

# Regulamin przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia tytułów uczestnictwa w instytucjach wspólnego inwestowania przez Biuro Maklerskie Alior Bank S.A.



## Spis treści

Rozdział I	POSTANOWIENIA OGÓLNE .....	1
Rozdział II	TRYB I WARUNKI ZAWIERANIA UMÓW .....	2
Rozdział III	PEŁNOMOCNICTWA .....	4
Rozdział IV	ŚWIADCZENIE USŁUG PRZYJMOWANIA I PRZEKAZYWANIA ZLECEŃ .....	4
Rozdział V	ZLECENIA I DYSPOZYCJE TELEFONICZNE ORAZ SKŁADANE ZA POMOCĄ ELEKTRONICZNYCH NOŚNIKÓW INFORMACJI .....	5
Rozdział VI	OPŁATY I PROWIZJE .....	6
Rozdział VII	SPOSOBY I TERMINY ROZPATRYWANIA SKARG .....	7
Rozdział VIII	ROZWIĄZANIE UMOWY .....	8
Rozdział IX	POSTANOWIENIA KOŃCOWE .....	8

## Rozdział I POSTANOWIENIA OGÓLNE

### § 1

1. Niniejszy Regulamin określa tryb i warunki wykonywania usługi polegającej na przyjmowaniu i przekazywaniu Zleceń nabycia lub zbycia Tytułów uczestnictwa w instytucjach wspólnego inwestowania przez Biuro Maklerskie Alior Bank S.A.
2. Regulamin stanowi integralną część Umowy o świadczenie usługi przyjmowania i przekazywania Zleceń nabycia lub zbycia Tytułów uczestnictwa w instytucjach wspólnego inwestowania zawieranej przez Biuro Maklerskie Alior Bank S.A. z Klientem.

### § 2

Przez użyte w niniejszym Regulaminie określenia rozumie się:

- 1) Agent Transferowy – podmiot prowadzący na zlecenie Funduszu Rejestr Uczestników Funduszu i dokonujący na podstawie składanych w odniesieniu do Funduszy Zleceń i Dyspozycji operacji na Rejestrze;
- 2) Bank – Alior Bank S.A.;
- 3) Biuro Maklerskie - Biuro Maklerskie Alior Bank S.A.;
- 4) Dyspozycja – polecenie Klienta dokonania przez Biuro Maklerskie określonej czynności związanej ze świadczeniem usług w zakresie przyjmowania i przekazywania Zleceń nabycia lub zbycia Tytułów uczestnictwa w instytucjach wspólnego inwestowania na rzecz Klienta, zawierające instrukcje odnośnie jego treści;
- 5) Fundusz – fundusz inwestycyjny lub fundusz zagraniczny w rozumieniu Ustawy o funduszach, którego Tytuły uczestnictwa Uczestnik może nabyć za pośrednictwem Biura Maklerskiego;
- 6) Kanały elektroniczne – kanały komunikacji z Biurem Maklerskim zapewniające dostęp do informacji o rachunkach i usługach świadczonych na rzecz Klienta oraz możliwość składania Zleceń i Dyspozycji za pośrednictwem telefonu i elektronicznych nośników informacji;
- 7) Klient – klient detaliczny w rozumieniu Ustawy, który zawarł lub zamierza zawrzeć Umowę z Biurem Maklerskim. Klientem jest również klient profesjonalny lub uprawniony kontrahent w rozumieniu Ustawy, który w zakresie usług świadczonych na podstawie niniejszego Regulaminu został przez Biuro Maklerskie uznany za klienta detalicznego;
- 8) Placówka Banku – placówka Banku, w której wykonywane są czynności związane z prowadzeniem przez Bank działalności maklerskiej na podstawie art. 113 Ustawy;
- 9) Podanie do wiadomości Klientów – udostępnienie informacji na stronach internetowych Biura Maklerskiego. Informacje Podane do wiadomości Klientów są dostępne w Placówkach Banku oraz telefonicznie pod numerami telefonów właściwymi do składania Dyspozycji telefonicznych;
- 10) Regulamin – "Regulamin przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia tytułów uczestnictwa w instytucjach wspólnego inwestowania przez Biuro Maklerskie Alior Bank S.A.";
- 11) Rejestr – Prowadzona przez Agenta Transferowego komputerowa ewidencja danych Uczestnika zawierająca w szczególności dane identyfikujące Uczestnika, liczbę Tytułów uczestnictwa posiadanych przez Uczestnika, datę realizacji Zleceń i ich wartość;
- 12) Skarga – wystąpienie Klienta kierowane do Biura Maklerskiego zawierające zgłoszenie zastrzeżeń dotyczących wykonywanej działalności w zakresie usług maklerskich świadczonych przez Biuro Maklerskie w związku z Umową. Skarga stanowi reklamację w rozumieniu ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
- 13) Towarzystwo - towarzystwo funduszy inwestycyjnych zarządzające Funduszem zgodnie z Ustawą o funduszach;

- 14) Trwały nośnik informacji – środek zapisu informacji, który pozwala ich użytkownikowi na przechowywanie informacji w sposób umożliwiający przyszłe korzystanie z nich przez okres odpowiedni do celów informacji oraz na niezmienione odtworzenie przechowywanych informacji;
- 15) Tytuły uczestnictwa w instytucjach wspólnego inwestowania, Tytuły uczestnictwa – wyemitowane na podstawie właściwych przepisów prawa polskiego lub obcego papiery wartościowe lub niebędące papierami wartościowymi instrumenty finansowe reprezentujące prawa majątkowe przysługujące Uczestnikom instytucji wspólnego inwestowania, w tym w szczególności jednostki uczestnictwa Funduszy inwestycyjnych;
- 16) Uczestnik – Klient, na rzecz którego w Rejestrze są zapisane Tytuły uczestnictwa lub ich ułamkowe części;
- 17) Umowa – umowa o świadczenie usługi przyjmowania i przekazywania Zleceń nabycia lub zbycia Tytułów uczestnictwa w instytucjach wspólnego inwestowania zawierana przez Biuro Maklerskie Alior Bank S.A.;
- 18) Umowa ramowa – umowa zawierana pomiędzy Bankiem i Klientem, określająca warunki korzystania z Kanałów elektronicznych oraz sposoby składania oświadczeń woli przez Klienta;
- 19) Ustawa – ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (tj. Dz. U. z 2017 r. poz. 1768);
- 20) Ustawa o funduszach – ustawa z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi (tj. Dz.U. z 2016 r. poz. 1896 z późn. zm.);
- 21) Zlecenie – zlecenie nabycia lub zbycia Tytułów uczestnictwa w instytucjach wspólnego inwestowania.

### § 3

Biuro Maklerskie świadczy usługi polegające na przyjmowaniu i przekazywaniu Zleceń nabycia lub zbycia Tytułów uczestnictwa w instytucjach wspólnego inwestowania na podstawie zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego.

### § 4

W przypadku powstania konfliktu interesów związanego ze świadczeniem usługi maklerskiej na rzecz Klienta, Biuro Maklerskie niezwłocznie informuje Klienta o powstaniu konfliktu interesów, o ile aktualna organizacja oraz regulacje wewnętrzne Biura Maklerskiego nie zapewniają, że w przypadku powstania danego konfliktu interesów nie dojdzie do naruszenia interesów Klienta.

### § 5

Inwestowanie przez Klienta w Tytuły uczestnictwa w instytucjach wspólnego inwestowania wiąże się z ryzykiem inwestycyjnym, nie daje gwarancji zysku i może wiązać się z poniesieniem strat wskutek spadku wycen Tytułów uczestnictwa.

### § 6

1. Biuro Maklerskie przyjmuje i przekazuje Zlecenia nabycia lub zbycia Tytułów uczestnictwa w instytucjach wspólnego inwestowania dotyczące Tytułów uczestnictwa Funduszy zarządzanych przez Towarzystwa, z którymi Biuro Maklerskie zawarło umowę uprawniającą do pośredniczenia w realizacji Zleceń związanych z nabywaniem i odkupywaniem Tytułów uczestnictwa Funduszu. Aktualny wykaz tych Funduszy jest Podawany do wiadomości Klientów.
2. Biuro Maklerskie wykonując usługi polegające na przyjmowaniu i przekazywaniu Zleceń nabycia lub zbycia Tytułów uczestnictwa w instytucjach wspólnego inwestowania działa na zlecenie Towarzystw, jako dystrybutor Tytułów uczestnictwa.
3. Biuro Maklerskie nie przyjmuje innych niż przewidziane niniejszym Regulaminem oraz Statutami i Prospektami informacyjnymi Funduszy Zleceń i Dyspozycji związanych z uczestnictwem w Funduszach.
4. Prawa i obowiązki Klientów związane z ich uczestnictwem w Funduszach określają postanowienia Statutów oraz Prospektów informacyjnych Funduszy.

### § 7

1. Biuro Maklerskie zapewnia aby wszelkie informacje kierowane przez Biuro Maklerskie do Klientów w tym informacje upowszechniane przez Biuro Maklerskie w celu reklamy lub promocji świadczonych usług były rzetelne, niebudzące wątpliwości i niewprowadzające w błąd, a także aby informacje upowszechniane w celu reklamy lub promocji usług były oznaczone w sposób niebudzący wątpliwości.
2. Zgoda na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych udzielona przez Klienta Bankowi jest skuteczna wobec usług Biura Maklerskiego.

### § 8

- 1) Biuro Maklerskie zapewnia Klientowi zachowanie w tajemnicy faktu posiadania, obrotów, stanu Rejestrów, treści Zleceń i Dyspozycji, zakresu świadczonych usług oraz danych osobowych Klienta w granicach określonych odrębnymi przepisami.
- 2) Klient zawierając Umowę wyraża zgodę i upoważnia Biuro Maklerskie do przekazywania danych, o których mowa w ust. 1 do Banku, w celu zapewnienia obsługi Klienta w Placówkach Banku, wykonywania obowiązków wynikających z Ustawy z dnia 16 listopada 2000 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (tj. Dz. U. z 2016 r. poz. 299 z późn. zm.) oraz w innych przypadkach określonych w bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa. Biuro Maklerskie ponosi odpowiedzialność za zachowanie tajemnicy, o której mowa w ust. 1 przez Bank.
- 3) Klient zawierając Umowę i składając Zlecenia i Dyspozycje dotyczące Tytułów uczestnictwa wyraża zgodę i upoważnia Biuro Maklerskie do przekazywania danych, o których mowa w ust. 1 do Funduszy i Agentów Transferowych obsługujących Fundusze, których dotyczą Zlecenia i Dyspozycje.

## **Rozdział II TRYB I WARUNKI ZAWIERANIA UMÓW**

### § 9

1. Przed zawarciem Umowy o świadczenie usługi przyjmowania i przekazywania Zleceń nabycia lub zbycia Tytułów uczestnictwa w instytucjach wspólnego inwestowania, Biuro Maklerskie zwraca się do Klienta o przedstawienie podstawowych informacji dotyczących poziomu wiedzy o inwestowaniu w zakresie instrumentów finansowych oraz

- doświadczenia inwestycyjnego, niezbędnych do dokonania oceny czy usługa, która ma być świadczona na podstawie zawieranej Umowy jest odpowiednia dla Klienta, biorąc pod uwagę jego indywidualną sytuację.
2. Biuro Maklerskie może zwrócić się do Klienta o przedstawienie dodatkowych informacji w celu zapewnienia zgodności dystrybuowanych produktów z potrzebami, cechami i celami Klienta.
  3. Jeżeli na podstawie informacji otrzymanych od Klienta Biuro Maklerskie oceni, że usługa jest nieodpowiednia dla Klienta, Biuro Maklerskie ostrzega o tym Klienta w formie pisemnej lub za pomocą elektronicznych nośników informacji.
  4. W przypadku gdy Klient nie przedstawi informacji, o których mowa w ust. 1 lub przedstawi informacje niewystarczające, Biuro Maklerskie ostrzega Klienta w formie pisemnej lub za pomocą elektronicznych nośników informacji, że uniemożliwia mu to dokonanie oceny czy usługa jest odpowiednia dla Klienta.
  5. Przed zawarciem Umowy Biuro Maklerskie przekazuje Klientowi, przy użyciu Trwałego nośnika informacji lub poprzez zamieszczenie na stronie internetowej Biura Maklerskiego szczegółowe informacje dotyczące Biura Maklerskiego oraz usługi, która ma być świadczona na podstawie zawieranej Umowy.
  6. W uzasadnionych przypadkach, gdy nie jest to sprzeczne z obowiązującymi przepisami prawa, Biuro Maklerskie może przekazać Klientowi informacje, o których mowa w ust. 5 po zawarciu Umowy.

#### **§ 10**

1. Biuro Maklerskie może uzależnić zawarcie Umowy z Klientem będącym osobą fizyczną od wcześniejszego zawarcia Umowy ramowej.
2. Umowa ramowa może zostać zawarta w Placówce Banku, a także poprzez złożenie oświadczenia woli w postaci elektronicznej.
3. Warunkiem zawarcia Umowy jest uzupełnienie karty klienta zawierającej dane osobowe i adresowe Klienta.

#### **§ 11**

Umowa z osobami fizycznymi może zostać zawarta w formie pisemnej lub poprzez złożenie oświadczenia woli w postaci elektronicznej.

#### **§ 12**

1. Umowa z osobami prawnymi oraz jednostkami organizacyjnymi nieposiadającymi osobowości prawnej zawierana jest w formie pisemnej.
2. Osoby prawne oraz jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, przy zawieraniu Umowy składają:
  - 1) aktualny dokument stwierdzający uzyskanie osobowości prawnej lub zarejestrowanie jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej (między innymi poświadczony odpis z odpowiedniego rejestru lub zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej),
  - 2) dokumenty wskazujące osoby upoważnione do reprezentacji tj. składania oświadczeń woli w zakresie praw i obowiązków majątkowych,
  - 3) dokument potwierdzający nadanie numeru statystycznego REGON lub innego równoważnego numeru, o ile numer ten nie jest wskazany w dokumencie, o którym mowa w pkt 1,
  - 4) oświadczenie o posiadanym numerze identyfikacji podatkowej NIP, oraz o właściwym Urzędzie Skarbowym – w przypadku podmiotów krajowych
  - 5) kartę wzorów podpisów osób upoważnionych do składania oświadczeń w zakresie wykonywania Umowy,
  - 6) inne dokumenty i oświadczenia wymagane na podstawie odrębnych przepisów.
3. Dokumenty, o których mowa w ust. 2 wystawione za granicą powinny być poświadczone poprzez apostille albo przez polską placówkę dyplomatyczną lub urząd konsularny oraz przetłumaczone na język polski przez tłumacza przysięgłego w Polsce.
4. Własnoręczność podpisów osób, o których mowa w ust. 2 pkt 2 i 5 powinna być potwierdzona przez pracownika Biura Maklerskiego, Banku, agenta Biura Maklerskiego lub podmiotu, z którym Biuro Maklerskie zawarło umowę w tym zakresie, albo notariusza.
5. W uzasadnionych przypadkach Biuro Maklerskie może odstąpić od żądania złożenia poszczególnych dokumentów, o których mowa w ust. 2, ich poświadczenia, przetłumaczenia na język polski oraz żądania potwierdzenia własnoręczności złożonych podpisów, o których mowa w ust. 4.

#### **§ 13**

Biuro Maklerskie może zażądać od Klienta dodatkowych danych, o ile ich podanie jest niezbędne do przyjmowania i przekazywania Zleceń nabycia lub zbycia Tytułów uczestnictwa poszczególnych Funduszy, w szczególności gdy wymagają tego Statuty lub Prospekty informacyjne Funduszy.

#### **§ 14**

Podpisy składane przez Klienta lub osoby działające w imieniu Klienta muszą być zgodne ze wzorem podpisu złożonym w Biurze Maklerskim lub Banku.

#### **§ 15**

Zawarcie Umowy oraz składanie Zleceń i Dyspozycji na rzecz osoby nieposiadającej pełnej zdolności do czynności prawnych następuje na zasadach wynikających z ogólnie obowiązujących przepisów prawa oraz w sposób umożliwiający wykonywanie usługi przyjmowania i przekazywania Zleceń nabycia lub zbycia Tytułów uczestnictwa w instytucjach wspólnego inwestowania zgodnie ze Statutami oraz Prospektami informacyjnymi Funduszy.

#### **§ 16**

W przypadku gdy Statuty lub Prospekty informacyjne Funduszy przewidują możliwość nabywania Tytułów uczestnictwa przez współmałżonków lub współuczestników wymagane jest aby małżonkowie lub współuczestnicy, którzy zgodnie z zapisami Statutów lub Prospektów informacyjnych Funduszy składają Zlecenia/Dyspozycje byli stroną zawartej z Biurem Maklerskim Umowy. Jeżeli Statuty lub Prospekty informacyjne Funduszy dopuszczają możliwość złożenia Zleceń/Dyspozycji przez jednego ze współmałżonków lub współuczestników wymagane jest aby stroną Umowy była osoba składająca Zlecenie/Dyspozycję.

### **§ 17**

1. Klient zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Biuro Maklerskie o wszelkich zmianach danych podawanych podczas zawierania Umowy, Umowy ramowej oraz zawartych w karcie klienta, o której mowa w § 10 ust. 3.
2. Klient będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Biuro Maklerskie o wszelkich zmianach danych zawartych w dokumentach i oświadczeniach, o których mowa w § 12 ust. 2.
3. Klient zobowiązany jest do aktualizowania informacji, o których mowa w § 9 ust. 1. Jeżeli w wyniku dokonania aktualizacji Biuro Maklerskie oceni, że świadczona usługa jest nieodpowiednia dla Klienta biorąc pod uwagę jego indywidualną sytuację, informuje o tym Klienta w formie pisemnej lub za pomocą elektronicznych nośników informacji.
4. W odniesieniu do Klientów będących jednocześnie Klientami Biura Maklerskiego i Banku, Biuro Maklerskie zastrzega sobie prawo uzyskiwania i aktualizowania danych określonych w ust. 1 na podstawie informacji posiadanych przez Bank.

### **§ 18**

Biuro Maklerskie zastrzega sobie prawo sporządzania kopii wszelkich dokumentów przedstawianych przez Klienta, w tym dokumentów przedstawianych po zawarciu Umowy.

## **Rozdział III PEŁNOMOCNICTWA**

### **§ 19**

Biuro Maklerskie przyjmuje Zlecenia i Dyspozycje od osób będących pełnomocnikami Uczestników, upoważnionych do dokonywania czynności w zakresie dysponowania Rejestrami i Tytułami uczestnictwa ustanowionymi zgodnie ze Statutami lub Prospektami informacyjnymi Funduszy.

## **Rozdział IV ŚWIADCZENIE USŁUG PRZYJMOWANIA I PRZEKAZYWANIA ZLECEŃ**

### **§ 20**

1. Biuro Maklerskie na podstawie Umowy zobowiązuje się do przyjmowania i przekazywania Zleceń nabycia lub zbycia Tytułów uczestnictwa w instytucjach wspólnego inwestowania.
2. Biuro Maklerskie w ramach usługi przyjmowania i przekazywania Zleceń nabycia lub zbycia Tytułów uczestnictwa w instytucjach wspólnego inwestowania przyjmuje Zlecenia i Dyspozycje określone w Statutach oraz Prospektach informacyjnych Funduszy, w szczególności Zlecenia i Dyspozycje dotyczące:
  - 1) nabycia Tytułów uczestnictwa;
  - 2) odkupienia Tytułów uczestnictwa;
  - 3) konwersji Tytułów uczestnictwa;
  - 4) zamiany Tytułów uczestnictwa;
  - 5) transferu Tytułów uczestnictwa.
3. Szczegółowe zasady realizacji Zleceń i Dyspozycji, o których mowa w ust. 2 określają Statuty oraz Prospekty informacyjne poszczególnych Funduszy, z którymi Klient powinien zapoznać się przed złożeniem Zlecenia/Dyspozycji. Statuty oraz Prospekty informacyjne Funduszy są Podawane do wiadomości Klientów.
4. Biuro Maklerskie udostępnia Klientowi informacje dotyczące jego Rejestrów, w szczególności informacje o ich stanie, wykonanych oraz niewykonanych Zleceniach w zakresie w jakim informacje te są udostępniane przez Towarzystwo lub Agenta Transferowego. Informacje te są dostępne dla Klienta w Placówkach Banku w godzinach ich otwarcia oraz z wykorzystaniem systemu bankowości internetowej i telefonicznie.

### **§ 21**

Zlecenia i Dyspozycje, o których mowa w § 20 Klient może złożyć w Placówkach Banku prowadzących obsługę danego Funduszu oraz za pomocą telefonu i elektronicznych nośników informacji na warunkach określonych w Rozdziale V, o ile Biuro Maklerskie prowadzi obsługę danego Funduszu za pośrednictwem telefonu i elektronicznych nośników informacji.

### **§ 22**

1. Zlecenia i Dyspozycje Klienta są, z zastrzeżeniem ust. 2, bez zbędnej zwłoki przekazywane do właściwego Funduszu lub Agenta Transferowego działającego na jego zlecenie w celu ich wykonania w terminach przewidzianych w Statucie oraz Prospekcie informacyjnym Funduszu.
2. Biuro Maklerskie może zobowiązać się do przyjmowania Zleceń zawierających dodatkowe warunki, po spełnieniu których nastąpi przekazanie Zlecenia do Funduszu lub Agenta Transferowego, w szczególności Zlecenia z limitem aktywacji, z przyszłą datą realizacji lub Zlecenia cykliczne. W takim przypadku Biuro Maklerskie przekazuje Zlecenie do wykonania niezwłocznie po spełnieniu warunków określonych w Zleceniu. Informacja w zakresie dodatkowych warunków, jakie może zawierać Zlecenie jest Podawana do wiadomości Klientów.
3. Klient może anulować Zlecenie, o ile warunki aktywacji Zlecenia nie zostały spełnione.
4. W przypadku gdy Klient składając Zlecenie lub Dyspozycję dotyczącą nabycia Tytułów uczestnictwa wskazuje rachunek do opłacenia tego Zlecenia/Dyspozycji, w szczególności w przypadku Zleceń, o których mowa w ust. 2, Zlecenie jest przekazywane do realizacji pod warunkiem posiadania wystarczających środków na wskazanym rachunku.
5. Wskazanie rachunku do realizacji Zlecenia/Dyspozycji, o których mowa w ust. 4, jest równoznaczne ze złożeniem Dyspozycji wykonania przelewu z tego rachunku.
6. Złożenie przez Klienta Zlecenia lub Dyspozycji nie jest równoznaczne z ich realizacją. Biuro Maklerskie jest odpowiedzialne za prawidłowe przyjęcie i przekazanie złożonego przez Klienta Zlecenia lub Dyspozycji do Funduszu lub Agenta Transferowego działającego na jego zlecenie.
7. Zlecenia i Dyspozycje przekazane do Funduszu realizowane są zgodnie z postanowieniami Statutu i Prospektu informacyjnego Funduszu, którego dotyczy Zlecenie/Dyspozycja.

8. Kolejność wykonania Zleceń i Dyspozycji wynika ze Statutów lub Prospektów informacyjnych Funduszy.

#### **§ 23**

Biuro Maklerskie ma prawo nie przyjąć oraz nie przekazać do wykonania Zlecenia, w stosunku do którego posiada uzasadnione podejrzenie, iż ma ono związek z wprowadzeniem do obrotu finansowego wartości majątkowych pochodzących z nielegalnych lub nieujawnionych źródeł. W takim przypadku Biuro Maklerskie podejmuje działania określone przepisami prawa.

#### **§ 24**

1. Potwierdzenia wykonania Zleceń i Dyspozycji Klienta są dostarczane Klientowi przez Fundusz lub Agenta Transferowego działającego na jego zlecenie na zasadach określonych w Statucie oraz Prospekcie informacyjnym.
2. Biuro Maklerskie przekazuje Klientowi roczną informację o wszystkich kosztach poniesionych przez Klienta związanych z Tytułami uczestnictwa i świadczoną usługą oraz o skumulowanym wpływie całkowitych kosztów na zwrot z inwestycji.

#### **§ 25**

1. Upoważnieni maklerzy papierów wartościowych, doradcy inwestycyjni oraz analitycy zatrudnieni w Biurze Maklerskim mogą udzielać Klientom nieodpłatnych ustnych lub pisemnych porad inwestycyjnych o charakterze ogólnym, dotyczących inwestowania w Tytuły uczestnictwa.
2. Porady inwestycyjne są udzielane zgodnie z najlepszą profesjonalną starannością oraz wiedzą maklerów papierów wartościowych, doradców inwestycyjnych i analityków w oparciu o informacje podane do publicznej wiadomości oraz analizy przygotowane przez Biuro Maklerskie.
3. Porady inwestycyjne mogą dotyczyć w szczególności:
  - 1) opinii dotyczących sytuacji na rynku finansowym w odniesieniu do poszczególnych sektorów gospodarki w aspekcie globalnym i regionalnym, sytuacji rynkowej, klas aktywów, branż,
  - 2) przekazywania faktów, liczb dotyczących Tytułów uczestnictwa w sposób obiektywny, niezawierający elementu oceny w zakresie Tytułów uczestnictwa,
  - 3) zdarzeń na rynkach powiązanych (np. surowców, walut).
4. Porady inwestycyjne, o których mowa w ust. 3 nie mogą:
  - 1) stanowić przekazania informacji sugerującej (rekomendującej) określone zachowania inwestycyjne w stosunku do określonych Tytułów uczestnictwa,
  - 2) formułować oceny Tytułów uczestnictwa lub Funduszu,
  - 3) być skutkiem wcześniejszych uzgodnień z Klientem dotyczących momentów, w których Klient powinien dokonywać określonych działań inwestycyjnych.
5. Porady inwestycyjne, o których mowa w ust. 3 kierowane do oznaczonego adresata mogą być przekazywane, o ile Klient wystąpił do Biura Maklerskiego z udokumentowanym żądaniem otrzymania takiej porady inwestycyjnej.
6. Zastosowanie się przez Klienta do porady inwestycyjnej jest dobrowolne.
7. Biuro Maklerskie w formie Komunikatu Biura Maklerskiego Podanego do wiadomości Klientów może określić szczegółowy tryb i warunki udzielania porad inwestycyjnych, jak również uzależnić udzielanie porad inwestycyjnych od wartości obrotów lub aktywów na rachunku Klienta.

### **Rozdział V**

#### **ZLECENIA I DYSPOZYCJE TELEFONICZNE ORAZ SKŁADANE ZA POMOCĄ ELEKTRONICZNYCH NOŚNIKÓW INFORMACJI**

#### **§ 26**

1. Biuro Maklerskie przyjmuje Zlecenia i Dyspozycje Klienta składane za pomocą telefonu oraz elektronicznych nośników informacji, o ile Klient posiada dostęp do danego Kanału elektronicznego. Warunki udostępniania Kanałów elektronicznych oraz zasady korzystania z tych kanałów określa Umowa lub Umowa ramowa.
2. Za pomocą telefonu oraz elektronicznych nośników informacji Biuro Maklerskie może przyjmować w szczególności Zlecenia i Dyspozycje określone w § 20 ust. 2.
3. Zakres przyjmowanych przez Biuro Maklerskie Zleceń i Dyspozycji składanych za pomocą telefonu oraz elektronicznych nośników informacji, Biuro Maklerskie podaje do wiadomości Klientów.
4. Biuro Maklerskie umożliwia Klientom posiadającym dostęp do Kanałów elektronicznych zawieranie umów o świadczenie usług maklerskich za pomocą elektronicznych nośników informacji. Warunkiem zawarcia umowy o dany produkt jest udostępnienie oferty w danym kanale elektronicznym i jej potwierdzenie przez Klienta w sposób właściwy dla danego Kanału elektronicznego.
5. Zaakceptowane przez Klienta sposoby składania oświadczeń woli w Banku obowiązują w Biurze Maklerskim.

#### **§ 27**

1. Klient składający Zlecenie za pomocą telefonu lub elektronicznych nośników informacji jest identyfikowany zgodnie z zasadami określonymi w Umowie lub Umowie ramowej.
2. Klient składający Dyspozycje telefoniczne przyjmowane przez maklerów/doradców inwestycyjnych prowadzących obsługę Klienta w ramach indywidualnej opieki maklerskiej może być identyfikowany na podstawie cyfrowego hasła ustalonego między Biurem Maklerskim a Klientem w drodze odrębnej Dyspozycji.
3. Ustalenie hasła oraz identyfikacja, na zasadach określonych w ust. 2 może zostać przeprowadzona wyłącznie przez maklera papierów wartościowych/doradcę inwestycyjnego prowadzącego obsługę Klienta w ramach indywidualnej opieki maklerskiej.
4. W przypadku wątpliwości co do tożsamości osoby składającej Dyspozycję telefoniczną makler papierów wartościowych/doradca inwestycyjny może wymagać dokonania przez Klienta identyfikacji poprzez automatyczny system obsługi telefonicznej (IVR) przy użyciu Tele PIN-u lub dodatkową identyfikację na podstawie danych osobowych i relacyjnych.
5. Sposób identyfikacji, o którym mowa w ust. 2 - 4 nie wyklucza możliwości dokonania identyfikacji przy użyciu Tele PIN-u zgodnie z ogólnymi zasadami obowiązującymi w Banku.

6. Biuro Maklerskie może również identyfikować Klienta na podstawie danych osobowych oraz pytań relacyjnych.

#### **§ 28**

1. Klient zobowiązany jest stosować się do zaleceń Biura Maklerskiego i Banku w zakresie zasad bezpieczeństwa podczas korzystania z Kanałów elektronicznych. W szczególności Klient powinien z należytą starannością chronić dane wykorzystywane do identyfikacji i logowania (identyfikator, hasła, PIN-y) oraz telefon komórkowy, którego numer został podany w Banku jako telefon do kodów autoryzacyjnych.
2. W przypadku wystąpienia podejrzeń o wejście osób trzecich w posiadanie któregokolwiek z haseł identyfikacyjnych, Klient zobowiązany jest do niezwłocznego dokonania jego zmiany lub zablokowania Kanałów elektronicznych.

#### **§ 29**

1. Klient składający Zlecenie telefoniczne zobowiązany jest podać wszelkie elementy niezbędne do realizacji Zlecenia.
2. Pracownik przyjmujący Zlecenie telefoniczne, w celu upewnienia się co do jego treści, może powtórzyć Zlecenie domagając się od Klienta jego potwierdzenia. W takim przypadku Zlecenie uważa się za złożone o takiej treści, jak powtórzona przez pracownika i potwierdzona przez Klienta.
3. Zlecenie telefoniczne uważa się za przyjęte w momencie potwierdzenia jego przyjęcia przez pracownika przyjmującego Zlecenie.
4. Biuro Maklerskie odmawia przyjęcia Zlecenia telefonicznego, jeżeli istnieją jakiegokolwiek wątpliwości dotyczące tożsamości osoby składającej Zlecenie, treści Zlecenia spowodowane wadą przekazu telekomunikacyjnego lub błędnym, bądź niepełnym podaniem treści Zlecenia, a także gdy zaistnieją inne okoliczności poddające w wątpliwość prawidłowość Zlecenia.

#### **§ 30**

1. Klient składający Zlecenie za pomocą elektronicznych nośników informacji zobowiązany jest wypełnić odpowiedni elektroniczny formularz umieszczony w systemie bankowości internetowej oraz zatwierdzić Zlecenie stosując się do odpowiednich poleceń systemu.
2. Potwierdzenie przyjęcia Zlecenia Klienta następuje poprzez przekazanie odpowiedniego komunikatu za pomocą systemu bankowości internetowej.

#### **§ 31**

1. Rozmowy telefoniczne oraz korespondencja elektroniczna, w wyniku których dochodzi lub może dojść do świadczenia usługi przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia tytułów uczestnictwa w instytucjach wspólnego inwestowania, w szczególności Zlecenia Klienta składane za pomocą telefonu lub elektronicznych nośników informacji są rejestrowane na nośnikach o charakterze trwałym, umożliwiającym ich odczytanie przez cały okres przechowywania określony w obowiązujących przepisach prawa.
2. Biuro Maklerskie Podaje do wiadomości Klientów w formie komunikatu listę kanałów komunikacji, które są rejestrowane.
3. Zapisy Zleceń utrwalone na nośnikach, o których mowa w ust. 1 stanowią podstawę do rozstrzygnięcia wszelkich sporów dotyczących ich realizacji.
4. Na żądanie Klienta Biuro Maklerskie udostępnia Klientowi nagrania zarejestrowanych rozmów telefonicznych oraz kopię korespondencji elektronicznej prowadzonych z Klientem.
5. Biuro Maklerskie udostępnia kopię nagrań rozmów telefonicznych i korespondencji elektronicznej z Klientami przez okres pięciu lat, a w przypadku, gdy żąda tego organ nadzoru, przez okres do siedmiu lat.

#### **§ 32**

1. Informacje określające wymagania odnośnie urządzeń zapewniających bezpieczne i pełne wykorzystanie systemu bankowości internetowej podawane są na stronie internetowej Biura Maklerskiego.
2. W przypadku prowadzenia prac serwisowych, Biuro Maklerskie może wyłączyć czasowo dostęp do systemu bankowości internetowej. Informacje o terminie i czasie trwania braku dostępu są podawane na stronie internetowej Biura Maklerskiego.

#### **§ 33**

Postanowienia niniejszego rozdziału dotyczące Zleceń stosuje się odpowiednio do Dyspozycji składanych za pomocą telefonu i elektronicznych nośników informacji.

### **Rozdział VI OPŁATY I PROWIZJE**

#### **§ 34**

1. Z zastrzeżeniem ust. 2 i 4, za świadczone usługi polegające na przyjmowaniu i przekazywaniu Zleceń nabycia lub zbycia Tytułów uczestnictwa w instytucjach wspólnego inwestowania Biuro Maklerskie nie pobiera od Klienta opłat i prowizji.
2. Klient ponosi wszelkie koszty opłat i prowizji należnych Funduszom z tytułu dokonywanych transakcji, zgodnie ze Statutami oraz Prospektami informacyjnym Funduszu.
3. Informacja o aktualnych stawkach opłat i prowizji, o których mowa w ust. 2 stosowanych przez poszczególne Fundusze dla Zleceń i Dyspozycji złożonych za pośrednictwem Biura Maklerskiego jest Podawana do wiadomości Klientów.
4. Za udostępnienie nagrań rozmów telefonicznych Biuro Maklerskie pobiera opłaty w wysokości:
  - a) jedno nagranie dla wskazanej daty rozmowy: 3 zł;
  - b) nagrania z dowolnego okresu nie dłuższego niż 12 miesięcy: 20 zł – maks. 6 nagrań, 3 zł – każde kolejne nagranie;
  - c) nagrania z dowolnego okresu nie dłuższego niż 36 miesięcy: 50 zł – maks. 12 nagrań, 3 zł – każde kolejne nagranie;

- d) nagrania z dowolnego okresu nie dłuższego niż 60 miesięcy: 80 zł – maks. 18 nagrań, 3 zł – każde kolejne nagranie.

Podczas zamawiania nagrań wymagane jest wskazanie numeru telefonu Klienta, z którego była prowadzona rozmowa oraz zakresu dat lub daty rozmowy.

5. Biuro Maklerskie jest uprawnione do zmiany wysokości opłat, o których mowa w ust. 4 w przypadku wystąpienia przynajmniej jednego z poniższych warunków:
  - 1) zmiany wysokości płacy minimalnej oraz poziomu wskaźników publikowanych przez GUS: inflacji, przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw;
  - 2) zmiany cen usług i operacji, z których Biuro Maklerskie korzysta przy wykonywaniu usługi objętej opłatą;
  - 3) zmiany zakresu lub formy świadczonej usługi w zakresie, w jakim te zmiany mają wpływ na koszty ponoszone przez Biuro Maklerskie w związku z wykonywaniem usługi objętej opłatą;
  - 4) zmiany przepisów prawa mających wpływ na wykonywanie usługi objętej opłatą, w zakresie, w jakim te zmiany mają wpływ na koszty ponoszone przez Biuro Maklerskie;
  - 5) zmiany przepisów podatkowych i/lub zasad rachunkowości stosowanych przez Biuro Maklerskie, w zakresie w jakim te zmiany mają wpływ na koszty ponoszone przez Biuro Maklerskie w związku z wykonywaniem usługi objętej opłatą;
  - 6) zmiany lub wydania nowych orzeczeń sądowych, orzeczeń organów administracji, zaleceń lub rekomendacji uprawnionych organów, w tym Komisji Nadzoru Finansowego – w zakresie mającym wpływ na koszty ponoszone przez Biuro Maklerskie w związku z wykonywaniem usługi objętej opłatą.

## **Rozdział VII**

### **SPOSOBY I TERMINY ROZPATRYWANIA SKARG**

#### **§ 35**

1. Skargi dotyczące świadczenia usług maklerskich Klient może składać w formie pisemnej bezpośrednio w siedzibie Banku lub w dowolnej Placówce Banku, za pośrednictwem operatora pocztowego, kuriera lub posłańca, ustnie – osobiście w Placówce Banku lub telefonicznie za pośrednictwem Contact Center Biura Maklerskiego oraz elektronicznie z wykorzystaniem formularza zamieszczonego w systemie bankowości internetowej.
2. Skargę może złożyć pełnomocnik Klienta dysponujący pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej.
3. Na żądanie Klienta Biuro Maklerskie potwierdza pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Klientem, fakt złożenia Skargi.
4. Złożenie Skargi niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie Skargi przez Biuro Maklerskie, chyba że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania ze Skargą.
5. Skarga rozpatrywana jest niezwłocznie, najdalej w terminie 30 dni od daty jej wpłynięcia.
6. W toku rozpatrywania Skargi Biuro Maklerskie może zasięgać informacji dotyczących sposobu realizacji Zleceń i Dyspozycji złożonych przez Klienta w Funduszu lub u Agenta Transferowego.
7. W przypadku braku możliwości rozpatrzenia Skargi w terminie, o którym mowa w ust. 4, Biuro Maklerskie powiadomi Klienta o tym fakcie na piśmie z podaniem przyczyny opóźnienia, wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz oznaczeniem nowego terminu rozpatrzenia Skargi, nie dłuższego jednak niż 60 dni od dnia otrzymania Skargi.
8. Biuro Maklerskie udziela odpowiedzi na Skargę w formie pisemnej na adres korespondencyjny Klienta, a w przypadku braku adresu korespondencyjnego na adres zamieszkania lub siedziby. W przypadku Skargi przekazanej z wykorzystaniem formularza elektronicznego odpowiedź może być doręczona w formie elektronicznej poprzez system bankowości internetowej. Na wniosek Klienta Biuro Maklerskie może dostarczyć odpowiedź na Skargę pocztą elektroniczną lub w inny, uzgodniony z Klientem sposób. Odpowiedź Biura Maklerskiego każdorazowo przekazywana jest na Trwałym nośniku informacji.

#### **§ 36**

1. Klient będący konsumentem w rozumieniu ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny jest uprawniony do zwrócenia się w sprawie sporu dotyczącego relacji z Biurem Maklerskim do Arbitra Bankowego – w trybie pozasądowego postępowania w celu rozwiązania sporu, o ile wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż 8.000,00 PLN. Szczegółowe informacje, w tym Regulamin Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego są dostępne na stronie internetowej [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl).
2. Klient będący osobą fizyczną jest uprawniony do zwrócenia się w sprawie sporu dotyczącego relacji z Biurem Maklerskim do Rzecznika Finansowego - w trybie skargowym lub pozasądowego postępowania w celu rozwiązania sporu. Szczegółowe informacje są dostępne na stronie internetowej [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).
3. W sprawach ochrony informację organem nadzoru jest Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
4. Klientowi przysługuje także prawo do wystąpienia z powództwem przeciwko Alior Bankowi do sądu powszechnego właściwości ogólnej, zgodnie ze stosownymi przepisami Kodeksu Postępowania Cywilnego.
5. Nadzór nad działalnością Biura Maklerskiego sprawuje Komisja Nadzoru Finansowego.

#### **§ 37**

1. Za szkody powstałe wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania przez Biuro Maklerskie zobowiązań powstałych w związku z zawarciem Umowy, Biuro Maklerskie odpowiada na zasadach ogólnych określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, w szczególności w przepisach kodeksu cywilnego.
2. Biuro Maklerskie zobowiązane jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy jest następstwem okoliczności, za które Biuro Maklerskie nie ponosi odpowiedzialności.
3. Biuro Maklerskie jest odpowiedzialne za niezachowanie należytej staranności przy wykonywaniu Umowy, przy czym należyta staranność Biura Maklerskiego określa się przy uwzględnieniu zawodowego charakteru działalności prowadzonej przez Biuro Maklerskie.
4. Biuro Maklerskie odpowiada jak za własne działanie lub zaniechanie, za działania i zaniechania osób, z których pomocą wykonuje Umowę, jak również osób, którym wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy powierza.

## **Rozdział VIII ROZWIĄZANIE UMOWY**

### **§ 38**

1. Strony mogą rozwiązać Umowę zawartą na czas nieokreślony z 14-dniowym terminem wypowiedzenia, chyba że Umowa przewiduje inny termin. Bieg terminu wypowiedzenia rozpoczyna się od dnia doręczenia wypowiedzenia drugiej stronie.
2. Wypowiedzenie Umowy przez Biuro Maklerskie może nastąpić z ważnych powodów, a w szczególności w przypadku naruszenia przez Klienta warunków Umowy.
3. Biuro Maklerskie może rozwiązać Umowę zawartą na czas określony i nieokreślony ze skutkiem natychmiastowym w następujących przypadkach:
  - 1) przedłożenia przez Klienta dokumentów fałszywych lub poświadczających nieprawdę,
  - 2) wykorzystania Umowy do działań niezgodnych z prawem,
  - 3) umieszczenia Klienta na Liście ostrzeżeń publicznych Komisji Nadzoru Finansowego prowadzonej na podstawie art. 6b ust. 1 ustawy z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym (dotyczy również umieszczenia Klienta na liście ostrzeżeń publicznych organu nadzoru finansowego innego państwa).

## **Rozdział IX POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

### **§ 39**

1. Biuro Maklerskie zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w niniejszym Regulaminie, w przypadku wystąpienia przynajmniej jednej z poniższych przyczyn:
  - 1) zmiany w zakresie funkcjonowania produktów lub usług oferowanych przez Biuro Maklerskie, do których mają zastosowanie postanowienia Regulaminu;
  - 2) wprowadzenia przez Biuro Maklerskie nowych produktów lub usług, do których będą miały zastosowanie postanowienia Regulaminu;
  - 3) zmiany systemów informatycznych wykorzystywanych do obsługi produktów i usług oferowanych przez Biuro Maklerskie, do których mają zastosowanie postanowienia Regulaminu;
  - 4) zmiany przepisów prawa:
    - a) regulujących produkty lub usługi oferowane przez Biuro Maklerskie, do których mają zastosowanie postanowienia Regulaminu,
    - b) mających wpływ na wykonywanie Umowy lub Regulaminu;
  - 5) zmiany lub wydania nowych orzeczeń sądowych, orzeczeń organów administracji, zaleceń, wytycznych lub rekomendacji uprawnionych organów, w tym Komisji Nadzoru Finansowego - w zakresie związanym z wykonywaniem Umowy lub Regulaminu.
2. W przypadku zmiany postanowień Regulaminu Biuro Maklerskie przekazuje Klientowi informację o zmianie, tak aby Klient mógł wypowiedzieć Umowę z zachowaniem okresu wypowiedzenia przed wejściem w życie zmian.
3. Zmieniony Regulamin Biuro Maklerskie doręcza Klientowi za pośrednictwem poczty, na wskazany przez Klienta adres zamieszkania lub siedziby albo adres do korespondencji, poprzez system bankowości internetowej lub w formie elektronicznej na podany przez Klienta adres mailowy.
4. Klient niewyrażający zgody na proponowane zmiany postanowień Regulaminu może przed datą wejścia w życie zmian zgłosić sprzeciw oraz wypowiedzieć Umowę z zachowaniem okresu wypowiedzenia lub ze skutkiem natychmiastowym.
5. W przypadku gdy Klient zgłosi sprzeciw zgodnie z ust. 4, ale nie dokona wypowiedzenia Umowy, Umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian.
6. Brak zgłoszenia sprzeciwu przez Klienta wobec proponowanych zmian uważa się za wyrażenie zgody na zmianę postanowień Regulaminu.

### **§ 40**

1. Z zastrzeżeniem ust. 2, korespondencja dla Klienta wysyłana jest na wskazany w karcie klienta, o której mowa w § 10 ust. 3 adres zamieszkania albo siedziby, chyba że Klient podał inny adres do korespondencji.
2. Korespondencja do Klientów może być kierowana w formie elektronicznej, na wskazany przez Klienta adres poczty elektronicznej lub, w przypadku Klientów posiadających dostęp do systemu bankowości internetowej, poprzez zamieszczenie w tym systemie.