BNP PARIBAS
BIURO MAKLERSKIE

Regulamin świadczenia usług doradztwa inwestycyjnego w zakresie giełdowych instrumentów finansowych przez Biuro Maklerskie BNP Paribas Bank Polska S.A.

SPIS TREŚCI

Rozdział 1. Słownik
Rozdział 2. Informacje o Banku i BM
Rozdział 3. Czynności przed zawarciem Umowy
Rozdział 4. Tryb i warunki zawierania Umowy
Rozdział 5. Zakres i sposób świadczenia Usługi doradztwa inwestycyjnego
Rozdział 6. Postępowanie w przypadku powstania konfliktu interesów
Rozdział 7. Opłaty i prowizje związane z Usługą doradztwa inwestycyjnego
Rozdział 8. Zakres odpowiedzialności BM
Rozdział 9. Tryb i warunki wypowiedzenia oraz rozwiązania Umowy
Rozdział 10. Tryb, terminy i warunki zmiany Regulaminu
Rozdział 11. Sposoby i terminy rozpatrywania skarg i wniosków
Rozdział 12. Postanowienia końcowe

Rozdział 1. Słownik

§ 1.

Wyrazy i wyrażenia, które są zapisane od wielkiej litery, mają specjalne znaczenie.

1. **Aktywa Klienta** – Instrumenty finansowe oraz środki pieniężne Klienta na jego Rachunku maklerskim
2. **Bank** – BNP Paribas Bank Polska S.A.
3. **BM** – Biuro Maklerskie BNP Paribas Bank Polska S.A., które jest wyodrębnioną jednostką organizacyjną Banku i które prowadzi działalność maklerską, w tym świadczy Usługę doradztwa inwestycyjnego
4. **Doradca inwestycyjny** – doradca inwestycyjny lub makler papierów wartościowych, który ma uprawnienia do wykonywania czynności doradztwa inwestycyjnego na podstawie Ustawy
5. **Dzień wyceny** – ostatni dzień roboczy danego miesiąca
6. **Format elektroniczny** – Trwały nośnik informacji inny niż papier
7. **Giełdowe instrumenty finansowe** – Instrumenty finansowe zdeponowane na Rachunku maklerskim, dla których BM świadczy usługę przyjmowania i przekazywania zleceń lub usługę wykonywania zleceń
8. **Instrumenty finansowe** – papiery wartościowe lub niebędące papierami wartościowymi instrumenty, o których mówi art. 2 ust. 1 Ustawy
9. **Klient** –
   1) osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnej,
   2) osoba prawna,
   3) jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawą, której ustawa przyznaje zdolność prawną i na rzecz której BM będzie świadczyło Usługę doradztwa inwestycyjnego lub która zawarła lub zamierza zawrzeć z BM Umowę
10. **Klient detaliczny** – podmiot, o którym mówi art. 3 ust. 39c Ustawy
11. **Konflikt interesów** – znane BM okoliczności, które:
    1) mogą doprowadzić do sprzeczności między interesem Banku, Osoby zaangażowanej bądź osoby bezpośrednio lub pośrednio powiązanej z Bankiem stosunkiem kontroli i obowiązkiem działania przez BM w sposób rzetelny – z uwzględnieniem najlepiej pojętego interesu Klienta – a Klientem,
    2) mogą doprowadzić do sprzeczności między interesami kilku Klientów, BM a Osobą zaangażowaną
12. **Krajowy Depozyt** – Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych S.A.
13. **Kwity depozytowe** – papiery wartościowe wyemitowane przez instytucję finansową, o których mówi art. 3 ust. 30 Ustawy
14. **Minimalna Wartość Aktywów Klienta przy świadczeniu Usługi doradztwa inwestycyjnego** – wskazana w Taryfie Wartość Aktywów Klienta, której BM wymaga, aby móc świadczyć Usługę doradztwa inwestycyjnego
15. **Minimalna Wartość Aktywów Klienta przy telefonicznym przekazywaniu rekomendacji** – wskazana w Taryfie Wartość Aktywów Klienta, której BM wymaga, aby móc telefonicznie przekazywać Klientowi rekomendacje w ramach świadczenia Usługi doradztwa inwestycyjnego
16. **Minimalna Wartość Aktywów Klienta przy zawieraniu Umowy** – wskazana w Taryfie Wartość Aktywów Klienta, której BM wymaga, aby móc zawrzeć Umowę

17. **Oddział Banku** – oddział Banku (centrum Klienta), Centrum Wealth Management lub inna jednostka Banku, w której są wykonywane czynności wymienione w art. 113 ust. 1 Ustawy
18. **Osoba zaangażowana** – osoby wskazane w art. 2 ust. 1 Rozporządzenia delegowanego, w tym:
    a) członek organu zarządzającego, wspólnik lub osoba na stanowisku równorzędnym, członek personelu kierowniczego lub agent,
    b) pracownik lub pracownik agenta oraz każda inna osoba fizyczna, której usługi pozostają do dyspozycji i pod kontrolą Banku lub jego agentów i która uczestniczy w świadczeniu usług i wykonywaniu działalności inwestycyjnej Banku,
    c) osoba fizyczna, która bezpośrednio uczestniczy w świadczeniu usług na rzecz Banku na mocy umowy outsourcingowej w związku z wykonywanymi przez Bank usługami i działalnością inwestycyjną
19. **Portfel modelowy** – skład portfela inwestycyjnego, który:
    1) BM rekomenduje Klientowi – przez wskazanie Instrumentów finansowych,
    2) koresponduje z Profilem inwestycyjnym Klienta oraz
    3) jest podstawą do przygotowania przez BM Raportu okresowego
20. **Pracownik działający w imieniu BM** – pracownik Oddziału Banku lub pracownik BM upoważniony do działania w imieniu BM
21. **Preferencje w zakresie zrównoważonego rozwoju** – wybór Klienta dotyczący tego, czy i w jakim zakresie BM ma włączyć do inwestycji Klienta co najmniej jeden z następujących Instrumentów finansowych:
    1) Instrument finansowy, w odniesieniu do którego Klient ustala, że określona minimalna część ma zostać zainwestowana w zrównoważone środowiskowo inwestycje w rozumieniu w art. 2 pkt 1 „Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 dnia 18 czerwca 2020 r. w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje, zmieniające rozporządzenie (UE) 2019/2088”,
    2) Instrument finansowy, w odniesieniu do którego Klient ustala, że określona minimalna część ma zostać zainwestowana w zrównoważone inwestycje w rozumieniu w art. 2 pkt 17 „Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2088 z dnia 27 listopada 2019 r. w sprawie ujawniania informacji związanych ze zrównoważonym rozwojem w sektorze usług finansowych”,
    3) Instrument finansowy, który uwzględnia główne niekorzystne skutki dla czynników zrównoważonego rozwoju – w przypadku gdy elementy jakościowe lub ilościowe wskazujące na to uwzględnienie ustala Klient
22. **Produkty strukturyzowane** – strukturyzowane produkty finansowe, o których mówi art. 3 ust. 30c Ustawy
23. **Profil inwestycyjny** – profil Klienta określony na podstawie oceny odpowiedniości, którą przeprowadza BM
24. **Rachunek maklerski** – prowadzone przez BM: rachunek papierów wartościowych, na którym są zarejestrowane Giełdowe instrumenty finansowe, oraz rachunek pieniężny, na którym są gromadzone środki pieniężne
25. **Raport okresowy** – informacja, którą BM przygotowuje dla danego Klienta w ramach Umowy i o której mowa w rozdziale 5. Regulaminu
26. **Regulamin** – ten dokument, czyli „Regulamin świadczenia usług doradztwa inwestycyjnego w Zakresie giełdowych instrumentów finansowych przez Biuro Maklerskie BNP Paribas Bank Polska S.A.”
27. **Rozporządzenie delegowane** – „Rozporządzenie Delegowane Komisji (UE) 2017/565 z dnia 25 kwietnia 2016 r. uzupełniające dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE w odniesieniu do wymogów organizacyjnych i warunków prowadzenia działalności przez firmy inwestycyjne oraz pojęć zdefiniowanych na potrzeby tej dyrektywy ze wszelkimi zmianami oraz uzupełnieniami”
28. **Stawka roczna** – zapisana w Taryfie stawka procentowa w skali roku; stawka, na podstawie której BM wylicza prowizję za świadczenie Usługi doradztwa inwestycyjnego
29. **Strona BM** – zakładka strony Banku (www.bnpparibas.pl/biuro-maklerskie), która dotyczy BM
30. **System internetowy BM** – system BM (w tym aplikacja mobilna), w którym Klient może składać przez internet zlecenia, dyspozycje oraz inne oświadczenia woli lub wiedzy
31. **Średnia Wartość Aktywów Klienta** – średnia arytmetyczna Wartości Aktywów Klienta, którą BM wylicza według informacji dostępnych w następujących dniach:
    1) na koniec Dnia wyceny (DW) w miesiącu (M), za który jest naliczana opłata (Aktywa Klienta w DW w M), oraz
    2) na koniec Dnia wyceny w poprzednim miesiącu (Aktywa Klienta w DW w M – 1), którą BM oblicza w następujący sposób:

$$\frac{(\text{Aktywa Klienta w DW w M}) + (\text{Aktywa Klienta w DW w M} - 1)}{}$$

32. **Taryfa** – „Taryfa opłat i prowizji pobieranych przez BM za świadczenie usług doradztwa inwestycyjnego w zakresie giełdowych instrumentów finansowych"
33. **Trwały nośnik informacji** – każdy nośnik informacji, który umożliwia przechowywanie przez czas niezbędny – jaki wynika z charakteru informacji oraz celu ich sporządzenia lub przekazania – zawartych na tym nośniku informacji w sposób uniemożliwiający ich zmianę lub pozwalający na odtworzenie informacji w wersji i formie, w jakiej zostały sporządzone lub przekazane. Trwałym nośnikiem informacji jest papier – może nim być także np. plik w formacie .pdf przesłany pocztą elektroniczną
34. **Umowa** – „Umowa świadczenia usługi doradztwa inwestycyjnego przez Biuro Maklerskie BNP Paribas Bank Polska S.A. w zakresie giełdowych instrumentów finansowych"
35. **Usługa doradztwa inwestycyjnego** – usługa, którą BM świadczy na podstawie Umowy
36. **Ustawa** – Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi
37. **Wartość Aktywów Klienta** –
    1) wartość Giełdowych instrumentów finansowych wyceniana według ostatniego kursu zamknięcia, a w przypadku braku kursu zamknięcia – według kursu ostatniej dostępnej transakcji dla danego Giełdowego instrumentu finansowego – oraz
    2) wartość nominalna środków pieniężnych na Rachunku maklerskim,

    która nie uwzględnia wartości Instrumentów finansowych wyłączonych z Usługi doradztwa inwestycyjnego na podstawie Umowy
38. **Wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych** – wskaźnik:
    1) ogłaszany przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego (GUS),
    2) publikowany w „Monitorze Polskim" oraz w „Dzienniku Urzędowym Głównego Urzędu Statystycznego", i
    3) podawany do wiadomości w środkach masowego przekazu oraz na stronie www.stat.gov.pl/gus

§ 2.

1. Regulamin określa:
   1) zasady, na jakich BM świadczy Klientowi Usługę doradztwa inwestycyjnego, oraz
   2) prawa i obowiązki Klienta i BM, które wynikają z Umowy.
2. BM świadczy Usługę doradztwa inwestycyjnego wyłącznie Klientowi detalicznemu.
2. BM nie świadczy Usługi doradztwa inwestycyjnego osobom nieposiadającym pełnej zdolności do czynności prawnych.

ROZDZIAŁ 2. INFORMACJE O BANKU I BM

§ 3.

1. Dane kontaktowe Banku:
   ul. Kasprzaka 2, 01-211 Warszawa,
   tel.: **0 801 321 123** – z telefonu stacjonarnego (opłata za połączenie według cennika operatora)
   (+48 22) 134 00 00 – z telefonu komórkowego lub z zagranicy (opłata za połączenie według cennika operatora)
   strona: www.bnpparibas.pl
2. Dane kontaktowe BM:
   ul. Grzybowska 78, 00-844 Warszawa
   tel. (22) 56 69 700 (opłata za połączenie według cennika operatora)
   e-mail: BM-Sekretariat@bnpparibas.pl
   strona: www.bnpparibas.pl
3. Językiem komunikacji BM z Klientem jest język polski. W tym języku BM:
   1) sporządza i zawiera z Klientem Umowę,
   2) sporządza i przekazuje Klientowi inne dokumenty i informacje, które dotyczą Instrumentów finansowych i danych usług inwestycyjnych, w tym regulaminy.
4. BM – na podstawie odrębnych uzgodnień z Klientem – może sporządzić Umowę oraz dokumenty dodatkowo w języku angielskim. W takim wypadku jednak wiążąca jest polska wersja językowa.

ROZDZIAŁ 3. CZYNNOŚCI PRZED ZAWARCIEM UMOWY

§ 4.

1. Przed zawarciem Umowy BM przekazuje Klientowi w Formacie elektronicznym informacje, które dotyczą Usługi doradztwa inwestycyjnego. BM m.in. przesyła PDF na e-mail Klienta zapisany w systemie BM .

Te informacje to:

1) zestawienie szacunkowych kosztów i opłat, które dotyczą świadczonych Klientowi usług, oraz szacunkowych kosztów i opłat, które dotyczą produktów inwestycyjnych objętych tymi usługami,
2) Pakiet informacyjny dla Klienta, który zawiera m.in.:
   a) informacje o BM oraz o Usłudze doradztwa inwestycyjnego,
   b) Wyciąg z Polityki zarządzania Konfliktem interesów w BNP Paribas Bank Polska S.A.,
   c) opis rodzajów Instrumentów finansowych i ryzyk z nimi związanych,
3) wzór Umowy oraz Regulamin,
4) Taryfę,
5) inne dokumenty, które są konieczne do zawarcia Umowy.

Na żądanie Klienta detalicznego BM dostarcza temu klientowi te same informacje w formie papierowej – na adres korespondencyjny zapisany w systemie BM. BM może dostarczać Klientowi informacje w formie niebędącej Trwałym nośnikiem informacji – na Stronie BM, jeśli Klient wyrazi zgodę na przekazywanie informacji w tej formie i jeśli prawo na to pozwala.

2. Przed zawarciem Umowy BM wykonuje ocenę odpowiedniości oraz pozyskuje od Klienta informacje, które dotyczą jego Preferencji w zakresie zrównoważonego rozwoju – jeśli czynności te nie zostały uprzednio wykonane lub informacje w tym zakresie są nieaktualne. Informacje te dotyczą:
   1) wiedzy o inwestowaniu w Instrumenty finansowe oraz doświadczenia inwestycyjnego,
   2) celu i horyzontu inwestycyjnego,
   3) celów inwestycyjnych związanych z czynnikami zrównoważonego rozwoju,
   4) akceptowanego poziomu ryzyka,
   5) sytuacji finansowej Klienta,
   6) Preferencji w zakresie zrównoważonego rozwoju.
3. Informacje z ust. 2 są konieczne, aby BM oceniło:
   1) czy Usługa doradztwa inwestycyjnego jest odpowiednia dla Klienta,
   2) w jaki sposób w tej usłudze BM powinno uwzględnić Klienta Preferencje w zakresie zrównoważonego rozwoju,
   3) czy transakcja, którą BM rekomenduje:
      a) realizuje cele inwestycyjne Klienta, w tym jego Preferencje w zakresie zrównoważonego rozwoju – o ile Klient je określił,
      b) nie jest związana z ryzykiem, którego poziom przekraczałby możliwości inwestycyjne Klienta,
      c) ma charakter pozwalający Klientowi na jej zrozumienie i ocenie ryzyka z nią związanego zgodnie z doświadczeniem i wiedzą Klienta.
4. Klient udziela informacji z ust. 2 , na podstawie opracowanych przez BM kwestionariuszy: oceny adekwatności i odpowiedniości oraz Preferencji w zakresie zrównoważonego rozwoju.
5. BM na podstawie informacji z ust. 2 wykonuje 2 oceny: adekwatności Instrumentów finansowych oraz odpowiedniości Usługi doradztwa inwestycyjnego.
6. Wynikiem oceny odpowiedniości Usługi doradztwa inwestycyjnego jest określenie przez BM Profilu inwestycyjnego Klienta jeśli powyższa usługa jest odpowiednia dla Klienta. Na podstawie tego profilu BM proponuje Klientowi odpowiedni Portfel modelowy.
7. BM odmawia świadczenia Usługi doradztwa inwestycyjnego Klientowi, jeśli w wyniku dokonanej oceny odpowiedniości, okaże się ona nieodpowiednia dla Klienta.

§ 5.

1. BM weryfikuje, czy ocena odpowiedniości oraz Preferencje w zakresie zrównoważonego rozwoju są aktualne, czyli przeprowadzane co najmniej raz na 2 lata. Jeśli minęły 2 lata lub Klient złoży wniosek w tej sprawie, BM przeprowadza tę ocenę lub to badanie Preferencji ponownie.
2. BM nie może świadczyć Usługi doradztwa inwestycyjnego, jeśli:
   1) nie uzyska od Klienta wystarczających informacji na temat jego Preferencji w zakresie zrównoważonego rozwoju, które są niezbędne do oceny, czy usługa doradztwa inwestycyjnego lub Instrument finansowy w ramach tej usługi odpowiadają tym preferencjom, lub
   2) w ofercie BM nie ma Instrumentów finansowych, które uwzględniają wskazane przez Klienta Preferencje w zakresie zrównoważonego rozwoju, a Klient nie zdecyduje się na taką ich zmianę, by BM mogło świadczyć Usługę doradztwa inwestycyjnego.
3. Jeśli BM nie jest w stanie w ramach Usługi doradztwa inwestycyjnego zaoferować Klientowi Instrumentów finansowych, które uwzględniają wskazane przez Klienta Preferencje w zakresie zrównoważonego rozwoju, BM

umożliwia Klientowi zmianę wskazanych przez niego Preferencji w zakresie zrównoważonego rozwoju. W takiej sytuacji Klient może wskazać inne wśród tych preferencji lub całkowicie odstąpić od ich określenia.

ROZDZIAŁ 4. TRYB I WARUNKI ZAWIERANIA UMOWY

§ 6.

1. Klient i BM zawierają Umowę pod następującymi warunkami:
   1) Klient i BM zawarli wcześniej umowę o prowadzenie na rzecz Klienta Rachunku maklerskiego i Klient jest jedynym posiadaczem tego rachunku,

BM nie dopuszcza możliwości oddzielnego świadczenia Usługi doradztwa inwestycyjnego objętej Umową oraz usług świadczonych przez BM w związku z prowadzeniem przez BM na rzecz Klienta Rachunku maklerskiego.

Szczegółowe informacje o ryzykach i kosztach wynikających ze sprzedaży krzyżowej znajdują się w Pakiecie informacji dla Klienta – w „Informacji dotyczącej warunków ofertowania Klientowi usług w ramach sprzedaży krzyżowej".

   2) BM określa Profil inwestycyjny Klienta, a Klient potwierdza, że zapoznał się z wynikiem oceny odpowiedniości z § 4. ust. 6.
   3) Klient przedstawia BM swoje Preferencje w zakresie zrównoważonego rozwoju lub odmawia przedstawienia BM takich informacji,
   4) Klient będzie posiadał na Rachunku maklerskim Minimalną Wartość Aktywów Klienta przy zawieraniu Umowy,
   5) Klient ma pocztę elektroniczną.
2. BM nie zawiera Umowy z posiadaczami wspólnego Rachunku maklerskiego prowadzonego przez BM.
3. BM nie świadczy Usługi doradztwa inwestycyjnego Klientowi, który odmawia przekazania BM informacji, o których mowa w § 4. ust. 2.
4. Klient może ustanowić pełnomocnika uprawnionego do działania w takim samym zakresie, co Klient. Aby to zrobić, Klient składa pisemne oświadczenie woli w obecności Pracownika działającego w imieniu BM albo pracownika polskiej placówki dyplomatycznej. Klient może także ustanowić pełnomocnika oświadczeniem, które jest opatrzone podpisem Klienta poświadczonym notarialnie. W ramach pełnomocnictwa pełnomocnik może zawrzeć, zmienić lub wypowiedzieć Umowę. Nie może natomiast składać zleceń w imieniu Klienta, które dotyczą Giełdowych instrumentów finansowych. W tym zakresie Klient powinien ustanowić pełnomocnika odrębnym oświadczeniem.
5. Oświadczenie woli o udzieleniu, odwołaniu lub zmianie zakresu pełnomocnictwa staje się skuteczne wobec BM w dniu, w którym BM otrzymuje takie oświadczenie.
6. Jeśli Umowę zawiera pełnomocnik, BM do oceny odpowiedniości bierze pod uwagę sytuację finansową i cele inwestycyjne Klienta (mocodawcy) oraz wiedzę i doświadczenie inwestycyjne pełnomocnika, o ile pełnomocnik ma odrębne umocowanie do składania zleceń w imieniu Klienta, które dotyczą Giełdowych instrumentów finansowych
7. Pełnomocnictwo wygasa w przypadku:
   1) śmierci pełnomocnika lub Klienta,
   2) odwołania pełnomocnictwa przez Klienta,
   3) upływu czasu, na który pełnomocnictwo zostało udzielone.
8. Pełnomocnik nie ma prawa udzielać dalszych pełnomocnictw.
9. Umowa może być zawarta w Oddziale Banku w obecności Pracownika działającego w imieniu BM.
10. Umowa reguluje szczególnie:
    1) formę, w jakiej BM świadczy Usługę doradztwa inwestycyjnego, oraz
    2) sposób, w jaki BM dostarcza Klientowi Raporty okresowe.

§ 7.

1. Jeśli Klient jest osobą fizyczną, przy zawieraniu Umowy ma obowiązek okazać Pracownikowi działającemu w imieniu BM ważny dokument potwierdzający tożsamość Klienta.
2. Jeśli Klient jest osobą prawną lub jednostką organizacyjną niebędącą osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, przy zawieraniu Umowy ma obowiązek przedstawić Pracownikowi działającemu w imieniu BM co najmniej:
   1) oryginał dokumentów, które wymieniają osoby uprawnione do składania oświadczeń w zakresie jego praw i obowiązków majątkowych w imieniu Klienta oraz które określają status prawny tych osób – te dokumenty muszą być aktualne, tzn. być wystawione najpóźniej trzy miesiące przed zawarciem Umowy,

2) zaświadczenie o nadaniu REGON-u lub wydruk z rejestru REGON ze strony GUS-u, jeśli Klient ma nadany ten numer – o ile ta informacja nie wynika z pkt 1),
3) zaświadczenie o nadaniu NIP-u – o ile Klient ma obowiązek go mieć i ta informacja nie wynika z pkt 1),
4) certyfikat rezydencji podatkowej, na podstawie którego BM stosuje odpowiednią stawkę podatkową wynikającą z umowy o unikaniu podwójnego opodatkowania – jeśli Klient jest nierezydentem – oraz
5) inne dokumenty i informacje, jakich BM potrzebuje, aby realizować obowiązki, o których mówi Ustawa z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.

3. Jeśli Klient jest zagraniczną osobą prawną, czyli podmiotem utworzonym zgodnie z innym prawem niż polskie prawo, ma obowiązek przedstawić BM przy zawieraniu Umowy:
1) umowę, na podstawie której została utworzona zagraniczna osoba prawna (np. umowę spółki),
2) odpis (wyciąg) z rejestru prowadzonego w państwie rejestracji zagranicznej osoby prawnej – odpisu, który wskazuje: siedzibę podmiotu, wspólników oraz ich udziały,
3) pełnomocnictwo do reprezentowania zagranicznej osoby prawnej – o ile nie jest ona reprezentowana przez organy statutowe.

4. Dokumenty – które przedkłada Klient będący zagraniczną osobą fizyczną, zagraniczną osobą prawną lub które są w języku obcym – powinny być przetłumaczone na język polski przez tłumacza przysięgłego oraz poświadczone:
1) klauzulą apostille przez właściwy organ państwa pochodzenia dokumentu – jeśli państwo to jest sygnatariuszem Konwencji haskiej – albo
2) przez polską placówkę dyplomatyczną lub konsularną – jeśli państwo pochodzenia dokumentu nie jest sygnatariuszem Konwencji haskiej. BM może jednak odstąpić od wymogu poświadczenia lub tłumaczenia dokumentów na podstawie osobnych uzgodnień z Klientem lub określić inny sposób uwierzytelniania dokumentów.

5. Umowa jest zawierana w formie pisemnej.

§ 8.

W trakcie trwania Umowy Klient ma obowiązek niezwłocznie powiadomić pisemnie BM, jeśli zmienią się dane w Umowie. Zmiany te są skuteczne, gdy BM otrzyma o nich informacje.

§ 9.

BM nie zawiera Umowy z Klientem, jeśli ten:
1) odmówi przedstawienia dokumentów, które są konieczne do zawarcia Umowy lub jeśli BM ma wątpliwości co do ich autentyczności,
2) nie udzieli informacji z § 4. ust. 2, lub nie są one wystarczające, aby BM mogło wykonać ocenę, lub jeśli ocena ta wykaże, że Usługa doradztwa inwestycyjnego nie jest odpowiednia lub Instrumenty finansowe będące jej przedmiotem nie są adekwatne dla Klienta,
3) Klient nie przedstawił informacji na temat swoich Preferencji w zakresie zrównoważonego rozwoju.

ROZDZIAŁ 5. ZAKRES I SPOSÓB ŚWIADCZENIA USŁUGI DORADZTWA INWESTYCYJNEGO

§10.

1. BM świadczy Usługę doradztwa inwestycyjnego na zasadzie zależnej. Oznacza to, że BM może w ramach tej usługi: rekomendować Instrumenty finansowe, które dystrybuuje, oraz otrzymywać wynagrodzenie od podmiotów, do których BM kieruje zlecenia Klienta realizujące rekomendacje inwestycyjne. BM może jednak otrzymywać wynagrodzenie, tylko w sytuacji, gdy to jest konieczne, aby BM:
1) mogło świadczyć usługi przyjmowania i przekazywania zleceń na rzecz Klienta lub
2) poprawiało jakość świadczonej Klientowi usługi przyjmowania i przekazywania zleceń
oraz jeśli nie wpływa to negatywnie na przestrzeganie przez BM obowiązku uczciwego, sprawiedliwego i profesjonalnego działania w najlepiej pojętym interesie Klienta. BM przedstawia informacje o stosunkach łączących BM lub Bank z emitentami lub dostawcami Instrumentów finansowych w Raporcie okresowym lub odpowiednio razem z rekomendacją z ust. 9.

2. BM świadczy Usługę doradztwa inwestycyjnego w następujący sposób: co miesiąc przygotowuje Klientowi Raport okresowy, który dotyczy:
1) kupna, sprzedaży, subskrypcji, wymiany, wykonania, wykupu lub przechowywania określonych Instrumentów finansowych albo powstrzymania się od zawarcia transakcji dotyczącej tych instrumentów bądź udzielenia gwarancji na określony Instrument finansowy,
2) wykonania lub powstrzymania się od wykonania uprawnień wynikających z określonego Instrumentu finansowego do zakupu, sprzedaży, subskrypcji, wymiany, wykonania lub wykupu Instrumentu finansowego.

Raport okresowy musi uwzględniać potrzeby inwestycyjne i preferencje Klienta, a także jego wiedzę i doświadczenie w zakresie inwestowania w Instrumenty finansowe, sytuację finansową (w tym zdolność do ponoszenia strat) oraz cele inwestycyjne (w tym tolerancję ryzyka oraz Preferencje w zakresie zrównoważonego rozwoju).

3. W skład Raportu okresowego wchodzą co najmniej poniższe elementy:
   1) opis aktualnej sytuacji rynkowej,
   2) skład Portfela modelowego,
   3) uzasadnienie merytoryczne składu Portfela modelowego,
   4) prezentacja aktualnej w dniu wysyłki Raportu okresowego wartości portfela inwestycyjnego Klienta,
   5) lista transakcji zalecanych do wykonania przez Klienta, która wynika z porównania Portfela modelowego z aktualnym w dniu wysyłki Raportu okresowego portfelem inwestycyjnym Klienta,
   6) imię i nazwisko oraz tytuł zawodowy Doradcy inwestycyjnego, który sporządził Raport okresowy,
   7) wskazanie wszystkich źródeł, na podstawie których Doradca inwestycyjny sporządził Raport okresowy – w tym emitenta Instrumentów finansowych,
   8) potwierdzenie BM, że indywidualna rekomendacja zawarta w Raporcie okresowym jest dla Klienta odpowiednia – BM bierze przy tym pod uwagę profil inwestycyjny Klienta oraz opis, w jaki sposób Raport okresowy odpowiada celom Klienta i okolicznościom osobistym w odniesieniu do wymaganego okresu inwestycji, wiedzy i doświadczenia Klienta oraz stosunku Klienta do ryzyka i możliwości ponoszenia przez Klienta strat, oraz jego Preferencji w zakresie zrównoważonego rozwoju.
4. BM wydaje Raport okresowy raz na miesiąc – ostatniego dnia roboczego danego miesiąca. Raport okresowy jest ważny do ostatniego dnia następnego miesiąca albo do wydania kolejnego Raportu okresowego – w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej.
5. BM może rekomendować Instrumenty finansowe:
   1) w stosunku do których BM świadczy usługi pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu tych instrumentów,
   2) jakie BM oferuje w ofercie publicznej lub jakie są emitowane przez fundusze inwestycyjne, których portfelem inwestycyjnym (lub jego częścią) BM zarządza lub w stosunku do których doradza.
6. BM może udzielać rekomendacji w Raporcie okresowym w zakresie następujących Instrumentów finansowych notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie: akcji, obligacji, tytułów uczestnictwa funduszy inwestycyjnych zamkniętych (certyfikatów inwestycyjnych), tytułów uczestnictwa funduszy inwestycyjnych typu ETF oraz Produktów strukturyzowanych.
7. BM nie wykonuje okresowej oceny odpowiedniości, o której mówi Rozporządzenie delegowane. BM nie wykonuje także okresowej oceny zgromadzonych przez siebie informacji ani nie uaktualnia przekazanych Klientowi rekomendacji.
8. Jeśli ma to zastosowanie – BM przekazuje Klientowi informację o wszystkich płatnościach lub korzyściach, które BM otrzymało od osób trzecich lub które wykonało na rzecz osób trzecich w związku ze świadczeniem Usługi doradztwa inwestycyjnego.
9. BM w ramach świadczenia Usługi doradztwa inwestycyjnego może (oprócz Raportu okresowego) raz na kwartał lub częściej przekazywać rekomendacje telefonicznie Klientowi, który:
   1) ma hasło identyfikacyjne do telefonicznego składania zleceń,
   2) spełnia kryterium Minimalnej Wartości Aktywów Klienta przy telefonicznym przekazywaniu rekomendacji oraz
   3) został zweryfikowany zgodnie z „Regulaminem świadczenia usług maklerskich przez Biuro Maklerskie BNP Paribas Bank Polska S.A.”.
10. Jeśli telefoniczna rekomendacja i Raport okresowy się różnią, pracownik BM podczas rozmowy powiadomi Klienta o tym fakcie oraz o zakresie tych różnic.
11. BM może udzielać telefonicznej rekomendacji w zakresie następujących Instrumentów finansowych:
   1) notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie: akcji, obligacji, tytułów uczestnictwa funduszy inwestycyjnych zamkniętych (certyfikatów inwestycyjnych), tytułów uczestnictwa funduszy inwestycyjnych typu ETF oraz Produktów strukturyzowanych,
   2) notowanych na rynkach zagranicznych: akcji, obligacji, tytułów uczestnictwa funduszy inwestycyjnych zamkniętych (certyfikatów inwestycyjnych), tytułów uczestnictwa funduszy inwestycyjnych typu ETF, Produktów strukturyzowanych oraz Kwitów depozytowych.

§11.

1. BM świadczy Usługi doradztwa inwestycyjnego w siedzibie BM w Warszawie.
2. BM świadczy z Usługę doradztwa inwestycyjnego dla wartości nie niższej niż Minimalna Wartość Aktywów Klienta przy świadczeniu Usługi doradztwa inwestycyjnego.

3. BM świadczy Usługę doradztwa inwestycyjnego zgodnie z „Polityką zarządzania Konfliktem interesów w BNP Paribas Bank Polska S.A.”. Klient otrzymuje „Wyciąg z Polityki zarządzania Konfliktem interesów w BNP Paribas Bank Polska S.A.” w formie Trwałego nośnika informacji przed zawarciem Umowy.
4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, które dotyczą zasad:
   1) przyjmowania i przekazywania oraz wykonywania zleceń dotyczących instrumentów finansowych,
   2) prowadzenia Rachunków maklerskich, BM stosuje przepisy prawa oraz „Regulamin świadczenia usług maklerskich przez Biuro Maklerskie BNP Paribas Bank Polska S.A.”.
5. Klient ma obowiązek zachować w tajemnicy informacje, które uzyskał od BM w związku ze świadczeniem przez nie Usługi doradztwa inwestycyjnego – szczególnie dotyczy to treści Raportów okresowych.

§12.

BM przygotowuje Portfele modelowe na podstawie własnych prognoz rozwoju koniunktury w poszczególnych segmentach rynku.

§13.

1. BM przy wyborze Instrumentów finansowych w ramach Usługi doradztwa inwestycyjnego wykorzystuje m.in:
   1) analizy i rekomendacje podmiotów grupy kapitałowej, do której należy Bank i BM,
   2) własne analizy – m.in. analizę fundamentalną, techniczną lub portfelową,
   3) publicznie dostępne informacje, publikacje i raporty, rekomendacje, opracowania analityczne, dane statystyczne itp.,
   4) raporty okresowe oraz bieżące spółek,
   5) materiały informacyjne spółek,
   6) artykuły prasowe i internetowe,
   7) dane GUS-u i inne badania rynkowe,
   8) uznane serwisy informacyjne i strony internetowe emitentów Instrumentów finansowych.
2. Gdy BM ustala, jakie Instrumenty finansowe wejdą w skład Portfela modelowego, kieruje się najlepiej pojętym interesem Klienta. BM bierze przy tym pod uwagę szczególnie:
   1) przewidywaną stopę zwrotu z inwestycji,
   2) historyczne stopy zwrotu na danym Instrumencie finansowym (ich zmienność i powtarzalność),
   3) ryzyko inwestycyjne dla danego Instrumentu finansowego,
   4) koszty nabycia lub zbycia Instrumentu finansowego i inne opłaty,
   5) strukturę produktu,
   6) zgodność z preferencjami Klienta.
3. BM przy przygotowywaniu Portfela modelowego analizuje także:
   1) sytuację na wybranych rynkach finansowych,
   2) sytuację finansową spółek w poszczególnych branżach,
   3) inne wskaźniki, które są istotne dla danego Instrumentu finansowego.
4. BM co najmniej raz w miesiącu weryfikuje skład Portfeli modelowych.

§14.

BM przy przygotowywaniu Portfela modelowego dochowuje należytej staranności – m.in.:
   1) ostrożnie ocenia analizy, które dotyczą czynników i wskaźników,
   2) wskazuje źródła danych, które wykorzystuje w swoich analizach.

§15.

1. BM przekazuje Klientowi Raport okresowy w ramach świadczenia Usługi doradztwa inwestycyjnego w formie Trwałego nośnika informacji.
2. W ramach prowizji za świadczenie Usługi doradztwa inwestycyjnego BM może przygotować i przekazać Klientom dodatkowe Raporty okresowe.

§16.

Wszystkie Raporty okresowe, które BM przygotowuje w ramach Usługi doradztwa inwestycyjnego, są chronione prawem autorskim. Klient może wykorzystywać Raporty okresowe wyłącznie dla własnych potrzeb. Nie może zaś tych dokumentów (ani ich fragmentów) rozpowszechniać, kopiować, udostępniać ani inaczej przekazywać osobom trzecim.

§17.

BM przekazuje Klientowi raz na kwartał kalendarzowy okresowe sprawozdanie ze świadczonej Usługi doradztwa inwestycyjnego. Zawiera ono:

1) oznaczenie BM,
2) nazwę, firmę lub imię i nazwisko Klienta,
3) datę i czas udzielenia rekomendacji inwestycyjnej,
4) formę udzielonej rekomendacji inwestycyjnej,
5) oznaczenie rekomendowanych Instrumentów finansowych,
6) kierunek inwestycyjny rekomendacji (nabycie lub zbycie),
7) podział na poszczególne Instrumenty finansowe – jeśli rekomendacja inwestycyjna obejmuje więcej niż jeden Instrument finansowy lub podział ten był określony w treści rekomendacji,
8) rekomendowaną cenę nabycia lub zbycia Instrumentów finansowych,
9) oznaczenie ważności rekomendacji inwestycyjnej – jeśli jest ograniczona w czasie,
10) całkowitą wartość pobranych opłat i prowizji, zestawienie poszczególnych pozycji pobranych opłat i prowizji oraz innych kosztów związanych z udzieleniem rekomendacji inwestycyjnej – jeśli takie zostały pobrane.

BM nie prześle jednak sprawozdania, jeśli Raport okresowy (w formie Trwałego nośnika informacji) zawiera wszystkie wymienione wyżej informacje.

ROZDZIAŁ 6. POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU POWSTANIA KONFLIKTU INTERESÓW

§18.

1. BM oświadcza, że organizacja i regulacje wewnętrzne BM i Banku zapewniają, iż w przypadku powstania Konfliktu interesów nie dojdzie do naruszenia interesu Klienta.
2. Gdyby:
   1) Konflikt interesów powstał po zawarciu Umowy oraz
   2) BM nie było w stanie zarządzić tym konfliktem w taki sposób, aby nie wystąpiło ryzyko szkody dla interesów Klienta,

BM wstrzyma się od świadczenia Usługi doradztwa inwestycyjnego Klientowi – w zakresie, w którym powstał taki Konflikt interesów. W tym wypadku także BM niezwłocznie powiadomi Klienta przy użyciu Trwałego nośnika informacji, że taki konflikt wystąpił.

3. BM wznowi świadczenie Usługi doradztwa inwestycyjnego niezwłocznie, gdy otrzyma oświadczenia Klienta o tym, że zapoznał się z sytuacją, która dotyczy Konfliktu interesów, i że wyraża wolę kontynuacji świadczenia tej usługi. Takie oświadczenie Klient może złożyć w formie Trwałego nośnika informacji.

ROZDZIAŁ 7. OPŁATY I PROWIZJE ZWIĄZANE Z USŁUGĄ DORADZTWA INWESTYCYJNEGO

§19.

1. BM pobiera prowizję za świadczenie Usługi doradztwa inwestycyjnego.
2. Aby pobrać prowizję, BM obciąża Rachunek maklerski Klienta – kwotą prowizji i zgodnie z postanowieniami Umowy.
3. BM nalicza prowizję przez cały okres trwania Umowy, w którym świadczy Usługę doradztwa inwestycyjnego.
4. BM nalicza prowizję w ostatnim dniu roboczym miesiąca z dołu. BM robi to według następującego wzoru:
   prowizja = (Średnia Wartość Aktywów Klienta) × (Stawka roczna dla danego Profilu inwestycyjnego) / 12
   Prowizja uwzględnia podatek VAT.
5. BM pobiera prowizję niezwłocznie po jej naliczeniu z Rachunku maklerskiego Klienta.
6. Wysokość Stawki rocznej znajduje się w Taryfie, którą BM przekazuje Klientowi przed zawarciem Umowy.
7. Jeśli Aktywa Klienta są wyceniane w obcej walucie, BM do określenia ich wartości w złotych stosuje średni kurs NBP tej waluty z Dnia wyceny. Jeśli w tym dniu NBP nie ogłasza średniego kursu – BM stosuje ostatni dostępny średni kurs przed Dniem wyceny.
8. Na żądanie Klienta BM przekazuje szczegółową informację o Wartości Aktywów Klienta, od której naliczyło prowizję.
9. BM pobiera dodatkowe opłaty i prowizje za wykonywanie zleceń oraz prowadzenie Rachunku maklerskiego – zgodnie z „Taryfą prowizji i opłat pobieranych przez BM za świadczenie usług maklerskich".
10. Raz do roku BM przekazuje Klientowi zestawienie kosztów i opłat, jakie Klient poniósł w danym roku. Dotyczą one: Usługi doradztwa inwestycyjnego oraz Instrumentów finansowych objętych tą usługą.

§20.

1. Klient ma obowiązek zapewnić na swoim Rachunku maklerskim środki pieniężne na pokrycie prowizji. Jeśli Klient nie spełni tego obowiązku, BM obciąży Rachunek maklerski Klienta do wysokości zobowiązania z tytułu prowizji – w dniu, w którym saldo środków pieniężnych na Rachunku maklerskim umożliwi spłatę całego powyższego

zobowiązania, z zastrzeżeniem ust. 2.

2. Jeśli na Rachunku maklerskim nie będzie wystarczających środków pieniężnych przez 2 kolejne miesiące od naliczenia prowizji, BM ma prawo rozpocząć sprzedaż wybranych przez siebie Instrumentów finansowych Klienta – aby pobrać należną prowizję i do jej wysokości.
3. Aby zaspokoić roszczenia BM z tytułu świadczenia Usługi doradztwa inwestycyjnego, BM – pisemnie lub na e-mail Klienta zapisany w Umowie – wzywa Klienta, aby ten w ciągu 14 dni od otrzymania zawiadomienia złożył zlecenie sprzedaży Giełdowych instrumentów finansowych lub wskazał, które z nich BM może sprzedać. Jeśli Klient tego nie zrobi w terminie bądź złożone przez niego zlecenie nie zostanie zrealizowane w ciągu miesiąca od dnia złożenia zlecenia, BM wystawi do sprzedaży wybrane przez siebie Giełdowe instrumenty finansowe – do wartości należnych BM tych roszczeń.

§21.

1. BM może w każdym czasie obniżyć Stawkę roczną, która znajduje się w Taryfie.
2. BM może zmieniać Taryfę lub Stawkę roczną nie częściej niż raz na kwartał kalendarzowy, jedynie z ważnych przyczyn oraz jeśli wystąpi przesłanka zmiany Regulaminu z § 26 ust. 1. BM ma prawo zmienić opłaty lub prowizje, jeśli zmienią się:
   1) wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych o co najmniej 2% – w stosunku do poprzednio obowiązującego wskaźnika za okres kwartalny lub roczny,
   2) koszty, które BM ponosi, w tym: koszty wywołane zmianą cen usług energetycznych, telekomunikacyjnych, pocztowych, informatycznych, rozliczeń związanych z Instrumentami finansowymi – o co najmniej 2 procent w stosunku do poprzedniej ceny za daną usługę w analogicznym kwartale – lub
   3) przepisy prawa – o ile:
   a) na ich podstawie BM ma obowiązek dostosować opłaty i prowizje lub ma prawo pobierać opłaty i prowizje albo
   b) zmienione przepisy prawa bezpośrednio wpływają na realizację Umowy przez BM.
3. Gdy BM zmienia opłaty i prowizje, uwzględnia kierunek zmiany wyżej wymienionego czynnika oraz zmienia te opłaty i prowizje, na które dany czynnik ma wpływ.
4. W § 26 znajduje się sposób, w jaki BM powiadamia Klienta o zakresie proponowanych zmian Stawki rocznej.

ROZDZIAŁ 8. ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI BM

§22.

1. Klient jest narażony na ryzyko, które wiąże się z inwestowaniem na rynku kapitałowym. Oznacza to, że może utracić część lub nawet – całość zainwestowanych środków pieniężnych. To ryzyko dotyczy także inwestycji, jakie wykonuje Klient w Instrumenty finansowe na podstawie rekomendacji inwestycyjnej z Raportu okresowego, który BM przekazuje Klientowi w ramach Usługi doradztwa inwestycyjnego lub ustnie.
2. Klient samodzielnie podejmuje decyzje, czy, w jakim zakresie, w jakim czasie i w jakim trybie realizuje zlecenia – na podstawie rekomendacji przekazanych Klientowi w Raporcie okresowym.
3. Klient nie powinien traktować informacji od BM jako zapewnienia lub gwarancji osiągnięcia korzyści ani zysków.
4. BM zobowiązuje się:
   1) z należytą starannością świadczyć Klientowi usługi, które są przedmiotem Umowy,
   2) uwzględniać wskazane przez Klienta cele inwestycyjne, jego sytuację finansową oraz wiedzę i doświadczenie.
5. BM ponosi odpowiedzialność za niewykonanie bądź nienależyte wykonanie Umowy – zgodnie z przepisami prawa.

ROZDZIAŁ 9. TRYB I WARUNKI WYPOWIEDZENIA ORAZ ROZWIĄZANIA UMOWY

§23.

1. Każda ze stron Umowy może ją rozwiązać w dowolnym czasie – okres wypowiedzenia zakończy się ostatniego dnia następnego miesiąca od złożenia wypowiedzenia.

Klient ma prawo wypowiedzieć Umowę bez podania przyczyny. BM natomiast może wypowiedzieć Umowę, jeśli:

1) Klient podał – przy zawarciu lub w trakcie realizacji Umowy – nieprawdziwe, niepełne lub nieaktualne informacje – i w przypadku, w którym BM działałoby na podstawie tych informacji, nie zawarłoby Umowy lub zawarłoby ją na innych warunkach. Punkt ten dotyczy także sytuacji, w której Klient składa nieprawdziwe, podrobione lub przerobione dokumenty,
2) Klient nie zapewnił Minimalnej Wartości Aktywów Klienta przy zawieraniu Umowy,
3) Klient nie przedstawił koniecznych informacji, aby BM wykonało ocenę odpowiedniości lub uzyskało informacje o Preferencjach w zakresie zrównoważonego rozwoju. W takiej sytuacji BM najpierw dwukrotnie wezwie Klienta do

podania tych informacji – w odstępnie co najmniej 3 tygodni. Klient ma na odpowiedź przynajmniej 10 dni od otrzymania ostatniego wezwania,
4) Klient przekazał osobom trzecim treść Raportu okresowego,
5) Klient nie regulował swoich zobowiązań za świadczenie Usługi doradztwa przez 2 kolejne miesiące,
6) przez 2 kolejne miesiące w Dniach wyceny Klient nie zapewnił Minimalnej Wartości Aktywów Klienta przy świadczeniu Usługi doradztwa inwestycyjnego,
7) Rachunek maklerski został zamknięty.

2. Dana strona składa wypowiedzenie Umowy w formie pisemnej lub w formie elektronicznej.
Jeśli BM wypowiada Umowę – wysyła wypowiedzenie na wskazany w Umowie adres e-mailowy Klienta, jeśli Klient – na adres: BM-sekretariat@bnpparibas.pl.

ROZDZIAŁ 10. TRYB, TERMINY I WARUNKI ZMIANY REGULAMINU

§24.

1. BM ma prawo zmieniać postanowienia Regulaminu wyłącznie z poniższych ważnych powodów:
1) pojawiły się nowe lub zmieniły się przepisy prawa lub uprawnione organy wydały nowe lub zmieniły obecne rekomendacje, interpretacje lub decyzje administracyjne w sprawie sposobu stosowania tych przepisów – w zakresie, w jakim BM ma obowiązek je wprowadzić lub stosować, aby mógł prawidłowo wykonywać Umowę – lub
2) zmienił się zakres Usługi doradztwa inwestycyjnego lub usług maklerskich oferowanych przez BM – w sposób, który nie zwiększa zobowiązań Klienta,
3) zmieniły się rozwiązania techniczne lub organizacyjne w zakresie świadczenia Usługi doradztwa inwestycyjnego.
2. BM powiadamia Klienta o zmianie Regulaminu lub Taryfy w formie Trwałego nośnika informacji oraz na Stronie BM.
3. Jeśli BM zmienia Regulamin lub Taryfę, a Klient nie zgadza się na tę zmianę – oznacza to wypowiedzenie Umowy. Do końca okresu wypowiedzenia strony Umowy obowiązują dotychczasowe dokumenty – przed zmianą. Na złożenie oświadczenia o wypowiedzeniu Klient ma przynajmniej 14 dni od otrzymania zawiadomienia o zmianie Regulaminu lub Taryfy. Jeśli w tym czasie Klient nie złoży oświadczenia w tej sprawie, BM uzna, że Klient zaakceptował zmianę.

ROZDZIAŁ 11. SPOSOBY I TERMINY ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

§25.

1. Klient ma prawo złożyć reklamacje na usługi, które świadczy BM. Klient powinien złożyć reklamację niezwłocznie po wystąpieniu niepokojącej Klienta sytuacji.
2. Klient może złożyć reklamację:
1) pisemnie bądź ustnie - osobiście w dowolnym Oddziale i siedzibie naszego Banku lub
2) listownie na adres: BNP Paribas Bank Polska S.A., ul. Marcina Kasprzaka 2, 01-211 Warszawa, lub
3) telefonicznie pod numerem infolinii Banku: + 48 500 970 345 oraz (+48 22) 134 00 00, dostępnymi 7 dni w tygodniu 24 godziny na dobę (opłata za połączenie według cennika operatora) lub
4) drogą elektroniczną: w systemie GOonline poprzez formularz reklamacyjny, lub kanał czat lub podczas Wideospotkania, lub
5) na adres do doręczeń elektronicznych Banku wpisany do bazy doręczeń elektronicznych pod numerem AE:PL-78960-12101-AWHTH-24.

3. Bank rozpatruje i odpowiada na reklamację najszybciej, jak to możliwe – do 30 dni od jej otrzymania. Aby termin ten był zachowany, Bank musi wysłać odpowiedź, zanim upłynie ten czas.
W szczególnie skomplikowanych przypadkach, które uniemożliwiają Bankowi rozpatrzenie reklamacji i odpowiedzenie na nią w ciągu 30 dni, Bank:
1) powiadamia o tym Klienta,
2) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
3) wskazuje, jakie jeszcze okoliczności musi ustalić, aby rozpatrzyć reklamację, oraz
4) określa przewidywany termin, w którym rozpatrzy reklamację oraz odpowie na nią. Termin ten nie może przekroczyć 60 dni od otrzymania reklamacji.
4. Bank odpowiada na reklamację Klienta w następujący sposób:

1) jeśli Klient złoży reklamację osobiście w dowolnym Oddziale albo w siedzibie Banku, Bank udzieli odpowiedzi w formie elektronicznej na adres e-mail lub w formie pisemnej na adres korespondencyjny – Klient wybiera sposób udzielenia odpowiedzi
2) jeśli Klient złoży reklamację listownie lub pisemnie w Oddziale Banku lub w siedzibie Banku – Bank udzieli odpowiedzi w formie pisemnej lub jeżeli Klient wskaże – Bank udzieli odpowiedzi w formie elektronicznej na adres e-mail
3) jeśli Klient złoży reklamację telefonicznie Bank udzieli odpowiedzi w formie elektronicznej na adres e-mail lub w formie pisemnej na adres korespondencyjny – Klient wybiera sposób udzielenia odpowiedzi
4) jeśli Klient złoży reklamację w systemie GOonline Bank udzieli odpowiedzi w formie elektronicznej na adres e-mail lub jeżeli Klient wskaże - w formie pisemnej na adres korespondencyjny
5) jeśli Klient złoży reklamację podczas Wideospotkania lub/i Połączenia Telefonicznego Bank udzieli odpowiedzi w formie elektronicznej na adres e-mail lub w formie pisemnej na adres korespondencyjny - Klient wybiera sposób udzielenia odpowiedzi
6) jeśli Klient złoży reklamację przez kanał czat Bank udzieli odpowiedzi w formie elektronicznej na adres e-mail, chyba że Klient wskaże, że chce otrzymać odpowiedź w formie pisemnej na adres korespondencyjny
7) jeśli Klient złoży reklamację na adres do doręczeń elektronicznych Bank udzieli odpowiedzi na adres do e-doręczeń lub jeżeli Klient wskaże w formie pisemnej na adres korespondencyjny

5. Klient ma prawo odwołać się od odpowiedzi Banku do Rzecznika Finansowego. Szczegóły znajdują się na stronie: www.rf.gov.pl.
6. Klient ma także prawo – oprócz złożenia reklamacji – wystąpić z powództwem bezpośrednio do właściwego sądu powszechnego.
7. Nadzór nad BM sprawuje Komisja Nadzoru Finansowego.

ROZDZIAŁ 12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§26.

1. BM musi – zgodnie z przepisami prawa – nagrywać lub przechowywać rozmowy i korespondencję Klienta z BM, w wyniku których dojdzie lub może dojść do:
   1) świadczenia Usługi doradztwa inwestycyjnego,
   2) świadczenia usługi przyjmowania i przekazywania zleceń,
   3) wykonywania zleceń,
   4) przekazywania rekomendacji.

   Klient ma prawo otrzymać na swoje żądanie kopię tych rozmów i tej korespondencji. BM może za ich udostępnienie Klientowi naliczyć opłatę – zgodnie z Taryfą.
2. BM przechowuje i archiwizuje dla Klienta kopie rozmów i korespondencji oraz dokumenty związane ze świadczeniem Usługi doradztwa inwestycyjnego przez 5 pełnych lat kalendarzowych.
3. BM rejestruje zgodnie z przepisami prawa transakcje, które dotyczą obrotu Instrumentami finansowymi.
4. BM przekazuje Klientowi informacje w Formacie elektronicznym. Klient detaliczny, na żądanie, może otrzymywać te informacje w formie papierowej.
5. Jeśli BM nie ma adresu e-mail Klienta detalicznego, przekazuje temu Klientowi informacje na piśmie. Jeśli Klient detaliczny zmieni adres e-mail w trakcie trwania Umowy, BM przekazuje temu Klientowi informacje w Formacie elektronicznym lub – na żądanie Klienta detalicznego – w formie papierowej.

§27.

Klient i Bank mogą rozwiązywać ewentualne spory konsumencie pozasądowo. W takim przypadku Klient ma prawo zgłosić się do:

1) Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich – jeśli Bank zobowiązał się do tego rozwiązania. Szczegóły znajdują się na stronie www.zbp.pl/dla-konsumentow/arbiter-bankowy/dzialalnosc,
2) Rzecznika Finansowego – jeśli Bank został zobowiązany do tego rozwiązania na podstawie Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym – jest Rzecznik Finansowy. Szczegóły znajdują się na stronie: www.rf.gov.pl,
3) Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego. Szczegóły znajdują się na stronie: www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny lub innej właściwej zakładce na tej stronie,

§28.

1. Jeśli Klient jest konsumentem, może się zwrócić o indywidualną bezpłatną pomoc do miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów.

2. Organem właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z siedzibą w Warszawie przy pl. Powstańców Warszawy 1.

§29.

1. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów, które wiążą się z wykonaniem Umowy, jest sąd wyznaczany zgodnie z Kodeksem postępowania cywilnego. Treść tego kodeksu znajduje się m.in. na stronie www.dziennikustaw.gov.pl.
2. Przepisy Kodeksu postępowania cywilnego, które dotyczą ustalania tzw. właściwości sądu, to art. 15-46. Zasada ogólna mówi, że powództwo przeciwko osobie prawnej (którą jest na przykład Bank) wytacza się według miejsca jej siedziby. W przypadku Banku jest to Warszawa. Kodeks postępowania cywilnego może jednak zmienić tę zasadę – na przykład wtedy, gdy sprawa dotyczy umowy, ustalenia jej treści, zmiany, unieważnienia, rozwiązania, wykonania lub odszkodowania z powodu niewykonania umowy.

§30.

Bank udostępnia na stronie internetowej: www.bnpparibas.pl/informacje-o-dostepnosci-uslug informacje, o których mowa w art. 32 ust. 2 pkt 1 ustawy z 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, w tym informacje o oferowanej i świadczonej usłudze, informacje niezbędne do korzystania z usługi oraz informacje o tym w jaki sposób usługa spełnia wymagania dostępności.