jeżeli podasz numer rejestru i swoje dane osobowe niezbędne do poprawnej identyfikacji.
10. W przypadku wskazanym w punkcie 9 podpunkcie 1, aby móc złożyć i opłacić zlecenie nabycia jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa funduszu inwestycyjnego (rejestry przypisane do nas) - musisz posiadać konto u nas. W przypadku wskazanym w punkcie 9 podpunkcie 2 (rejestry innego podmiotu), jeśli masz u nas konto, zlecenie opłacisz z tego konta, jeśli go nie posiadasz zlecenie musisz opłacić samodzielnie.

11. W przypadku zlecenia nabycia jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa:
 - 1) jeśli posiadasz u nas konto – zlecenie złożysz, jeśli masz na koncie kwotę odpowiadającą kwocie nabycia, którą prześlemy wraz ze zleceniem do agenta transferowego,
 - 2) jeśli nie posiadasz konta u nas - zlecenie złożysz i my je prześlemy do agenta transferowego, ale musisz samodzielnie je opłacić.
12. Kwota zlecenia zostanie pomniejszona przez agenta transferowego o należne opłaty wynikające z tabel opłat.
13. Zlecenie lub dyspozycja powinno zawierać:
 - 1) dane, które pozwalają Cię zidentyfikować,
 - 2) datę i godzinę złożenia,
 - 3) nazwę i numer rejestru funduszu inwestycyjnego (nie dotyczy zlecenia nabycia z otwarciem rejestru),
 - 4) rodzaj zlecanej czynności,
 - 5) wartość zlecenia,
 - 6) w przypadku zlecenia nabycia i odkupienia również numer konta lub innego rachunku do sprzedaży, na które wpłyną pieniądze po wykonaniu zlecenia odkupienia.
14. Przed przyjęciem zlecenia prześlemy Ci:
 - 1) KID czyli dokument zawierający kluczowe informacje,
 - 2) broszury i informacje o kosztach,
 - 3) prospekt informacyjny,
 - 4) tabele opłat.
15. Zlecenie lub dyspozycję musisz autoryzować.
16. Przyjmując zlecenie lub dyspozycję prześlemy Ci potwierdzenie przyjęcia. Jeśli zlecenie lub dyspozycję przyjmowaliśmy:
 - 1) w placówce lub poza nią - to potwierdzenie otrzymasz na papierze albo na innym trwałym nośniku, jeśli przedtem to z Tobą ustaliliśmy,
 - 2) w serwisie - to potwierdzenie otrzymasz na trwałym nośniku innym niż papier, jeśli przedtem to z Tobą ustaliliśmy.
17. Zlecenia i dyspozycje przekazujemy do agenta transferowego, zaraz po jego przyjęciu przez nas.
18. Agent transferowy, po tym jak zrealizuje zlecenie lub dyspozycję przekaże Ci potwierdzenie wykonania zlecenia lub dyspozycji.
19. Terminy realizacji zleceń i dyspozycji oraz realizacji przelewu pieniędzy na Twój rachunek do sprzedaży jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa funduszu inwestycyjnego - określone są w prospekcie informacyjnym.
20. Odmówimy przyjęcia zlecenia lub dyspozycji, gdy:
 - 1) nie będziemy mogli potwierdzić Twojej tożsamości,
 - 2) będziemy mieli wątpliwości, co do tożsamości osoby składającej zlecenie lub zakresu jej pełnomocnictwa,
 - 3) nie będziemy mogli jednoznacznie ustalić treści zlecenia,
 - 4) nie przekażesz nam informacji, których potrzebujemy do ustalenia Twojego profilu inwestora,
 - 5) nie przekażesz nam informacji wymaganych przepisami prawa, pozwalających na należyte wykonanie obowiązków nałożonych przez przepisy FATCA, przepisy CRS oraz przepisy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy,
 - 6) będziemy mieli uzasadnione podejrzenie, że zlecenie dotyczy krajów, osób lub podmiotów objętych krajowymi lub międzynarodowymi sankcjami lub embargami ustanowionymi, w szczególności przez Polskę, Unię Europejską, Stany Zjednoczone lub Organizację Narodów Zjednoczonych lub narusza naszą politykę sankcyjną,
 - 7) upłynął termin dla składania zleceń w ramach funduszu, który podlegał likwidacji lub łączeniu z innym funduszem lub z innych powodów fundusz zawiesił przyjmowanie zleceń,
 - 8) nie zapewnisz na koncie środków wystarczających na realizację zlecenia nabycia.
21. Jeśli odmówimy przyjęcia zlecenia lub dyspozycji niezwłocznie prześlemy Ci informację o tym wraz ze wskazaniem przyczyny, chyba, że przekazanie informacji naruszałoby przepisy prawa.
22. Nie możesz anulować zlecenia lub dyspozycji.

Rozdział 5. DORADZTWO INWESTYCYJNE

Zasady ogółu świadczenia doradztwa inwestycyjnego

1. Usługa doradztwa inwestycyjnego polega na tym, że wydajemy rekomendacje inwestycyjne zgodne z Twoją strategią inwestycyjną. Rekomendacja dotyczy nabycia, odkupienia jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa albo portfela jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa lub innej czynności o podobnych skutkach z tym, że doradztwo inwestycyjne w zakresie rekomendacji dotyczących portfela jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa udostępniamy jedynie klientom Bankowości Osobistej lub Bankowości Prywatnej.
2. Usługi doradztwa inwestycyjnego nie świadczymy na rzecz amerykańskich osób fizycznych.
3. Usługę doradztwa inwestycyjnego świadczymy zgodnie z umową i regulaminem.
4. Doradztwo inwestycyjne świadczymy w sposób zautomatyzowany, to znaczy, że w sposób zautomatyzowany:
 - 1) przeprowadzamy proces oceny odpowiedniości usługi doradztwa inwestycyjnego i jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa funduszy inwestycyjnych objętych tą usługą,
 - 2) przygotowujemy i wydajemy rekomendacje.

Używamy do tego systemów informatycznych lub innych narzędzi technicznych. Nasz autoryzowany pracownik jest zaangażowany w proces świadczenia usługi doradztwa inwestycyjnego w zakresie parametryzacji algorytmu do wyznaczania strategii inwestycyjnej oraz budowy portfeli modelowych, które następnie wykorzystujemy do przygotowywania i wydawania rekomendacji.

5. Doradztwo inwestycyjne świadczymy w sposób zależny, to oznacza, że:
 - 1) kiedy przygotowujemy rekomendację, nie musimy uwzględniać szerokiego zakresu instrumentów finansowych różnych emitentów lub dostawców, wymienionych w ustawie o obrocie instrumentami finansowymi, aby zapewnić realizację Twoich celów inwestycyjnych,
 - 2) możemy przyjmować zachęty.W ramach zależnego doradztwa inwestycyjnego rekomendujemy jedynie jednostki uczestnictwa funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez PKO TFI. S.A., które jest częścią naszej grupy kapitałowej i może przekazywać nam zachęty związane z poprawą jakości świadczonych usług inwestycyjnych.
6. Z doradztwa inwestycyjnego możesz skorzystać w:
 - 1) serwisach, w których udostępniamy taką możliwość,
 - 2) placówce - jeśli jesteś klientem Bankowości Osobistej lub Bankowości Prywatnej.
7. Za świadczenie usługi doradztwa ani za wydanie rekomendacji nie pobieramy opłat.
8. Zlecenia w zakresie jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa, które wskazaliśmy w rekomendacji przyjmujemy w ramach usługi przyjmowania i przekazywania zleceń. Nie rozróżniamy zleceń, które składasz na podstawie rekomendacji od pozostałych zleceń.

Warunki, które musisz spełnić, aby korzystać z doradztwa inwestycyjnego

9. Doradztwo inwestycyjne aktywujemy w placówce lub o ile udostępniamy taką możliwość w serwisach - jeśli spełnisz łącznie te warunki:
 - 1) jesteś osobą pełnoletnią i masz pełną zdolność do czynności prawnych,
 - 2) doradztwo inwestycyjne i instrumenty finansowe rekomendowane w ramach doradztwa są odpowiednie dla Ciebie,
 - 3) wskażesz adres e-mail lub jeśli udostępnimy taką możliwość wskażesz inny trwały nośnik w postaci elektronicznej, który będziemy wykorzystywać do przekazywania informacji w ramach doradztwa inwestycyjnego,
 - 4) masz aktywną usługę przyjmowania i przekazywania zleceń.
10. Usługę doradztwa inwestycyjnego świadczymy pod warunkiem, że masz aktywną usługę przyjmowania i przekazywania zleceń (sprzedaż krzyżowa). Taka sprzedaż krzyżowa nie zmienia ryzyk związanych z jednoczesnym świadczeniem usług ani nie zmienia kosztów istniejących w związku ze świadczeniem usług objętych sprzedażą krzyżową. Koszt usług świadczonych w ramach sprzedaży krzyżowej jest sumą opłat i prowizji za korzystanie z każdej z usług osobno.
11. Jeśli:
 - 1) przestaniesz spełniać którykolwiek z warunków, o których mowa w punkcie 9, nie będziesz mógł korzystać z usługi doradztwa inwestycyjnego,
 - 2) przestaniesz być klientem Bankowości Osobistej lub Bankowości Prywatnej, nie będziesz mógł korzystać z usługi doradztwa inwestycyjnego w zakresie rekomendacji dotyczących portfela jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa.

Zasady udzielania rekomendacji

12. Doradztwo inwestycyjne, które świadczymy polega na wydaniu zgodnej ze strategią inwestycyjną rekomendacji w zakresie portfela lub w zakresie jednostek uczestnictwa jednego funduszu inwestycyjnego.
13. Przygotowujemy i przekazujemy rekomendację w sposób staranny i rzetelny, zgodnie z Twoim najlepiej pojętym interesem.
14. Kiedy przygotowujemy rekomendację, opieramy się na Twoich oświadczeniach. Przyjmujemy, że są one prawdziwe, rzetelne i aktualne.
15. W celu wydania rekomendacji wykonujemy następujące czynności:
 - 1) weryfikujemy Twój profil inwestora,
 - 2) ustalamy dla Ciebie strategię inwestycyjną,
 - 3) przygotowujemy rekomendację i raport odpowiedniości.
16. Przy wyborze instrumentów finansowych objętych rekomendacją:
 - 1) ocenimy odpowiedniość jednostek uczestnictwa oraz tytułów uczestnictwa funduszy inwestycyjnych, które rekomendujemy tj. czy są odpowiednie dla Twojego profilu inwestora. Badamy czy uwzględniają one Twoją sytuację osobistą, w szczególności cel (w tym w zakresie zrównoważonego rozwoju), tolerancję ryzyka, horyzont inwestycyjny, sytuację finansową oraz wiedzę i doświadczenie inwestycyjne,
 - 2) weryfikujemy zakładaną stopę zwrotu i historyczne wyniki z inwestycji w instrumenty finansowe objęte rekomendacją, w szczególności weryfikujemy ich zmienność i prawdopodobieństwo, że wyniki powtórzą się w przyszłości,
 - 3) analizujemy opłaty i inne koszty związane z kupnem lub sprzedażą instrumentów finansowych objętych rekomendacją,
 - 4) badamy inne czynniki, które mogą wpłynąć na prawdopodobieństwo, że osiągniesz cel inwestycyjny zgodnie ze strategią inwestycyjną, którą przyjęliśmy.
17. Do przygotowania rekomendacji wykorzystujemy informacje zawarte m.in. w:
 - 1) rekomendacjach dostępnych na rynku,
 - 2) analizach rynkowych,

- 3) sprawozdaniach finansowych,
 - 4) prospektach informacyjnych funduszy inwestycyjnych lub
 - 5) innych publicznie dostępnych informacjach.
18. Jeżeli z przeprowadzonej oceny wynika, że instrument finansowy:
- 1) nie realizuje Twoich celów inwestycyjnych lub
 - 2) wiąże się z ryzykiem, którego poziom przekracza Twoje możliwości inwestycyjne lub
 - 3) nie pozwala na zrozumienie i ocenę związanego z nim ryzyka z uwagi na Twoją wiedzę i doświadczenie inwestycyjne, poinformujemy Cię o tym, że instrument finansowy lub portfel nie jest dla Ciebie odpowiedni i nie prześlemy rekomendacji.
19. Możemy uwzględnić w rekomendacji dotyczącej portfela instrument finansowy nieodpowiedni dla Ciebie tylko wtedy, kiedy portfel jako całość jest dla Ciebie odpowiedni.
20. Rekomendacja zawiera co najmniej:
- 1) datę wystawienia,
 - 2) informacje, które wzięliśmy pod uwagę na potrzeby sporządzenia rekomendacji,
 - 3) oznaczenie profilu inwestora, strategii inwestycyjnej oraz parametry rekomendacji inwestycyjnej, przede wszystkim: kierunek inwestycyjny i instrumenty finansowe, których rekomendacja dotyczy,
 - 4) datę i warunki jej ważności.
21. Niezwłocznie po tym, jak przygotujemy rekomendację, przekazujemy ją Tobie wraz z raportem odpowiedności (czyli naszym oświadczeniem, że rekomendacja jest dla Ciebie odpowiednia z wyjaśnieniem przyczyn, dlaczego tak uważamy).
22. Rekomendację przekazujemy w sposób, o którym mowa w punkcie 9 podpunkcie 3.
23. Nie przeprowadzamy okresowej oceny odpowiedności rekomendacji, których Ci udzieliliśmy, chyba, że umówimy się inaczej.
24. Rekomendacje dotyczące instrumentu finansowego lub portfela przekazujemy tylko na Twój wniosek, który złożysz w placówce lub serwisach. Dyspozycja jest jednorazowa, to znaczy, że na jej podstawie otrzymasz jedną rekomendację.
25. Dyspozycję musisz autoryzować.
26. Jeśli zmienią się informacje o Tobie, które przekażesz nam w ankiecie – profil inwestora lub zmienimy metodologię do oceny odpowiedności w wyniku aktualizacji ankiety profil inwestora w przypadku, o którym mowa w rozdziale 2 punkcie 26 podpunkcie 1, może zmienić się Twój profil inwestora i strategia inwestycyjna. Powinieneś złożyć nam dyspozycję wydania kolejnej rekomendacji uwzględniającej powyższe zmiany.
27. Odmówimy udzielenia Ci rekomendacji, jeśli:
- 1) na podstawie zaktualizowanej ankiety – profil inwestora ocenimy, że doradztwo inwestycyjne lub instrumenty finansowe nie są już dla Ciebie odpowiednie,
 - 2) odmówisz udzielenia informacji w ankiecie – profil inwestora lub jej aktualizacji,
 - 3) przez wyjątkowe okoliczności na rynkach finansowych takie jak np. kryzysy gospodarcze, konflikty zbrojne czy katastrofy naturalne, nie możemy w pełni ocenić ryzyka, które wiąże się z inwestycją lub ta ocena jest bardzo niepewna, przez to rekomendacja miałaby charakter spekulacyjny,
 - 4) poinformowaliśmy Cię o konflikcie interesów i nie potwierdziłeś nam, że o tym wiesz i mimo to chcesz, abyśmy nadal świadczyli Ci doradztwo inwestycyjne.
28. Poinformujemy Cię niezwłocznie o tym, dlaczego nie możemy udzielić Ci rekomendacji.
29. To, że nie udzielimy Ci rekomendacji z powodów, które wskazaliśmy w punkcie 27 tego rozdziału nie będzie powodowało rozwiązania umowy.
30. Nie gwarantujemy Ci osiągnięcia zakładanych celów inwestycyjnych pomimo tego, że skorzystasz z rekomendacji w całości.
31. Rekomendację realizujesz samodzielnie. Oznacza to, że sam decydujesz, czy chcesz skorzystać z rekomendowanych sposobów postępowania i złożyć odpowiednie zlecenia.
32. Okresowe zestawienie przesłanych Tobie rekomendacji otrzymasz od nas raz na kwartał, przekazujemy je w sposób, o którym mowa w punkcie 9 podpunkcie 3.

Rozdział 6. USŁUGA W ZAKRESIE LOKAT STRUKTURYZOWANYCH

Zasady ogólne na jakich świadczymy usługę w zakresie lokat strukturyzowanych

1. Usługa w zakresie lokat strukturyzowanych polega na przyjmowaniu wkładów pieniężnych oraz prowadzeniu rachunków tych wkładów w formie lokat strukturyzowanych.
2. Zasady, na jakich świadczymy usługi dotyczące lokat strukturyzowanych określiliśmy:
 - 1) w regulaminie oraz w umowie,
 - 2) w odniesieniu do danej lokaty strukturyzowanej w dyspozycji oraz potwierdzeniu jej otwarcia (dyspozycja otwarcia) oraz w kluczowych informacjach.
3. Usługę dotyczącą lokat strukturyzowanych aktywujemy w placówce lub o ile udostępniamy taką możliwość w serwisach, po zawarciu z nami umowy, jeśli spełnisz łącznie te warunki:
 - 1) jesteś osobą pełnoletnią,
 - 2) masz pełną zdolność do czynności prawnych,
 - 3) masz wypełnioną ankietę – profil inwestora w zakresie dotyczącym tej usługi inwestycyjnej,

- 4) posiadasz u nas rachunek oszczędnościowo- rozliczeniowy,
Jeśli przestaniesz spełniać którykolwiek z warunków, o których mowa wyżej, nie będziesz mógł korzystać z usługi w zakresie lokat strukturyzowanych.
4. Usługę w zakresie lokat strukturyzowanych świadczymy pod warunkiem, że masz zawartą umowę o prowadzenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego (sprzedaż krzyżowa). Taka sprzedaż krzyżowa nie zmienia ryzyk związanych z jednoczesnym świadczeniem usług ani nie zmienia kosztów istniejących w związku z zawarciem, wykonaniem czy rozwiązaniem umów objętych sprzedażą krzyżową. Koszt usług świadczonych w ramach sprzedaży krzyżowej jest sumą opłat i prowizji za korzystanie z każdej z usług osobno.
5. Przed aktywacją usługi w zakresie lokat strukturyzowanych otrzymasz wyciąg z taryfy oraz arkusz informacyjny dla deponenta.
6. Raz na kwartał otrzymasz od nas informację o aktywach zgromadzonych na rachunkach lokat strukturyzowanych wraz z informacją o czynnikach mających wpływ na profil wypłaty dotyczący posiadanej lokaty strukturyzowanej.

Otwieranie lokat strukturyzowanych

7. Zanim otworzymy lokatę strukturyzowaną, prześlemy Ci:
- 1) wzór dyspozycji otwarcia, który zawiera szczegółowe informacje o warunkach danej lokaty strukturyzowanej, w tym dotyczące wypłaty odsetek,
 - 2) kluczowe informacje, które zawierają szczegółowe informacje o opłatach i innych kosztach związanych z lokatą strukturyzowaną.
8. Możesz otworzyć lokatę strukturyzowaną w placówce lub o ile udostępniamy taką możliwość w serwisach.
9. Dyspozycję otwarcia złożysz, o ile masz na rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowym pieniądze w wysokości deklarowanej kwoty lokaty strukturyzowanej. Dyspozycję otwarcia musisz autoryzować.
10. Dyspozycję otwarcia przyjmujemy w okresie subskrypcji, czyli przedziale czasowym, określonym dla danej lokaty strukturyzowanej, w którym można zawrzeć umowę o daną lokatę strukturyzowaną.
11. W dyspozycji otwarcia wskażesz:
- 1) liczbę otwieranych lokat strukturyzowanych,
 - 2) kwotę lokaty strukturyzowanej,
 - 3) rachunek oszczędnościowo - rozliczeniowy powiązany z lokatą strukturyzowaną do rozliczeń pieniężnych związanych z lokatą strukturyzowaną.
12. Po otwarciu lokaty strukturyzowanej, prześlemy Ci na trwałym nośniku dyspozycję otwarcia.
13. Po zakończeniu subskrypcji prześlemy Ci informację o naszej marży, czyli przychodzie z tytułu sprzedaży lokaty strukturyzowanej.
14. Twoje środki będziemy przechowywać na osobnym rachunku lokaty strukturyzowanej wskazanym w dyspozycji otwarcia.

Wypłata środków z lokaty strukturyzowanej

15. Pieniądze z lokaty strukturyzowanej w związku z zakończeniem okresu umownego (określony w dyspozycji otwarcia i kluczowych informacjach wymagany czas inwestycji w lokatę strukturyzowaną), przekazywane są na rachunek rozliczeniowo - oszczędnościowy wskazany w dyspozycji otwarcia.
16. Możesz wypłacić pieniądze z lokaty strukturyzowanej podczas trwania okresu umownego. Może to wiązać się z opłatami, wskazujemy je w kluczowych informacjach oraz dyspozycji otwarcia.

Rozdział 7. PORADA O CHARAKTERZE OGÓLNYM

1. Porady o charakterze ogólnym dotyczące inwestowania, mogą być udzielane :
- 1) ustnie przez naszych uprawnionych pracowników,
 - 2) w oparciu o informacje podawane do publicznej wiadomości oraz analizy przygotowane przez nas,
 - 3) zgodnie z należytą starannością oraz wiedzą uprawnionych pracowników
 - 4) nie są udzielane w odniesieniu do konkretnego instrumentu finansowego.
2. Porada o charakterze ogólnym:
- 1) nie może być podstawą do podejmowania decyzji inwestycyjnych przez Ciebie,
 - 2) nie jest rekomendacją inwestycyjną i nie jest usługą doradztwa inwestycyjnego,
 - 3) nie zawiera analizy finansowej ani inwestycyjnej,
 - 4) nie uwzględnia Twoich indywidualnych cech ani Twojego profilu inwestora,
 - 5) nie zawiera oceny, że powinieneś wykonać określoną transakcję.

Rozdział 8. ZACHĘTY

1. Możemy otrzymywać zachęty od towarzystw funduszy inwestycyjnych i zarządzających funduszami zagranicznymi, których jednostki uczestnictwa lub tytuły uczestnictwa nabywasz w ramach usług inwestycyjnych. W zakresie lokat strukturyzowanych nie przyjmujemy zachęt.
2. Więcej informacji na temat zasad przyjmowania zachęt przeczytasz w broszurze informacyjnej.

3. Informację o wysokości przyjętych zachęt przekazujemy na naszej stronie internetowej, a także w ramach corocznych informacji o kosztach i opłatach za produkty i usługi inwestycyjne i ich wpływie na zwrot z inwestycji, które Tobie prześlemy na trwałym nośniku. Szczegółowych informacji udzielimy również na Twoje pisemne żądanie.

Rozdział 9. REJESTROWANIE I UTRWALANIE KONTAKTÓW, ARCHIWIZOWANIE DOKUMENTÓW

1. Jeśli rozmowa bądź korespondencja z Tobą prowadziła lub mogłaby prowadzić do świadczenia usług inwestycyjnych to:
 - 1) nagrywamy rozmowy telefoniczne,
 - 2) zapisujemy korespondencję elektroniczną,
 - 3) sporządzamy protokoły, notatki z rozmów przeprowadzonych w bezpośredniej Twojej obecności.
2. Kopie notatek, nagrań rozmów, dokumentów i zapisu korespondencji udostępnimy Ci na żądanie przez 5 lat od dnia ich powstania, a na żądanie Komisji Nadzoru Finansowego przez 7 lat.
3. Wszystkie dokumenty i nagrania oraz inne nośniki informacji, o których mowa wyżej, mogą być wykorzystane do celów dowodowych.
4. Archiwizujemy dokumenty, nagrania oraz inne nośniki informacji sporządzane lub otrzymywane w związku ze świadczoną usługą inwestycyjną.

Rozdział 10. INFORMACJE WYMAGANE PRZEPISAMI PRAWA

1. W zależności od ich rodzaju, informacje otrzymasz:
 - 1) w serwisach,
 - 2) na stronie internetowej,
 - 3) na trwałym nośniku.
2. Jeśli przepisy prawa wymagają przekazania Tobie informacji na trwałym nośniku otrzymasz je:
 - 1) na papierze albo
 - 2) na innym trwałym nośniku, jeśli to z Tobą ustalimy, albo
 - 3) przez stronę internetową, jeśli przepisy prawa umożliwiają przekazanie tych informacji w ten sposób, a my to z Tobą ustalimy. Wskażemy konkretne miejsca na stronie internetowej.

Rozdział 11. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Świadczymy usługi inwestycyjne z należytą starannością zachowując zawodowy charakter prowadzonej działalności oraz zachowujemy tajemnicę w zakresie związanym z wykonywaniem umowy.
2. Jeśli nie wykonamy lub nienależycie wykonamy nasze zobowiązania, które opisaliśmy w umowie, ponosimy odpowiedzialność za poniesioną przez Ciebie szkodę na zasadach ogólnych określonych w przepisach prawa.
3. Odpowiadamy za własne działania lub zaniechania oraz za działania i zaniechania osób, z których pomocą wykonujemy umowę.
4. Nie ponosimy odpowiedzialności:
 - 1) za osiągnięcie przez Ciebie celu inwestycyjnego na skutek podjętej przez Ciebie decyzji,
 - 2) za wypełnianie przez Ciebie obowiązków podatkowych,
 - 3) za szkody, które poniesiesz w związku z odmową przyjęcia dyspozycji lub zlecenia przez fundusz inwestycyjny, jeżeli przyjęliśmy i przekazaliśmy dyspozycję lub zlecenie zgodnie z postanowieniami naszej umowy i regulaminu i odmowa wynika z powodu okoliczności, za które nie ponosimy odpowiedzialności,
 - 4) jeśli nie mogliśmy wykonać lub należycie wykonać obowiązków z umowy z powodu siły wyższej. Są to zdarzenia zewnętrzne, niezależne od nas, którym nie mogliśmy zapobiec lub których nie mogliśmy przewidzieć i które doprowadziły do tego, że nie wykonaliśmy lub nienależycie wykonaliśmy umowę.

Rozdział 12. KOSZTY I OPŁATY

Jakie koszty możesz ponieść w ramach umowy

1. Pobieramy od Ciebie opłaty za czynności, które wykonujemy w ramach umowy. Robimy to na podstawie i w wysokości wskazanej w taryfie lub w kluczowych informacjach, które otrzymasz wraz z dyspozycją otwarcia lokaty strukturyzowanej.
2. Możemy podwyższyć wysokość danej opłaty określonej w taryfie nie więcej niż o wysokość wskaźnika podwyższenia opłat (wskaźnik podwyższenia) wyrażonego w procentach, który wyliczymy w sposób opisany poniżej.
3. Wskaźnik podwyższenia na dany rok kalendarzowy wyliczamy na podstawie średniej arytmetycznej dwóch wskaźników, które Główny Urząd Statystyczny ogłasza i publikuje na swojej stronie internetowej (stat.gov.pl):
 - 1) średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem za rok ubiegły w stosunku do roku poprzedzającego ten rok, wyrażonego w procentach,
 - 2) wskaźnika wzrostu przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia brutto w sektorze przedsiębiorstw, obliczonego narastająco za okres 12 miesięcy roku ubiegłego w stosunku do roku poprzedzającego ten rok, wyrażonego w procentach.Wyliczony wskaźnik podwyższenia zaokrąglamy do dwóch miejsc po przecinku.
4. Możemy podwyższyć wysokość danej opłaty nie częściej niż raz w roku kalendarzowym. Jeśli nie podwyższymy danej opłaty w danym roku kalendarzowym, będziemy mogli to zrobić w kolejnym roku kalendarzowym. Dodamy do siebie wyliczone

wskaźniki podwyższenia, za ostatnie następujące po sobie lata, w których nie podwyższyliśmy danej opłaty. Maksymalnie dodamy do siebie wyliczone wskaźniki podwyższenia za nie więcej niż 5 następujących po sobie lat.

5. Jeśli GUS zaprzestanie publikowania wskaźników zastosujemy odpowiednie wskaźniki publikowane w ich miejsce.
6. Gdy wprowadzimy nowe usługi, możemy wprowadzić za nie opłaty, a Ty zdecydujesz czy chcesz z tych usług korzystać.
7. Do zmian, o których mowa w punktach 2 - 6 stosuje się odpowiednio postanowienia rozdziału 13 punktów 3-5.
8. Wyciąg z taryfy i kluczowe informacje udostępniamy w placówce i na stronie internetowej.

Koszty i opłaty jakie możesz ponieść w związku ze składaniem zleceń i dyspozycji

9. Fundusze pobierają od Ciebie opłaty i prowizje za wykonywane zlecenia zgodnie ze tabelą opłat i prospektem informacyjnym.
10. Informację o aktualnych stawkach opłat i prowizji należnych funduszom znajdują się na stronie internetowej towarzystwa funduszy inwestycyjnych i w placówce.

Pobieranie opłat i prowizji

11. Należne nam opłaty pobierane są ze wskazanego przez Ciebie w tym celu konta, na którym musisz zapewnić odpowiednie pieniądze w dniu, w którym składasz zlecenie lub dyspozycję, która wiąże się z opłatą. Jeśli nie będzie środków na koncie, będziemy postępować zgodnie z zasadami określonymi w Ogólnych warunkach.

Informacje o kosztach i opłatach

12. Przed złożeniem zlecenia prześlemy Ci szacunkową informację (ex ante) na trwałym nośniku o:
 - 1) kosztach i opłatach, które możesz ponieść w związku z inwestowaniem,
 - 2) korzyściach pieniężnych oraz niepieniężnych, które możemy otrzymać.
13. Informację o kosztach i opłatach podamy szacunkowo (procentowo i kwotowo) na podstawie zakładanej kwoty inwestycji.
14. Raz do roku otrzymasz zestawienie (ex post):
 - 1) kosztów i opłat, które poniosłeś w związku z usługą inwestycyjną i z instrumentem finansowym,
 - 2) korzyści pieniężnych oraz niepieniężnych, które otrzymaliśmy od towarzystw funduszy inwestycyjnych oraz zarządzających funduszami zagranicznymi w związku z tym, że świadczyliśmy dla Ciebie usługę inwestycyjną.

Rozdział 13. ZMIANA REGULAMINU

1. Możemy zmieniać regulamin, jeśli:
 - 1) zostaną wprowadzone nowe lub zostaną uchylone bądź zmienione obowiązujące przepisy prawa, które mają bezpośredni wpływ na zmianę tylko w zakresie, który wynika z tych przepisów,
 - 2) rozszerzymy zakres usług lub wprowadzimy nowe usługi i będzie to dla Ciebie:
 - a) bezpłatne albo
 - b) płatne – wtedy samodzielnie zdecydujesz, czy chcesz z nich skorzystać,
 - 3) zewnętrzni dostawcy przestaną świadczyć usługi lub zmienią ich zakres niezależnie od nas, mimo że podjęliśmy działania, żeby usługi te były realizowane jak dotychczas. Regulamin zmienimy tylko w takim w zakresie, w jakim zmiana usług świadczonych przez dostawców ma wpływ na nasze usługi,
 - 4) zmieniamy lub ograniczamy funkcje usług inwestycyjnych w związku z postępem technologicznym i rozwojem usług bankowych, ale zmiany te nie będą sprzeczne z uzasadnionym interesem klientów. Regulamin zmienimy tylko w takim zakresie, w jakim te zmiany mają wpływ na nasze usługi,
 - 5) sąd, Narodowy Bank Polski, Komisja Nadzoru Finansowego, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub inny organ administracji publicznej wyda orzeczenie, decyzję, rekomendację lub zalecenie, które wpływa na regulamin. Regulamin zmienimy tylko w zakresie, który wynika z tego orzeczenia, decyzji, rekomendacji lub zalecenia,
 - 6) będziemy musieli sprostować błędy pisarskie lub wprowadzić inne zmiany porządkowe. Zmiany te nie spowodują, że będziesz mieć ani więcej obowiązków, ani mniej uprawnień.
2. Nie będziemy zmieniać postanowień regulaminu, które zostały uznane prawomocnie za niedozwolone w postępowaniu przeciwko nam.
3. O zmianach regulaminu, poinformujemy Cię:
 - 1) nie później niż 30 dni przed wejściem w życie zmian,
 - 2) na trwałym nośniku w sposób zgodny z Twoim oświadczeniem dotyczącym przekazywania informacji adresowanych indywidualnie,
 - 3) wskażemy Ci, co zmieniamy, jak i dlaczego (okoliczności faktyczne), podstawę prawną oraz datę wejścia w życie zmian. Jeśli nie zgadzasz się na zmiany, poinformuj nas o tym najpóźniej do dnia poprzedzającego dzień wejścia w życie zmian. Wówczas umowa rozwiąże się z upływem dnia poprzedzającego dzień wejścia w życie zmian.
4. Informację o tym, że nie zgadzasz się na zmiany możesz:
 - 1) wysłać do nas listem na nasz adres korespondencyjny,
 - 2) złożyć na papierze w placówce.
5. Jeśli nie poinformujesz nas, że nie zgadzasz się na zmiany uznamy, że je akceptujesz.

Rozdział 14. WYPOWIEDZENIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY

Rozwiązanie umowy

1. Umowa rozwiązuje się:
 - 1) przez złożenie wypowiedzenia przez nas lub przez Ciebie w formie pisemnej z 14-dniowym okresem wypowiedzenia,
 - 2) za porozumieniem stron bez zachowania okresu wypowiedzenia,
 - 3) z dniem dezaktywacji ostatniej usługi inwestycyjnej, która jest jedyną, jaką świadczymy Tobie na podstawie umowy.
2. Okres wypowiedzenia umowy liczymy od dnia, w którym jedna strona umowy dostarczy drugiej oświadczenie o jej wypowiedzeniu.
3. Rozwiązanie umowy nie zmienia stosunku, jaki powstał między Tobą a funduszem inwestycyjnym.
4. Rozwiązanie umowy nie spowoduje likwidacji lokaty strukturyzowanej chyba, że zgodnie z punktem 9 umowa, w tym lokata strukturyzowana - wygaśnie.

Wypowiedzenie umowy przez Ciebie

5. Umowę możesz wypowiedzieć w dowolnym momencie, w formie pisemnej. Nie musisz podawać powodu.

Wypowiedzenie umowy przez nas

6. My możemy wypowiedzieć umowę tylko z tych ważnych przyczyn:
 - 1) nie mamy możliwości wykonywania obowiązków związanych ze środkami bezpieczeństwa finansowego, które nakładają na nas przepisy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy, szczególnie jeśli:
 - a) nie otrzymamy od Ciebie wymaganych informacji lub dokumentów,
 - b) nie będziemy mogli w pełni zidentyfikować charakteru i celu transakcji, które wykonujesz za naszym pośrednictwem,
 - 2) mamy uzasadnione podejrzenie, że usługę wykorzystujesz do działalności przestępczej,
 - 3) podasz nam nieprawdziwą informację lub zataisz prawdziwą informację, które zgodnie z prawem masz obowiązek nam przekazać,
 - 4) realizujesz umowę w sposób sprzeczny z jej naturą, prawem lub społeczno-gospodarczym przeznaczeniem,
 - 5) obejmą Cię sankcje krajowe lub międzynarodowe lub embarga ustanowione przez Polskę, Unię Europejską lub Organizację Narodów Zjednoczonych,
 - 6) nie zapłacisz przez co najmniej 2 miesiące należnych nam zgodnie z taryfą opłat,
 - 7) nie korzystasz z żadnej z usług inwestycyjnych od 6 miesięcy kalendarzowych, czyli nie składasz zleceń, dyspozycji, a saldo na twoich rejestrach i rachunkach jest zerowe.

Odstąpienie od umowy

7. Możesz bezpłatnie odstąpić od umowy zawartej na odległość w ciągu 14 dni od dnia jej zawarcia (liczy się data wysłania oświadczenia). Wzór oświadczenia, z którego możesz skorzystać, znajdziesz na naszej stronie internetowej.
8. Nie możesz odstąpić od złożonego na odległość zlecenia lub dyspozycji otwarcia danej lokaty strukturyzowanej (art. 40 ust. 6 ustawy z dnia 24 czerwca 2014 r. o prawach konsumenta).

Wygaśnięcie umowy

9. Umowa wygaśnie wskutek:
 - 1) śmierci, gdy jesteś osobą fizyczną,
 - 2) wykreślenia z odpowiedniego rejestru, gdy jesteś osobą prawną lub przedsiębiorcą.

Wstrzymanie świadczenia usług inwestycyjnych

10. Wstrzymamy świadczenie usług inwestycyjnych, jeśli będzie to wynikać z decyzji organu nadzoru, w zakresie jakim wynika to z decyzji.

Rozdział 15. REKLAMACJE

Zasady składania reklamacji

1. Reklamację, która dotyczy usługi inwestycyjnej możesz złożyć:
 - 1) na piśmie w postaci elektronicznej - w serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej, lub na adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych,
 - 2) na piśmie w postaci papierowej - osobiście w naszych placówkach, przesyłką pocztową, za pośrednictwem podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej
 - 3) ustnie - telefonicznie lub osobiście w naszych placówkach,
Aktualne adresy i numery telefonów, pod którymi możesz złożyć reklamację, znajdziesz na stronie naszego banku lub możesz uzyskać w naszych placówkach.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię, nazwisko i PESEL (jeśli jesteś osobą fizyczną), albo nazwę, REGON lub NIP (w przypadku osoby prawnej/jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej),

- 2) aktualny adres do korespondencji,
- 3) opis zastrzeżenia, które dotyczy usługi inwestycyjnej oraz
- 4) jeśli to możliwe – numer umowy albo wykaz transakcji, których dotyczy reklamacja oraz Twoje oczekiwania wobec nas w związku z reklamacją.

Zasady odpowiadania na reklamację

3. Możemy poprosić Cię o przekazanie dodatkowych informacji lub dokumentów, jeśli będą one niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
4. Na Twoje życzenie potwierdzimy, że otrzymaliśmy Twoją reklamację, na piśmie lub w innej formie, którą z Tobą ustalimy.
5. Reklamacje rozpatrujemy i odpowiadamy na nie niezwłocznie, do 30 dni od dnia otrzymania. Jeśli sprawa jest szczególnie skomplikowana, możemy wydłużyć termin do:
 - 1) 60 dni dla osób fizycznych,
 - 2) 90 dni dla pozostałych osób i podmiotów.
6. Reklamacje, które dotyczą czynności wykonywanych przez nas w zakresie dystrybucji ubezpieczeń, niezwiązane z udzieloną ochroną ubezpieczeniową rozpatrujemy i odpowiadamy na nie do 30 dni od dnia otrzymania. W szczególnie skomplikowanych sytuacjach możemy ten termin wydłużyć do 60 dni.
7. Jeśli będziemy musieli wydłużyć czas rozpatrywania reklamacji i udzielenia odpowiedzi na reklamację, wskażemy przyczynę opóźnienia i okoliczności, które musimy ustalić, aby rozpatrzyć sprawę oraz poinformujemy Cię o nowym terminie.
8. Jeżeli reklamacja dotyczy działalności funduszu inwestycyjnego, prześlemy ją niezwłocznie do rozpatrzenia przez towarzystwo funduszy inwestycyjnych lub agenta transferowego. Poinformujemy Cię o tym na piśmie albo, na Twój wniosek, w wiadomości e-mail. Jeśli nie jesteś osobą fizyczną, poinformujemy Cię w uzgodnionej z Tobą formie.
9. Reklamacje, które są związane z uczestnictwem w funduszu inwestycyjnym możesz zgłaszać bezpośrednio do właściwego towarzystwa funduszy inwestycyjnych lub agenta transferowego. Szczegółowe zasady składania reklamacji, a także ich rozpatrywania przez właściwe towarzystwo funduszy inwestycyjnych, znajdują się na stronie internetowej tego towarzystwa.
10. Dochowamy terminu rozpatrzenia reklamacji, jeśli wyślemy Ci odpowiedź przed jego upływem.
11. Odpowiedź na reklamację inną niż w punkcie 12 prześlemy na piśmie:
 - 1) w postaci elektronicznej – gdy złożysz reklamację na piśmie w postaci elektronicznej albo, na Twój wniosek, w postaci papierowej. Odpowiedź prześlemy:
 - a) na Twój adres do doręczeń elektronicznych, jeśli reklamację złożysz na adres banku do doręczeń elektronicznych, albo
 - b) za pomocą kanału komunikacji elektronicznej wykorzystanego do złożenia reklamacji, a na Twój wniosek, w wiadomości e-mail,
 - 2) w postaci papierowej – gdy złożysz reklamację na piśmie w postaci papierowej albo, na Twój wniosek, w postaci elektronicznej,
 - 3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z Twoim wnioskiem – jeśli złożysz reklamację ustnie.
12. Odpowiedź na reklamację osoby prawnej/jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, która dotyczy czynności w zakresie dystrybucji ubezpieczeń, prześlemy na piśmie w postaci papierowej albo, na Twój wniosek, za pomocą innego trwałego nośnika informacji, np. w wiadomości e-mail.
13. Osoby prawne i jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, w przypadkach innych niż w punkcie 12 mogą otrzymać odpowiedź na reklamację w uzgodnionej formie.

Twoje prawa, jeśli nie zgadzasz się z odpowiedzią na reklamację

14. Gdy wyczerpiesz procedurę reklamacyjną u nas, masz prawo do pozasądowego rozstrzygania ewentualnych sporów:
 - 4) jeśli jesteś konsumentem – przed Arbitrem Bankowym, zgodnie z regulaminem na stronie www.zbp.pl lub przed Rzecznikiem Finansowym, zgodnie z trybem postępowania wskazanym na stronie www.rf.gov.pl,
 - 5) jeśli jesteś osobą fizyczną (ale nie jesteś konsumentem) – przed Rzecznikiem Finansowym, zgodnie z trybem postępowania wskazanym na stronie www.rf.gov.pl.
15. Jako konsument, możesz zwrócić się o pomoc do Powiatowego lub Miejskiego Rzecznika Konsumentów.
16. Masz prawo wystąpić z powództwem do właściwego sądu powszechnego.

Rozdział 16. INFORMACJE O DOSTĘPNOŚCI

Informacje, w jaki sposób usługi inwestycyjne spełniają wymagania dostępności, o których mowa w ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, znajdziesz na naszej stronie internetowej oraz uzyskasz w naszych placówkach.

Rozdział 17. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W okresie obowiązywania umowy masz prawo żądać od nas w każdym czasie udostępnienia postanowień umowy, regulaminu, taryfy, w formie papierowej lub w innym trwałym nośniku. Za Twoją zgodą możemy przekazać te dokumenty i informacje przez serwis internetowy lub umieszczenie ich na stronie internetowej, o ile umożliwiają dostęp do nich przez okres właściwy do celów dostarczania tych informacji i pozwalają na odtworzenie ich w niezmienionej postaci.

2. Zasady składania zleceń i dyspozycji dotyczących umów ubezpieczenia z elementem inwestycyjnym i umów ubezpieczenia strukturyzowanego, zawartych za naszym pośrednictwem do 31 grudnia 2017 r. - określone są w tych umowach. Zlecenia i dyspozycje przyjmujemy w placówkach.
3. Jeśli pojawisz się w placówce w związku z usługami inwestycyjnymi zweryfikujemy Twoją tożsamość w oparciu o:
 - 1) dowód osobisty lub paszport,
 - 2) inne dokumenty potwierdzające tożsamość.Informacji w tym zakresie udzielamy w placówkach.
4. Korespondencję kierowaną do Ciebie wysyłamy na ostatni podany przez Ciebie adres, numer telefonu lub e-mail.
5. Jeśli podejrzewamy lub stwierdzimy wystąpienie oszustwa lub zagrożenia bezpieczeństwa, możemy się z Tobą kontaktować bezpiecznymi kanałami komunikacji:
 - 1) w serwisie internetowym,
 - 2) w aplikacji mobilnej lub
 - 3) telefonicznie – jeśli będziesz mieć wątpliwości, czy to my dzwoniemy, przerwij to połączenie i zadzwoń do nas.
6. Jeśli stwierdzisz zagrożenie bezpieczeństwa, możesz się z nami skontaktować:
 - 1) w serwisie internetowym,
 - 2) w aplikacji mobilnej,
 - 3) telefonicznie przez całą dobę, pod numerem, który znajdziesz w broszurze j informacyjnej oraz na stronie internetowej,
 - 4) w placówce.
7. Mamy prawo prowadzić prace konserwacyjne serwisu na warunkach określonych w Szczegółowych warunkach.
8. Językiem obowiązującym w relacjach pomiędzy Tobą a nami jest język polski.
9. Do umowy stosuje się prawo polskie.
10. Naszą działalność nadzoruje Komisja Nadzoru Finansowego, do której możesz złożyć skargę na nasze działanie. Działamy na podstawie zezwolenia.