



Bank Spółdzielczy
w Skierniewicach

**Regulamin
świadczenia usług w zakresie przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia
jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych otwartych zarządzanych przez
GENERALI INVESTMENTS TFI SA przez Bank Spółdzielczy w Skierniewicach**

Skierniewice lipiec 2019 r.

Spis treści

Rozdział 1. Postanowienia ogólne.....	3
A. Regulamin.....	4
B. Definicje	4
C. Zakres regulacji	6
D. Świadczenie usług	6
Rozdział 2. Tryb i warunki zawierania umowy	6
A. Postanowienia ogólne	6
B. Wymagane dokumenty	6
C. Czynności przed zawarciem umowy	7
D. Konflikt interesów	10
Rozdział 3. Tryb, warunki i forma ustanawiania pełnomocnictw przez klienta	11
A. Ustanowienie i odwołanie pełnomocnictwa	11
B. Zakres pełnomocnictwa	12
Rozdział 4. Tryb składania, modyfikowania i anulowania zleceń nabycia i zbycia jednostek uczestnictwa oraz przekazywanie środków pieniężnych.....	12
A. Przyjmowanie zleceń.....	12
B. Terminy składania zleceń	14
C. Tryb i zasady przekazywania zleceń	14
D. Doręczanie informacji dotyczących wykonywania zleceń lub nieprzyjęcia do wykonania składanych przez klienta zleceń. Inne informacje przekazywane klientowi.....	14
E. Przekazywanie środków pieniężnych.....	14
Rozdział 5. Sposoby i terminy wnoszenia przez klientów opłat i prowizji, związanych z usługami wykonywanymi na rzecz klientów w związku z umową oraz sposób i tryb określania ich wysokości	15
A. Pobieranie opłat i prowizji oraz należności z tytułu nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa	15
Rozdział 6. Sposoby i terminy doręczania klientowi korespondencji. Zmiana danych	16
A. Korespondencja	16
B. Zmiana danych	16
Rozdział 7. Sposoby i terminy załatwiania reklamacji składanych przez klientów	16
A. Złożenie reklamacji	16
B. Rozpatrzenie reklamacji	17
C. Roszczenia klienta wynikające z reklamacji	18
D. Skargi.....	18
E. Wnioski.....	19
Rozdział 8. Tryb i warunki wypowiedzenia oraz rozwiązania umowy.....	19
A. Wygaśnięcie umowy.....	19
B. Rozwiązanie umowy.....	19
Rozdział 9. Tryb, terminy i warunki zmiany regulaminu, a także sposób informowania klientów o zmianach.....	19
A. Zmiana regulaminu.....	19
Rozdział 10. Postanowienia końcowe.....	20
A. Postanowienia zabezpieczające interesy Banku w przypadku niewywiązania się klienta z przyjętych zobowiązań.....	20
B. Wzory	20
C. Odpowiedzialność Banku	20
D. Tajemnica	21
E. Polityka działania w najlepiej pojętym interesie Klienta	21

Załącznik – Umowa o świadczenie usług w zakresie przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych



UMOWA.doc

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

A. Regulamin

§ 1

1. Niniejszy „Regulamin świadczenia usług w zakresie przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych”, zwany dalej regulaminem, określa prawa i obowiązki Banku oraz jego klientów wynikające z zawarcia pomiędzy nimi „Umowy o świadczenie usług w zakresie przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych”.
2. Regulamin stanowi integralną część umowy.

B. Definicje

§ 2

Poniższe określenia użyte w niniejszym regulaminie mają następujące znaczenie:

- 1) Bank – Bank Spółdzielczy w Skierniewicach;
- 2) Dyrektywa MiFID II - Dyrektywa 2014/65/UE Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie rynków instrumentów finansowych oraz zmieniająca dyrektywę 2002/92/WE i dyrektywę 2011/61/UE;
- 3) Fundusz Inwestycyjny/ Fundusz – GENERALI Fundusz Inwestycyjny Otwarty, GENERALI Specjalistyczny Fundusz Inwestycyjny Otwarty, zarządzane przez GENERALI INVESTMENTS TFI SA . z siedzibą w Warszawie;
- 4) jednostki uczestnictwa – jednostki uczestnictwa Funduszu Inwestycyjnego;
- 5) klient - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, tzn. rezydent i nierezydent w rozumieniu przepisów prawa dewizowego, którzy podpisali z bankiem umowę lub z którymi umowa ma zostać zawarta;
- 6) klient detaliczny - podmiot, na rzecz którego jest lub ma być świadczona usługa przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa, a który nie jest klientem profesjonalnym lub uprawnionym kontrahentem;
- 7) klient profesjonalny - podmiot, na którego rzecz jest lub ma być świadczona usługa przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa, który posiada doświadczenie i wiedzę pozwalające na podejmowanie właściwych decyzji inwestycyjnych, jak również na właściwą ocenę ryzyka związanego z tymi decyzjami, który jest:
 - a) bankiem,
 - b) firmą inwestycyjną,
 - c) zakładem ubezpieczeń,
 - d) funduszem inwestycyjnym, alternatywną spółką inwestycyjną, towarzystwem funduszy inwestycyjnych lub zarządzającym ASI w rozumieniu ustawy o funduszach inwestycyjnych,
 - e) funduszem emerytalnym lub towarzystwem emerytalnym w rozumieniu ustawy z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych,
 - f) towarowym domem maklerskim,
 - g) podmiotem zawierającym, w ramach prowadzonej działalności gospodarczej, na własny rachunek transakcje na rynkach kontraktów terminowych, opcji lub innych instrumentów pochodnych albo na rynkach pieniężnych wyłącznie w celu zabezpieczenia pozycji zajętych na tych rynkach, lub działającym w tym celu na rachunek innych członków takich rynków, o ile odpowiedzialność za wykonanie zobowiązań wynikających z tych transakcji ponoszą uczestnicy rozliczający tych rynków
 - h) inną niż wskazane w lit. a – g instytucją finansową,
 - i) inwestorem instytucjonalnym, innym niż wskazany w lit. a – h, prowadzącym regulowaną działalność na rynku finansowym,
 - j) podmiotem prowadzącym poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej działalność równoważną do działalności prowadzonej przez podmioty wskazane w lit. a – i,
 - k) przedsiębiorcą spełniającym co najmniej dwa z poniższych wymogów, przy czym równowartość kwot wskazanych w euro jest obliczana przy zastosowaniu średniego kursu euro ustalanego przez Narodowy Bank Polski na dzień sporządzenia przez danego przedsiębiorcę sprawozdania finansowego:
 - suma bilansowa tego przedsiębiorcy wynosi co najmniej 20.000.000 euro,

- osiągnięta przez tego przedsiębiorcę wartość przychodów ze sprzedaży wynosi co najmniej 40.000.000 euro,
 - kapitał własny lub fundusz własny tego przedsiębiorcy wynosi co najmniej 2.000.000 euro,
- l) organem publicznym, który zarządza długiem publicznym, bankiem centralnym, Bankiem Światowym, Międzynarodowym Funduszem Walutowym, Europejskim Bankiem Centralnym, Europejskim Bankiem Inwestycyjnym lub inną organizacją międzynarodową pełniącą podobne funkcje,
 - m) innym inwestorem instytucjonalnym, którego głównym przedmiotem działalności jest inwestowanie w instrumenty finansowe, w tym podmioty zajmujące się sekurytyzacją aktywów lub zawieraniem innego rodzaju transakcji finansowych,
 - n) podmiotem innym niż wskazane w lit. a-m, który jest traktowany jak klient profesjonalny na podstawie art. 3a ust. 1;
- 8) POK – Placówki operacyjne Banku (Oddziały i Punkty Obsługi Klienta);
 - 9) rachunek bankowy – rachunek bankowy klienta wskazany w umowie;
 - 10) Rozporządzenie Delegowane - Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2017/565 z dnia 25 kwietnia 2016 r. uzupełniające dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE w odniesieniu do wymogów organizacyjnych i warunków prowadzenia działalności przez firmy inwestycyjne oraz pojęć zdefiniowanych na potrzeby tej dyrektywy;
 - 11) rozporządzenie – rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 30 maja 2018 r. w sprawie trybu i warunków postępowania firm inwestycyjnych, banków, o których mowa w art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi oraz banków powierniczych
 - 12) umowa – Umowa o świadczenie usług w zakresie przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa Funduszy Inwestycyjnych zawierana pomiędzy Bankiem a klientem;
 - 13) uprawniony kontrahent –
 - a) klient profesjonalny, o którym mowa w pkt 7 lit. a-j oraz l-m powyżej, z którym Bank, w ramach świadczenia usługi przyjmowania i przekazywania zleceń, zawiera transakcje lub pośredniczy w ich zawieraniu,
 - b) klienta profesjonalnego, o którym mowa w pkt 7 lit. k powyżej, który na swój wniosek został przez Bank uznany, na zasadach określonych w [art. 71](#) rozporządzenia 2017/565, za uprawnionego kontrahenta, ,
 - c) klienta z innego państwa członkowskiego, który posiada status uprawnionego kontrahenta zgodnie z przepisami prawa państwa członkowskiego, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania;
 - 14) ustawa - ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi;
 - 15) zlecenie – zlecenie nabycia lub zbycia (w tym zamiany i konwersji) jednostek uczestnictwa przez klienta lub jego pełnomocnika złożone w ramach świadczenia usług przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa oraz przekazane w imieniu klienta przez Bank Funduszowi Inwestycjnemu.

C. Zakres regulacji

§ 3

1. Przedmiotem regulaminu jest:
 - 1) określenie zasad, trybu i warunków zawierania oraz realizacji umowy;
 - 2) określenie zasad przyjmowania i przekazywania przez Bank zleceń nabycia lub zbycia Jednostek Uczestnictwa .

2. Zakres usług przyjmowania i przekazywania zleceń oraz sposób i warunki ich świadczenia przez Bank regulowane są umową i regulaminem, ustawą, aktami wykonawczymi do ustawy, w szczególności rozporządzeniem oraz Rozporządzeniem Delegowanym.

D. Świadczenie usług

§ 4

Świadczenie usług przyjmowania i przekazywania zleceń następuje po zawarciu umowy, której wzór stanowi załącznik do niniejszego regulaminu.

Rozdział 2. Tryb i warunki zawierania umowy

A. Postanowienia ogólne

§ 5

1. W celu zawarcia umowy, klient składa podpis pod umową.
2. Umowy są zawierane w języku polskim, w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
3. W przypadku zawierania umowy przez osoby prawne lub jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, umowę podpisują osoby upoważnione do reprezentowania podmiotu.
4. Bank może odmówić zawarcia umowy z klientem, jeżeli nie zostaną spełnione wymagania określone w regulaminie.
5. Nie jest możliwe przyjęcie przez Bank zlecenia od klienta, który nie jest stroną umowy.
6. Zmiana umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności, chyba że co innego wynika z treści umowy lub niniejszego regulaminu.

B. Wymagane dokumenty

§ 6

1. Przy zawieraniu umowy, klient będący osobą fizyczną rezydentem:
 - 1) okazuje dowód osobisty lub paszport (w przypadku legitymowania się paszportem, Bank może zażądać przedstawienia zaświadczenia z właściwego urzędu o miejscu stałego pobytu);
 - 2) podaje numer PESEL;
 - 3) podaje inne dane niezbędne do uzupełnienia części umowy dotyczącej klienta, w szczególności nazwisko panięskie matki, adres do korespondencji, jeśli jest inny niż wynikający z dowodu tożsamości, telefon kontaktowy, adres e-mail.
2. Przy zawieraniu umowy klient, będący osobą fizyczną nierezydentem, okazuje dowód osobisty, paszport, a w przypadku posługiwania się innym dokumentem niż dowód osobisty lub paszport dodatkowo okazuje kartę stałego pobytu lub kartę czasowego pobytu (w przypadku legitymowania się paszportem, Bank może zażądać przedstawienia zaświadczenia z właściwego urzędu o miejscu stałego pobytu).
3. Przy zawieraniu umowy klient rezydent, będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej:
 - 1) okazuje aktualny wypis z właściwego rejestru/informację odpowiadającą odpisowi aktualnemu z Rejestru Przedsiębiorców pobraną na podstawie art. 4 ust. 4aa ustawy z dnia 20 sierpnia 1997 roku o Krajowym Rejestrze Sądowym albo inny dokument potwierdzający prowadzoną działalność;
 - 2) przedstawia inne dokumenty wymagane przez Bank, o ile obowiązek ich przedstawienia wynika z obowiązujących przepisów prawa.

4. Przy zawieraniu umowy klient nierezydent, będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej:
 - 1) okazuje aktualny wypis z właściwego rejestru albo inny dokument potwierdzający prowadzoną działalność;
 - 2) przedstawia inne dokumenty wymagane przez Bank, o ile obowiązek ich przedstawienia wynika z obowiązujących przepisów prawa.
5. Dokumenty sporządzone w języku obcym, powinny być przetłumaczone na język polski przez tłumacza przysięgłego oraz potwierdzone przez polską placówkę konsularną, właściwą miejscowo ze względu na miejsce zamieszkania lub siedzibę klienta, co do ich zgodności z prawem kraju wystawienia (sporządzenia); Bank może odstąpić od wymogu potwierdzenia przez polską placówkę konsularną zgodności dokumentów z prawem kraju wystawienia (sporządzenia).
6. Bank może uzależnić zawarcie umowy od przedstawienia dodatkowych informacji w sposób wskazany przez Bank, które są wymagane przepisami prawa, w szczególności przepisami ustawy z dnia 1 marca 2018 roku o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu lub przepisami podatkowymi; w przypadku nieprzedstawienia przez klienta informacji wskazanych przez Bank, Bank może odmówić zawarcia umowy lub wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania terminu wypowiedzenia.

C. Czynności przed zawarciem umowy

§ 7

1. Przed zawarciem umowy Bank przekazuje klientowi:
 - 1) szczegółowe informacje dotyczące Banku oraz usługi, która ma być świadczona na podstawie umowy;
 - 2) informacje dotyczące Jednostek Uczestnictwa dostępnych w ramach usługi oraz kosztów i opłat związanych ze świadczeniem usługi;
 - 3) regulamin oraz wzór umowy.
2. Informacje, o których mowa w ust. 1 pkt. 1 i pkt 2, zawierają w szczególności:
 - 1) nazwę Banku;
 - 2) dane teleadresowe pozwalające na bezpośredni kontakt klienta z Bankiem;
 - 3) wskazanie języków, w których klient może kontaktować się z Bankiem i w których sporządzane będą dokumenty oraz przekazywane informacje;
 - 4) sposoby komunikowania się klienta z Bankiem, sposoby przekazywania zleceń do Funduszy Inwestycyjnych;
 - 5) oświadczenie potwierdzające, że Bank posiada zezwolenie oraz nazwę organu nadzoru, który udzielił mu zezwolenia;
 - 6) wskazanie szczegółowych zasad świadczenia usługi, na podstawie zawieranej umowy;
 - 7) jeżeli Bank działa za pośrednictwem agenta firmy inwestycyjnej — wskazanie tego faktu;
 - 8) w przypadku klientów detalicznych - wskazanie podstawowych zasad wnoszenia i załatwiania przez Bank skarg i reklamacji klientów składanych w związku ze świadczonymi przez Bank usługami maklerskimi;
 - 9) skrócony opis polityki przeciwdziałania konfliktom interesów obowiązujących Bank oraz informacje, że na żądanie klienta przekazane mogą mu zostać, przy użyciu trwałego nośnika informacji lub za pośrednictwem strony internetowej Banku, szczegółowe informacje dotyczące tej polityki;
 - 10) wskazanie zakresu, częstotliwości i terminów raportów ze świadczenia usługi, która ma być świadczona na podstawie zawieranej umowy, przekazywanych klientowi przez Bank;
 - 11) wskazanie kosztów i opłat związanych z usługami świadczonymi przez Bank;
 - 12) opis charakteru instrumentów finansowych oraz ryzyko związane z inwestowaniem w te instrumenty;

13) szczegółowy opis przeprowadzania przez Bank kwalifikacji klientów w rozumieniu przepisów Rozporządzenia Delegowanego;

14) pozostałe informacje wymagane przez Dyrektywę MIFID oraz Ustawę o Obrocie.

§ 8

1. Przed zawarciem umowy, Bank dokonuje klasyfikacji klienta w rozumieniu art. 45 Rozporządzenia delegowanego jako klienta detalicznego, klienta profesjonalnego albo uprawnionego kontrahenta oraz zwraca się do klienta lub potencjalnego klienta o przedstawienie podstawowych informacji dotyczących poziomu wiedzy o inwestowaniu w zakresie instrumentów finansowych oraz doświadczenia inwestycyjnego, niezbędnych do dokonania oceny czy instrument finansowy będący przedmiotem oferowanej usługi lub usługa świadczona na podstawie zawieranej umowy, są odpowiednie dla danego klienta, biorąc pod uwagę jego indywidualną sytuację oraz służących kwalifikacji Klienta do jednego z rynków docelowych zdefiniowanych przez Bank w uzgodnieniu z towarzystwem funduszy inwestycyjnych zarządzającym Funduszem na potrzeby dystrybucji produktów inwestycyjnych, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. W przypadku klientów reprezentowanych przez pełnomocnika dokonanie oceny, o której mowa w ust. 1 nie może być przeprowadzone wobec pełnomocnika.
3. Jeżeli zgodnie z oceną, o której mowa w ust. 1, instrument finansowy będący przedmiotem usługi lub usługa, która ma być świadczona na podstawie umowy, jest nieodpowiednia dla danego klienta, Bank ostrzega o tym klienta w formie pisemnej lub za pomocą elektronicznych nośników informacji.
4. W przypadku, gdy klient lub potencjalny klient nie przedstawi informacji, o których mowa w ust. 1 lub jeżeli przedstawia informacje niewystarczające, Bank ostrzega klienta w formie pisemnej lub za pomocą elektronicznych nośników informacji, że uniemożliwia to Bankowi dokonanie oceny czy przewidziany instrument finansowy lub usługa są dla niego odpowiednie.

§ 9

1. Bank na żądanie klienta profesjonalnego może traktować go jak klienta detalicznego świadcząc usługi na jego rzecz. Bank na zasadach określonych w ustawie i Rozporządzeniu Delegowanym może z własnej inicjatywy albo na wniosek zainteresowanego klienta będącego uprawnionym kontrahentem traktować go jako klienta profesjonalnego lub klienta detalicznego.
2. Bank przed zawarciem umowy z klientem profesjonalnym lub uprawnionym kontrahentem informuje go o zasadach traktowania przez Bank klientów profesjonalnych i detalicznych oraz o możliwości przedstawienia żądań, o którym mowa w ust. 1.
3. W przypadku uwzględnienia żądania, o którym mowa w ust. 1, Bank określa w umowie zawartej z klientem profesjonalnym lub uprawnionym kontrahentem zakres usług, transakcji lub instrumentów finansowych, na potrzeby których klient będzie traktowany jak klient detaliczny albo klient profesjonalny.
4. Klientem detalicznym, z zastrzeżeniem ust. 5, jest klient niebędący klientem profesjonalnym lub uprawnionym kontrahentem.
5. Na potrzeby regulaminu, przez klienta detalicznego rozumie się również podmiot, który:
 - 1) jest klientem profesjonalnym, lecz Bank na żądanie, o którym mowa w ust. 1, traktuje go, świadcząc na jego rzecz usługi, jak klienta detalicznego oraz
 - 2) jest uprawnionym kontrahentem, o którym mowa w ust. 11, lecz Bank na jego żądanie traktuje go, zawierając z nim transakcje lub pośrednicząc w ich zawarciu, jak klienta detalicznego.

6. Bank może traktować jak klienta profesjonalnego podmiot inny niż wskazany w § 2 pkt 7, na pisemne żądanie tego podmiotu, pod warunkiem że z informacji przedstawionych przez ten podmiot wynika, że posiada on wiedzę i doświadczenie pozwalające na podejmowanie własnych decyzji inwestycyjnych, jak również na właściwą ocenę ryzyka związanego z tymi decyzjami. Przed uwzględnieniem żądania jest obowiązana ustalić wiedzę klienta o zasadach traktowania klientów profesjonalnych przy świadczeniu usług, których żądanie dotyczy.
7. Warunek, o którym mowa w ust. 6, uważa się za zachowany w przypadku, gdy dany podmiot spełnia co najmniej dwa z poniższych wymogów:
 - 1) zawierał transakcje o wartości stanowiącej co najmniej równowartość w złotych 50.000 euro każda, na odpowiednim rynku, ze średnią częstotliwością co najmniej 10 transakcji na kwartał, w przeciągu czterech ostatnich kwartałów;
 - 2) wartość portfela instrumentów finansowych tego podmiotu, łącznie ze środkami pieniężnymi wchodzącymi w jego skład, wynosi co najmniej 500.000 euro;
 - 3) pracuje lub pracował w sektorze finansowym przez co najmniej rok, na profesjonalnym stanowisku, które wymaga wiedzy zawodowej dotyczącej transakcji w zakresie instrumentów finansowych lub usług maklerskich, które miałyby być świadczone przez Bank na jego rzecz na podstawie zawieranej umowy – w przypadku, gdy z żądaniem występuje osoba fizyczna.
8. Żądanie, o którym mowa w ust. 6, określa zakres usług, transakcji lub instrumentów finansowych, na potrzeby których podmiot ma być traktowany jak klient profesjonalny; do żądania załącza się oświadczenie składającego je podmiotu o znajomości zasad traktowania przez Bank klientów profesjonalnych i o skutkach traktowania go jak klienta profesjonalnego.
9. Bank przed uwzględnieniem żądania, o którym mowa w ust. 6, informuje podmiot występujący z żądaniem o zasadach traktowania klientów profesjonalnych przy świadczeniu usług. Warunkiem uwzględnienia przez Bank żądania, o którym mowa w ust. 6 jest złożenie przez klienta pisemnego oświadczenia o znajomości zasad traktowania przez Bank klientów profesjonalnych oraz skutków traktowania go jako klienta profesjonalnego.
10. W przypadku uwzględnienia żądania, o którym mowa w ust. 6, Bank określa w umowie zawartej z podmiotem, o którym mowa w ust. 6, zakres usług, transakcji lub instrumentów finansowych, na potrzeby których podmiot ten będzie traktowany jak klient profesjonalny.
11. Podmiot, o którym mowa w § 2 pkt. 7 lit. a – j i l – m, z którym Bank, w ramach świadczenia na rzecz klienta usługi przyjmowania i przekazywania zleceń lub w ramach nabywania lub zbywania instrumentów finansowych na własny rachunek, zawiera transakcje lub pośredniczy w ich zawieraniu, jest uprawnionym kontrahentem.
12. Klient jest zobowiązany do każdorazowego przekazywania Bankowi informacji o zmianie danych wpływających na możliwość traktowania klienta jako klienta profesjonalnego.
13. Bank, w przypadku powzięcia informacji, że klient przestał spełniać warunki pozwalające na traktowanie go jak klienta profesjonalnego, podejmuje działania zmierzające do zmiany statusu klienta na potrzeby świadczenia na jego rzecz usług maklerskich, chyba że klient złoży żądanie, o którym mowa w art. 3a ust. 1 ustawy, i spełnia warunki, o których mowa w tym przepisie.
14. Zasady postępowania Banku w przypadku otrzymania żądań o których mowa w § 3 ust. 1 rozporządzenia albo art. 3a ust. 1 ustawy określa Procedura przeprowadzania testu adekwatności oraz kategoryzacji klientów w zakresie przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych Banku.

§ 9¹

1. Bank przed przyjęciem zlecenia od klienta dokonuje oceny zgodności wybranego przez klienta produktu z zakresem produktów oferowanych przez Bank w porozumieniu z towarzystwem funduszy inwestycyjnych zarządzającym Funduszem Inwestycyjnym w ramach rynku docelowego, do którego klient został zakwalifikowany.
2. W przypadku wyboru przez klienta produktu inwestycyjnego spoza rynku docelowego, do którego został zakwalifikowany, lub w przypadku składania zlecenia przez klienta, którego Bank nie mógł zakwalifikować do rynku docelowego, złożenie zlecenia musi zostać poprzedzone stosownym wnioskiem klienta. Przyjęcie zlecenia następuje po pozytywnym rozpatrzeniu wniosku przez Bank.

§ 9²

1. Bank dostarcza klientowi w formie pisemnej informacji o wszelkich szacowanych kosztach i opłatach związanych z inwestycją w jednostki uczestnictwa oraz o ich potencjalnym wpływie na wartość inwestycji, poprzez:
 - Załączenie ww. informacji każdorazowo do składanego zlecenia
 - Przekazanie symulacji potencjalnych kosztów i opłat w przypadku braku złożenia zlecenia (na żądanie klienta)
2. Raz w roku, po publikacji rocznych sprawozdań finansowych funduszy Bank przesyła klientowi podsumowanie rzeczywiście poniesionych przez klienta kosztów i opłat, oraz ich wpływu na wartość inwestycji.

D. Konflikt interesów

§ 10

1. Przed zawarciem umowy Bank informuje klienta przy użyciu trwałego nośnika informacji, o istniejących konfliktach interesów związanych ze świadczeniem usługi na rzecz tego klienta, o ile organizacja oraz regulacje wewnętrzne Banku nie zapewniają, że w przypadku powstania konfliktu interesów nie dojdzie do naruszenia interesu klienta; informacja zawiera dane pozwalające klientowi, przy uwzględnieniu kategorii, do której należy, na podjęcie świadomej decyzji, co do zawarcia umowy, przy czym zakres i sposób przedstawiania danych powinien być dostosowany do kategorii, do której należy klient.
2. Przez konflikt interesów rozumie się znane Bankowi okoliczności mogące doprowadzić do powstania sprzeczności między interesem Banku, osoby zaangażowanej przez Bank i obowiązkiem działania przez Bank w sposób rzetelny, z uwzględnieniem najlepiej pojętego interesu klienta, jak również znane Bankowi okoliczności mogące doprowadzić do powstania sprzeczności między interesami kilku klientów Banku.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, umowa może zostać zawarta, o ile klient w formie pisemnej potwierdzi otrzymanie informacji, o których mowa w ust. 1, oraz wyraźnie potwierdzi wolę jej zawarcia.
4. W przypadku powstania konfliktu interesów po zawarciu z Klientem umowy:
 - 1) postanowienia ust. 1 stosuje się odpowiednio, z tym że Bank jest obowiązany poinformować klienta o konflikcie interesów niezwłocznie po jego stwierdzeniu;
 - 2) postanowienia ust. 3 stosuje się odpowiednio, z tym że Bank powinien powstrzymać się od świadczenia usługi maklerskiej do czasu otrzymania wyraźnego oświadczenia klienta o kontynuacji lub rozwiązaniu umowy.

Rozdział 3. Tryb, warunki i forma ustanawiania pełnomocnictw przez klienta

A. Ustanowienie i odwołanie pełnomocnictwa

§ 11

1. Z zastrzeżeniem § 22 ust. 2, klient może ustanawiać pełnomocników, nie więcej niż czterech, do działania w jego imieniu, w zakresie ustalonym w pełnomocnictwie.
2. Z zastrzeżeniem ust. 3, pełnomocnik nie może udzielać dalszych pełnomocnictw, za wyjątkiem pełnomocnictw udzielonych Bankowi lub jego pracownikom w zakresie unormowanym regulaminem i innymi przepisami obowiązującymi w Banku.
3. Pełnomocnik będący osobą prawną, może udzielić dalszych pełnomocnictw zatrudnionym przez siebie pracownikom (substytucja); substytucji nie mogą udzielać dalszych pełnomocnictw.

§ 12

1. Z zastrzeżeniem pełnomocnictw zawartych w umowie, pełnomocnictwo udzielane jest w formie pisemnej w obecności pracownika Banku albo w formie z podpisem notarialnie poświadczonym lub w formie aktu notarialnego przed notariuszem.
2. Pełnomocnictwo udzielane i odwoływane poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej winno być poświadczane przez polską placówkę dyplomatyczną, placówkę konsularną lub podmiot umocowany do tego przez Bank, albo za pomocą Apostille.
3. Pełnomocnictwo udzielone w języku obcym winno być przetłumaczone na język polski przez tłumacza przysięgłego.

§ 13

1. Udzielenie pełnomocnictwa i jego odwołanie staje się skuteczne w stosunku do Banku od dnia jego otrzymania.
2. Odwołanie pełnomocnictwa wymaga formy pisemnej.

§ 14

Pełnomocnictwo składa się w Banku w oryginale lub notarialnie uwierzytelnionej kopii.

§ 15

1. Bank może nie przyjąć pełnomocnictwa, jeżeli powstaną uzasadnione wątpliwości, co do jego treści, zakresu, wiarygodności lub prawidłowości.
2. O odmowie przyjęcia pełnomocnictwa Bank zawiadamia niezwłocznie klienta, w sposób wskazany w § 34 ust. 2 regulaminu.

§ 16

Klient zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić, w formie pisemnej, Bank o odwołaniu lub wygaśnięciu pełnomocnictwa.

§ 17

1. Pełnomocnictwo wygasa wraz:
 - 1) ze śmiercią mocodawcy lub pełnomocnika, jeżeli są osobami fizycznymi,
 - 2) z upływem terminu na jaki zostało udzielone,
 - 3) z zaistnieniem zdarzenia, dla którego zostało udzielone,
 - 4) z odwołaniem pełnomocnictwa.
2. Za skuteczne wobec Banku uważa się czynności dokonane przez pełnomocnika do chwili powzięcia przez Bank informacji o wygaśnięciu pełnomocnictwa.

§ 18

1. Pełnomocnictwo może być w każdym czasie odwołane przez Klienta, zgodnie z § 16.
2. Odwołanie pełnomocnictwa staje się skuteczne wobec Banku, z chwilą otrzymania przez Bank pisemnego oświadczenia Klienta o odwołaniu pełnomocnictwa.

§ 19

1. Pełnomocnictwo może w każdym czasie zostać zmienione przez klienta.
2. Zmiany pełnomocnictwa dokonuje się na zasadach określonych w § 11-15 regulaminu.

B. Zakres pełnomocnictwa

§ 20

1. Pełnomocnictwo może mieć formę pełnomocnictwa ogólnego – upoważniającego do wszelkich czynności związanych z uczestnictwem w Funduszu w takim samym zakresie jak mocodawca, rodzajowego, jak również pełnomocnictwa szczególnego, w ramach których pełnomocnik ma prawo do dokonywania wyłącznie tych czynności, które są określone w treści pełnomocnictwa.
2. Zakres pełnomocnictw do dokonywania czynności prawnych względem Funduszu Inwestycyjnego określa prospekt informacyjny Funduszu Inwestycyjnego.

Rozdział 4. Tryb składania, modyfikowania i anulowania zleceń nabycia i zbycia jednostek uczestnictwa oraz przekazywanie środków pieniężnych

A. Przyjmowanie zleceń

§ 21

1. Bank przyjmuje zlecenia zawierające w szczególności:
 - 1) dane ustalone z klientem, umożliwiające jednoznaczną jego identyfikację;
 - 2) datę i czas wystawienia;
 - 3) rodzaj, liczbę i cenę jednostek uczestnictwa będących przedmiotem zlecenia;
 - 4) przedmiot zlecenia (nabycie lub zbycie);
 - 5) oznaczenie terminu ważności zlecenia;
 - 6) podpis klienta lub jego pełnomocnika, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Zlecenie może zawierać dodatkowe warunki jego wykonania, jeżeli nie są one sprzeczne z odrębnymi przepisami i regulaminami przeprowadzania transakcji na rynku, na który jest ono przekazywane.
3. Pracownik Banku potwierdza złożenie zlecenia przez klienta i jego przyjęcie przez Bank poprzez złożenie podpisu na zleceniu klienta i przekazuje jeden egzemplarz zlecenia klientowi.
4. Szczegółowe zasady realizacji zleceń, w tym ich modyfikowania i anulowania określają statuty oraz prospekty informacyjne poszczególnych Funduszy, z którymi klient powinien zapoznać się przed złożeniem zlecenia.

§ 22

1. Zlecenia dotyczące jednostek uczestnictwa mogą być składane przez pełnomocników klienta wyłącznie w przypadku, w którym zostało to zaakceptowane przez Fundusz Inwestycyjny.
2. W przypadku, gdy zlecenie składane jest przez pełnomocnika klienta, powinno ono zawierać wskazanie danych umożliwiających jednoznaczną identyfikację osoby składającej zlecenie.

§ 23

Bank odmawia przyjęcia zlecenia, które budzi wątpliwości, co do jego treści, tożsamości osoby składającej zlecenie.

§ 24

1. Klient może składać zlecenia wyłącznie bezpośrednio w POK. Klient wyraża zgodę na utrwalanie przez Bank spotkań z klientem w formie notatek oraz korespondencji (w tym elektronicznej) pomiędzy stronami. Kopie notatek oraz korespondencji z klientem i pełnomocnikiem może zostać udostępniona klientowi na jego żądanie przez okres pięciu lat od końca roku kalendarzowego, w którym nastąpiło utrwalenie spotkań lub korespondencji.
2. W ramach usługi przyjmowania i przekazywania zleceń Bank przyjmuje od klienta wyłącznie zlecenia określone w statutach i prospektach informacyjnych Funduszy, uzgodnione z Funduszami, w tym szczególności zlecenia i dyspozycje:
 - 1) nabycia Jednostek Uczestnictwa,
 - 2) odkupienia Jednostek Uczestnictwa,
 - 3) konwersji Jednostek Uczestnictwa,
 - 4) zamiany Jednostek Uczestnictwa.

§ 25

Złożenie zlecenia przez klienta lub osobę przez niego upoważnioną wymaga jednoznacznej identyfikacji osoby uprawnionej do jej składania, przeprowadzonej zgodnie z obowiązującymi w Banku procedurami identyfikacji klienta.

§ 26

Bank zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia zlecenia, gdy zaistniałe okoliczności uzasadniają wątpliwości, co do jej autentyczności lub zgodności z prawem, umową lub regulaminem.

§ 27

1. Złożenie przez klienta w Banku zlecenia dotyczącego jednostek uczestnictwa nie jest równoznaczne z jego realizacją.
2. Bank jest odpowiedzialny wyłącznie za przekazanie zlecenia złożonego przez klienta do Funduszu Inwestycyjnego.

§ 28

Do składanych zleceń dotyczących jednostek uczestnictwa, poza umową i regulaminem, zastosowanie mają postanowienia statutu Funduszu Inwestycyjnego oraz prospektu informacyjnego.

§ 29

Zlecenia składane są wyłącznie w formie pisemnej.

B. Terminy składania zleceń

§ 30

1. Zlecenia przyjmowane są przez Bank w godzinach pracy POK.
2. Zlecenia złożone po godzinach pracy POK są zleceniami złożonymi po czasie; zlecenia te zostaną przekazane w następnym dniu roboczym, o ile pozwala na to termin ważności zlecenia.

C. Tryb i zasady przekazywania zleceń

§ 31

Zlecenia dotyczące jednostek uczestnictwa, złożone przez klienta, są przekazywane do Funduszu Inwestycyjnego w sposób ustalony z Funduszem Inwestycyjnym, niezwłocznie po ich złożeniu.

D. Doręczanie informacji dotyczących wykonywania zleceń lub nieprzyjęcia do wykonania składanych przez klienta zleceń. Inne informacje przekazywane klientowi

§ 32

1. Informacje dotyczące wykonywania zleceń lub nieprzyjęcia do wykonania składanych przez klienta zleceń są dostarczane przez Fundusz Inwestycyjny do Banku.
2. Klient może uzyskać bezpośrednio w Banku informacje na temat złożonego zlecenia oraz jego wykonania przez Fundusz Inwestycyjny.
3. Bank przekazuje klientowi sprawozdanie dotyczące przyjęcia i przekazania zlecenia, o którym mowa w § 138 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 30 maja 2018 r. w sprawie trybu i warunków postępowania firm inwestycyjnych, banków, o których mowa w art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, oraz banków powierniczych, poprzez:
 - Przekazanie jednego oryginału zlecenia
 - Wysłanie potwierdzenia transakcji zgodnie ze statutem funduszu
4. W ramach świadczenia usług na podstawie Umowy, Bank posługuje się i przedstawia klientom wyłącznie dokumenty i informacje handlowe przygotowane bądź zaakceptowane przez Towarzystwo z uwzględnieniem postanowień art. 44 Rozporządzenia Delegowanego.

E. Przekazywanie środków pieniężnych

§ 32¹

1. Środki pieniężne wysyłane są za pośrednictwem rachunku lub rachunków technicznych Banku na rachunki poszczególnych subfunduszy/produktów w taki sposób, że:
 - 1) klient wpłaca środki na rachunek techniczny wskazany przez pracownika Banku.
 - 2) pracownik Banku dokonuje przelewu z rachunku technicznego Banku na rachunek subfunduszu, w tytule przelewu wpisując imię, nazwisko i PESEL klienta (lub nazwę i numer REGON firmy) oraz zaznacza, czy zlecenie nabycia jednostek uczestnictwa zostało złożone w ramach istniejącego rejestru czy jest zleceniem otwierającym rejestr. W przypadku nabycia jednostek uczestnictwa w ramach istniejącego rejestru, pracownik banku weryfikuje i wpisuje wskazany przez klienta numer rejestru.
2. Zasady określone w ust. 1 nie dotyczą przelewów dokonywanych celem opłacenia zleceń nabycia jednostek uczestnictwa w ramach Indywidualnych Kont Emerytalnych i Indywidualnych Kont Zabezpieczenia Emerytalnego. W przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzednim, pracownik Banku wskazuje klientowi numer rachunku właściwego dla opłacenia zlecenia oraz informuje go o konieczności wpisania w tytule przelewu imienia, nazwiska oraz PESEL-u klienta.

**Rozdział 5. Sposoby i terminy wnoszenia przez klientów opłat i prowizji,
związanych z usługami wykonywanymi na rzecz klientów w związku z umową oraz
sposób i tryb określania ich wysokości**

**A. Pobieranie opłat i prowizji oraz należności z tytułu
nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa**

§ 33

1. Z tytułu świadczenia usług określonych w regulaminie, Bank nie pobiera od klienta żadnego wynagrodzenia.
2. Klient ponosi koszty opłat i prowizji z tytułu realizacją składanych zleceń, zgodnie z zasadami określonymi w prospektach informacyjnych Funduszy, w wysokości określonej w tabelach opłat poszczególnych Funduszy.
3. Aktualne wersje prospektów informacyjnych, Kluczowych Informacji dla Klienta, Informacji dla Klienta AFI oraz tabeli opłat poszczególnych Funduszy dostępne są w placówkach Banku, oraz stronie internetowej Towarzystwa.
4. Dokumenty określone w ust. 3 powyżej są udostępniane klientowi każdorazowo przed przyjęciem zlecenia nabycia Jednostek Uczestnictwa.
5. Bank przed przyjęciem zlecenia dostarcza klientowi w formie pisemnej informację o wszelkich szacowanych kosztach i opłatach związanych z inwestycją w jednostki uczestnictwa oraz o ich potencjalnym wpływie na wartość inwestycji.
6. Po zakończeniu każdego roku kalendarzowego Bank przekazuje klientowi w sposób wskazany w §34 poniżej, podsumowanie rzeczywiście poniesionych przez klienta kosztów i opłat, oraz ich wpływu na wartość inwestycji.
7. Z tytułu przyjmowania i przekazywania zleceń dotyczących Jednostek Uczestnictwa, Bank otrzymuje:
 - 1) świadczenia pieniężne - otrzymywane od Towarzystwa za wykonywanie, zgodnie z umowami dystrybucyjnymi zawartymi z Towarzystwem, świadczeń mających na celu utrzymanie i poprawę jakości świadczonych usług;
 - 2) świadczenia niepieniężne - w celu poprawienia jakości świadczonej usługi w formie szkoleń i materiałów dydaktycznych.
8. Informacja o świadczeniach pieniężnych i niepieniężnych otrzymywanych przez Bank od Towarzystwa jest przekazywana klientowi w ramach informacji, o której mowa w § 7.

**Rozdział 6. Sposoby i terminy doręczania klientowi korespondencji. Zmiana
danych**

A. Korespondencja

§ 34

1. Bank wysyła klientowi wszelką korespondencję na adres wskazany przez klienta.
2. Korespondencja przekazywana jest według dyspozycji klienta, w sposób określony w umowie, tj. pocztą na adres korespondencyjny wskazany przez klienta, pocztą elektroniczną na podany adres poczty elektronicznej, osobiście w Banku lub inny sposób uzgodniony z klientem.
3. Wszelką korespondencję Bank wysyła listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

4. Klient zobowiązany jest na bieżąco kontrolować przesyłaną przez Bank korespondencję.
5. W przypadku stwierdzenia błędów w realizacji zlecenia lub innych niezgodności, klient powinien w terminie 14 dni od dnia otrzymania korespondencji zgłosić ten fakt do Banku.

B. Zmiana danych

§ 35

1. Klient ma obowiązek niezwłocznie poinformować Bank na piśmie lub w inny sposób dopuszczony przez Bank o każdej zmianie danych przekazanych przy zawieraniu umowy (w tym danych teleadresowych); Bank ma prawo zażądać od klienta dokumentów potwierdzających zmianę danych.
2. Bank przekazuje informacje, określone w ust. 1, do Funduszu Inwestycyjnego bez potrzeby odpowiedniej dyspozycji ze strony klienta.

Rozdział 7. Sposoby i terminy załatwiania reklamacji składanych przez klientów

A. Złożenie reklamacji

§ 36

1. Klient może złożyć reklamację dotyczącą usług świadczonych przez Bank w zakresie wykonywanych czynności bankowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku Prawo bankowe:
 - 1) osobiście w siedzibie Banku lub w dowolnym POK w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
 - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z Call Center, którego numery podane są na stronie internetowej Banku;
 - 3) listownie w formie pisemnej na adres siedziby Banku lub dowolnego POK;
 - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku;
 - 5) faksem w formie pisemnej na numery POK podane na stronie internetowej Banku.
2. Treść Reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę klienta;
 - 2) adres korespondencyjny;
 - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
 - 4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
 - 5) własnoręczny podpis klienta.
3. Formularz reklamacji zawarty jest na stronie internetowej Banku.
4. W przypadku stwierdzenia przez Bank braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, Bank zwraca się do klienta o ich uzupełnienie w formie w jakiej klient złożył reklamację.
5. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia reklamacji, Bank informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia klienta; niezależnie od powyższego klient jest informowany o rozpatrzeniu reklamacji w terminie, o którym mowa w § 37 ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie określonym w § 37 ust. 2.
6. Bank potwierdza złożenie reklamacji w formie pisemnej.

B. Rozpatrzenie reklamacji

§ 37

1. Bank odpowiada na reklamację bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie 30 dni od daty wpływu reklamacji do Banku.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu do 60 dni kalendarzowych, a w przypadku klientów będących jednostkami organizacyjnymi nie posiadającymi osobowości oraz osobami prawnymi za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników, do 90 dni.
3. Za szczególne skomplikowane przypadki, o których mowa w ust. 2 uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 1 Bank w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia wpływu reklamacji:
 - 1) wyjaśnia przyczyny opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji;
 - 2) wyjaśnia okoliczności, które muszą zostać ustalone;
 - 3) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 2.
5. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1 i 2 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
6. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach, o których mowa w ust. 3 terminu określonego w ust. 2, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
7. Postanowienia ust. 6 nie stosuje się do reklamacji złożonych przez:
 - 1) osoby prawne za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników;
 - 2) jednostki organizacyjne nie posiadające osobowości prawnej.
8. Udzielając odpowiedzi na reklamację Bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację, chyba, że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
9. W przypadku gdy zmianie ulegnie stan faktyczny, w oparciu o który Bank udzielił odpowiedzi na reklamację, Bank ponownie rozpoznaje reklamację biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.
10. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej i wysłana:
 - 1) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez klienta, z zastrzeżeniem pkt 2;
 - 2) wyłącznie na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego reklamacja została wysłana, chyba, że klient poda w reklamacji inny adres mailowy poprzez załączenie skanu odpowiedzi.

C. Roszczenia klienta wynikające z reklamacji

§ 38

1. Bank jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

2. W przypadku sporu z Bankiem klient będący konsumentem może zwrócić się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
3. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację klient może:
 - 1) odwołać się do wyższych szczebli decyzyjnych Banku, w tym Rady Nadzorczej Banku;
 - 2) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich;
 - 3) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu;
 - 4) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
 - 5) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego ze wskazaniem Banku jako pozwanego.
4. Rzecznik Finansowy oraz Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego są podmiotami uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Adres strony internetowej Rzecznika Finansowego to www.rf.gov.pl, adres strony internetowej Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego to www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny/index.jsp.
5. Postanowienia ust. 3 pkt 2 i 3 i ust. 4 nie stosuje się do:
 - 1) osób prawnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników;
 - 2) jednostek organizacyjnych nie posiadających osobowości prawnej.

§ 39

1. Bank nie jest właściwy do rozpatrzenia reklamacji obejmującej zastrzeżenia związane z uczestnictwem klienta w funduszu inwestycyjnym zarządzanym przez Fundusz Inwestycyjny lub podmiot, który działa w imieniu Funduszu Inwestycyjnego.
2. W przypadkach, o których mowa w ust. 1 Bank przekazuje reklamację klienta do funduszu inwestycyjnego w celu jej rozpatrzenia oraz udzielenia klientowi wyjaśnienia w terminie określonym przez ten podmiot.

D. Skargi

§ 40

1. W przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank nie stanowiących reklamacji lub wykonywanej działalności Klient ma prawo złożyć skargę.
2. Do skarg stosuje się odpowiednio zasady zawarte w § 36 – 38, za wyjątkiem § 37 ust. 6 i 7 oraz § 38 ust. 3 pkt 2 i 3 i ust. 4 (w zakresie w jakim dotyczą Rzecznika Finansowego).

E. Wnioski

§ 41

1. Przedmiotem Wniosku mogą być sprawy dotyczące poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb Klientów, usprawnienia pracy lub poszerzania oferty Banku.
2. Do Wniosków stosuje się odpowiednio zasady zawarte w § 36 – 38, za wyjątkiem § 37 ust. 6 i 7 oraz § 38 ust. 3 pkt 2 i 3 i ust. 4 (w zakresie w jakim dotyczą Rzecznika Finansowego).

Rozdział 8. Tryb i warunki wypowiedzenia oraz rozwiązania umowy

A. Wygaśnięcie umowy

§ 42

Umowa wygasa na skutek powzięcia przez Bank informacji o:

- 1) śmierci klienta,

- 2) wykreśleniu z rejestru osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, podlegającej wpisowi do odpowiedniego rejestru.

B. Rozwiązanie umowy

§ 43

1. Rozwiązanie umowy następuje w wyniku wypowiedzenia umowy przez klienta lub Bank, z upływem okresu wypowiedzenia.
2. Bank może wypowiedzieć umowę wyłącznie z ważnych powodów w przypadku:
 - 1) podania przez klienta nieprawdziwych danych przy zawieraniu umowy;
 - 2) wprowadzenia Banku w błąd przy świadczeniu przez Bank usług na rzecz klienta,
3. Termin wypowiedzenia umowy wynosi 14 dni licząc od daty doręczenia zawiadomienia o wypowiedzeniu.
4. Wypowiedzenie umowy powinno być złożone na piśmie pod rygorem nieważności.
5. W okresie wypowiedzenia Bank nie przerywa wykonywania czynności określonych w regulaminie i umowie.
6. Rozwiązanie umowy nie wpływa na stosunek prawny powstały pomiędzy klientem a Funduszem Inwestycyjnym.
7. W przypadku rażącego naruszenia warunków umowy lub regulaminu, każda ze stron może rozwiązać umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia.

Rozdział 9. Tryb, terminy i warunki zmiany regulaminu, a także sposób informowania klientów o zmianach

A. Zmiana regulaminu

§ 44

1. Bank ma prawo zmiany regulaminu, w przypadku:
 - 1) zmian w przepisach prawa i regulacjach dotyczących obrotu na rynkach regulowanych;
 - 2) innych ważnych przyczyn objętych niniejszym regulaminem, takich jak:
 - a) zmiany organizacyjne w Banku,
 - b) zmiany zasad obsługi klientów.
2. O zmianach regulaminu i terminie ich wejścia w życie Bank informuje klientów w sposób określony w § 34, co najmniej na 30 dni przed planowanym terminem ich wejścia w życie.
3. Jeżeli klient nie wyraża zgody na zmianę regulaminu, w terminie 30 dni od otrzymania zawiadomienia, o którym mowa w ust. 2, może wypowiedzieć umowę.
4. Jeżeli klient nie złoży wypowiedzenia umowy w ciągu 30 dni od doręczenia mu zmian w regulaminie, uznaje się, że wyraża on zgodę na dokonane zmiany, które wiążą klienta od dnia wskazanego w informacji, o której mowa w ust. 2.
5. W przypadku, gdy klient wypowie umowę w ciągu 30 dni od doręczenia mu zmian w regulaminie, zmiany nie obowiązują klienta w okresie wypowiedzenia.

Rozdział 10. Postanowienia końcowe

A. Postanowienia zabezpieczające interesy Banku w przypadku niewywiązania się klienta z przyjętych zobowiązań

§ 45

1. W przypadku gdy klient odmówi dostarczenia Bankowi dokumentów i oświadczeń niezbędnych – zgodnie z Dyrektywą MiFID – do zawarcia i realizacji Umowy, Bank odmawia zawarcia Umowy i/lub przyjęcia zlecenia.
2. Klient odpowiada za wszelkie szkody poniesione przez Bank będące wynikiem niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków ciążących na kliencie zgodnie z umową i regulaminem.
3. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków ciążących na kliencie, Bank wzywa klienta do podjęcia działań w celu doprowadzenia do stanu zgodnego z umową i regulaminem w terminie wskazanym przez Bank, nie krótszym jednak niż 7 dni.
4. Jeżeli klient nie stosuje się do wezwania w terminie w nim wskazanym Bank może podjąć dopuszczalne prawem działania mające na celu zabezpieczenie oraz zaspokojenie swoich roszczeń względem klienta, w szczególności poprzez skierowanie sprawy na drogę postępowania sądowego.
5. W uzasadnionych przypadkach, w szczególności gdy istnieje ryzyko poniesienia znacznej szkody przez Bank, Bank może podjąć zgodne z prawem działania zmierzające do zabezpieczenia swojego roszczenia jeszcze przed dokonaniem wezwania klienta, o którym mowa w ust. 2.
6. Umowa może określać szczególny tryb i warunki zabezpieczania interesów Banku oraz tryb postępowania w przypadku niewywiązania się klienta z przyjętych zobowiązań wobec Banku.
7. W przypadku naruszenia przez klienta istotnych obowiązków wynikających z umowy lub regulaminu, Bank może zawiesić wykonywanie umowy lub wypowiedzieć ją ze skutkiem natychmiastowym.

B. Wzory

§ 46

Wzory umowy oraz innych umów, aneksów i wniosków, o których mowa w regulaminie ustalane są przez Bank.

C. Odpowiedzialność Banku

§ 47

1. Bank obowiązany jest do staranności ogólnie wymaganej w stosunkach nawiązanych i wynikających z usług będących przedmiotem umowy (należyta staranność).
2. Bank odpowiada za szkodę poniesioną przez klienta na skutek nieprzekazania lub nieprawidłowego przekazania zlecenia, chyba że nieprzekazanie lub nieprawidłowe przekazanie zlecenia nastąpiło w wyniku okoliczności, za które Bank nie ponosi odpowiedzialności.
3. Z zastrzeżeniem obowiązujących przepisów prawa, Bank nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z przyjęcia i przekazania zlecenia lub wykonania innej czynności zleconej przez klienta zgodnie z jej treścią; Bank na podstawie umowy nie pośredniczy pomiędzy klientem a Funduszem Inwestycyjnym w zakresie przekazywania środków pieniężnych tytułem nabycia lub odkupienia jednostek uczestnictwa, w tym nie przyjmuje i nie przekazuje środków pieniężnych ani w imieniu klienta ani w imieniu Funduszu

Inwestycyjnego, w związku z czym, nie ponosi względem klienta odpowiedzialności z tego tytułu; o ile inaczej nie zostało to uzgodnione z Funduszem Inwestycyjnym, Fundusz Inwestycyjny przekazuje środki pieniężne pochodzące z tytułu odkupienia jednostek uczestnictwa, wyłącznie na rachunek bankowy.

4. Postanowienie ust. 3 nie ogranicza Banku w świadczeniu na rzecz klienta usług bankowych na podstawie innych umów zawartych z klientem.

D. Tajemnica

§ 48

1. Bank zapewnia zachowanie tajemnicy składanych przez klienta zleceń, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.
2. Bank może odstąpić od wymogu, o którym mowa w ust. 1, na żądanie uprawnionych organów i osób.

E. Polityka działania w najlepiej pojętym interesie Klienta

§ 49

Bank świadczy usługę przyjmowania i przekazywania zleceń w zakresie Funduszy zgodnie z polityką działania w najlepszym interesie Klienta (dalej jako „Polityka”). Wyciąg z obowiązującej w Banku Polityki, zawierający jej kluczowe elementy, znajduje się na stronie internetowej Banku oraz jest udostępniany Klientowi w sposób określony w §7 ust. 1.