

Regulamin świadczenia usług przyjmowania i przekazywania zleceń związanych z jednostkami uczestnictwa funduszy inwestycyjnych i tytułami uczestnictwa w funduszach zagranicznych przez Santander Bank Polska S.A.

Rozdział I.

Postanowienia ogólne

§ 1

Regulamin określa:

- 1) tryb i warunki zawierania i rozwiązywania „Umowy o przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych i tytułów uczestnictwa w funduszach zagranicznych”,
- 2) sposób świadczenia przez Santander Bank Polska S.A. usług polegających na przyjmowaniu i przekazywaniu zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa w funduszach inwestycyjnych oraz tytułów uczestnictwa w funduszach zagranicznych, będących instrumentami finansowymi niedopuszczonymi do obrotu zorganizowanego oraz przyjmowania i przekazywania innych dyspozycji związanych z uczestnictwem w danej Instytucji.

§ 2

1. Pojęcia użyte w Regulaminie mają znaczenie nadane im w przepisach prawa, a w przypadku pojęć określonych w niniejszym paragrafie, otrzymują następujące znaczenie:
 - 1) **Bank** – Santander Bank Polska S.A.;
 - 2) **Klient** – osoba fizyczna/ prawna/ jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Bankiem Umowę;
 - 3) **Klient SELECT** – Klient, który zawarł z Bankiem „Umowę usługi bankowości telefonicznej SELECT”;
 - 4) **Klient Bankowości Prywatnej** – Klient, który zawarł z Bankiem „Umowę o świadczenie Usług Bankowości Prywatnej”;
 - 5) **Fundusz** – fundusz inwestycyjny otwarty, specjalistyczny fundusz inwestycyjny otwarty lub fundusz zagraniczny;
 - 6) **jednostka/ jednostka uczestnictwa** – jednostka uczestnictwa funduszu inwestycyjnego otwartego, jednostka uczestnictwa specjalistycznego funduszu inwestycyjnego otwartego lub tytuł uczestnictwa w funduszu zagranicznym, będący instrumentem finansowym niedopuszczonym do obrotu zorganizowanego;
 - 7) **jednostki Banku** – jednostki Banku bezpośrednio świadczące usługi na podstawie Umowy, w tym Oddziały Banku oraz jednostki obsługujące Klientów Bankowości Prywatnej;
 - 8) **przyjmowanie i przekazywanie zleceń** – przyjmowanie i przekazywanie przez Bank zleceń Klientów dotyczących jednostek uczestnictwa;
 - 9) **regulacje** – dokumenty będące podstawą emisji, zbywania lub odkupywania danych instrumentów finansowych, wystawione lub zatwierdzone, zgodnie z obowiązującym prawem przez dany Fundusz lub inny uprawniony podmiot, w szczególności statuty Funduszy inwestycyjnych, prospekty informacyjne, kluczowe

informacje dla inwestorów, informacje dla klienta alternatywnego funduszu inwestycyjnego otwartego, tabele opłat danego Funduszu;

- 10) **subrejestr/ rejestr** – wyodrębniony zapis w rejestrze uczestników prowadzonym przez daną instytucję obsługującą Fundusz, który zawiera dane osobowe uczestnika oraz informację o liczbie i wartości posiadanych jednostek uczestnictwa oraz dokonywanych transakcjach;
- 11) **dokumenty funduszu** – dokumenty informacyjne Funduszu, wymagane właściwymi przepisami prawa dla danego typu funduszu inwestycyjnego, które Bank przekazuje Klientowi przed przyjęciem zlecenia: kluczowe informacje dla inwestorów, informacja dla Klienta alternatywnego funduszu inwestycyjnego, o ile dokument został sporządzony przez dany fundusz inwestycyjny, dodatkowo w kanałach elektronicznych także tabela opłat funduszu inwestycyjnego;
- 12) **Regulamin** – niniejszy regulamin;
- 13) **Umowa** – „Umowa o przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych” lub „Umowa o przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych i tytułów uczestnictwa w funduszach zagranicznych” zawarta przez Klienta z Bankiem;
- 14) **zlecenie** – zlecenie nabycia, zamiany, konwersji lub zbycia jednostek uczestnictwa, bądź inne dyspozycje związane z uczestnictwem Klienta w danym Funduszu, przewidziane w regulacjach dotyczących danych jednostek;
- 15) **Umowa Usług** – umowa, na podstawie której Bank świadczy usługi Santander online w zakresie zdalnego dostępu do usług bankowych, w tym w zakresie możliwości składania zleceń, w ramach będącej usługą bankowości elektronicznej, usługi Santander internet dla Klientów indywidualnych;
- 16) **Umowa o świadczenie Usług Bankowości Prywatnej** – umowa określająca warunki świadczenia usług dla Klientów Bankowości Prywatnej przez Bank, zawarta przez Klienta z Bankiem;
- 17) **Umowa usługi bankowości telefonicznej SELECT** – „Umowa usług bankowości telefonicznej SELECT” zawarta przez Klienta z Bankiem, na podstawie której Klientowi jest udostępniana możliwość składania zleceń za pomocą telefonu;
- 18) **Regulamin usług** – „Regulamin usług Santander online dla klientów indywidualnych”, będący integralną częścią umowy, na podstawie której Bank świadczy dla klientów indywidualnych usługi Santander online;
- 19) **przepisy o obrocie instrumentami finansowymi** – ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi i inne przepisy prawa krajowego oraz obowiązujące bezpośrednio przepisy prawa Unii Europejskiej, mające zastosowanie do Umowy;

- 20) **kanały elektroniczne** – tryb, w którym na podstawie stosownej umowy wskazanej w pkt 15, 16 lub 17 („umowy dotyczące obsługi w danym kanale”) są świadczone: usługa bankowości elektronicznej, usługa bankowości telefonicznej dla Klientów SELECT lub Klientów Bankowości Prywatnej;
- 21) **wynik ankiety inwestycyjnej** – informacja przekazywana przez Bank Klientowi lub potencjalnemu Klientowi, w trybie określonym w przepisach o obrocie instrumentami finansowymi, zawierająca ocenę, czy usługa świadczona w ramach Umowy lub instrument finansowy będący jej przedmiotem są dla Klienta odpowiednie.
2. Pojęcia użyte w Regulaminie w liczbie pojedynczej odnoszą się także do liczby mnogiej i odwrotnie, chyba że co innego wyraźnie wynika z treści postanowienia.
3. Bank świadczy usługi przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa na mocy przepisów prawa dopuszczających wykonywanie tych czynności przez Bank.
4. Jeżeli w innych umowach, zawartych przez Klienta z Bankiem, jakiegokolwiek postanowienia odnoszą się do „Umowy o przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych” to przyjmuje się, że przez „Umowę o przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych” rozumie się również zawartą przez Klienta z Bankiem „Umowę o przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych i tytułów uczestnictwa w funduszach zagranicznych”.

§ 3

1. Bank udostępnia w swoich jednostkach i na stronie www.santander.pl :
- 1) listę Funduszy, z którymi Bank zawarł umowę, której przedmiotem jest przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa, i które są dostępne dla Klientów w ramach Umowy, z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej;
 - 2) listę jednostek Banku, w których Bank bezpośrednio świadczy usługi na podstawie Umowy;
 - 3) aktualną treść Regulaminu, którą Klient, w każdym momencie ma możliwość pobrania, przechowywania i odtwarzania w zwykłym toku czynności.
- Aktualizacja ww. list odbywa się przez publikację na stronie www.santander.pl. Na wniosek Klienta, Bank udostępnia także w jednostkach Banku aktualne wersje ww. list w formie papierowej.
2. Zakres usług, które są dostępne dla Klienta w jednostkach Banku oraz kanałach elektronicznych może się różnić w odniesieniu do obsługiwanych funduszy inwestycyjnych lub funduszy zagranicznych oraz do przyjmowanych zleceń.
3. Bank prowadzi obsługę Klientów w zakresie opisanym w niniejszym Regulaminie:
- 1) w jednostkach Banku, w godzinach pracy danej jednostki;
 - 2) w kanałach elektronicznych, w tym również przez usługi bankowości telefonicznej, zgodnie z dostępnością danego kanału obsługi.
4. W ramach niniejszej Umowy, Bank nie świadczy usług doradztwa inwestycyjnego.

Rozdział II.

Tryb i warunki zawierania oraz wykonywania Umowy

§ 4

1. Klient może zawrzeć Umowę:
 - 1) w formie pisemnej w jednostkach Banku;
 - 2) w postaci elektronicznej:
 - a) bezpośrednio przez usługę Santander internet, lub;
 - b) za pośrednictwem połączenia wideo z Doradcą online w ramach usługi Santander internet; w trybie określonym w Umowie Usług oraz Regulaminie usług.
2. Umowa może być podpisana przez Klienta poza jednostką Banku, o ile wymagane dane Klienta oraz własnoręczność jego podpisu zostały w odpowiedni sposób uwierzytelnione.
3. Uwierzytelnienie podpisu może nastąpić przez notariusza, polską placówkę dyplomatyczną lub konsularną, inny podmiot, który na mocy przepisów prawa jest upoważniony do dokonywania tego typu czynności lub inną upoważnioną przez Bank osobę, o ile nie sprzeciwia się to przepisom prawa.
4. W szczególnych przypadkach Bank może dopuścić inny niż wskazany powyżej sposób uwierzytelnienia podpisu Klienta, o ile uzna go za nie budzący wątpliwości.
5. Niezależnie od formy zawarcia Umowy, Klient składa zlecenie w trybie określonym w Umowie i regulacjach.

§ 5

1. W celu zawarcia Umowy, Klient udziela Bankowi wszelkich informacji (danych) niezbędnych do jej zawarcia i wykonywania oraz wypełniania obowiązków Banku wynikających z przepisów prawa oraz regulacji.
2. Dokumentem wymaganym do zawarcia Umowy przez osobę fizyczną jest ważny dokument tożsamości, a w przypadku osób prawnych lub innych podmiotów nie będących osobami fizycznymi, ważny dokument potwierdzający zdolność prawną i zdolność do czynności prawnych oraz ważny dokument tożsamości osób fizycznych występujących w charakterze reprezentantów osób prawnych.
3. Osoby prawne oraz jednostki organizacyjne nie posiadające osobowości prawnej są zobowiązane przy zawieraniu Umowy przedłożyć w oryginale lub w formie notarialnie poświadczonych odpisów określone przez Bank aktualne dokumenty, a w szczególności:
 - 1) dokumenty potwierdzające powstanie podmiotu zgodnie z przepisami prawa, fakt zarejestrowania prowadzonej działalności oraz dokumenty wskazujące osoby upoważnione do składania oświadczeń woli w zakresie praw i obowiązków majątkowych;
 - 2) w przypadku obowiązku posiadania statystycznego numeru identyfikacyjnego REGON – zaświadczenia o jego nadaniu;
 - 3) w przypadku obowiązku posiadania Numeru Identyfikacji Podatkowej (NIP) – zaświadczenia o jego nadaniu.
4. Prawdziwość danych jest ustalana na podstawie oryginałów odpowiednich dokumentów, które Klient jest zobowiązany okazać w jednostce Banku lub na podstawie kopii poświadczonych za zgodność z oryginałem przez notariusza, placówkę dyplomatyczną lub konsularną albo przez inny podmiot, który na mocy przepisów prawa jest upoważniony do dokonywania takich czynności.
5. W przypadku dokumentów sporządzonych za granicą Bank może się domagać ich uwierzytelnienia w sposób określony

w § 14 ust. 3. Dokumenty sporządzone w języku obcym powinny zostać okazane wraz z tłumaczeniem na język polski, dokonany przez tłumacza przysięgłego.

6. Bank może domagać się podania przez Klienta dodatkowych informacji i okazania dodatkowych dokumentów, o ile okaże się to konieczne do zawarcia lub wykonywania Umowy lub wypełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa lub regulacji, pod rygorem nie zawarcia Umowy, nie przyjęcia zlecenia lub jego odrzucenia. Odrzucone zlecenie traci ważność i nie podlega przekazaniu.
7. Bank może sporządzać kopie okazanych dokumentów, o ile nie sprzeciwia się to przepisom prawa.
8. Umowa może być zawarta wyłącznie na rzecz jednego Klienta, a w przypadku obsługi współmałżonków w ramach rejestru wspólnego, powinna być zawarta z każdym z nich osobno.

§ 6

1. Klient jest zobowiązany niezwłocznie poinformować Bank o każdej zmianie danych Klienta, wymaganych zgodnie z § 5 Regulaminu, w szczególności zmianie danych adresowych oraz innych okolicznościach mogących mieć wpływ na wykonywanie Umowy, w tym informacji o zmianach danych, które mają wpływ na możliwość traktowania danego Klienta jak Klienta profesjonalnego w rozumieniu przepisów o obrocie instrumentami finansowymi. Do przekazywania powyższych informacji stosuje się odpowiednio postanowienia § 5 Regulaminu.
2. Skutki zaniedbania obowiązku, o którym mowa w ust. 1 powyżej, obciążają Klienta.

Rozdział III.

Tryb i warunki przyjmowania i przekazywania zleceń

§ 7

1. Klient może składać zlecenia:
 - 1) w formie pisemnej w jednostkach Banku;
 - 2) w postaci elektronicznej;
 - a) przez usługę Santander internet, w tym za pośrednictwem połączenia wideo z Doradcą online, przy uwzględnieniu trybu określonego w Regulaminie usług;
 - b) przez usługę bankowości telefonicznej dla Klientów SELECT oraz dla Klientów Bankowości Prywatnej, przy uwzględnieniu trybu określonego odpowiednio w Umowie usługi bankowości telefonicznej SELECT albo w Umowie o świadczenie Usług Bankowości Prywatnej.
2. Listę zleceń, które Klient może składać w postaci elektronicznej zawiera załącznik do Regulaminu.
3. Klient może uzyskać informacje:
 - 1) na temat stanów posiadanych przez siebie subrejestrów;
 - 2) o numerze rachunku do opłacenia zlecenia;
 - 3) o wykonanych zleceniach lub dyspozycjach;
 - 4) o aktualnej wycenie jednostek.
4. Klient jest zobowiązany do składania oświadczeń woli i wypełniania wszystkich formularzy związanych z Umową w taki sposób, aby treść oświadczeń woli i wypełnionego formularza nie budziła wątpliwości, co do zgodności ze stanem faktycznym i wola Klienta.

5. Klient powinien upewnić się, że wszelkie składane zlecenia są jednoznaczne i zgodne z jego intencją, a w szczególności zawierają prawidłowo wskazane dane wymagane do realizacji zlecenia.
6. Przed podjęciem decyzji inwestycyjnej oraz przed złożeniem zlecenia Klient powinien zapoznać się z regulacjami oraz informacjami, o których mowa w § 8 - § 10 Regulaminu, które zostały przekazane lub udostępnione przez Bank. Klient podejmując decyzję inwestycyjną oraz rozważając ryzyko inwestycyjne związane z danym instrumentem finansowym powinien także uwzględnić przekazany przez Bank wynik ankiety inwestycyjnej albo ostrzeżenie, że Bank nie jest w stanie ocenić, czy wybrany instrument finansowy jest dla Klienta odpowiedni.

§ 8

1. Bank na podstawie Umowy, przyjmuje od Klienta zlecenia dotyczące jednostek uczestnictwa i przekazuje do właściwej instytucji obsługującej Fundusz w celu ich wykonania.
2. Bank przyjmuje i przekazuje zlecenia zgodnie z przepisami prawa oraz regulacjami obowiązującymi w odniesieniu do danych jednostek.
3. Bank przyjmuje zlecenia dotyczące jednostek uczestnictwa w formach określonych w § 7 ust. 1 Regulaminu.
4. W zakresie wymaganym przez przepisy o obrocie instrumentami finansowymi, Bank opracowuje, wdraża, stosuje oraz poddaje przeglądowi rozwiązania związane z procesem wykonywania Umowy zapewniające, że instrument finansowy oraz strategia dystrybucji będą odpowiednie dla grupy docelowej.
5. W zakresie wymaganym przez przepisy prawa oraz w zależności od przedmiotu zlecenia Klienta Bank przekazuje Klientowi dokumenty funduszu w formie oraz w trybie właściwym dla odpowiedniego kanału obsługi. W zakresie wymaganym przez przepisy prawa Bank udostępnia Klientowi regulacje. Na wniosek Klienta, Bank udostępnia Klientowi nieodpłatnie na papierze wskazane przez Klienta regulacje dotyczące danego Funduszu, którego jednostki mają być przedmiotem zlecenia. Klient powinien zapoznać się z regulacjami przed złożeniem zlecenia.
6. Przed złożeniem zlecenia, Bank przekazuje Klientowi na trwałym nośniku (w formie papierowej), chyba że Klient wybierze inną formę, zgodnie z przepisami o obrocie instrumentami finansowymi oraz w zależności od przedmiotu zlecenia Klienta, informacje o kosztach i opłatach związanych ze świadczeniem usług w ramach Umowy. Klient powinien zapoznać się z przekazanymi przez Bank informacjami przed złożeniem zlecenia.
7. Przed zawarciem Umowy, Bank przekazuje Klientom „Informację dla Klienta w związku z zawieraniem umowy o przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych i tytułów uczestnictwa w funduszach zagranicznych”, w której zawarte są informacje na temat Banku, usług świadczonych na rzecz Klientów i potencjalnych klientów oraz informacje dotyczące instrumentów finansowych, będących przedmiotem Umowy, z uwzględnieniem ogólnego opisu charakteru i ryzyka instrumentów finansowych. Klient powinien zapoznać się z przekazanymi przez Bank informacjami przed zawarciem Umowy lub złożeniem zlecenia.
8. Bank odmówi przyjęcia zlecenia Klienta w przypadku, gdy:
 - 1) niemożliwe będzie należyte zidentyfikowanie Klienta,

- 2) zachodzą wątpliwości co do tożsamości osoby składającej zlecenie lub też zakresu jej umocowania,
 - 3) niemożliwe będzie jednoznaczne ustalenie treści zlecenia,
 - 4) zlecenie będzie niezgodnie z Umową, Regulaminem, regulacjami lub powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
9. Bank niniejszym informuje Klientów o nagrywaniu rozmów telefonicznych, audio i wideo oraz zapisywaniu prowadzonej korespondencji elektronicznej z Klientami, w wyniku których dochodziłoby lub mogłoby dojść do świadczenia przez Bank usług określonych w Umowie oraz, że kopia nagrania z rozmów i korespondencja z Klientem będzie udostępniana na jego żądanie przez okres pięciu lat, a w przypadku gdy żąda tego właściwy organ, przez okres do siedmiu lat.

§ 9

1. Bank, przed przyjęciem zlecenia w jednostce Banku, wydaje Klientowi na papierze, lub w innej wybranej przez Klienta formie, dokumenty funduszu oraz dokumenty obejmujące informacje, o których mowa w § 8 ust. 6 Regulaminu.
2. Bank, po przyjęciu zlecenia złożonego w jednostce Banku, wydaje Klientowi kopię takiego zlecenia, która jest jednocześnie potwierdzeniem jego przyjęcia.
3. Zlecenia mogą być przyjęte przez upoważnionego pracownika poza jednostką Banku, o ile wymagane dane Klienta oraz własnoręczność jego podpisu zostały w odpowiedni sposób uwierzytelnione.

§ 10

1. Klient może złożyć zlecenie w kanałach elektronicznych, o ile zawarł odrębnie odpowiednią umowę dotyczącą obsługi w danym kanale. Umowy szczegółowe określają również godziny, w których jest świadczona obsługa.
2. W kanałach elektronicznych Bank identyfikuje Klienta w trybie określonym w umowach dotyczących obsługi w danym kanale.
3. Przed przyjęciem zlecenia w kanałach elektronicznych, zgodnie z wybraną przez Klienta formą, Bank przesyłana adres e-mail Klienta, wskazany do otrzymywania korespondencji w postaci elektronicznej lub przekazuje na papierze, dokumenty funduszu oraz dokumenty obejmujące informacje, o których mowa w § 8 ust. 6 Regulaminu. W przypadku wybrania formy papierowej, Klient zobowiązany jest udać się do jednostki Banku w celu ich odbioru.
4. Autoryzacja zlecenia przez Klienta jest warunkiem przyjęcia zlecenia przez Bank. Klient autoryzuje złożenie zlecenia w trybie określonym w umowach dotyczących obsługi w danym kanale, po zapoznaniu się z dokumentami i informacjami wskazanymi w § 8 ust. 6 Regulaminu.
5. W przypadku, jeżeli połączenie z usługami za pośrednictwem kanałów elektronicznych zostanie przerwane, zlecenie lub zlecenia, które nie zostały należycie autoryzowane, Bank uzna za niezłożone.
6. W usłudze Santander internet Bank przesyła Klientowi na adres e-mail zaszyfrowany formularz wpłaty lub przelewu, na którym będzie podany numer rachunku do opłacenia zlecenia nabycia jednostek uczestnictwa w danym subfunduszu/funduszu.
7. Po przyjęciu zlecenia złożonego w postaci elektronicznej przez Doradcę online, za pośrednictwem usługi bankowości telefonicznej dla Klientów SELECT lub dla Klientów Bankowości Prywatnej, Bank przesyła Klientowi na adres e-

mail, zaszyfrowany dokument potwierdzający treść zlecenia przyjętego przez Bank, a w przypadku zlecenia nabycia dodatkowo przekazuje formularz wpłaty lub przelewu, na którym będzie podany numer rachunku do opłacenia zlecenia nabycia jednostek uczestnictwa w danym subfunduszu/funduszu.

§ 11

1. Przyjęte przez Bank zlecenie nie może być ani anulowane, ani modyfikowane przez Klienta.
2. Klient jest zobowiązany do opłacenia zlecenia nabycia na zasadach określonych w regulacjach.
3. Zasady opłacenia zlecenia oraz nazwa i numer rachunku bankowego, na który należy dokonać wpłaty są zamieszczone w treści formularza wpłaty gotówkowej lub przelewu dotyczącego danego zlecenia. Pracownicy jednostek Banku, Doradca online, pracownicy bankowości telefonicznej SELECT lub Bankowości Prywatnej udzielają szczegółowych informacji na temat zasad opłacania zleceń nabycia. W przypadku zleceń składanych za pośrednictwem kanałów elektronicznych zasady opłacania zleceń są komunikowane Klientowi zgodnie z zasadami obsługi Klienta przyjętymi w danym kanale.

§ 12

1. Bank niezwłocznie przekazuje zlecenia w celu ich wykonania, do danej instytucji obsługującej Fundusz, zgodnie z zasadami, jakie Fundusz określił w regulacjach oraz zgodnie z Umową, Regulaminem i przepisami prawa. Jeżeli zlecenie utraciło ważność lub podlega odrzuceniu z przyczyn określonych w regulacjach lub przepisach prawa, nie podlega ono przekazaniu.
2. Bank nie weryfikuje treści zlecenia, w tym danych Klienta i informacji o jednostkach uczestnictwa będących jego przedmiotem, z informacjami posiadanymi przez Fundusz, do której przekazuje zlecenie. W przypadku rozbieżności pomiędzy tymi informacjami stosuje się odpowiednie zapisy regulacji, a Fundusz może nie wykonać takiego zlecenia przekazanego przez Bank.

§ 13

1. Wykonanie zlecenia następuje zgodnie z regulacjami.
2. Bank ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie obowiązków określonych w Umowie na zasadach określonych w przepisach prawa. Towarzystwo zarządzające danym funduszem inwestycyjnym oraz Bank odpowiadają solidarnie za szkody poniesione przez Klienta w związku z nabywaniem i zbywaniem jednostek uczestnictwa, chyba że szkoda jest wynikiem okoliczności, za które Bank nie ponosi odpowiedzialności. W szczególności podmioty, o których mowa w zdaniu poprzednim ponoszą odpowiedzialność za poniesioną przez Klienta szkodę wskutek:
 - 1) zawinionych opóźnień w przekazywaniu zleceń,
 - 2) błędów przy wprowadzaniu zleceń do systemu komputerowego Banku,
 - 3) wprowadzeniu zleceń niezgodnych z dyspozycją Klienta.
3. Klient jest zobowiązany sprawdzać informacje i dokumenty przekazywane mu przez Bank, w szczególności potwierdzenia przyjęcia zlecenia pod kątem nieprawidłowości, o których mowa w ust. 2 powyżej.

- Środki pieniężne z tytułu zbycia jednostek uczestnictwa są przekazywane zgodnie z regulacjami na rachunek wskazany przez Klienta w zleceniu bądź, o ile regulacje na to pozwalają i Bank obsługuje taki sposób wypłaty dla danego Funduszu, są wypłacane Klientowi w gotówce.
- Bank przekazuje zlecenia Klienta zgodnie z ich treścią. Skutki wykonania przekazanych zleceń ponosi Klient.

Rozdział IV.

Pełnomocnictwa

§ 14

- Klient przy zawieraniu i wypowiedzaniu Umowy, składaniu zlecenia, otwieraniu lub dysponowaniu rejestrem lub subrejestrem, w przypadku funduszu z wydzielonymi subfunduszami/ funduszami, może działać przez pełnomocnika, chyba że w danym kanale obsługi działanie przez pełnomocnika jest wyłączone. Pełnomocnik będący osobą fizyczną musi posiadać pełną zdolność do czynności prawnych. Pełnomocnik upoważniony do zawarcia Umowy lub do złożenia zlecenia jest także upoważniony do odebrania oświadczenia Banku o wyniku ankiety inwestycyjnej lub ostrzeżenia, że Bank nie jest w stanie ocenić, czy wybrany instrument finansowy jest dla Klienta odpowiedni.
- Pełnomocnictwo do dysponowania rejestrem lub subrejestrem, może być udzielone przez Klienta w formie pisemnej w jednostce Banku w obecności uprawnionego pracownika Banku oraz pełnomocnika. Pełnomocnictwo takie może zostać odwołane w formie pisemnej w jednostce Banku w obecności uprawnionego pracownika Banku. Pełnomocnictwo do zawarcia lub wypowiedzenia Umowy, składania zleceń, otwarcia lub dysponowania rejestrem lub subrejestrem może być udzielone lub odwołane w formie pisemnej z podpisem notarialnie poświadczonym lub w formie aktu notarialnego, sporządzone w języku polskim albo przetłumaczone na ten język przez tłumacza przysięgłego, a pełnomocnictwo udzielone poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej powinno zostać poświadczone przez polskie przedstawicielstwo dyplomatyczne lub polski urząd konsularny za zgodność z prawem miejsca wystawienia lub zawierać klauzulę Apostille w rozumieniu Konwencji znoszącej wymóg legalizacji zagranicznych dokumentów urzędowych sporządzonej w Hadze dnia 5 października 1961 r. (Dz. U. 2005.112.938).
- Do pełnomocnika ustanawianego do zawarcia Umowy stosuje się odpowiednio postanowienia dotyczące działania przez Klienta osobiście, w tym w szczególności postanowienia § 4 oraz § 5 Regulaminu.
- Udzielenie i odwołanie pełnomocnictwa do złożenia zlecenia, otwarcia lub dysponowania rejestrem lub subrejestrem, w którym są zapisane jednostki uczestnictwa następuje zgodnie z postanowieniami niniejszego paragrafu oraz regulacjami, przy czym pierwszeństwo mają zapisy regulacji.
- Udzielenie lub odwołanie pełnomocnictwa jest skuteczne wobec Banku od momentu określonego w treści pełnomocnictwa, nie wcześniej jednak niż od dnia otrzymania przez jednostkę Banku, w której przechowywana jest dokumentacja Klienta, prawidłowo sporządzonego dokumentu pełnomocnictwa lub jego odwołania.
- Z chwilą śmierci Klienta wygasają wszystkie udzielone przez niego pełnomocnictwa, chyba że co innego wynika z treści poszczególnych pełnomocnictw.

- Bank nie ponosi odpowiedzialności za wykonanie zlecenia złożonego przez pełnomocnika zgodnie z zakresem jego umocowania, do chwili powzięcia w trybie wskazanym w ust. 6 informacji o odwołaniu pełnomocnictwa lub powzięcia wiarygodnej informacji o śmierci Klienta.

Rozdział V.

Oplaty i prowizje i świadczenia przyjmowane przez Bank

§ 15

- Bank nie pobiera od Klienta opłat i prowizji za przyjmowanie i przekazywanie zleceń na podstawie Umowy.
- Fundusze inwestycyjne pobierają od Klientów opłaty zgodnie z zasadami wskazanymi w ich statutach, prospektach informacyjnych oraz tabelach opłat dostępnych na stronie www.santander.pl. Przed przyjęciem zlecenia nabycia jednostek uczestnictwa Bank informuje Klienta o kosztach związanych z danym instrumentem finansowym, z usługami inwestycyjnymi i dodatkowymi oraz o świadczeniach pieniężnych i niepieniężnych otrzymywanych w związku z realizacją Umowy od danego towarzystwa lub funduszu.
- Bank otrzymuje opłaty manipulacyjne, które zgodnie z art. 86 ust. 3 Ustawy o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami, które są należne Bankowi, jako podmiotowi, o którym mowa w art. 32 ust. 1 pkt. 2 tej ustawy oraz inne tego typu opłaty, o ile zgodnie z obowiązującym prawem są one należne dystrybutorowi.
- Bank może otrzymywać, na podstawie zawartych umów dystrybucyjnych, od innego podmiotu, w szczególności od Funduszu, do którego przekazał zlecenia świadczenia pieniężne, za wykonywanie świadczeń na rzecz Klientów mających na celu utrzymanie i poprawę jakości świadczonej usługi oraz świadczenia niepieniężne – otrzymywane w celu poprawienia jakości świadczonej usługi, w formie szkoleń i materiałów dydaktycznych.
- Wysokość świadczenia pieniężnego jest uzależniona od następujących czynników:
 - wykonywania czynności niezbędnych do realizacji usług, o których mowa w art. 83d ust.1 pkt 2 Ustawy o obrocie instrumentami finansowymi,
 - podnoszenia jakości usług świadczonych na rzecz Klienta lub potencjonalnego Klienta, o którym mowa w art. 83d. ust.1 pkt 3 Ustawy o obrocie instrumentami finansowymi.
- Bank może otrzymywać świadczenia pieniężne oraz świadczenia niepieniężne, o których mowa w ust. 5 pkt 2) jeżeli:
 - są uzasadnione poprawą jakości usługi świadczonych na rzecz Klienta lub potencjonalnego klienta, a które są proporcjonalne do poziomu otrzymywanych świadczeń;
 - nie przynoszą bezpośredniej korzyści Bankowi, jego akcjonariuszom lub pracownikom lub osobom pozostającym z Bankiem w stosunku zlecenia lub innym stosunku prawnym o podobnym charakterze, nie przynosząc przy tym wymiernej korzyści danemu Klientowi lub potencjalnemu klientowi;
 - są uzasadnione przyniesieniem bieżącej bądź ciągłej korzyści Klientowi lub potencjalnemu klientowi w związku z bieżącym przyjmowaniem tych świadczeń.
- Bank w trybie i na zasadach określonych w przepisach prawa, niezwłocznie po zakończeniu roku kalendarzowego na podstawie uzyskanych informacji z Funduszu lub innych podmiotów przez nich wskazanych, przekazuje Klientowi na

trwałym nośniku sprawozdania związane z wykonywaniem Umowy oraz roczne informacje (ex post) o kosztach i opłatach związanych z instrumentami finansowymi, usługami inwestycyjnymi i dodatkowymi oraz o faktycznie otrzymanych świadczeniach pieniężnych i niepieniężnych.

§ 16

Płatności dokonywane przez Klienta za pośrednictwem Banku w celu opłacenia zlecenia nabycia, Bank realizuje w trybie i na zasadach określonych odrębnie. Za wykonywanie niniejszych czynności Bank pobiera opłaty określone w obowiązującej w Banku tabeli opłat i prowizji.

Rozdział VI.

Zasady składania i rozpatrywania reklamacji

§ 17

1. Klient może złożyć reklamację:
 - 1) ustnie: osobiście lub telefonicznie w dowolnej jednostce organizacyjnej Banku zajmującej się obsługą Klienta;
 - 2) pisemnie: przesyłką pocztową na adres siedziby Banku lub jego dowolnej jednostki organizacyjnej zajmującej się obsługą Klienta lub przez kuriera lub posłańca lub osobiście w dowolnej jednostce organizacyjnej Banku zajmującej się obsługą Klienta;
 - 3) w formie elektronicznej przez usługę Santander internet lub usługę Santander mobile.
2. Odpowiednie adresy oraz numery telefonów są dostępne w jednostkach Banku zajmujących się obsługą Klienta oraz są wskazane na stronie www.santander.pl.
3. Odpowiedź na reklamację, w zależności od charakteru sprawy oraz wyboru Klienta, zostanie udzielona przez Bank listownie lub przez skrzynkę odbiorczą (w rozumieniu Regulaminu Usług), bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, termin ten może zostać wydłużony maksymalnie do 60 dni, po uprzednim wyjaśnieniu Klientowi przyczyn opóźnienia i wskazaniu okoliczności wymagających dodatkowego ustalenia.
4. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji przez Bank są dostępne na stronie www.santander.pl oraz w jednostkach organizacyjnych Banku zajmujących się obsługą Klienta.
5. Reklamacja, która nie dotyczy działalności Banku określonej Umową, jest przekazywana przez Bank niezwłocznie do podmiotu, z działalnością którego jest związana, w szczególności do towarzystwa zarządzającego danym funduszem inwestycyjnym. Podmiot, którego działalności reklamacja dotyczy rozpatruje ją na zasadach określonych przepisami prawa oraz zgodnie z regulacjami i przepisami wewnętrznymi tego podmiotu.
6. Klient będący konsumentem może zwrócić się o bezpłatną pomoc prawną do Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
7. Spór między Klientem, będącym konsumentem a Bankiem może być rozstrzygnięty polubownie przed Arbitrem Bankowym przy Związku Banków Polskich, o ile wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż 12.000 zł. Adres strony internetowej Arbitra Bankowego <http://zbp.pl/dla-konsumentow/arbiter-bankowy>.

8. Spór między Klientem, będącym osobą fizyczną a Bankiem w sytuacji nieuwzględnienia przez Bank reklamacji Klienta może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów przed Rzecznikiem Finansowym, w trybie określonym w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Adres strony internetowej Rzecznika Finansowego <https://rf.gov.pl>.
9. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.

§ 18

Klient jest zobowiązany współpracować z Bankiem w zakresie wykrycia i wyjaśnienia uchybienia związanego z zawarciem lub wykonaniem Umowy oraz przywrócenia stanu, który powstałby, gdyby do takiego uchybienia nie doszło.

Rozdział VII.

Odpowiedzialność Banku

§ 19

Bank wykonuje czynności określone w Umowie ze starannością wynikającą z przepisów prawa oraz zawodowego charakteru prowadzonej działalności.

Rozdział VIII.

Rozwiązanie umowy

§ 20

1. Umowa może zostać rozwiązana przez każdą ze Stron z zachowaniem jednomiesięcznego terminu wypowiedzenia, w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Do oświadczenia Klienta złożonego poza jednostką Banku stosuje się odpowiednio § 4 ust. 2 – 4.
2. Bank może wypowiedzieć Umowę w trybie natychmiastowym, w przypadku wystąpienia którejkolwiek z niżej wymienionych ważnych przyczyn:
 - 1) rezygnacja przez Bank ze świadczenia usług na warunkach określonych Umową lub Regulaminem;
 - 2) naruszenie przez Klienta postanowień umownych;
 - 3) brak możliwości wykonywania przez Bank Umowy na skutek zmiany przepisów prawa.
3. W okresie wypowiedzenia Umowy, Bank przekazuje zlecenia Klienta do właściwej instytucji obsługującej Fundusz zgodnie z postanowieniami Umowy.
4. Umowa może być rozwiązana w każdym czasie na mocy porozumienia Stron.
5. Umowa ulega rozwiązaniu wskutek:
 - 1) śmierci Klienta, będącego osobą fizyczną,
 - 2) utraty osobowości prawnej przez Klienta, będącego osobą prawną,
 - 3) utraty zdolności do występowania w obrocie prawnym przez Klienta, będącego jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej.

Rozdział IX.

Postanowienia końcowe

§ 21

1. Bank jest uprawniony do jednostronnej zmiany postanowień niniejszego Regulaminu, w przypadku wystąpienia którejkolwiek z niżej wymienionych ważnych przyczyn:
 - 1) wprowadzenie lub zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa, które mają wpływ na działalność Banku, w zakresie w jakim zmiany te wpływają na postanowienia Regulaminu lub Umowy;
 - 2) wydanie lub zmiana wykładni przepisów prawa, wynikającej z orzeczeń sądów oraz wytycznych, zaleceń, uchwał, rekomendacji lub decyzji organów administracyjnych, a także wynikającej z wiążących Bank rekomendacji, zaleceń lub dobrych praktyk wydawanych przez odpowiednie organy i regulatorów, w zakresie w jakim zmiany te wpływają na postanowienia Regulaminu lub Umowy;
 - 3) konieczność doprecyzowania postanowień Regulaminu;
 - 4) zmiana zakresu obsługi Klienta, do której zastosowanie mają zapisy Regulaminu, przez wprowadzenie lub wycofanie usług albo wycofanie lub zmianę cech dotychczasowych usług, pod warunkiem zapewnienia należytego wykonania Umowy;
 - 5) dostosowanie usług świadczonych na podstawie Umowy, do której zastosowanie mają postanowienia Regulaminu do warunków rynkowych związanych z postępem technologicznym.
2. W stosunku do Klientów, którzy:
 - 1) zawarli porozumienie dotyczące elektronicznej formy kontaktu z Bankiem (Elektroniczny kanał kontaktu), Bank informuje o zmianach Regulaminu przez skrzynkę pocztową w rozumieniu Regulaminu Elektronicznego kanału kontaktu;
 - 2) nie zawarli wyżej wskazanego Porozumienia, Bank informuje o zmianach Regulaminu przesyłką pocztową na wskazany Bankowi adres do korespondencji.
3. Brak wypowiedzenia Umowy przez Klienta w terminie 14 dni od daty udostępnienia przez Bank informacji o zmianach, w trybach określonym powyżej, skutkuje akceptacją tych zmian.
4. Załącznik do Regulaminu określa Listę zleceń, które Klient może składać w postaci elektronicznej.

Regulamin obowiązuje od 1.12.2020 r.

Załącznik do Regulaminu – Lista zleceń, które Klient może składać w postaci elektronicznej

A. W odniesieniu do Funduszy Inwestycyjnych Santander (Santander Fundusz Inwestycyjny Otwarty oraz Santander Prestiż Specjalistyczny Fundusz Inwestycyjny Otwarty)

Lp.	Zlecenie	Forma kontaktu			
		Santander internet dla klientów indywidualnych	Doradca online w ramach usługi Santander internet	Usługa bankowości telefonicznej SELECT	Usługi bankowości telefonicznej Bankowości Prywatnej
1.	nabycia jednostek uczestnictwa	T	T	T	T
2.	zbycia jednostek uczestnictwa	T	T	T	T
3.	zamiany jednostek uczestnictwa	T	T	T	T
4.	dotyczące oświadczeń w sprawie zobowiązań podatkowych	T	T	T	T
5.	dotyczące oświadczeń w zakresie zmiany adresu do korespondencji oraz w zakresie zmiany numeru telefonu do kontaktu	N	T	T	T
6.	dotyczące oświadczeń w zakresie aktywacji otrzymywania elektronicznej wysyłki potwierdzeń transakcji	T	N	N	N
7.	dotyczące oświadczeń w zakresie zmiany danych, innych niż wskazane w pkt 5, o ile dane te były wcześniej zweryfikowane za pośrednictwem jednostki Banku	N	T	T	T

B. W odniesieniu do pozostałych funduszy

Lp.	Zlecenie	Santander internet dla klientów indywidualnych	Doradca online w ramach usługi Santander internet	Usługi bankowości telefonicznej Bankowości Prywatnej
1.	nabycia jednostek uczestnictwa	T	T	T
2.	zbycia jednostek uczestnictwa	T	T	T
3.	zamiany/ konwersji jednostek uczestnictwa	T	T	T
4.	dotyczące oświadczeń w sprawie zobowiązań podatkowych	T	T	T

T – zlecenie dostępne w danym kanale obsługi

N – zlecenie niedostępne w danym kanale obsługi