



## 09. INSTRUMENTY FINANSOWE, KTÓRYCH POSIADANIE WIĄŻE SIĘ Z RYZYKIEM UTRATY CAŁOŚCI LUB CZĘŚCI ZAINWESTOWANYCH ŚRODKÓW

**Jednostki uczestnictwa w funduszach inwestycyjnych otwartych (JU)** – instrumenty finansowe niebędące papierami wartościowymi, reprezentujące prawa majątkowe przysługujące uczestnikom instytucji wspólnego inwestowania. Fundusz otwarty ma obowiązek sprzedania JU każdemu, kto dokona na nie wpłaty oraz ich odkupu od każdego uczestnika funduszu, który tego zażąda. Ryzyko inwestycyjne związane z JU jest ściśle powiązane z typem funduszu. Fundusze, które inwestują środki Klientów w akcje, są bardziej ryzykowne niż – przykładowo – fundusze inwestujące w obligacje Skarbu Państwa. W związku z tym, ryzyka konkretnych funduszy są analogiczne do ryzyk aktywów bazowych, np. akcji, obligacji itd.

**Certyfikaty inwestycyjne emitowane przez fundusze inwestycyjne zamknięte (CI)** – papiery wartościowe na okaziciela, które mogą być notowane na GPW. Jeśli CI są na niej notowane, podlegają codziennej wycenie rynkowej na sesjach giełdowych, a ich cena może podlegać podobnym wahaniom, jak ceny akcji. Cena CI zależy od wartości portfela inwestycyjnego funduszu, który może składać się z różnego rodzaju aktywów. Wyceny CI dokonuje również ich emitent z częstotliwością określoną w statucie, nie rzadziej niż raz na 3 miesiące. W przypadku CI notowanych na GPW, inwestor może ponosić ryzyko niskiej płynności przy próbie ich odsprzedaży na Giełdzie przed terminem wykupu. Ponosi też ryzyko utraty części zainwestowanych środków w przypadku, w którym wartość aktywów bazowych, w które inwestuje fundusz, spadnie poniżej wartości początkowej.

**Akcje** – papiery wartościowe potwierdzające, że ich posiadacze są akcjonariuszami spółki akcyjnej. Prawami akcjonariusza są m.in.: prawo do uczestnictwa w walnych zgromadzeniach, prawo głosu, prawo do otrzymania dywidendy, prawo poboru nowej emisji, prawo do pozostałego majątku spółki w przypadku jej likwidacji po spłaceniu wierzycieli. Ryzyka związane z posiadaniem akcji to m.in.: pogarszające się wyniki finansowe spółki, niska kapitalizacja spółki i/lub niska płynność spółki, pogarszające się perspektywy danej branży, okresy dekonunktury na rynku kapitałowym. Zmienność cen akcji jest uzależniona w szczególności od płynności spółki oraz liczby akcji w wolnym obrocie. Nabycie akcji z odroczonym terminem zapłaty generuje dodatkowe ryzyko braku spłaty zobowiązań w terminie określonym przepisami KDPW.

**Prawa do akcji (PDA)** – instrumenty finansowe umożliwiające nabycie akcji nowej emisji lub ich zbycie nim zostaną one wprowadzone do obrotu zorganizowanego. PDA jest automatycznie zamieniane na akcje po ich zarejestrowaniu.

waniu w sądzie i KDPW. Ryzyko posiadania PDA jest analogiczne do ryzyka posiadania akcji. Dodatkowymi ryzykami są także: zazwyczaj większa zmienność ceny, brak rejestracji akcji nowej emisji przez sąd i w konsekwencji otrzymanie od emitenta wyłącznie środków wpłaconych w trakcie subskrypcji według ceny emisyjnej akcji.

**Prawa poboru (PP)** – prawo pierwszeństwa w nabyciu akcji nowej emisji przez dotychczasowych akcjonariuszy spółki. PP jako papier wartościowy może być przedmiotem obrotu na giełdzie, tym samym posiadanie PP nie jest jednoznaczne z koniecznością obejmowania akcji nowej emisji. Z kolei inwestorzy, którzy nie byli akcjonariuszami spółki mają możliwość zakupu PP, a następnie wykorzystania ich w celu subskrypcji akcji. Ryzyko posiadania PP jest analogiczne do ryzyka posiadania PDA. Dodatkowe ryzyko to m.in. konieczność opłacenia zapisu w ściśle określonym terminie.

W przypadku, gdy akcjonariusz nie dokona zbycia PP oraz nie skorzysta z prawa do subskrypcji akcji nowej emisji, **utraci wartość posiadanych PP.**

**Obligacja** – papier dłużny, w którym emitent stwierdza, że jest dłużnikiem nabywcy obligacji i zobowiązuje się wobec niego do spełnienia określonego świadczenia. Obligacje nie dają ich posiadaczowi żadnych dodatkowych uprawnień względem emitenta. Ryzyko posiadania obligacji jest związane m.in. z: niewypłacalnością emitentów, inflacją przewyższającą dochód z obligacji, wzrostem stóp procentowych w przypadku obligacji o stałym oprocentowaniu, ograniczoną płynnością niektórych obligacji. Zmienność cen obligacji zależy w szczególności od płynności obligacji oraz wahań poziomu stóp procentowych. Nabycie obligacji z odroczonym terminem zapłaty generuje dodatkowe ryzyko braku spłaty zobowiązań w terminie określonym przepisami KDPW.

**Produkty strukturyzowane (PS)** – instrumenty finansowe, których cena uzależniona jest od określonego wskaźnika rynkowego np. kursu akcji, koszyka akcji, wartości indeksów giełdowych, kursów walut. Emitent PS zobowiązuje się, że wypłaci nabywcy wyliczoną według określonego wzoru kwotę rozliczenia w ustalonym terminie. Produkty te mogą być objęte ochroną kapitału. Z PS związane są m.in. ryzyka: niewypłacalności emitenta, niskiej płynności. Zmienność cen jest zazwyczaj mniejsza od zmienności cen akcji i zależy od konstrukcji produktu.



## 10. INSTRUMENTY, KTÓRYCH POSIADANIE WIĄŻE SIĘ Z RYZYKIEM PONIESIENIA STRAT PRZEWYŻSZAJĄCYCH WARTOŚĆ ZAINWESTOWANYCH ŚRODKÓW

**Kontrakt terminowy (KT)** – instrument finansowy stanowiący rodzaj umowy między stronami, z której jedna zobowiązuje się do kupna, a druga do sprzedaży umówionej ilości standaryzowanego aktywa bazowego w ściśle określonym terminie i cenie. Instrumentami bazowymi dla KT są m.in. indeksy giełdowe i waluty. Z istotą KT jest związana konieczność wnoszenia depozytu zabezpieczającego, będącego ułamkiem wartości KT. W efekcie, niewielka zmiana ceny instrumentu bazowego skutkuje proporcjonalnie większą zmianą depozytu. Im większa dźwignia finansowa, tym ryzyko strat jest wyższe. Z KT związane są istotne ryzyka, m.in. – znacznej zmienności ceny.

**Jednostka indeksowa (JI, MiniWIG20)** – instrument finansowy, który odzwierciedla zachowanie indeksu bazowego WIG20. Nabywca JI płaci jej wystawcy cenę jednostki, a wystawca wnosi depozyt zabezpieczający. Rozliczenie zobowiązań pomiędzy stronami następuje w postaci pieniężnej.

Z JI związane są m. in. ryzyka: wykonania jednostki w niedogodnym dla wystawcy terminie, zmienności ceny skorelowane ze zmiennością instrumentu bazowego.

**Opcja** – instrument finansowy, uprawniający nabywcę do kupna (opcja kupna) lub zbycia (opcja sprzedaży) określonego aktywa bazowego w wyznaczonym terminie i po określonej cenie, nakładający na wystawcę obowiązek zawarcia przedmiotowej transakcji, jeżeli posiadacz opcji zdecyduje się wykonać swoje uprawnienie. Za swoje prawo nabywca opcji płaci wystawcy określoną cenę – zwaną premią. Rozliczenie zobowiązań pomiędzy stronami następuje w postaci pieniężnej. Z opcją związane są istotne ryzyka, m.in.: znacznej zmienności cen i niskiej płynności.

Klient inwestując w instrumenty pochodne (z wyłączeniem nabywców opcji i jednostek indeksowych) zobowiązany jest do utrzymywania depozytu zabezpieczającego w wysokości i na zasadach określonych regulacjami KDPW oraz Biura.



## 11. JAK SIĘ Z NAMI SKONTAKTOWAĆ?

**BANK BPH:** Centrum obsługi Klientów Indywidualnych, tel.: 801 889 889 lub 58 300 75 00 (koszt według taryfy operatora), email: KontaktBPH@ge.com, adres korespondencyjny: Bank BPH SA, ul. płk. Jana Pałubickiego 2, 80-175 Gdańsk.

**BIURO MAKLERSKIE:** Obsługa zleceń i dyspozycji 801 377 933 lub +48 58 308 56 09 lub +48 58 308 56 11 (koszt według taryfy operatora), oferta Biura, obligacje, fundusze inwestycyjne zamknięte 801 130 001 lub +48 58 308 56 10 (koszt według taryfy operatora), email: bm@bph.pl lub formularz kontaktowy na www.bm.bph.pl, adres: Biuro Maklerskie Banku BPH SA, ul. prof. Michała Życzkowskiego 16, 31-864 Kraków.

# PRODUKTY INWESTYCYJNE W BANKU BPH



Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom naszych Klientów, w niniejszym dokumencie prezentujemy wszelkie, niezbędne i wymagane prawem informacje dotyczące usług maklerskich – ze szczególnym uwzględnieniem zapisów Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 24 września 2012 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 (Poz. 1078).



## 01. DYREKTYWA MIFID W BANKU BPH

Dyrektywa MiFID to szereg aktów prawnych UE, implementowanych do prawa polskiego, które są stosowane przez Bank BPH i Biuro Maklerskie Banku BPH. Jednym z założeń tych przepisów jest poznanie profilu Klienta

**Korzyści Dla Klientów:**

**OCHRONA** – jeżeli Klient będzie chciał zawrzeć transakcję dla niego nieodpowiednią, zostanie o tym ostrzeżony przez Doradcę.

**ŚWIADOMOŚĆ DECYZJI INWESTYCYJNYCH** – jeśli Klient podpisze umowę o świadczenie usług maklerskich, a produkt inwestycyjny nie jest dla niego odpowiedni, może zadać dodatkowe pytania i świadomie zdecydować, czy produkt nabyć, czy nie.

i jego doświadczenia w zakresie produktów inwestycyjnych oraz ocena, które z oferowanych przez Bank / Biuro produktów są dla Klienta odpowiednie.

**W CELU REALIZACJI GŁÓWNEGO POSTULATU MIFID, TO JEST OCHRONY INTERESÓW KLIENTÓW, BANK STOSUJE NASTĘPUJĄCE ZASADY:**

- > kategoryzacja Klientów i zapewnienie odpowiedniego poziomu ochrony do przyznanej kategorii,
- > ocena odpowiedniości,
- > rzetelne poinformowanie o instrumentach finansowych i ryzyku inwestycyjnym,
- > zarządzanie konfliktami interesów oraz regulacje w sprawie tzw. zachęt,
- > wprowadzenie szczegółowych zasad rozpatrywania skarg Klientów.



## 02. KLASYFIKACJA I KATEGORIE KLIENTÓW W BANKU BPH

Zgodnie z wymogami MiFID, Bank / Biuro wyróżniają trzy kategorie Klientów: Klienci Detaliczni, Klienci Profesjonalni i Uprawnieni Kontrahenci. Poszczególne kategorie Klientów różnią się od siebie poziomem ochrony

oraz zakresem informacji, który Bank / Biuro przekazują Klientowi. Klient ma zawsze prawo wystąpić z wnioskiem o zmianę kategorii – przy czym musi spełniać kryteria wymagane do takiej zmiany.

### KLIENT DETALICZNY

Do tej grupy zaliczamy osoby fizyczne i niektóre przedsiębiorstwa. Klientowi Detalicznemu przysługuje **najwyższy poziom ochrony**. W jej ramach Bank/Biuro oceniają odpowiedność instrumentów finansowych / usług maklerskich ze względu na wiedzę i doświadczenie Klienta, dokładnie informują o kosztach i opłatach związanych ze świadczeniem usług maklerskich oraz rzetelnie i wyczerpująco informują o oferowanych instrumentach finansowych i ryzyku z nimi związanymi.

### KLIENT PROFESJONALNY

Klient Profesjonalny to podmiot, który ze względu na posiadaną wiedzę i doświadczenie ma kompetencje do oceny ryzyka oraz skutków podejmowanych decyzji inwestycyjnych i spełnia 2 z 3 poniższych kryteriów:

- > suma bilansowa przedsiębiorcy wynosi min. 20 mln EUR wyrażone w PLN,
- > roczna wartość przychodów przedsiębiorcy wynosi min. 40 mln EUR wyrażone w PLN,
- > kapitał własny lub fundusz własny przedsiębiorcy wynosi min. 2 mln EUR wyrażone w PLN.

### UPRAWNIONY KONTRAHENT

Podgrupa Klientów Profesjonalnych, którzy działają w sektorze finansowym i co do których zakłada się, iż posiadają doświadczenie pozwalające im na podejmowanie decyzji inwestycyjnych. Ta kategoria Klientów korzysta z najniższego poziomu ochrony.

**W trosce o zapewnienie najwyższego poziomu ochrony i standardu świadczonych usług, Bank / Biuro zdecydowały się kwalifikować wszystkich swoich Klientów jako Klientów Detalicznych, bez względu na przesłanki kategoryzacji określone w Ustawie.**



## 03. OCENA ODPOWIEDNIOŚCI

Bank / Biuro zwracają się do Klienta lub Potencjalnego Klienta przed zawarciem umowy o świadczenie usługi maklerskiej o przedstawienie podstawowych informacji dotyczących poziomu wiedzy o inwestowaniu w instrumenty finansowe oraz doświadczenia inwestycyjnego. Informacje te są niezbędne do dokonania oceny, czy instrument finansowy będący przedmiotem oferowanej usługi maklerskiej lub usługi maklerska, która ma być świadczona na podstawie zawartej umowy, są dla niego odpowiednie.

Pozyskiwane informacje dotyczą:

- > rodzajów usług maklerskich,
- > transakcji i instrumentów finansowych, które są znane Klientowi,

- > charakteru, wielkości i częstotliwości transakcji instrumentami finansowymi dokonywanych przez Klienta oraz okresu, w którym były dokonywane,
- > poziomu wykształcenia,
- > wykonywanego obecnie lub poprzednio zawodu.



## 04. POLITYKA WYKONYWANIA ZLECEŃ

Biuro jest zobowiązane do uczciwego i profesjonalnego działania w najlepiej pojętym interesie Klientów. Zlecenia Klientów wykonuje się niezwłocznie, należyście i uczciwie. Biuro wykonując zlecenia Klientów podejmuje wszelkie działania w celu uzyskania możliwie najlepszych wyników dla swoich Klientów, uwzględniając:

- > cenę instrumentu finansowego na danym rynku,
- > koszty ponoszone przez Klienta, związane z wykonaniem zlecenia,
- > spodziewany czas i prawdopodobieństwo wykonania zlecenia i rozliczenia transakcji,
- > wielkość zlecenia, jego charakter lub inne aspekty mające istotny wpływ na wykonanie zlecenia.

Biuro przy wykonywaniu zleceń podejmuje działania mające na celu osiągnięcie możliwie najlepszych wyników dla Klienta przy realizacji zlecenia, co oznacza wykorzystanie odpowiednich procedur i rozwiązań w celu ochrony najlepiej pojętego interesu Klienta; nie oznacza to jednak zobowiązania Biura

do wykonywania zleceń we wszystkich dostępnych miejscach realizacji zleceń. Politykę wykonywania zleceń stosuje się do dyspozycji składanych przez Klientów Detalicznych i Profesjonalnych.

**SZCZEGÓLWE OKREŚLENIE PRZEZ KLIENTA WARUNKÓW, NA JAKICH NASTĄPIĆ MA WYKONANIE LUB PRZEKAZANIE ZLECENIA, MOŻE UNIEMOŻLIWIĆ BIURU PODJĘCIE DZIAŁAŃ W CELU UZYSKANIA MOŻLIWIE NAJLEPSZYCH WYNIKÓW DLA KLIENTA W ZAKRESIE WYZNACZONYM TYMI SZCZEGÓLOWYMI WARUNKAMI.**

### Miejsce wykonywania zleceń

Biuro wykonuje zlecenia Klientów na poniższych rynkach:

- > giełdowy rynek regulowany – Giełda Papierów Wartościowych SA w Warszawie (GPW),
- > alternatywny system obrotu – NewConnect – rynek prowadzony przez GPW (ASO).

- > wielkość zlecenia, jego charakter lub inne aspekty mające istotny wpływ na wykonanie zlecenia.

Biuro przekazuje zlecenia Klientów do następujących miejsc wykonania:

- > Agent Transferowy właściwy dla Aviva Investors Poland Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych SA;
- > Agent Transferowy właściwy dla BPH Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych SA;
- > Agent Transferowy właściwy dla Franklin Templeton Investment Funds;
- > Agent Transferowy właściwy dla Opera Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych SA (do 30 września 2016 roku);
- > Emitenci instrumentów finansowych lub podmioty wyznaczone do wykonywania zleceń w związku z ofertami tych emitentów, w zakresie instrumentów finansowych danego emitenta, w oferowaniu których pośredniczy Biuro.



## 05. POLITYKA DZIAŁANIA W NAJLEPIEJ POJĘTYM INTERESIE KLIENTA

Biuro w związku ze świadczeniem usług w zakresie przyjmowania i przekazywania zleceń, stosuje odpowiednie procedury i rozwiązania w celu ochrony najlepiej pojętego interesu Klienta. Biuro przyjmuje i przekazuje zlecenia Klientów niezwłocznie, należyście i uczciwie.

**BIURO PRZYJMUJE I PRZEKAZUJE ZLECENIA ZGODNIE Z WARUNKAMI ZLECENIA OKREŚLONYMI PRZEZ KLIENTA.**

Biuro przy przyjmowaniu i przekazywaniu zleceń Klientów dotyczących jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych podejmuje wszelkie działania w celu uzyskania możliwie najlepszych wyników dla swoich Klientów, uwzględniając:

- > cenę instrumentu finansowego na danym rynku,
- > koszty ponoszone przez Klienta, związane z wykonaniem zlecenia,
- > spodziewany czas i prawdopodobieństwo wykonania zlecenia i rozliczenia transakcji,



## 06. ZACHĘTY

Informacja na temat opłat / prowizji pobieranych przez Bank / Biuro w procesie świadczenia usług inwestycyjnych jest przekazywana Klientom przed podpisaniem stosownych umów / zawarciem transakcji w formie Taryfy Opłat i Prowizji Banku BPH SA dla Klientów Indywidualnych oraz Taryfy Opłat i Prowizji Biura. Bank / Biuro oraz osoby powiązane z Bankiem / Biurem (w tym

pracownicy) – przyjmują i przekazują prowizje oraz świadczenia zgodnie z *Instrukcją Służbową przyjmowania i przekazywania opłat, prowizji i świadczeń niepieniężnych w Banku BPH SA* Klientowi przysługuje prawo do wnioskowania o informację szczegółową dotyczącą otrzymywanych przez Bank / Biuro opłat.

**Informacja ogólna dotycząca wysokości opłat i prowizji pobieranych przez Biuro Maklerskie Banku BPH od funduszy inwestycyjnych otwartych (stawki określone w tabeli obowiązującej w 2016 roku):**

Grupa funduszy	W RAMACH GRUPY KAPITAŁOWEJ BANKU BPH				SPOZA GRUPY KAPITAŁOWEJ BANKU BPH					
	Procent opłaty za nabycie otrzymywany przez Bank/Biuro od TFI	Procent opłaty za odkupienie otrzymywany przez Bank/Biuro od TFI (pobierany w przypadku produktów łączonych)		Procent opłaty zależny od aktywów otrzymywany przez Bank/Biuro od TFI		Procent opłaty za nabycie otrzymywany przez Bank/Biuro od TFI	Procent opłaty za odkupienie otrzymywany przez Bank/Biuro od TFI (pobierany w przypadku produktów łączonych)		Procent opłaty zależny od aktywów otrzymywany przez Bank/Biuro od TFI	
		Min	Max	Min	Max		Min	Max	Min	Max
Fundusze akcji polskich	100%	0%	25%	50%	80%	100%	0%	25%	50%	80%
Fundusze akcji zagranicznych	100%	0%	25%	50%	80%	100%	0%	25%	27%	80%
Fundusze obligacyjne	100%	0%	25%	50%	80%	100%	0%	25%	21%	80%
Fundusze pieniężne i gotówkowe	100%	-	-	50%	60%	100%	-	-	50%	60%
Fundusze stabilnego wzrostu	100%	0%	25%	50%	80%	100%	0%	25%	50%	80%
Fundusze zrównoważone i aktywnej alokacji	100%	0%	25%	50%	80%	100%	0%	25%	27%	80%
Pozostałe fundusze	100%	0%	25%	50%	80%	100%	0%	25%	50%	80%

Bank/Biuro Maklerskie informują Klienta, że mogą otrzymywać od towarzyszów funduszy inwestycyjnych świadczenia niepieniężne, takie jak np. szkolenia dla pracowników, materiały szkoleniowe i marketingowe oraz systemy informatyczne, które mają na celu zapewnienie profesjonalnej obsługi Klienta w zakresie dystrybucji jednostek lub tytułów uczestnictwa. Jako zachęty nie należy traktować drobnych prezentów i gestów grzecznościowych

o wartości nieprzekraczającej 200 PLN (jeżeli obdarowany jest osobą fizyczną) lub 300 PLN (jeżeli obdarowany jest pracownikiem przedsiębiorcy), pod warunkiem, że przyjęcie prezentu jest zgodne z zasadami opisanymi w Procedurze w sprawie przyjmowania i wręczania prezentów przez pracowników Banku BPH S.A.



## 07. ZARZĄDZANIE KONFLIKTAMI INTERESÓW

**Konflikt interesów** to okoliczności mogące doprowadzić do powstania sprzeczności między interesem Banku / Biura i / lub osoby powiązanej z Bankiem / Biurem a obowiązkiem działania przez Bank / Biuro w sposób rzetelny, z uwzględnieniem najlepiej pojętego interesu Klienta, a także okoliczności mogące doprowadzić do powstania sprzeczności między interesami kilku Klientów Banku / Biura. Bank / Biuro zidentyfikował okoliczności powodujące powstawanie konfliktu interesów i **wprowadził zasady zarządzania nimi.**

Przed zawarciem z Klientem umowy Bank / Biuro informuje o ewentualnych konfliktach interesów, na skutek których może dojść do naruszenia interesu Klienta. Zawarcie umowy o świadczenie danej usługi maklerskiej może

nastąpić wyłącznie wówczas, gdy Klient potwierdzi pisemnie otrzymanie informacji o istnieniu konfliktu interesów oraz złoży pisemne oświadczenie, że wyraża zgodę na świadczenie mu danej usługi maklerskiej. W przypadku powstania konfliktu interesów w trakcie trwania umowy o świadczenie danej usługi maklerskiej, Bank / Biuro informuje o tym niezwłocznie Klienta oraz powstrzymuje się od świadczenia danej usługi do czasu otrzymania pisemnego oświadczenia od Klienta o wyrażeniu zgody na kontynuację świadczenia usługi – lub o rozwiązaniu umowy. Klientowi przysługuje prawo do wnioskowania o informację szczegółową dotyczącą zasad postępowania Banku / Biura w przypadku powstania konfliktu interesów.



## 08. INFORMACJA DOTYCZĄCA BIURA MAKLERSKIEGO, USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ BIURO ORAZ INSTRUMENTÓW FINANSOWYCH I RYZYKA

**Nazwa firmy inwestycyjnej** Biuro Maklerskie Banku BPH SA

**Język wykorzystywany w komunikacji z Biurem** Język polski, w którym sporządzane będą dokumenty i przekazywane informacje.

**Sposoby komunikowania się i przekazywania zleceń do Biura:**

- > osobiście w Oddziałach Banku BPH (z wyłączeniem dyspozycji do zleceń z rachunku inwestycyjnego),
- > telefonicznie pod numerem 801 377 933 lub +48 58 308 56 09,
- > z wykorzystaniem bankowości internetowej na platformie Banku BPH,
- > za pośrednictwem faksu pod numerem +48 12 682 64 53 (tylko komunikacja z Biurem z wyłączeniem przekazywania zleceń).

**Oświadczenie o posiadaniu zezwolenia na działalność maklerską** Biuro posiada zezwolenie na prowadzenie działalności maklerskiej na podstawie decyzji Komisji Nadzoru Finansowego nr KPWiG-4021-2/2001 z dnia 14 lutego 2001 r.

**Informacje dotyczące systemów gwarantujących bezpieczeństwo aktywów Klientów oraz skrócony opis działań podejmowanych przez Biuro w celu zapewnienia ochrony takich aktywów**

Bezpieczeństwo aktywów Klientów gwarantowane jest przez obowiązkowy system rekompensat, utworzony przez Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych SA w Warszawie (dalej: KDPW, www.kdpw.pl) w celu gromadzenia środków na wypłaty rekompensat inwestorom. Celem systemu jest zagwarantowanie inwestorom zwrotu całości lub części utraconych aktywów zgromadzonych przez nich w domach maklerskich w związku z usługami świadczonymi na ich rzecz, w przypadku ogłoszenia upadłości domu maklerskiego lub zaistnienia innego stanu faktycznego powodującego, że dom maklerski nie jest w stanie wykonać ciężących na nim zobowiązań wynikających z roszczeń inwestorów i nie jest możliwe ich wykonanie w najbliższym czasie. System zabezpiecza wypłatę 100% środków inwestorów do wysokości równowartości 3 000 EUR w PLN (według kursu na dzień upadłości domu maklerskiego) oraz 90% nadwyżki ponad tę kwotę, z tym, że górna granica środków objętych systemem wynosi 22 000 EUR. Kwoty powyższe określają maksymalną wysokość roszczeń Klienta niezależnie od tego, w jakiej wysokości i na ilu rachunkach posiadał środki, lub z ilu wierzytelności przysługują mu należności w danym domu maklerskim. Biuro jest uczestnikiem obowiązkowego systemu rekompensat.

**Zakres i szczegółowe zasady usług maklerskich świadczonych przez Biuro**

Przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia i zbycia instrumentów finansowych, wykonywanie zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych na rachunek zleceniodawcy (w tym w obrocie pierwotnym lub pierwszej ofercie publicznej), przechowywanie lub rejestrowanie instrumentów finansowych w tym prowadzenie rachunków papierów wartościowych oraz rachunków pieniężnych służących do ich obsługi. Szczegółowe zasady świadczenia usług określają odpowiednie regulaminy Biura, dostępne na stronie www.bm.bph.pl oraz w Oddziałach Banku BPH.

**Podstawowe zasady wnoszenia i załatwiania skarg**

Skargi dotyczące świadczenia usług przez Biuro mogą być składane:

- > ustnie:
  - w formie telefonicznej na numer **801 377 933** lub **+48 58 308 56 09** lub **+48 58 308 56 11**,
  - osobiście do protokołu w Oddziałach,
- > pisemnie:
  - przesyłką pocztową na adres korespondencyjny Biura Maklerskiego Banku BPH S.A.: 31-864 Kraków, ul. prof. M. Życzkowskiego 16,
  - osobiście w Oddziałach,
- > pocztą elektroniczną na adres [bm@bph.pl](mailto:bm@bph.pl) lub poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie internetowej Biura, lub poprzez pocztę wewnętrzną dla Klientów korzystających z Systemu Bankowości Internetowej.

Skarga Klienta rozpatrywana jest niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. W przypadku, gdy rozpatrzenie skargi nie będzie możliwe w ww. terminie z uwagi na złożoność sprawy, Biuro poinformuje o tym Klienta, wskazując jednocześnie ostateczny termin udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania skargi. Odpowiedź na skargę Klienta Biuro udziela w formie papierowej (przesyłką pocztową) lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji lub pocztą elektroniczną, z zastrzeżeniem, że Biuro udzieli odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta. Tryb i formę rozpatrywania skarg w zakresie poszczególnych usług świadczonych przez Bank / Biuro oraz udzielania odpowiedzi określają poszczególne regulaminy i umowy w zakresie świadczonych usług. Klientowi przysługuje prawo pisemnego odwołania się od decyzji Banku / Biura do Rzecznika Klientów Banku BPH. Szczegółowe informacje dostępne są na stronie [www.bph.pl](http://www.bph.pl) i stronie internetowej Biura: [www.bm.bph.pl](http://www.bm.bph.pl).

**Zakres, częstotliwość i terminy przekazywania Klientom informacji dotyczących świadczenia przez Biuro usług maklerskich**

Biuro sporządza i przekazuje Klientom informacje dotyczące wykonania zlecenia niezwłocznie po wykonaniu zlecenia, nie później niż do końca dnia roboczego następującego po dniu, w którym zlecenie zostało wykonane, natomiast informacje zawierające zestawienie przechowywanych lub rejestrowanych aktywów – raz w roku, wg stanu na koniec roku kalendarzowego.

**Informacje dotyczące prowadzonych rachunków pieniężnych**

Środki pieniężne Klientów deponowane są odrębnie od środków pieniężnych Biura na rachunkach bankowych prowadzonych przez Bank BPH SA.