



Załącznik Nr 1  
do Zarządzenia Nr 73/2010  
Prezesa Zarządu Nordea Bank Polska SA  
z dnia 10.06.2010 r.

## **REGULAMIN**

**świadczenia przez Zespół Usług Maklerskich Nordea Bank Polska SA  
usług przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia instrumentów  
finansowych do Domu Maklerskiego Banku Handlowego SA**

**czerwiec, 2010 r.**

## Rozdział I Postanowienia ogólne

### § 1

1. Regulamin określa:
  - 1) warunki i tryb zawierania oraz realizacji Umowy o świadczenie przez Zespół Usług Maklerskich Nordea Bank Polska S.A. usług przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych,
  - 2) sposób, zakres, zasady i warunki prowadzenia przez Zespół Usług Maklerskich Nordea Bank Polska S.A. działalności maklerskiej polegającej na przyjmowaniu zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych oraz innych dyspozycji składanych przez Klientów Banku, związanych ze świadczeniem usług objętych niniejszym Regulaminem.
2. Bank prowadzi działalność maklerską określoną w niniejszym Regulaminie na podstawie zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego.
3. Przekazywanie Zleceń i Dyspozycji przez Zespół Usług Maklerskich Nordea Bank Polska S.A. do realizacji przez Dom Maklerski Banku Handlowego S.A., odbywa się na podstawie umowy zawartej pomiędzy Nordea Bank Polska S.A i Domem Maklerskim Banku Handlowego S.A., określającej zasady współpracy Stron w zakresie obsługi Klientów, w tym w szczególności zasady świadczenia przez Zespół Usług Maklerskich Nordea Bank Polska S.A usług przekazywania Zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych. Zawierając umowę o współpracy z Domem Maklerskim Banku Handlowego S.A. Bank kierował się następującymi przesłankami:
  - 1) szybkością przekazywania dyspozycji oraz zleceń do DMBH,
  - 2) posiadaniem przez DMBH procedur oraz rozwiązań w zakresie najlepszego wykonania Zleceń przekazywanych przez Bank, gwarantujących działanie w najlepiej pojętym interesie Klienta,
  - 3) zapewnieniem należytego bezpieczeństwa przekazywanym do DMBH Dyspozycjom oraz Zleceniom,
  - 4) rozszerzeniem oferty produktowej,
  - 5) minimalizacją kosztów transakcyjnych wykonania Dyspozycji oraz Zleceń dla Klienta.
4. Zespół Usług Maklerskich Nordea Bank Polska S.A nie prowadzi Rachunków Inwestycyjnych Klientów oraz nie przyjmuje innych niż przewidziane w Regulaminie oraz Umowie, Zleceń i Dyspozycji. Zespół Usług Maklerskich Nordea Bank Polska S.A nie przyjmuje również Zleceń i Dyspozycji, które nie mogą być zrealizowane przez Dom Maklerski Banku Handlowego S.A., zgodnie z Umową Brokerską.
5. Zasady świadczenia usług maklerskich w sposób określony w Regulaminie odnoszą się do świadczenia usług na rzecz Klientów zaklasyfikowanych przez Nordea jako Klient Detaliczny w rozumieniu przepisów Ustawy.
6. Przez użyte w Regulaminie i Umowie zwroty pisane wielką literą należy rozumieć:
  - 1) **Bank** – Nordea Bank Polska S.A.,
  - 2) **DMBH** – Dom Maklerski Banku Handlowego S.A., z którym Bank zawarł umowę o współpracy w zakresie realizacji przekazanych przez Zespół Usług Maklerskich Nordea Bank Polska S.A. zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych oraz innych dyspozycji Klientów, związanych z obrotem instrumentami finansowymi,
  - 3) **Dyspozycja** –nie będące Zleceniem polecenie Klienta, złożone w sposób określony w Regulaminie, dokonania przez Bank lub DMBH określonej czynności związanej ze świadczeniem usług maklerskich,

- 4) **Instrument finansowy** – instrument finansowy, o których mowa w art. 2 ust. 1 Ustawy, którego może dotyczyć zlecenie przekazane przez ZUM do realizacji przez DMBH, zgodnie z Umową Brokerską zawartą pomiędzy Klientem a DMBH,
- 5) **Kanał Dostępu** - sposób komunikacji z Bankiem umożliwiający Klientowi złożenie Zlecenia bądź Dyspozycji obejmujący wskazane Punkty Przyjmowania Zleceń, drogę telefoniczną lub faksową,
- 6) **Klient** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, posiadająca Rachunek Bankowy, która zawarła lub zamierza zawrzeć Umowę,
- 7) **Punkt Przyjmowania Zleceń** – punkty (oddziały) Banku, w których wyznaczone osoby, zatrudnione w Banku, wykonują czynności związane z zawieraniem umów o świadczenie usług przez Bank w ramach prowadzonej działalności maklerskiej lub umożliwiające realizację tych umów, w sposób określony w Regulaminie,
- 8) **Rachunek Bankowy** - rachunek bankowy, należący do Klienta, prowadzony przez Bank na podstawie umowy Rachunku Bankowego,
- 9) **Rachunek Inwestycyjny** – rachunek papierów wartościowych i rachunek pieniężny, otwarty na podstawie Umowy Brokerskiej i prowadzony przez DMBH,
- 10) **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia przez ZUM usług przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych,
- 11) **Regulamin Brokerski** – regulamin wykonywania przez DMBH zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych oraz prowadzenia rachunku papierów wartościowych i rachunku pieniężnego na rzecz Klienta,
- 12) **Umowa** – zawierana pomiędzy Bankiem a Klientem umowa o świadczenie przez Zespół Usług Maklerskich Nordea Bank Polska S.A usługi przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych,
- 13) **Umowa Brokerska** – umowa o świadczenie usług maklerskich przez DMBH, obejmująca w szczególności wykonywanie zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych oraz prowadzenie rachunku papierów wartościowych i rachunku pieniężnego na rzecz Klienta Banku,
- 14) **Zlecenie** – rozumie się przez to zlecenie nabycia lub zbycia instrumentów finansowych lub oświadczenie woli wywołujące równoważne skutki, którego przedmiotem są instrumenty finansowe, składane przez Klienta w sposób zgodny z Umowa i Regulaminem,
- 15) **ZUM** – Zespół Usług Maklerskich Nordea Bank Polska S.A., wyodrębniona jednostka Banku, w której prowadzona jest działalność maklerska,
- 16) **Ustawa** – ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (Dz. U. 05.183.1538 z późn. zm.) lub inny akt prawny zastępujący wyżej wymienioną ustawę,
- 17) **Rozporządzenie Wykonawcze** – rozporządzenie Ministra Finansów 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 (Dz.U.2009, Nr 204poz.1577).

## Rozdział II Przedmiot Umowy

### § 2

1. Na zasadach określonych w Umowie oraz Regulaminie, Bank zobowiązuje się do przyjmowania i przekazywania:
  - 1) Zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych,

- 2) Dyspozycji związanych z posiadaniem instrumentów finansowych przez Klienta na Rachunku Inwestycyjnym.
2. Z zastrzeżeniem postanowień Umowy oraz przypadków określonych w Regulaminie, Bank zapewnia Klientom zachowanie tajemnicy w zakresie określonym w Umowie, w granicach określonych przepisami prawa..

### **Rozdział III Czynności przed zawarciem Umowy**

#### **§ 3**

1. Przed zawarciem Umowy, Bank przekazuje Klientowi m.in:
  - 1) szczegółowe informacje dotyczące Banku oraz usługi, która ma być świadczona na podstawie Umowy,
  - 2) wzór Umowy oraz Regulamin,
  - 3) inne dokumenty wymagane obowiązującymi przepisami prawa, niezbędne do podpisania Umowy,
  - 4) informację o istniejących konfliktach interesów związanych ze świadczeniem usług na rzecz Klienta.
  - 5) Informację o dokonanej klasyfikacji Klienta,
2. Przed zawarciem Umowy, Bank zwraca się do Klienta o przedstawienie:
  - 1) informacji niezbędnych do dokonania klasyfikacji Klienta, w rozumieniu Ustawy oraz Rozporządzenia Wykonawczego,
  - 2) informacji dotyczących poziomu wiedzy Klienta o inwestowaniu w zakresie instrumentów finansowych oraz doświadczenia inwestycyjnego, niezbędnych do dokonania oceny czy instrument finansowy będący przedmiotem oferowanej usługi lub usługa maklerska są odpowiednie dla danego Klienta biorąc pod uwagę jego indywidualną sytuację,
  - 3) informacji o zapoznaniu się z ryzykiem inwestycyjnym związanym z inwestowaniem w instrumenty finansowe,
  - 4) informacji o źródle pochodzenia majątku lub funduszy Klienta, w związku z przepisami dotyczącymi przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, zgodnie z obowiązującymi w Banku regulacjami,
  - 5) innych informacji oraz dokumentów, o ile wynikają z obowiązujących przepisów prawa lub są niezbędne do podpisania i wykonywania Umowy, w szczególności: dokumentu tożsamości, numeru NIP,
  - 6) przed zawarciem Umowy Bank dokona badania odpowiedniości, zgodnie § 15 Rozporządzenia Wykonawczego w oparciu o informacje, o których mowa w § 3 ust. 2 pkt 2 Regulaminu, przekazane przez Klienta, jak również w oparciu o informacje dotyczące Klienta posiadane przez Bank, w celu dokonania oceny czy instrument finansowy będący przedmiotem oferowanej usługi lub usługa maklerska są odpowiednie dla danego Klienta, biorąc pod uwagę jego indywidualną sytuację.
3. Z zastrzeżeniem obowiązujących przepisów prawa, Bank może odstąpić od żądania informacji, o których mowa w ust. 2, o ile jest w ich posiadaniu, a informacje te są aktualne lub jeżeli informacje te otrzymuje z innej firmy inwestycyjnej, z której pośrednictwa korzysta w zakresie niezbędnym do wykonania przedmiotu Umowy.

## **Rozdział IV    Konflikt interesów**

### **§ 4**

1. Przed zawarciem oraz w trakcie obowiązywania Umowy, Bank informuje Klienta przy użyciu trwałego nośnika informacji, o istniejących konfliktach interesów związanych ze świadczeniem usług, o których mowa w Umowie na rzecz Klienta, o ile konflikty te mogą prowadzić do naruszenia interesu Klienta.
2. Konflikt interesów może powstać w szczególności, gdy:
  - 1) Bank lub osoba powiązana z Bankiem może uzyskać korzyść lub uniknąć straty wskutek poniesienia straty lub nieuzyskania korzyści przez co najmniej jednego Klienta,
  - 2) Bank lub osoba powiązana z Bankiem posiada obiektywny powód, aby preferować Klienta lub grupę Klientów w stosunku do innego Klienta lub grupy Klientów,
  - 3) Bank lub osoba powiązana z Bankiem posiada obiektywny powód, aby preferować interes własny lub osoby trzeciej w stosunku do interesów, co najmniej jednego Klienta,
  - 4) Bank lub osoba powiązana z Bankiem otrzymuje od osoby innej niż Klient, korzyść majątkową inną niż standardowe prowizje i opłaty związane z wykonaniem Umowy.
3. Umowa może zostać zawarta, o ile Klient w formie pisemnej potwierdzi otrzymanie informacji, o których mowa powyżej oraz potwierdzi wolę jej zawarcia.
4. W przypadku powstania konfliktu interesów w toku obowiązywania Umowy, Bank wstrzymuje się z wykonaniem Umowy do czasu otrzymania wyraźnego oświadczenia Klienta o kontynuacji lub rozwiązaniu umowy z Bankiem. Oświadczenie klienta może być złożone w formie rejestrowanej rozmowy telefonicznej. Oświadczenie Klienta o rozwiązaniu Umowy z Bankiem dla swej ważności wymaga dodatkowo zachowania formy pisemnej.

## **Rozdział V    Tryb i warunki zawierania Umowy**

### **§ 5**

1. Podstawą do świadczenia usług, o których mowa w § 2 ust.1 Regulaminu, jest Umowa i Regulamin, stanowiący integralną część Umowy. Zawarcie Umowy możliwe jest pod warunkiem posiadania oraz wskazania przez Klienta w Umowie numeru Rachunku Bankowego, jako rachunku, na który będą przekazywane środki pieniężne z Rachunku Inwestycyjnego.
2. Osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, przy zawieraniu Umowy obowiązana jest okazać dokument tożsamości (obywatel polski dowód osobisty lub paszport, obywatel innego kraju paszport lub dowód osobisty zagraniczny) oraz udostępnić ZUM numer identyfikacji podatkowej NIP i informację o właściwym Klientowi Urzędzie Skarbowym (dotyczy wyłącznie rezydentów) oraz inne dane wymagane przez przepisy. W przypadku jego posiadania, Klient zobowiązany jest podać numer ewidencyjny (PESEL).
3. Dokumenty składane przez Klienta w związku z Umową (w tym pełnomocnictwa), Klient składa bądź w oryginałach bądź w uwierzytelnionych kopiach. W przypadku składania kopii, ZUM może zażądać przedłożenia do wglądu oryginałów dokumentów.
4. ZUM może zażądać, aby zagraniczne dokumenty urzędowe lub zagraniczne dokumenty o charakterze dokumentów urzędowych, zostały uwierzytelnione przez polskie przedstawicielstwo dyplomatyczne lub polski urząd konsularny lub potwierdzone w trybie Konwencji znoszącej wymóg legalizacji zagranicznych dokumentów urzędowych sporządzonej w Hadze dnia 5 października 1961r. (Dz. U. Nr 112, poz. 938).

## § 6

1. Klient może zawrzeć tylko jedną Umowę.
2. Umowa nie może być zawarta:
  - 1) przez innych niż małżonkowie współwłaściciele Rachunku Bankowego,
  - 2) na rzecz osób nieposiadających pełnej zdolności do czynności prawnych,
  - 3) przez pełnomocnika do Rachunku Bankowego w imieniu mocodawcy.
3. Zawarcie Umowy wspólnej na rzecz małżonków jest możliwe pod warunkiem, że Umowa będzie zawarta jako umowa trójstronna pomiędzy Bankiem a małżonkami, małżonkowie są współposiadaczami Rachunku Bankowego oraz małżonkowie złożyli oświadczenia, że:
  - 1) pozostają w małżeńskiej wspólności ustawowej,
  - 2) upoważniają się wzajemnie do samodzielnego składania wszystkich oświadczeń dotyczących Umowy i Umowy Brokerskiej, w tym jej wypowiedzenia, jak również samodzielnego dysponowania instrumentami finansowymi oraz środkami pieniężnymi.

## § 7

1. Bank uzależnia podpisanie Umowy od akceptacji i podpisania przez Klienta dokumentów wymaganych przepisami obowiązującego prawa oraz innych, określonych przez Bank, w tym wskazanych w § 3 ust 2.
2. Regulamin nie jest ofertą w rozumieniu art. 66 § 1 Kodeksu cywilnego. Bank może odmówić zawarcia Umowy z Klientem w przypadku, gdy Klient:
  - 1) odmawia przedstawienia dokumentów wymaganych do zawarcia Umowy lub okazane dokumenty budzą wątpliwości co do ich autentyczności,
  - 2) odmawia złożenia oświadczenia w zakresie ryzyka związanego z inwestowaniem w instrumenty finansowe, poda błędne lub nieaktualne dane przy zawarciu Umowy,
  - 3) odmawia przedstawienia informacji niezbędnych do dokonania oceny poziomu wiedzy Klienta dotyczącej inwestowania w zakresie instrumentów finansowych, doświadczenia inwestycyjnego oraz celów inwestycyjnych,
  - 4) istnieje konflikt interesów mogący mieć wpływ na należyte wykonywanie Umowy przez Bank,
  - 5) odmawia przedstawienia informacji o źródle pochodzenia majątku lub funduszy Klienta, wymaganych w związku z przepisami dotyczącymi przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa.

## § 8

1. Umowa zostaje zawarta w chwili podpisania jej przez Klienta i Bank. Podpisanie Umowy przez Bank następuje nie później niż po upływie 7 dni roboczych od podpisania umowy przez Klienta.
2. Bank wysyła egzemplarz podpisanej Umowy listem poleconym, na adres wskazany w Umowie przez Klienta.

## **Rozdział VI    Rozpoczęcie świadczenia usług**

### § 9

Warunkiem rozpoczęcia świadczenia usług określonych w Regulaminie na rzecz Klienta jest:

- 1) zawarcie Umowy,

- 2) zawarcie Umowy Brokerskiej i otwarcie Rachunku Inwestycyjnego na rzecz Klienta oraz otrzymanie przez Bank informacji z DMBH o dokonaniu tej czynności.

## **Rozdział VII Zmiana danych Klienta**

### **§ 10**

1. Zmiana danych Klienta dokonana przez Klienta w Banku w związku z Umową Rachunku Bankowego, nie powoduje automatycznej zmiany danych Klienta wskazanych w Umowie. W przypadku zmiany danych Klient zobowiązany jest do złożenia odrębnej dyspozycji i przekazania jej do ZUM oraz do DMBH za pośrednictwem ZUM.
2. Klient zobowiązany jest niezwłocznie informować ZUM w formie pisemnej, o wszelkich zmianach danych wskazanych przez Klienta w związku z zawartymi umowami.
3. W przypadku niepoinformowania ZUM przez Klienta o zmianie danych teleadresowych, korespondencja związana z Umową będzie przekazywana na dotychczasowy adres, fax itp. wskazany przez Klienta dla potrzeb Umowy.

## **Rozdział VIII Ustanowienie i odwołanie pełnomocnictwa**

### **§ 11**

1. Klient może ustanawiać pełnomocników do działania w jego imieniu, w zakresie ustalonym w pełnomocnictwie i zgodnie z zasadami określonymi w Umowie i Regulaminie.
2. Pełnomocnik ustanowiony do Rachunku Bankowego w Nordea Bank Polska S.A. przez jego posiadacza, nie jest uprawniony do zawarcia Umowy ani do składania Zleceń i/lub Dyspozycji w ramach usługi maklerskiej świadczonej na podstawie Umowy.
3. Pełnomocnik nie może udzielać dalszych pełnomocnictw, z wyjątkiem pełnomocnictw udzielonych Bankowi lub jego pracownikom, w zakresie niezbędnym do wykonywania przedmiotu Umowy.
4. Z zastrzeżeniem pełnomocnictw zawartych w Umowie, pełnomocnictwo udzielane jest w formie pisemnej w obecności pracownika Banku lub notariusza. Pełnomocnictwo udzielane i odwoływane poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej winno być poświadczone przez polską placówkę dyplomatyczną, placówkę konsularną lub podmiot umocowany do tego przez Bank, z zastrzeżeniem potwierdzenia autentyczności formy notarialnej tego poświadczenia w sposób wymagany w stosunkach z krajem, w którym działa notariusz (w szczególności poprzez dołączenie apostille). Pełnomocnictwo udzielone w języku obcym winno być przetłumaczone na język polski przez tłumacza przysięgłego.
5. Udzielenie pełnomocnictwa i jego odwołanie staje się skuteczne w stosunku do Banku od dnia jego otrzymania. Podpis na formularzu pełnomocnictwa składa się osobiście w obecności pracownika Banku lub w oryginale z notarialnie poświadczonym podpisem.
6. Bank może nie przyjąć pełnomocnictwa, jeżeli powstaną uzasadnione wątpliwości, co do jego treści, zakresu, wiarygodności lub prawidłowości.
7. Klient zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić ZUM o odwołaniu lub wygaśnięciu pełnomocnictwa.
8. Pełnomocnictwo może zostać zmienione przez Klienta. Do zmiany pełnomocnictwa stosuje się odpowiednio postanowienia niniejszego paragrafu.
9. Klient odpowiada za Zlecenia, Dyspozycje i inne działania pełnomocnika.
10. Pełnomocnictwo wygasa ze śmiercią mocodawcy lub pełnomocnika oraz z upływem terminu, na jaki zostało udzielone.

11. Bank nie ponosi odpowiedzialności za realizację Dyspozycji, Zleceń oraz innych czynności zleconych Bankowi przez pełnomocnika po śmierci mocodawcy, do czasu otrzymania aktu zgonu Klienta.
12. Bank nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z czynności dokonanych przez pełnomocnika po odwołaniu pełnomocnictwa, jeżeli Bank nie został poinformowany na piśmie przez Klienta o odwołaniu pełnomocnictwa.
13. Bank nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe na skutek czynności dokonanych przez pełnomocnika z przekroczeniem przez niego zakresu pełnomocnictwa, jeżeli Bank nie został poinformowany na piśmie o ograniczeniu zakresu udzielonego pełnomocnictwa.

## **Rozdział IX Zakres pełnomocnictwa**

### **§ 12**

1. Klient może udzielić następujących rodzajów pełnomocnictw:
  - 1) rodzajowe - pełnomocnictwo do czynności prawnych określonego rodzaju wskazanych w treści pełnomocnictwa przez Klienta,
  - 2) szczególne - pełnomocnictwo do poszczególnej czynności prawnej określonej w treści pełnomocnictwa przez Klienta.
2. Pełnomocnictwo może być udzielone na czas nieoznaczony, na czas oznaczony lub jednorazowo do poszczególnej czynności.

### **§ 13**

ZUM przyjmuje dyspozycje składane przez pełnomocników, zgodnie z zakresem udzielonego przez Klienta pełnomocnictwa, przy czym identyfikacja Pełnomocnika odbywa się na podstawie aktualnych danych posiadanych przez ZUM, w sposób właściwy dla identyfikacji Klienta, określony w Regulaminie oraz Umowie.

## **Rozdział X Zasady identyfikacji Klienta**

### **§ 14**

1. Warunkiem złożenia przez Klienta Zlecenia oraz Dyspozycji za pośrednictwem Kanałów Dostępu jest prawidłowo przeprowadzona identyfikacja Klienta w sposób przyjęty przez Bank i określony w Regulaminie.
2. Bank identyfikuje Klienta składającego Zlecenia lub Dyspozycję bezpośrednio w PPZ, na podstawie okazanego dowodu tożsamości tj. dowodu osobistego, paszportu, lub karty stałego pobytu.

## **Rozdział XI Identyfikacja Klienta w przypadku składania Zleceń i Dyspozycji przez telefon**

### **§ 15**

1. Klient może składać Zlecenia oraz Dyspozycje za pośrednictwem telefonu, innych urządzeń technicznych lub elektronicznych nośników informacji o ile przewiduje to Umowa.

2. W Umowie Klient określa hasło identyfikacyjne Klienta. W celu uniknięcia wątpliwości uznaje się, iż Klient ustala jedno hasło, wspólne dla wszystkich osób upoważnionych do składania dyspozycji za pośrednictwem telefonu lub innych urządzeń technicznych.
3. Dokonanie Identyfikacji Klienta lub jego pełnomocnika przez telefon, polega na podaniu ZUM oraz stwierdzeniu zgodności przez upoważnionego pracownika ZUM:
  - 1) podanego hasła do Rachunku Inwestycyjnego z hasłem identyfikacyjnym wskazanym w Umowie przechowywanym w ZUM,
  - 2) numeru Rachunku Inwestycyjnego Klienta,
  - 3) imienia i nazwiska lub nazwy posiadacza Rachunku Inwestycyjnego,
  - 4) imienia i nazwiska składającego dyspozycję lub jego prawidłowo umocowanego pełnomocnika.ZUM zastrzega możliwość zażądania dodatkowych danych wskazanych przez Klienta w Umowie oraz uzależnienia stwierdzenia poprawności identyfikacji od ich podania przez Klienta.
4. Ustalenie hasła lub przekazanie znaków identyfikacyjnych, następuje w momencie zawierania Umowy (aneksu do umowy), a jego zmiana może się odbyć w sposób właściwy dla składania Zleceń .
5. W razie wątpliwości, co do tożsamości osoby składającej Zlecenie lub Dyspozycję w sposób określony w ust. 1, ZUM zastrzega sobie prawo do odmowy jej wykonania.
6. Zlecenia lub Dyspozycje złożone telefonicznie utrwała się na właściwych nośnikach informacji, które przechowywane są przez okres ustalony odrębnymi przepisami.
7. Podstawą do rozstrzygania wszelkich sporów dotyczących treści Zlecenia lub Dyspozycji telefonicznej, jest powtórzona przez pracownika ZUM i potwierdzona przez składającego treść Zlecenia lub Dyspozycji utrwalona na nośnikach informacji.
8. ZUM zapewnia zachowanie w tajemnicy hasła identyfikacyjnego, jak również innych danych Umowy oraz nie odpowiada za szkody powstałe w związku ze złożeniem Zlecenia lub Dyspozycji przez osoby inne niż Klient lub jego pełnomocnicy, które weszły w posiadanie hasła identyfikacyjnego lub innych danych Umowy na skutek okoliczności, za które Bank nie ponosi odpowiedzialności.

## **Rozdział XII Identyfikacja Klienta w przypadku składania zleceń drogą faksową**

### **§ 16**

1. Klient przekazuje Zlecenie lub Dyspozycję drogą faksową pod numer faksu, który zostanie podany do wiadomości Klientowi przy zawieraniu Umowy oraz każdorazowo w razie jego zmiany.
2. Przy składaniu Zlecenia lub Dyspozycji drogą faksową, Klient identyfikowany jest poprzez porównanie danych podanych przez osobę składającą Zlecenie lub Dyspozycję, z danymi posiadanyymi przez ZUM oraz przez porównanie podpisu znajdującego się na Zleceniu lub Dyspozycji składanej drogą faksową, z wzorem podpisu Klienta złożonym w Banku w związku z zawarciem Umowy.
3. W przypadku niezgodności danych lub podpisu, o których mowa w ust. 2, ZUM nie przyjmuje Zlecenia lub Dyspozycji przekazanej drogą faksową, o czym Klient informowany jest telefonicznie.
4. ZUM nie ponosi odpowiedzialności za przekazanie Zlecenia lub Dyspozycji w oparciu o Zlecenie lub Dyspozycję przesłaną drogą faksową przez osobę trzecią, nieupoważnioną do składania takich Zleceń/Dyspozycji,.
5. Za chwilę przyjęcia Zlecenia lub Dyspozycji przesłanej drogą faksową w godzinach pracy ZUM, uznawana jest godzina zakończenia prawidłowej transmisji faksowej. Poza godzinami pracy ZUM za chwilę przyjęcia takiego Zlecenia lub Dyspozycji uznawana jest godzina rozpoczęcia pracy ZUM, po zakończeniu prawidłowej transmisji.

6. Uznaje się, że Zlecenie lub Dyspozycja przesłana drogą faksową, otrzymana przez ZUM, jest tożsama co do treści ze Zleceniem lub Dyspozycją wysłaną przez Klienta.
7. Przyjęcie Zlecenia lub Dyspozycji przekazanej drogą faksową nie oznacza jej realizacji.
8. Cena wykonania Zlecenia przesłanego drogą faksową może różnić się od ceny, która obowiązywała na rynku w chwili jego przyjęcia przez ZUM drogą faksową.

## **Rozdział XIII Tryb i sposób składania Zleceń i Dyspozycji**

### **§ 17**

1. Z zastrzeżeniem postanowień Regulaminu, Klient może złożyć Zlecenie i/lub Dyspozycję we wskazanych Punktach Przyjmowania Zleceń. Nie ogranicza to prawa Klienta do złożenia Zlecenia i/lub Dyspozycji w DMBH o ile przewiduje to Umowa brokerska. W tym przypadku sposób i formę składania Zleceń określa Regulamin Brokerski.
2. Z zastrzeżeniem postanowień Regulaminu, Klient może złożyć Zlecenie lub Dyspozycję za pośrednictwem:
  - 1) telefonu,
  - 2) faksu,
  - 3) osobiście w Punkcie Przyjmowania Zleceń,
  - 4) innych urzędów technicznych.
3. Bank podaje do wiadomości Klientów, w trybie określonym w § 28 ust.2 Regulaminu:
  - 1) godziny przyjmowania Zleceń i Dyspozycji,
  - 2) listę Punktów Przyjmowania Zleceń, w których możliwe jest złożenie Zlecenia lub Dyspozycji, Zmiany powyższych informacji nie stanowią zmiany Umowy ani Regulaminu.
4. ZUM przyjmuje i przekazuje Zlecenia zawierające w szczególności:
  - 1) dane właściciela Rachunku Inwestycyjnego,
  - 2) dane składającego Zlecenie pozwalającego na jego jednoznaczną identyfikację oraz numer Rachunku Inwestycyjnego,
  - 3) datę i czas wystawienia,
  - 4) rodzaj i liczbę papierów wartościowych będących przedmiotem zlecenia,
  - 5) przedmiot Zlecenia(kupno/sprzedaż instrumentów finansowych),
  - 6) określenie ceny,
  - 7) oznaczenie terminu ważności Zlecenia,
  - 8) podpis Klienta lub jego pełnomocnika - w przypadku zlecenia składanego w formie pisemnej.
5. Zlecenie Klienta, może zawierać dodatkowe warunki jego realizacji, pod warunkiem, że nie są one sprzeczne z przepisami prawa i regulaminami przeprowadzania transakcji w miejscu wykonania, do którego jest przekazywane.
6. Niezależnie od postanowień niniejszego paragrafu, ZUM zastrzega prawo do nieprzyjęcia określonych rodzajów Zleceń, o czym ZUM informuje Klientów w sposób właściwy dla składania zleceń, z podaniem przyczyny odmowy przyjęcia.

7. W przypadku rozbieżności w określeniu słownym i cyfrowym ilości instrumentów finansowych lub ceny, o treści złożonego zlecenia decyduje zapis słowny.
8. Zlecenia składane przez Klienta telefonicznie są rejestrowane przez ZUM i przechowywane do celów dowodowych, w terminie określonym przepisami prawa.
9. Bank potwierdza Klientowi przyjęcie Zlecenia w formie pisemnej lub za pośrednictwem faksu. Obowiązek, o którym mowa w ust.8, nie będzie miał zastosowania do Zleceń składanych za pośrednictwem telefonu.
10. ZUM zastrzega możliwość nagrywania rozmów telefonicznych bez konieczności indywidualnego informowania Klienta, oraz wykorzystywania zarejestrowanych rozmów telefonicznych do celów dowodowych.
11. Klient może uzyskać informacje dotyczące wykonania Zlecenia lub nie przyjęcia do wykonania Zlecenia przekazanego przez ZUM drogą telefoniczną w Banku lub w inny uzgodniony z Klientem sposób. Nie ogranicza to prawa Klienta do uzyskania ww. informacji w DMBH, o ile przewiduje to Umowa Brokerska. W tym przypadku sposób uzyskania informacji określa Regulamin Brokerski.
12. ZUM archiwizuje i przechowuje przez okres 5 lat, licząc od pierwszego dnia roku następującego po roku, w którym sporządzono lub otrzymano, dokumenty związane ze świadczoną usługą, w szczególności: Umowy, formularze złożonych przez Klientów zleceń oraz nagrania Zleceń i Dyspozycji Klientów.
13. W celu realizacji Zleceń i Dyspozycji Klienta, Bank przekazuje DMBH dane Klienta niezbędne do realizacji Zleceń, Dyspozycji.

## **Rozdział XIV Anulowanie (modyfikacja) Zlecenia lub Dyspozycji**

### **§ 18**

1. Z zastrzeżeniem ust.2-4 , Klient może dokonać anulowania (modyfikacji) złożonego Zlecenia, w trybie przewidzianym dla składania Zleceń .
2. Anulowanie (modyfikacja) winno jednoznacznie wskazywać, które Zlecenie jest przedmiotem anulowania (modyfikacji). Anulowanie (modyfikacja) może dotyczyć jedynie Zlecenia jeszcze niezrealizowanego przez DMBH, a w przypadku częściowej realizacji, tylko tej części Zlecenia, która jeszcze nie została zrealizowana przez DMBH.
3. Przyjęcie przez ZUM anulaty bądź modyfikacji Zlecenia, nie oznacza przyjęcia go przez rynek, na który zostanie skierowane.
4. Za Zlecenie anulowane (zmodyfikowane), uznaje się Zlecenie, którego anulata (modyfikacja) została potwierdzona przez DMBH.

## **Rozdział XV Przekazywanie Zleceń i Dyspozycji**

### **§ 19**

1. ZUM przyjmuje i przekazuje do DMBH zlecenia nabycia lub zbycia instrumentów finansowych, składane zarówno przez Klienta jak i ustanowionych przez niego pełnomocników.
2. Złożenie przez Klienta Zlecenia lub Dyspozycji w ZUM, nie jest równoznaczne z ich realizacją. ZUM jest wyłącznie odpowiedzialny za przekazanie złożonego przez Klienta Zlecenia lub Dyspozycji do DMBH i nie odpowiada za jego realizację przez DMBH.
3. Zlecenia są przekazywane przez ZUM do DMBH niezwłocznie po ich przyjęciu przez ZUM, według kolejności przyjęcia.

4. Na podstawie przekazanych przez ZUM Zleceń, DMBH wystawia zlecenia brokerskie, inne zlecenie lub ofertę. DMBH realizuje Zlecenia zgodnie z Umową Brokerską i Regulaminem Brokerskim.

## **Rozdział XVI Odmowa przyjęcia Zlecenia lub Dyspozycji**

### **§ 20**

ZUM odmawia przyjęcia Zlecenia lub Dyspozycji Klienta, jeżeli:

- 1) Dyspozycja/Zlecenie nie zawiera wszystkich elementów wymaganych Regulaminem,
- 2) Proces identyfikacji Klienta zakończył się negatywnie,
- 3) Dyspozycja/Zlecenie jest niezgodna z:
  - a) obowiązującymi bezwzględnie przepisami prawa,
  - b) przepisami szczególnymi podmiotów organizujących rynek regulowany oraz właściwej izby rozrachunkowej oraz rozliczeniowej,
  - c) Regulaminem,
  - d) w przypadku, gdy złożenie lub wykonanie Dyspozycji/Zlecenia jest niemożliwe wskutek zaistnienia okoliczności, za które Bank nie ponosi odpowiedzialności.

## **Rozdział XXVII Porady inwestycyjne**

### **§ 21**

1. Bank na podstawie Umowy i Regulaminu nie udziela porad inwestycyjnych o charakterze ogólnym, dotyczących inwestowania w instrumenty finansowe ( porady o charakterze ogólnym).
2. Bank na podstawie Umowy i Regulaminu nie świadczy na rzecz Klienta usługi doradztwa inwestycyjnego, w rozumieniu art. 69 ust. 2 pkt 5 Ustawy.
3. Bank nie ponosi odpowiedzialności za decyzje inwestycyjne Klienta lub Pełnomocnika. Jakikolwiek udzielone przez Bank informacje lub wyjaśnienia (w tym pisemne, elektroniczne lub ustne) w toku wykonaniu Umowy, nie stanowią rekomendacji co do treści Zlecenia lub Dyspozycji.

## **Rozdział XVIII Przekazywanie raportów z wykonania Zleceń oraz stanu rachunku**

### **§ 22**

1. Raporty z wykonywania Zleceń oraz informację o stanie konta, na którym przechowywane są instrumenty finansowe przekazuje DMBH w sposób i w trybie określonym w Regulaminie Brokerskim.
2. Na żądanie Klienta, w sposób właściwy dla składania Zleceń, Klient może uzyskać następujące rodzaje informacji w ZUM:
  - 1) stan Rachunku Inwestycyjnego Klienta,
  - 2) przegląd historii złożonych Zleceń i Dyspozycji,
  - 3) przegląd transakcji zrealizowanych na podstawie złożonych przez niego Zleceń lub Dyspozycji.
3. Informacje określone w ust. 2, ZUM przekazuje Klientowi na podstawie danych otrzymanych z DMBH. ZUM nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość i rzetelność informacji, o których mowa w ust. 2. Przedstawienie informacji w sposób określony powyżej nie może być podstawą roszczeń w stosunku do Banku. Zapis powyższy nie ogranicza prawa Klienta do otrzymania informacji bezpośrednio w DMBH, na zasadach określonych w Regulaminie Brokerskim.

4. W przypadku wykrycia nieprawidłowości dotyczących wykonania Umowy, Klient powinien niezwłocznie zgłosić powyższy fakt w Banku, a w przypadku zawiadomień o zawartych transakcjach oraz wyciągu z rachunku, nie później niż w ciągu 14 dni od daty ich otrzymania.

## **Rozdział XIX Skargi i reklamacje**

### **§ 23**

1. Skargi i reklamacje związane z nienależytym wykonywaniem przez ZUM usług określonych Umową mogą być składane drogą listowną, za pośrednictwem telefonu lub bezpośrednio w Punktach Przyjmowania Zleceń lub w ZUM.
2. Skarga/Reklamacja powinna zostać złożona przez Klienta w terminie 30 dni, licząc od dnia, w którym Klient powziął wiedzę o wykonaniu, błędnym wykonaniu lub zaniechaniu wykonania danej czynności.
3. W reklamacji należy podać wszelkie informacje, jakie mogą być pomocne przy jej rozpatrzeniu, jak również dołączyć lub przekazać do Banku, kopie dokumentów związanych z reklamowaną czynnością, wskazujące zasadność reklamacji.
4. Wszelkie skargi i reklamacje związane z nienależytym wykonywaniem przez Bank usług określonych Umową, będą rozpatrywane w ciągu 30 dni od daty zgłoszenia. W sprawach szczególnie zawiłych termin ten może ulec wydłużeniu, przy czym Bank zawiadamia Klienta o przyczynach zwłoki i wskazuje nowy termin załatwienia sprawy nie dłuższy jednak niż 30 dni. Do terminów tych nie wlicza się okresu oczekiwania przez Bank na dokumenty lub informacje od Klienta lub podmiotów trzecich w przypadku, gdy takie dokumenty lub informacje są w ocenie Banku niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
5. Na złożoną reklamację Bank udzieli odpowiedzi pisemnie lub telefonicznie, lub drogą faksową.
6. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Klient ma prawo wystąpić z powództwem przeciwko Bankowi do właściwego sądu powszechnego.

## **Rozdział XX Odpowiedzialność Banku**

### **§ 24**

1. W związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem przez Bank jego zobowiązań wynikających z Umowy, Bank może ponosić wobec Klienta odpowiedzialność jedynie za rzeczywistą szkodę poniesioną przez Klienta. Bank nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści.
2. Poza przypadkami przewidzianymi w bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa, Bank nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane:
  - 1) złożeniem Dyspozycji lub Zleceń z wykorzystaniem hasła przez osoby trzecie, za które Bank nie ponosi odpowiedzialności,
  - 2) nie wykonaniem lub niewłaściwym wykonaniem przez DMBH, przekazanego przez ZUM do DMBH, Zlecenia lub Dyspozycji, jeżeli do przekazania Zlecenia lub Dyspozycji Klienta ZUM dołożył należytej staranności,
  - 3) nie przyjęciem Dyspozycji lub Zlecenia złożonych w sposób określony w Regulaminie, jeżeli brak możliwości złożenia Dyspozycji z wykorzystaniem wybranego przez Klienta sposobu, wynika z przyczyn, za które Bank nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności na skutek wady teletransmisyjnej, wady technicznej lub awarii urządzeń,
  - 4) działaniami siły wyższej, przez które rozumie się zdarzenie niezależne od Banku, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojna, klęska żywiołowa lub zamach terrorystyczny.

3. W granicach określonych w niniejszym paragrafie, Bank nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku okoliczności niezależnych od Banku, w szczególności takich jak:
  - 1) wadliwe działanie systemów zasilania, systemów telefonicznych lub teleinformatycznych, należących do zewnętrznych dostawców lub operatorów,
  - 2) następstwa decyzji organów publicznych,
  - 3) następstwa działania siły wyższej, rozumianej w szczególności jako katastrofa, wojna, atak terrorystyczny, strajk, rozruchy.
4. Bank nie ponosi odpowiedzialności z tytułu stosunku prawnego powstałego pomiędzy Klientem a DMBH, w szczególności Bank nie odpowiada za datę realizacji Zlecenia przez DMBH, ani cenę po jakiej realizowane jest Zlecenie.

## **Rozdział XXI Opłaty i prowizje**

### **§ 25**

1. Bank nie pobiera od Klienta opłat i prowizji z tytułu świadczenia usługi przyjmowania i przekazywania Zleceń i Dyspozycji nabycia lub zbycia instrumentów finansowych.
2. Klient ponosi koszty opłat i prowizji należnych DMBH z tytułu wykonywania Zleceń oraz prowadzenia przez DMBH Rachunku Inwestycyjnego, zgodnie z Tabelą opłat i prowizji DMBH. Niezależnie od postanowień Umowy Brokerskiej, informacja o aktualnych stawkach wyżej wymienionych opłat i prowizji pobieranych przez DMBH dostępna będzie w Punktach Przyjmowania Zleceń.
3. Bank, z tytułu świadczenia przez ZUM na rzecz Klientów usługi przyjmowania i przekazywania zleceń, na podstawie umowy o współpracy pomiędzy Bankiem a DMBH, otrzymuje od DMBH wynagrodzenie określone w umowie o współpracy zawartej pomiędzy Bankiem a DMBH (zachęta).
4. Szczegółowe informacje temat na sposobu ustalania wysokości prowizji, o której mowa w ust.3, Bank przekazuje na wyraźne żądanie Klienta przesłane na adres Banku do korespondencji, w sprawach związanych z Umową wskazany w Umowie.

## **Rozdział XXII Rozwiązanie Umowy**

### **§ 26**

1. Rozwiązanie Umowy może nastąpić poprzez jej wypowiedzenie przez którąkolwiek ze Stron, z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia, liczonego od daty doręczenia drugiej stronie oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy, w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Umowa ulega również rozwiązaniu z dniem:
  - 1) śmierci Klienta,
  - 2) uzyskania przez ZUM informacji dotyczącej rozwiązania Umowy Brokerskiej z DMBH,
  - 3) rozwiązania umowy pomiędzy Bankiem a DMBH, określającej zasady współpracy w zakresie realizacji przekazanych przez ZUM zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych oraz innych dyspozycji Klientów związanych z obrotem instrumentami finansowymi,
  - 4) utraty przez Bank zezwolenia na prowadzenie działalności maklerskiej.
3. Umowa wspólna małżonków ulega rozwiązaniu również w przypadku:
  - 1) powzięcia przez Bank udokumentowanej informacji o:
    - a) ustaniu małżeństwa;

- b) o ustaniu wspólności majątkowej w trakcie trwania małżeństwa;
- 2) pisemnego odwołania oświadczenia, o którym mowa w § 6 ust. 3 pkt 2 Regulaminu, przez oboje lub jednego z małżonków.
- 4. Małżonkowie obowiązani są niezwłocznie zawiadomić Bank oraz przedstawić stosowne dokumenty stwierdzające zaistnienie zdarzenia, o którym mowa w ust. 3. Bank nie odpowiada za szkody powstałe na rachunku inwestycyjnym Klienta przed otrzymaniem przez Bank dokumentów dotyczących zaistnienia zdarzeń, o których mowa w ust. 3.
- 5. W razie zaistnienia przypadku rażącego naruszenia przez Klienta warunków Umowy lub postanowień Regulaminu, Bank może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym.

## **Rozdział XXIII            Zmiana postanowień Umowy i Regulaminu**

### **§ 27**

1. Niniejszy Regulamin może ulec zmianie.
2. Bank zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian do Regulaminu lub wprowadzenia nowego Regulaminu w następujących przypadkach:
  - 1) zmiany regulacji prawnych,
  - 2) zmian w systemie informatycznym,
  - 3) zmian organizacyjnych,
  - 4) zmiany zakresu działalności,
  - 5) z innych ważnych przyczyn.
3. Informacja o zmienionym Regulaminie wraz z podaniem daty wprowadzenia tych zmian w życie, podawana będzie do wiadomości w Punktach Przyjmowania Zleceń, na stronie internetowej Banku oraz zostanie doręczona Klientowi.
4. Doręczenie Klientowi informacji o zmienionym Regulaminie następuje:
  - 1) w przypadku Klienta, który wyraził zgodę na przekazywanie i doręczanie informacji za pośrednictwem elektronicznych kanałów komunikacji na wskazany przez Klienta adres- za pośrednictwem elektronicznego kanału komunikacji,
  - 2) w pozostałych przypadkach - drogą pocztową, na adres korespondencyjny.
5. Zmieniony Regulamin wiąże Klienta, jeżeli doręczono Klientowi informację o treści wprowadzanych zmian, a Klient nie wypowiedział Umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia.
6. Oświadczenie Klienta, że nie przyjmuje zmienionego Regulaminu będzie równoznaczne z wypowiedzeniem Umowy, z zachowaniem terminu przewidzianego w § 26 ust. 1.

### **§ 28**

1. Językiem komunikacji pomiędzy Bankiem a Klientem, w tym dokumentów sporządzanych w ramach wykonania Umowy, jest język polski.
2. Wszelkie ogólne komunikaty dotyczące wykonywania Umowy, Bank podaje do wiadomości Klientów poprzez wywieszenie stosownej informacji w Punktach Przyjmowania Zleceń oraz na stronie internetowej Banku lub inny sposób określony w Umowie.