

## 1. INFORMACJE DOTYCZĄCE SANTANDER BIURO MAKLERSKIE I ŚWIADCZONYCH USŁUG

### Grupa kapitałowa

Santander Biuro Maklerskie jest wyodrębnioną organizacyjnie jednostką Santander Bank Polska S.A. („Bank”) prowadzącą działalność maklerską.

#### Siedziba:

al. Jana Pawła II 17  
00-854 Warszawa

#### Adres korespondencyjny:

pl. Andersa 5  
61-894 Poznań  
tel. (+48 61) 856 48 80

#### Strona internetowa:

[www.bm.santander.pl](http://www.bm.santander.pl)

**Zarejestrowany przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, nr KRS 0000008723. Kapitał zakładowy – 993 334 810 zł w całości wpłacony. NIP 896-000-56-73**  
**Metody komunikacji**

Klient może kontaktować się z Santander Biuro Maklerskie osobiście oraz składać zlecenia: osobiście w Punkcie Usług Maklerskich oraz za pośrednictwem kanałów elektronicznych (sieć telefoniczna, sieć Internet).

### Języki, w których Santander Biuro Maklerskie świadczy swoje usługi

1. Santander Biuro Maklerskie świadczy usługi w języku polskim oraz przekazuje Klientom informacje oraz dokumenty w tym języku, z zastrzeżeniem punktu 2.
2. Wybrane usługi, informacje lub dokumenty są świadczone lub przekazywane Klientom w języku angielskim w przypadku:
  - a) gdy tak stanowi umowa zawarta z Santander Biuro Maklerskie,
  - b) pozytywnego rozpatrzenia przez Santander Biuro Maklerskie stosownego wniosku Klienta,
  - c) braku polskiej wersji językowej informacji lub dokumentów, których Santander Biuro Maklerskie nie jest autorem,
  - d) pojęć anglojęzycznych używanych powszechnie w obrocie instrumentami finansowymi,
  - e) wybranych analiz inwestycyjnych, analiz finansowych oraz innych rekomendacji o charakterze ogólnym dotyczących transakcji w zakresie instrumentów finansowych.

Santander Biuro Maklerskie w każdym przypadku zastrzega sobie możliwość udostępnienia Klientom dodatkowo tłumaczenia na język polski (jednocześnie lub z opóźnieniem) całości lub części powyższych informacji lub dokumentów, w tym w formie objaśnienia znaczenia stosowanych pojęć anglojęzycznych. Santander Biuro Maklerskie nie jest zobowiązane do sporządzania i udostępniania takich tłumaczeń. W przypadku braku odmiennego zastrzeżenia, wiążąca jest wersja anglojęzyczna przekazywanych informacji.

### Zezwolenie

Santander Biuro Maklerskie prowadzi działalność na podstawie zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego. Santander Biuro Maklerskie podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

### Komisja Nadzoru Finansowego

#### Siedziba:

plac Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa  
tel. (+48 22) 262 50 00, (+48 22) 262-58-00  
faks (+48 22) 262 51 11 (95)  
e-mail: knf@knf.gov.pl  
[www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl)

### Zakres świadczonych usług

Santander Biuro Maklerskie świadczy następujące usługi:

1. przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych realizowanych na rynkach w Polsce i rynkach zagranicznych;
2. wykonywanie zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych na rachunek dającego zlecenie;
3. nabywanie lub zbywanie na własny rachunek instrumentów finansowych;
4. oferowanie instrumentów finansowych;
5. świadczenie usług w wykonaniu zawartych umów o subemisję inwestycyjne i usługowe lub zawieranie i wykonywanie innych umów o podobnym charakterze, jeżeli ich przedmiotem są instrumenty finansowe;
6. świadczenie usług dodatkowych związanych z subemisją usługową lub inwestycyjną;
7. przechowywanie lub rejestrowanie instrumentów finansowych, w tym prowadzenie rachunków papierów wartościowych, rachunków derywatów, rachunków zbiorczych oraz prowadzenie rachunków pieniężnych;
8. sporządzanie analiz inwestycyjnych, analiz finansowych oraz innych rekomendacji o charakterze ogólnym dotyczących transakcji w zakresie instrumentów finansowych;
9. doradztwo dla przedsiębiorców w zakresie struktury kapitałowej, strategii przedsiębiorstwa lub innych zagadnień związanych z taką strukturą lub strategią;
10. doradztwo i inne usługi w zakresie łączenia, podziału oraz przejmowania przedsiębiorstw;
11. doradztwo inwestycyjne;
12. wymiana walutowa, w przypadku jeśli jest to związane z działalnością maklerską w zakresie wskazanym w pkt 1)-5) i 12).

## 2. KATEGORIE KLIENTÓW, ZASADY TRAKTOWANIA KLIENTÓW ZE WZGLĘDU NA KATEGORIĘ, INFORMACJE O MOŻLIWOŚCI ZŁOŻENIA WNIOSKU W ZAKRESIE ZMIANY KATEGORII.

Santander Biuro Maklerskie klasyfikuje swoich Klientów w celu zapewnienia im właściwego poziomu ochrony. Ochrona polega na przekazywaniu określonych informacji, badaniu odpowiedności oferowanych usług lub produktów, stosowaniu w stosunku do Klientów danej kategorii określonych polityk i wykonywaniu innych obowiązków, zgodnie z wymogami Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE z dnia 15 maja 2014 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych oraz zmieniająca dyrektywę 2002/92/WE i dyrektywę 2011/61/UE aktów prawnych wydanych na jej podstawie (zwaną dalej łącznie „MiFID”) oraz Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 24 września 2012r. w sprawie trybu i warunków postępowania firm inwestycyjnych, banków, o których mowa w art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, oraz banków powierniczych (zwanego dalej „Rozporządzeniem”). Santander Biuro Maklerskie klasyfikuje Klientów na detalicznych oraz profesjonalnych (branżowych), w tym wyróżnia się uprawnionych kontrahentów. Najwyższy poziom ochrony przysługuje zgodnie z MiFID oraz Rozporządzeniem Klientom detalicznym, a najniższy Klientom, którzy są uprawnionymi kontrahentami. Zgodnie z MiFID oraz Rozporządzeniem w przypadku Klientów profesjonalnych Santander Biuro Maklerskie m.in.:

- nie ma obowiązku badania odpowiedności usług i produktów oferowanych Klientom profesjonalnym;
- nie ma obowiązku opracowania regulaminu świadczenia usług maklerskich, a prawa i obowiązki Santander Biuro Maklerskie i Klienta profesjonalnego z tytułu świadczenia usługi maklerskiej określone są w umowie o świadczenie usług maklerskich.

### Lista wybranych informacji przekazywanych klientom zgodnie z wyznaczoną kategorią

Zakres ochrony oraz udzielanych informacji	Klient detaliczny	Klient profesjonalny	Uprawniony kontrahent
Ocena odpowiedności	■	–	–
Opracowanie regulaminu świadczenia usług maklerskich	■	–	–
Szczegółowe informacje dotyczące Santander Biuro Maklerskie oraz świadczonych usług	■	■	■
Informacja o istniejących konfliktach interesów grożących naruszeniem interesu Klienta	■	■	■
Informacje o instrumentach finansowych oraz ryzykach związanych z inwestowaniem w te instrumenty	■	■	■
Informacja o zachętach	■	■*	■*

Polityka wykonywania zleceń i działania przez Santander Biuro Maklerskie w najlepiej pojętym interesie Klienta	■	■	–
Przekazywanie potwierdzenia o zawarciu transakcji przez Klienta, po dokonaniu transakcji	■	■	■*
Informacja dotycząca zabezpieczenia instrumentów finansowych lub funduszy klienta	■	■	■
Informacja o przyznanej kategorii klienta, w tym informacja czy przysługuje klientowi prawo do złożenia wniosku o zmianę wyznaczonej kategorii	■	■	■

\* Istnieje możliwość określenia węższego zakresu przekazywanych informacji.

Klient ma prawo, w każdym czasie pisemnie zażądać aby Santander Biuro Maklerskie traktowało go jak Klienta innej kategorii niż ta, do której został zaklasyfikowany – w szczególności Klient profesjonalny ma prawo zażądać od Santander Biuro Maklerskie uznania go za Klienta detalicznego w zakresie określonym w tym żądaniu. W przypadku wyboru przez Klienta kategorii o niższym poziomie ochrony Santander Biuro Maklerskie będzie traktowało Klienta zgodnie z jego żądaniem, o ile Klient ten spełnia wymogi dotyczące ilości zawieranych transakcji, ich wartości i wartości aktywów Klienta, określone w MiFID lub w Rozporządzeniu. Nawet jeśli Klient spełnia te wymogi, Santander Biuro Maklerskie może odmówić zakwalifikowania Klienta do kategorii podlegającej niższej ochronie, w szczególności dla zapewnienia Klientowi maksymalnej ochrony.

### 3. INFORMACJE O INSTRUMENTACH FINANSOWYCH, USŁUGACH I RYZYKU

**Santander Biuro Maklerskie zwraca uwagę, że przed podjęciem decyzji inwestycyjnej Klient winien dokładnie zapoznać się z informacjami na temat poszczególnych instrumentów finansowych oraz ryzyka z nimi związanego.** W celu umożliwienia Klientowi podejmowania świadomych decyzji inwestycyjnych Santander Biuro Maklerskie wyjaśnia charakter poszczególnych rodzajów instrumentów finansowych, zasady ich funkcjonowania oraz osiągnięte wyniki w różnych warunkach rynkowych.

Santander Biuro Maklerskie informuje, że nieodłączną częścią każdej inwestycji jest ryzyko. Poziom ryzyka jest zróżnicowany i zależy od rodzaju instrumentu finansowego, który jest przedmiotem inwestycji. Podjęcie każdej decyzji inwestycyjnej wiąże się m.in. z koniecznością określenia przyszłego dochodu oraz oceny ryzyka z nim związanego. Inwestowanie w instrumenty finansowe wiąże się z ryzykiem utraty części lub całości zainwestowanych środków, a nawet koniecznością poniesienia dodatkowych kosztów. Santander Biuro Maklerskie zwraca również uwagę, że na cenę instrumentów finansowych ma wpływ wiele różnych czynników, które są lub mogą być niezależne od emitentów i wyników ich działalności takie jak: zmieniające się warunki ekonomiczne, prawne, polityczne czy podatkowe. Inwestując w instrumenty finansowe notowane w zagranicznych systemach wykonywania zleceń Klient powinien uwzględnić dodatkowe ryzyka opisane w zamieszczonej poniżej informacji poświęconej inwestycjom w zagranicznych systemach wykonywania, a także mieć na uwadze, że korzystanie z produktów kredytowych lub limitu należności jest związane z dźwignią finansową, co powoduje możliwość osiągnięcia większej stopy zwrotu, ale może także doprowadzić do poniesienia większych strat.

Należy również wziąć pod uwagę, że na stopień ryzyka inwestycyjnego wpływa stopień dywersyfikacji portfela, czyli skład instrumentów finansowych posiadanych przez danego inwestora. Im mniej instrumentów finansowych w portfelu pochodzących od różnych emitentów oraz emitentów z różnych branż, tym ryzyko inwestycyjne może ulec zwiększeniu, tzn. znaczący spadek wartości jednego z instrumentów finansowych wchodzących w skład portfela o małej dywersyfikacji, będzie miał większy wpływ na wynik całego portfela, niż w przypadku bardziej zdywersyfikowanego portfela.

Informacje zamieszczone w niniejszym dokumencie nie zawierają opisu wszystkich ryzyk. Informacje na temat poszczególnych instrumentów finansowych oraz związanych z nimi ryzyk udostępniane są także przez ich emitentów w prospektach emisyjnych, memorandach informacyjnych oraz warunkach obrotu i emisji. Informacje przekazywane są również przez specjalistyczne serwisy informacyjne, Komisję Nadzoru Finansowego ([www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl)) i Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. ([www.gpw.pl](http://www.gpw.pl)). Na ww. stronach znajdują się m.in. materiały edukacyjne dla inwestorów.

Informacje o wysokiej stopie zwrotu z danego instrumentu lub usługi uzyskane w przeszłości nie stanowią gwarancji jej osiągnięcia obecnie, jak i w przyszłości, dlatego też nie powinny być one traktowane jako zapowiedź osiągnięcia takich dobrych wyników.

#### AKCJE

Akcje są udziałowym instrumentem finansowym odzwierciedlającym prawo do własności części majątku spółki. Akcja jako prawo udziałowe oznacza członkostwo jej posiadacza w spółce akcyjnej i wyznacza jednocześnie zakres praw i obowiązków akcjonariusza. Uprawnienia akcjonariuszy dzieli się na majątkowe i korporacyjne. Wśród uprawnień majątkowych wyróżnia się np. prawo do dywidendy, prawo do odpowiedniej części majątku spółki w przypadku jej likwidacji. Do uprawnień korporacyjnych zaliczane są m.in.: prawo do udziału w walnym zgromadzeniu spółki, prawo do informacji o działalności spółki, prawo głosu. Posiadanie akcji wiąże się nie tylko z uprawnieniami, ale również z określonym ryzykiem. Jednym z podstawowych ryzyk, które są nieodłącznie związane z inwestycjami w akcje jest zmienność ich wyceny dokonywana przez rynek. Jeżeli spółka prosperuje dobrze, wtedy wraz ze wzrostem wartości spółki może rosnąć cena jej akcji, a także mogą być wypłacane dywidendy. Jednak w wolnorynkowej gospodarce opartej na

działaniu w warunkach konkurencji, możliwe są także zupełnie inne scenariusze – trudności ze sprzedażą produktów, brak zysków, a nawet upadłość spółki. Mając świadomość szans nieograniczonego wzrostu akcji dobrze prosperującej spółki nie można zapominać o możliwości spadku ich wartości rynkowej, a w skrajnych przypadkach – całkowitej utraty wartości akcji spółki upadającej. Przedmiotem obrotu zorganizowanego są akcje nieposiadające postaci materialnej, tzw. akcje zdematerializowane (w postaci zapisu elektronicznego).

### Czynniki ryzyka

Główne czynniki ryzyka inwestycji w akcje dotyczą kondycji finansowej spółek będących ich emitentami. Do głównych grup ryzyka należy zaliczyć:

- ryzyko makroekonomiczne – wynika z wrażliwości rynku kapitałowego na krajowe i światowe czynniki makroekonomiczne, w szczególności takie jak: tempo wzrostu gospodarczego, stopień nierównowagi makroekonomicznej (deficyty budżetowe, handlowe i obrotów bieżących), wielkość popytu konsumpcyjnego, poziom inwestycji, wysokość stóp procentowych, wielkość i kształtowanie się poziomu inflacji, wielkość i kształtowanie się poziomu cen surowców czy sytuacja geopolityczna;
- ryzyko branżowe – akcje spółek działających w określonej branży narażone są na grupę specyficznych czynników ryzyka, w szczególności takich jak: wzrost konkurencji, spadek popytu na produkty sprzedawane przez podmioty z branży oraz zmiany technologiczne; dywersyfikacja branżowa może skutecznie ograniczyć ryzyko branżowe;
- ryzyko specyficzne spółki – wszystkie akcje spółek narażone są na ryzyka indywidualnego podmiotu gospodarczego, do których w szczególności można zaliczyć: jakość prac zarządu, zmiany strategii lub modelu biznesowego spółki, zmiany jakości ładu korporacyjnego, polityki dywidendowej, zdarzenia losowe dotyczące konkretnej spółki, konflikty w akcjonariacie, koszty agencji; dywersyfikacja inwestycji może skutecznie ograniczyć ryzyko specyficzne spółki.

Poza wymienionymi czynnikami ryzyka posiadanie akcji obciążone jest ogólnymi rodzajami ryzyka związanymi z inwestowaniem w obrocie zorganizowanym takimi jak: ryzyko płynności, ryzyko zawieszenia bądź ryzyko wycofania z obrotu zorganizowanego. Płynność w przypadku niektórych akcji, zwłaszcza o mniejszej kapitalizacji i notowanych poza głównymi rynkami obrotu akcji (np. GPW w Polsce) może być ograniczona, co w rezultacie może skutkować niemożnością wyjścia z inwestycji w zakładanym horyzoncie czasowym oraz może wpłynąć negatywnie na oczekiwaną stopę zwrotu z inwestycji.

Akcje odznaczają się znaczącą zmiennością cen, zwłaszcza w krótkim okresie. Przyjęcie dłuższego horyzontu inwestycji może ograniczyć ryzyko zmienności kursów akcji.

### PRAWA DO AKCJI (PDA)

Prawa do akcji są instrumentem finansowym w swojej charakterystyce bardzo zbliżonym do akcji. Uprawniają one do otrzymania akcji nowej emisji spółki publicznej. Powstają z chwilą dokonania przydziału tych akcji i wygasają z chwilą zarejestrowania akcji w depozycie papierów wartościowych albo z dniem uprawomocnienia się postanowienia sądu rejestrowego odmawiającego wpisu podwyższenia kapitału zakładowego do rejestru przedsiębiorców.

Istotą PDA jest skrócenie inwestorom czasu oczekiwania pomiędzy przydziałem akcji nowej emisji a ich pierwszym notowaniem na rynku regulowanym. Posiadanie PDA nie daje jednak praw tożsamyh z posiadaniem akcji tej samej spółki. Emitenci akcji nie posiadają obowiązku każdorazowego wprowadzania niezarejestrowanych akcji nowej emisji w formie PDA.

### Czynniki ryzyka

Z inwestowaniem w PDA związane są wszystkie czynniki ryzyka charakterystyczne dla inwestycji w akcje. Dodatkowo Klienci powinni być świadomi, że w przypadku odmowy rejestracji emisji akcji przez sąd emitent jest zobowiązany do zwrócenia posiadaczowi PDA środków wpłaconych w czasie subskrypcji wg ceny emisyjnej akcji, niezależnie od ceny zapłaconej przez niego za PDA.

PDA odznaczają się znaczącą zmiennością cen, często wyższą od akcji tej samej spółki. Zakładając, że sąd zarejestruje nową emisję akcji, wydłużenie horyzontu inwestycyjnego zrównuje poziom zmienności PDA do zmienności typowej dla akcji tej samej spółki.

### PRAWA POBORU

Prawo poboru związane jest z planowaną emisją nowych akcji przez spółkę. Oznacza ono przywilej pierwszeństwa dla dotychczasowych akcjonariuszy przy zakupie nowych akcji. Prawo to jest o tyle istotne, że w przypadku objęcia takiej emisji przez nowy krąg akcjonariuszy nastąpiłoby tzw. rozwodnienie kapitału, czyli procentowe zmniejszenie udziału dotychczasowych akcjonariuszy w stosunku do całkowitej sumy kapitału akcyjnego. Korzystając z prawa poboru, akcjonariusze mają możliwość zachowania dotychczasowego „stanu posiadania akcji” w spółce akcyjnej.

W przypadku akcji dopuszczonych do obrotu zorganizowanego ważną cechą prawa poboru jest to, że może ono być przedmiotem obrotu jako samodzielny papier wartościowy. Oznacza to, że dotychczasowi posiadacze „starych” akcji mogą zrezygnować z prawa objęcia „nowych” akcji, sprzedając to prawo w obrocie zorganizowanym. Jednocześnie akcjonariusze spółki, którzy przed nową emisją akcji nie byli akcjonariuszami spółki, a chcieliby nabyć akcje nowej emisji, mogą to zrobić poprzez zakup prawa poboru.

Walne Zgromadzenie spółki podczas podejmowania uchwał w zakresie nowej emisji akcji może zdecydować o wyłączeniu prawa poboru dla dotychczasowych akcjonariuszy.

### Czynniki ryzyka

Z inwestowaniem w prawa poboru związane są wszystkie czynniki ryzyka charakterystyczne dla inwestycji w akcje. Ponadto czas notowań praw poboru jest zazwyczaj bardzo krótki (kilka dni do kilku tygodni). W przypadku niesprzedania praw poboru w ostatnim dniu notowań, Klient powinien szczegółowo rozważyć potrzebę zapisania się na akcje nowej emisji, wykorzystując posiadane prawa. Klient powinien więc pamiętać, że prawo poboru jest instrumentem finansowym, który w określonym terminie wygasa. W przypadku

gdy Klient posiadający prawa poboru nie złoży zapisu na akcje nowej emisji lub ich nie sprzeda w trakcie trwania obrotu na rynku zorganizowanym, nie otrzyma żadnej zapłaty w momencie ich wygaśnięcia.

Prawa poboru odznaczają się bardzo znaczącą zmiennością cen, w większości przypadków wyższą od akcji tej samej spółki.

## KONTRAKTY TERMINOWE (FUTURES)

Kontrakty terminowe to instrumenty pochodne, będące rodzajem umowy zawartej pomiędzy dwiema stronami, z których jedna zobowiązuje się do kupna, a druga do sprzedaży w określonym czasie (w tzw. dniu wygaśnięcia) i po ustalonej cenie określonej ilości instrumentu bazowego lub dokonania równoważnego rozliczenia pieniężnego. Wartość kontraktu terminowego zależy od wartości tzw. instrumentu bazowego kontraktu. Instrumentami bazowymi dla kontraktów mogą być między innymi: indeksy giełdowe, waluty, akcje spółek, stopy procentowe oraz obligacje. Zmienność wartości instrumentu bazowego wpływa na zmienność wartości instrumentu pochodnego.

Chociaż sprzedaż lub kupno kontraktu terminowego oznacza zobowiązanie się do dostawy lub odbioru w przyszłości określonego instrumentu bazowego, to w przypadku większości kontraktów terminowych notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie (GPW) regulowanie ewentualnych zobowiązań następuje w postaci rozliczenia pieniężnego.

Kontrakty są w obrocie w tzw. seriach. Seria obejmuje wszystkie kontrakty mające ten sam termin wykonania.

O Kliencie, który kupił lub sprzedał kontrakt terminowy, mówi się, że ma otwartą pozycję, odpowiednio długą lub krótką. Może on ją utrzymać do dnia wykonania kontraktu lub też w każdej chwili wycofać się z rynku (zamknąć pozycję). Jeżeli kupił kontrakt (czyli posiada pozycję długą), chcąc zamknąć pozycję, musi sprzedać kontrakt z tym samym terminem wykonania. Jeżeli sprzedał kontrakt (czyli posiada pozycję krótką), aby zamknąć pozycję musi go kupić.

Klient kupujący/sprzedający kontrakt jest obowiązany wnieść do biura depozyt zabezpieczający rozliczenie jego zobowiązań względem kontrahenta transakcji. Minimalną wartość depozytu wnoszonego do przedsiębiorstwa inwestycyjnego określa właściwa izba rozrachunkowa (np. Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych), która rozlicza i gwarantuje wszystkie zawarte na danym rynku transakcje. W większości przypadków depozyt ten jest codziennie aktualizowany. Dokonywane są codzienne rozliczenia rynkowe skutkujące koniecznością uzupełnienia depozytu lub jego zwrotu. W przypadku braku uzupełnienia wymaganego depozytu, Santander Biuro Maklerskie celem jego zaspokojenia zastrzega sobie prawo do zamknięcia otwartych pozycji na rachunku Klienta lub podjęcia innych działań przewidzianych w regulaminie. Kontrakty terminowe mają wbudowaną dźwignię finansową, w związku z czym wartość depozytu stanowi tylko część wartości transakcji. Mechanizm dźwigni finansowej umożliwia otwarcie na rynku pozycji o względnie większej wartości w stosunku do pierwotnie zainwestowanych środków. Pozwala to osiągnąć wyższy zysk z inwestycji przy zaangażowaniu tylko niewielkiej kwoty, którą stanowi depozyt, ale wiąże się to także z ryzykiem poniesienia straty większej niż kwota zainwestowanych środków.

Kurs kontraktu podaje się między innymi w punktach lub złotych polskich (PLN) lub punktach procentowych, a wartość ustala się mnożąc kurs przez odpowiedni mnożnik. Wartość mnożnika różni się w zależności od klasy kontraktu (na jaki instrument bazowy kontrakt opiewa). Przykładowo kurs kontraktu futures na WIG20 (FW20) zmienia się o minimalny krok wynoszący 1 punkt indeksowy. Wartość w PLN zmiany kursu kontraktu o 1 punkt zależy od mnożnika, który w przypadku kontraktów na WIG20 wynosi 20. W efekcie każda zmiana o 1 punkt kursu kontraktu oznacza zysk lub stratę z inwestycji wysokości 20 PLN. Szczegółowe informacje dotyczące różnych typów kontraktów notowanych na GPW można znaleźć na stronach [www.gpw.pl](http://www.gpw.pl)

### Czynniki ryzyka

Z inwestowaniem w kontrakty terminowe związane są wszystkie czynniki ryzyka charakterystyczne dla instrumentu bazowego, na który dany kontrakt opiewa. Ponadto częścią nieodłączną inwestowania w kontrakty terminowe typu futures (notowane np. na GPW) jest ryzyko bazy, które oznacza, iż cena instrumentu pochodnego może odbiegać od wartości teoretycznej instrumentu bazowego.

W związku z ograniczonymi wymogami kapitałowymi związanymi z otwarciem pozycji na kontrakcie (wniesienie jedynie depozytu zabezpieczającego zamiast całej wartości kontraktu - wykorzystywanie dźwigni finansowej), **inwestycje w kontrakty terminowe obarczone są wysokim ryzykiem inwestycyjnym i nie są odpowiednie dla wszystkich inwestorów**. Klient powinien liczyć się nie tylko z możliwością utraty całości zainwestowanego kapitału, ale również z potencjalną stratą przekraczającą wielkość pierwotnie opłaconego depozytu.

Ryzyko płynności – płynność niektórych kontraktów terminowych jest znacząco niższa od płynności instrumentów bazowych, na które opiewają (np. kontrakty na akcje). Względnie ograniczona jest również płynność dla kontraktów z najbardziej odległą datą wygaśnięcia.

Zmienność notowań kontraktów jest zbliżona do zmienności instrumentów bazowych, z zastrzeżeniem różnic wynikających z ryzyka bazy, przy czym należy pamiętać, efekt wynikający ze zmiany ceny jest potęgowany przez efekt dźwigni finansowej.

## OPCJE

Opcja jest instrumentem pochodnym mającym postać kontraktu, w którym jego posiadacz ma prawo do kupna (opcja kupna) lub prawo do sprzedaży (opcja sprzedaży) instrumentu bazowego po ustalonej cenie w dniu wykonania, czyli do tzw. wykonania opcji (zrealizowania opcji). Zarówno opcja kupna, jak również opcja sprzedaży mogą być nabyte, bądź wystawione przez Klienta.

Wśród opcji notowanych na GPW instrumentem bazowym jest indeks WIG20. Regulowanie zobowiązań dla tych opcji następuje wyłącznie w formie rozliczenia pieniężnego.

Opcje, podobnie jak kontrakty, notowane są w obrocie w tzw. seriach. Seria obejmuje wszystkie opcje danego typu mające ten sam termin wykonania. W przypadku opcji notowanych na GPW ostatnim dniem obrotu każdą serią jest trzeci piątek danego miesiąca wykonania.

O Kliencie, który kupił lub sprzedał opcje, mówi się, że ma otwartą pozycję. Może on ją utrzymać do dnia wykonania opcji lub też w każdej chwili wycofać się z rynku (zamknąć pozycję). Jeżeli kupił opcję, aby zamknąć pozycję, musi sprzedać opcję z tym samym terminem wykonania i tą samą ceną wykonania. Jeżeli sprzedał opcję, aby zamknąć pozycję, musi ją kupić.

W zależności od typu zajętej pozycji (nabycie – pozycja długa, wystawienie – pozycja krótka) profile dochodowości poszczególnych pozycji różnią się w zasadniczy sposób. Nabycie opcji kupna oraz wystawienie opcji sprzedaży dają możliwość osiągnięcia zysków przy wzroście instrumentu bazowego. Nabycie opcji sprzedaży oraz wystawienie opcji kupna dają możliwość osiągnięcia zysków przy spadku instrumentu bazowego. Maksymalny zysk Klienta zajmującego pozycję długą na opcjach (nabywca) jest nieograniczony, a maksymalna strata stanowi równowartość zapłaconej w momencie otwierania pozycji premii (zwiększonej o prowizję od transakcji). Z kolei maksymalny zysk Klienta zajmującego pozycję krótką (wystawca) stanowi równowartość otrzymanej w momencie otwierania pozycji premii (umniejszoną o prowizję od transakcji), a maksymalna strata jest nieograniczona.

W przypadku opcji notowanych na GPW premia stanowi równowartość kursu transakcyjnego pomnożonego przez odpowiedni mnożnik. Wartość mnożnika różni się w zależności od typu instrumentu bazowego. Szczegółowe informacje dotyczące różnych typów kontraktów opcyjnych notowanych na GPW można znaleźć na stronach [www.gpw.pl](http://www.gpw.pl)

Klient otwierający pozycję długą na opcjach musi zapłacić premię. Klient otwierający pozycję krótką na opcjach wnosi depozyt zabezpieczający. Minimalną wartość wnoszonego depozytu określa właściwa izba rozrachunkowa (np. Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych), która rozlicza i gwarantuje wszystkie zawarte na rynku transakcje. W większości przypadków depozyt ten jest codziennie aktualizowany. Dokonywane są codzienne rozliczenia rynkowe skutkujące koniecznością uzupełnienia depozytu lub jego zwrotu. W przypadku braku uzupełnienia wymaganego depozytu Santander Biuro Maklerskie celem jego zaspokojenia zastrzega sobie prawo do zamknięcia otwartych pozycji na rachunku Klienta lub podjęcia innych działań przewidzianych w regulaminie. Opcje mają wbudowaną dźwignię finansową, w związku z czym wartość depozytu stanowi tylko część wartości transakcji. Mechanizm dźwigni finansowej umożliwia otwarcie na rynku pozycji o względnie większej wartości w stosunku do pierwotnie zainwestowanych środków. Pozwala to osiągnąć wyższy zysk z inwestycji, przy zaangażowaniu tylko niewielkiej kwoty, którą stanowi depozyt, ale wiąże się to także z ryzykiem poniesienia straty większej niż kwota zainwestowanych środków.

Czynnikami o szczególnym znaczeniu w przypadku opcji są zmienność oraz czas. Im wyższa jest zmienność instrumentu bazowego, tym ceny opcji są wyższe. Generalnie im krótszy jest czas pozostający do wygaśnięcia opcji, tym wartość opcji jest niższa.

### Czynniki ryzyka

Z inwestowaniem w opcje związane są wszystkie czynniki ryzyka charakterystyczne dla instrumentu bazowego, na który dany kontrakt opcyjny opiewa. Ponadto nie istnieje jedna uniwersalna metoda służąca wyznaczeniu wartości opcji przed terminem wygaśnięcia, dlatego Klient powinien być świadomy, że cena rynkowa opcji jest wypadkową oczekiwań rynku co do przyszłego zachowania się instrumentu bazowego i nie posiada twardego punktu odniesienia.

Maksymalna strata Klienta zajmującego pozycję długą na opcjach (nabycie opcji kupna bądź sprzedaży) jest równa wartości zainwestowanego kapitału. W związku z ograniczonymi wymogami kapitałowymi związanymi z otwarciem pozycji krótkiej w opcjach (wniesienie jedynie depozytu zabezpieczającego zamiast całej wartości transakcji) oraz występowaniem dźwigni finansowej, **inwestycje w opcje obciążone są wysokim ryzykiem inwestycyjnym i nie są odpowiednie dla wszystkich inwestorów**. Klient powinien liczyć się nie tylko z możliwością utraty całości zainwestowanego kapitału, ale również z potencjalną stratą znacznie przekraczającą wielkość pierwotnie opłaconego depozytu.

Ryzyko rynkowe, wynikające z uzależnienia od instrumentu bazowego, jest potęgowane przez efekt dźwigni finansowej, wynikający z faktu, że wartość początkowej inwestycji – którą w przypadku nabycia opcji jest kurs opcji pomnożony przez mnożnik, natomiast w przypadku wystawienia opcji depozyt zabezpieczający – jest niska w porównaniu z wartością instrumentu bazowego. Dlatego też relatywnie małe wahania kursów instrumentu bazowego mają proporcjonalnie większy wpływ na wartość pozycji w opcjach.

Ryzyko upływu czasu – cena opcji jest uzależniona od czasu, jaki pozostał do wygaśnięcia opcji. Zbliżanie się terminu wygaśnięcia opcji może powodować spadek wartości opcji nawet przy niezmiennym poziomie ceny instrumentu bazowego. Upływ czasu działa więc na niekorzyść nabywców opcji kupna i nabywców opcji sprzedaży.

Ryzyko zmian zmienności instrumentu bazowego – zmiany w zmienności instrumentu bazowego wpływają na wartość opcji. Im większa jest zmienność instrumentu bazowego, tym wartość opcji jest wyższa, im mniejsza zmienność, tym wartość opcji jest mniejsza.

Ryzyko płynności – płynność opcji wystawionych zwłaszcza na akcje jest bardzo niska.

Opcje odznaczają się bardzo znaczącą zmiennością notowań.

## WARRANTY

Warrant jest papierem wartościowym posiadającym emitenta i prospekt emisyjny (jeden dla wszystkich serii). Emitent bezwarunkowo i nieodwołalnie zobowiązuje się do wypłacenia kwoty rozliczenia uprawnionym właścicielom warrantów. W przypadku warrantu kupna kwotą rozliczenia jest dodatnia różnica pomiędzy ceną instrumentu bazowego, a ceną wykonania określoną przez emitenta, natomiast w przypadku warrantu sprzedaży kwotą rozliczenia jest dodatnia różnica między ceną wykonania, a ceną instrumentu bazowego. Wykonanie zobowiązania emitenta może polegać zarówno na przekazaniu pieniędzy, jak i na dostawie (tj. odpowiednio - sprzedaży lub kupnie) instrumentu bazowego po ustalonej cenie wykonania.

Wyróżnia się warranty subskrypcyjne i warranty opcyjne. Warranty subskrypcyjne są w swojej konstrukcji bardzo zbliżone do opcji, jednak w tym przypadku stroną wystawiającą (pozycja krótka) może być jedynie emitent instrumentu bazowego (spółka). Dlatego łączą one w sobie cechy opcji oraz prawa poboru. Warranty opcyjne z kolei są w swojej konstrukcji oraz charakterystyce identyczne z warrantami subskrypcyjnymi, z jedyną różnicą dotyczącą wystawcy warrantu. W przeciwieństwie do warrantów subskrypcyjnych wystawianych jedynie przez emitentów instrumentu bazowego, warranty opcyjne mogą być wystawiane przez banki i inne instytucje finansowe, np. domy maklerskie – na akcje innych spółek znajdujące się już w obrocie zorganizowanym. Warranty opcyjne różnią się od opcji tym, że podlegają procesowi emisji, natomiast opcje powstają w momencie zawarcia umowy.

Ponadto, z punktu widzenia terminu, w którym posiadacz warrantu może go wykonać, wyróżniamy również dwa typy warrantów: warrant europejski (kupna lub sprzedaży) oraz warrant amerykański (kupna lub sprzedaży). Warrant europejski może być wykonany jedynie we wcześniej określonym przez emitenta dniu, określanym jako dzień wygaśnięcia. Natomiast warrant typu amerykańskiego może być wykonany w dowolnym, wybranym przez Klienta dniu, aż do dnia wygaśnięcia warrantu.

### Czynniki ryzyka

Czynniki ryzyka związane z inwestowaniem w warranty są tożsame z czynnikami ryzyka odpowiednimi dla kontraktów opcyjnych z perspektywy Klienta zajmującego pozycję długą.

Ryzyko rynkowe – mechanizm związany z dźwignią finansową może przyczynić się do wysokich zysków, ale i znacznych strat.

Ryzyko płynności – warranty charakteryzują się niską płynnością

Warranty subskrypcyjne odznaczają się bardzo znaczącą zmiennością notowań. W odniesieniu do warrantów opcyjnych należy wziąć również pod uwagę ryzyko związane z ewentualną niewypłacalnością emitenta warrantów.

## OBLIGACJE

Obligacje są papierami wartościowymi o charakterze dłużnym zatem ich sprzedaż oznacza zaciągnięcie kredytu (pożyczki) przez emitentów u nabywców obligacji. Obligacje można nabyć bezpośrednio od emitenta (emisje odbywają się jednak transzami co najmniej co kilka miesięcy) lub na rynku wtórnym przez zakupienie od tych, którzy posiadają obligacje wcześniejszych emisji.

Kredyt spłacany jest jako należność pieniężna w ściśle określonym czasie wraz z odsetkami, których sposób naliczania jest określony w warunkach emisji obligacji. Wielkość tego kredytu to wartość nominalna obligacji, a termin jego zwrotu przez emitenta to termin wykupu obligacji.

Podstawowy podział, któremu podlegają obligacje ma miejsce ze względu na naturę emitenta. Wyróżnia się obligacje rządowe (emitentem jest rząd), komunalne (emitentem są samorządy) oraz korporacyjne (emitentem są np. przedsiębiorstwa). Środki pochodzące z emisji obligacji są dla wielu instytucji podstawowym sposobem finansowania wydatków, które nie mają pokrycia w dochodach. Z perspektywy inwestorów obligacje rządowe stanowią bardzo ważną klasę aktywów. Mimo najczęściej niskiego oprocentowania, ze względu na fakt, iż prawdopodobieństwo bankructwa rządu (szczególnie w krajach rozwiniętych) uznawane jest za niskie, papiery owe traktuje się jako aktywa o najniższym ryzyku inwestycyjnym.

Obligacje dzieli się też ze względu na sposób oznaczenia obligatariusza. Zgodnie z tym kryterium wyróżnia się obligacje imienne i na okaziciela. Obligacje imienne wystawiane są na konkretną osobę, a przeniesienie praw z nich wynikających odbyć się musi w formie przelewu połączonego z wydaniem dokumentu. Obligacje na okaziciela mogą być przenoszone poprzez samo wydanie jej nabywcy przez zbywcę.

Z uwagi na termin wykupu obligacje można podzielić na krótko-, średnio- i długoterminowe. Przyjmuje się, iż obligacje krótkoterminowe to papiery o terminie wykupu do jednego roku, obligacje średnioterminowe to obligacje o terminach wykupu od 1 roku do 5 lat, natomiast obligacje długoterminowe to obligacje o dłuższym niż 5 lat terminie wykupu. Ze względu na oprocentowanie wyróżniamy obligacje o stałym i zmiennym oprocentowaniu (obligacje kuponowe) oraz obligacje zerokuponowe (obligacje pozbawione kuponu, w przypadku których skumulowane odsetki wypłacane są w momencie wykupu).

Istotnym podziałem obligacji jest też podział ze względu na sposób emisji. Wyróżnia się tu ofertę prywatną, która kierowana jest do nie więcej niż 149 adresatów oraz ofertę publiczną, kierowaną do nieograniczonej liczby inwestorów.

Szczególnym typem są obligacje podporządkowane, których emitentami są banki, ale również przedsiębiorstwa. W odróżnieniu od zwykłych obligacji, obligacje podporządkowane umożliwiają emitentowi odroczenie lub nawet wstrzymanie wypłaty odsetek oraz wykupu obligacji. W przypadku likwidacji lub upadłości emitenta natomiast, roszczenia obligatariuszy realizowane są na samym końcu po zaspokojeniu pozostałych wierzycieli i na równi z właścicielami podmiotu. Z uwagi na to obligacje podporządkowane cechują się wyższym ryzykiem inwestycyjnym.

### Czynniki ryzyka

Ryzyko kredytowe – ryzyko niewypłacalności emitenta, gwaranta, poręczyciela papieru wartościowego lub instrumentu rynku pieniężnego to możliwość braku wywiązania się przez dłużnika z przyjętych na siebie zobowiązań. Ryzyko to ma szczególne znaczenie w przypadku obligacji korporacyjnych.

Ryzyko stopy procentowej – zmiana cen papierów dłużnych o stałym oprocentowaniu w przypadku zmiany rynkowej stopy procentowej. W przypadku wzrostu stóp cena papierów maleje, w przypadku spadku – rośnie. W przypadku bonów skarbowych i papierów wartościowych o zmiennym oprocentowaniu ryzyko to jest niskie. Im dłuższy jest czas do wykupu instrumentów o stałym oprocentowaniu, tym to ryzyko jest większe.

Ryzyko reinwestycji – ryzyko, że zakładana przez Klienta stopa zwrotu z papierów dłużnych nie zostanie zrealizowana za sprawą reinwestycji środków otrzymanych z wypłat kuponów w instrumenty o niższym oprocentowaniu.

Ryzyko przyszłego kształtowania się kursu obligacji – brak pewności, co do kierunku kształtowania się ceny obligacji w przyszłości potencjalnie skutkując stratą części bądź całości zainwestowanego kapitału;

Ryzyko przedterminowego wykupu przez emitenta – możliwość ogłoszenia przedterminowego wykupu obligacji przez emitenta. Ryzyko to odnosi się do obligacji z wbudowaną klauzulą opcyjną, dającą emitentowi prawo wcześniejszego wykupu obligacji bez zgody obligatariusza.

Ryzyko walutowe - dotyczy obligacji denominowanych w walutach obcych. Ryzyko to wynika z wpływu, jaki wywierają zmiany kursów walut na płatności dokonywane na rzecz inwestora przez emitenta.

Ryzyko inflacji - oznacza prawdopodobieństwo zdarzenia, że zmiana poziomu inflacji nie pozwoli na osiągnięcie zakładanej stopy zwrotu w danym horyzoncie czasowym.

Obligacje odznaczają się ograniczoną zmiennością cen.

## FUNDUSZE INWESTYCYJNE

Fundusz inwestycyjny jest formą wspólnego inwestowania środków pieniężnych, które są wpłacane przez jego uczestników. Uczestnikami funduszu mogą być podmioty wskazane w statucie danego funduszu, najczęściej uczestnikami danego funduszu mogą być zarówno osoby fizyczne, osoby prawne jak i podmioty nie posiadające osobowości prawnej. Cel funduszu oraz polityka inwestycyjna danego funduszu określona jest w statucie funduszu.

Wartość aktywów, którymi zarządza fundusz zależy od rodzaju dokonywanych przez fundusz inwestycji oraz od czasu, na jaki uczestnik powierza mu swoje pieniądze. w zależności od obranej przez fundusz polityki inwestycyjnej, można wyróżnić wiele typów funduszy. Istnieją na przykład fundusze, w których proporcje lokat w akcje i obligacje są zrównoważone, inne inwestują wyłącznie w papiery dłużne, jeszcze inne wybierają akcje giełdowych spółek w ten sposób, aby możliwie wiernie odwzorować skład portfela któregoś z giełdowych indeksów lub fundusze lokujące swoje środki w aktywa z danego obszaru geograficznego świata.

**Ze względu na formę uczestnictwa wyróżnia się fundusze inwestycyjne otwarte, zbywające jednostki uczestnictwa oraz zamknięte, emitujące certyfikaty inwestycyjne.**

### Jednostki uczestnictwa funduszy inwestycyjnych otwartych

Jednostki uczestnictwa sprzedawane są przez otwarte fundusze inwestycyjne - jednostka uczestnictwa jest więc prawem majątkowym odzwierciedlającym udział inwestora w majątku funduszu inwestycyjnego. Jednostki uczestnictwa nie są papierami wartościowymi. Fundusz otwarty ma obowiązek sprzedania jednostek uczestnictwa każdemu, kto dokona na nie wpłaty. Z drugiej strony fundusz otwarty ma obowiązek odkupienia jednostek uczestnictwa od każdego uczestnika funduszu, który tego zażąda. Jednostka taka jest umarzana i nie może być powtórnie sprzedana. Uczestnik funduszu otwartego nie może zbyć jednostki na rzecz osób trzecich. Ponadto jednostki uczestnictwa nie mogą być przedmiotem obrotu zorganizowanego.

#### Czynniki ryzyka

Ryzyko rynkowe wynikające ze zmienności cen papierów wartościowych wynikających z ogólnych tendencji rynkowych panujących w kraju i na świecie.

Ryzyko selekcji instrumentów finansowych – zarządzający funduszem może podjąć błędne decyzje co do selekcji papierów wartościowych do portfela inwestycyjnego funduszu, co może skutkować częściową lub pełną utratą wpłaconych środków przez Klienta; ryzyko selekcji instrumentów finansowych ograniczane jest poprzez dywersyfikację portfela inwestycyjnego.

Ryzyko kredytowe emitenta instrumentu finansowego lub podmiotu, na bazie którego został wyemitowany instrument finansowy związane z brakiem możliwości wypełnienia przez niego przyjętych zobowiązań lub zagrożeniem wystąpienia takiej sytuacji. Ryzyko walutowe – związane z możliwością zmiany ceny składnika aktywów funduszu w wyniku zmiany kursu waluty obcej, w której denominowane jest dany składnik aktywów funduszu względem polskich złotych.

Ryzyko wynikające z braku dostępu do aktualnego składu portfela inwestycyjnego danego funduszu.

Ryzyko związane z koncentracją aktywów lub rynków.

Ryzyko związane ze szczególnymi warunkami zawartych przez fundusz transakcji (np. nabywanie jednostek uczestnictwa funduszy zagranicznych).

Zmienność wycen jednostek uczestnictwa jest zróżnicowana w zależności od typu funduszu, jednak z reguły nie przekracza zmienności pojedynczych akcji.



## Certyfikaty inwestycyjne funduszy inwestycyjnych zamkniętych

Certyfikaty inwestycyjne to papiery wartościowe emitowane przez zamknięte fundusze inwestycyjne. Wartość certyfikatów inwestycyjnych uzależniona jest od wartości portfela inwestycyjnego funduszu. Fundusze inwestycyjne zamknięte, w porównaniu do funduszy otwartych, posiadają znacznie szersze możliwości inwestycyjne, obejmujące m.in.: transakcje terminowe, prawa pochodne, waluty, a nawet udziały spółek z o.o., a więc warianty niedostępne z mocy prawa dla funduszy inwestycyjnych otwartych - daje to szerszą elastyczność w selekcji strategii oraz inwestycji dla zarządzających. Zamknięty fundusz inwestycyjny może być utworzony na określony czas. Trwanie funduszu kończy postępowanie likwidacyjne polegające na umorzeniu certyfikatów inwestycyjnych i wypłacie jego uczestnikom kwot odpowiadających liczbie i końcowej wycenie certyfikatów posiadanych przez poszczególnych uczestników. Certyfikaty inwestycyjne mogą być oferowane w drodze oferty publicznej lub prywatnej. Mogą być również dopuszczone do obrotu na giełdzie.

### Czynniki ryzyka

Certyfikaty inwestycyjne charakteryzują się wszystkimi czynnikami ryzyka związanymi z jednostkami uczestnictwa.

Za sprawą szerszych możliwości inwestycyjnych fundusze inwestycyjne zamknięte i związane z nimi certyfikaty inwestycyjne mogą być bardziej ryzykowne w porównaniu do funduszy otwartych.

Fundusze inwestycyjne zamknięte są zobligowane do zdecydowanie rzadszych wycen aktywów w porównaniu do funduszy otwartych.

Cena rynkowa certyfikatów inwestycyjnych może odchyłać się od ich wartości.

Ryzyko płynności – w większości przypadków płynność certyfikatów inwestycyjnych jest niska.

Zmienność cen certyfikatów inwestycyjnych jest zróżnicowana w zależności od typu funduszu, jednak z reguły nie przekracza zmienności pojedynczych akcji.

## PRODUKTY STRUKTURYZOWANE

Produkty strukturyzowane to instrumenty finansowe, których cena jest uzależniona od wartości określonego instrumentu bazowego (m.in. indeksy giełdowe, akcje spółek krajowych i zagranicznych, kursy walut, metale szlachetne czy koszyki: akcji, surowców, indeksów giełdowych). Są one emitowane przez instytucje finansowe, najczęściej banki lub domy maklerskie. Emitent produktu strukturyzowanego zobowiązuje się w stosunku do nabywcy (Klienta), że w terminie wykupu instrumentu wypłaci mu kwotę rozliczenia kalkulowaną wg określonego wzoru. Formuła określająca zasady wypłaty ułatwia posiadaczom takich instrumentów śledzenie bieżącej wartości danego instrumentu. Każdy produkt strukturyzowany notowany na giełdzie musi mieć: prospekt emisyjny (może być wspólny dla wielu produktów) oraz warunki końcowe emisji, w których zawarte są wszystkie istotne informacje na temat instrumentu i emitenta.

W zależności od konstrukcji instrumentu możemy wyróżnić trzy podstawowe rodzaje produktów strukturyzowanych:

- produkty gwarantujące ochronę kapitału (bezpieczne) – dają Klientowi określony udział w zyskach, jakie generuje wbudowany w produkt wskaźnik rynkowy i jednocześnie nawet 100-procentową gwarancję zwrotu zainwestowanego kapitału zazwyczaj w terminie wykupu (Klient nie poniesie straty);
- produkty gwarantujące częściową ochronę kapitału – instrumenty bardziej ryzykowne, gdyż większy jest udział Klienta zarówno w zyskach jak i w stratach generowanych przez produkt wbudowany (niemniej Klient ma szansę na większy zarobek). Częściowa ochrona, np. 90% oznacza, że inwestor może być pewien, że w dniu zapadalności produktu emitent zapłaci mu nie mniej niż 90% wartości nominalnej danej obligacji czy certyfikatu.
- produkty bez ochrony kapitału – emitowane są najczęściej w formie certyfikatów strukturyzowanych. Brak ochrony zainwestowanego kapitału rekompensowany jest możliwością uzyskania znacznie wyższej stopy zwrotu.

### Czynniki ryzyka

Niemal nieograniczone spektrum możliwości konstrukcji strategii inwestycyjnych zawartych w produktach strukturyzowanych czyni niemożliwym określenie generalnego profilu ryzyka. Istnieje możliwość konstrukcji strategii inwestycyjnych charakteryzujących się niskim stopniem ryzyka porównywalnym do ryzyka związanego z inwestycją w obligacje jak również takich, których katalog ryzyk w większym stopniu odpowiada ryzykom związanym z inwestycjami w instrumenty pochodne, takie jak opcje lub kontrakty terminowe. Z inwestowaniem w produkty strukturyzowane może wiązać się ryzyko rynkowe, kredytowe oraz płynności. Kluczowy charakter ma jednak ryzyko rynkowe (występujące w sytuacji, gdy następuje spadek wartości aktywów bazowych przekładający się na straty na produkcie strukturyzowanym), które niemal w całości ponosi klient. Charakterystyka ryzyka kredytowego (możliwość niewypłacalności emitenta) jest ściśle powiązana z formą konkretnego produktu strukturyzowanego.

Produkty strukturyzowane oparte na systemie dealerskim notowań charakteryzują się relatywnie mniejszą zmiennością cen. Produkty strukturyzowane oparte na systemie brokerskim notowań, za sprawą ograniczonej płynności, mogą w krótkim terminie odznaczać się znaczącą zmiennością. Wydłużenie horyzontu inwestycyjnego może ograniczyć poziom zmienności.

## ETF

ETF (ang. Exchange-Traded Fund – fundusz notowany na giełdzie) to otwarty fundusz inwestycyjny notowany na giełdzie, którego zadaniem jest odzwierciedlanie zachowania się danego indeksu giełdowego, surowców, obligacji lub określonego koszyka aktywów. Jego funkcjonowanie jest regulowane tak jak w przypadku innych funduszy inwestycyjnych odpowiednimi regulacjami. W zależności od instrumentu charakteryzują się one różną płynnością oraz możliwością stałej (codziennej) kreacji i umarzania jednostek, zwanych tytułami uczestnictwa. Tytuły uczestnictwa funduszu typu ETF notowane są na giełdzie na takich samych zasadach jak akcje. Tytuły uczestnictwa w funduszu ETF są papierami wartościowymi. Dzięki notowaniu ETF-ów na giełdzie w systemie notowań ciągłych, inwestor ma możliwość inwestowania krótko-, średnio-, bądź długoterminowo. Większość najpopularniejszych ETF dostępnych jest

na rynkach zagranicznych. Z uwagi na szeroki wachlarz dostępnych ETF przed rozpoczęciem inwestycji należy zapoznać się z indywidualną szczegółową specyfikacją każdego instrumentu i czynnikami ryzyka z nimi związanymi.

### Czynniki ryzyka

Z inwestowaniem w ETF związane są wszystkie czynniki ryzyka charakterystyczne dla instrumentu bazowego, którego stopę zwrotu odwzorowuje konkretny fundusz. W przypadku ETF-ów wyemitowanych w oparciu o indeksy rynków akcji ich ryzyko kapitałowe (zmienność cenowa) jest wyższe od ryzyka takich instrumentów jak obligacje czy inne papiery wartościowe o stałym dochodzie. Z inwestycjami w ETF związane jest ryzyko kontrahenta, wynikające z wykorzystania instrumentów finansowych zawartych z instytucją kredytową i potencjalnym jej niewywiązaniem się ze swoich zobowiązań z tytułu tych instrumentów. Ponadto inwestujący w ETF narażeni są na ryzyko niedokładnego odwzorowania stopy zwrotu instrumentu bazowego.

### GDR/ADR

GDR (ang. Global Depository Receipt – Globalny Kwit Depozytowy) – jest zbywalnym instrumentem finansowym, który został wprowadzony do obrotu przez bank depozytariusz na rynkach regulowanych poza Stanami Zjednoczonymi Ameryki (USA), np. w Niemczech. Bank depozytariusz emituje kwity depozytowe na podstawie zakupionych akcji na danym rynku regulowanym i zablokowanych na rachunkach depozytowych banku depozytariusza. Zazwyczaj 1 GDR jest równy 10 akcjom, ale można użyć dowolnego współczynnika.

ADR (ang. American Depository Receipt – Amerykański Kwit Depozytowy) – jest zbywalnym instrumentem finansowym, który został wprowadzony do obrotu na amerykańskim rynku regulowanym przez bank depozytariusz. Bank depozytariusz emituje kwity depozytowe na podstawie akcji zakupionych w systemach obrotu innych niż amerykańskie rynki regulowane i zablokowanych na rachunkach banku depozytariusza. Zazwyczaj 1 ADR jest równy 10 akcjom, ale można użyć dowolnego współczynnika.

### Czynniki ryzyka

Czynniki ryzyka mające za przedmiot instrumenty finansowe opisane powyżej (GDR, ADR), oprócz czynników ryzyka związanych z inwestycjami zagranicznymi, charakteryzują się wszystkimi czynnikami ryzyka analogicznymi do czynników ryzyka akcji.

## INSTRUMENTY FINANSOWE NABYWANE LUB ZBYWANE W ZAGRANICZNYCH SYSTEMACH WYKONYWANIA ZLECEŃ

Santander Biuro Maklerskie udostępnia Klientom szeroki wachlarz możliwości inwestycyjnych w zagranicznych systemach wykonywania zleceń.

### Czynniki ryzyka

Inwestycje zagraniczne mające za przedmiot określone instrumenty finansowe charakteryzują się wszystkimi czynnikami ryzyka analogicznymi dla danej klasy instrumentów finansowych na rynku krajowym. Ponadto istnieją dodatkowe czynniki ryzyka, do których w szczególności należy zaliczyć:

- ryzyko wahanía waluty rozliczeniowej danego instrumentu finansowego w stosunku do złotego;
- ryzyko posiadania ograniczonego (opóźnionego) dostępu do informacji.

Z uwagi na globalny charakter instrumenty dostępne na rynkach zagranicznych cechują się względnie większą płynnością. Zmienność inwestycji w aktywa zagraniczne może być wyższa za sprawą ekspozycji nie tylko na zmienność cen instrumentów finansowych, ale również na zmienność kursów wymiany walut.

### ZLECENIA ZAAWANSOWANE

Zlecenia zaawansowane są szczególnym typem zleceń składanych na rynku kontraktów terminowych.

Wszystkie wprowadzone zlecenia są w pełni zautomatyzowane i dają Klientowi możliwość programowania strategii inwestycyjnych w oparciu o kombinacje nowych typów zleceń oraz pełną swobodę działania bez konieczności ustawicznego śledzenia rynku.

#### ■ Pierwsze z nich to zlecenie **ToC – Take or Cut**

Głównym zadaniem tego zlecenia jest zabezpieczenie pozycji Klienta – realizacja profitów z inwestycji, ale też ochrona zainwestowanego kapitału.

Zlecenia ToC jest kompletem dwóch, powiązanych ze sobą zleceń. Pierwsze Take jest zleceniem z limitem ceny i z założenia realizuje zysk z inwestycji. Drugie Cut jest zleceniem typu stop i pozwala ograniczyć straty w przypadku nietrafionej transakcji. Zlecenia są ze sobą powiązane i jeśli jedno z nich się zrealizuje lub aktywuje w arkuszu giełdowym, drugie zostanie automatycznie anulowane przez Santander Biuro Maklerskie. Ponadto jeśli jedno ze zleceń z pary wykonana się częściowo to wolumen w drugim zleceniu zostanie automatycznie dopasowany do pierwszego.

#### ■ Drugie to **SSL – Step Stop Limit / Loss**

To dynamiczne zlecenie typu stop, które pozwala maksymalizować zyski z inwestycji lub ograniczać straty. SSL dopasowuje się do zmian cen na rynku zgodnie z zaprogramowanymi przez inwestora parametrami. Zlecenie kupna znajdujące się w arkuszu będzie przesuwać się w dół (limit aktywacji będzie się zmniejszać) w ślad za spadającym kursem, tak aby zmaksymalizować zysk inwestora na posiadanej pozycji krótkiej. Jeśli zaś kurs nieoczekiwanie zacznie rosnąć zysk zostanie zrealizowany na maksymalnym możliwym poziomie. Podobnie zlecenie działa w przypadku minimalizacji strat. Analogicznie SSL działa dla zlecenia

sprzedaży. Dzięki zleceniu SSL w typie Stop Loss zysk klienta może rosnąć, a strata klienta może być tylko mniejsza niż sam sobie zaplanował.

#### ■ Trzecie z nich to zlecenie **SToC – Speed Take orCut**

To zlecenie stworzone specjalnie dla day-traderów, komplet trzech różnych zleceń. Dzięki swojej konstrukcji SToC pozwala otworzyć zlecenie w dowolnym momencie trwania sesji i zagwarantować sobie realizację zysku lub ograniczenie straty bez ponownego włączania komputera. Dzięki zleceniu Speed, które jest integralną częścią zlecenia SToC, połączonemu ze zleceniem Take i Cut Santander Biuro Maklerskie kreuje unikatowe możliwości dla inwestorów. Zasada działania zleceń Take i Cut jest analogiczna jak w zleceniu ToC. Zlecenie jest pomocnym narzędziem dla planowania strategii inwestycyjnych opierających się o analizę techniczną, a także pozwala uczestniczyć z sukcesem w gwałtownych ruchach cenowych zdarzających się często po ogłoszeniu cyklicznych danych makroekonomicznych itp. Inwestor planuje na jakim poziomie cenowym chce otworzyć pozycję i w jakiej wysokości chce zrealizować zysk oraz jaki jest poziom akceptowanej straty. Resztą zajmuje się Santander Biuro Maklerskie, wystawia zlecenia w odpowiednim momencie. Klient nie musi śledzić notowań.

Notowania instrumentów finansowych dystrybuowane przez GPW w Warszawie i monitorowane w sposób online przez Santander Biuro Maklerskie są podstawą do wykonywania automatycznych modyfikacji zleceń zaawansowanych.

Elementem odróżniającym zlecenia zaawansowane od zwykłych jest brak możliwości zmodyfikowania zlecenia już złożonego (Klient może anulować zlecenie i złożyć nowe z nowymi parametrami).

Szczegółowe informacje dotyczące zleceń zaawansowanych można znaleźć na stronach [www.bm.santander.pl](http://www.bm.santander.pl).

#### **Czynniki ryzyka**

Czynniki ryzyka charakterystyczne dla inwestowania przy pomocy zleceń zaawansowanych są tożsame z ryzykami towarzyszącymi inwestowaniu w kontrakty terminowe.

### **KRÓTKA SPRZEDAŻ**

Krótką sprzedaż to usługa pozwalająca na zbycie instrumentów finansowych bez konieczności ich posiadania w momencie składania zlecenia sprzedaży. Transakcje krótkiej sprzedaży pozwalają zarabiać na spadku wartości akcji. Warunkiem uruchomienia przez Santander Biuro Maklerskie usługi krótkiej sprzedaży jest posiadanie rachunku inwestycyjnego oraz dyspozycja Klienta. Instrumenty finansowe będące przedmiotem obrotu w ramach krótkiej sprzedaży określa Santander Biuro Maklerskie.

Podstawą do złożenia zlecenia krótkiej sprzedaży jest posiadanie na rachunku zabezpieczenia wysokości określonej przez Santander Biuro Maklerskie. Najpóźniej w dniu rozliczenia transakcji sprzedaży Klient zobowiązany jest posiadać instrumenty finansowe w ilości sprzedanych na krótko. Jeżeli Klient nie dostarczy instrumentów finansowych we własnym zakresie, Santander Biuro Maklerskie może uruchomić pożyczkę do czasu rozliczenia transakcji (o ile taka usługa jest dostępna, zgodnie z regulacjami wewnętrznymi Santander Biuro Maklerskie) lub dokonać odkupu instrumentów finansowych.

Inwestor może dokonać krótkiej sprzedaży jeśli przewiduje, że kurs danego papieru wartościowego będzie spadać. W przypadku rzeczywistego spadku jego wartości zyskiem brutto jest różnica między kwotą uzyskaną ze sprzedaży pożyczonych papierów wartościowych a kwotą zapłaconą za ich wykup. Natomiast zyskiem netto na rachunku inwestycyjnym jest zysk brutto po odjęciu wynagrodzenia dla pożyczkodawcy za udzielenie pożyczki oraz prowizji biura maklerskiego od kupna i sprzedaży akcji. W przypadku do przeciwnego od oczekiwanego rozwoju sytuacji na rynkach finansowych, tj. wzrostu ceny giełdowej papieru wartościowego powyżej ceny sprzedaży – inwestor odnotuje stratę.

#### **Czynniki ryzyka**

Z inwestowaniem za pomocą transakcji krótkiej sprzedaży związane są wszystkie czynniki ryzyka charakterystyczne dla inwestycji w akcje i obligacje. Najpoważniejszym ryzykiem związanym z transakcją krótkiej sprzedaży jest ryzyko rozliczeniowe, bowiem istnieje niepewność, czy inwestor przeprowadzający transakcję pozyska i dostarczy sprzedane papiery w terminie rozliczenia.

Ryzykiem są również dodatkowe koszty pożyczki instrumentów finansowych powstałe w trakcie trwania pożyczki.

Istnieje również ryzyko pojawienia się efektu tzw. shortsqueeze. Efekt ten dotyczy papierów, na których występuje duża liczba otwartych pozycji (tj. sprzedanych na krótko). W przypadku, gdy inwestorzy posiadający krótkie pozycje zdecydują się równocześnie zamknąć posiadane pozycje, wówczas na rynku pojawia się duży popyt na określone papiery (pojawia się duża wartość zleceń kupna), co może spowodować nienaturalny wzrost ich kursów. Shortsqueeze dotyczy głównie papierów o niższej płynności.

### **Usługa doradztwa inwestycyjnego**

W ramach usługi Santander Biuro Maklerskie przygotowuje i przekazuje klientowi w oparciu o jego potrzeby i sytuację rekomendację dotyczącą:

1. kupna, sprzedaży, subskrypcji, wymiany, wykonania lub wykupu określonych instrumentów finansowych albo powstrzymania się od zawarcia transakcji dotyczącej tych instrumentów;
2. wykonania lub powstrzymania się od wykonania uprawnień wynikających z określonego instrumentu finansowego do zakupu, sprzedaży, subskrypcji, wymiany, wykonania lub wykupu instrumentu finansowego.

**Do głównych ryzyk związanych z korzystaniem z usługi doradztwa inwestycyjnego zalicza się:**

1. ryzyko nieodpowiednich rekomendacji - rekomendacje inwestycyjne przygotowywane są na podstawie informacji przekazanych przez klienta Santander Biuro Maklerskie poprzez wypełnienie odpowiedniej ankiety służącej do przeprowadzenia oceny odpowiedniości, której celem jest dostosowanie świadczonych usług do indywidualnej sytuacji klienta i tym samym działanie

w najlepiej pojętym interesie klienta; istnieje ryzyko, iż przekazywane klientowi rekomendacje inwestycyjne nie będą uwzględniały jego indywidualnej sytuacji; ryzyko takie powstaje w szczególności w przypadku wystąpienia istotnej zmiany w zakresie dotyczącym wiedzy, doświadczenia inwestycyjnego, sytuacji finansowej lub celów inwestycyjnych klienta oraz niepoinformowania o niej Santander Biuro Maklerskie;

2. ryzyko niewłaściwie oszacowanej wartości lub ryzyko nietrafionej oceny kierunku zmian ceny rekomendowanego instrumentu finansowego (w tym założonego okresu inwestycyjnego, w którym zmiana ceny powinna się dokonać) – niewłaściwie oszacowana wartość, nietrafiona ocena dot. kierunku zmian cen lub przyjęcie niewłaściwego horyzontu czasowego inwestycji i związane z tym zalecone zachowanie inwestycyjne mogą powodować, iż wyniki z inwestycji będą gorsze od oczekiwanych; w szczególności istnieje możliwość poniesienia straty pierwotnie zainwestowanego kapitału;
3. ryzyko dezaktualizacji rekomendacji - istnieje ryzyko związane z ograniczoną w czasie aktualnością rekomendacji inwestycyjnej przekazanej klientowi.

Podjmując decyzję inwestycyjną korzystający z usługi doradztwa inwestycyjnego Klient powinien mieć na uwadze ryzyko związane z tą usługą.

Klient powinien mieć także na uwadze to, iż przedmiotem rekomendacji inwestycyjnej są wyłącznie instrumenty finansowe będące w ofercie Santander Biuro Maklerskie lub instrumenty finansowe, w których obrocie Santander Biuro Maklerskie pośredniczy.

## 4. OBOWIĄZKI INFORMACYJNE AKCJONARIUSZY

Santander Biuro Maklerskie informuje, że z nabywaniem lub zbywaniem instrumentów finansowych mogą wiązać się dodatkowe obowiązki nabywającego lub zbywającego instrumenty finansowe wobec osób trzecich, w tym w szczególności obowiązek ujawniania stanu posiadania (zawiadomienia Komisji Nadzoru Finansowego oraz spółki) w przypadku osiągnięcia lub przekroczenia określonego w Ustawie o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych (Dz.U. z 2016r. poz. 1639– j.t., z późn. zm.) progu ogólnej liczby głosów w spółce publicznej. Wykonywanie takich obowiązków nabywającego lub zbywającego instrumenty finansowe nie jest przedmiotem umowy o świadczenie usług maklerskich przez Santander Biuro Maklerskie. W przypadku wątpliwości, co do powyższych obowiązków, nabywający lub zbywający instrumenty finansowe powinny skontaktować się ze swoim doradcą prawnym.

## 5. SPRAWOZDAWCZOŚĆ

Santander Biuro Maklerskie przekazuje Klientowi sprawozdania ze świadczonych przez siebie usług na zasadach określonych w regulaminie i umowie maklerskiej, w szczególności informacje o zrealizowanej transakcji, kwartalne informacje o instrumentach finansowych i funduszach w przypadku ich przechowywania, roczny wyciąg z rachunku oraz roczne zestawienie kosztów i opłat, zgodnie z poniższym:

1. Santander Biuro Maklerskie sporządza wyciąg z rachunku Klienta ze stanem na koniec każdego roku kalendarzowego i przekazuje go Klientowi w sposób przewidziany dla korespondencji nie później niż do końca kwartału następującego po roku, którego dotyczy obowiązek sprawozdawczy.
2. Santander Biuro Maklerskie udostępnia poprzez imienną skrynkę odbiorczą wiadomości elektronicznych w ramach serwisu internetowego zestawienie aktywów przechowywanych na rachunku Klienta według stanu na koniec kwartału. W przypadku klientów nieposiadających dostępu do serwisu internetowego, zestawienie wysyłane jest do Klienta w formie pisemnej nie później niż do końca kwartału następującego po kwartale, którego dotyczy obowiązek sprawozdawczy.
3. Santander Biuro Maklerskie, w celu zwiększenia przejrzystości i oceny powiązanych kosztów inwestycji Klienta oraz wyników inwestycji Klienta w porównaniu z właściwymi kosztami i opłatami, sporządza spersonalizowany raport z inwestycji na rachunku Klienta według stanu na koniec każdego roku kalendarzowego i przekazuje go Klientowi w sposób przewidziany dla korespondencji nie później niż do końca kwartału następującego po roku, którego dotyczy obowiązek sprawozdawczy.
4. Santander Biuro Maklerskie niezwłocznie po wykonaniu zlecenia Klienta, jednak nie później niż do końca dnia roboczego następującego po dniu, w którym wykonane zostało zlecenie, udostępnia Klientowi, z zastrzeżeniem ust. 8, informacje dotyczące wykonania zlecenia. Powiadomienie, o którym mowa w zdaniu 1 zawiera te spośród wymienionych niżej informacji, które mają w danym przypadku zastosowanie, a w stosownych przypadkach te, które są zgodne z regulacjami:
  - 1) identyfikacja firmy składającej sprawozdanie;
  - 2) nazwa lub inne oznaczenie klienta;
  - 3) dzień transakcji;
  - 4) czas transakcji;
  - 5) rodzaj zlecenia;
  - 6) oznaczenie systemu;
  - 7) oznaczenie instrumentu;
  - 8) identyfikator kupna/sprzedaży;

- 9) charakter zlecenia, jeśli inny niż zlecenie kupna/sprzedaży;
  - 10) ilość;
  - 11) cena jednostkowa;
  - 12) cena ogółem;
  - 13) całkowita suma pobranych prowizji i kosztów oraz – na wniosek Klienta – zestawienie poszczególnych pozycji obejmujące, w stosownych przypadkach, wielkość wszystkich zapisów podwyższających wartość lub odpisów obniżających wartość naliczonych w przypadku, gdy transakcja była dokonana przez Santander Biuro Maklerskie przy zawieraniu transakcji na własny rachunek, a na Santander Biuro Maklerskie spoczywa obowiązek najlepszego wykonywania;
  - 14) uzyskany kurs walutowy w przypadku, gdy transakcja obejmuje przeliczanie waluty;
  - 15) obowiązki Klienta związane z rozliczeniem transakcji, w tym limity czasowe na płatności lub dostawy oraz odpowiednie dane rachunku, o ile takie dane i obowiązki nie zostały uprzednio podane do wiadomości Klienta;
  - 16) w przypadku gdy kontrahentem Klienta był Santander Biuro Maklerskie lub dowolna osoba wchodząca w skład Grupy S.A. lub inny klient Santander Biuro Maklerskie – wskazanie tego faktu, chyba że zlecenie zostało wykonane za pośrednictwem systemu transakcyjnego, który ułatwia anonimowe prowadzenie transakcji.
5. Do celów potwierdzenia o którym mowa w pkt. 4ppkt 11), w przypadku gdy zlecenie wykonywane jest partiami, Santander Biuro Maklerskie może przekazywać Klientowi informacje na temat ceny każdej partii lub ceny uśrednionej. W tym drugim przypadku Santander Biuro Maklerskie przekazuje Klientowi na wniosek informacje na temat ceny każdej partii.
  6. Santander Biuro Maklerskie może przekazać Klientowi informacje, o których mowa w pkt. 4, przy użyciu standardowych kodów, o ile przekaze również objaśnienie do tych kodów.
  7. W przypadku gdy zlecenie jest wykonywane za pośrednictwem innego podmiotu, Santander Biuro Maklerskie przekazuje informacje, o których mowa w pkt. 4, nie później niż do końca pierwszego dnia roboczego następującego po dniu, w którym otrzymała je od tego podmiotu.
  8. Postanowienia pkt. 4-5 nie wyłączają obowiązku Santander Biuro Maklerskie przekazywania, na żądanie Klienta, informacji dotyczących aktualnego stanu wykonania zlecenia.
  9. Santander Biuro Maklerskie przekazuje Klientowi informacje dotyczące wykonania zlecenia lub nieprzyjęcia do wykonania zlecenia przekazanego przez Santander Biuro Maklerskie do systemu wykonywania zleceń, chyba że informacje te – zgodnie z regulacjami – przekazywane są Klientowi przez osoby trzecie. W takim przypadku Santander Biuro Maklerskie nie przekazuje Klientowi odrębnie tych informacji.

## 6. PODSTAWOWE ZASADY OCHRONY AKTYWÓW

Santander Biuro Maklerskie jest uczestnikiem Systemu Rekompensat prowadzonego przez Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych S.A.

System ten gwarantuje ochronę aktywów zapisanych na rachunkach lub przechowywanych w depozycie prowadzonym przez Santander Biuro Maklerskie i wypłatę środków do wysokości określonej w ustawie o obrocie instrumentami finansowymi z dnia 29 lipca 2005 r. (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1768 z późn. zm.) w przypadku:

1. ogłoszenia upadłości lub otwarcia postępowania restrukturyzacyjnego Santander Biuro Maklerskie lub
2. prawomocnego oddalenia wniosku o ogłoszenie upadłości ze względu na to, że majątek Santander Biuro Maklerskie nie wystarcza na zaspokojenie kosztów postępowania, lub
3. stwierdzenia przez Komisję Nadzoru Finansowego, że Santander Biuro Maklerskie z powodów ściśle związanych z sytuacją finansową nie jest w stanie wykonać ciężących na nim zobowiązań wynikających z roszczeń inwestorów i nie jest możliwe ich wykonanie w najbliższym czasie.

Umorzenie postępowania upadłościowego Santander Biuro Maklerskie nie wstrzymuje dokonywania czynności mających na celu wypłatę rekompensat inwestorom.

System Rekompensat zabezpiecza wypłatę środków Klienta, pomniejszonych o należności Santander Biuro Maklerskie od Klienta z tytułu świadczonych usług, według stanu z dnia zaistnienia jednego z przypadków, o których mowa powyżej, do wysokości równowartości w złotych 3.000 euro – w 100% wartości środków objętych Systemem Rekompensat, oraz 90% nadwyżki ponad tę kwotę, z tym że górna granica środków objętych Systemem Rekompensat wynosi równowartość w złotych 22 000 euro. Do obliczenia wartości euro w złotych przyjmuje się kurs średni Narodowego Banku Polskiego zgodnie z ogłaszaną tabelą kursową z dnia zaistnienia okoliczności stanowiącej podstawę do wypłat rekompensat.

## 7. ZABEZPIECZENIE INSTRUMENTÓW FINANSOWYCH LUB FUNDUSZY KLIENTA

Santander Biuro Maklerskie współpracuje z innymi przedsiębiorstwami inwestycyjnymi prowadzącymi działalność inwestycyjną i świadczącymi usługi inwestycyjne za granicą („Zagraniczny Broker”) oraz z zagranicznymi bankami depozytariuszami („Zagraniczny Bank Depozytariusz”), które świadczą dla Santander Biuro Maklerskie odpowiednio usługi w zakresie dotyczącym obsługi zleceń, mających za przedmiot instrumenty finansowe notowane w zagranicznych systemach wykonywania zleceń, oraz w zakresie przechowywania tych instrumentów finansowych. Z powyższą współpracą związane jest ryzyko utrzymania ciągłości działalności powyższych instytucji (ryzyko ogłoszenia upadłości, likwidacji tych instytucji).

Santander Biuro Maklerskie ponosi odpowiedzialność z tytułu wyboru Brokera Zagranicznego oraz Zagranicznego Banku Depozytariusza, o ile wybór ten nie został dokonany przez Klienta.

Santander Biuro Maklerskie informuje, iż przy wyborze Brokera Zagranicznego oraz Zagranicznego Banku Depozytariusza, z którego usług korzysta, dochowało należytej staranności w celu zapewnienia ochrony interesów Klienta.

Santander Biuro Maklerskie może przechowywać instrumenty finansowe Klienta detalicznego na rachunku typu Omnibus Account, prowadzonym przez Santander Biuro Maklerskie lub inne przedsiębiorstwo inwestycyjne. Powyższa sytuacja nie stwarza ryzyka niemożności wyodrębnienia takich instrumentów finansowych od instrumentów własnych przedsiębiorstwa inwestycyjnego lub Santander Biuro Maklerskie w związku z prowadzonymi przez Santander Biuro Maklerskie: rejestrem praw do zagranicznych instrumentów finansowych oraz rejestrem zagranicznych instrumentów finansowych. Na rachunku typu Omnibus Account, prowadzonym przez Zagranicznego Brokera, znajdują się wyłącznie instrumenty finansowe Klientów Santander Biuro Maklerskie. W przypadku konieczności przechowywania własnych instrumentów finansowych Santander Biuro Maklerskie na rachunku prowadzonym przez Zagranicznego Brokera Santander Biuro Maklerskie otworzy dla tych instrumentów finansowych odrębny rachunek.

W przypadku gdy ze względu na przepisy prawa obowiązującego w państwie, na którego terytorium mają być przechowywane instrumenty finansowe lub środki pieniężne Klienta, nie jest możliwe przechowywanie lub rejestrowanie aktywów Klienta odrębnie od aktywów Santander Biuro Maklerskie, Brokera Zagranicznego lub Zagranicznego Banku Depozytariusza, Santander Biuro Maklerskie informuje o tym Klientów. Powierzenie instrumentów finansowych lub środków pieniężnych Klienta do przechowywania przez taki podmiot możliwe jest pod warunkiem wyrażenia przez Klienta pisemnej zgody na powierzenie.

W przypadku gdy na zagranicznych instrumentach finansowych Klienta dokonywane są operacje szczególne, np. split, reverse-split itp., a nie ma możliwości identyfikacji tych operacji w dniu ich zaistnienia, istnieje ryzyko dokonania błędnych transakcji na instrumentach finansowych Klienta. W celu wyeliminowania powyższego ryzyka Santander Biuro Maklerskie kontaktuje się niezwłocznie z Zagranicznym Brokerem/Zagranicznym Bankiem Depozytariuszem. Wszelkie pożyczki oraz inne prawa i świadczenia wynikające z nabytych przez Klienta instrumentów finansowych zapisywane są na rachunku Klienta bezpośrednio po wyjaśnieniu sprawy przez Santander Biuro Maklerskie z Zagranicznym Brokerem/Zagranicznym Bankiem Depozytariuszem. W przypadku dokonania błędnych transakcji, o których mowa powyżej, skutkujących niewłaściwym ich rozliczeniem na rachunku Klienta, Santander Biuro Maklerskie, w zakresie dozwolonym przez prawo, może wprowadzić odpowiednie zmiany w zaksięgowaniu transakcji (cofnąć zapisy księgowe) w celu zapewnienia zgodności ze stanem rzeczywistym.

Zasady świadczenia usług przez Zagranicznego Brokera oraz Zagraniczny Bank Depozytariusza, w tym prowadzenie rachunków, na których zapisywane są instrumenty finansowe Klientów, podlegają lub mogą podlegać przepisom prawa kraju, w którym Zagraniczny Broker/Zagraniczny Bank Depozytariusz prowadzi swoją działalność. Oznacza to, że prawa Klienta Santander Biuro Maklerskie mogą być uregulowane w sposób odmienny od regulacji obowiązujących w Polsce.

Santander Biuro Maklerskie może dokonywać zabezpieczeń na instrumentach finansowych Klientów w związku z dochodzeniem lub zabezpieczeniem wierzytelności przysługujących określonym podmiotom na zasadach określonych w umowie oraz przepisach obowiązującego prawa.

Santander Biuro Maklerskie nie będzie wykorzystywało instrumentów finansowych Klienta detalicznego. Gdyby jednak doszło do takiej sytuacji, Santander Biuro Maklerskie z odpowiednim wyprzedzeniem przekaże Klientowi na trwałym nośniku stosowne informacje dotyczące zobowiązań i zakresu jego odpowiedzialności, zasad odzyskania instrumentów finansowych oraz zagrożeń z tym związanych.

## 8. OGÓLNE ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU POWSTANIA KONFLIKTU INTERESÓW

Santander Biuro Maklerskie będące wyodrębnioną jednostką organizacyjną, w ramach której Santander Bank Polska S.A. prowadzi działalność maklerską (Santander Biuro Maklerskie) informuje, że dąży do unikania konfliktów ze swoimi Klientami poprzez rozwiązania organizacyjne, administracyjne oraz wewnętrzne regulacje. Santander Biuro Maklerskie dokłada należytej staranności, aby w przypadku powstania takiego konfliktu interesów nie doszło do naruszenia interesów Klienta.

Santander Biuro Maklerskie i podmioty z grupy kapitałowej, do której należy Bank, świadczą szereg usług na rynku finansowym dla zróżnicowanej grupy podmiotów, w szczególności mogły lub mogą w odniesieniu do instrumentów finansowych, będących przedmiotem zleceń Klienta realizować zlecenia przeciwstawne, wykonywać funkcje animatora, oferować instrumenty finansowe, nabywać lub zbywać instrumenty na własny lub cudzy rachunek oraz mogły lub mogą dokonywać transakcji na tych instrumentach. Mogą także świadczyć usługi zarządzania instrumentami finansowymi, świadczyć usługi maklerskie oraz usługi w zakresie bankowości inwestycyjnej na rzecz emitentów instrumentów finansowych, których instrumenty finansowe są lub mogą być przedmiotem inwestycji Klienta. Możliwa jest także działalność jako subemitent usługowy lub subemitent inwestycyjny w ramach ofert

instrumentów finansowych, a także w transakcjach fuzji i przejęć i innych czynnościach dotyczących emitentów instrumentów finansowych, w odniesieniu do instrumentu finansowego, będącego przedmiotem zainteresowania Klienta, być emitentami instrumentów finansowych lub być powiązane z emitentami instrumentów finansowych oraz otrzymywać z tego tytułu wynagrodzenie, prowizje, a także realizować zyski.

## 1. Regulacje wstępne

### 1) Wprowadzenie

Zasady zapobiegania konfliktom interesów odnoszą się do potencjalnych konfliktów interesów w relacjach „Klient – Santander Biuro Maklerskie”, „Klient – Klient”, oraz „Klient – Pracownik Santander Biuro Maklerskie” oraz potencjalnych konfliktów interesów wynikających ze struktury organizacyjnej oraz rodzaju działalności innych członków grupy kapitałowej do której należy Santander Biuro Maklerskie.

### 2) Pojęcia zdefiniowane na potrzeby niniejszych zasad:

#### a) Klient Santander Biuro Maklerskie

Klientem Santander Biuro Maklerskie jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, na której rzecz jest lub ma być świadczona usługa przez Santander Biuro Maklerskie.

#### b) Santander Biuro Maklerskie jest wyodrębnioną organizacyjnie jednostką Santander Bank Polska S.A. („Bank”) prowadzącą działalność maklerską.

#### c) Konflikt interesów - znane Santander Biuro Maklerskie okoliczności mogące doprowadzić do powstania sprzeczności między interesem Santander Biuro Maklerskie, innych podmiotów z grupy kapitałowej, osoby powiązanej z Santander Biuro Maklerskie a obowiązkiem działania przez Santander Biuro Maklerskie w sposób rzetelny, z uwzględnieniem najlepiej pojętego interesu Klienta Santander Biuro Maklerskie, jak również znane Santander Biuro Maklerskie okoliczności mogące doprowadzić do powstania sprzeczności między interesami kilku Klientów Santander Biuro Maklerskie.

### 3) Przepisy prawa zobowiązujące Santander Biuro Maklerskie do zapobiegania i zarządzania konfliktami interesów:

- Ustawa o obrocie instrumentami finansowymi;
- Rozporządzenie Ministra Finansów w sprawie trybu i warunków postępowania firm inwestycyjnych, banków, o których mowa w art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, oraz banków powierniczych („Rozporządzenie”);
- Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów w sprawie szczegółowych warunków technicznych i organizacyjnych dla firm inwestycyjnych, banków, o których mowa w art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, i banków powierniczych.
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE z dnia 15 maja 2014 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych oraz zmieniająca dyrektywę 2002/92/WE i dyrektywę 2011/61/UE
- Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 565/2017 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

## 2. Zapobieganie i zarządzanie konfliktami interesów

Santander Biuro Maklerskie realizuje proces zapobiegania i zarządzania konfliktami interesów w następujących etapach.

Pierwszy etap zakłada generalne unikanie sytuacji mogących grozić potencjalnym konfliktem. Drugi etap to podejmowane przez Santander Biuro Maklerskie działania organizacyjne i administracyjne, które w sposób zinstytucjonalizowany zapobiegają powstawaniu konfliktu interesów.

Jeżeli dwa powyższe etapy nie pozwalają skutecznie wyeliminować ryzyka konfliktu interesów (wprowadzone rozwiązania organizacyjne i administracyjne zastosowane w celu zapobiegania konfliktom interesów lub zarządzania nimi nie są wystarczające dla zapewnienia z należytą pewnością, aby ryzyko szkody dla interesów klienta nie występowało), środkiem ostatecznym zaliczającym się do trzeciego etapu jest przekazanie przez Santander Biuro Maklerskie odpowiedniej informacji Klientowi i powstrzymanie się od świadczenia usługi maklerskiej do czasu otrzymania wyraźnego oświadczenia Klienta o kontynuacji lub rozwiązaniu umowy.

## 3. Ogólne środki organizacyjne i wewnętrzne regulacje służące do zapobiegania konfliktowi interesów

Santander Biuro Maklerskie przyjęło regulacje pozwalające na rozpoznanie okoliczności, które w odniesieniu do konkretnych usług inwestycyjnych i działalności inwestycyjnej oraz usług dodatkowych wykonywanych przez Santander Biuro Maklerskie stanowią lub mogą wywołać konflikt interesów zagrażający interesom jednego lub kilku klientów.

Ponadto wprowadzono zasady, które na szczeblu organizacyjnym przeciwdziałają manipulacji oraz wykorzystaniu informacji poufnych. Środkiem organizacyjnym jest w szczególności stworzenie „chińskich murów”, czyli barier informacyjnych, które uniemożliwiają niekontrolowany przepływ informacji pomiędzy poszczególnymi jednostkami organizacyjnymi lub pracownikami Santander Biuro Maklerskie, prowadzenie Listy Obserwacyjnej oraz Listy Restrykcyjnej.

Obowiązujące w Santander Biuro Maklerskie regulacje, służące aktywnemu zapobieganiu konfliktom interesów obejmują w szczególności:

- regulamin przeciwdziałania konfliktom interesów;

- regulamin organizacyjny, określający zakres i podział kompetencji poszczególnych departamentów i zespołów;
- regulamin ochrony przepływu informacji poufnych, innych informacji szczególnie wrażliwych oraz stanowiących tajemnicę zawodową w Santander Biuro Maklerskie ;
- regulamin inwestowania przez osoby powiązane lub na ich rachunek w instrumenty finansowe w Santander Bank Polska S.A. (szczególne regulacje obowiązują w odniesieniu do transakcji zawieranych na własny rachunek przez osoby uczestniczące w sporządzaniu rekomendacji, analiz finansowych oraz uczestniczące w przygotowywaniu oferty publicznej);
- procedura sporządzania, weryfikacji i dystrybucji Produktów Analitycznych w Santander Biuro Maklerskie ;
- program antykorupcyjny wraz z regulacjami w zakresie otrzymywania i wręczania upominków;
- regulacje w zakresie wynagradzania osób uczestniczących w świadczeniu usług klientom;
- regulacje w zakresie przyjmowania i przekazywania tzw. „zachęt”.

#### 4. Szczególne środki organizacyjne

##### 1) Inne funkcje

Santander Biuro Maklerskie przyjął i wdrożył środki zmierzające do skutecznego przeciwdziałania konfliktom interesów, a w przypadku ich wystąpienia – do zarządzania nimi w związku z pełnieniem przez pracowników Santander Biuro Maklerskie innych funkcji poza Santander Biuro Maklerskie. W szczególności pracownicy Santander Biuro Maklerskie są zobowiązani do ujawnienia funkcji pełnionych w organach spółek publicznych oraz do uzyskania odpowiedniej zgody na pełnienie takiej funkcji w czasie zatrudnienia w Santander Biuro Maklerskie. Wdrożone zostały ponadto regulacje mające na celu zakaz przyjmowania jakichkolwiek kwot, prowizji, подарunków lub otrzymywania wynagradzania od podmiotu trzeciego z tytułu transakcji realizowanych przez Grupę za wyjątkiem określonych w regulacji przypadków (tzw. „upominki”). Przyjęcie lub przekazanie przez pracownika upominku w określonej kwocie podlega zgłoszeniu do rejestru.

##### 2) Prowizje (zachęty)

W związku ze świadczeniem usług w zakresie działalności maklerskiej Santander Biuro Maklerskie nie może przyjmować ani udzielać żadnych korzyści innych niż standardowa prowizja lub opłata za daną usługę, chyba że służą one zwiększeniu jakości usługi świadczonej na rzecz Klienta. Ani przyjęcie ani udzielenie prowizji nie może stać w sprzeczności z należyтым wykonaniem usługi w interesie Klienta, a sam fakt jej przyjęcia lub udzielenia, jej rodzaj i rozmiar musi zostać podane do wiadomości Klienta przed rozpoczęciem świadczenia usługi, w sposób kompletny, przystępny i zrozumiały.

##### 3) Zasady wykonywania zleceń (realizacja zasady best execution)

Santander Biuro Maklerskie przyjął i wdrożył Politykę wykonywania zleceń i działania w najlepiej pojętym interesie Klienta, według której są obsługiwane, wykonywane lub przekazywane zlecenia Klientów.

##### 4) Wykonywanie zleceń Klientów

W ramach wykonywania zleceń Klientów potencjalny konflikt interesów może powstać w związku z realizacją własnych transakcji Santander Biuro Maklerskie. Santander Biuro Maklerskie przyjął i realizuje zasady uniemożliwiające realizowanie transakcji własnych na zasadach uprzywilejowanych w stosunku do zleceń Klientów.

Ponadto Santander Biuro Maklerskie przyjął i realizuje procedury, które uniemożliwiają wykorzystywanie – przy podejmowaniu decyzji o transakcjach dokonywanych przez Santander Biuro Maklerskie na własny rachunek – informacji o stanach i obrotach na rachunkach Klientów oraz innych danych dotyczących Klientów.

Transakcje własne Santander Biuro Maklerskie realizowane są głównie w ramach strategii animowania, w procesie gwarantowania emisji. Santander Biuro Maklerskie nie nabywa instrumentów finansowych na rachunek własny w celach inwestycyjnych.

##### 5) Rekomendacje i analizy

Santander Biuro Maklerskie podjęło odpowiednie działania i środki organizacyjne, które służą przeciwdziałaniu, wykrywaniu i zarządzaniu konfliktami interesów przy sporządzaniu rekomendacji i analiz. Ewentualne konflikty interesów dotyczące konkretnej rekomendacji lub analizy, która jest dostępna publicznie lub dla szerokiego kręgu osób, są ujawnione w rekomendacji lub analizie albo w dołączonym do niej dokumencie.

##### 6) Doradztwo inwestycyjne

Santander Biuro Maklerskie świadczy usługę doradztwa inwestycyjnego w sposób niezależny, tzn. ocenia wystarczający zakres instrumentów finansowych dostępnych na rynku, które muszą wykazywać się wystarczającym zróżnicowaniem pod względem ich rodzaju i emitentów lub dostawców produktu, aby zapewnić odpowiednią realizację inwestycyjnych celów klienta. Ponadto, w związku ze świadczeniem tej usługi na rzecz klientów. Santander Biuro Maklerskie nie może przyjmować ani pobierać wynagrodzenia, prowizji ani jakichkolwiek korzyści pieniężnych lub niepieniężnych, wypłacanych lub przekazywanych przez jakąkolwiek osobę trzecią lub osobę działającą w imieniu osoby trzeciej. Drobne korzyści niepieniężne, które mogą zwiększyć jakość usługi świadczonej klientowi i których, sądząc po ich wielkości i charakterze, nie można uważać za czynniki wpływające negatywnie na przestrzeganie przez firmę inwestycyjną jej obowiązku działania zgodnie z najlepiej pojętym interesem klienta, muszą zostać wyraźnie ujawnione.

#### 5. Informacje uzupełniające



Niniejsze ogólne zasady zapobiegania konfliktom interesów podlegają okresowej weryfikacji przynajmniej raz w roku, a istotne zmiany przekazywane są Klientom poprzez stronę internetową Santander Biuro Maklerskie lub w inny sposób uzgodniony z Klientem, o ile spełnione są warunki określone w przepisach prawa.

Na żądanie Klienta mogą mu zostać przekazane, przy użyciu trwałego nośnika informacji lub za pośrednictwem strony internetowej Santander Biuro Maklerskie, szczegółowe informacje dotyczące tych zasad.

## 9. OGÓLNA INFORMACJA O KOSZTACH I OPŁATACH

Santander Biuro Maklerskie pobiera opłaty i prowizje zgodnie z Taryfą Opłat i Prowizji Santander Biuro Maklerskie („Taryfa”). Poza kosztami wskazanymi w Taryfie Klient może ponieść dodatkowe koszty z tytułu korzystania z usług nieuregulowanych umową maklerską.

Klienci Santander Biuro Maklerskie mają możliwość inwestowania poprzez szereg instrumentów finansowych korzystając z różnego rodzaju usług inwestycyjnych. Udostępnione przez Santander Biuro Maklerskie kalkulacje kosztów i opłat mają umożliwić Klientom zrozumienie jeszcze przed rozpoczęciem świadczenia usług maklerskich całkowitych kosztów z nimi związanych, a także skumulowanego wpływu kosztów i opłat na zwrot z inwestycji. Poniższe informacje pozwalają odzwierciedlić koszty i opłaty, jakie klient hipotetycznie by poniósł w ciągu roku na podstawie szeregu założeń związanych między innymi z wysokością zainwestowanej kwoty, rodzajów instrumentów, w które inwestuje oraz częstotliwości transakcji. Kalkulacje nie pokrywają wszystkich możliwych scenariuszy działania inwestora, a w szczególności nie uwzględniają faktu, że inwestorzy najczęściej posiadają kilka różnych typów instrumentów na rachunkach np. akcje i kontrakty. Umożliwiają jednak ocenę informacji o kosztach i opłatach poprzez porównanie inwestycji w różne instrumenty finansowe.

Kalkulacje zostały wykonane w oparciu o założenia wspólne dla wszystkich przykładów, wymienione poniżej oraz właściwe dla poszczególnych przykładów wymienione bezpośrednio przed przykładem:

- kalkulacja wykonana jest dla okresu inwestycji wynoszącego rok;
- kalkulacja wykonana jest dla standardowych stawek prowizji dla kanału internetowego oraz w przypadku składania zleceń osobiście lub telefonicznie (z zastrzeżeniem, że kontrakty i opcje są dostępne dla klientów tylko na rynku polskim i w kanale Internet);
- poziom cen na rynku nie zmienia się (brak zysków i strat);
- brak kosztów przewalutowania dla transakcji na rynkach zagranicznych;
- kurs wymiany EUR/PLN wynosi 4,2;
- przy inwestycji w papiery wartościowe połowa kapitału inwestowana jest w krajowe papiery, a druga połowa w zagraniczne papiery wartościowe;
- depozyt zabezpieczający dla kontraktów i opcji wynosi 2500 zł za szt. ;
- w przypadku inwestycji w kontrakty terminowe – uwzględniono wyłącznie kontrakty na indeksy;
- dla inwestycji w opcje przyjęto maksymalny koszt z taryfy ze względu na mieszany styl (procentowo/nominalny) naliczenia opłaty;
- wypłata środków pieniężnych z rachunku następuje jeden raz w roku po zakończeniu inwestycji.

### Przykład nr 1

#### Założenia:

- każda kolumna przedstawia odrębny przykład inwestycji klienta o całkowitej wartości 10 tys. zł. w określonej w nagłówku kolumny kategorii instrumentów finansowych;
- dla każdej kategorii instrumentów zaprezentowano przykład zawarcia przez klienta 4 transakcji w roku, 2 transakcje kupna/otwierających w styczniu i 2 transakcje sprzedaży/zamykających w grudniu;
- ze względu na wartość wykonywanych transakcji opłata na rynkach zagranicznych jest na poziomie minimalnej określonej w taryfie opłat i prowizji.

	Inwestycje w akcje, prawa do akcji, warranty i ETF na rynkach polskim i zagranicznych				Inwestycje w instrumenty dłużne na rynkach polskim i zagranicznych				Inwestycje w kontrakty indeksowe na rynku		Inwestycje w opcje indeksowe na rynku polskim		
	Internet		Osobiście/telefonicznie		Internet		Osobiście/telefonicznie		Internet		Internet		
	zł	%	zł	%	zł	%	zł	%	zł	%	zł	%	
<b>Oplaty jednorazowe</b>													
Oplaty za otwarcie rachunku	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Oplaty bieżące</b>													
Oплата za prowadzenie rachunku	66	0,66%	66	0,66%	66	0,66%	66	0,66%	66	0,66%	66	0,66%	
Oplaty za przechowywanie (rynek krajowy)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Oplaty za przechowywanie (rynk zagraniczne)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
<b>Koszty związane z transakcjami</b>													
Prowizje maklerskie rynek polski (rynek kasowy)	39	0,39%	99	0,99%	19	0,19%	40	0,40%	-	-	-	-	
Prowizje maklerskie rynek polski (rynek terminowy)	-	-	-	-	-	-	-	-	72	0,72%	72	0,72%	
Prowizje maklerskie rynki zagraniczne (rynek kasowy)	100,8	1,01%	100,8	1,01%	100,8	1,01%	100,8	1,01%	-	-	-	-	
<b>Koszty dodatkowe</b>													
Oplaty za przelewy	0,5	0,01%	8	0,08%	0,5	0,01%	8	0,08%	0,5	0,01%	8	0,08%	
<b>Łączne koszty i opłaty</b>	<b>206,3</b>	<b>2,06%</b>	<b>273,8</b>	<b>2,74%</b>	<b>186,30</b>	<b>1,86%</b>	<b>214,80</b>	<b>2,15%</b>	<b>138,5</b>	<b>1,39%</b>	<b>146</b>	<b>1,46%</b>	

## Przykład 2

### Założenia:

- każda kolumna przedstawia odrębny przykład inwestycji klienta o wartości 10 tys. zł. w określonej w nagłówku kolumny kategorii instrumentów finansowych;
- dla każdej kategorii instrumentów zaprezentowano przykład zawarcia przez klienta 48 transakcji w roku, 24 kupna/otwierających i 24 sprzedaży/zamykających, średnio po 4 transakcje w każdym miesiącu, średnio 2 transakcje kupna/otwierające i 2 transakcje sprzedaży/ zamykające w miesiącu;
- ze względu na brak aktywności w grudniu roku poprzedniego, została pobrana opłata za prowadzenie rachunku w styczniu;
- ze względu na aktywność klienta w kolejnych miesiącach klient jest zwolniony z opłaty za prowadzenie rachunku.

	Inwestycje w akcje, prawa do akcji, warranty i ETF na rynkach polskim i zagranicznych				Inwestycje w instrumenty dłużne na rynkach polskim i zagranicznych				Inwestycje w kontrakty indeksowe na rynku polskim		Inwestycje w opcje indeksowe na rynku polskim		
	Internet		Osobiście/telefonicznie		Internet		Osobiście/telefonicznie		Internet		Internet		
	zł	%	zł	%	zł	%	zł	%	zł	%	zł	%	
<b>Oplaty jednorazowe</b>													
Oplaty za otwarcie rachunku	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Oplaty bieżące</b>													
Oплата za prowadzenie rachunku	6	0,06%	6	0,06%	6	0,06%	6	0,06%	6	0,06%	6	0,06%	
Oplaty za przechowywanie (rynek krajowy)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Oplaty za przechowywanie (rynk zagraniczne)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
<b>Koszty związane z transakcjami</b>													
Prowizje maklerskie rynek polski (rynek kasowy)	468	4,68%	1188	11,88%	228	2,28%	20	0,20%	-	-	-	-	
Prowizje maklerskie rynek polski (rynek terminowy)	-	-	-	-	-	-	-	-	864	8,64%	864	8,64%	
Prowizje maklerskie rynki zagraniczne (rynek kasowy)	1209,6	12,10%	1209,6	12,10%	1209,6	12,10%	100,8	1,01%	-	-	-	-	
<b>Koszty dodatkowe</b>													
Oplaty za przelewy	0,5	0,01%	8	0,08%	0,5	0,01%	8	0,08%	0,5	0,01%	8	0,08%	
<b>Łączne koszty i opłaty</b>	<b>1684,1</b>	<b>16,84%</b>	<b>2411,6</b>	<b>24,12%</b>	<b>1444,10</b>	<b>14,44%</b>	<b>134,80</b>	<b>1,35%</b>	<b>870,5</b>	<b>8,71%</b>	<b>878</b>	<b>8,78%</b>	

## Przykład 3

### Założenia:

- każda kolumna przedstawia odrębny przykład inwestycji klienta o wartości 500 tys. zł. w określonej w nagłówku kolumny kategorii instrumentów finansowych;
- dla każdej kategorii instrumentów zaprezentowano przykład zawarcia przez klienta 4 transakcji w roku, 2 transakcje kupna/otwierających w styczniu i 2 transakcje sprzedaży/zamykających w grudniu;
- klient korzysta z usługi aktywnego doradztwa giełdowego (w zakresie inwestycji w akcje – zgodnie z kolumną pierwszą);
- klient korzysta z dodatkowej, odpłatnej i nieobligatoryjnej usługi – notowań giełdowych na rynkach polskim i zagranicznych.

	Inwestycje w akcje, prawa do akcji, warranty i ETF na rynkach polskim i zagranicznych				Inwestycje w instrumenty dłużne na rynkach polskim i zagranicznych				Inwestycje w kontrakty indeksowe na rynku polskim		Inwestycje w opcje indeksowe na rynku polskim	
	Internet		Osobiście/telefonicznie		Internet		Osobiście/telefonicznie		Internet		Internet	
	zł	%	zł	%	zł	%	zł	%	zł	%	zł	%
<b>Oplaty jednorazowe</b>												
Oplaty za otwarcie rachunku	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Oplaty bieżące</b>												
Oplata za prowadzenie rachunku	66	0,01%	66	0,01%	66	0,01%	66	0,01%	66	0,01%	66	0,01%
Oplaty za przechowywanie (rynek krajowy)	45	0,009%	45	0,009%	5,4	0,001%	5,4	0,001%	-	-	-	-
Oplaty za przechowywanie (rynk zagraniczne)	600	0,12%	600	0,120%	600	0,12%	600	0,120%	-	-	-	-
Oplaty za doradztwo	1,23	0,0002%	1,23	0,0002%	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Koszty związane z transakcjami</b>												
Prowizje maklerskie rynek polski (rynek kasowy)	1950	0,39%	4950	0,99%	950	0,19%	2000	0,40%	-	-	-	-
Prowizje maklerskie rynek polski (rynek terminowy)	-	-	-	-	-	-	-	-	3600	0,72%	3600	0,72%
Prowizje maklerskie rynki zagraniczne (rynek kasowy)	1950	0,39%	4950	0,99%	2450	0,49%	2950	0,59%	-	-	-	-
<b>Oplaty związane z usługami dodatkowymi</b>												
Oplaty za notowania rynek krajowy	430,5	0,09%	430,5	0,09%	430,5	0,09%	430,5	0,09%	430,5	0,09%	430,5	0,09%
Oplaty za notowania rynek zagraniczny	578	0,12%	578	0,12%	578	0,12%	578	0,12%	-	-	-	-
<b>Koszty dodatkowe</b>												
Oplaty za przelewy	0,5	0,0001%	8	0,002%	0,5	0,0001%	8	0,002%	0,5	0,0001%	8	0,002%
<b>Łączne koszty i opłaty</b>	<b>5621,23</b>	<b>1,12%</b>	<b>11628,73</b>	<b>2,33%</b>	<b>5080,4</b>	<b>1,02%</b>	<b>6637,9</b>	<b>1,33%</b>	<b>4097</b>	<b>0,82%</b>	<b>4104,5</b>	<b>0,82%</b>

## Przykład 4

### Założenia:

- każda kolumna przedstawia odrębny przykład inwestycji klienta o wartości 500 tys. zł. w określonej w nagłówku kolumny kategorii instrumentów finansowych;
- dla każdej kategorii instrumentów zaprezentowano przykład zawarcia przez klienta 48 transakcji w roku, 24 kupna/otwierających i 24 sprzedaży/zamykających, średnio po 4 transakcje w każdym miesiącu, średnio 2 transakcje kupna/otwierające i 2 transakcje sprzedaży/ zamykające w miesiącu;
- klient korzysta z usługi aktywnego doradztwa giełdowego (w zakresie inwestycji w akcje – zgodnie z kolumną pierwszą);
- ze względu na brak aktywności w grudniu roku poprzedniego, została pobrana opłata za prowadzenie rachunku w styczniu;
- ze względu na aktywność klienta w kolejnych miesiącach klient jest zwolniony z opłaty za prowadzenie rachunku;
- klient korzysta z dodatkowej, odpłatnej i nieobligatoryjnej usługi – notowań giełdowych na rynkach polskim i zagranicznych.

	Inwestycje w akcje, prawa do akcji, warranty i ETF na rynkach polskim i zagranicznych				Inwestycje w instrumenty dłużne na rynkach polskim i zagranicznych				Inwestycje w kontrakty indeksowe na rynku polskim		Inwestycje w opcje indeksowe na rynku polskim	
	Internet		Osobiście/telefonicznie		Internet		Osobiście/telefonicznie		Internet		Internet	
	zł	%	zł	%	zł	%	zł	%	zł	%	zł	%
<b>Oplaty jednorazowe</b>												
Oplaty za otwarcie rachunku	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Oplaty bieżące</b>												
Oplata za prowadzenie rachunku	6	0,00%	6	0,00%	6	0,00%	6	0,00%	6	0,00%	6	0,00%
Oplaty za przechowywanie (rynek krajowy)	45	0,009%	45	0,009%	5,4	0,001%	5,4	0,001%	-	-	-	-
Oplaty za przechowywanie (rynk zagraniczne)	600	0,12%	600	0,120%	600	0,12%	600	0,120%	-	-	-	-
Oplaty za doradztwo	1,23	0,0002%	1,23	0,0002%	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Koszty związane z transakcjami</b>												
Prowizje maklerskie rynek polski (rynek kasowy)	23400	4,68%	59400	11,88%	11400	2,28%	24000	4,80%	-	-	-	-
Prowizje maklerskie rynek polski (rynek terminowy)	-	-	-	-	-	-	-	-	43200	8,64%	43200	8,64%
Prowizje maklerskie rynki zagraniczne (rynek kasowy)	23400	4,68%	59400	11,88%	29400	5,88%	35400	7,08%	-	-	-	-
<b>Oplaty związane z usługami dodatkowymi</b>												
Oplaty za notowania rynek krajowy	2583	0,52%	2583	0,52%	2583	0,52%	2583	0,52%	2583	0,52%	2583	0,52%
Oplaty za notowania rynek zagraniczny	3468	0,69%	3468	0,69%	3468	0,69%	3468	0,69%	-	-	-	-
<b>Koszty dodatkowe</b>												
Oplaty za przelewy	0,5	0,0001%	8	0,002%	0,5	0,0001%	8	0,002%	0,5	0,0001%	8	0,002%
<b>Łączne koszty i opłaty</b>	<b>53503,73</b>	<b>10,70%</b>	<b>125511,2</b>	<b>25,10%</b>	<b>47462,9</b>	<b>9,49%</b>	<b>66070,4</b>	<b>13,21%</b>	<b>45789,5</b>	<b>9,16%</b>	<b>45797</b>	<b>9,16%</b>

## 10. INFORMACJA O KOSZTACH, OPŁATACH ORAZ ŚWIADCZENIACH NIEPIENIĘŻNYCH (ZACHĘTY)

Pracownicy Santander Biuro Maklerskie mogą uczestniczyć w szkoleniach organizowanych i finansowanych lub współfinansowanych przez osoby trzecie (np. Asset Management, emitent). Pracownicy Santander Biuro Maklerskie mogą zostać objęci konkursem dotyczącym np. wykonywania zleceń obejmujących poszczególne instrumenty finansowe będące w ofercie Santander Biuro Maklerskie.

Santander Biuro Maklerskie w związku z kierowaniem zleceń do systemów wykonania zleceń (do którego zalicza się m.in. rynek regulowany) nie może przyjmować jakichkolwiek świadczeń pieniężnych lub niepieniężnych, które naruszałoby obowiązki Santander Biuro Maklerskie związane z zarządzaniem konfliktami interesów oraz przyjmowaniem świadczeń pieniężnych lub niepieniężnych.

W związku ze świadczeniem usługi oferowania instrumentów finansowych oraz przyjmowania zapisów na instrumenty finansowe oferowane w ofercie publicznej lub niepublicznej, Santander Biuro Maklerskie otrzymuje lub może otrzymać wynagrodzenie od osób trzecich. W przypadku pełnienia przez Santander Biuro Maklerskie funkcji oferującego jest to wynagrodzenie otrzymywane od emitenta lub podmiotu sprzedającego instrumenty finansowe (sprzedający). Jeśli na potrzeby danej oferty sporządzany i publikowany jest prospekt emisyjny, wówczas informacja o kosztach związanych z ofertą, w tym wysokość wynagrodzenia dla doradców emitenta/sprzedającego, zamieszczana jest w prospekcie emisyjnym. W przypadku gdy Santander Biuro Maklerskie uczestniczy w konsorcjum dystrybucyjnym instrumentów finansowych oferowanych w ofercie publicznej, wynagrodzenie z tego tytułu otrzymywane jest od firmy inwestycyjnej pełniącej funkcję oferującego lub stanowi ono prowizję maklerską od zrealizowanych zleceń na podstawie zapisów złożonych w ramach danej oferty.

Na żądanie Klienta Santander Biuro Maklerskie przekazuje mu dane dotyczące opłat, prowizji i świadczeń niepieniężnych innych aniżeli:

1. opłaty, prowizje i świadczenia niepieniężne przyjmowane od Klienta lub osoby działającej w jego imieniu albo przekazywanych Klientowi lub osobie działającej w jego imieniu,
2. opłaty lub prowizje niezbędne dla świadczenia danej usługi maklerskiej na rzecz Klienta.

Santander Biuro Maklerskie zobowiązane jest do odprowadzania zryczałtowanego podatku od dywidend oraz odsetek uzyskanych przez Klienta z tytułu posiadania instrumentów finansowych. Santander Biuro Maklerskie zobowiązane jest do odprowadzania podatku dochodowego w przypadku zlikwidowania przez Klienta, przed upływem określonego prawem terminu, rachunku, który pozwala Klientowi na skorzystanie ze zwolnienia podatkowego.

## 11. DOKUMENT ZAWIERAJĄCY KLUCZOWE INFORMACJE (KID)

Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 1286/2014 z dnia 26 listopada 2014 r. w sprawie dokumentów zawierających kluczowe informacje, dotyczących detalicznych produktów zbiorowego inwestowania i ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych (PRIIP), twórcy PRIIP zobowiązani są do sporządzenia dokumentu zawierającego kluczowe informacje (KID) w celu umożliwienia klientom indywidualnym (detalicznym) zrozumienia i porównania kluczowych cech PRIIP i ryzyk z nimi związanych, natomiast osoby doradzające w zakresie PRIIP lub go sprzedające przekazują tym inwestorom dokument zawierający kluczowe informacje z należyтым wyprzedzeniem, zanim ci inwestorzy zostaną związani jakąkolwiek umową lub ofertą dotyczącą PRIIP. Do detalicznych produktów zbiorowego inwestowania (PRIIP) zalicza się w szczególności instrumenty pochodne, produkty strukturyzowane, fundusze i certyfikaty inwestycyjne i ETF.

Santander Biuro Maklerskie udostępnia aktualne oraz archiwalne wersje dokumentów KID w formie papierowej w PUM lub za pośrednictwem stron internetowych w formie umożliwiającej pobranie i zapisanie dokumentu w pliku PDF. Klient i potencjalny Klient może odszukać interesujący go dokument KID poprzez wyszukiwarkę dostępną na stronie internetowej: [www.santander.pl/KID](http://www.santander.pl/KID). Ponadto link do wyszukiwarki aktualnych dokumentów KID udostępniany jest w serwisie internetowym w zakładce służącej do składania zleceń na dany instrument finansowy. Przed złożeniem zlecenia klient/ potencjalny klient powinien zapoznać się z dokumentem KID zawierającym kluczowe informacje.

Santander Biuro Maklerskie może ograniczyć przyjmowanie zleceń oraz dyspozycji w odniesieniu do instrumentów finansowych, dla których twórca PRIIP, pomimo ciężącego obowiązku prawnego, nie sporządził lub nie udostępnił dokumentu KID.

Dokumenty KID pochodzą ze źródeł zewnętrznych i nie były niezależnie weryfikowane przez Santander Biuro Maklerskie. Santander Biuro Maklerskie nie ponosi odpowiedzialności w odniesieniu do wyczerpującego charakteru lub rzetelności informacji zawartych w dokumentach KID, których Santander Biuro Maklerskie nie jest producentem, a także za jakiegokolwiek decyzje podjęte w oparciu o informacje w nich zawarte.

## 12. POLITYKA WYKONYWANIA ZLECEŃ I DZIAŁANIA W NAJLEPIEJ POJĘTYM INTERESIE KLIENTA PRZEZ SANTANDER BIURO MAKLERSKIE

Santander Biuro Maklerskie wykonuje zlecenia Klientów oraz przyjmuje i przekazuje zlecenia Klientów zgodnie z umową maklerską oraz niniejszą Polityką wykonywania zleceń i działania w najlepiej pojętym interesie Klienta (dalej: „polityka”).

Pojęcia użyte w niniejszej polityce mają znaczenie nadane im w obowiązujących przepisach prawa, Dyrektywie 2014/65/UE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 15 maja 2014 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych oraz zmieniającą dyrektywę 2002/92/WE i dyrektywę 2011/61/UE i aktach prawnych wydanych na jej podstawie (dalej łącznie: „MiFID”) oraz w umowie o świadczenie usług maklerskich.

1. Santander Biuro Maklerskie przyjmuje i wykonuje lub przekazuje zlecenie zgodnie z warunkami zlecenia określonymi przez Klienta.
2. Santander Biuro Maklerskie przyjmuje zlecenia do wykonania lub przekazania w ramach różnych systemów.
3. Santander Biuro Maklerskie wykonuje lub przekazuje zlecenia niezwłocznie po ich przyjęciu, według kolejności ich przyjęcia w ramach danego systemu, chyba że z warunków zlecenia, jego charakteru, panujących warunków rynkowych wynika co innego lub jeśli taka kolejność byłaby sprzeczna z interesem Klienta.
4. Santander Biuro Maklerskie wykonuje lub przekazuje zlecenia do odpowiednich systemów wykonywania zleceń określonych w załączniku do niniejszej polityki, zgodnie z umową maklerską.
5. Santander Biuro Maklerskie wykonuje zlecenie Klienta, zawierając transakcję na rachunek Klienta w systemie wykonywania zleceń, w którym działa bezpośrednio.
6. Santander Biuro Maklerskie wykonuje zlecenie Klienta w systemie wykonywania zleceń, w którym nie działa bezpośrednio, przekazując zlecenie Santander Biuro Maklerskie, wystawione na podstawie zlecenia Klienta, do wykonania odpowiedniej firmie inwestycyjnej, o ile tak stanowi umowa maklerska. Santander Biuro Maklerskie informuje Klientów o firmach inwestycyjnych, z pośrednictwa których korzysta. Firma inwestycyjna, do której Santander Biuro Maklerskie przekazuje zlecenia klientów, może wykonać je w różnych systemach wykonywania zleceń (rynek regulowany, MTF, animator rynku, podmiot systematycznie internalizujący transakcje) lub poza rynkiem regulowanym, kierując się własną polityką best execution.
7. W przypadku braku poszczególnych warunków zlecenia Klienta, Santander Biuro Maklerskie wykonuje zlecenie w sposób następujący:
  - a) w przypadku braku danych koniecznych do wykonania lub przekazania zlecenia, Santander Biuro Maklerskie zlecenie odrzuca, chyba że jest w stanie w sposób niewątpliwy powyższe dane niezwłocznie uzupełnić;
  - b) w przypadku braku oznaczenia ilości instrumentów finansowych będących przedmiotem zlecenia Klienta, Santander Biuro Maklerskie zlecenie odrzuca; oznaczenie ilości instrumentów finansowych może nastąpić w sposób pośredni;
  - c) w przypadku braku oznaczenia ceny przez Klienta detalicznego, Santander Biuro Maklerskie wykonuje zlecenie Klienta po cenie wg aktualnej najlepszej oferty przeciwnej do zlecenia Klienta;
  - d) w przypadku braku oznaczenia systemu wykonywania zleceń, Santander Biuro Maklerskie wykonuje zlecenie w systemie wykonywania zleceń, w którym instrument finansowy jest przedmiotem obrotu, z zastrzeżeniem pkt 11–14, o ile umowa maklerska nie stanowi inaczej, bądź z okoliczności złożenia zlecenia nie wynika co innego. Santander Biuro Maklerskie może ograniczyć możliwość składania zleceń z niepełną ilością warunków do określonych systemów.
8. Klient może określać dodatkowe warunki zlecenia, które mogą wpływać na jego wykonanie lub przekazanie. Dopuszczalność określenia przez Klienta dodatkowych warunków zlecenia może zależeć od spełnienia przez Klienta wymogów określonych przez Santander Biuro Maklerskie, w szczególności związanych z wymaganą wielkością obrotów, wielkością zlecenia lub posiadanych aktywów.

Wszelkie instrukcje ze strony Klienta (warunki zlecenia określane ponad minimum konieczne do wykonania lub przekazania zlecenia) mogą uniemożliwić Santander Biuro Maklerskie podjęcie kroków, które zostały opracowane i wdrożone w ramach niniejszej polityki w celu uzyskania możliwie najkorzystniejszych wyników przy wykonaniu lub przekazywaniu zleceń w odniesieniu do elementów, których powyższe instrukcje dotyczą.
9. Santander Biuro Maklerskie może wykonywać zlecenie Klienta, zawierając transakcję poza rynkiem regulowanym lub wielostronną platformą obrotu (alternatywny system obrotu zwany dalej: MTF), o ile Klient wyraził na to zgodę, a zlecenie zostanie wykonane na warunkach nie gorszych niż w innych systemach wykonywania zleceń, przy czym ostatni wymóg nie musi być spełniony, jeżeli Klient zażądał wykonania zlecenia poza rynkiem regulowanym lub MTF. W przypadku zleceń wykonywanych poza rynkiem regulowanym należy liczyć się z ryzykiem kontrahenta (np. braku terminowego rozliczenia). Santander Biuro Maklerskie może odmówić wykonania zlecenia w powyższy sposób. Punkty 11–14 stosuje się odpowiednio.
10. Santander Biuro Maklerskie może wykonać zlecenie Klienta, zawierając transakcję na rachunek własny, o ile zlecenie zostanie wykonane na warunkach nie gorszych niż w innych systemach wykonywania zleceń, przy czym ostatni wymóg nie musi być spełniony, jeżeli Klient zażądał wykonania zlecenia na rachunek własny Santander Biuro Maklerskie. Santander Biuro Maklerskie może odmówić wykonania zlecenia w powyższy sposób. Punkty 11–14 stosuje się odpowiednio.
11. W przypadku gdy zlecenie Klienta może być wykonane w więcej niż jednym systemie wykonywania zleceń, a Santander Biuro Maklerskie wykonuje zlecenia w co najmniej dwóch z tych systemów wykonywania zleceń i Klient nie określił, w którym systemie wykonywania zleceń zlecenie ma być przez Santander Biuro Maklerskie wykonane, Santander Biuro Maklerskie:
  - a) przekazuje zlecenie do wykonania firmie inwestycyjnej, o której mowa w pkt 6, o ile Santander Biuro Maklerskie nie działa bezpośrednio w żadnym z tych systemów wykonywania zleceń,albo w odniesieniu do systemów wykonywania zleceń, spośród których Santander Biuro Maklerskie co najmniej w jednym działa bezpośrednio:
  - b) ustala system wykonywania zleceń z najniższą ceną w przypadku zleceń kupna oraz najwyższą dla zleceń sprzedaży;

- c) ustala system wykonywania zleceń z najniższymi kosztami wykonania zlecenia;
  - d) ustala system wykonywania zleceń, w którym zlecenie zostanie wykonane i rozliczone w najkrótszym czasie;
  - e) ustala system wykonywania zleceń z największym prawdopodobieństwem wykonania zlecenia z uwagi na wielkość obrotów w tym systemie wykonywania zleceń, ilość instrumentów finansowych będących przedmiotem zlecenia oraz charakter zlecenia;
  - f) ustala system wykonywania zleceń z największym prawdopodobieństwem rozliczenia transakcji zawartej na podstawie zlecenia,
- a następnie – po dokonaniu analizy zgodnie z pkt 12–14 – Santander Biuro Maklerskie wykonuje zlecenie Klienta w odpowiednim systemie wykonywania zleceń lub przekazuje zlecenie Santander Biuro Maklerskie, wystawione na podstawie zlecenia Klienta, do wykonania odpowiedniej firmie inwestycyjnej, w przypadku gdy Santander Biuro Maklerskie nie działa bezpośrednio w danym systemie wykonywania zleceń.
12. Dokonując ustaleń, o których mowa w pkt 11, Santander Biuro Maklerskie bierze pod uwagę konieczność transferu instrumentów finansowych pomiędzy izbami rozrachunkowymi w przypadku notowania instrumentów finansowych w systemach wykonywania zleceń, dla których rozrachunku dokonują różne izby lub w różnych walutach, oraz czas i koszty z tym związane.
  13. Santander Biuro Maklerskie uwzględni kolejno ustalenia z pkt 11.b–11.f (kryteria) w ten sposób, że wybiera system wykonywania zleceń zapewniający najlepszą dla Klienta cenę, przy najniższych kosztach oraz największym prawdopodobieństwie zawarcia i rozliczenia transakcji w najkrótszym czasie (czynniki). W przypadku gdy dany system wykonywania zleceń nie spełnia wszystkich powyższych kryteriów łącznie, Santander Biuro Maklerskie kieruje się względną wagą czynników wpływających na wybór systemu wykonywania zleceń, na którym wykonywane jest zlecenie, określoną w załączniku do niniejszej polityki.
  14. Analiza czynników dokonywana jest raz, bezpośrednio przed wykonaniem zlecenia Klienta, oparta jest na bieżących informacjach rynkowych dostępnych Santander Biuro Maklerskie w momencie jej przeprowadzania bądź informacjach historycznych – w zależności od charakteru czynnika oraz okoliczności złożenia i charakteru zlecenia, a jej wyniki nie podlegają weryfikacji oraz modyfikacji w trakcie wykonania zlecenia. W szczególności powtórna analiza nie jest przeprowadzana w przypadku późniejszej modyfikacji zlecenia przez Klienta, chyba że wykonanie zlecenia nie zostało jeszcze rozpoczęte.
  15. Santander Biuro Maklerskie może określać nową wagę poszczególnych czynników wpływających na wybór systemu wykonywania zleceń, w którym wykonywane jest zlecenie, w tym poprzez określenie jej wartości liczbowej, oraz różnicować ją w zależności od kategorii Klienta, charakterystyki zlecenia, cechy instrumentu finansowego będącego przedmiotem zlecenia oraz charakterystyki systemów wykonywania zleceń, w których można wykonać dane zlecenie.
  16. Postanowienia pkt 5–7 i 11–15 stosuje się odpowiednio do przekazywania zleceń Klienta do systemów wykonywania zleceń, bez ich wykonywania przez Santander Biuro Maklerskie.
  17. Santander Biuro Maklerskie może łączyć zlecenie Klienta ze zleceniami innych Klientów lub zleceniami Santander Biuro Maklerskie, o ile powyższa operacja nie zadziała na niekorzyść któregoś z Klientów. W przypadku gdy łączenie zleceń może zadziałać na niekorzyść któregoś z Klientów, ale prawdopodobieństwo takiego zdarzenia jest małe, Santander Biuro Maklerskie informuje o powyższym Klienta. W innych przypadkach Santander Biuro Maklerskie nie łączy zleceń. Realizacja połączonych zleceń następuje wg kolejności ich złożenia, w tym w szczególności w przypadku częściowego wykonania zlecenia powstałego z połączenia zleceń. Wielkość zleceń i cena nie wpływają na kolejność wykonania zleceń.
  18. Niniejsza polityka nie gwarantuje, że w każdym przypadku zlecenie Klienta zostanie wykonane lub przekazane z najlepszym dla Klienta skutkiem, uwzględniającym wszelkie przesłanki, którymi kierował się Klient przy składaniu zlecenia.
  19. Niniejsza polityka została przygotowana, aby poinformować Klientów, w jaki sposób Santander Biuro Maklerskie będzie wykonywało lub przekazywało zlecenia Klientów.
  20. Santander Biuro Maklerskie będzie wykonywało lub przekazywało zlecenia Klienta, o ile Klient wyraził zgodę na brzmienie niniejszej polityki. Zgodę taką Klient może wyrazić w sposób przewidziany dla zmiany umowy maklerskiej lub w inny, dopuszczalny prawem sposób – wyraźny lub dorozumiany, o ile wola Klienta zostanie wyrażona w sposób nie budzący wątpliwości. Santander Biuro Maklerskie może zażądać potwierdzenia tej zgody przez Klienta na trwałym nośniku lub takie potwierdzenie sporządzić, w szczególności na podstawie zapisów w systemie informatycznym Santander Biuro Maklerskie.
  21. Santander Biuro Maklerskie przekazuje na każde żądanie Klienta informacje o wykonaniu lub przekazaniu zlecenia w zakresie pozwalającym na ocenę, czy zlecenie zostało wykonane lub przekazane zgodnie z niniejszą polityką.
  22. Niniejsza polityka podlega nie rzadziej niż raz w roku weryfikacji przez Santander Biuro Maklerskie pod względem spełniania wymogów określonych przepisami prawa, w tym w szczególności wymogu postępowania mającego na celu uzyskanie najkorzystniejszych wyników dla Klienta.
  23. Niniejsza polityka nie ma zastosowania do Klientów, którzy w relacjach z Santander Biuro Maklerskie działają jako uprawnieni kontrahenci, chyba że zażądają oni traktowania ich przez Santander Biuro Maklerskie jako detalicznych.
  24. Niniejsza polityka nie ma zastosowania w przypadku Klientów posiadających bezpośredni dostęp elektroniczny do systemu wykonywania zleceń poprzez elektroniczny interfejs udostępniany przez Santander Biuro Maklerskie. W takim przypadku uznaje się, że Klient określił warunki dotyczące całości zlecenia oraz, że Santander Biuro Maklerskie spełniło wymogi związane z uzyskaniem możliwie najlepszego wyniku dla Klienta.

## ZAŁĄCZNIK NR 1

### DO POLITYKI WYKONYWANIA ZLECEŃ PRZEZ SANTANDER BIURO MAKLERSKIE

#### Opis względnej wagi poszczególnych czynników wpływających na wybór systemu wykonywania zleceń, w którym wykonywane jest zlecenie

Santander Biuro Maklerskie przy wykonywaniu zleceń dla klienta detalicznego podejmuje wszelkie możliwe kroki w celu realizacji zlecenia, biorąc pod uwagę następujące czynniki:

1. Cena – odnosi się do ceny, po której zostanie zawarta transakcja, z wyłączeniem kosztów prowizji;
2. Koszty – odnosi się do prowizji maklerskiej, kosztów i opłat dodatkowych związanych z realizacją zlecenia;
3. Szybkość – definiowana jest, jako czas w jakim Santander Biuro Maklerskie jest w stanie wykonać lub zrealizować zlecenie;
4. Prawdopodobieństwo realizacji – prawdopodobieństwo, z jakim Santander Biuro Maklerskie może wykonać lub zrealizować zlecenie w całości lub w znacznej części;
5. Prawdopodobieństwo rozliczenia – Santander Biuro Maklerskie zakłada rozliczenie zawartych transakcji w terminie zwyczajowo przewidzianym dla danego instrumentu finansowego jako standardowy; najczęściej czynnik ten nie jest istotny.

W przypadku gdy żaden system wykonywania zleceń, na którym możliwe jest wykonanie danego zlecenia, nie zapewnia dla każdego powyższego czynnika najlepszych możliwych wyników, Santander Biuro Maklerskie dokonuje wyboru systemu wykonywania zleceń, kierując się poniższymi kryteriami, dla każdej klasy instrumentów finansowych:

1. Santander Biuro Maklerskie dokonując wyboru systemu wykonywania zleceń, w którym będzie wykonywał zlecenie Klienta, kieruje się najlepszą ceną i najniższymi kosztami dla Klienta, pod warunkiem że dany system wykonywania zleceń pozwala wykonać zlecenie w całości lub w znacznym zakresie.
2. Jeżeli mimo najlepszej ceny i najniższych kosztów w danym systemie wykonywania zleceń nie można wykonać zlecenia w całości lub w znacznym zakresie, Santander Biuro Maklerskie kieruje zlecenie do systemu wykonywania zleceń, w którym takie wykonanie jest możliwe, o ile cena i koszty w tym systemie wykonywania zleceń nie odbiegają znacząco od tych ustalonych jako najkorzystniejsze dla Klienta. Jeżeli i ten warunek nie jest spełniony Santander Biuro Maklerskie kieruje zlecenie do systemu wykonywania zleceń z najlepszą ceną i najniższymi kosztami.
3. W przypadku gdy najlepsza cena i najniższe koszty określone są dla różnych systemów wykonywania zleceń, decydujące znaczenie Santander Biuro Maklerskie przyznaje kosztom.
4. Jeżeli ustalone dla różnych systemów wykonywania zleceń koszty nie różnią się znacząco od siebie w ramach danego kryterium, o wyborze systemu wykonywania zleceń decyduje cena, a następnie odpowiednio prawdopodobieństwo realizacji zlecenia i koszty, oraz – w dalszej kolejności szybkość wykonania zlecenia i prawdopodobieństwo rozliczenia.

## ZAŁĄCZNIK NR 2

### DO POLITYKI WYKONYWANIA ZLECEŃ PRZEZ SANTANDER BIURO MAKLERSKIE

#### Określenie systemów wykonywania zleceń w odniesieniu do poszczególnych rodzajów instrumentów finansowych oraz systemów wykonywania zleceń pozwalających Santander Biuro Maklerskie w sposób stały wypełniać obowiązek uzyskania możliwie najlepszego wyniku dla Klienta.

Santander Biuro Maklerskie wykonuje zlecenia Klienta, dla którego prowadzi rachunek inwestycyjny, bezpośrednio lub za pośrednictwem odpowiedniej instytucji finansowej w następujących systemach wykonywania zleceń:

1. **Akcje, Prawa Poboru, Prawa Do Akcji** – GPW, NewConnect, Wiener Borse, NYSE, NYSE Euronext, Nasdaq, NasdaqOMX, Xetra, Borsa Italiana, SIX Swiss Exchange, London SE, Madrid Stock Exchange;
2. **Kontrakty terminowe, opcje** – GPW;
3. **Obligacje notowane w polskich miejscach wykonania** – BondSpot, Catalyst;
4. **ETF** – GPW, NYSE, NYSE Euronext, Nasdaq, Xetra, Borsa Italiana, SIX Swiss Exchange, London SE;
5. **ADR, GDR** - Wiener Borse, NYSE, NYSE Euronext, Nasdaq, NasdaqOMX, Xetra, Borsa Italiana, SIX Swiss Exchange, London SE, Madrid Stock Exchange;
6. **Warranty** – GPW, Wiener Borse, NYSE, NYSE Euronext, Nasdaq, NasdaqOMX, Xetra, Borsa Italiana, SIX Swiss Exchange, London SE, Madrid Stock Exchange;
7. **Certyfikaty inwestycyjne** – GPW, Wiener Borse, NYSE, NYSE Euronext, Nasdaq, NasdaqOMX, Xetra, Borsa Italiana, SIX Swiss Exchange, London SE, Madrid Stock Exchange;

o ile przewiduje to umowa maklerska, a zlecenie jest możliwe do wykonania w danym systemie wykonywania zleceń.

Santander Biuro Maklerskie wykonuje zlecenia Klienta, dla którego prowadzi rachunek inwestycyjny, w poszczególnych zagranicznych systemach wykonywania zleceń tj Wiener Borse, NYSE, NYSE Euronext, Nasdaq, NasdaqOMX, Xetra, Borsa Italiana, SIX Swiss Exchange, London SE, Madrid Stock Exchange za pośrednictwem Bank of New York Mellon Capital Markets EMEA Limited – instytucji uprawnionej do przyjmowania i przekazywania lub wykonywania zleceń dotyczących zagranicznych instrumentów finansowych.

### 13. INFORMACJA NA TEMAT OBOWIĄZKÓW PODATKOWYCH KLIENTÓW

Poniżej zamieszczono jedynie ogólne informacje podatkowe dotyczące Santander Biuro Maklerskie i Klientów.

**Ze względu na fakt, iż obowiązki podatkowe zależą od indywidualnej sytuacji Klienta i miejsca dokonywania inwestycji, w celu ustalenia szczegółowych obowiązków podatkowych wskazane jest zasięgnięcie porady doradcy podatkowego.**

Szczególne zasady opodatkowania osób fizycznych niemających miejsca zamieszkania lub pobytu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, a także osób prawnych niemających na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej siedziby lub zarządu przewidują stosowne umowy międzynarodowe.

Niniejsze informacje, prawdziwe na moment ich sporządzenia, mogą ulec zmianie, dlatego w każdym przypadku Klient powinien sam sprawdzić aktualne przepisy prawa lub zasięgnąć porady doradcy podatkowego. Santander Biuro Maklerskie przekazuje niniejsze informacje w celu ułatwienia Klientowi oceny konsekwencji podatkowych inwestowania i nie ponosi odpowiedzialności za skutki zastosowania się do nich lub ich zignorowania. Santander Biuro Maklerskie okresowo aktualizuje niniejsze informacje i każdorazowo udostępnia aktualne wersje w swoim serwisie internetowym pod adresem [www.bm.santander.pl](http://www.bm.santander.pl) oraz w Punktach Usług Maklerskich. Zmienione informacje na temat obowiązków podatkowych co do zasady nie są ponownie dostarczane Klientom, którzy już otrzymali ich wcześniejszą wersję.

Opodatkowanie podatkiem dochodowym od osób fizycznych reguluje ustawa z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych (tj. Dz. U. z 2012 r., poz. 361 z późn. zm.), zwana dalej „ustawą”.

Opodatkowaniu podatkiem dochodowym podlegają wszelkiego rodzaju dochody, z wyjątkiem dochodów określonych w ustawie oraz dochodów, od których na podstawie przepisów Ordynacji podatkowej zaniechano poboru podatku (art. 9 ust. 1 ustawy). Dochodem ze źródła przychodów, jeżeli przepisy ustawy nie stanowią inaczej, jest nadwyżka sumy przychodów z tego źródła nad kosztami ich uzyskania osiągnięta w roku podatkowym. Jeżeli koszty uzyskania przekraczają sumę przychodów, różnica jest stratą ze źródła przychodów (art. 9 ust. 2 ustawy).

Na podstawie przepisu art. 30b ust. 1 ustawy, od dochodów uzyskanych z odpłatnego zbycia papierów wartościowych lub pochodnych instrumentów finansowych, w tym z realizacji praw wynikających z tych instrumentów, z odpłatnego zbycia udziałów (akcji) oraz z tytułu objęcia udziałów (akcji) za wkład niepieniężny w postaci innej niż przedsiębiorstwo lub jego zorganizowana część, podatek dochodowy wynosi 19% uzyskanego dochodu.

Przepisu art. 30b ust. 1 ustawy nie stosuje się, jeżeli odpłatne zbycie papierów wartościowych i pochodnych instrumentów finansowych oraz realizacja praw z nich wynikających następuje w wykonywaniu działalności gospodarczej (art. 30b ust. 4 ustawy).

Dochodów, o których mowa w art. 30b ust. 1 ustawy, nie łączy się z dochodami opodatkowanymi na zasadach ogólnych (m.in. ze stosunku pracy) oraz uzyskiwanych z prowadzonej działalności gospodarczej (art. 30b ust. 5 w zw. z art. 27 i art. 30c ustawy).

Santander Biuro Maklerskie jest obowiązany zgodnie z art. 39 ust. 3 ustawy, w terminie do końca lutego roku następującego po roku podatkowym, przesłać Klientowi (podatnikowi) oraz urzędowi skarbowemu, którym kieruje naczelnik urzędu skarbowego właściwy według miejsca zamieszkania Klienta (podatnika), a w przypadku Klienta (podatnika), o którym mowa w art. 3 ust. 2a ustawy (niemającego miejsca zamieszkania w Polsce), urzędowi skarbowemu, którym kieruje naczelnik urzędu skarbowego właściwy w sprawach opodatkowania osób zagranicznych – imienne informacje o wysokości dochodu Klienta, o którym mowa w art. 30b ust. 2 ustawy, sporządzone według ustalonego wzoru (PIT-8C).

W imiennej informacji o wysokości dochodu Klienta (PIT-8C) Santander Biuro Maklerskie uwzględni koszty:

1. bezpośrednio przypisane do konkretnej transakcji – koszt nabycia odpłatnie zbywanego papieru wartościowego; w przypadku papierów wartościowych nabytych w drodze spadku, zbywanych po 1 stycznia 2014 r., Santander Biuro Maklerskie uwzględni jako koszt wydatki poniesione przez spadkodawcę w celu nabycia tych papierów,
2. poniesione przez Klienta (podatnika) w roku podatkowym związane z obsługą rachunków papierów wartościowych przez Santander Biuro Maklerskie, w celu uzyskania przychodu, np. koszty prowizji, w tym prowizji kupna i sprzedaży, poniesione w roku podatkowym koszty związane z prowadzeniem lub założeniem rachunku, opłatami za zarządzanie – w przypadku rachunków zarządzanych.

Santander Biuro Maklerskie nie jest płatnikiem tego podatku. Po zakończeniu roku podatkowego podatnik jest obowiązany w odrębnym zeznaniu podatkowym (art. 45 ust. 1a pkt 1 ustawy) wykazać dochody uzyskane w roku podatkowym z odpłatnego zbycia papierów wartościowych, w tym również dochody, o których mowa w art. 24 ust. 14 ustawy (z odpłatnego zbycia pożyczonych papierów wartościowych) i dochody z odpłatnego zbycia pochodnych instrumentów finansowych, a także dochody z realizacji praw z nich wynikających oraz z odpłatnego zbycia udziałów (akcji) oraz z tytułu objęcia udziałów (akcji) w spółce albo wkładów w spółdzielniach, w zamian za wkład niepieniężny w postaci innej niż przedsiębiorstwo lub jego zorganizowana część, i obliczyć należny podatek dochodowy (art. 30b ust. 6 ustawy).

Na podstawie przepisu art. 30a ust. 1 ustawy, od uzyskanych dochodów z:

1. odsetek i dyskonta od papierów wartościowych;



2. dywidend i innych przychodów z tytułu udziału w zyskach osób prawnych;
3. dochodu z tytułu udziału w funduszach kapitałowych;
4. odsetek lub innych przychodów od środków pieniężnych zgromadzonych na rachunku podatnika lub w innych formach oszczędzania, przechowywania lub inwestowania, prowadzonych przez podmiot uprawniony na podstawie odrębnych przepisów, z wyjątkiem środków pieniężnych związanych z wykonywaną działalnością gospodarczą;
5. dochodu oszczędzającego na indywidualnym koncie emerytalnym z tytułu zwrotu albo częściowego zwrotu, w rozumieniu przepisów o indywidualnych kontach emerytalnych, środków zgromadzonych na tym koncie

pobiera się 19% zryczałtowany podatek dochodowy, z zastrzeżeniem art. 52a ustawy regulującego przypadki zwolnienia od podatku dochodowego.

Zryczałtowany podatek uzyskany od dochodów z odsetek i dyskonta, dywidend i innych przychodów z tytułu udziału w zyskach osób prawnych, jak również odsetek lub innych przychodów od środków pieniężnych zgromadzonych na rachunku podatnika lub w innych formach oszczędzania, przechowywania lub inwestowania, prowadzonych przez podmiot uprawniony na podstawie odrębnych przepisów, z wyjątkiem środków pieniężnych związanych z wykonywaną działalnością gospodarczą, pobierany jest bez pomniejszania przychodu o koszty uzyskania przychodu (art. 30a ust. 6 ustawy).

Zryczałtowany 19% podatek obliczany, pobierany i odprowadzany jest przez płatnika na rachunek bankowy właściwego urzędu skarbowego. Płatnikiem jest podmiot, który dokonuje wypłaty środków z tytułu uzyskanych dochodów ze źródeł wymienionych w art. 30a ust. 1 ustawy (osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą, osoby prawne i ich jednostki organizacyjne oraz jednostki organizacyjne niemające osobowości prawnej, które dokonują świadczeń z tytułu uzyskanych dochodów ze źródeł wymienionych w art. 30a ust. 1 ustawy).

Dochodu uzyskanego z tytułu udziału w funduszach kapitałowych nie pomniejsza się o straty z tytułu udziału w funduszach kapitałowych oraz inne straty z kapitałów pieniężnych i praw majątkowych poniesione w roku podatkowym i latach poprzednich (art. 30a ust. 5 ustawy). O wysokość straty ze źródła przychodów, poniesionej w roku podatkowym, można obniżyć dochód uzyskany z tego źródła w najbliższych kolejno po sobie następujących pięciu latach podatkowych, z tym że wysokość obniżenia w którymkolwiek z lat nie może przekroczyć 50% kwoty tej straty (art. 9 ust. 3 ustawy).

Przepisy regulujące zasady pobierania zryczałtowanego podatku dochodowego od osób fizycznych, art. 30a ust. 1 pkt 1–5 oraz art. 30b ust. 1 ustawy stosuje się z uwzględnieniem umów o unikaniu podwójnego opodatkowania, których stroną jest Rzeczpospolita Polska. Jednakże zastosowanie stawki podatku wynikającej z właściwej umowy o unikaniu podwójnego opodatkowania lub niepobranie (niezapłacenie) podatku zgodnie z taką umową jest możliwe pod warunkiem udokumentowania dla celów podatkowych miejsca zamieszkania podatnika uzyskanym od niego oryginałem certyfikatem rezydencji wraz z tłumaczeniem przysięgłym certyfikatu (art. 30a ust. 2 oraz art. 30b ust. 3 ustawy) oraz art. 26 ust. 1, ust. 1d oraz ust. 1g ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych).

W odniesieniu do podatników podatku dochodowego od osób prawnych, w przypadku wypłaty należności z tytułów wymienionych w art. 21 ust. 1 lub art. 22 ust. 1 ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych, na żądanie płatnika dokonującego wypłaty takich należności, Santander Biuro Maklerskie we własnym zakresie uzyska u notariusza poświadczoną kopię oryginału certyfikatu rezydencji złożonego przez podatnika, wraz z tłumaczeniem przysięgłym i przekaże ją płatnikowi. Równowartość wydatków poniesionych przez Santander Biuro Maklerskie zostanie pobrana z rachunku pieniężnego Klienta.

## 14. ZASADY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

Klient może złożyć reklamację w związku z niewykonaniem lub nierzetelnym albo błędnym wykonaniem zobowiązań Santander Biuro Maklerskie wobec Klienta lub stwierdzeniem innych uchybień Santander Biuro Maklerskie bądź osób trzecich związanych ze świadczeniem usług. Reklamacja może obejmować inne zastrzeżenia Klienta dotyczące usług świadczonych przez Santander Biuro Maklerskie. Klient powinien złożyć reklamację niezwłocznie po wystąpieniu zdarzenia będącego podstawą reklamacji lub po uzyskaniu przez Klienta informacji o tym zdarzeniu, w celu umożliwienia jej rzetelnego rozpatrzenia.

Reklamację można złożyć:

- pisemnie – przesyłką pocztową wysłaną na adres Santander Biuro Maklerskie (Santander Biuro Maklerskie pl. Andersa 5, 61-894Poznań) lub adres dowolnej jednostki Banku obsługującej Klientów (adresy placówek znajdują się na stronie internetowej Banku: [www.santander.pl](http://www.santander.pl));
- elektronicznie – przysyłając na adres mailowy: [reklamacje.bm@santander.pl](mailto:reklamacje.bm@santander.pl) lub za pomocą formularza na stronie internetowej Banku [www.santander.pl](http://www.santander.pl);
- ustnie – za pośrednictwem telefonu, kontaktując się z pracownikami Santander Biuro Maklerskie pod numerami telefonów stacjonarnych: 61 856 44 44 lub infolinii: 801 36 46 36;
- ustnie – osobiście do protokołu w dowolnej jednostce Banku obsługującej Klientów.

W treści reklamacji należy podać: imię i nazwisko, PESEL lub nr rachunku maklerskiego.

W przypadku złożenia reklamacji w sposób inny niż przesyłką pocztową, na życzenie Klienta, Santander Biuro Maklerskie przekazuje potwierdzenie złożenia reklamacji w trybie uzgodnionym z Klientem.

Klient może złożyć reklamację za pośrednictwem pełnomocnika.

Reklamacje rozpatrywane są w możliwie najkrótszym czasie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty zgłoszenia, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi we wskazanym terminie może on zostać wydłużony do maksymalnie 60 dni, po uprzednim wyjaśnieniu Klientowi przyczyn opóźnienia i wskazania okoliczności wymagających ustalenia.

W przypadku niezadowolenia z otrzymanej odpowiedzi, Klient może odwołać się pisemnie do Rzecznika Klienta Santander Bank Polska: Rzecznik Klienta, Santander Bank Polska, Pl. Andersa 5, 61-894 Poznań. Adres strony internetowej Rzecznika Klienta Santander Bank Polska: [www: http://www.santander.pl/informacje-o-banku/reklamacje.html](http://www.santander.pl/informacje-o-banku/reklamacje.html). Klienci będący konsumentami mogą zwrócić się o bezpłatną pomoc prawną do Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumenta. Spór pomiędzy Klientem, będącym konsumentem a Santander Biuro Maklerskie może być rozstrzygnięty polubownie przed Arbitrem Bankowym przy Związku Banków Polskich, o ile wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż 12 000 złotych polskich. Adres strony internetowej Arbitra Bankowego: <http://zbp.pl/dla-konsumentow/arbitr-bankowy>. Spór między Klientem, będącym osobą fizyczną a Santander Biuro Maklerskie w sytuacji nieuwzględnienia przez Santander Biuro Maklerskie reklamacji Klienta może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów przed Rzecznikiem Finansowym, w trybie określonym w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. O rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Adres strony internetowej Rzecznika Finansowego: <https://rf.gov.pl>. Niezależnie od opisanego wyżej trybu postępowania, Klientowi w każdym czasie przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego.