

Regulamin świadczenia usługi doradztwa inwestycyjnego przez Biuro Maklerskie Alior Bank Spółka Akcyjna



POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Niniejszy Regulamin określa tryb i warunki świadczenia usługi doradztwa inwestycyjnego przez Biuro Maklerskie Alior Bank Spółka Akcyjna.
2. Regulamin stanowi integralną część Umowy o świadczenie usługi doradztwa inwestycyjnego zawieranej przez Biuro Maklerskie Alior Bank Spółka Akcyjna z Klientem.

§ 2

Przez użyte w niniejszym Regulaminie określenia rozumie się:

- 1) **Biuro Maklerskie** - Biuro Maklerskie Alior Bank Spółka Akcyjna;
- 2) **Bank** - Alior Bank Spółka Akcyjna;
- 3) **Regulamin** - "Regulamin świadczenia usługi doradztwa inwestycyjnego przez Biuro Maklerskie Alior Bank Spółka Akcyjna";
- 4) **Umowa** - umowa o świadczenie usługi doradztwa inwestycyjnego zawierana pomiędzy Biurem Maklerskim i Klientem, na podstawie której Biuro Maklerskie świadczy usługę doradztwa inwestycyjnego;
- 5) **Umowa ramowa** - umowa zawierana pomiędzy Bankiem i Klientem określająca sposoby składania oświadczeń woli przez Klienta;
- 6) **Ustawa** - ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi;
- 7) **Klient** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę z Biurem Maklerskim;
- 8) **Rachunek** - rachunek papierów wartościowych, rejestr ewidencyjny instrumentów finansowych rynku OTC, rachunki pieniężne służące do obsługi rachunku papierów wartościowych i rejestru ewidencyjnego prowadzone przez Biuro Maklerskie oraz rejestry tytułów uczestnictwa w instytucjach wspólnego inwestowania udostępniane przez Biuro Maklerskie;
- 9) **Podanie do wiadomości Klientów** - udostępnienie informacji w każdej Placówce Banku, w której wykonywane są czynności związane z prowadzeniem działalności maklerskiej w miejscu ogólnie dostępnym dla Klientów oraz na stronach internetowych Biura Maklerskiego;
- 10) **Pracownik uprawniony do sporządzania rekomendacji** - makler papierów wartościowych posiadający uprawnienia do wykonywania czynności doradztwa inwestycyjnego lub doradca inwestycyjny wpisany na listę prowadzoną przez Komisję Nadzoru Finansowego oraz wpisany na prowadzoną przez Biuro Maklerskie listę osób uprawnionych do sporządzania rekomendacji inwestycyjnych;
- 11) **Rekomendacja inwestycyjna** - rekomendacja kupna, sprzedaży, subskrypcji, wymiany, konwersji, wykonania lub wykupu instrumentów finansowych albo powstrzymania się od zawarcia transakcji dotyczącej tych instrumentów, jak również wykonania lub powstrzymania się od wykonania uprawnień wynikających z instrumentów finansowych do zakupu, sprzedaży, subskrypcji, wymiany, wykonania lub wykupu instrumentu finansowego, przekazywana Klientowi w ramach świadczenia usługi doradztwa inwestycyjnego, o którym mowa w Ustawie;
- 12) **Rekomendowany portfel inwestycyjny** - rekomendowany Klientowi zestaw instrumentów finansowych oraz ich procentowy udział w całości portfela, dostosowany do Profilu inwestycyjnego Klienta, odnoszący się do kwoty inwestycji zadeklarowanej przez Klienta w ramach świadczonej usługi doradztwa inwestycyjnego;
- 13) **Strategia inwestycyjna** - strategia indywidualna lub portfelowa stanowiąca integralną część Umowy, określająca cel inwestycyjny, nastawienie do ryzyka inwestycyjnego, zakres instrumentów finansowych, które mogą być przedmiotem rekomendacji inwestycyjnych, horyzont czasowy inwestycji, maksymalne dopuszczalne zaangażowanie w klasy aktywów;
- 14) **Rekomendacja portfelowa** - rekomendacja inwestycyjna sporządzona w formie rekomendowanego portfela inwestycyjnego;
- 15) **Rekomendacja indywidualna** - rekomendacja inwestycyjna w formie rekomendacji odnoszących się do pojedynczego instrumentu finansowego lub grupy instrumentów finansowych;
- 16) **Profil inwestycyjny** - kategoria inwestycyjna określona na podstawie indywidualnej sytuacji Klienta.

§ 3

Biuro Maklerskie świadczy usługę doradztwa inwestycyjnego na podstawie zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego.

§ 4

1. Na podstawie niniejszego Regulaminu Biuro Maklerskie, z zastrzeżeniem ust. 2, świadczy usługę doradztwa inwestycyjnego na rzecz Klientów detalicznych w rozumieniu Ustawy.
2. Biuro Maklerskie świadczy usługę doradztwa inwestycyjnego na rzecz Klientów profesjonalnych, o których mowa w art. 3 pkt 39b lit. a-m Ustawy, z zastrzeżeniem, że Klientów tych traktuje jak Klientów detalicznych.
3. Biuro Maklerskie świadczy usługę doradztwa inwestycyjnego dla osób fizycznych w ramach strategii indywidualnych i portfelowych.
4. Biuro Maklerskie świadczy usługę doradztwa inwestycyjnego dla osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, osób prawnych i jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej w ramach strategii indywidualnych.

OCENA INDYWIDUALNEJ SYTUACJI KLIENTA

§ 5

1. Przed zawarciem Umowy o świadczenie usługi doradztwa inwestycyjnego Biuro Maklerskie zwraca się do Klienta o przedstawienie podstawowych informacji dotyczących poziomu wiedzy o inwestowaniu w zakresie instrumentów finansowych, doświadczenia inwestycyjnego, sytuacji finansowej oraz celów inwestycyjnych niezbędnych do dokonania oceny czy usługa doradztwa inwestycyjnego, która ma być świadczona na podstawie Umowy, jest odpowiednia dla Klienta, biorąc pod uwagę jego indywidualną sytuację.
2. Informacja dotycząca sytuacji finansowej Klienta musi, stosownie do potrzeb, zawierać wskazanie źródła i wysokości stałych dochodów, przybliżoną wartość miesięcznej nadwyżki finansowej, posiadanych aktywów, w tym aktywów płynnych, inwestycji, nieruchomości oraz stałych zobowiązań finansowych.
3. Informacja dotycząca celów inwestycyjnych Klienta musi, stosownie do potrzeb, zawierać informacje na temat długości okresu, w którym Klient chciałby prowadzić inwestycje, preferencji co do poziomu ryzyka, profilu ryzyka oraz celu inwestycji.

§ 6

1. Na podstawie informacji, o których mowa w § 5, przedstawionych przez Klienta w formie ankiety Biuro Maklerskie dokonuje oceny indywidualnej sytuacji Klienta i przypisuje Klienta do określonego Profilu inwestycyjnego.
2. Klient jest zobowiązany do informowania Biura Maklerskiego o zmianie danych, o których mowa w § 5 w celu aktualizacji Profilu inwestycyjnego.
3. W przypadku gdy Klient nie aktualizuje danych, o których mowa w § 5 Biuro Maklerskie uznaje, że przedstawione uprzednio dane są aktualne.

§ 7

Biuro Maklerskie odmawia podpisania Umowy z Klientem jeżeli:

- 1) zgodnie z oceną, o której mowa w § 5, usługa doradztwa inwestycyjnego, która ma być świadczona na podstawie zawieranej Umowy, jest nieodpowiednia dla Klienta,
- 2) nie uzyska informacji dotyczących wiedzy i doświadczenia inwestycyjnego, sytuacji finansowej oraz celów inwestycyjnych Klienta w sposób umożliwiający dokonanie oceny indywidualnej sytuacji Klienta.

ZAWARCIE I ROZWIĄZANIE UMOWY

§ 8

1. Warunkiem zawarcia Umowy jest wcześniejsze zawarcie pomiędzy Klientem i Bankiem Umowy ramowej, a także podania przez Klienta informacji na temat jego telefonu zaufanego, adresu e-mail, wskazania źródła pochodzenia środków, które mają być wykorzystane w ramach usługi doradztwa inwestycyjnego, oraz deklarowanej kwoty przeznaczonej do usługi doradztwa inwestycyjnego.
2. Biuro Maklerskie może uzależnić świadczenie usługi doradztwa inwestycyjnego od wysokości deklarowanej przez Klienta kwoty inwestycji, której minimalna wartość podawana jest do wiadomości Klientów.
3. Umowa zawierana jest poprzez złożenie oświadczeń woli w sposób określony w Umowie ramowej.
4. O ile strony nie postanowią inaczej Umowa zawierana jest na czas nieokreślony.
5. Integralną częścią Umowy jest Strategia inwestycyjna, która dostosowana jest do Profilu inwestycyjnego Klienta.
6. Klient może zawrzeć z Biurem Maklerskim tylko jedną Umowę, której integralną częścią jest jedna Strategia inwestycyjna.
7. Zmiana Strategii inwestycyjnej jest możliwa tylko poprzez rozwiązanie Umowy i zawarcie nowej Umowy, której integralną częścią jest nowa Strategia inwestycyjna.
8. Zmiana deklarowanej kwoty przeznaczonej do usługi doradztwa inwestycyjnego, o której mowa w ust. 1 jest możliwa poprzez rozwiązanie Umowy i zawarcie nowej Umowy, w której Klient deklaruje nową kwotę przeznaczoną do usługi doradztwa inwestycyjnego.
9. W czasie trwania Umowy każdorazowa zmiana Profilu inwestycyjnego Klienta powoduje rozwiązanie Umowy. W celu kontynuacji świadczenia usługi doradztwa inwestycyjnego Klient zobowiązany jest zawrzeć z Biurem Maklerskim nową Umowę, której integralną częścią jest nowa Strategia inwestycyjna dostosowana do zaktualizowanego Profilu inwestycyjnego Klienta.

§ 9

1. Umowa wygasa z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy ramowej.
2. Strony mogą, z zastrzeżeniem ust. 4, rozwiązać Umowę zawartą na czas nieokreślony z 14-to dniowym terminem wypowiedzenia.
3. Bieg terminu wypowiedzenia rozpoczyna się od dnia doręczenia wypowiedzenia drugiej stronie.
4. Klient może w systemie bankowości internetowej rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym.

ŚWIADCZENIE USŁUGI DORADZTWA INWESTYCYJNEGO

§ 10

1. W ramach świadczenia usługi doradztwa inwestycyjnego Biuro Maklerskie zobowiązuje się do przygotowywania i przekazywania rekomendacji inwestycyjnych dostosowanych do Profilu inwestycyjnego Klienta.
2. Biuro Maklerskie może dodatkowo sporządzać i przekazywać Klientowi materiały o charakterze informacyjnym, które nie stanowią rekomendacji inwestycyjnych w ramach Usługi, dotyczące rynku kapitałowego, w szczególności komentarze, prezentacje i biuletyny rynkowe.
3. Rekomendacja inwestycyjna może być sporządzona w formie rekomendowanego portfela inwestycyjnego (Rekomendacja portfelowa) lub w formie rekomendacji odnoszących się do pojedynczego instrumentu finansowego lub grupy instrumentów finansowych (Rekomendacja indywidualna).
4. Rekomendacje portfelowe sporządzane są w oparciu o Strategie Inwestycyjne Portfelowe, natomiast Rekomendacje indywidualne sporządzane są w oparciu o Strategie Inwestycyjne Indywidualne.

§ 11

1. Rekomendacja portfelowa zawiera w szczególności:
 - 1) datę sporządzenia,
 - 2) wskazanie okresu ważności rekomendacji inwestycyjnej,
 - 3) wskazanie Profilu inwestycyjnego, którego rekomendacja inwestycyjna dotyczy,
 - 4) opis Strategii inwestycyjnej, zgodnie z którą sporządzana jest rekomendacja inwestycyjna,
 - 5) wskazanie instrumentów finansowych wchodzących w skład rekomendowanego portfela inwestycyjnego,
 - 6) określenie procentowego udziału poszczególnych składników w portfelu,
 - 7) uzasadnienie rekomendacji.
2. W przypadku sporządzania Rekomendacji portfelowej Biuro Maklerskie nie dokonuje analizy aktywów Klienta, które posiada w chwili sporządzenia rekomendacji inwestycyjnej.
3. Rekomendowany portfel inwestycyjny, jego struktura i udział procentowy poszczególnych składników w portfelu odnoszą się do kwoty zadeklarowanej do usługi doradztwa inwestycyjnego w Umowie.
4. W przypadku zmiany przez Biuro Maklerskie instrumentów finansowych/zmiany procentowego udziału poszczególnych składników w rekomendowanym portfelu inwestycyjnym Biuro Maklerskie rekomenduje dostosowanie struktury portfela Klienta do struktury uprzednio rekomendowanego portfela inwestycyjnego przekazanego Klientowi w ramach realizowanej Strategii inwestycyjnej.
5. Rekomendacja portfelowa przygotowywana jest w formie pisemnej i przekazywana Klientowi na adres e-mail.
6. Informacja o przekazanej Rekomendacji portfelowej oraz informacja o treści rekomendacji w formie niezmienionej może być dodatkowo przekazana przez pracownika Banku i Biura Maklerskiego za pośrednictwem SMS, w Oddziale, telefonicznie lub na adres e-mail.
7. Klient w drodze odrębnej dyspozycji może nie wyrazić zgody na przekazywanie informacji, o której mowa w ust. 6.
8. Rekomendacje portfelowe przekazywane są cyklicznie nie rzadziej niż raz w miesiącu oraz w przypadku, gdy w ocenie Biura Maklerskiego sytuacja na rynkach finansowych uzasadnia sporządzenie i przekazanie Klientowi dodatkowej rekomendacji inwestycyjnej.

§ 12

1. Rekomendacja indywidualna zawiera w szczególności:
 - 1) nazwę instrumentu finansowego lub grupy instrumentów finansowych będących przedmiotem rekomendacji inwestycyjnej,
 - 2) kierunek rekomendacji (kupno, sprzedaż, nabycie, konwersja, zamiana, odkupienie, powstrzymanie się od kupna, sprzedaży, nabycia, konwersji, zamiany, odkupienia),
 - 3) ilość instrumentów finansowych lub udział procentowy w portfelu lub wartość instrumentów finansowych będących przedmiotem rekomendacji inwestycyjnej,
 - 4) określenie ceny maksymalnej w przypadku rekomendacji kupna, nabycia, zamiany, odkupienia oraz określenie ceny minimalnej w przypadku sprzedaży, umorzenia, zamiany,
 - 5) datę ważności rekomendacji,
 - 6) wskazanie Strategii inwestycyjnej, w ramach której przekazywana jest rekomendacja inwestycyjna,
 - 7) uzasadnienie rekomendacji.
2. W przypadku Rekomendacji indywidualnej Biuro Maklerskie na etapie uzgadniania z Klientem Strategii indywidualnej określa, czy dotychczasowe aktywa które posiada w momencie zawarcia Umowy mają być przedmiotem Rekomendacji inwestycyjnych.
3. Rekomendacje indywidualne przekazywane są Klientowi w formie pisemnej lub ustnej.
4. Przez formę pisemną uznaje się przekazanie rekomendacji inwestycyjnej na adres e-mail.
5. Przez ustne przekazanie rekomendacji rozumie się przekazanie rekomendacji drogą telefoniczną przez pracowników uprawnionych do sporządzania rekomendacji.
6. Rozmowy telefoniczne, podczas których przekazywane są ustne rekomendacje są rejestrowane.
7. Informacja o przekazanej Rekomendacji indywidualnej oraz informacja o treści rekomendacji w formie niezmienionej może być dodatkowo przekazana przez pracownika Biura Maklerskiego za pośrednictwem SMS, telefonicznie lub na adres e-mail.
8. Klient w drodze odrębnej dyspozycji może nie wyrazić zgody na przekazywanie informacji, o której mowa w ust. 7.
9. W trakcie sporządzania Rekomendacji indywidualnych pracownik uprawniony do sporządzania rekomendacji uwzględnia czy rekomendacja realizuje cele inwestycyjne Klienta, nie jest związana z ryzykiem, którego poziom przekraczałby możliwości inwestycyjne Klienta oraz ma charakter pozwalający na jej zrozumienie biorąc pod uwagę posiadane przez Klienta doświadczenie i posiadaną wiedzę.
10. Jeżeli w treści przekazanej rekomendacji inwestycyjnej nie wskazano celu, należy rozumieć, że celem rekomendacji inwestycyjnej jest realizacja założonej strategii.
11. Jeżeli w treści przekazanej rekomendacji inwestycyjnej nie wskazano ryzyka inwestycji w rekomendowany instrument finansowy, należy rozumieć, że ryzyko inwestycji nie przekracza ryzyka inwestycyjnego określonego w Strategii inwestycyjnej.
12. O zakresie i częstotliwości sporządzania i przekazywania Rekomendacji indywidualnej decyduje pracownik uprawniony do sporządzania rekomendacji.

§ 13

1. Rekomendacje przygotowywane są wyłącznie przez pracowników uprawnionych do sporządzania rekomendacji.
2. Lista pracowników uprawnionych do sporządzania rekomendacji podawana jest do wiadomości Klientów.

§ 14

Rekomendacje przekazywane Klientom są sporządzane m.in. w oparciu o:

- 1) informacje podane do publicznej wiadomości,
- 2) analizy i rekomendacje przygotowane przez Biuro Maklerskie,
- 3) analizy i rekomendacje przygotowane przez inne firmy inwestycyjne, o ile zostały podane do publicznej wiadomości,
- 4) samodzielnie sporządzoną przez pracownika uprawnionego do sporządzania rekomendacji analizę, w szczególności analizę fundamentalną, analizę techniczną lub analizę portfelową.

§ 15

1. Wyboru instrumentów finansowych, w odniesieniu do których udzielane są rekomendacje dokonuje Biuro Maklerskie. W szczególności rekomendacje mogą dotyczyć funduszy inwestycyjnych, instrumentów finansowych o charakterze udziałowym i dłużnym jak również instrumentów pochodnych i instrumentów OTC.
2. Biuro Maklerskie nie jest zobowiązane do sporządzania i udzielania rekomendacji na żądanie Klienta.

§ 16

Klient zobowiązuje się w ramach świadczonej usługi doradztwa inwestycyjnego do:

- 1) składania zleceń kupna/sprzedaży/nabycia instrumentów finansowych za pośrednictwem Biura Maklerskiego, jeżeli zlecenia te są składane na podstawie udzielonej przez Biuro Maklerskie rekomendacji inwestycyjnej,
- 2) deponowania na Rachunku prowadzonym przez Biuro Maklerskie instrumentów finansowych nabytych w ramach publicznej oferty w innej firmie inwestycyjnej, o ile instrumenty te zostały nabyte na podstawie udzielonej przez Biuro Maklerskie rekomendacji i Biuro Maklerskie może prowadzić depozyt tych instrumentów finansowych,
- 3) zachowania tajemnicy przekazywanych rekomendacji inwestycyjnych i nieudostępniania ich osobom trzecim.

§ 17

1. Biuro Maklerskie przekazuje Klientowi zestawienie udzielonych rekomendacji w ramach świadczonej usługi doradztwa inwestycyjnego.
2. Zestawienie obejmuje okres roku kalendarzowego i przekazywane jest Klientowi najpóźniej do końca stycznia roku następnego.
3. Zestawienie rekomendacji portfelowych oraz rekomendacji dotyczących grupy instrumentów finansowych, sporządzonych w formie pisemnej zawiera datę przekazania rekomendacji oraz numer identyfikacyjny rekomendacji.
4. Zestawienie rekomendacji indywidualnych zawiera datę rekomendacji, kierunek rekomendacji, nazwę instrumentu finansowego.
5. Informacja przekazywana jest Klientowi na wskazany w Umowie adres e-mail do przekazywania rekomendacji inwestycyjnej oraz udostępniana w systemie bankowości internetowej.

DZIAŁANIE PRZEZ PEŁNOMOCNIKA

§ 18

1. Klient może ustanowić pełnomocników uprawnionych do otrzymywania rekomendacji inwestycyjnych w ramach świadczonej usługi doradztwa inwestycyjnego.
2. Pełnomocnictwo powinno zawierać dane pełnomocnika w tym, w przypadku osób będących obywatelami polskimi numer ewidencyjny PESEL, podpis mocodawcy i pełnomocnika.
3. Pełnomocnik zobowiązany jest otworzyć kartotekę Klienta w Banku, podać adres e-mail oraz telefon zaufany.
4. Własnoręczność podpisów mocodawcy i pełnomocnika złożonych na dokumencie pełnomocnictwa powinna być potwierdzona przez pracownika Biura Maklerskiego, Banku, lub pracownika podmiotu, z którym Biuro Maklerskie zawarło umowę w tym zakresie, albo notariusza. Pełnomocnictwo udzielone za granicą powinno być poświadczone poprzez apostille lub uwierzytelnione przez polską placówkę dyplomatyczną lub konsularną i przetłumaczone na język polski przez tłumacza przysięgłego w Polsce.
5. W uzasadnionych przypadkach Biuro Maklerskie może odstąpić od żądania przetłumaczenia pełnomocnictwa na język polski, poświadczenia dokumentu poprzez apostille oraz złożenia przez pełnomocnika podpisu na dokumencie pełnomocnictwa.
6. Rekomendacje przekazywane pełnomocnikowi dostosowane są do indywidualnej sytuacji Klienta.
7. Pełnomocnictwo wygasa wskutek wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, na skutek odwołania pełnomocnika przez Klienta, a także wskutek śmierci Klienta lub pełnomocnika.

OPŁATY I PROWIZJE

§ 19

1. Z tytułu świadczenia usługi doradztwa inwestycyjnego Biuro Maklerskie pobiera opłaty zgodnie z „Taryfą opłat za usługę doradztwa inwestycyjnego świadczoną przez Biuro Maklerskie Alior Bank S.A.”.
2. Biuro Maklerskie może czasowo zawiesić pobieranie lub obniżyć wartości pobieranych opłat przewidzianych w Taryfie. Informacja o tym fakcie podawana jest do wiadomości Klientów.
3. Biuro Maklerskie może w drodze aneksu do Umowy ustalić inny sposób naliczania i pobierania opłat.
4. Opłaty pobierane są przez Biuro Maklerskie w pierwszej kolejności z dowolnego rachunku pieniężnego Klienta służącego do obsługi rachunku papierów wartościowych, a w przypadku braku takiego rachunku poprzez pobranie opłaty z posiadanego przez Klienta w Alior Banku dowolnego rachunku bankowego.
5. W przypadku gdy w terminie do końca miesiąca kalendarzowego, w którym Klient jest zobowiązany do wniesienia opłaty, nie wniesie jej, Biuro Maklerskie wzywa Klienta do jej wniesienia w terminie 15 dni od dnia dokonania Wezwania na adres e-mail właściwy dla przekazywania rekomendacji i telefonicznie.

6. W przypadku gdy w następstwie czynności, o których mowa w ust. 4 oraz ust. 5 opłata nie zostanie uregulowana Biuro Maklerskie może sprzedać wybrane instrumenty finansowe zapisane na prowadzonych na rzecz Klienta rachunkach papierów wartościowych lub rachunkach derywatów oraz wykorzystać uzyskane w ten sposób środki pieniężne w celu zaspokojenia roszczeń wynikających z Umowy.
7. W celu realizacji postanowień, o których mowa w ust. 4 Klient udziela w Umowie pełnomocnictwa dla Biura Maklerskiego do pobierania bez oddzielnej dyspozycji Klienta, środków pieniężnych w wysokości równej należnej opłacie oraz innych zobowiązań należnych dla Biura Maklerskiego z tytułu świadczenia usługi doradztwa inwestycyjnego na rzecz Klienta oraz pełnomocnictwa do sprzedaży instrumentów finansowych w celu zaspokojenia roszczeń z tytułu opłaty.
8. W przypadku niedokonania przez Klienta zapłaty w wysokości i terminie określonym w Wezwaniu Biuro Maklerskie może dochodzić należności na zasadach ogólnych.
9. Z tytułu realizacji transakcji zawartych na podstawie udzielonych rekomendacji Biuro Maklerskie pobiera opłaty i prowizje zgodnie z obowiązującymi dla danej usługi maklerskiej taryfami opłat i prowizji.

RYZYKO I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

§ 20

1. Inwestowanie przez Klienta w instrumenty finansowe na podstawie udzielonych rekomendacji inwestycyjnych może wiązać się z ryzykiem inwestycyjnym oraz ryzykiem nieosiągnięcia przez Klienta założonego celu inwestycyjnego określonego w Strategii inwestycyjnej.
2. Za szkody powstałe wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania przez Biuro Maklerskie zobowiązań powstałych w związku z zawarciem Umowy, Biuro Maklerskie odpowiada na zasadach ogólnych określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, w szczególności przepisach kodeksu cywilnego.
3. Biuro Maklerskie zobowiązane jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy jest następstwem okoliczności, za które Biuro Maklerskie nie ponosi odpowiedzialności.
4. Biuro Maklerskie jest odpowiedzialne za niezachowanie należytej staranności przy wykonywaniu Umowy, przy czym należyta staranność Biura Maklerskiego określa się przy uwzględnieniu zawodowego charakteru działalności prowadzonej przez Biuro Maklerskie.
5. Biuro Maklerskie odpowiada jak za własne działanie lub zaniechanie, za działania i zaniechania osób, z których pomocą wykonuje Umowę, jak również osób, którym wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy powierza.

SPOSOBY I TERMINY ROZPATRYWANIA SKARG

§ 21

1. Skargi mogą być składane w formie pisemnej – osobiście lub przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie lub osobiście do protokołu oraz elektronicznie z wykorzystaniem formularza zamieszczonego w systemie bankowości internetowej.
2. Jeżeli z treści skargi nie można należyście ustalić jej przedmiotu, Biuro Maklerskie występuje do Klienta o złożenie wyjaśnienia lub uzupełnienia z informacją, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi bez rozpoznania.
3. Na żądanie Klienta Biuro Maklerskie potwierdza pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Klientem, fakt złożenia skargi.
4. W celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania skargi Klient powinien podać imię i nazwisko lub nazwę podmiotu składającego skargę, adres zamieszkania lub siedziby oraz adres korespondencyjny, chyba że skarga jest składana przez zalogowanego użytkownika poprzez system bankowości internetowej. Jeżeli skarga dotyczy operacji na rachunku prowadzonym przez Biuro Maklerskie Klient powinien wskazać numer tego rachunku.
5. Skargi niezawierające danych pozwalających na identyfikację wnoszącego skargę pozostawia się bez rozpoznania.
6. Skarga rozpatrywana jest niezwłocznie, najdalej w terminie 30 dni od daty jej wpłynięcia.
7. W przypadku braku możliwości rozpatrzenia skargi w terminie, o którym mowa w ust. 6, Biuro Maklerskie powiadomi Klienta o tym fakcie na piśmie z podaniem przyczyny opóźnienia, wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz oznaczeniem nowego terminu rozpatrzenia skargi, nie dłuższego jednak niż 60 dni od dnia otrzymania skargi.
8. O sposobie rozpatrzenia skargi Biuro Maklerskie informuje Klienta w formie pisemnej. W przypadku skargi przekazanej z wykorzystaniem formularza elektronicznego odpowiedź doręczana jest w formie elektronicznej poprzez system bankowości internetowej. Na wniosek Klienta Biuro Maklerskie może dostarczyć odpowiedź na skargę pocztą elektroniczną lub w inny, uzgodniony z Klientem sposób.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 22

1. Biuro Maklerskie zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w niniejszym Regulaminie.
2. W przypadku zmiany postanowień Regulaminu Biuro Maklerskie udostępnia zmieniony Regulamin w systemie bankowości internetowej i wysyła Klientowi informację o zmianie Regulaminu za pośrednictwem SMS, tak aby Klient mógł wypowiedzieć Umowę z zachowaniem okresu wypowiedzenia przed wejściem w życie zmian.
3. Klient niewyrażający zgody na proponowane zmiany postanowień Regulaminu może, w terminie 14 dniowym od daty otrzymania zmienionego Regulaminu, rozwiązać Umowę za wypowiedzeniem.
4. Brak oświadczenia woli Klienta o rozwiązaniu Umowy w terminie, o którym mowa w ust. 3, uważa się za wyrażenie zgody na zmianę postanowień Regulaminu.

§ 23

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się, odpowiednio do rodzaju instrumentów finansowych będących przedmiotem doradztwa inwestycyjnego, postanowienia „Regulaminu wykonywania zleceń i prowadzenia rachunku papierów wartościowych przez Biuro Maklerskie Alior Bank Spółka Akcyjna”, „Regulaminu wykonywania zleceń

w obrocie instrumentami finansowymi na rynkach OTC oraz prowadzenia rachunków i rejestrów związanych z tym obrotem przez Biuro Maklerskie Alior Bank S.A.", „Regulaminu przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia tytułów uczestnictwa w instytucjach wspólnego inwestowania przez Biuro Maklerskie Alior Bank S.A.”.