Regulamin

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

Obowiązuje od 23.06.2025 r.

Spis treści

Postanowienia ogólne ... 2
Tryb i warunki zawierania i wykonywania umowy ... 3
Sposób, tryb i zasady przyjmowania i przekazywania zleceń ... 6
Tabela 1 – Lista zleceń, które możesz składać w postaci elektronicznej ... 6
Pełnomocnictwa ... 10
Opłaty, prowizje i świadczenia przez nas przyjmowane ... 12
Zasady składania i rozpatrywania reklamacji ... 13
Nasza odpowiedzialność ... 14
Rozwiązanie umowy ... 14
Postanowienie końcowe ... 15
Słowniczek ... 16
Podpisy ... 19

Sposób, w jaki zapewniamy dostępność, opisaliśmy w dokumencie Jak zapewniamy dostępność dla osób z indywidualnymi potrzebami. Od 28.06.2025 r. znajdziesz go na naszej stronie www.santander.pl/obb.

Postanowienia ogólne

1. W tym **regulaminie** określamy:
   a. 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”,
   b. sposób świadczenia przez nas usług, które polegają 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,
      - i przyjmowaniu i przekazywaniu innych dyspozycji związanych z uczestnictwem w danym **funduszu**.
2. Niektóre pojęcia w tekście mają swoje definicje. Umieściliśmy je na końcu dokumentu w Słowniczku. Te pojęcia oznaczyliśmy w **regulaminie** pogrubieniem.
3. Wszędzie tam, gdzie pojawia się „my” – oznacza to bank, a tam, gdzie pojawia się „Ty” – oznacza to Ciebie.
4. Świadczymy usługi przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia **jednostek uczestnictwa** na mocy przepisów prawa, które dopuszcza wykonywanie przez nas tych czynności.
5. Jeżeli w innych umowach zawartych przez Ciebie z naszym bankiem jakiekolwiek postanowienia odnoszą się do „Umowy o przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych”, to przyjmujemy, że przez „Umowę o przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych” rozumiemy również zawartą z naszym bankiem „Umowę o przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych i tytułów uczestnictwa w funduszach zagranicznych”.
6. Udostępniamy w **naszych jednostkach** i na stronie www.santander.pl:
   a. listę **funduszy**, z którymi zawarliśmy umowę, której przedmiotem jest przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa, i które są dostępne dla Ciebie w ramach **umowy**, z uwzględnieniem punktu 8 w tym rozdziale,
   b. listę **naszych jednostek**, w których bezpośrednio świadczymy usługi na podstawie **umowy**,
   c. aktualną treść **regulaminu**, który możesz pobrać, przechowywać i odtwarzać w zwykłym toku czynności.
7. Listy, które wskazujemy w punkcie 6 w tym rozdziale, aktualizujemy przez publikację na stronie www.santander.pl. Na Twój wniosek udostępnimy Ci w **naszych jednostkach** aktualne wersje tych list w formie papierowej.

8. Zakres usług, które udostępniamy Ci w **naszych jednostkach** i **kanałach elektronicznych**, może się różnić w odniesieniu do obsługiwanych funduszy inwestycyjnych lub funduszy zagranicznych oraz do przyjmowanych zleceń.
9. Obsługę w zakresie opisanym w tym regulaminie prowadzimy:
   a. w **naszych jednostkach** w godzinach pracy danej placówki,
   b. w **kanałach elektronicznych**, w tym również przez usługi bankowości telefonicznej, zgodnie z dostępnością danego kanału obsługi.
10. W ramach tej umowy nie świadczymy usług doradztwa inwestycyjnego.
11. Na zasadach określonych w ustawie z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi powierzamy lub przewidujemy powierzenie podmiotom trzecim wykonywania czynności:
    a. dostarczania nam informacji rynkowych o **funduszach**,
    b. przetwarzania, archiwizacji i przechowywania dokumentów i informacji,
    c. wsparcia przy realizacji zleceń i rozpatrywaniu reklamacji.

Tryb i warunki zawierania i wykonywania umowy

1. Możesz zawrzeć **umowę**:
   a. w formie pisemnej w **naszej jednostce**,
   b. w postaci elektronicznej przez **Santander internet** lub **Santander mobile**.
2. **Umowę** możesz podpisać poza **naszą jednostką**, jeżeli Twoje dane niezbędne do zawarcia **umowy** i własnoręczność Twojego podpisu zostały uwierzytelnione w odpowiedni sposób.
3. Możesz uwierzytelnić swój podpis przez:
   a. notariusza,
   b. polską placówkę dyplomatyczną lub konsularną,
   c. inny podmiot, który, na mocy przepisów prawa, jest upoważniony do realizacji tego typu czynności,
   d. inną upoważnioną przez nas osobę, gdy nie jest to sprzeczne z prawem.
4. W szczególnych przypadkach możemy zgodzić się na inny niż wskazany w punkcie 3 w tym rozdziale sposób uwierzytelnienia Twojego podpisu, gdy nie będzie budził naszych wątpliwości.
5. Niezależnie od formy zawarcia **umowy**, **zlecenia** składasz w trybie określonym w **umowie** i **regulacjach**.
6. Na Twoją prośbę nasz uprawniony pracownik przekazuje Ci w **naszej jednostce** **ogólną informację inwestycyjną** w formie pisemnej.
7. **Ogólną informację inwestycyjną** aktualizujemy raz w miesiącu do 15 dnia miesiąca.

8. Za wydanie **ogólnej informacji inwestycyjnej** nie pobieramy opłat.
9. **Ogólna informacja inwestycyjna** nie stanowi czynności doradztwa inwestycyjnego ani czynności polegających na sporządzaniu analiz inwestycyjnych, analiz finansowych oraz innych rekomendacji o charakterze ogólnym dotyczących transakcji w zakresie instrumentów finansowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi. w ramach **ogólnej informacji inwestycyjnej** nie świadczymy też usług doradztwa podatkowego lub prawnego, ani zarządzania aktywami. **Ogólna informacja inwestycyjna** nie stanowi też rekomendacji do dokonania jakiejkolwiek inwestycji w oznaczony bezpośrednio lub pośrednio instrument finansowy.
10. Informacje uzyskane od nas nie możesz traktować i postrzegać jako zapewnienie lub gwarancję osiągnięcia potencjalnych lub spodziewanych rezultatów (zysków) z transakcji realizowanych na podstawie informacji przekazanych przez nas w **ogólnej informacji inwestycyjnej**.
11. **Ogólna informacja inwestycyjna** nie jest naszą rekomendacją nabycia lub zbycia jednego instrumentu finansowego lub większej ich liczby i nie uwzględnia Twojej indywidualnej sytuacji i potrzeb. Ostateczną decyzję o nabyciu lub zbyciu lub powstrzymaniu się od nabycia lub zbycia instrumentu finansowego, podejmujesz tylko na podstawie własnej analizy ryzyka. Ponosisz wyłączną odpowiedzialność za własne decyzje inwestycyjne. Inwestowanie w instrumenty finansowe łączy się z ryzykiem, czyli możesz stracić przynajmniej część zainwestowanych pieniędzy. Dlatego przed podjęciem decyzji inwestycyjnej musisz szczegółowo rozważyć wynikające z tego dla Ciebie skutki, w szczególności ryzyko straty lub nieosiągnięcia przez Ciebie spodziewanych korzyści lub zysków z transakcji.
12. **Ogólna informacja inwestycyjna** nie stanowi rekomendacji ani nie sugeruje:
    a. kupna, sprzedaży, subskrypcji, wymiany, wykonania lub wykupu określonego instrumentu finansowego albo powstrzymania się od zawarcia transakcji dotyczącej tego instrumentu finansowego lub udzielenia gwarancji na taki instrument,
    b. wykonania lub powstrzymania się od wykonania uprawnień wynikających z określonego instrumentu finansowego do zakupu, sprzedaży, subskrypcji, wymiany, wykonania lub wykupu instrumentu finansowego.
13. Aby zawrzeć z nami **umowę**, udzielasz nam informacji (danych) niezbędnych do jej zawarcia i wykonywania oraz wypełniania naszych obowiązków, które wynikają z przepisów prawa i **regulacji**.
14. Dokumentem, który wymagamy do zawarcia **umowy**;
    a. przez osobę fizyczną – jest ważny dokument tożsamości,
    b. przez osobę prawną lub inne podmioty nie będące osobami fizycznymi – jest ważny dokument potwierdzający zdolność prawną i zdolność do czynności prawnych i ważny dokument tożsamości osób fizycznych, które są reprezentantami osób prawnych.

15. Przy zawieraniu **umowy**, osoby prawne oraz jednostki organizacyjne nie posiadające osobowości prawnej muszą przedłożyć w oryginale lub w formie notarialnie poświadczonych odpisów określone przez nas aktualne dokumenty, a w szczególności:
    a. potwierdzające powstanie podmiotu zgodnie z przepisami prawa, fakt zarejestrowania prowadzonej działalności i wskazujące osoby upoważnione do składania oświadczeń woli w zakresie praw i obowiązków majątkowych,
    b. w przypadku obowiązku uzyskania statystycznego numeru identyfikacyjnego REGON – zaświadczenia o jego nadaniu,
    c. w przypadku obowiązku uzyskania Numeru Identyfikacji Podatkowej (NIP) – zaświadczenia o jego nadaniu.
16. Prawdziwość danych ustalamy na podstawie:
    a. oryginałów odpowiednich dokumentów, które masz obowiązek nam okazać w **naszej jednostce** lub
    b. kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez notariusza, placówkę dyplomatyczną lub konsularną albo przez inny podmiot, który, na mocy przepisów prawa, jest upoważniony do takich czynności.
17. W przypadku dokumentów sporządzonych za granicą, możemy wymagać ich uwierzytelnienia w sposób określony w rozdziale Pełnomocnictwa w punkcie 3. Dokumenty sporządzone w języku obcym musisz okazać z tłumaczeniem na język polski, wykonanym przez tłumacza przysięgłego.
18. Jeżeli okaże się to konieczne, możemy domagać się podania przez Ciebie dodatkowych informacji i okazania dodatkowych dokumentów do zawarcia lub wykonywania **umowy** lub wypełnienia obowiązków, które wynikają z przepisów prawa lub **regulacji**. Jeżeli ich nie okażesz, to nie zawrzemy **umowy**, nie przyjmiemy **zlecenia** lub zostanie ono odrzucone. Odrzucone **zlecenie** traci ważność i nie zostanie przekazane do wykonania.
19. Możemy sporządzać kopie okazanych dokumentów, jeżeli nie jest to sprzeczne z prawem.
20. **Umowę** zawieramy tylko z jedną osobą. w przypadku obsługi rejestru wspólnego, **umowa** powinna być zawarta osobno z każdą osobą.
21. Masz obowiązek niezwłocznie poinformować nas o każdej zmianie swoich danych, wymaganych zgodnie z punktami 13–20 w tym rozdziale, w szczególności:
    a. zmianie danych adresowych,
    b. innych okolicznościach, które mogą mieć wpływ na wykonywanie **umowy**, np. informacji o zmianach danych, które mają wpływ na możliwość traktowania Ciebie jak klienta profesjonalnego zgodnie z **przepisami o obrocie instrumentami finansowymi**.
22. Do przekazywania informacji, które wskazujemy w punkcie 21 w tym rozdziale, stosujemy odpowiednio punkty 13–20 w tym rozdziale.

23. Skutki zaniedbania obowiązku, o którym piszemy w punkcie 21 w tym rozdziale, obciążają Ciebie.

Sposób, tryb i zasady przyjmowania i przekazywania zleceń

1. Możesz składać **zlecenia**:
   a. w formie pisemnej w **naszych jednostkach**,
   b. w postaci elektronicznej – które wskazujemy w Tabeli 1:
      - przez **Santander internet** lub **Santander mobile** – jeśli wybierzesz ten tryb, określamy go w **regulaminie usług**,
      - przez bankowość telefoniczną dla **klientów SELECT** oraz dla **klientów Bankowości Prywatnej** – jeśli wybierzesz ten tryb, określamy go odpowiednio w **regulaminie usług** albo w **umowie o świadczenie Usług Bankowości Prywatnej**.
   c. które dotyczą **rejestrów** i **subrejestrów**:
      - wspólnych, firmowych, programów specjalnych opartych na funduszach – tylko w formie pisemnej,
      - programów emerytalnych w ramach Indywidualnego Konta Emerytalnego i Indywidualnego Konta Zabezpieczenia Emerytalnego prowadzonych odpowiednio przez Santander FIO lub Santander Prestiż FIO – w formie pisemnej i przez **Santander internet**,
      - programów emerytalnych w ramach Indywidualnego Konta Emerytalnego prowadzonych przez inne fundusze niż wskazane w poprzednim punkcie – tylko w formie pisemnej.

Tabela 1 – Lista zleceń, które możesz składać w postaci elektronicznej

zlecenie	Santander internet	Santander mobile	usługi bankowości telefonicznej dla klientów Bankowości Prywatnej	usługi bankowości telefonicznej dla klientów SELECT
nabycia jednostek uczestnictwa	tak	tak	tak	tak
zbycia jednostek uczestnictwa	tak	tak	tak	tak
zamiany/ konwersji jednostek uczestnictwa	tak	tak	tak	tak
inne dyspozycje dostępne w danym kanale obsługi	tak	tak	tak	tak

2. Możesz uzyskać informacje:
   a. na temat stanów posiadanych przez siebie **rejestrów** lub **subrejestrów**,
   b. o numerze rachunku do opłacenia **zlecenia***,*
   c. o wykonanych **zleceniach**,
   d. o aktualnej wycenie **jednostek.**
3. Masz obowiązek składać oświadczenia woli i wypełniać formularze związane z **umową** w taki sposób, aby treść oświadczeń woli i wypełnionego formularza nie budziła wątpliwości, co do zgodności ze stanem faktycznym i Twoją wolą.
4. Przy składaniu **zleceń** upewnij się, że są one jednoznaczne i zgodne z Twoją intencją, a w szczególności zawierają prawidłowo wskazane dane wymagane do realizacji **zlecenia**.
5. Przed podjęciem decyzji inwestycyjnej oraz przed złożeniem **zlecenia***,* zapoznaj się z **regulacjami** oraz informacjami, które Ci przekazaliśmy lub udostępniliśmy – piszemy o nich w punktach 6-25 w tym rozdziale. Przed podjęciem decyzji inwestycyjnej i rozważeniem ryzyka inwestycyjnego związanego z danym instrumentem finansowym, uwzględnij także przekazany przez nas **wynik ankiety inwestycyjnej** albo ostrzeżenie, że nie jesteśmy w stanie ocenić, czy wybrany instrument finansowy jest dla Ciebie odpowiedni.
6. Na podstawie **umowy** przyjmujemy od Ciebie **zlecenia** dotyczące **jednostek uczestnictwa** i przekazujemy do właściwej instytucji obsługującej **fundusz** *w* celu ich wykonania*.*
7. Przyjmujemy i przekazujemy **zlecenia** zgodnie z przepisami prawa oraz **regulacjami** obowiązującymi w odniesieniu do danych **jednostek**.
8. Przyjmujemy **zlecenia** dotyczące **jednostek uczestnictwa** w formach określonych w punkcie 1 w tym rozdziale.
9. W zakresie wymaganym przez **przepisy o obrocie instrumentami finansowymi**, opracowujemy, wdrażamy, stosujemy i poddajemy przeglądowi rozwiązania związane z procesem wykonywania **umowy**, które zapewniają, że instrument finansowy i strategia dystrybucji będą odpowiednie dla grupy docelowej.
10. W zakresie wymaganym przez przepisy prawa i w zależności od przedmiotu Twojego **zlecenia**, przekazujemy Ci **dokumenty funduszu** *w* formie oraz w trybie właściwym dla odpowiedniego kanału obsługi. w zakresie wymaganym przez przepisy prawa udostępniamy Ci **regulacje**. Na Twój wniosek udostępniamy Ci nieodpłatnie na papierze, wskazane przez Ciebie **regulacje** dotyczące danego **funduszu**, którego **jednostki** mają być przedmiotem **zlecenia**. Przed złożeniem **zlecenia** zapoznaj się z **regulacjami**.

11. Przed złożeniem **zlecenia** przekazujemy Ci na trwałym nośniku zgodnie z **przepisami o obrocie instrumentami finansowymi** oraz w zależności od przedmiotu Twojego zlecenia, informacje o kosztach i opłatach związanych ze świadczeniem usług w ramach **umowy**. Na Twój wniosek udostępniamy Ci te informacje na piśmie. Przed złożeniem **zlecenia** zapoznaj się z przekazanymi przez nas informacjami.
12. Przed zawarciem **umowy** przekazujemy Ci „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 zawarliśmy informacje:
    a. na temat naszego banku,
    b. o usługach świadczonych dla Ciebie i potencjalnych klientów,
    c. o instrumentach finansowych, które są przedmiotem **umowy**, w tym ogólny opis ich charakteru i ryzyk.
13. Przed zawarciem **umowy** lub złożeniem **zlecenia**, zapoznaj się z przekazanymi przez nas informacjami.
14. Odmówimy przyjęcia Twojego **zlecenia**, gdy:
    a. nie będziemy mogli Cię zidentyfikować,
    b. będziemy mieli wątpliwości, co do tożsamości osoby składającej **zlecenie** lub też zakresu jej umocowania,
    c. nie będziemy mogli jednoznacznie ustalić treść **zlecenia**,
    d. **zlecenie** będzie niezgodne z **umową**, **regulaminem**, **regulacjami** lub powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
15. Informujemy Cię, że w oparciu o przepisy prawa nagrywamy i zapisujemy prowadzone z Tobą rozmowy telefoniczne i korespondencję elektroniczną, w trakcie których dochodziłoby lub mogłoby dojść do świadczenia przez nas usług określonych w **umowie**. Kopię nagrania z rozmów i korespondencji z Tobą będziemy udostępniać na Twoje żądanie przez 5 lat, a gdy żąda tego właściwy organ – przez okres do 7 lat. Możemy także nagrywać rozmowy telefoniczne, audio lub wideo, które z Tobą prowadzimy na podstawie naszych uzasadnionych interesów. Te nagrania są poufne.
16. Przed przyjęciem **zlecenia** w **naszej jednostce**, wydamy Ci na papierze albo w innej wybranej przez Ciebie formie, **dokumenty funduszu** oraz dokumenty obejmujące informacje, o których piszemy w punkcie 12 w tym rozdziale.
17. Po przyjęciu **zlecenia** złożonego w **naszej jednostce**, wydajemy Ci kopię tego **zlecenia**, która jest także potwierdzeniem jego przyjęcia.
18. **Zlecenia** mogą być przyjęte przez upoważnionego naszego pracownika poza **naszą jednostką**, jeżeli Twoje dane niezbędne do jego przyjęcia oraz własnoręczność Twojego podpisu zostały w odpowiedni sposób uwierzytelnione.

19. Możesz złożyć **zlecenie** w **kanałach elektronicznych**, jeżeli została przez Ciebie zawarta odpowiednia umowa dotycząca obsługi w danym kanale. **Umowa usług** i **umowa o świadczenie Usług Bankowości Prywatnej** określają również godziny, w których świadczymy obsługę.
20. W **kanałach elektronicznych** identyfikujemy Cię w trybie określonym w umowach dotyczących obsługi w danym kanale.
21. Przed przyjęciem **zlecenia** w **kanałach elektronicznych**, zgodnie z wybraną przez Ciebie formą, przesyłamy na Twój adres e-mail wskazany do otrzymywania korespondencji w postaci elektronicznej lub przekazujemy na papierze, **dokumenty funduszu** oraz dokumenty obejmujące informacje, o których piszemy w punkcie 12 w tym rozdziale. Gdy wybierzesz formę papierową, masz obowiązek zgłosić się do naszej jednostki, aby je odebrać.
22. Autoryzacja przez Ciebie **zlecenia** jest warunkiem przyjęcia przez nas **zlecenia**. Złożenie **zlecenia** autoryzujesz w trybie określonym w umowach dotyczących obsługi w danym kanale, po zapoznaniu się z dokumentami i informacjami, które wskazujemy w punktach 11, 12 i 14 w tym rozdziale.
23. Gdy połączenie z usługami za pośrednictwem **kanałów elektronicznych** zostanie przerwane, **zlecenie** lub **zlecenia**, które nie zostały należycie autoryzowane, uznamy za niezłożone.
24. Po przyjęciu **zlecenia** złożonego w **Santander internet** lub **Santander mobile** przesyłamy Ci na adres e-mail zaszyfrowany:
    a. dokument potwierdzający treść zlecenia przyjętego przez nas,
    b. dodatkowo przy zleceniu nabycia jednostek uczestnictwa w danym **subfunduszu** lub **funduszu** – plik z danymi do wpłaty lub przelewu, m.in. numer rachunku do opłacenia tego zlecenia.
25. Po przyjęciu **zlecenia** złożonego przez usługę bankowości telefonicznej dla **klientów SELECT** lub dla **klientów Bankowości Prywatnej**, przesyłamy Ci na adres e-mail, zaszyfrowany:
    a. dokument potwierdzający treść zlecenia przyjętego przez nas,
    b. dodatkowo przy zleceniu nabycia jednostek uczestnictwa w danym **subfunduszu** lub **funduszu** – plik z danymi do wpłaty lub przelewu, m.in. numer rachunku do opłacenia tego zlecenia.
26. Przyjęte przez nas **zlecenie** nie może być przez Ciebie zmienione lub anulowane.
27. Masz obowiązek opłacić zlecenie nabycia na zasadach określonych w **regulacjach**.
28. Pracownicy **naszych jednostek**, bankowości telefonicznej dla **klientów SELECT** lub dla **klientów Bankowości Prywatnej** udzielają szczegółowych informacji na temat zasad opłacania zleceń nabycia. Gdy składasz zlecenie w **kanałach elektronicznych**, o zasadach opłacania zleceń informujemy Cię zgodnie z zasadami obsługi przyjętymi w danym kanale.

29. Niezwłocznie przekazujemy **zlecenia w** celu ich wykonania do danej instytucji obsługującej **fundusz**, zgodnie z:
    a. zasadami, jakie **fundusz** określił w **regulacjach**,
    b. **umową**, **regulaminem** i przepisami prawa.
30. Jeżeli **zlecenie** utraciło ważność lub podlega odrzuceniu z przyczyn określonych w **regulacjach** lub przepisach prawa, to go nie przekażemy.
31. Nie weryfikujemy treści **zlecenia**, w tym Twoich danych i informacji o **jednostkach uczestnictwa**, których dotyczy **zlecenie** z informacjami, które ma **fundusz**, do którego przekazujemy **zlecenie**. w przypadku rozbieżności pomiędzy tymi informacjami są stosowane odpowiednie zapisy **regulacji**, a **fundusz** może nie wykonać takiego **zlecenia** przekazanego przez nas.
32. Wykonanie **zlecenia** następuje zgodnie z **regulacjami**.
33. Ponosimy odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie obowiązków określonych w **umowie** na zasadach określonych w przepisach prawa. Towarzystwo zarządzające danym funduszem inwestycyjnym i my odpowiadamy solidarnie za szkody poniesione przez Ciebie w związku z nabywaniem i zbywaniem **jednostek uczestnictwa**. Nie dotyczy to sytuacji, gdy szkoda jest wynikiem okoliczności, za które nie ponosimy odpowiedzialności. w szczególności towarzystwa zarządzające danym funduszem inwestycyjnym i my ponosimy odpowiedzialność za poniesioną przez Ciebie szkodę wskutek:
    a. zawinionych opóźnień w przekazywaniu **zleceń**,
    b. błędów przy wprowadzaniu **zleceń** do naszego sytemu komputerowego,
    c. wprowadzeniu **zleceń** niezgodnych z Twoją dyspozycją.
34. Masz obowiązek sprawdzać informacje i dokumenty, które Ci przekazujemy, w szczególności potwierdzenia przyjęcia **zlecenia**, pod kątem nieprawidłowości, o których piszemy w punkcie 33 w tym rozdziale.
35. Pieniądze z tytułu zbycia **jednostek uczestnictwa** są przekazywane zgodnie z **regulacjami** na konto wskazane przez Ciebie w **zleceniu**. Jeżeli **regulacje** na to pozwalają, a my obsługujemy taki sposób wypłaty dla danego **funduszu**, to wypłacamy je w gotówce.
36. Przekazujemy Twoje **zlecenia** zgodnie z ich treścią. Ponosisz skutki wykonania przekazanych **zleceń**.

Pełnomocnictwa

1. Możesz udzielić pełnomocnictwo do:
    a. zawarcia z nami **umowy**,
    b. wypowiedzenia **umowy**,
    c. składania **zlecenia**,
    d. otwarcia lub dysponowaniu **rejestrem** lub **subrejestrem**.

2. Możesz działać przez pełnomocnika, chyba że w danym kanale obsługi działanie przez pełnomocnika jest wyłączone. Pełnomocnik, który jest osobą fizyczną musi posiadać pełną zdolność do czynności prawnych. Pełnomocnik upoważniony do zawarcia **umowy** lub do złożenia **zlecenia** jest także upoważniony do odebrania naszego oświadczenia o **wyniku ankiety inwestycyjnej** lub ostrzeżenia, że nie jesteśmy w stanie ocenić, czy wybrany instrument finansowy jest dla Ciebie odpowiedni.
3. Pełnomocnictwo do dysponowania **rejestrem** lub **subrejestrem** możesz udzielić w formie pisemnej w **naszej jednostce** w obecności uprawnionego naszego pracownika oraz pełnomocnika. Pełnomocnictwo takie możesz odwołać także w formie pisemnej w **naszej jednostce** w obecności uprawnionego naszego pracownika. Pełnomocnictwo do zawarcia lub wypowiedzenia **umowy**, składania **zleceń**, otwarcia lub dysponowania **rejestrem** lub **subrejestrem** możesz udzielić lub odwołać w formie pisemnej z podpisem notarialnie poświadczonym lub w formie aktu notarialnego, sporządzone w języku polskim albo przetłumaczone na ten język przez tłumacza przysięgłego. Pełnomocnictwo udzielone poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej musi 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).
4. Do pełnomocnika ustanawianego do zawarcia **umowy** stosujemy odpowiednio postanowienia dotyczące działania przez Ciebie osobiście, w tym w szczególności postanowienia, które opisujemy w rozdziale Tryb i warunki zawierania i wykonywania umowy w punktach 1–5 oraz w punktach 13–20.
5. Udzielenie i odwołanie pełnomocnictwa do złożenia **zlecenia**, otwarcia lub dysponowania **rejestrem** lub **subrejestrem**, w którym są zapisane **jednostki uczestnictwa** następuje zgodnie z postanowieniami tego rozdziału i **regulacjami**, które mają pierwszeństwo.
6. Udzielenie lub odwołanie pełnomocnictwa jest skuteczne wobec nas od momentu określonego w treści pełnomocnictwa oraz **regulacjach**, jednak nie wcześniej niż od otrzymania przez **naszą jednostkę**, w której jest przechowywana Twoja dokumentacja, prawidłowo sporządzonego dokumentu pełnomocnictwa lub jego odwołania.
7. Z chwilą Twojej śmierci wygasają wszystkie udzielone przez Ciebie pełnomocnictwa. Nie dotyczy to sytuacji, gdy co innego wynika z treści poszczególnych pełnomocnictw.
8. Nie ponosimy odpowiedzialności za wykonanie **zlecenia** złożonego przez pełnomocnika zgodnie z zakresem jego umocowania do chwili uzyskania przez nas w trybie wskazanym w punkcie 6 w tym rozdziale informacji o odwołaniu pełnomocnictwa lub uzyskania wiarygodnej informacji o Twojej śmierci.

Opłaty, prowizje i świadczenia przez nas przyjmowane

1. Nie pobieramy od Ciebie opłat i prowizji za przyjmowanie i przekazywanie **zleceń** na podstawie **umowy**.
2. Fundusze inwestycyjne pobierają od Ciebie opłaty zgodnie z zasadami wskazanymi w ich statutach, prospektach informacyjnych oraz tabelach opłat, które udostępniamy na stronie www.santander.pl. Przed przyjęciem **zlecenia** nabycia **jednostek uczestnictwa** informujemy Cię 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**.
3. Otrzymujemy opłaty manipulacyjne, które zgodnie z art. 86 ust. 3 ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami, są nam należne jako podmiotowi, o którym mowa w art. 32 ust. 1 pkt 3 tej ustawy oraz inne tego typu opłaty, jeżeli zgodnie z prawem są one należne dystrybutorowi.
4. Na podstawie zawartych umów dystrybucyjnych możemy otrzymywać od innego podmiotu, w szczególności od podmiotu zarządzającego danym **funduszem**, do którego przekazaliśmy **zlecenia**:
   a. świadczenia pieniężne za wykonywanie świadczeń dla klientów, aby utrzymać i poprawić jakość świadczonej usługi oraz
   b. świadczenia niepieniężne w formie szkoleń i materiałów dydaktycznych, które otrzymujemy, aby poprawić jakość świadczonej usługi.
5. Wysokość świadczenia pieniężnego jest zależna od następujących czynników:
   a. wykonywania czynności niezbędnych do realizacji usług, o których mowa w art. 83d ust.1 pkt 2 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi,
   b. podnoszenia jakości usług świadczonych dla naszych klientów lub potencjonalnego klienta, o którym mowa w art. 83d ust.1 pkt 3 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi.
6. Możemy otrzymywać świadczenia pieniężne i świadczenia niepieniężne, o których piszemy w punkcie 5b w tym rozdziale, jeżeli:
   a. są uzasadnione poprawą jakości usług świadczonych na rzecz klienta lub potencjalnego klienta i które są proporcjonalne do poziomu otrzymywanych świadczeń,
   b. nie przynoszą bezpośredniej korzyści nam, naszym akcjonariuszom lub naszym pracownikom lub osobom pracującym na zlecenie lub innym stosunku prawnym o podobnym charakterze i nie przynoszą przy tym wymiernej korzyści danemu klientowi lub potencjalnemu klientowi,
   c. są uzasadnione przynoszeniem bieżącej bądź ciągłej korzyści danemu klientowi lub potencjalnemu klientowi w związku z bieżącym przyjmowaniem tych świadczeń.

7. W trybie i na zasadach określonych w przepisach prawa, niezwłocznie po zakończeniu roku kalendarzowego i po otrzymaniu informacji z **funduszy** lub innych podmiotów przez nich wskazanych, przekazujemy Ci na trwałym nośniku sprawozdania z wykonywania **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.
8. Płatności, które wykonujesz za naszym pośrednictwem, aby opłacić zlecenia nabycia, realizujemy według zasad określonych odrębnie. Za wykonywanie tych czynności pobieramy opłaty określone w naszej tabeli opłat i prowizji.

Zasady składania i rozpatrywania reklamacji

1. Możesz złożyć reklamację:
   a. ustnie: osobiście lub telefonicznie w dowolnej **naszej jednostce,** zajmującej się obsługą klienta,
   b. pisemnie: przesyłką pocztową na adres naszej siedziby lub dowolnej **naszej jednostki** zajmującej się obsługą klienta lub przez kuriera lub posłańca lub osobiście w dowolnej **naszej jednostce** zajmującej się obsługą klienta,
   c. w formie elektronicznej przez **Santander internet** lub **Santander mobile**,
   d. za pośrednictwem naszego adresu do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w ustawie z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, pod warunkiem jego zarejestrowania w bazie adresów elektronicznych; informacja o naszym adresie do doręczeń elektronicznych zostanie ogłoszona na naszej stronie internetowej www.santander.pl/adres-do-edoreczen niezwłocznie po jego zarejestrowaniu przez nas.
2. Odpowiednie adresy i numery telefonów udostępniamy w **naszych jednostkach** zajmujących się obsługą klienta oraz na stronie www.santander.pl.
3. Odpowiedź na reklamację, w zależności od rodzaju sprawy i Twojego wyboru, udzielimy listownie lub przez skrzynkę odbiorczą w rozumieniu **regulaminu usług**. Zrobimy to bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 30 dni od otrzymania reklamacji. w szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, możemy ten termin wydłużyć maksymalnie do 60 dni. Wcześniej jednak wyjaśnimy Ci przyczyny opóźnienia i wskażemy okoliczności wymagające dodatkowego ustalenia.
4. Szczegółowe informacje o zasadach składania i rozpatrywania przez nas reklamacji znajdziesz na stronie www.santander.pl oraz w **naszych jednostkach** zajmujących się obsługą klienta.

5. Reklamację, która nie dotyczy naszej działalności określonej **umową**, przekazujemy 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, który jest konsumentem może zwrócić się o bezpłatną pomoc prawną do Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
7. Spór między klientem, który jest konsumentem a naszym bankiem, może być rozstrzygnięty polubownie przed Arbitrem Bankowym przy Związku Banków Polskich. Dotyczy to sytuacji, gdy wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż 12 000 zł. Adres strony internetowej Arbitra Bankowego: www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy.
8. Spór między klientem, który jest osobą fizyczną a naszym bankiem, w sytuacji nieuwzględnienia przez nasz bank reklamacji klienta, może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów przed Rzecznikiem Finansowym, według zasad określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej. Adres strony internetowej Rzecznika Finansowego: www.rf.gov.pl.
9. Spory związane z wykonywaniem **umowy** rozstrzygają sądy właściwe według powszechnie obowiązującego prawa.
10. Właściwym dla nas organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.
11. Masz obowiązek współpracować z nami w zakresie wykrycia i wyjaśnienia uchybienia związanego z zawarciem lub wykonaniem **umowy** oraz przywrócenia stanu, który powstałby, gdyby do takiego uchybienia nie doszło.

Nasza odpowiedzialność

Wykonujemy czynności określone w **umowie** ze starannością, która wynika z przepisów prawa oraz zawodowego charakteru prowadzonej przez nas działalności.

Rozwiązanie umowy

1. **Umowa** może zostać rozwiązana przez każdą ze stron **umowy** w formie pisemnej lub postaci elektronicznej w **Santander internet** lub **Santander mobile**, pod rygorem nieważności z zachowaniem jednomiesięcznego terminu wypowiedzenia. Do Twojego oświadczenia złożonego poza **naszą jednostką** stosujemy odpowiednio zasady, które wskazujemy w rozdziale Tryb i warunki zawierania i wykonywania umowy w punktach 2–4.

2. Możemy wypowiedzieć **umowę** w trybie natychmiastowym, gdy wystąpi którakolwiek z niżej wymienionych ważnych przyczyn:
   a. gdy zrezygnujemy ze świadczenia usług na warunkach określonych **umową** lub **regulaminem**,
   b. gdy naruszysz postanowienia umowne,
   c. gdy nie będziemy mogli wykonywać **umowę** na skutek zmiany przepisów prawa.
3. W okresie wypowiedzenia **umowy** przekazujemy Twoje **zlecenia** do właściwej instytucji obsługującej **fundusz** zgodnie z postanowieniami **umowy**.
4. **Umowę** możemy rozwiązać w każdym czasie na mocy porozumienia stron.
5. **Umowa** ulega rozwiązaniu wskutek:
   a. Twojej śmierci, gdy jesteś osobą fizyczną,
   b. utraty przez Ciebie osobowości prawnej, gdy jesteś osobą prawną,
   c. utraty przez Ciebie zdolności do występowania w obrocie prawnym, gdy jesteś jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej.
6. **Umowa** ulega rozwiązaniu 1 lutego danego roku kalendarzowego, jeżeli spełnią się łącznie te warunki:
   a. przez okres bezpośrednio poprzedzających, dwóch lat nie został przez Ciebie otwarty za naszym pośrednictwem **rejestr** lub **subrejestr** w **funduszu** oraz w otwartym za naszym pośrednictwem Twoim **rejestrze** lub **subrejestrze** w **funduszu** nie było w tym okresie zapisanej żadnej **jednostki uczestnictwa** ani ułamkowej jej części,
   b. **umowa** obowiązuje nie krócej niż dwa lata i nie uległa wcześniejszemu rozwiązaniu z innej przyczyny.
7. Zasady, które wskazujemy w punkcie 6 w tym rozdziale, dotyczą **rejestrów i subrejestrów** indywidualnych, firmowych oraz wspólnych – Twoich i innej osoby. w takiej sytuacji oznacza to, że począwszy od 1 lutego, aby złożyć zlecenie, będzie konieczne ponowne zawarcie **umowy**.

Postanowienie końcowe

1. Jesteśmy uprawnieni do jednostronnej zmiany postanowień **regulaminu**, gdy wystąpi którakolwiek z niżej wymienionych ważnych przyczyn:
   a. wprowadzenie lub zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa, które mają wpływ na naszą działalność, w zakresie w jakim zmiany te wpływają na postanowienia **regulaminu** lub **umowy**,

b. wydanie lub zmiana wykładni przepisów prawa, wynikającej z orzeczeń sądów oraz wytycznych, zaleceń, uchwał, rekomendacji lub decyzji organów administracyjnych, a także wynikającej z wiążących nas rekomendacji, zaleceń lub dobrych praktyk wydawanych przez odpowiednie organy i regulatorów, w zakresie w jakim zmiany te wpływają na postanowienia **regulaminu** lub **umowy**,
c. konieczność doprecyzowania postanowień **regulaminu**,
d. zmiana zakresu obsługi Ciebie, do której zastosowanie mają zapisy **regulaminu**, przez wprowadzenie lub wycofanie usług albo wycofanie lub zmianę cech dotychczasowych usług, pod warunkiem zapewnienia należytego wykonania **umowy**,
e. dostosowanie usług świadczonych na podstawie **umowy**, do której zastosowanie mają postanowienia **regulaminu** do warunków rynkowych związanych z postępem technologicznym.

2. O zmianie **regulaminu** informujemy:
   a. przez skrzynkę pocztową, w rozumieniu „Regulaminu Elektronicznego kanału kontaktu”, gdy zostało przez Ciebie zawarte porozumienie dotyczące elektronicznej formy kontaktu z nami (Elektroniczny kanał kontaktu),
   b. przesyłką pocztową na wskazany nam adres do korespondencji, gdy porozumienie wskazane w podpunkcie a nie zostało przez Ciebie zawarte,
   c. w inny sposób uzgodniony pomiędzy Tobą a nami, który spełnia wymogi prawa.
3. Gdy nie złożysz wypowiedzenia **umowy** w terminie 14 dni od udostępnienia Ci przez nas informacji o zmianie **regulaminu**, oznacza to, że akceptujesz tę zmianę.
4. Pojęcia, które użyliśmy w **regulaminie** w liczbie pojedynczej odnoszą się także do liczby mnogiej i odwrotnie, chyba że co innego wyraźnie wynika z treści postanowienia.

Słowniczek

pojęcia	jak te pojęcia są nazwane w naszym banku i jak je rozumiemy
dokumenty funduszu	dokumenty informacyjne **funduszu**, wymagane właściwymi przepisami prawa dla danego typu funduszu inwestycyjnego, które przekazujemy przed przyjęciem **zlecenia**: dokument zawierający kluczowe informacje, informacja dla klienta alternatywnego funduszu inwestycyjnego, jeżeli dokument został sporządzony przez dany fundusz inwestycyjny, tabela opłat funduszu inwestycyjnego
fundusz	fundusz inwestycyjny otwarty, specjalistyczny fundusz inwestycyjny otwarty lub fundusz zagraniczny

pojęcia	jak te pojęcia są nazwane w naszym banku i jak je rozumiemy
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
kanały elektroniczne	tryb, w którym świadczymy usługi na podstawie **umowy usług** lub **umowy świadczenia Usług Bankowości Prywatnej**
klient, Ty	osoba fizyczna lub osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z nami **umowę**
klient Bankowości Prywatnej	klient, który zawarł z nami **umowę o świadczenie Usług Bankowości Prywatnej**
klient SELECT	klient, który zawarł z nami **umowę usług**, który jest uprawniony do korzystania z usługi SELECT, zgodnie z **regulaminem usług**
my, bank	Santander Bank Polska SA
nasze jednostki	nasze jednostki bezpośrednio świadczące usługi na podstawie **umowy**, w tym nasze Oddziały oraz jednostki obsługujące **klientów Bankowości Prywatnej**
ogólna informacja inwestycyjna	informacje opisane w rozdziale Tryb i warunki zawierania i wykonywania umowy w punktach 6–12, które dotyczą inwestowania w instrumenty finansowe, o których mowa w **regulaminie**, które obejmują informacje o bieżącej sytuacji na rynkach kapitałowych oraz jej wpływie na poszczególne grupy instrumentów finansowych
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**
przyjmowanie i przekazywanie zleceń	przyjmowanie i przekazywanie przez nas Twoich **zleceń** dotyczących **jednostek uczestnictwa**

pojęcia	jak te pojęcia są nazwane w naszym banku i jak je rozumiemy
regulacje	dokumenty, które są 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, dokumenty zawierające kluczowe informacje, informacje dla klienta alternatywnego funduszu inwestycyjnego otwartego, tabele opłat danego funduszu
regulamin	ten „Regulamin świadczenia usług przyjmowania i przekazywania zleceń związanych z jednostkami uczestnictwa funduszy inwestycyjnych i tytułami uczestnictwa w funduszach zagranicznych przez Santander Bank Polska SA”
regulamin usług	„Regulamin usług Santander online dla klientów indywidualnych”, który jest integralną częścią **umowy usług**
subfundusz	subfundusz wydzielony w ramach funduszu z wydzielonymi subfunduszami, posiadający własne ograniczenia inwestycyjne, cel inwestycyjny, wysokość opłat
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 wykonywanych transakcjach
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 między Tobą a naszym bankiem
umowa o świadczenie Usług Bankowości Prywatnej	umowa, która określa warunki świadczenia przez nas usług dla **klientów Bankowości Prywatnej**
umowa usług	umowa, na podstawie której świadczymy usługi **Santander internet, Santander mobile** i usługę bankowości telefonicznej SELECT dla klientów indywidualnych w zakresie zdalnego dostępu do usług bankowych, w tym w zakresie możliwości składania zleceń
Santander internet	usługa bankowości internetowej określona w **umowie usług**

pojęcia	jak te pojęcia są nazwane w naszym banku i jak je rozumiemy
Santander mobile	usługa bankowości mobilnej określona w **umowie usług**
wynik ankiety inwestycyjnej	informacja, którą przekazujemy Tobie lub potencjalnemu klientowi, według zasad określonych w **przepisach o obrocie instrumentami finansowymi**, i która zawiera ocenę, czy usługa świadczona w ramach **umowy** lub instrument finansowy będący jej przedmiotem są dla Ciebie odpowiednie
zlecenie	zlecenie nabycia, zamiany, konwersji lub zbycia jednostek uczestnictwa lub inne dyspozycje związane z Twoim uczestnictwem w danym funduszu, przewidziane w **regulacjach** dotyczących danych **jednostek**

Podpisy

Jeśli otrzymasz od nas ten regulamin w formie papierowej, podpisz się i podaj datę w formacie DD.MM.RRRR r.

Twój podpis

podpis Twojego pełnomocnika albo przedstawiciela ustawowego

wpisz datę w formacie DD.MM.RRRR. r.

Masz pytania?

Zadzwoń pod 1 9999, z zagranicy +48 61 81 1 9999. Opłata za połączenie zgodna z taryfą operatora.

Napisz do nas: kontakt@santander.pl