

Załącznik nr 2 do Umowy świadczenia usług przyjmowania i przekazywania zleceń – z dnia

REGULAMIN PRZYJMOWANIA I PRZEKAZYWANIA ZLECEŃ NABYCIA LUB ZBYCIA INSTRUMENTÓW FINANSOWYCH

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Regulamin przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych zwany dalej „Regulaminem” określa prawa i obowiązki stron wynikające z zawarcia Umowy o przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia Instrumentów Finansowych przez Dom Maklerski AFS zwany dalej AFS a Klientem, w tym określa warunki zawarcia i realizacji Umowy.
2. AFS prowadzi działalność maklerską określoną w niniejszym Regulaminie na podstawie zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego.
3. Przekazywanie Zleceń przez AFS do realizacji w Podmiocie Realizującym Zlecenie odbywa się na podstawie wyłącznie pełnomocnictwa Klienta lub pełnomocnictwa Klienta i umowy zawartej pomiędzy AFS i Podmiotem Realizującym Zlecenie, określającej zasady współpracy stron w zakresie obsługi Klientów, w tym w szczególności zasady świadczenia przez AFS usługi przekazywania Zleceń nabycia lub zbycia Instrumentów Finansowych.
4. AFS nie prowadzi rachunków inwestycyjnych Klientów oraz nie przyjmuje innych Zleceń niż przewidziane w Regulaminie oraz w Umowie.

§ 2

Przyjęte definicje

Przez użyte w Regulaminie i Umowie zwroty pisane wielką literą należy rozumieć:

1. Ustawa – rozumie się przez to Ustawę z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi.
2. Instrumentami Finansowymi w rozumieniu Ustawy są:
 - 1) papiery wartościowe rozumiane jako:
 - a) akcje, prawa poboru, prawa do akcji, warranty subskrypcyjne, kwity depozytowe, obligacje, listy zastawne, certyfikaty inwestycyjne i inne zbywalne papiery wartościowe, w tym inkorporujące prawa majątkowe odpowiadające prawom wynikającym z akcji lub z zaciągnięcia długu, wyemitowane na podstawie właściwych przepisów prawa polskiego lub obcego,
 - b) inne zbywalne prawa majątkowe, które powstają w wyniku emisji, inkorporujące uprawnienia do nabycia lub objęcia papierów wartościowych określonych w lit. a) lub wykonywane poprzez dokonanie rozliczenia pieniężnego (prawa pochodne),
 - 2) niebędące papierami wartościowymi:
 - a) tytuły uczestnictwa w instytucjach wspólnego inwestowania,
 - b) instrumenty rynku pieniężnego,
 - c) opcje, kontrakty terminowe, swapy, umowy forward na stopę procentową, inne instrumenty pochodne, których instrumentem bazowym jest papier wartościowy, waluta, stopa procentowa, wskaźnik rentowności lub inny instrument pochodny, indeks finansowy lub wskaźnik finansowy, które są wykonywane przez dostawę lub rozliczenie pieniężne,
 - d) opcje, kontrakty terminowe, swapy, umowy forward na stopę procentową oraz inne instrumenty pochodne, których instrumentem bazowym jest towar i które są wykonywane przez rozliczenie pieniężne lub mogą być wykonane przez rozliczenie pieniężne według wyboru jednej ze stron,
 - e) opcje, kontrakty terminowe, swapy oraz inne instrumenty pochodne, których instrumentem bazowym jest towar i które są wykonywane przez dostawę, pod warunkiem, że są dopuszczone do obrotu na rynku regulowanym lub w alternatywnym systemie obrotu,
 - f) niedopuszczone do obrotu na rynku regulowanym ani w alternatywnym systemie obrotu opcje, kontrakty terminowe, swapy, umowy forward oraz inne instrumenty pochodne, których instrumentem bazowym jest towar, które mogą być wykonane przez dostawę, które nie są przeznaczone do celów handlowych i wykazują właściwości innych pochodnych instrumentów finansowych,
 - g) instrumenty pochodne dotyczące przenoszenia ryzyka kredytowego,
 - h) kontrakty na różnicę,
 - i) opcje, kontrakty terminowe, swapy, umowy forward dotyczące stóp procentowych oraz inne instrumenty pochodne odnoszące się do zmian klimatycznych, stawek frachtowych, uprawnień do emisji oraz stawek inflacji lub innych oficjalnych danych statystycznych, które są wykonywane przez rozliczenie pieniężne albo mogą być wykonane przez rozliczenie pieniężne według wyboru jednej ze stron, a także wszelkiego rodzaju inne instrumenty pochodne odnoszące się do aktywów, praw, zobowiązań, indeksów oraz innych wskaźników, które wykazują właściwości innych pochodnych instrumentów finansowych.
3. Kanał Dostępu – sposób komunikacji z AFS umożliwiający Klientowi złożenie Zlecenia obejmujący: telefon, fax, inne urządzenia techniczne oraz internet, w tym poczta elektroniczna.
4. Klient – rozumie się przez to zarówno Klienta Detalicznego, jak i Klienta Profesjonalnego.

5. Klient Detaliczny – rozumie się przez to osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, nie będącą Klientem Profesjonalnym:
 - 1) która zawarła Umowę o świadczenie usług maklerskich z AFS,
 - 2) z którą Umowa o świadczenie usług maklerskich ma zostać zawarta w przypadku podejmowania działań mających na celu zawarcie tej Umowy.
6. Klient Profesjonalny – rozumie się przez to podmiot określony w art. 3 pkt 39 lit. b Ustawy lub podmiot inny niż określony w art. 3 pkt 39 lit. b Ustawy, który na podstawie postanowień art. 3 lit. a ust. 1 Ustawy, został uznany przez AFS za Klienta Profesjonalnego.
7. Elektroniczny Nośnik Informacji - urządzenie służące do przechowywania danych zapisywanych i odczytywanych elektronicznie.
8. Umowa – umowa o świadczenie przez AFS usługi przyjmowania i przekazywania Zleceń nabycia lub zbycia Instrumentów Finansowych, w której AFS zobowiązuje się do przyjmowania i przekazywania Zleceń i wykonywania nabycia lub zbycia Instrumentów Finansowych przez przyjmowanie i przekazywanie Zleceń nabycia lub zbycia Instrumentów Finansowych do innego podmiotu, w celu ich wykonania.
9. Zlecenie – rozumie się przez to zlecenie nabycia lub zbycia Instrumentów Finansowych składane przez Klienta w AFS lub oświadczenie woli Klienta wywołujące równoważne skutki, którego przedmiotem są Instrumenty Finansowe.
10. Podmiot Realizujące Zlecenie – należy przez to rozumieć:
 - 1) inną firmę inwestycyjną w rozumieniu Ustawy, uprawnioną do realizacji Zleceń,
 - 2) instytucję kredytową w rozumieniu Ustawy, uprawnioną do realizacji Zleceń,
 - 3) oddział zagranicznej firmy inwestycyjnej, w tym zagranicznej instytucji kredytowej w rozumieniu Ustawy, uprawnionej do realizacji Zleceń,
 - 4) instytucje wspólnego inwestowania uprawnione do realizacji Zleceń, w tym fundusze inwestycyjne, fundusze zagraniczne i spółki zarządzające w rozumieniu Ustawy o funduszach inwestycyjnych z dnia 27 maja 2004 r.

§ 3

Tryb i warunki zawierania Umowy

1. Podstawą do świadczenia usługi przyjmowania i przekazywania Zleceń jest Umowa zawarta w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Przed zawarciem Umowy AFS przekazuje Klientowi w formie pisemnej lub, jeśli Klient wyrazi takie życzenie oraz jest to uzasadnione ze względu na potrzeby świadczenia usług maklerskich, za pomocą Elektronicznych Nośników Informacji, szczegółowe informacje dotyczące AFS oraz usługi, która ma być świadczona na podstawie zawieranej Umowy.
3. Informacje, o których mowa w ust. 2, zawierają w szczególności:
 - 1) pełną nazwę firmy,
 - 2) dane pozwalające na bezpośredni kontakt Klienta z AFS,
 - 3) nazwę organu nadzoru, który udzielił zezwolenia na prowadzenie działalności maklerskiej,
 - 4) wskazanie zakresu usług maklerskich świadczonych przez AFS,
 - 5) wskazanie szczegółowych zasad świadczenia usługi przyjmowania i przekazywania Zleceń,
 - 6) informacje na temat Podmiotów Realizujących Zlecenia,
 - 7) opis ryzyka inwestycyjnego związanego z usługą przyjmowania i przekazywania Zleceń,
 - 8) opis kosztów, jakie Klient będzie ponosił w związku z usługą przyjmowania i przekazywania Zleceń, w tym w szczególności wskazanie opłat i prowizji pobieranych przez AFS,
 - 9) wskazanie podstawowych zasad rozpatrywania przez AFS skarg Klientów składanych w związku ze świadczonymi przez AFS usługami maklerskimi,
 - 10) wskazanie podstawowych zasad postępowania AFS w przypadku powstania konfliktu interesów,
 - 11) wskazanie źródeł danych w przypadku informacji dotyczących efektów usług.
4. Przed zawarciem Umowy AFS uzyskuje niezbędne informacje dotyczące wiedzy i doświadczenia Klienta w dziedzinie przyjmowania i przekazywania Zleceń, jego sytuacji finansowej oraz celów inwestycyjnych.
5. AFS zwraca się do Klienta o przedstawienie informacji dotyczących maksymalnego poziomu i rodzaju ryzyka, jakie Klient jest w stanie zaakceptować w ramach realizacji usługi przyjmowania i przekazywania Zleceń.
6. AFS przekazuje do Podmiotu Realizującego Zlecenie na podstawie pełnomocnictwa udzielonego przez Klienta, informacje, o których mowa w ust. 4 - 5 powyżej w celu dokonania oceny, czy usługa maklerska, która ma być świadczona na podstawie umowy o wykonywanie zleceń nabycia lub zbycia Instrumentów Finansowych jest odpowiednia dla danego Klienta, biorąc pod uwagę jego indywidualną sytuację. Jeżeli usługa, w ocenie Podmiotu Realizującego Zlecenie, jest nieodpowiednia, AFS informuje o tym Klienta w formie pisemnej lub za pomocą Elektronicznych Nośników Informacji, jeśli jest to uzasadnione ze względu na potrzeby świadczenia usług maklerskich oraz Klient wyraził takie życzenie.
7. AFS dokonuje oceny, czy usługa przyjmowania i przekazywania Zleceń jest odpowiednia dla danego Klienta, biorąc pod uwagę jego indywidualną sytuację.

8. Jeżeli zgodnie z oceną, o której mowa w ust. 7, usługa przyjmowania i przekazywania Zleceń jest nieodpowiednia dla danego Klienta wówczas AFS informuje o tym Klienta w formie pisemnej lub za pomocą Elektronicznych Nośników Informacji, jeśli stosowanie takiego nośnika jest uzasadnione ze względu na potrzeby świadczenia usług maklerskich oraz Klient wyraził takie życzenie.
9. Przed zawarciem Umowy AFS informuje Klienta w formie pisemnej lub, jeśli jest to uzasadnione ze względu na potrzeby świadczenia usług maklerskich oraz Klient wyraził takie życzenie, za pomocą Elektronicznych Nośników Informacji, o istniejących konfliktach interesów związanych ze świadczeniem usługi przyjmowania i przekazywania Zleceń na rzecz danego Klienta, chyba, że regulacje wewnętrzne AFS zapewniają ochronę interesów Klienta w przypadku powstania konfliktu interesów. Informacja zawiera dane pozwalające Klientowi na podjęcie świadomej decyzji co do zawarcia Umowy. W takiej sytuacji, Umowa zostanie zawarta tylko w przypadku potwierdzenia przez Klienta otrzymania w/w informacji w formie pisemnej lub za pomocą Elektronicznych Nośników Informacji, jeśli jest to uzasadnione ze względu na potrzeby świadczenia usług maklerskich oraz Klient wyraził takie życzenie.
10. Umowa zostaje zawarta w chwili podpisania jej przez Klienta i AFS. Podpisanie Umowy przez AFS następuje nie później niż po upływie 7 dni roboczych od podpisania Umowy przez Klienta. Umowa zostaje przesłana na adres wskazany przez Klienta.
11. Przed zawarciem Umowy AFS przekazuje Klientowi niniejszy Regulamin.
12. Regulamin nie jest ofertą w rozumieniu art. 66 § 1 Kodeksu Cywilnego. AFS może odmówić zawarcia Umowy z Klientem w przypadku, gdy istnieje konflikt interesów mogący mieć wpływ na należyte wykonywanie Umowy przez AFS oraz gdy Klient:
 - 1) odmawia złożenia oświadczenia w zakresie ryzyka związanego z inwestowaniem w Instrumenty Finansowe,
 - 2) podaje błędne lub nieaktualne dane przy zawieraniu Umowy,
 - 3) odmawia przedstawienia dokumentów wymaganych do zawarcia Umowy lub okazane dokumenty budzą wątpliwości co do ich autentyczności, są błędne lub nieaktualne,
 - 4) odmawia przedstawienia informacji niezbędnych do dokonania oceny poziomu wiedzy Klienta dotyczącej inwestowania w zakresie Instrumentów Finansowych, doświadczenia inwestycyjnego oraz celów inwestycyjnych,
 - 5) odmawia przedstawienia informacji o źródle pochodzenia majątku lub funduszy Klienta, wymaganych w związku z przepisami dotyczącymi przeciwdziałania wprowadzeniu do obrotu finansowego wartości majątkowych pochodzących z nielegalnych lub nieujawnionych źródeł oraz przeciwdziałania finansowaniu terroryzmu zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa.

§ 4

Polityka przekazywania Zleceń

1. AFS świadcząc usługę w zakresie przyjmowania i przekazywania Zleceń, przekazując Podmiotom Realizującym Zlecenie zadanie realizacji Zleceń Klienta, działa uczciwie, sprawiedliwie, profesjonalnie i w najlepiej pojętym interesie Klienta.
2. Przy wyborze Podmiotu Realizującego Zlecenie, AFS będzie kierował się następującymi przesłankami wyboru:
 - 1) szybkość przekazywania Zlecenia,
 - 2) zapewnienie należytego bezpieczeństwa przekazywanym Zleceniom,
 - 3) automatyzacja badania pokrycia oraz szybkości przekazywania środków pieniężnych,
 - 4) minimalizacja kosztów transakcyjnych wykonania Zleceń dla Klienta,
 - 5) dostępność serwisu informacyjnego na rzecz Klienta.
3. AFS podejmuje wszelkie uzasadnione kroki w celu uzyskania możliwie najlepszych wyników dla swoich Klientów, biorąc pod uwagę cenę, koszty, bezwzględność, prawdopodobieństwo realizacji, dostępność i częstotliwość występowania korzystnych zmian cenowych oraz rozliczenie, wielkość, charakter lub wszelkiego rodzaju inne aspekty dotyczące realizacji Zlecenia. Jednakże w każdym przypadku, gdy Klient przekazuje specjalne wskazania, AFS przekazuje Zlecenie według tych wskazań.
4. W odniesieniu do każdego rodzaju Instrumentów Finansowych, polityka przekazania Zlecenia obejmuje informacje w sprawie wyboru poszczególnych Podmiotów Realizujących Zlecenie oraz czynniki wywierające wpływ na dobór Podmiotu Realizującego Zlecenie. Informacje te obejmują przynajmniej te Podmioty Realizujące Zlecenia, które umożliwiają AFS uzyskanie możliwie najlepszego wyniku w odniesieniu do realizacji Zleceń Klienta.
5. Polityka przekazywania Zleceń przewiduje możliwość realizacji Zleceń Klienta poza rynkiem regulowanym. AFS uzyskuje uprzednio wyraźną zgodę na powyższe, przed przystąpieniem do przekazania Zleceń poza rynek regulowany. AFS może uzyskać zgodę Klienta w formie ogólnej Umowy, lub w odniesieniu do poszczególnych transakcji.
6. AFS monitoruje skuteczność uzgodnień i polityki dotyczącej przekazywania Zleceń, w miarę potrzeb, w celu ustalenia i naprawienia wszelkiego rodzaju niedociągnięć. W szczególności, regularnie dokonuje oceny, czy Podmioty Realizujące Zlecenie uzyskują możliwie najlepszy dla Klienta wynik oraz czy konieczne jest wprowadzenie zmian do uzgodnień dotyczących przekazywania Zleceń. AFS powiadamia Klientów o wszelkich istotnych zmianach w polityce przekazywania Zleceń.
7. AFS musi być w stanie udowodnić Klientom, że przekazał Zlecenie zgodnie z polityką przekazywania Zleceń.
8. AFS spełnia wymogi określone w ust. 1 - 7 i nie musi podejmować kroków wymienionych w niniejszym paragrafie, o ile – przekazując Zlecenie innemu podmiotowi do realizacji – wykonuje konkretne instrukcje Klienta.

§ 5

Zasady identyfikacji Klienta

1. Warunkiem złożenia przez Klienta Zlecenia za pośrednictwem Kanałów Dostępu jest prawidłowo przeprowadzona identyfikacja Klienta w sposób przyjęty przez AFS dla danego Kanału Dostępu.
2. Prawidłowo przeprowadzona identyfikacja Klienta polega na dokładnym sprawdzeniu tożsamości składającego Zlecenie oraz poprawności wystawianego Zlecenia, w szczególności poprzez podanie informacji określonych w par. 6 ust. 4.
3. Składając, modyfikując lub odwołując Zlecenie, Klient oprócz danych, o których mowa w par. 6 ust. 4, zobowiązany jest również podać hasło. W uzasadnionych przypadkach, gdy tożsamość Klienta nie wzbudza wątpliwości, pracownik AFS może odstąpić od żądania podania hasła.

§ 6

Tryb i sposób składania Zleceń

1. Klient może, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa, udzielonego – według wyboru Klienta – imiennie wskazanemu pracownikowi AFS lub AFS, składać za pomocą Kanału Dostępu dyspozycje na podstawie których AFS może występować w imieniu Klienta jako pełnomocnik w innych sprawach, o ile nie jest to sprzeczne z przepisami prawa lub zobowiązaniami umownymi stron.
2. Klient może w każdym czasie zrezygnować z możliwości składania dyspozycji w sposób, o którym mowa w ust. 1, wypowiadając pełnomocnictwo.
3. Oświadczenie o wypowiedzeniu pełnomocnictwa jest skuteczne wobec drugiej strony z chwilą, gdy doszło do niej w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią.
4. AFS przyjmuje i przekazuje Zlecenia za pośrednictwem Kanału Dostępu zawierające w szczególności:
 - 1) dane składającego Zlecenie pozwalające na jego jednoznaczną identyfikację,
 - 2) datę i czas wystawienia,
 - 3) rodzaj i liczbę Instrumentów Finansowych będących przedmiotem Zlecenia,
 - 4) przedmiot Zlecenia (kupno/sprzedaż Instrumentów Finansowych),
 - 5) określenie ceny,
 - 6) oznaczenie terminu ważności Zlecenia,
 - 7) podpis Klienta – w przypadku Zlecenia składanego w formie pisemnej.
5. Zlecenie Klienta, może zawierać dodatkowe warunki realizacji, pod warunkiem, że nie są sprzeczne z przepisami prawa i regulaminami przeprowadzania transakcji Podmiotu Realizującego Zlecenie, do którego jest przekazywane.
6. Zlecenia składane przez Klienta za pośrednictwem Kanału Dostępu są rejestrowane przez AFS i przechowywane do celów dowodowych przez okres 5 lat.
7. Klient uzyskuje informacje dotyczące wykonania Zlecenia lub nie przyjęcia do wykonania Zlecenia złożonego w AFS za pośrednictwem Kanałów Dostępu.

§ 7

Anulowanie (modyfikacja) Zlecenia

1. Klient może dokonać anulowania (modyfikacji) złożonego Zlecenia w trybie przewidzianym dla składania Zleceń.
2. Anulowanie (modyfikacja) winno jednoznacznie wskazywać, które Zlecenie jest przedmiotem anulowania (modyfikacji). Anulowanie (modyfikacja) może dotyczyć jedynie Zlecenia jeszcze niezrealizowanego przez Podmiot Realizujący Zlecenie, a w przypadku częściowej realizacji, tylko tej części Zlecenia, która jeszcze nie została zrealizowana przez Podmiot Realizujący Zlecenie.
3. Za Zlecenie anulowane (zmodyfikowane) uznaje się Zlecenie, którego anulowanie (modyfikacja) zostało potwierdzone przez Podmiot Realizujący Zlecenie.
4. Potwierdzenie przyjęcia Zlecenia do anulowania lub modyfikacji przez AFS nie oznacza przyjęcia go przez Podmiot Realizujący Zlecenie.

§ 8

Tryb przekazywania Zleceń

1. Złożenie przez Klienta Zlecenia w AFS nie jest równoznaczne z jego realizacją. AFS jest wyłącznie odpowiedzialny za przekazanie złożonego przez Klienta Zlecenia do Podmiotu Realizującego Zlecenie i nie odpowiada za jego realizację przez Podmiot Realizujący Zlecenie.
2. Zlecenia nabycia lub zbycia Instrumentów Finansowych są przekazywane przez AFS do Podmiotu Realizującego Zlecenie niezwłocznie po ich przyjęciu przez AFS.

§ 9

Odmowa przyjęcia Zlecenia

1. AFS odmawia przyjęcia Zlecenia jeżeli:
 - 1) Zlecenie nie zawiera wszystkich elementów wymaganych niniejszym Regulaminem,

- 2) Proces identyfikacji Klienta zakończył się negatywnie,
- 3) Zlecenie jest niezgodna z:
 - a) obowiązującymi bezwzględnie przepisami prawa,
 - b) niniejszym Regulaminem,
 - c) w przypadku, gdy złożenie lub wykonanie Zlecenia jest niemożliwe wskutek zaistnienia okoliczności, za które AFS nie ponosi odpowiedzialności.

§ 10

Porady inwestycyjne

1. Maklerzy papierów wartościowych zatrudnieni w AFS mogą rozpowszechniać wśród Klientów nieodpłatne ustne informacje dotyczące nabycia, zbycia Instrumentów Finansowych lub powstrzymania się od nabycia lub zbycia Instrumentów Finansowych, zwane dalej poradami inwestycyjnymi, przygotowywane przez AFS.
2. Makler papierów wartościowych może również przekazywać porady inwestycyjne w zakresie obrotu Instrumentami Finansowymi, dokonywać ich omówienia, a także udzielać opinii nt. sytuacji na rynku regulowanym.
3. Porady o charakterze ogólnym, dotyczące danego rodzaju Instrumentów Finansowych, nie stanowią doradztwa inwestycyjnego w rozumieniu Ustawy. Jeżeli jednak AFS udziela Klientowi porad o charakterze ogólnym na temat danego rodzaju Instrumentu Finansowego – które to porady przedstawia jako odpowiednie dla tego Klienta lub oparte na analizie jego sytuacji, należy to traktować jako realizację usługi doradztwa inwestycyjnego i musi być ona wykonywana w oparciu o Regulamin Doradztwa Inwestycyjnego AFS.

§ 11

Przekazywanie informacji zwrotnych o Zleceniach

1. Klient za pośrednictwem Kanałów Dostępu, może uzyskać następujące rodzaje informacji:
 - 1) przegląd historii złożonych Zleceń,
 - 2) przegląd transakcji zrealizowanych na podstawie złożonych przez niego Zleceń.
2. Informacje określone w ust. 1 AFS przekazuje Klientowi na podstawie danych otrzymanych od Podmiotu Realizującego Zlecenie. AFS nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość i rzetelność informacji, o których mowa w ust. 1. Przedstawienie informacji w sposób określony powyżej nie może być podstawą roszczeń w stosunku do AFS. Warunkiem przekazania Klientowi przez AFS informacji określonych w ust. 1 jest uprzednie udzielenie przez Klienta upoważnienia AFS do uzyskiwania takich informacji od Podmiotu Realizującego Zlecenie.
3. W przypadku wykrycia nieprawidłowości dotyczących wykonania Zlecenia, Klient powinien niezwłocznie zgłosić powyższy fakt w AFS za pośrednictwem dostępnych Kanałów Dostępu.
4. W związku ze świadczeniem usługi przyjmowania i przekazywania Zleceń nabycia lub zbycia Instrumentów Finansowych, Klient na koniec każdego miesiąca kalendarzowego otrzyma od AFS zestawienie wszystkich Zleceń przyjętych i przekazanych do realizacji w danym miesiącu.

§ 12

Skargi i reklamacje

1. Wszelkie skargi, wnioski lub reklamacje dotyczące wykonywania przez AFS czynności maklerskich mogą być składane tylko i wyłącznie w formie pisemnej poprzez przekazanie, osobiście lub listownie, do AFS pisma zawierającego skargę, wniosek lub reklamację.
2. Skargi, wnioski lub reklamacje powinny zostać złożone przez Klienta w terminie 30 dni, licząc od dnia, w którym czynność, której dotyczy skarga, wniosek lub reklamacja została wykonana/zaniechana lub powinna zostać wykonana/zaniechana.
3. Skargi, wnioski lub reklamacje rozpatrywane są przez wyznaczonego i upoważnionego przez Zarząd AFS pracownika nie później niż w terminie 14 dni od daty ich otrzymania przez AFS z zastrzeżeniem pkt. 7.
4. Odwołania w sprawach skarg, wniosków lub reklamacji, o których mowa w pkt.1, mogą być składane tylko i wyłącznie w formie pisemnej poprzez przekazanie, osobiście lub listownie, do Zarządu AFS pisma zawierającego odwołanie.
5. Odwołania rozpatrywane są przez Zarząd AFS nie później niż w terminie 14 dni od daty ich otrzymania przez AFS z zastrzeżeniem pkt. 7.
6. Pismo AFS zawierające odpowiedź na skargę, wniosek lub reklamację albo odpowiedź na odwołanie, o którym mowa w pkt. 4, AFS niezwłocznie po ich rozpoznaniu, przekazuje ich nadawcy bezpośrednio za poświadczaniem odbioru lub wysyła listem poleconym na adres podany w skardze, wniosku lub reklamacji albo odwołaniu. Odpowiedź ta jest ostateczna i zamyka drogę postępowania reklamacyjnego.

7. W sprawach wymagających czynności wyjaśniających termin udzielenia odpowiedzi może ulec przedłużeniu do jednego miesiąca.
8. W każdy poniedziałek w siedzibie AFS w godzinach od 14:30 do 17:00 w sprawie reklamacji lub wniosków Klientów przyjmuje Prezes Zarządu AFS, Członek Zarządu lub inna upoważniona osoba
9. W przypadku reklamacji związanej z wykonywaniem zleceń nabycia lub zbycia Instrumentów Finansowych przez Podmiot Realizujący Zlecenie, reklamacja składana przez Klienta w AFS jest przekazywana do Podmiotu Realizującego Zlecenie. W tym przypadku tryb i sposób rozpatrywania reklamacji oraz udzielania informacji Klientowi określa regulamin Podmiotu Realizującego Zlecenie.
10. Inspektor Nadzoru prowadzi rejestr wszystkich skarg oraz środków podjętych w celu ich rozpatrzenia.

§ 13

Odpowiedzialność AFS

1. Poza przypadkami przewidzianymi w bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa AFS nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane:
 - 1) złożeniem Zlecenia z wykorzystaniem numeru identyfikacyjnego oraz haseł do Kanałów Dostępu przez osoby trzecie, za które AFS nie ponosi odpowiedzialności,
 - 2) nie wykonaniem lub niewłaściwym wykonaniem przez Podmiot Realizujący Zlecenie przekazanego przez AFS do Podmiotu Realizującego Zlecenie, jeżeli do przekazania Zlecenia Klienta AFS dołożył należytej staranności,
 - 3) nie przyjęciem Zlecenia złożonego za pośrednictwem Kanałów Dostępu, jeżeli brak możliwości złożenia Zlecenia z wykorzystaniem określonego Kanału Dostępu wynika z przyczyn, za które AFS nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności na skutek: wady transmisyjnej, wady technicznej lub awarii urządzeń,
 - 4) działaniami siły wyższej, przez które rozumie się zdarzenie niezależne od AFS, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojna, klęska żywiołowa lub zamach terrorystyczny.
2. Klient ponosi całkowitą odpowiedzialność za poprawność przekazanych danych, o których mowa w par. 6.
3. AFS nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Klienta na skutek realizacji decyzji inwestycyjnych podjętych na podstawie udzielonej porady inwestycyjnej, o której mowa w par. 10.

§ 14

Zmiana postanowień Umowy i Regulaminu

1. AFS zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian do Regulaminu lub wprowadzenia nowego Regulaminu w następujących przypadkach:
 - 1) zmiany regulacji prawnych,
 - 2) zmian w systemie informatycznym,
 - 3) zmian organizacyjnych,
 - 4) zmiany zakresu działalności,
 - 5) z innych ważnych przyczyn.
2. Zawiadomienie o zmianie Regulaminu lub nowy Regulamin AFS przesyła Klientowi listem poleconym, jeśli wyraził on zgodę na otrzymywanie korespondencji od AFS, na ostatni adres korespondencyjny Klienta posiadany przez AFS lub przekazuje w inny sposób uzgodniony z Klientem nie później niż na 30 dni przed wejściem w życie zmienionego lub nowego Regulaminu. Zmieniony lub nowy Regulamin wiąże Klienta, jeśli nie wypowiedział Umowy w ciągu 14 dni od dnia jego wysłania lub przekazania przez AFS. W takim przypadku okres wypowiedzenia Umowy wynosi 30 dni. W okresie wypowiedzenia stosuje się Regulamin dotychczas obowiązujący.
3. Wszelkie zmiany niniejszego Regulaminu wymagają formy pisemnej.

§ 15

Tryb i warunki wypowiedzenia oraz rozwiązania Umowy

1. Strony Umowy mogą rozwiązać, w formie pisemnej pod rygorem nieważności, Umowę zawartą na czas nieokreślony z miesięcznym terminem wypowiedzenia. Bieg terminu wypowiedzenia rozpoczyna się od pierwszego dnia miesiąca po miesiącu, w którym nastąpiło wypowiedzenie.
2. AFS może rozwiązać Umowę bez wypowiedzenia, w szczególności w następujących przypadkach:
 - 1) rażącego naruszenia przez Klienta warunków Umowy lub postanowień Regulaminu,
 - 2) przedłożenia przez Klienta dokumentów sfałszowanych lub poświadczających nieprawdę,
 - 3) nieuregulowania przez Klienta, mimo wezwania, opłat przewidzianych w Umowie.

§ 16

Opłaty i prowizje

1. Klient zobowiązany jest do uiszczania opłat i prowizji w wysokości, terminie i na rachunek bankowy zgodnie z Umową.

2. W przypadku rozpoczęcia świadczenia usługi przez AFS w dniu nie będącym początkiem miesiąca kalendarzowego, wysokość opłat i prowizji w tym miesiącu będzie naliczona proporcjonalnie.
3. Za datę rozpoczęcia świadczenia usług uważa się datę podpisania Umowy przez Klienta i AFS.
4. W wypadku zwłoki w płatności opłat i prowizji, AFS ma prawo do naliczenia odsetek ustawowych za każdy dzień zwłoki.
5. W wypadku wystąpienia nadpłaty z jakiegokolwiek tytułu, nadpłata ta zostanie zaliczona na poczet przyszłych świadczeń lub na pisemny wniosek Klienta zwrócona na konto bankowe lub przekazem pocztowym na wskazany adres.
6. W przypadku powstania zaległości w płatności, bieżące opłaty zaliczone będą w pierwszej kolejności na poczet istniejących odsetek z tytułu zwłoki w płatności, w drugiej kolejności na poczet zaległych opłat i prowizji.

§ 17

Konflikt interesów

1. AFS oświadcza, że wdrożył Regulamin zarządzania konfliktami interesów w celu identyfikacji i unikania konfliktów interesów, a w przypadku, gdy jest to niemożliwe, zarządzania konfliktami interesów.
2. AFS oświadcza, że dąży do unikania konfliktu interesów ze swoimi Klientami. AFS dodatkowo oświadcza, że prowadzi działalność w szerokim zakresie usług finansowych na rzecz swoich Klientów. Przy prowadzeniu tej działalności może się zdarzyć, że AFS będzie świadczyć usługi na rzecz podmiotów, których interesy mogą być w konflikcie z interesami Klienta. AFS nie będzie miał obowiązku ujawnienia Klientowi takich usług lub wypłaty z tego tytułu jakichkolwiek wynagrodzeń lub odszkodowań.

§ 18

Obowiązek zachowania tajemnicy

1. AFS oświadcza, że wdrożył Regulamin ochrony przepływu Informacji Poufnych oraz stanowiących Tajemnicę Zawodową, który ma na celu zapobieżenie wykorzystywania informacji poufnych i tajemnicy zawodowej oraz stworzenie bariery informacyjnej między tymi komórkami w AFS, które mają dostęp do informacji niepublicznych, a komórkami, które mają kontakt z Klientem.
2. AFS zapewnia Klientom zachowanie Tajemnicy Zawodowej w granicach określonych przepisami prawa.
3. AFS i Klient zobowiązują się do zachowania w poufności wszelkich informacji, w których posiadanie wejdą w związku z zawarciem lub wykonaniem Umowy, w szczególności tych, które stanowią tajemnicę stron w rozumieniu przepisu art. 11 Ustawy z dnia 16.04.1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tekst jednolity Dz.U. z 2003 r. Nr 153, poz.1503 z późniejszymi zmianami), lub które zostały oznaczone jako poufne oraz informacji, których ujawnienie mogłoby narazić strony na szkodę.
4. Zobowiązanie, o którym mowa w ust. 2 obejmuje obowiązek do nieujawniania, niedostępniania w jakikolwiek inny sposób osobom trzecim, ani też nieczynienia niedozwolonego użytku z jakichkolwiek informacji wskazanych w ust. 1, które nie zostały podane przez strony do wiadomości publicznej.
5. Obowiązkiem zachowania poufności objęte są zwłaszcza informacje dotyczące stanu organizacyjnego, finansowego, ekonomicznego, organizacji sprzedaży, rynków zbytu, partnerów handlowych, planów sprzedaży, polityki cenowej, zamierzeń reklamowych i marketingowych, planów promocyjnych oraz spraw kadrowych.
6. AFS zobowiązany jest w szczególności do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji dotyczących działalności Klienta, jakie uzyskał przy wykonywaniu Umowy, a dotyczących:
 - 1) wielkości transakcji finansowych,
 - 2) częstotliwości transakcji finansowych.
7. Wszelkie informacje i dane uzyskane podczas współpracy oraz zawarte na stronie internetowej AFS stanowią wyłączną własność AFS i chronione są przepisami prawa regulującymi ochronę praw autorskich i praw własności intelektualnej. AFS przysługują na zasadzie wyłączności prawa autorskie związane z wszelkimi informacjami i oznaczeniami zawartymi na stronie internetowej oraz w materiałach informacyjnych, chyba że zastrzeżono inaczej. Żaden użytkownik nie jest upoważniony do przetwarzania, powielania, kopiowania, modyfikowania, rozpowszechniania, sprzedaży, odsprzedaży, dystrybucji, potwierdzania, udzielania pozwolenia lub publikowania jakichkolwiek informacji uzyskanych od AFS bez uprzedniego uzyskania pisemnej zgody AFS.
8. W przypadku naruszenia zobowiązania, o którym mowa w ust. 2 i 3 zarówno Klient, jak i AFS uprawniony będzie do odstąpienia od Umowy ze skutkiem natychmiastowym, a ponadto żądania zapłaty przez stronę naruszającą obowiązek zachowania tajemnicy kary umownej w kwocie trzykrotnego miesięcznego wynagrodzenia wynikającego z Umowy. W przypadku, gdy wysokość szkody wynikłej z naruszenia w/w zobowiązań przekroczy wysokość zastrzeżonej kary umownej, strony uprawnione są do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.

§ 19

Postanowienia końcowe

1. AFS przechowuje i archiwizuje, przez okres co najmniej 5 lat od dnia sporządzenia lub otrzymania dokumenty związane ze świadczeniem usługi przyjmowania i przekazywania Zleceń, a w szczególności zawarte Umowy oraz inne dokumenty zawierające oświadczenia woli lub wiedzy Klienta oraz udzielone pełnomocnictwa.

2. Klient wyraża zgodę na nagrywanie rozmów telefonicznych odbywanych z AFS.
3. AFS przesyła Klientowi wszelką korespondencję listem zwykłym lub poleconym na podany przez niego w Umowie adres korespondencyjny. W przypadku, gdy Klient nie wyraził zgody na otrzymywanie korespondencji, AFS ustala z danym Klientem indywidualny sposób komunikacji.
4. Klient obowiązany jest niezwłocznie informować w formie pisemnej AFS o wszelkich zmianach danych w związku z zawartymi umowami.
5. W zakresie nieuregulowanym w tym Regulaminie odpowiednie zastosowanie znajdują przepisy Kodeksu Cywilnego.
6. Informacje zamieszczone w materiałach przygotowanych przez AFS nie stanowią oferty w rozumieniu art. 66 Kodeksu Cywilnego. Zawarte w opracowaniach przygotowanych przez AFS informacje mogą różnić się od informacji i danych zawartych na innych stronach internetowych, portalach finansowych, prezentacjach instytucji finansowych. Wszelkie informacje, opinie, inne dane oraz parametry Instrumentów Finansowych mogą zostać zmienione w każdym czasie bez konieczności zawiadomiania o tych zmianach przed ich wystąpieniem.
7. Nieważność któregośkolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu nie wpływa na obowiązywanie pozostałych jego zapisów. Wszyscy Klienci korzystający z usługi przyjmowania i przekazywania Zleceń przyjmują do wiadomości treść niniejszego Regulaminu, będącego warunkiem koniecznym do rozpoczęcia i kontynuacji współpracy, co potwierdzają poprzez złożenie własnoręcznego podpisu.
8. Regulamin wchodzi w życie z dniem uzyskania przez AFS zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego na prowadzenie działalności maklerskiej w zakresie przyjmowania i przekazywania Zleceń.