

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI PRZYJMOWANIA I PRZEKAZYWANIA ZLECEŃ NABYCIA LUB ZBYCIA INSTRUMENTÓW FINANSOWYCH PRZEZ SANTANDER BIURO MAKLESKIE

(mający zastosowanie do Klientów, którzy mieli zawarte umowy o świadczenie usług maklerskich w ramach działalności przejętej przez Santander Bank Polska S.A. w dniu 9.11.2018 r.)

Spis treści

Rozdział 1. Postanowienia ogólne	2
Rozdział 2. Tryb i warunki zawierania Umowy	3
Rozdział 3. Tryb i warunki składania, modyfikowania i anulowania Zleceń	5
Rozdział 4. Zlecenia Do Dyspozycji Maklera (DDM)	6
Rozdział 5. Tryb i zasady przekazywania Zleceń lub innych Dyspozycji w zakresie Instrumentów Finansowych do podmiotu uprawnionego do ich wykonania	6
Rozdział 6. Tryb i warunki składania Zleceń oraz innych Dyspozycji przez Klienta za pomocą telefonu oraz innych urządzeń technicznych	7
Rozdział 6a. Dodatkowe warunki korzystania przez Klienta z Serwisu Internetowego	8
Rozdział 7. Warunki udzielania nieodpłatnych Porad Inwestycyjnych	9
Rozdział 8. Pełnomocnictwa	10
Rozdział 10. Opłaty i prowizje	11
Rozdział 11. Przeciwdziałanie manipulacji. Konflikty Interesów	11
Rozdział 12. Tryb i warunki wygaśnięcia oraz rozwiązania Umowy	12
Rozdział 13. Postanowienia końcowe	12

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1

Regulamin określa zasady oraz tryb przyjmowania i przekazywania Zleceń oraz innych Dyspozycji przez Santander Biuro Maklerskie.

§ 2

Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:

Adresie Poczty Elektronicznej – należy przez to rozumieć adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta w Karcie Klienta,

Banku – należy przez to rozumieć Santander Bank Polska Spółkę Akcyjną,

Biurze Maklerskim – należy przez to rozumieć jednostkę organizacyjną Banku, w ramach której prowadzona jest działalność maklerska,

BondSpot – należy przez to rozumieć rynek prowadzony przez Bondspot S.A. (dawniej MTS - CeTO),

Broszurze MiFID – należy przez to rozumieć Informacje Wstępne udostępniane przez Biuro Maklerskie ,

Santander Securities S.A. – należy przez to rozumieć dom maklerski Santander Securities Spółkę Akcyjną w Warszawie,

Zarządzeniu – należy przez to rozumieć Zarządzenie Członka Zarządu Banku odpowiedzialnego za nadzór nad działalnością maklerską, komunikowaną w Oddziale lub na Stronie Internetowej,

Derywatach – należy przez to rozumieć dopuszczone do obrotu na rynku regulowanym organizowanym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej instrumenty finansowe, o których mowa w art. 2 ust. 1 pkt. 2 lit. c i d Ustawy,

Dyspozycji – należy przez to rozumieć polecenie Klienta dokonania przez Biuro Maklerskie określonej czynności związanej ze świadczeniem na rzecz Klienta usługi objętej Umową i niniejszym Regulaminem lub Umową z Santander Securities S.A., zawierającą instrukcję odnośnie jej treści; jednym z rodzajów Dyspozycji jest Zlecenie,

Giełdzie – należy przez to rozumieć Giełdę Papierów Wartościowych S.A. w Warszawie,

Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. – Santander Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie oraz podmioty z nim blisko powiązane w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt 15 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. – Prawo bankowe. Lista podmiotów dostępna jest na stronie www.santander.pl

Instrukcji – należy przez to rozumieć instrukcję korzystania z aktualnej wersji Serwisu Internetowego, dostępną na Stronie Internetowej Biura Maklerskiego, w formacie umożliwiającym jej pobranie przez Klienta,

Instrumentach Finansowych – należy przez to rozumieć krajowe i zagraniczne:

- a) papiery wartościowe,
- b) nie będące papierami wartościowymi:
 - 1) tytuły uczestnictwa w instytucjach wspólnego inwestowania,
 - 2) instrumenty rynku pieniężnego,
 - 3) opcje, kontrakty terminowe, swapy, umowy forward na stopę procentową, inne instrumenty pochodne, których instrumentem bazowym jest papier wartościowy, waluta, stopa procentowa, wskaźnik rentowności lub inny instrument pochodny, indeks finansowy lub wskaźnik finansowy, które są wykonywane przez dostawę lub rozliczenie pieniężne,
 - 4) opcje, kontrakty terminowe, swapy, umowy forward na stopę procentową oraz inne instrumenty pochodne, których instrumentem bazowym jest towar i które są wykonywane przez rozliczenie pieniężne lub mogą być wykonane przez rozliczenie pieniężne według wyboru jednej ze stron,

Karcie Klienta – należy przez to rozumieć załącznik do Umowy, określający w szczególności dane osobowe Klienta, oraz inne informacje, wykorzystywane w związku z usługami świadczonymi na rzecz Klienta,

KDPW – należy przez to rozumieć Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych Spółkę Akcyjną oraz KDPW_CCP Spółkę Akcyjną,

Kliencie – należy przez to rozumieć osobę fizyczną posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej:

- a) która zawarła z Biurem Maklerskim Umowę, oraz
- b) która zawarła Umowę z Santander Securities S.A., albo
- c) która podejmuje, lub wobec której podejmowane są czynności zmierzające do zawarcia wyżej opisanych umów,

KNF – należy przez to rozumieć Komisję Nadzoru Finansowego,

Oddziale Banku – należy przez to rozumieć placówkę Banku, w której Bank wykonuje czynności związane z zawieraniem Umów w ramach prowadzonej przez Biuro Maklerskie działalności maklerskiej, lub umożliwiające realizację tych Umów,

Poradzie Inwestycyjnej – należy przez to rozumieć poradę inwestycyjną, która jest przedstawieniem Klientowi możliwych sposobów inwestowania aktywów Klienta, spośród których wyboru dokonuje Klient; porada inwestycyjna odnosi się do klas aktywów (tzn. grup instrumentów finansowych takich jak akcje, obligacje, certyfikaty inwestycyjne, produkty strukturyzowane, kontrakty terminowe, opcje itp.), a nie konkretnych Instrumentów Finansowych,

Prawie do Akcji – należy przez to rozumieć papier wartościowy, z którego wynika uprawnienie do otrzymania, nie mających formy dokumentu, akcji nowej emisji spółki publicznej, powstające z chwilą dokonania przydziału tych akcji i wygasające z chwilą zarejestrowania akcji w depozycie papierów wartościowych albo z dniem uprawomocnienia się postanowienia sądu rejestrowego odmawiającego wpisu podwyższenia kapitału zakładowego do rejestru przedsiębiorców,

Prawie do Otrzymania Instrumentów Finansowych – należy przez to rozumieć prawo do otrzymania papieru wartościowego, jak również odnoszące się do innych Instrumentów Finansowych dopuszczonych do obrotu zorganizowanego prawo umożliwiające, zgodnie z art. 7 ust. 5 Ustawy, zobowiązanie się do zbycia takich instrumentów finansowych przed dokonaniem zapisu danego Instrumentu Finansowego na rachunku,

Punkcie Przyjmowania Zleceń (PPZ) – należy przez to rozumieć punkt obsługi klienta Biura Maklerskiego lub Oddział Banku wskazany w odpowiednim Zarządzeniu Członka Zarządu Banku, w których są wykonywane czynności przyjmowania Zleceń nabycia lub zbycia Instrumentów Finansowych,

Rachunku Bankowym – należy przez to rozumieć rachunek lub rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe, rachunek lub rachunki bieżące wskazane przez Klienta w Karcie Klienta, służące wykonaniu usług objętych zakresem Umowy,

Rachunku Inwestycyjnym – należy przez to rozumieć prowadzony na rzecz Klienta przez Santander Securities S.A. rachunek papierów wartościowych, na którym zapisywane są zdematerializowane papiery wartościowe oraz nie będące papierami wartościowymi ani instrumentami pochodnymi, Instrumenty Finansowe dopuszczone do obrotu zorganizowanego, lub rachunek derywatów na którym zapisywane są instrumenty pochodne dopuszczone do obrotu zorganizowanego, jak również powiązany z nimi, prowadzony przez Santander Securities S.A., rachunek pieniężny oraz inne rachunki i rejestry prowadzone przez Santander Securities S.A.,

Regulaminie – należy przez to rozumieć niniejszy Regulamin świadczenia usługi przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych przez Santander Biuro Maklerskie, określający sposób świadczenia przez Biuro Maklerskie usług maklerskich na rzecz Klientów,

Serwisie Internetowym – należy przez to rozumieć udostępniony Klientom poprzez internet system informatyczny, za pośrednictwem którego Klienci mogą składać Zlecenia oraz inne Dyspozycje związane z prowadzeniem Rachunku Inwestycyjnego, a także korzystać z informacji, materiałów analitycznych i rekomendacji dystrybuowanych, lub sporządzanych przez Biuro Maklerskie,

Stronie Internetowej – należy przez to rozumieć publicznie dostępną stronę internetową (WWW) o adresie www.bm.santander.pl na której znajdują się w szczególności: opisy produktów wraz

z obowiązującymi regulaminami, oraz informacje o wysokości opłat i prowizji,

Tabeli Opłat – należy przez to rozumieć Tabelę opłat i prowizji maklerskich Santander Securities S.A. oraz Santander Biuro Maklerskie, **Trwałym Nośniku Informacji** – nośnik umożliwiający użytkownikowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci,

Umowie – należy przez to rozumieć Umowę o świadczenie usług maklerskich przez Santander Biuro Maklerskie,

Umowie z Santander Securities S.A. – należy przez to rozumieć zawartą przez Klienta umowę o świadczenie usług maklerskich przez Santander Securities S.A. w zakresie prowadzenia Rachunku Inwestycyjnego oraz wykonywania Zleceń,

Upoważnionym Przedstawicielu Banku – należy przez to rozumieć pracownika Banku, posiadającego stosowne umocowanie do określonych czynności związanych z zawieraniem Umów w ramach prowadzonej przez Biuro Maklerskie działalności maklerskiej,

Uprawnionym Podmiocie – należy przez to rozumieć inny podmiot niż Santander Securities S.A., określony w przekazywanej Klientowi Broszurze MiFID, będący podmiotem do którego mogą być przekazywane, wszystkie lub niektóre Dyspozycje (w szczególności Zlecenia), w celu ich wykonania,

Ustawie – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi,

Zleceniu – należy przez to rozumieć złożoną przez Klienta Dyspozycję, której treścią jest zlecenie nabycia lub zbycia Instrumentów Finansowych lub inne oświadczenie woli Klienta wywołujące równoważne skutki, którego przedmiotem są Instrumenty Finansowe

Zleceniu Brokerskim – rozumie się przez to zlecenie lub ofertę, a także odpowiedź na ofertę, kupna lub sprzedaży Instrumentów Finansowych dopuszczonych do obrotu zorganizowanego, wystawiane przez Santander Securities S.A. na podstawie Zlecenia Klienta i przekazywane do systemu obrotu instrumentami finansowymi w celu wykonania tego zlecenia zgodnie z zasadami danego systemu,

Zleceniu Do Dyspozycji Maklera (DDM) – rozumie się przez to Zlecenie, przyjmowane przez Biuro Maklerskie, na podstawie którego Santander Securities S.A., lub Uprawniony Podmiot lub Biuro Maklerskie mogą wystawić więcej niż jedno Zlecenie Brokerskie.

§ 3

1. Biuro Maklerskie świadczy usługi maklerskie na podstawie Regulaminu i Umowy zawartej z Klientem.
2. Warunkiem rozpoczęcia świadczenia usług przez Biuro Maklerskie jest zawarcie przez Klienta również Umowy z Santander Securities S.A. lub zawarcie przez Klienta umowy z innym Uprawnionym Podmiotem, której przedmiotem jest wykonywanie Zleceń lub innych Dyspozycji.

§ 4

1. Z zastrzeżeniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, oświadczenia woli i wiedzy, które są składane przez Klienta Biuro Maklerskiemu w formie pisemnej, winny być złożone z wykorzystaniem formularzy ustalonych przez Bank lub Santander Securities S.A., dostępnych w siedzibie Biura Maklerskiego, na Stronie Internetowej, w Punktach Przyjmowania Zleceń, lub Oddziałach Banku. W celu skutecznego złożenia oświadczenia woli lub wiedzy Klient zobowiązany jest wypełnić wskazany przez Biuro Maklerskie formularz, podając wszystkie dane wymagane zgodnie z formularzem, podpisać dany formularz i dostarczyć go do Biura Maklerskiego. O ile Umowa lub inne postanowienia Regulaminu tak stanowią, oświadczenia woli lub wiedzy mogą być składane przez Klienta również za pośrednictwem telefonu, Serwisu Internetowego, lub innych urządzeń technicznych, w trybie określonym Umową i Regulaminem.

2. Jeżeli oświadczenie woli lub wiedzy składa pełnomocnik Klienta, oświadczenie to powinno również zawierać dane identyfikujące pełnomocnika.

§ 5

1. Biuro Maklerskie przekazuje Klientowi wszelkie informacje i inne oświadczenia mające postać pisemną listem zwykłym na adres korespondencyjny wskazany w Karcie Klienta lub za pomocą elektronicznych nośników informacji o ile przekazywanie informacji i innych oświadczeń za pomocą elektronicznych nośników informacji zostało dopuszczone przez Bank i Klienta w Umowie. Nie wyklucza to jednak możliwości składania przez Biuro Maklerskie oświadczeń w innej formie, w szczególności za pośrednictwem telefonu, chyba że byłoby to sprzeczne z wymogami prawa, Umowy albo innych postanowień Regulaminu.
2. Jeżeli mające zastosowanie wymogi prawa, Umowy lub Regulaminu, przewidują złożenie przez Biuro Maklerskie oświadczenia w formie pisemnej, to dokument obejmujący to oświadczenie może być doręczony Klientowi:
 - a) listem poleconym na adres wskazany w Karcie Klienta (chyba że inne postanowienie, Umowy lub Regulaminu zezwala na przesłanie oświadczenia listem zwykłym), lub
 - b) w postaci elektronicznej, o ile Klient wyraził na to zgodę w Umowie.
3. Jeżeli Klient podał w Karcie Klienta Adres Poczty Elektronicznej i wyraził zgodę na składanie mu oświadczeń w postaci elektronicznej, to - z zastrzeżeniem odmiennych postanowień Umowy lub Regulaminu - oświadczenia Biura Maklerskiego, będą mu składane co do zasady w postaci elektronicznej. Biuro Maklerskie może także dodatkowo, lecz nie jest do tego zobowiązane, złożyć oświadczenie Klientowi w innej formie, w szczególności w formie pisemnej (papierowej) przesyłając je na adres wskazany w Karcie Klienta albo złożyć oświadczenie telefonicznie, chyba że byłoby to sprzeczne z wymogami prawa.
4. Z zastrzeżeniem odmiennych postanowień Umowy lub Regulaminu, oświadczenie w postaci elektronicznej będzie złożone poprzez jego przesłanie na Adres Poczty Elektronicznej. Składając oświadczenie przez jego przesłanie na Adres Poczty Elektronicznej Biuro Maklerskie może dodatkowo, lecz nie jest do tego zobowiązane, przesłać oświadczenie Klientowi również w ramach Serwisu Internetowego, o ile usługa korzystania z Serwisu Internetowego została aktywowana. W odniesieniu do informacji, które Biuro Maklerskie ma przekazać Klientowi przy użyciu Trwałego Nośnika Informacji, Klient dokonuje w Umowie wyboru, czy informacje te mają być Klientowi przekazane w formie papierowej, lub na Trwałym Nośniku Informacji innym niż papier.
5. Przesłanie informacji na Trwałym Nośniku Informacji innym niż papier następuje poprzez przesłanie informacji w postaci elektronicznej na Adres Poczty Elektronicznej.

§ 6

skreślony

§ 7

Biuro Maklerskie zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy i nieudostępniania osobom trzecim informacji o danych Klienta, stanie posiadania i obrotach na rachunku Klienta oraz o treści Zleceń i innych Dyspozycji, z zastrzeżeniem obowiązujących przepisów prawa oraz postanowień umów zawartych z Klientem oraz uprawnionymi podmiotami.

Rozdział 2. Tryb i warunki zawierania Umowy

§ 8

1. Przed podpisaniem Umowy Klient wypełnia formularz wskazany przez Biuro Maklerskie (Karta Klienta), w którym podaje podstawowe informacje dotyczące Klienta, w tym dane obejmujące jego imię i nazwisko (nazwę albo firmę), adres zamieszkania (siedziby) i dane teleadresowe, w tym w szczególności Adres Poczty Elektronicznej. W przypadku

Klientów innych niż osoby fizyczne Karta Klienta zawiera również dane osób upoważnionych do reprezentowania Klienta w kontaktach z Biurem Maklerskim w związku ze świadczeniem na rzecz tego Klienta usług maklerskich.

2. Karta Klienta może zawierać hasło służące do identyfikacji Klienta w przypadku kontaktów telefonicznych, lub za pomocą innych urządzeń technicznych.
3. Biuro Maklerskie ma prawo żądać od Klienta dodatkowych informacji i dokumentów, na podstawie których dokonuje oceny wiarygodności Klienta oraz podejmuje decyzję o zakresie usług oferowanych Klientowi, w tym w szczególności informacji wymaganych na podstawie ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.
4. W celu zawarcia Umowy, Biuro Maklerskie może żądać przedstawienia przez Klienta dokumentów potwierdzających informacje zawarte w Karcie Klienta lub ich kopii, w tym w szczególności kopii dokumentu tożsamości.
5. Zmiana danych zawartych w Karcie Klienta następuje poprzez złożenie przez Klienta zmienionej Karty Klienta lub innego wskazanego przez Biuro Maklerskie formularza w Oddziale Banku lub Punkcie Przyjmowania Zleceń.
6. Przed zawarciem Umowy Biuro Maklerskie przekazuje potencjalnemu Klientowi:
 - a) Umowę,
 - b) Regulamin oraz
 - c) Broszurę MiFID.
7. Przed podpisaniem Umowy Biuro Maklerskie zwraca się do Klienta o przedstawienie informacji dotyczących wiedzy i doświadczenia Klienta w zakresie inwestowania na rynku finansowym, w celu dokonania oceny, czy usługa maklerska lub Instrument Finansowy, który ma być przedmiotem oferowanej Klientowi usługi maklerskiej, są dla Klienta odpowiednie (ocena profilu inwestycyjnego Klienta). W wyniku przeprowadzonej oceny profilu inwestycyjnego Klienta, Biuro Maklerskie informuje Klienta jakie usługi oraz jakie Instrumenty Finansowe są dla Klienta odpowiednie.
8. W przypadku, gdy na podstawie informacji, o których mowa w ust. 7, Biuro Maklerskie stwierdzi, że usługa maklerska, która ma być świadczona dla Klienta na podstawie Umowy, lub Instrument Finansowy będący przedmiotem takiej usługi, są nieodpowiednie dla danego Klienta, Biuro Maklerskie ostrzeże o tym Klienta.
9. W przypadku, gdy Klient nie przedstawi informacji, o których mowa w ust. 7, lub przedstawi informacje niewystarczające do dokonania przez Biuro Maklerskie oceny profilu inwestycyjnego Klienta, Biuro Maklerskie informuje Klienta o braku możliwości przeprowadzenia oceny, czy usługa, która ma być oferowana Klientowi na podstawie Umowy, lub Instrument Finansowy będący przedmiotem takiej usługi, są dla Klienta odpowiednie. W związku z brakiem możliwości przeprowadzenia oceny profilu inwestycyjnego Klienta, Biuro Maklerskie może nie móc świadczyć na rzecz Klienta niektórych usług lub może nie móc świadczyć na rzecz Klienta usług w zakresie niektórych Instrumentów Finansowych.

§ 9

Przed zawarciem Umowy, na podstawie której świadczone mają być usługi maklerskie w zakresie Derywatów, Klient zobowiązany jest przekazać do Biura Maklerskiego informację o Numerze Klasyfikacyjnym Klienta (NKK) nadanym przez KDPW, o ile taki numer został Klientowi nadany.

§ 10

1. Osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych przy podpisywaniu Umowy obowiązana jest okazać dokument tożsamości (np. dowód osobisty, paszport, lub inny dokument stwierdzający tożsamość w przypadku

nierezydentów) oraz udostępnić Biuru Maklerskiemu numer identyfikacji podatkowej NIP (o ile dana osoba jest zobowiązana go posiadać), informację o właściwym Klientowi Urzędzie Skarbowym oraz inne dane wymagane przez przepisy prawa, w szczególności oświadczenia dotyczące rezydencji podatkowej Klienta (tzw. oświadczenie FATCA oraz oświadczenie CRS). Klient będący obywatelem polskim zobowiązany jest udokumentować numer ewidencyjny (PESEL). Klient będący osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, który zawiera Umowę w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą, przy podpisywaniu Umowy składa ponadto dokumenty, o których mowa w ust. 2 lit a), b) i d) poniżej.

2. Osoby prawne, a także jednostki organizacyjne nie posiadające osobowości prawnej, przy podpisywaniu umowy składają odpowiednio:
 - a) aktualny odpis z odpowiedniego rejestru lub zaświadczenie z ewidencji prowadzonej działalności,
 - b) zaświadczenie o nadaniu numeru statystycznego REGON, zaświadczenie o posiadanym numerze identyfikacji podatkowej NIP, oraz informację o właściwym Klientowi Urzędzie Skarbowym,
 - c) wykaz osób upoważnionych do składania Zleceń lub innych Dyspozycji oraz innych oświadczeń w zakresie praw i obowiązków majątkowych Klienta wraz ze wzorami ich podpisów, cechami ich dokumentu tożsamości (rodzaj, numer), numerem PESEL oraz adresem zamieszkania,
 - d) informację nt. posiadanego kodu LEI („*Legal Entity Identification*”), niezbędnego w celu umożliwienia raportowania transakcji Klienta zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,
 - e) wzór pieczęci firmowej,
 - f) inne dokumenty, jeżeli obowiązek ich złożenia wynika z przepisów prawa, w szczególności dokumenty poświadczające strukturę właścicielską oraz beneficjenta rzeczywistego w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, a także oświadczenia nt. rezydencji podatkowej Klienta (tzw. oświadczenie FATCA oraz oświadczenie CRS).
3. Dokumenty, o których mowa w ust. 2 mogą zostać złożone w uwierzytelnionych notarialnie kopiach. W przypadku składania przez Klienta kopii dokumentów, Biuro Maklerskie może zażądać przedłożenia do wglądu oryginałów dokumentów.
4. Biuro Maklerskie może odstąpić od wymogu dostarczenia przez Klienta dokumentów i informacji, o których mowa w ust. 2, lit. a) i b) powyżej, jeżeli dane te może uzyskać bezpośrednio z powszechnie dostępnych rejestrów (np. Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej), prowadzonych przez upoważnione instytucje lub urzędy.
5. Dokumenty przedkładane przez potencjalnego Klienta będącego zagraniczną:
 - osobą fizyczną,
 - osobą prawną lub
 - jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, powinny być poświadczone:
 - a) w formie Apostille przez właściwy organ kraju pochodzenia dokumentu, jeśli kraj ten jest sygnatariuszem Konwencji Haskiej, lub
 - b) przez polską placówkę dyplomatyczną lub konsularną, oraz przetłumaczone na język polski przez tłumacza przysięgłego na koszt Klienta.
6. Klienci będący nierezydentami, zobowiązani są do dostarczenia certyfikatów rezydencji, w celu zastosowania do rozliczeń podatkowych stawek, wynikających z umów o unikaniu podwójnego opodatkowania.
7. W przypadku braku kodu LEI Klienta (w tym w wyniku utraty jego ważności) Biuro Maklerskie będzie uprawnione do

odmowy przyjęcia lub wykonania Zlecenia, którego wykonanie wiąże się z wynikającym z właściwych przepisów prawa obowiązkiem raportowania, wymagającego wskazania kodu LEI.

8. W Umowie podpisanej przez obojga małżonków, pozostających w ustroju wspólności majątkowej Biuro Maklerskie może zobowiązać się do świadczenia usług maklerskich pod warunkiem:
 - a) złożenia przez małżonków oświadczenia o pozostawaniu w ustroju wspólności majątkowej,
 - b) wyrażenia zgody na samodzielne składanie Zleceń lub innych Dyspozycji przez każdego z małżonków.

§ 11

1. Umowa zostaje zawarta w chwili podpisania jej przez Klienta i Biuro Maklerskie. Podpisanie dwóch egzemplarzy Umowy przez Klienta następuje w obecności Upoważnionego Przedstawiciela Banku, po wypełnieniu Karty Klienta oraz złożeniu dokumentów, o których mowa w § 8 ust. 1, 3 i 4 oraz w § 10.
2. Z zastrzeżeniem ust. 3 i o ile Umowa nie określa inaczej, po zawarciu Umowy, Klient odbiera egzemplarz podpisanej Umowy we wskazanym przez Biuro Maklerskie Oddziale, lub Umowa dostarczana jest Klientowi przez Upoważnionego Przedstawiciela Banku.
3. Na podstawie pisemnej dyspozycji Klienta, złożonej przy podpisywaniu Umowy, Biuro Maklerskie może wysłać egzemplarz podpisanej Umowy na adres korespondencyjny wskazany przez Klienta w Umowie.

§ 12

1. Umowa może zostać zawarta korespondencyjnie. W takim przypadku zgodność danych Klienta zawartych w treści Umowy, a także podpis Klienta wymagany pod Umową i załącznikami do niej powinny być poświadczony notarialnie lub przez polskie przedstawicielstwo dyplomatyczne lub polski urząd konsularny. Od wymogu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Biuro Maklerskie może odstąpić, w przypadku, gdy Klient ma już ustanowioną relację z Bankiem.
2. Klient może zawrzeć Umowę przez pełnomocnika. Tryb i zasady udzielania pełnomocnictw regulowane są w Rozdziale 8 niniejszego Regulaminu.

Rozdział 3. Tryb i warunki składania, modyfikowania i anulowania Zleceń

§ 13

1. Biuro Maklerskie w ramach świadczenia usługi przyjmowania i przekazywania Zleceń lub innych Dyspozycji, przekazuje je do wykonania przez Santander Securities S.A. lub inny Uprawniony Podmiot.
2. Biuro Maklerskie świadczy usługi maklerskie zgodnie z Umową, Regulaminem oraz obowiązującymi przepisami prawa na rynkach Instrumentów Finansowych, zgodnie z odrębnymi regulacjami Biura Maklerskiego i odpowiednio Santander Securities S.A., lub Uprawnionego Podmiotu.
3. Biuro Maklerskie, wykonując czynności, o których mowa w ust. 1, zobowiązuje się do ich wykonywania z należytą starannością.
4. Biuro Maklerskie ma prawo odmowy wykonania czynności, o których mowa w ust. 1, jeśli zachodzi uzasadnione podejrzenie braku zgodności z prawem.
5. Biuro Maklerskie przekazuje Zlecenia lub inne Dyspozycje Klienta do podmiotów, o których mowa w ust. 1, zgodnie z instrukcjami otrzymanymi od Klienta oraz zgodnie z *Polityką wykonywania zleceń oraz działania w najlepiej pojętym interesie Klienta Santander Biuro Maklerskie*. Na żądanie Klienta, Biuro Maklerskie udostępnia Klientowi treść przedmiotowej Polityki. Przed zawarciem Umowy Biuro Maklerskie przekazuje Klientowi informacje dotyczące polityki, o której mowa w zdaniu poprzednim oraz przed rozpoczęciem

świadczenia usług uzyskuje zgodę Klienta na stosowanie tej polityki, względem złożonych przez Klienta Zleceń.

6. Biuro Maklerskie może zawiesić przyjmowanie i przekazywanie Zleceń lub innych Dyspozycji na czas zawieszenia dostępu do systemu informatycznego Santander Securities S.A lub innego Uprawnionego Podmiotu, do którego przekazywane jest Zlecenie lub inna Dyspozycja. Informacja o zawieszeniu przez Biuro Maklerskie przyjmowania i przekazywania Zleceń lub innych Dyspozycji oraz o planowanym terminie wznowienia ich przyjmowania i przekazywania, zamieszczana jest na Stronie Internetowej Biura Maklerskiego.
7. Biuro Maklerskie nie ponosi odpowiedzialności za nieprzekazanie Zlecenia lub innej Dyspozycji Klienta do realizacji, jeśli jest to spowodowane odrzuceniem tego Zlecenia lub innej Dyspozycji przez Santander Securities S.A. lub inny Uprawniony Podmiot, chyba że odpowiedzialność Biura Maklerskiego w tym zakresie wynika ze znajdujących zastosowanie powszechnie wiążących norm prawa.
8. Biuro Maklerskie zastrzega sobie prawo nieprzyjęcia Zlecenia lub innej Dyspozycji Klienta, jeżeli są one niezgodne z postanowieniami Regulaminu, a także prawo nieprzyjęcia Dyspozycji anulowania lub modyfikacji Zlecenia, jeżeli jej wykonanie jest niemożliwe na skutek okoliczności, za które Biuro Maklerskie nie ponosi odpowiedzialności na podstawie znajdujących zastosowanie, powszechnie wiążących norm prawa.
9. Biuro Maklerskie niezwłocznie informuje Klienta o fakcie odrzucenia Zlecenia lub innej Dyspozycji przez Santander Securities S.A. lub inny Uprawniony Podmiot, nieprzyjęcia Zlecenia lub innej Dyspozycji niezgodnych z postanowieniami Regulaminu, lub nieprzyjęcia Dyspozycji anulowania lub modyfikacji Zlecenia, kontaktując się z Klientem telefonicznie na numer podany w Karcie Klienta, lub w przypadku Klientów korzystających z Serwisu Internetowego – przekazując komunikat za pośrednictwem tego serwisu. Przepisy § 14 ust. 3 stosuje się odpowiednio.
10. W przypadku złożenia przez małżonków lub ich pełnomocników odmiennych Zleceń lub innych Dyspozycji, które wykluczają nawzajem swoją realizację, Biuro Maklerskie wstrzymuje przekazanie późniejszego Zlecenia lub innej Dyspozycji, zaś wcześniejszego tylko o ile może ono jeszcze być wstrzymane odpowiednio do zasad anulowania Dyspozycji (w razie równoczesnego ich złożenia wstrzymywaniu podlegają oba) do czasu ustalenia wspólnego stanowiska przez małżonków lub przedstawienia wyroku sądu zezwalającego jednemu z małżonków na dokonanie określonej czynności (Zlecenia lub innej Dyspozycji). O takiej sytuacji Biuro Maklerskie, niezwłocznie poinformuje małżonków, kontaktując się z nimi telefonicznie, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.

§ 14

1. Zlecenie zawiera co najmniej następujące elementy:
 - a) imię i nazwisko (firmę lub nazwę) lub numer Rachunku Inwestycyjnego Klienta, lub identyfikator Klienta, chyba, że w Umowie ustalone zostały inne dane umożliwiające jednoznaczny identyfikację Klienta,
 - b) imię i nazwisko, lub identyfikator pełnomocnika (jeśli osobą składającą Zlecenie jest pełnomocnik),
 - c) datę i czas wystawienia,
 - d) rodzaj i liczbę Instrumentów Finansowych będących przedmiotem Zlecenia,
 - e) przedmiot Zlecenia (nabycie lub zbycie Instrumentów Finansowych),
 - f) określenie ceny,
 - g) oznaczenie terminu wykonania lub oznaczenie terminu ważności Zlecenia (jeśli Klient nie podał terminu wykonania Zlecenia, uznaje się, że zlecenie ważne jest do końca dnia, w którym zostało złożone),
 - h) podpis Klienta lub jego pełnomocnika z zastrzeżeniem ust. 4.

- Zlecenie może zawierać dodatkowe warunki, jeżeli nie są one sprzeczne z obowiązującymi przepisami prawa, oraz jeżeli Biuro Maklerskie wyraziło zgodę na przyjęcie Zlecenia z tymi warunkami.
- Biuro Maklerskie potwierdza przyjęcie Zlecenia lub innej Dyspozycji Klienta i przekazanie do wykonania przez Santander Securities S.A., lub Uprawniony Podmiot, w następujący sposób:
 - w przypadku złożenia Zlecenia lub innej Dyspozycji w formie pisemnej – poprzez złożenie przez pracownika Biura Maklerskiego lub pracownika Banku zatrudnionego w Punkcie Przyjmowania Zleceń podpisu na dokumencie Zlecenia, lub innej Dyspozycji,
 - skreślony ,
 - w przypadku złożenia Zlecenia, lub innej Dyspozycji za pośrednictwem telefonu – poprzez potwierdzenie ustne przyjęcia Zlecenia, lub innej Dyspozycji, lub powtórzenie treści Zlecenia, lub innej Dyspozycji przez pracownika przyjmującego Zlecenie, lub inną Dyspozycję, w trakcie rozmowy telefonicznej z Klientem,
 - w przypadku złożenia Zlecenia, lub innej Dyspozycji z wykorzystaniem Serwisu Internetowego – poprzez wysłanie komunikatu do Klienta w ramach tego Serwisu Internetowego.
- Jeżeli na jednym formularzu złożono więcej niż jedno Zlecenie, powinien on zawierać wyraźne określenie liczby Zleceń. W takim przypadku wystarczające jest złożenie jednego podpisu Klienta lub jego pełnomocnika.
- W przypadku transakcji w stosunku do których, zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami, istnieje obowiązek przekazania dokumentu zawierającego kluczowe informacje („KID”) Klient powinien zapoznać się z udostępnionym KID przed dokonaniem transakcji dotyczącej tych Instrumentów Finansowych. W sytuacji, gdy KID został przekazany Klientowi na Trwałym Nośniku Informacji innym niż papier lub przedstawiony na stronie internetowej, Klient jest uprawniony zwrócić się o wydanie papierowej kopii KID w Oddziale Banku.

§ 15

Terminy przyjmowania Zleceń oraz innych Dyspozycji określone są w drodze Zarządzenia i podawane do wiadomości Klientów na Stronie Internetowej.

§ 16

- Złożenie Dyspozycji anulowania lub modyfikacji Zlecenia w trakcie sesji lub w czasie trwania dnia obrotu jest dopuszczalne na zasadach określonych odpowiednio przez Santander Securities S.A. lub Uprawniony Podmiot, dla wykonywania Dyspozycji anulowania lub modyfikacji Zleceń. Przyjęcie i przekazanie przez Biuro Maklerskie Dyspozycji anulowania lub modyfikacji Zlecenia następuje pod warunkiem ustalenia przez Biuro Maklerskie możliwości jego wykonania odpowiednio przez Santander Securities S.A., lub inny Uprawniony Podmiot. Dyspozycja anulowania lub modyfikacji Zlecenia nie jest przyjmowana przez Biuro Maklerskie w szczególności, gdy doszło do zawarcia transakcji realizującej Zlecenie, którego dotyczy anulowanie lub modyfikacja. W przypadku, gdy Zlecenie zostało wykonane częściowo, Dyspozycja jego anulowania lub modyfikacji może być przyjęta i przekazana jedynie w zakresie niewykonanej jego części.
- Przyjmowanie przez Biuro Maklerskie Dyspozycji anulowania lub modyfikacji Zleceń następuje w trybie i terminach określonych dla składania Zleceń.
- Biuro Maklerskie zastrzega sobie prawo nie przyjęcia Dyspozycji anulowania lub modyfikacji Zlecenia, jeżeli taka możliwość lub powinność wynika ze znajdujących zastosowanie powszechnie wiążących norm prawa, lub o ile jego wykonanie jest niemożliwe na skutek okoliczności, za które Biuro Maklerskie,

nie ponosi odpowiedzialności na podstawie znajdujących zastosowanie, powszechnie wiążących norm prawa.

- Potwierdzenie przyjęcia Dyspozycji anulowania lub modyfikacji Zlecenia przez Biuro Maklerskie nie oznacza przyjęcia go przez podmiot, do którego jest przekazywane.

§ 17

- Biuro Maklerskie przyjmuje i przekazuje Zlecenie, lub inną Dyspozycję Klienta pod warunkiem, że zostało/a ono/a złożone zgodnie z zasadami składania Zleceń lub innych Dyspozycji określonych w Umowie z Santander Securities S.A., lub odpowiednio przez inny Uprawniony Podmiot, do którego Biuro Maklerskie przekazuje Zlecenie lub inną Dyspozycję Klienta celem wykonania, w tym w szczególności z zasadami pokrycia Zlecenia.

Rozdział 4. Zlecenia Do Dyspozycji Maklera (DDM)

§ 18

- Klient może złożyć Zlecenie Do Dyspozycji Maklera, w tym w szczególności Klient może określić zamiast liczby Instrumentów Finansowych będących przedmiotem Zlecenia, maksymalną łączną wartość transakcji będących wynikiem wykonania danego Zlecenia.
- Informacja o minimalnej wartości Zlecenia DDM dostępna jest w Biurze Maklerskim.
- Biuro Maklerskie ma prawo odmówić przyjęcia i przekazania Zlecenia DDM.

§ 19

- Zlecenia DDM są przyjmowane i przekazywane do Santander Securities S.A. lub Uprawnionego Podmiotu, przez pracowników Biura Maklerskiego oraz pracowników Banku zatrudnionych w Punktach Przyjmowania Zleceń.
- Zlecenie DDM powinno zawierać adnotację „Zlecenie Do Dyspozycji Maklera” lub „DDM”.

§ 20

- Biuro Maklerskie nie gwarantuje, ani nie zapewnia osiągnięcia przez Klienta korzyści w wyniku wykonania Zlecenia DDM.
- Złożenie przez Klienta Zlecenia DDM oznacza akceptację zwiększonego ryzyka związanego ze sposobem wykonania Zlecenia, w szczególności ryzyka braku realizacji Zlecenia w granicach ceny określonej przez Klienta.

Rozdział 5. Tryb i zasady przekazywania Zleceń lub innych Dyspozycji w zakresie Instrumentów Finansowych do podmiotu uprawnionego do ich wykonania

§ 21

- Biuro Maklerskie przekazuje do wykonania, do Santander Securities S.A. lub do innego Uprawnionego Podmiotu, tylko te Zlecenia zbycia Instrumentów Finansowych, składane przez Klienta, na które posiada on pełne pokrycie w Instrumentach Finansowych lub Prawach do Otrzymania Instrumentów Finansowych na Rachunku Inwestycyjnym.
- Z zastrzeżeniem postanowień § 17, Biuro Maklerskie przekazuje do Santander Securities S.A. lub do innego Uprawnionego Podmiotu, do wykonania tylko te Zlecenia nabycia Instrumentów Finansowych, składane przez Klienta, na które ma on pełne pokrycie w środkach pieniężnych lub należnościach ze sprzedaży Instrumentów Finansowych na Rachunku Inwestycyjnym. Pełne pokrycie oznacza posiadanie przez Klienta w chwili złożenia Zlecenia niezablokowanych środków pieniężnych lub należności ze sprzedaży Instrumentów Finansowych na Rachunku Inwestycyjnym, stanowiących co najmniej równowartość maksymalnej kwoty zobowiązania, które może powstać z tytułu pełnej zapłaty za nabywane Instrumenty Finansowe przy całkowitym wykonaniu Zlecenia, powiększonej o przewidywaną prowizję i inne opłaty związane z wykonaniem Zlecenia.

3. Przedmiotem Zlecenia mogą być wyłącznie Instrumenty Finansowe, w obrocie którymi pośredniczy Santander Securities S.A., lub odpowiednio inny Uprawniony Podmiot, do którego Biuro Maklerskie przekazuje Zlecenie Klienta celem wykonania.

§ 22

skreślony

§ 23

1. Biuro Maklerskie przyjmuje i niezwłocznie przekazuje do wykonania do Santander Securities S.A., lub Uprawnionego Podmiotu, Zlecenia oraz inne Dyspozycje Klientów składane osobiście w Punkcie Przyjmowania Zleceń, lub w trybie określonym w §24 poniżej.
2. Na żądanie Santander Securities S.A., lub Uprawnionego Podmiotu, Biuro Maklerskie udostępnia przechowywane Zlecenia, lub inne Dyspozycje, z zastrzeżeniem obowiązujących przepisów prawa.

Rozdział 6. Tryb i warunki składania Zleceń oraz innych Dyspozycji przez Klienta za pomocą telefonu oraz innych urządzeń technicznych

§ 24

1. Klient może składać za pomocą telefonu, Serwisu Internetowego lub innych urządzeń technicznych Zlecenia, inne Dyspozycje oraz Dyspozycje anulowania lub modyfikacji Zlecenia, o ile taką formę składania Zleceń i innych Dyspozycji przewiduje Umowa. Biuro Maklerskie przekazuje Zlecenia, lub inne Dyspozycje do wykonania, pod warunkiem uprzedniego udzielenia przez Klienta pełnomocnictwa w formie pisemnej do wykonywania takich czynności w jego imieniu i na jego rachunek.
2. Klient może składać za pomocą telefonu, Serwisu Internetowego lub innych urządzeń technicznych, Dyspozycje, na podstawie których Biuro Maklerskie może występować w imieniu Klienta jako pełnomocnik w kontaktach z Santander Securities S.A., lub innym Uprawnionym Podmiotem, w związku ze świadczoną na rzecz Klienta przez te podmioty usługą wykonywania Zleceń, o ile daną formę składania Dyspozycji przewiduje Umowa i o ile nie jest to sprzeczne z przepisami prawa lub zobowiązaniami umownymi stron oraz pod warunkiem uprzedniego udzielenia Biuru Maklerskiemu pełnomocnictwa w formie pisemnej do wykonywania takich czynności w imieniu i na rachunek Klienta.

§ 25

1. Pełnomocnictwa, o których mowa w § 24, uprawniają Biuro Maklerskie do substytucji na rzecz pracowników Biura Maklerskiego.
2. Klient może w każdym czasie zrezygnować z możliwości składania Zleceń lub innych Dyspozycji w sposób, o którym mowa w § 24 ust. 1 lub ust. 2, odwołując pełnomocnictwo udzielone Biuru Maklerskiemu.
3. Oświadczenie o odwołaniu pełnomocnictwa określonego w § 24 ust. 1 lub ust. 2 składane jest w formie pisemnej.
4. Wykaz numerów telefonów pod którymi Biuro Maklerskie przyjmuje Zlecenia oraz inne Dyspozycje, o których mowa w § 24, oraz adres internetowy, pod którym dostępny jest Serwis Internetowy, przekazywany jest Klientowi przed zawarciem Umowy. O ewentualnej zmianie tych numerów Biuro Maklerskie informuje Klientów przez zamieszczenie stosownej informacji na Stronie Internetowej.
5. Biuro Maklerskie rejestruje rozmowy telefoniczne i zapisuje prowadzoną korespondencję elektroniczną, w wyniku których doszło lub mogło dojść do świadczenia usługi objętej Umową. Kopia takich nagrań i zapisów będzie udostępniana przez Biuro Maklerskie na żądanie Klienta przez okres pięciu lat (a w przypadku, gdy zażąda tego właściwy organ, przez okres siedmiu lat) za wynagrodzeniem określonym w obowiązującej

Tabeli Opłat. Biuro Maklerskie rejestruje rozmowy telefoniczne, w tym Dyspozycje składane telefonicznie, o których mowa w § 24, oraz komunikaty przekazywane za pośrednictwem Serwisu Internetowego, lub innych urządzeń technicznych, na nośnikach magnetycznych, optycznych, magnetooptycznych lub innych nośnikach informacji.

6. Do Zleceń i innych Dyspozycji, o których mowa w § 24, postanowienia § 23 ust. 1 i 2 stosuje się odpowiednio.

§ 26

1. Składając Zlecenie, Dyspozycję jego modyfikacji albo anulowania, lub inną Dyspozycję, o których mowa w § 24 ust. 1, z wyłączeniem Zleceń i Dyspozycji składanych za pomocą Serwisu Internetowego, Klient oprócz danych, o których mowa w § 14, może również podać hasło ustanowione w Karcie Klienta, dla celów weryfikacji Klienta w przypadku komunikowania się przez niego z Biurem Maklerskim przy wykorzystaniu telefonu oraz innych urządzeń technicznych, określonych w Umowie. Identyfikacja Klienta może być również dokonywana:
 - a) w oparciu o kod dostępu ustalony przez Klienta samodzielnie z wykorzystaniem serwisu automatycznego (IVR) w trakcie aktywacji dostępu do usług bankowości elektronicznej, oferowanych przez Bank, lub
 - b) na podstawie serii pytań dotyczących usługi świadczonej na rzecz Klienta lub Rachunku Inwestycyjnego Klienta.
2. Hasło, o którym mowa w ust. 1, powinno mieć od 8 do 12 znaków, składać się wyłącznie z małych liter lub cyfr oraz zawierać co najmniej jedną cyfrę. Klient może zmienić hasło, o którym mowa w zdaniu poprzednim w formie pisemnej, poprzez złożenie zmienionej Karty Klienta w Oddziale Banku, lub Punkcie Przyjmowania Zleceń.
3. Skreślony.

§ 27

1. Biuro Maklerskie przyjmuje Zlecenia lub inne Dyspozycje Klienta wyłącznie w przypadkach zgodności danych zawartych w treści Zlecenia lub innej Dyspozycji z danymi posiadanymi przez Biuro Maklerskie.
2. Biuro Maklerskie zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia Zlecenia lub innej Dyspozycji Klienta w razie uzasadnionych wątpliwości, co do tożsamości osoby składającej je. O takiej sytuacji Biuro Maklerskie, niezwłocznie poinformuje Klienta, kontaktując się z Klientem telefonicznie, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na Adres Poczty Elektronicznej.
3. Na podstawie Zleceń, o których mowa w § 24 ust. 1, złożonych za pośrednictwem telefonu pracownik Biura Maklerskiego lub pracownik Banku zatrudniony w Punkcie Przyjmowania Zleceń wystawia Zlecenie w systemie informatycznym Santander Securities S.A., lub Uprawnionego Podmiotu, do którego przekazywane jest Zlecenie. Treść wystawionego Zlecenia jest potwierdzana co do zgodności z treścią Zlecenia Klienta przez właściwego pracownika Biura Maklerskiego lub pracownika Banku zatrudnionego w Punkcie Przyjmowania Zleceń, w sposób określony w §14 ust. 3, lit. b) i c). W przypadku Zleceń składanych za pośrednictwem Serwisu Internetowego, są one wystawiane automatycznie i nie wymagają potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim.
4. Na podstawie Dyspozycji, o której mowa w § 24 ust. 2, niebędącej Zleceniem, pracownik Biura Maklerskiego lub pracownik Banku zatrudniony w Punkcie Przyjmowania Zleceń dokonuje określonej czynności zgodnie z treścią Dyspozycji Klienta. Powyższe nie dotyczy czynności wykonywanych automatycznie przez system informatyczny Santander Securities S.A., lub innego Uprawnionego Podmiotu, lub system informatyczny Biura Maklerskiego, na podstawie Dyspozycji przekazywanych z wykorzystaniem Serwisu Internetowego.
5. W przypadku, gdy Klient udzielił Biuru Maklerskiemu pełnomocnictwa, o którym mowa w § 24 ust. 1, Biuro Maklerskie może świadczyć usługi maklerskie związane

z Rachunkiem Inwestycyjnym Klienta, których katalog określa szczegółowo pełnomocnictwo.

6. Biuro Maklerskie nie ponosi odpowiedzialności za nieprzyjęcie Zlecenia lub innej Dyspozycji Klienta, jeżeli jest ono następstwem zakłóceń lub braku łączności uniemożliwiających prawidłowe przyjęcie Zlecenia lub innej Dyspozycji, chyba że odpowiedzialność taka wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 28

Za moment złożenia Zlecenia lub innej Dyspozycji za pomocą telefonu uważa się moment potwierdzenia przez pracownika Biura Maklerskiego przyjmującego je, że Zlecenie lub inna Dyspozycja zostały przyjęte. W przypadku jakichkolwiek rozbieżności w zakresie treści Zlecenia lub innej Dyspozycji składanych przez Klienta, za wiążącą uznaje się treść Zlecenia lub innej Dyspozycji, powtórzoną przez pracownika Klientowi i następnie potwierdzoną przez Klienta.

§ 29

Skreślony

Rozdział 6a. Dodatkowe warunki korzystania przez Klienta z Serwisu Internetowego

§29a

1. Klient może składać w Biurze Maklerskim Zlecenia lub inne Dyspozycje związane z prowadzeniem Rachunku Inwestycyjnego (dalej „**Zlecenia Internetowe**” oraz „**Dyspozycje Internetowe**”) oraz korzystać z innych usług Biura Maklerskiego za pośrednictwem Serwisu Internetowego, z zastrzeżeniem §29f, lit. i), pod warunkiem, że:
 - a) taką formę składania Zleceń i innych Dyspozycji, oraz korzystania z innych usług Biura Maklerskiego przewiduje Umowa zawarta z Klientem, oraz
 - b) przeprowadzony został proces aktywacji tej usługi, zgodnie z postanowieniami §29c poniżej.
2. Biuro Maklerskie określa szczegółowe warunki składania Zleceń Internetowych i innych Dyspozycji Internetowych oraz korzystania z innych usług za pośrednictwem Serwisu Internetowego i podaje te informacje na Stronie Internetowej z co najmniej dwutygodniowym wyprzedzeniem. W szczególności Biuro Maklerskie określa:
 - a) rodzaje Zleceń i innych Dyspozycji, które mogą być składane za pośrednictwem Serwisu Internetowego jak również rodzaje Instrumentów Finansowych, które mogą być przedmiotem tych Zleceń lub innych Dyspozycji,
 - b) wymagania techniczne niezbędne dla korzystania przez Klienta z Serwisu Internetowego,
 - c) godziny składania Zleceń Internetowych lub innych Dyspozycji Internetowych.
3. Dyspozycje Internetowe dotyczące przelewu środków pieniężnych z Rachunku Inwestycyjnego, mogą być składane przez Klienta wyłącznie na jeden Rachunek Bankowy, wskazany uprzednio przez Klienta w formie pisemnej w Karcie Klienta, prowadzony przez Bank, lub na inny Rachunek Inwestycyjny Klienta, prowadzony przez Santander Securities S.A.

§29b

1. W celu umożliwienia Klientowi korzystania z Serwisu Internetowego, w tym z możliwości składania Zleceń Internetowych lub innych Dyspozycji Internetowych, Biuro Maklerskie na wniosek Klienta przyznaje Klientowi unikalny identyfikator (login) oraz hasło dostępu, chyba, że Klientowi udostępniona została możliwość logowania się do Serwisu Internetowego, za pomocą urządzeń uwierzytelniających (np. loginu i hasła) przyznanych Klientowi przez Bank, w ramach usług bankowych. Zmiana hasła dostępu do Serwisu Internetowego dokonywana jest przez Klienta bezpośrednio w tym serwisie. W celu zwiększenia bezpieczeństwa korzystania przez Klienta z Serwisu Internetowego, Biuro Maklerskie po

uzgodnieniu z Klientem, może wprowadzić dodatkowy sposób identyfikacji Klienta, w szczególności z wykorzystaniem urządzeń technicznych.

2. Klient zobowiązany jest do:
 - a) nieujawniania identyfikatora, hasła oraz do nieudostępniania urządzenia technicznego (jeżeli zostało Klientowi przekazane), osobom trzecim,
 - b) zmiany hasła podczas pierwszego logowania się do Serwisu Internetowego, na hasło spełniające wymogi Serwisu Internetowego co do minimalnej liczby i rodzaju znaków, z których składa się hasło,
 - c) niezwłocznego poinformowania Biura Maklerskiego o każdym przypadku zagubienia, utraty, podejrzenia ujawnienia, nieumyślnego ujawnienia lub nieautoryzowanego użycia hasła lub urządzenia technicznego (jeżeli zostało Klientowi przekazane).
3. Niezwłocznie po powzięciu informacji, o której mowa w ust. 2 lit. c) powyżej, Biuro Maklerskie dokona blokady możliwości korzystania przez Klienta z Serwisu Internetowego, z zastrzeżeniem, że w przypadku, gdy Klient dokonał zgłoszenia poza godzinami pracy Biura Maklerskiego, blokada nastąpi w następnym dniu roboczym po dniu dokonania zgłoszenia.
4. Blokada dostępu Klienta do Serwisu Internetowego następuje automatycznie po 3-krotnej nieudanej próbie logowania do tego serwisu.
5. Odblokowanie dostępu do Serwisu Internetowego następuje po wysłaniu Klientowi nowego hasła lub odpowiednio urządzenia technicznego, służącego do identyfikacji Klienta, oraz przeprowadzeniu aktywacji usługi zgodnie z §29c, ust. 2.

§29 c

1. Hasło do korzystania z Serwisu Internetowego, lub urządzenie techniczne służące do identyfikacji Klienta (jeżeli zostało Klientowi przyznane) wraz z Instrukcją postępowania, Biuro Maklerskie przekazuje Klientowi za pośrednictwem operatora pocztowego wpisanego do Rejestru Operatorów Pocztywowych prowadzonego przez Urząd Komunikacji Elektronicznej w Warszawie, lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
2. W celu dokonania aktywacji dostępu do Serwisu Internetowego Klient powinien skontaktować się telefonicznie z upoważnionym pracownikiem Biura Maklerskiego lub Banku, zgodnie z otrzymaną Instrukcją i potwierdzić fakt otrzymania nienaruszonej koperty zawierającej hasło lub urządzenie techniczne, o którym mowa w ust. 1 (o ile zostało Klientowi przyznane).

§29 d

1. Identyfikacja Klienta w Serwisie Internetowym odbywa się na podstawie identyfikatora i hasła dostępu, lub identyfikatora i kodu wygenerowanego przez urządzenie techniczne służące do identyfikacji Klienta.
2. Klient może wskazać inne osoby, spośród osób uprawnionych do składania dyspozycji dotyczących Rachunku Inwestycyjnego Klienta, do składania Zleceń i innych Dyspozycji za pośrednictwem Serwisu Internetowego, zgodnie z zakresem umocowania. Umocowanie pełnomocnika do składania zleceń i dyspozycji z wykorzystaniem Serwisu Internetowego powinno jasno wynikać z treści pełnomocnictwa. W odniesieniu do Pełnomocnika, przepisy §29a-29d stosuje się odpowiednio.
3. Każda osoba uprawniona do składania Zleceń Internetowych i innych Dyspozycji Internetowych powinna posługiwać się własnym identyfikatorem i odpowiednio hasłem lub urządzeniem technicznym, o którym mowa w §29 c.

§29 e

1. W ramach Serwisu Internetowego Biuro Maklerskie oferuje Klientowi dostęp do wybranych serwisów informacyjnych, w tym notowań giełdowych z Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie oraz z innych rynków regulowanych, lub

alternatywnych systemów obrotu, wybranych przez Biuro Maklerskie. Warunkiem udostępnienia Klientowi tych serwisów informacyjnych, w tym danych giełdowych, jest złożenie wniosku przez Klienta o udostępnienie mu takich danych oraz podpisanie przez Klienta zobowiązań i oświadczeń wynikających z umów zawartych z dystrybutorami danych, w szczególności obejmujących zgodę Klienta na przekazywanie dystrybutorom danych oraz podmiotom prowadzącym rynki regulowane:

- a) treści umów zawartych pomiędzy Klientem, a Biurem Maklerskim, określających zasady korzystania przez Klienta z tych serwisów,
 - b) danych Klienta,
 - c) informacji o stwierdzonych przypadkach naruszeń przez Klienta zobowiązań, o których mowa w ust. 1 powyżej.
2. Za udostępnianie Klientowi serwisów informacyjnych Biuro Maklerskie pobiera opłaty w wysokości określonej w Tabeli Opłat.
 3. Udostępnienie serwisów informacyjnych polega na przekazaniu w ramach Serwisu Internetowego danych o treści pochodzącej od podmiotów, z którymi Biuro Maklerskie zawarło umowy o dostarczanie danych, w szczególności od: (i) Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A i (ii) Polskiej Agencji Prasowej S.A.
 4. Biuro Maklerskie zapewnia, że dane i informacje giełdowe udostępniane w czasie rzeczywistym, publikowane będą w możliwie najkrótszym czasie od momentu ich otrzymania przez właściwych dystrybutorów danych. Biuro Maklerskie nie ponosi odpowiedzialności za treść przekazywanych serwisów informacyjnych, ani nie gwarantuje, że udostępnianie tych serwisów będzie odbywać się ze strony podmiotów dostarczających dane w sposób ciągły oraz będzie wolne od błędów, chyba że taka odpowiedzialność Biura Maklerskiego wynikałaby ze znajdujących zastosowanie powszechnie wiążących norm prawa.
 5. Zmiana zakresu danych giełdowych, udostępnianych Klientowi w ramach Serwisu Internetowego, odbywa się na podstawie wniosku przekazanego przez Klienta do Biura Maklerskiego w formie pisemnej, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, lub Serwisu Internetowego.
 6. W przypadku danych przedstawionych w Serwisie Internetowym zarówno w formie słownej lub liczbowej jak i w formie graficznej Klient zobowiązany jest kierować się przede wszystkim danymi przedstawionymi w formie słownej lub liczbowej.
 7. Klient korzystający z Serwisu Internetowego zobowiązuje się do nieudostępniania osobom trzecim analiz, rekomendacji oraz danych giełdowych otrzymywanych za pośrednictwem Serwisu Internetowego, w tym również danych giełdowych przetwarzanych przez Klienta, o ile nie uzyska uprzedniej pisemnej zgody Biura Maklerskiego. Przez osoby trzecie rozumie się przy tym także podmioty zależne bezpośrednio lub pośrednio od Klienta, podmioty wobec niego dominujące oraz ich spółki zależne i dominujące, jak i spółki powiązane z Klientem. Biuro Maklerskie zastrzega, że umożliwienie Klientowi dalszej dystrybucji danych może wymagać zawarcia pisemnego porozumienia w tym zakresie.
 8. Klient korzystający z Serwisu Internetowego zobowiązuje się także że w okresie trwania Umowy a także przez okres 3 lat po jej rozwiązaniu umożliwi Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. oraz jej audytorom – na żądanie Giełdy – zbadanie, zweryfikowanie i tam gdzie to będzie konieczne zrobienie kopii dokumentów i ksiąg rachunkowych, związanych z wykorzystywaniem danych serwisu informacyjnego, w tym uiszczaniem opłat za dostęp do tych danych.

§29 f

1. Biuro Maklerskie zastrzega sobie prawo do wstrzymania usług świadczonych na rzecz Klienta za pośrednictwem Serwisu Internetowego w przypadku:

- a) awarii technicznej Serwisu Internetowego, łączący telekomunikacyjnych, zasilania, sprzętu, lub systemu informatycznego, z którego korzysta Biuro Maklerskie,
 - b) planowanych prac związanych z modernizacją sprzętu lub oprogramowania,
 - c) naruszenia zasad bezpieczeństwa lub poufności obrotu, w tym w przypadku uzasadnionego podejrzenia manipulacji, o której mowa w §41,
 - d) naruszania przez Klienta postanowień Umowy, lub niniejszego Regulaminu lub zasad korzystania z Serwisu Internetowego, określonych w instrukcjach lub pomocy kontekstowej dostępnej w ramach tego Serwisu Internetowego,
 - e) niekorzystania przez Klienta z całości lub części Serwisu Internetowego przez okres dłuższy niż 6 miesięcy,
 - f) wstrzymania świadczonej usługi przez podmioty prowadzące rynki regulowane, lub alternatywne systemy obrotu, dystrybutorów danych giełdowych, lub podmiot do którego Biuro Maklerskie przekazuje Zlecenia lub inne Dyspozycje Klienta celem ich wykonania,
 - g) gdy z żądaniem takim wystąpi w stosunku do Biura Maklerskiego dystrybutor danych zawartych w serwisach informacyjnych dostępnych w ramach Serwisu Internetowego, o których mowa w § 29e ust.1 powyżej,
 - h) wprowadzenia przez dystrybutora danych zawartych w serwisach informacyjnych dostępnych w ramach Serwisu Internetowego, o których mowa w § 29e ust.1 powyżej, zmian w zasadach dystrybucji dostarczanych danych, zmian w strukturze tych danych lub innych zmian specyfikacji technicznej, które wymagać będą od Biura Maklerskiego dostosowania swojej infrastruktury technicznej do tych zmian – na okres dostosowywania tej infrastruktury technicznej do nowych wymogów dystrybutora danych,
 - i) ustanowienia zabezpieczenia na Instrumentach Finansowych zapisanych na Rachunku Inwestycyjnym Klienta; w tym przypadku Biuro Maklerskie może również odmówić Klientowi, który nie korzystał wcześniej z Serwisu Internetowego, udzielenia dostępu do tego serwisu.
2. Jeśli wstrzymanie dostępu Klienta do usług świadczonych za pośrednictwem Serwisu Internetowego nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Biura Maklerskiego lub podmiotów za które ponosi ono odpowiedzialność, bez winy Klienta, z zastrzeżeniem innych uprawnień wynikających z obowiązujących przepisów prawa, Klient ma prawo żądać od Biura Maklerskiego zwrotu części uiszczonej opłaty, proporcjonalnie do zakresu wstrzymanego dostępu do usług jak i do czasu trwania zawieszenia.
 3. Biuro Maklerskie zastrzega sobie prawo do zmiany zakresu usług świadczonych na rzecz Klienta za pośrednictwem Serwisu Internetowego w przypadku zmiany zakresu świadczonej usługi przez podmioty prowadzące rynki regulowane, lub alternatywne systemy obrotu, dystrybutorów danych giełdowych, lub podmiot do którego Biuro Maklerskie przekazuje Zlecenia lub inne Dyspozycje Klienta celem ich wykonania.

Rozdział 7. Warunki udzielania nieodpłatnych Porad Inwestycyjnych

§ 30

1. Maklerzy papierów wartościowych zatrudnieni i upoważnieni przez Biuro Maklerskie lub maklerzy papierów wartościowych zatrudnieni przez Bank w Punktach Przyjmowania Zleceń oraz inni upoważnieni pracownicy Biura Maklerskiego lub Banku mogą przekazywać Klientom Porady Inwestycyjne o charakterze ogólnym. Makler papierów wartościowych lub inny upoważniony pracownik Biura Maklerskiego lub Banku w zakresie udzielonego upoważnienia może:

- a) przekazywać Klientom Porady Inwestycyjne o charakterze ogólnym,
 - b) udzielać informacji nt. sytuacji na rynku regulowanym i poza rynkiem regulowanym, przy czym zobowiązany jest on podać źródło i podstawę przekazywanych Porad Inwestycyjnych oraz informacji, o których mowa w ust. 1 lit. b.
2. Porada Inwestycyjna jest udzielana wyłącznie Klientom Biura Maklerskiego w związku ze świadczoną usługą przyjmowania i przekazywania Zleceń lub innych Dyspozycji.
 3. Porada Inwestycyjna o charakterze ogólnym przekazywana jest Klientowi wyłącznie w formie ustnej.
 4. Porada Inwestycyjna nie stanowi doradztwa inwestycyjnego w rozumieniu Ustawy, ani nie stanowi rekomendacji do dokonania jakiegokolwiek inwestycji w oznaczony bezpośrednio lub pośrednio Instrument Finansowy, a jest jedynie przedstawieniem różnych możliwości inwestowania, spośród których wyboru dokonuje Klient. Porada Inwestycyjna o charakterze ogólnym ogranicza się jedynie do przedstawienia różnych możliwości inwestowania aktywów Klienta.
 5. Świadczenie usługi Porady Inwestycyjnej o charakterze ogólnym wymaga przeprowadzenia oceny profilu inwestycyjnego Klienta zgodnie z §9.
 6. Informacje uzyskane przez Klienta od Biura Maklerskiego nie mogą być traktowane i postrzegane przez Klienta jako zapewnienie lub gwarancja osiągnięcia potencjalnych lub spodziewanych rezultatów (zysków) z transakcji realizowanych na podstawie informacji przekazanych przez Biuro Maklerskie w ramach świadczenia Porady Inwestycyjnej o charakterze ogólnym.
Ostateczną decyzję odnośnie nabycia lub zbycia oraz powstrzymania się od nabycia lub zbycia Instrumentu Finansowego, Klient podejmuje wyłącznie na podstawie własnej analizy ryzyka oraz indywidualnych decyzji, podjętych niezależnie od Biura Maklerskiego. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za własne decyzje inwestycyjne.

§ 31

1. Biuro Maklerskie nie ponosi odpowiedzialności za wynik finansowy transakcji realizowanych w związku ze świadczoną Poradą Inwestycyjną o charakterze ogólnym i wynikające z tego dla Klienta skutki, w szczególności za nieosiągnięcie przez Klienta spodziewanych korzyści lub zysków z transakcji, które zależą od czynników rynkowych niezależnych od Biura Maklerskiego, o ile Biuro Maklerskie udzieliło Porady Inwestycyjnej o charakterze ogólnym z zachowaniem należytej staranności, przez Biuro Maklerskie i przez osoby, za które ponosi ono odpowiedzialność.
2. Biuro Maklerskie nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Klienta na skutek realizacji decyzji inwestycyjnych podjętych na podstawie udzielonej Porady Inwestycyjnej o ile Biuro Maklerskie i podmioty, za które ponosi ono odpowiedzialność dochowały należytej staranności.

Rozdział 8. Pełnomocnictwa

§ 32

1. Klient może ustanowić pełnomocnika lub pełnomocników do dokonywania wszelkich czynności związanych z wykonywaniem Umowy.
2. Pełnomocnictwo może być udzielone jako pełnomocnictwo:
 - a) ogólne – uprawniające do działania w takim samym zakresie, w jakim działa Klient w związku z zawarciem Umowy,
 - b) szczególne – uprawniające do wykonywania czynności jedynie w zakresie określonym w pełnomocnictwie.
3. Ustanowiony przez Klienta pełnomocnik lub pełnomocnicy nie mają prawa udzielać dalszych pełnomocnictw.

§ 33

1. Pełnomocnictwo powinno zostać udzielone przez Klienta w formie pisemnej na formularzu wskazanym przez Biuro Maklerskie, w obecności Upoważnionego Przedstawiciela Banku lub pracownika Biura Maklerskiego oraz pełnomocnika. Do pełnomocnictwa powinien zostać dołączony wzór podpisu pełnomocnika, złożony w obecności Upoważnionego Przedstawiciela Banku lub pracownika Biura Maklerskiego.
2. Pełnomocnictwo może również zostać udzielone w formie aktu notarialnego lub w formie pisemnej z podpisem mocodawcy poświadczonym notarialnie.
3. Pełnomocnictwo może być udzielone bez obecności pełnomocnika. Do tak udzielonego pełnomocnictwa należy dołączyć poświadczony notarialnie wzór podpisu pełnomocnika.
4. Biuro Maklerskie może zażądać, aby pełnomocnictwo udzielone poza granicami Polski zostało dodatkowo uwierzytelnione przez polskie przedstawicielstwo dyplomatyczne, polski urząd konsularny, chyba że umowy międzynarodowe, które ratyfikowała Rzeczpospolita Polska stanowią inaczej, a pełnomocnictwo sporządzone w języku obcym zostało przetłumaczone na koszt Klienta, na język polski przez tłumacza przysięgłego.
5. Pełnomocnictwo powinno zawierać dane osobowe pełnomocnika, a w szczególności jego imię, nazwisko, miejsce zamieszkania i numer ewidencyjny (PESEL), oraz podpis pełnomocnika i zakres pełnomocnictwa.

§ 34

1. Klient może w każdej chwili odwołać pełnomocnictwo lub zmienić jego zakres. Odwołanie lub zmiana są skuteczne wobec Biura Maklerskiego od następnego dnia roboczego po dniu złożenia tych oświadczeń Biuru Maklerskiemu o – odpowiednio - odwołaniu lub zmianie zakresu pełnomocnictwa.
2. Do sposobu oraz formy odwołania lub zmiany zakresu pełnomocnictwa stosuje się odpowiednio postanowienia Regulaminu dotyczące udzielenia pełnomocnictwa, przy czym do odwołania lub ograniczenia zakresu pełnomocnictwa nie jest konieczne stawiennictwo pełnomocnika.
3. Ograniczenie zakresu pełnomocnictwa, jak również jego odwołanie może nastąpić na podstawie Dyspozycji złożonej za pomocą telefonu lub innych urządzeń technicznych, na warunkach określonych w Rozdziale 6. W takim przypadku ograniczenie lub odwołanie pełnomocnictwa skuteczne jest od momentu jego dokonania.

§ 35

1. W razie powzięcia jakichkolwiek wątpliwości, co do zakresu pełnomocnictwa, Biuro Maklerskie wzywa Klienta do ich wyjaśnienia.
2. Do czasu usunięcia wątpliwości, jeżeli wątpliwości dotyczące zakresu pełnomocnictwa są uzasadnione, a ich rozstrzygnięcie miałyby wpływ na możliwość złożenia określonego Zlecenia lub innej Dyspozycji, Biuro Maklerskie nie realizuje Zleceń oraz innych Dyspozycji składanych przez pełnomocnika, niezwłocznie informując Klienta o powstałej wątpliwości i następnie postępując zgodnie z jego instrukcjami.

§ 36

1. Pełnomocnictwo wygasa na skutek:
 - a) śmierci, likwidacji albo upadłości mocodawcy lub pełnomocnika,
 - b) odwołania pełnomocnictwa przez mocodawcę,
 - c) upływu czasu, na jaki zostało udzielone,
 - d) dokonania czynności przez pełnomocnika, jeżeli pełnomocnictwo obejmowało dokonanie wyłącznie tej czynności, wygaśnięcia, wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym, upływu okresu wypowiedzenia lub rozwiązania Umowy.
2. Biuro Maklerskie nie ponosi odpowiedzialności za realizację Zleceń złożonych przez pełnomocnika, do czasu otrzymania informacji o odwołaniu pełnomocnika, bądź pisemnej,

potwierdzonej przez właściwy organ informacji o śmierci, likwidacji albo upadłości Klienta o ile Biuro Maklerskie i podmioty, za które ponosi ono odpowiedzialność dochowały należytej staranności.

Rozdział 9. Zasady składania i rozpatrywania reklamacji

§ 37

1. Reklamacją jest wystąpienie skierowane do Banku, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia, dotyczące usług świadczonych przez Bank, w formie i w sposób określony poniżej.
2. Reklamacje dotyczące usług świadczonych przez Bank lub Biuro Maklerskie na podstawie niniejszego Regulaminu mogą być składane:
 - a) **pisemnie**, na adres: Santander Bank Polska S.A. – Santander Biuro Maklerskie, pl. Andersa 5, 61-894 Poznań,
 - b) **pisemnie lub ustnie** do protokołu, w każdym Oddziale Banku,
 - c) **telefonicznie** – pod numerem infolinii 801 18 18 18, a dla dzwoniących z telefonów komórkowych lub z zagranicy: +48 12 625 80 00,
 - d) **elektronicznie** – na adres mailowy reklamacje.bm@santander.pl.
3. Proces rozpatrywania reklamacji przez Bank cechuje się rzetelnością, wnikliwością, obiektywizmem oraz poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.
4. Reklamacje rozpatrywane są niezwłocznie, jednakże nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji przez Bank. Do zachowania powyższego terminu wystarczy wysłanie przez Bank odpowiedzi na reklamacje przed jego upływem.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Bank poinformuje Klienta o
 - a) przyczynie opóźnień,
 - b) okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - c) przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
6. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko / nazwę firmy, numer reklamowanej umowy lub rachunku, PESEL/REGON, szczegółowy opis reklamacji wraz z jej uzasadnieniem oraz wskazaniem oczekiwań odnośnie sposobu rozpatrzenia reklamacji. Istotne jest, by w przypadku stwierdzenia przez Klienta nieprawidłowości dotyczących usług świadczonych przez Bank reklamacja została złożona możliwie niezwłocznie.
7. O wyniku postępowania reklamacyjnego Bank powiadomi Klienta:
 - a) w formie papierowej listem poleconym wysyłanym na adres korespondencyjny Klienta, wskazany w Karcie Klienta, lub
 - b) lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
Na wniosek Klienta odpowiedź na reklamację może zostać dostarczona pocztą elektroniczną.
8. Od decyzji Banku, nieuznającej zasadności reklamacji, Klientowi przysługuje prawo odwołania się bezpośrednio do Banku w sposób przewidziany w ust. 2 powyżej. Bank dokonuje wówczas powtórnego rozpatrzenia reklamacji. W przypadku negatywnego rozstrzygnięcia postępowania odwoławczego przez Bank, Klientowi przysługuje m. in. prawo wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego przy Związku Banków Polskich, prawo złożenia zapisu na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego oraz prawo wystąpienia z powództwem przeciwko Bankowi, tj. Santander Bank Polska S.A. do sądu powszechnego właściwego dla siedziby Banku lub sądu, w którego okręgu znajduje się Oddział

Banku, gdy roszczenie pozostaje w związku z działalnością tego Oddziału lub sądu miejsca wykonania umowy.

9. Organem sprawującym nadzór i kontrolę nad działalnością Banku, w tym Biura Maklerskiego jest Komisja Nadzoru Finansowego.

§ 38

skreślony

§ 39

skreślony

Rozdział 10. Opłaty i prowizje

§ 40

1. Za świadczone usługi maklerskie oraz inne czynności wykonywane na rzecz Klienta, Klient ponosi opłaty i prowizje określone w Tabeli Opłat przekazanej Klientowi przed zawarciem Umowy. W przypadku, gdyby wykonanie Zlecenia wiązało się z koniecznością poniesienia przez Klienta dodatkowych kosztów, informacja o tych kosztach zostanie przekazana Klientowi przed przyjęciem Zlecenia przez Biuro Maklerskie.
2. Biuro Maklerskie nie pobiera opłat i prowizji innych niż wymienione w ust.1.
3. Opłaty i prowizje pobierane są bezpośrednio z Rachunku Inwestycyjnego Klienta:
 - a) niezwłocznie po wykonaniu czynności, lub przeprowadzeniu operacji, z którą wiąże się pobranie opłaty, lub prowizji, lub
 - b) w przypadku opłat okresowych, w terminach wskazanych w Tabeli Opłat.
4. Biuro Maklerskie zastrzega sobie prawo dokonywania zmian w Tabeli Opłat w trybie właściwym dla zmiany Regulaminu. Zmiana Tabeli Opłat wchodzi w życie w terminie w niej określonym, lecz nie wcześniejszym niż 14 dni od dnia zawiadomienia Klienta o zmianie.
5. Poza okolicznościami przewidzianymi w Umowie lub w pozostałych postanowieniach Regulaminu, Biuro Maklerskie jest uprawnione do zmiany – nie częściej niż raz w miesiącu kalendarzowym - wysokości opłat i prowizji określonych w Tabeli Opłat na podstawie i w stosunku do:
 - a) wzrostu inflacji w stopniu ogłaszanym przez GUS, co najmniej o 0,1%; lub
 - b) zmiany wskaźnika cen dóbr inwestycyjnych publikowanych przez GUS, co najmniej o 0,1%; lub
 - c) wzrostu rzeczywistych kosztów obsługi danej usługi na skutek niezależnych od Banku czynników zewnętrznych, w szczególności: wzrostu cen opłat pocztowych i telekomunikacyjnych, rozliczeń między instytucjami finansowymi koniecznych do wykonania danej usługi, energii, wejścia w życie nowych regulacji prawnych powodujących wzrost kosztów świadczonej usługi o co najmniej 1%; lub
 - d) zmiany rentowności instrumentów rynku pieniężnego i kapitałowego (w tym np. bonów skarbowych i obligacji Skarbu Państwa), co najmniej o 0,01%; lub
 - e) rozszerzenia oferty usług świadczonych przez Biuro Maklerskie (opłaty i prowizje związane z nowymi usługami) przy czym brane są pod uwagę zmiany, które zaszyły od wprowadzenia Tabeli Opłat, a jeżeli została zmieniona - od czasu ostatniej zmiany Tabeli Opłat.
6. Biuro Maklerskie, do końca pierwszego kwartału każdego roku kalendarzowego, przesyła Klientowi raporty roczne z podsumowaniem wszystkich opłat i prowizji pobranych od Klienta oraz podmiotów trzecich w poprzednim roku kalendarzowym, w związku z usługami świadczonymi na rzecz Klienta na podstawie Umowy. Raporty, o których mowa w zdaniu poprzednim, mogą obejmować opłaty i prowizje pobierane w związku z usługami świadczonymi przez Biuro Maklerskie oraz Santander Securities S.A.

Rozdział 11. Przeciwdziałanie manipulacji

§ 41

Biuro Maklerskie w prowadzonej działalności kieruje się dbałością o bezpieczeństwo rynku, wskazując w niniejszym Regulaminie, iż manipulacja Instrumentami Finansowymi jest zakazana. Manipulację stanowi:

- a) składanie Zleceń lub innych Dyspozycji lub zawieranie transakcji wprowadzających lub mogących wprowadzić w błąd co do rzeczywistego popytu, podaży lub ceny Instrumentu Finansowego, chyba że powody tych działań były uprawnione, a złożone Zlecenia lub inne Dyspozycje lub zawarte transakcje nie naruszyły przyjętych praktyk rynkowych na danym rynku regulowanym,
- b) składanie Zleceń lub innych Dyspozycji lub zawieranie transakcji powodujących nienaturalne lub sztuczne ustalenie się ceny jednego lub kilku Instrumentów Finansowych, chyba że powody tych działań były uprawnione, a złożone Zlecenia lub innej Dyspozycji lub zawarte transakcje nie naruszyły przyjętych praktyk rynkowych na danym rynku regulowanym,
- c) składanie Zleceń lub innych Dyspozycji lub zawieranie transakcji, z zamiarem wywołania innych skutków prawnych niż te, dla osiągnięcia których faktycznie jest dokonywana dana czynność prawna,
- d) rozpowszechnianie za pomocą środków masowego przekazu, w tym Internetu, lub w inny sposób fałszywych lub nierzetelnych informacji albo pogłosek, które wprowadzają lub mogą wprowadzać w błąd w zakresie Instrumentów Finansowych:
 - 1) przez dziennikarza – jeżeli nie działał z zachowaniem należytej staranności zawodowej albo jeżeli uzyskał z rozpowszechniania takich informacji bezpośrednią lub pośrednią korzyść majątkową lub osobistą dla siebie lub innej osoby, nawet działając z zachowaniem tej staranności,
 - 2) przez inną osobę – jeżeli wiedziała lub przy dołożeniu należytej staranności mogła się dowiedzieć, że są to informacje nieprawdziwe lub wprowadzające w błąd,
- e) składanie Zleceń lub zawieranie transakcji przy jednoczesnym wprowadzeniu uczestników rynku w błąd albo wykorzystanie ich błędów, co do ceny Instrumentów Finansowych,
- f) zapewnianie kontroli nad popytem lub podażą Instrumentu Finansowego z naruszeniem zasad uczciwego obrotu lub w sposób powodujący bezpośrednie lub pośrednie ustalanie cen nabycia lub zbycia Instrumentów Finansowych,
- g) nabywanie lub zbywanie Instrumentów Finansowych na zakończenie notowań powodujące wprowadzenie w błąd inwestorów dokonujących czynności na podstawie ceny ustalonej na tym etapie notowań,
- h) uzyskiwanie korzyści majątkowej z wpływu opinii dotyczących Instrumentów Finansowych lub ich emitentów wyrażanych w środkach masowego przekazu w sposób okazjonalny lub regularny, na cenę posiadanych Instrumentów Finansowych, jeśli nie został publicznie ujawniony w sposób pełny i rzetelny występujący konflikt interesu.

§ 42

skreślony

Rozdział 12. Tryb i warunki wygaśnięcia oraz rozwiązania Umowy

§ 43

1. Biuro Maklerskie z ważnych przyczyn może wypowiedzieć w całości Umowę zawartą na czas nieokreślony za 30-dniowym terminem wypowiedzenia. Bieg terminu wypowiedzenia rozpoczyna się z dniem doręczenia oświadczenia o wypowiedzeniu drugiej stronie.
2. Klient może w każdym czasie wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym; pozostaje on zobowiązany do zapłaty wszystkich należnych opłat i prowizji z tytułu dotychczas świadczonych usług przez Biuro Maklerskie, a prowizje i opłaty

dotychczas niewymagalne stają się z dniem wypowiedzenia wymagalne.

3. Biuro Maklerskie z ważnych przyczyn może wypowiedzieć Umowę zawartą na czas nieokreślony w odniesieniu do korzystania z Serwisu Internetowego w całości lub jedynie w odniesieniu do wszystkich lub wybranych serwisów informacyjnych, o których mowa w § 29e ust. 1 powyżej z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia.
4. Klient może wypowiedzieć Umowę zawartą na czas nieokreślony w odniesieniu do korzystania z Serwisu Internetowego ze skutkiem natychmiastowym.
5. Za ważne przyczyny, o których mowa w ust. 1 oraz ust 3. uznaje się:
 - a) złożenie przez Klienta fałszywych, lub poświadczających nieprawdę dokumentów lub oświadczeń,
 - b) rażące naruszenie przez Klienta warunków Umowy,
 - c) nieuregulowanie przez Klienta opłat przewidzianych w Tabeli Opłat, pomimo wezwania przez Biuro Maklerskie,
 - d) nie korzystanie z usług Biura Maklerskiego, świadczonych na podstawie Umowy przez okres dłuższy niż 2 lata,
 - e) wypowiedzenie umowy zawartej pomiędzy Klientem, a Santander Securities S.A. lub innym Uprawnionym Podmiotem, w zakresie, który uniemożliwia wykonywanie Umowy przez Biuro Maklerskie,
 - f) rażące naruszenie przez Klienta zasad współzycia społecznego w relacjach z Biurem Maklerskim,
 - g) uzasadnione podejrzenie naruszenia przez Klienta obowiązujących przepisów prawa, w oparciu o które świadczone są usługi objęte Umową.

§ 44

Uptyw okresu wypowiedzenia (w przypadku wypowiedzenia z zachowaniem okresu wypowiedzenia) albo wypowiedzenie Umowy ze skutkiem natychmiastowym, a także jej rozwiązanie lub wygaśnięcie na skutek upływu czasu, na jaki została zawarta, skutkuje brakiem możliwości przyjmowania Zleceń oraz innych Dyspozycji.

Rozdział 13. Postanowienia końcowe

§ 45

1. Informacja o planowanych zmianach w Regulaminie przekazywana jest Klientom co najmniej na 14 dni przed dniem wprowadzenia ich w życie za pomocą listu zwykłego lub w postaci elektronicznej na Adres Poczty Elektronicznej, o ile taki w sposób został wskazany przez Klienta w Umowie, a także poprzez zamieszczenie informacji na Stronie Internetowej.
2. Brak zawiadomienia przez Klienta o braku zgody na zmianę Regulaminu przed dniem jej wejścia w życie, z zastrzeżeniem terminu, o którym mowa w ust. 1, uważa się za przyjęcie nowych warunków.
3. Poinformowanie przez Klienta o braku zgody na zmianę Regulaminu skutkuje rozwiązaniem Umowy ze skutkami dla obu stron.
4. Poza podstawami zmian przewidzianymi w postanowieniach Umowy oraz Regulaminu, mających zastosowanie do Klienta, Biuro Maklerskie jest uprawnione do jednostronnej zmiany postanowień Regulaminu oraz Tabeli Opłat w następujących przypadkach:
 - a) zmiany regulacji prawnych, które pociągać będą za sobą konieczność dostosowania Regulaminu lub Tabeli Opłat do wymogów prawa, w tym także wymogów wynikających z aktów prawa Unii Europejskiej, podlegających bezpośredniej implementacji do prawa krajowego – w zakresie w jakim regulacje te stosować się będą także do już zawartych umów o świadczenie usług maklerskich,
 - b) wydania aktów administracyjnych publicznych organów regulacyjnych, w tym w szczególności organów nadzorczych nad działalnością Banku - w zakresie w jakim regulacje te

będą pociągać za sobą konieczność dostosowania do nich Regulaminu lub Tabeli Opłat,

- c) konieczności wykonania wyroku sądów powszechnych, Sądu Najwyższego, Trybunału Konstytucyjnego, sądów administracyjnych oraz organów sądowych Unii Europejskiej,
 - d) wprowadzenia lub poszerzenia funkcjonalności Systemu Internetowego lub wprowadzenia nowych środków technicznych służących do świadczenia usług objętych Umową,
 - e) konieczności dostosowania postanowień Regulaminu lub Tabeli Opłat do wprowadzonych przez dystrybutora danych zmian, w tym zmiany edycji i/lub formatu danych zawartych w serwisach informacyjnych (o których mowa w §29e ust. 1 powyżej) udostępnianych w Serwisie Internetowym, w szczególności uzupełnienie tych danych o nowe Instrumenty Finansowe lub wycofanie z danych informacji dotyczących notowań jakichkolwiek Instrumentów Finansowych, którymi obrót został zawieszony lub zakończony,
 - f) konieczności dostosowania postanowień Regulaminu lub Tabeli Opłat do wprowadzonych przez dystrybutora innych zmian w serwisach informacyjnych (o których mowa w §29e ust. 1 powyżej) udostępnianych w Serwisie Internetowym, w tym zmian lub uzupełnień specyfikacji technicznej, opłat za korzystanie z danych, i zasad dystrybucji danych,
 - g) rozszerzenia zakresu oferty Biura Maklerskiego o kolejne usługi albo tryby (kanały) ich świadczenia.
5. Zmiana Regulaminu lub Tabeli Opłat przez Biuro Maklerskie następuje poprzez złożenie Klientowi oświadczenia przez Biuro Maklerskie. Zmiana następuje z chwilą wskazaną w oświadczeniu o zmianie, jednak nie wcześniej niż 14 dni po dniu złożenia tego oświadczenia Klientowi. W ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia Biura Maklerskiego Klientowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, powodujące, że zmieniony Regulamin lub Tabela Opłat nie znajdzie do niego zastosowania.
6. Niniejszy Regulamin stanowi jednocześnie regulamin, o którym mowa w przepisie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

§ 46

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 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.

§ 47

Wszelkie spory cywilne o prawa majątkowe powstałe między stronami w związku z wykonywaniem postanowień Umowy, bez względu na ich podstawę prawną, rozpatruje właściwy sąd powszechny.

§ 48

Do składania Zleceń oraz innych Dyspozycji, poza postanowieniami Regulaminu i Umowy, mają zastosowanie powszechnie obowiązujące normy prawne.

§ 49

Regulamin oraz Tabela Opłat dostępne są, poza ich doręczeniem Klientom, także w Oddziałach Banku, Punktach Przyjmowania Zleceń oraz na Stronie Internetowej.

§ 50

Regulamin w niniejszym brzmieniu obowiązuje od dnia **12 listopada 2018 roku**.