

Materiał Informacyjny MiFID dla Transakcji Skarbowych

I. INFORMACJE OGÓLNE

Niniejsza broszura (dalej: Materiał informacyjny MiFID) jest przeznaczona dla Klientów zainteresowanych instrumentami finansowymi oferowanymi przez Getin Noble Bank S.A. Poniżej zostały zaprezentowane wybrane zagadnienia dotyczące Banku, świadczonych przez Bank usług oraz oferowanych instrumentów finansowych w aspekcie postanowień „Regulacji MiFID”, (tj. 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 delegowanego Komisji 2017/565 z dnia 25 kwietnia 2016 roku 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 oraz ustawy o obrocie instrumentami finansowymi z dnia 29 lipca 2005 r. (Dz. U. z 2017 r. poz. 1768, póź. zm.)).

Głównym celem regulacji MiFID jest zapewnienie Klientom odpowiedniego poziomu ochrony oraz zwiększenie przejrzystości funkcjonowania instytucji finansowych.

Podmioty oferujące Instrumenty finansowe zobowiązane są w szczególności do:

- 1) działania uczciwie, rzetelnie i profesjonalnie, zgodnie z najlepiej pojętym interesem Klienta,
- 2) oceny, czy usługa inwestycyjna oraz instrumenty finansowe są adekwatne do wiedzy i doświadczenia Klientów,
- 3) dostarczania Klientom informacji na temat Banku i świadczonych usług,
- 4) dostarczania Klientom jednoznacznych i niewprowadzających w błąd informacji o instrumentach finansowych oraz usługach inwestycyjnych, w tym ryzykach, wszystkich kosztach i opłatach związanych z inwestowaniem.

II. POLITYKA KLASYFIKACJI KLIENTÓW W GETIN NOBLE BANKU S.A.

W celu zapewnienia właściwego poziomu bezpieczeństwa i ochrony wynikających z Regulacji MiFID, Getin Noble Bank S.A. dokonuje podziału Klientów na trzy kategorie:

- Klientów detalicznych
- Klientów profesjonalnych,
- Uprawnionych kontrahentów

U podstaw takiej kategoryzacji Klientów leży uznanie, iż różnym kategoriom Klientów należy zapewnić inny poziom ochrony oraz przekazać odpowiednie informacje na temat instrumentów finansowych i usług inwestycyjnych świadczonych przez Bank.

Najwyższy poziom ochrony przysługuje Klientom detalicznym, zaś najniższy Uprawnionym kontrahentom. Zgodnie z Regulacją MiFID, Klienci Banku podlegają ochronie polegającej na:

- 1) przekazywaniu Klientom przez Bank ściśle określonych informacji,
- 2) badaniu, czy dane usługi lub instrumenty finansowe są adekwatne dla Klienta, biorąc pod uwagę jego wiedzę w zakresie inwestowania w instrumenty finansowe i doświadczenie inwestycyjne,
- 3) stosowaniu w stosunku do Klientów określonych polityk, których treść jest pochodną dokonanej klasyfikacji Klienta,
- 4) wykonywaniu innych obowiązków przewidzianych treścią powyższych przepisów.

Szczegółowy zakres ochrony zależy od kategorii Klienta.

Zakres przekazywanych informacji i poziom ochrony przysługujący poszczególnym kategoriom Klientów.

Obowiązki Banku	Klient detaliczny	Klient profesjonalny	Uprawniony kontrahent
1. Poddanie Klienta klasyfikacji oraz poinformowanie Klienta o zakwalifikowaniu do danej kategorii	✓	✓	✓
2. Poinformowanie Klienta o zasadach klasyfikacji Klientów w Banku	✓	✓	✓
3. Poinformowanie Klienta o zasadach traktowania Klientów detalicznych, Klientów profesjonalnych i Uprawnionych kontrahentów oraz o możliwości żądania zmiany przyznanej kategorii	✓	✓	✓

4. Przekazanie Klientowi informacji dot. Banku oraz prowadzonej przez Bank działalności i świadczonych usług inwestycyjnych na rzecz Klienta	✓	✓	✓
5. Przekazanie Klientowi opisu istoty instrumentów finansowych oraz ryzyka związanego z inwestowaniem w te instrumenty finansowe, w sposób umożliwiający Klientowi podejmowanie świadomych decyzji inwestycyjnych	✓	✓	✓
6. Przekazanie Klientowi informacji zbiorczej o wszystkich kosztach i opłatach, w tym o kosztach i opłatach związanych z usługą inwestycyjną i instrumentem finansowym, które nie wynikają z zaistnienia ryzyka rynku bazowego	✓	✓ <i>Bank w porozumieniu z Klientem profesjonalnym może w umowie uregulować węższy zakres stosowania</i>	✓ <i>Bank w porozumieniu z Uprawnionym kontrahentem może w umowie uregulować węższy zakres stosowania</i>
7. Poddanie Klienta ocenie adekwatności w celu dokonania oceny, czy Klient ma odpowiednią wiedzę i doświadczenie do tego, by zdawać sobie sprawę z ryzyka związanego z Instrumentem lub usługą inwestycyjną	✓	×	×
8. Stosowanie wobec Klienta postanowień polityki obejmującej realizację zleceń oraz działanie Banku w najlepiej pojętym interesie Klienta w Getin Noble Banku S.A.	✓	✓	×
9. Wykonywanie obowiązku sprawozdawczości ze świadczonych usług na rzecz Klienta	✓	✓	×
			<i>Bank w porozumieniu z Uprawnionym kontrahentem może w umowie uregulować zakres sprawozdawczości</i>
10. Poinformowanie Klienta o polityce zarządzania konfliktami interesów w Banku	✓	✓	✓
11. Poinformowanie Klienta o wystąpieniu konfliktu interesów	✓	✓	✓
12. Poinformowanie Klienta o polityce przyjmowania i przekazywania świadczeń przez Bank w związku z świadczeniem usług inwestycyjnych	✓	×	×
13. Poinformowanie Klienta o świadczeniach pieniężnych lub niepieniężnych otrzymanych od osób trzecich lub dokonanych na rzecz osób trzecich przed rozpoczęciem świadczenia usługi oraz raz w roku, dopóki Bank będzie otrzymywał ww. zachęty.	✓	✓ <i>Bank w porozumieniu z Klientem profesjonalnym może w umowie uregulować węższy zakres stosowania</i>	✓ <i>Bank w porozumieniu z Uprawnionym kontrahentem może w umowie uregulować węższy zakres stosowania</i>

Informacje o których mowa w tabeli powyżej udostępniane są w placówkach Banku oraz zamieszczane na stronach internetowych Banku pod adresem www.getinbank.pl/strona/mifid Klient ma prawo w dowolnym czasie wnioskować w formie pisemnej o zmianę kategorii, do której został zakwalifikowany.

Zmiana może dotyczyć:

- 1) zwiększenia poziomu ochrony:
 - a) zmiana z kategorii Klienta profesjonalnego na Klienta detalicznego,
 - b) zmiana z kategorii Uprawnionego kontrahenta na Klienta profesjonalnego lub Klienta detalicznego,
- 2) obniżenia poziomu ochrony:
 - a) zmiana z kategorii Klienta detalicznego na Klienta profesjonalnego lub Uprawnionego kontrahenta,
 - b) zmiana z kategorii Klienta profesjonalnego na Uprawnionego kontrahenta.

W przypadku złożenia wniosku o zmianę kategorii oraz o zastosowanie niższego poziomu ochrony, Getin Noble Bank S.A. w oparciu o informacje przedstawione we wniosku, jak również mając na względzie wymogi Regulacji MIFID, dokona oceny Państwa wiedzy i doświadczenia inwestycyjnego w odniesieniu do instrumentów finansowych oraz usług inwestycyjnych które potencjalnie mogą podlegać zainteresowaniu Klienta. Bank może na wniosek Klienta detalicznego (przedsiębiorcy) nadać mu kategorię Klienta profesjonalnego jeżeli spełni co najmniej dwa z poniższych wymogów ustawowych:

- a. suma bilansowa wynosi co najmniej 20.000.000 EUR,
- b. wartość przychodów ze sprzedaży wynosi co najmniej 40.000.000 EUR,
- c. kapitał własny lub fundusz własny wynosi co najmniej 2.000.000 EUR,

przy czym równowartość kwot wskazanych w euro jest obliczana przy zastosowaniu średniego kursu euro ustalanego przez Narodowy Bank Polski na dzień sporządzenia przez danego przedsiębiorcę sprawozdania finansowego.

Pragniemy podkreślić, że mając na względzie wyłącznie zapewnienie możliwie wysokiego poziomu bezpieczeństwa i ochrony działalności Klienta, Getin Noble Bank S.A. może odmówić zmiany kategorii na podlegającą niższej ochronie.

Jednocześnie pragniemy poinformować, że Getin Noble Bank S.A jest również uprawniony do zmiany kategorii na podlegającą wyższej ochronie bez wniosku Klienta, wyłącznie w oparciu o posiadane przez Bank informacje (podstawa prawna: Rozporządzenie delegowane). W przypadku dokonania przez Bank zmiany, o której mowa powyżej, Bank odpowiednio informuje o tym Klienta na trwałym nośniku.

III. KOSZTY I OPŁATY ZWIĄZANE ZE ŚWIADCZENIEM USŁUG

Bank może pobierać od Klienta opłaty lub prowizje za świadczone usługi, o ile zostały one określona w „Tabeli prowizji i oprocentowania dla Klientów Firmowych” w Getin Noble Banku S.A.. Wszelkie informacje na temat dodatkowych kosztów i opłat związanych z zawieraniem transakcji na instrumentach finansowych, w tym o ewentualnych płatnościach otrzymywanych przez Bank od osób trzecich, są zaprezentowane w raporcie kosztów przekazywanym razem z umową o świadczenie usług (Umowa Ramowa transakcji skarbowych) i regulaminami produktowymi.

Bank po zakończeniu roku kalendarzowego przekazuje Klientowi informacje o poniesionych przez Klienta kosztach i opłatach oraz świadczeniach otrzymanych przez Bank od osób trzecich związanych z transakcjami na instrumentach finansowych.

Podstawowe informacje o przyjmowaniu i przekazywaniu świadczeń przez Bank w związku z świadczeniem usług inwestycyjnych zamieszczone są również na stronie internetowej Banku: www.getinbank.pl. Bank na żądanie Klienta udostępni „Politykę przyjmowania i przekazywania świadczeń przez Getin Noble Bank S.A.” na trwałym nośniku .

IV. POLITYKA DZIAŁANIA W NAJLEPIEJ POJĘTYM INTERESIE KLIENTA I REALIZACJI ZLECEŃ

Bank wdrożył „Politykę działania w najlepiej pojętym interesie Klienta i realizacji zleceń” (Polityka), która ma zastosowanie m.in. do usługi wykonywania zleceń na rzecz Klientów polegającej na zawieraniu przez Bank na rachunek własny transakcji z Klientem. Bank ma obowiązek działania w najlepiej pojętym interesie Klienta w celu uzyskania możliwie najlepszych wyników dla Klienta przy wykonywaniu na jego rzecz zleceń, których przedmiotem są instrumenty finansowe.

W przypadku stwierdzenia, iż Klient może w uzasadniony sposób polegać na Banku co do spełnienia wymogu najlepszego wykonania, Bank uznaje, iż zawierając z Klientem transakcje na rachunek własny wykonuje zlecenia na rachunek Klienta realizując „Politykę działania w najlepiej pojętym interesie Klienta i realizacji zleceń”.

W uzasadnionych przypadkach Bank może stwierdzić, że dany Klient zawierając z Bankiem określone transakcje nie polega na Banku co do spełnienia wymogu najlepszego wykonania. Bank analizując takie przypadki korzysta z tzw. 4-stopniowego testu zaproponowanego przez Komisję Europejską. Bank informuje Klienta w przypadku gdy wymóg najlepszego wykonania nie ma zastosowania.

Ze względu na zawieranie transakcji w modelu zapytań o kwotowania skutkujących zawarciem przez Bank transakcji na rachunek własny, Bank uznaje kryterium ceny, która jest zawarta w warunkach transakcji, za jedyne kryterium uwzględniane przy realizacji wymogu najlepszego wykonania. Kryteria prawdopodobieństwa oraz szybkości zawarcia transakcji są zapewnione poprzez przyjęcie kwotowania przez Klienta. Brak jest jednocześnie innych kosztów związanych z zawarciem transakcji.

Spełnienie wymogu najlepszego wykonania następuje poprzez zapewnienie godziwości ceny, po której Bank jest gotowy zawrzeć na rachunek własny transakcję z Klientem (w zakresie ceny utrzymania pozycji przez Bank związanej z transakcją bez uwzględnienia marży Banku).

Bank na bieżąco monitoruje skuteczność Polityki. Przegląd Polityki ma miejsce co najmniej raz do roku oraz w sytuacji zmiany sposobu świadczenia usług inwestycyjnych lub innej istotnej zmiany. Bank informuje Klientów o każdej istotnej zmianie w przyjętej Polityce. Informacje o zmianie Polityki przekazywane są za pomocą ustalonego z Klientem sposobu komunikacji oraz poprzez zamieszczenie stosownych informacji na stronie internetowej Banku www.getinbank.pl/strona/mifid.

Treść „Polityki działania w najlepiej pojętym interesie Klienta i realizacji zleceń” jest przekazywana Klientowi zawsze przed podpisaniem odpowiedniej umowy o świadczenie usług.

V. POLITYKA ZARZĄDZANIA KONFLIKTAMI INTERESÓW W BANKU

Przez konflikt interesów rozumie się znane Bankowi lub innym osobom zaangażowanym okoliczności, mogące doprowadzić do powstania sprzeczności między interesem Banku lub innych osób zaangażowanych, podmiotu powiązanego z Bankiem lub kontrahenta a obowiązkiem działania przez Bank i odpowiednio osoby zaangażowane z Bankiem w sposób rzetelny, z uwzględnieniem najlepiej pojętego interesu Klienta Banku, jak również znane Bankowi okoliczności mogące doprowadzić do powstania sprzeczności między interesami kilku jego Klientów.

Bank prowadzi działalność, w związku z którą może powstać konflikt interesów związany z ryzykiem naruszenia interesów Klienta. Działalność ta polega na nabywaniu lub zbywaniu na własny rachunek instrumentów finansowych, oferowaniu instrumentów finansowych.

Konflikt interesów może powstać w szczególności, gdy:

- 1) Bank, kontrahent, osoba zaangażowana lub podmiot powiązany z Bankiem może uzyskać korzyść lub uniknąć straty wskutek poniesienia straty lub nieuzyskania korzyści przez co najmniej jednego Klienta Banku,
- 2) Bank, kontrahent, osoba zaangażowana lub podmiot powiązany z Bankiem ma interes w określonym wyniku usługi inwestycyjnej świadczonej na rzecz Klienta albo transakcji na instrumentach finansowych przeprowadzanej w imieniu Klienta i jest on rozbieżny z interesem Klienta,
- 3) Bank lub osoba zaangażowana ma powody natury finansowej lub innej, aby preferować Klienta lub grupę Klientów w stosunku do innego Klienta lub grupy Klientów Banku,
- 4) Bank, kontrahent, osoba zaangażowana lub podmiot powiązany z Bankiem prowadzi taką samą działalność jak działalność prowadzona przez Klienta,

- 5) Bank lub osoba zaangażowana otrzyma w związku z usługą inwestycyjną świadczoną na rzecz Klienta od osoby innej niż Klient, w tym w szczególności od Kontrahenta, zachętę w postaci korzyści pieniężnych, korzyści niepieniężnych lub usług,
- 6) Osoba zaangażowana prowadzi działalność społeczną lub polityczną, w której może wykorzystać swoje powiązania z Bankiem,
- 7) Osoba zaangażowana podejmuje wystąpienia publiczne (np. w środkach masowego przekazu), w trakcie których może wykorzystać swoje powiązania z Bankiem do zbudowania własnego autorytetu lub stworzenia wrażenia, że w trakcie tych wystąpień prezentuje oficjalne stanowisko Banku,
- 8) Osoba zaangażowana wykorzystuje informacje wrażliwe dotyczące Klienta Banku, przez które rozumie się Informacje poufne lub Informacje objęte tajemnicą zawodową oraz inne informacje dotyczące Klienta lub zawieranych przez niego transakcji, w tym osoba zaangażowana dokonuje transakcji wyprzedzających działania Klienta, o których posiada wiedzę w związku z wykonywaniem obowiązków służbowych w Banku,
- 9) Osoba zaangażowana lub osoby jej bliskie (małżonek osoby zaangażowanej, osoby pozostającej z nim we wspólnym pożyciu, dzieci pozostających na jej utrzymaniu, osoby powiązanej z nią z tytułu przysposobienia, opieki lub kurateli, innych krewnych i powinowatych, którzy pozostają z nią we wspólnym gospodarstwie domowym) są zaangażowane finansowo w przedsiębiorstwo, które jest równocześnie Klientem Banku i jest obsługiwane przez tą osobę zaangażowaną,
- 10) Osoba zaangażowana obsługuje swoich krewnych lub znajomych, co niesie ze sobą niebezpieczeństwo wykorzystania posiadanych kompetencji na szkodę Banku, jak również wykorzystania otrzymanych służbowo informacji, w tym Informacji Poufnych dotyczących Banku. Konflikt Interesów może nastąpić także w przypadku sprawowania przez osobę zaangażowaną nadzoru w powyższym zakresie,
- 11) Osoba zaangażowana ma powiązania w szczególności poprzez stosunek pracy z podmiotem, który prowadzi działalność konkurencyjną wobec Banku, co może powodować nierzetelne wykonywanie obowiązków służbowych.

Bank przyjął zasadę eliminowania sytuacji mogących powodować powstanie konfliktu interesów lub grozić powstaniem konfliktów interesów. W przypadku powstania lub możliwości powstania konfliktu interesów obowiązuje zasada, zgodnie z którą interesy Klientów mają pierwszeństwo nad interesami Banku i osób zaangażowanych.

Bank w celu przeciwdziałania powstawaniu konfliktów interesów oraz zarządzania nimi przyjął „Politykę zarządzania Konfliktami Interesów w Banku” (zwaną dalej „Polityką”). W Polityce Bank wdrożył poniższe rozwiązania i środki zapobiegania i zarządzania konfliktami interesów:

- 1) Bank przyjął odpowiednią strukturę organizacyjną oraz podział obowiązków, który zapewnia nadzór nad osobami zaangażowanymi z Bankiem.
- 2) Bank poprzez odpowiednią strukturę organizacyjną zapobiega sytuacjom, które mogłyby prowadzić do powstania konfliktu interesów poprzez wykonywanie przez te same osoby zaangażowane czynności związanych z usługami inwestycyjnymi oraz równoczesne dokonywanie przez nie innych czynności służbowych sprzecznych z interesami Klienta.
- 3) Bank wprowadził zasadę ograniczonego dostępu osób zaangażowanych do istotnych informacji o charakterze niepublicznym, w tym informacji dotyczących Klientów, ich strategii działania oraz transakcji oraz przyjął procedury kontrolowania wymiany informacji między osobami zaangażowanymi, które uczestniczą w działalności związanej z ryzykiem wystąpienia konfliktu interesów.
- 4) Bank zapobiega sytuacjom, w których wynagrodzenie pracownika, uzyskiwane w związku ze świadczeniem przez niego danego typu usługi inwestycyjnej na rzecz Klientów Banku, byłoby bezpośrednio uzależnione od wynagrodzenia innego pracownika lub przychodów innych biznesowych komórek organizacyjnych uzyskiwanych w związku ze świadczeniem na rzecz Klientów Banku innego typu usługi inwestycyjnej, gdy w związku ze świadczeniem obu tych typów usług inwestycyjnych może powstać konflikt interesów.
- 5) Bank nie przyjmuje lub nie przekazuje, w związku ze świadczeniem usług inwestycyjnych, jakichkolwiek świadczeń pieniężnych, w tym opłat i prowizji lub świadczeń niepieniężnych, z wyłączeniem prawnie dozwolonych.

W przypadku gdy Bank uzna, że nie jest w stanie uniknąć powstania konfliktu interesów lub zidentyfikował już istnienie konfliktu interesów, którym nie jest w stanie zarządzić w taki sposób aby nie powstało ryzyko szkody dla interesów Klienta, Bank ujawni Klientowi szczegółowy opis konfliktu interesów powstającego przy świadczeniu usługi inwestycyjnej, z uwzględnieniem charakteru Klienta, któremu informacja jest ujawniana. Informacja dla Klienta zawiera opis charakteru i źródło konfliktu interesów, a także ryzyko grożące Klientowi wskutek istniejącego konfliktu interesów oraz kroki podjęte przez Bank w celu ograniczenia takiego ryzyka. Przekazana informacja będzie na tyle szczegółowa, aby na jej podstawie Klient mógł podjąć niezależną i świadomą decyzję, czy pomimo zaistnienia konfliktu interesów chce rozpocząć korzystanie z usługi inwestycyjnej świadczonej przez Bank.

Informację o zaistnieniu konfliktu interesów Bank przekaze Klientowi pisemnie albo za pomocą innego trwałego zgodnie z wyborem Klienta niezwłocznie po jego stwierdzeniu.

Na życzenie Klienta Bank przekaze Klientowi dodatkowe informacje na temat przeciwdziałania i zarządzania konfliktami interesów w Banku.

VI. INFORMACJE OGÓLNE O BANKU

Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Przyokopowa 33, 01-208 Warszawa, zarejestrowany w Rejestrze Przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000304735, NIP 1080004850, REGON: 141334039, kapitał zakładowy wynosi 2 851 630 418,91 zł (stan na dzień 10.01.2019)

Bank działa na podstawie zezwolenia na prowadzenie działalności bankowej wydanego przez Komisję Nadzoru Finansowego. Organem sprawującym nadzór nad Bankiem jest Komisja Nadzoru Finansowego, Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa.

Bank jest spółką notowaną na Giełdzie papierów Wartościowych w Warszawie.

Kontakt z Bankiem:

Adres korespondencyjny Banku:
Getin Noble Bank S.A.
ul. Przyokopowa 33
01-208 Warszawa

Infolinia dla Klientów, dostępna siedem dni w tygodniu w godzinach 7:00-22:00:
Numer telefonu dla numerów stacjonarnych i komórkowych: 197 97
Numer telefonu dla połączeń z zagranicy: +48 32 604 30 01
Opłata za połączenie wg taryfy operatora. Infolinia dostępna w języku polskim.
Strona internetowa: www.getinbank.pl

Językiem, w którym Klient może komunikować się z Bankiem oraz w którym sporządzane i przekazywane są dokumenty oraz informacje jest język polski.

Sposoby składania zleceń w zakresie instrumentów finansowych określone są w umowach i regulaminach dotyczących tych instrumentów („Umowa Ramowa transakcji skarbowych”).

VII. PODSTAWOWE ZASADY WNOŠZENIA I ROZPATRYWANIA SKARG I REKLAMACJI PRZEZ GETIN NOBLE BANK S.A.

Klient Banku ma możliwość złożenia do Banku reklamacji. Reklamacje mogą być zgłaszane:

- 1) w formie elektronicznej:
 - za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej zakładka - „napisz wiadomość”,
 - poprzez formularz „Złóż reklamację” dostępny na stronie internetowej Banku pod adresem www.getinbank.pl lub formularz kontaktowy dostępny na stronie internetowej Banku pod adresem www.noblebank.pl,
- 2) ustnie:
 - telefonicznie poprzez kontakt z infolinią Banku pod numerem 197 97 (Infolinia Getin Bank) (lub +48 32 604 30 01 - dla Klientów dzwoniących z zagranicy) lub pod numerem (22) 203 03 03 (Infolinia Noble Bank),
 - osobiście - do protokołu podczas wizyty w jednostce Banku przyjmującej reklamacje - lista jednostek Banku przyjmujących reklamacje dostępna jest na stronie internetowej Banku w sekcji dotyczącej składania reklamacji,
- 3) pisemnie:
 - listownie, na adres korespondencyjny Banku: Getin Noble Bank S.A., Biuro Reklamacji, ul. Przyokopowa 33, 01-208 Warszawa lub ul. Uniwersytecka 18, 40-007 Katowice,
 - osobiście - przez pozostawienie pisma w jednostce Banku przyjmującej reklamacje - lista jednostek Banku przyjmujących reklamacje dostępna jest na stronie internetowej/stronach internetowych Banku w sekcji dotyczącej składania reklamacji.

Bank rozpatruje reklamacje bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od ich otrzymania. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym powyżej, Bank poinformuje składającego reklamację o tym fakcie, z jednoczesnym wskazaniem przyczyn opóźnienia, oraz okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy i przewidywanym terminem rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższym niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

Bank powiadamia składającego reklamacje o jej rozpatrzeniu poprzez udzielenie odpowiedzi na złożoną reklamację w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, z zastrzeżeniem, że dostarczenie odpowiedzi pocztą elektroniczną może nastąpić wyłącznie na wniosek składającego reklamacje.

Bank informuje o możliwości zwrócenia się z prośbą o pomoc w sprawie objętej reklamacją do Rzecznika Finansowego, Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta bądź skierowania sprawy do polubownego rozwiązania w ramach Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego przy Związku Banków Polskich lub do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego, jak również wystąpienia z wnioskiem o przeprowadzenie przez Rzecznika Finansowego pozasądowego postępowania w sprawie sporów między Klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami. Szczegółowe informacje wraz z danymi adresowymi dostępne są na stronach internetowych wymienionych instytucji. Klient ma również możliwość dochodzenia roszczenia na drodze powództwa cywilnego skierowanego do sądu powszechnego.

Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji są udostępniane przez Bank za pośrednictwem stron internetowych www.getinbank.pl oraz przez wywieszenie na tablicach ogłoszeń w jednostkach organizacyjnych Banku zajmujących się obsługą Klientów (lista takich jednostek dostępna jest na stronie internetowej Banku).

VIII. PODSTAWOWE INFORMACJE O PRZYJMOWANIU I PRZEKAZYWANIU ŚWIADCZEŃ PRZEZ BANK W ZWIĄZKU ZE ŚWIADCZENIEM USŁUG INWESTYCYJNYCH

Bank świadcząc na rzecz Klientów usługi inwestycyjne, jest zobowiązany do działania w sposób rzetelny i profesjonalny, zgodnie z zasadami uczciwego obrotu oraz zgodnie z najlepiej pojętym interesem Klienta.

Pod pojęciem usług inwestycyjnych należy rozumieć czynności, o których mowa w art. 69 Ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1768, ze zm.), wykonywane przez Bank na podstawie art. 70 ust. 2 tej ustawy, w zakresie w jakim jest to dopuszczalne przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

Bank nie przyjmuje lub nie przekazuje, w związku ze świadczeniem Usług Inwestycyjnych, świadczeń pieniężnych i niepieniężnych, z wyłączeniem:

- 1) świadczeń pieniężnych i niepieniężnych przyjmowanych od Klienta lub osoby działającej w jego imieniu albo przekazywanych Klientowi lub osobie działającej w jego imieniu, np. płatność uiszczana przez Klienta będąca wynagrodzeniem za Usługę Inwestycyjną świadczoną na jego rzecz;
- 2) świadczeń pieniężnych i niepieniężnych przyjmowanych od osoby trzeciej lub przekazywanych osobie trzeciej, niezbędnych dla świadczenia danej Usługi Inwestycyjnej na rzecz Klienta, w szczególności:
 - a) kosztów z tytułu przechowywania instrumentów finansowych Klienta i środków pieniężnych powierzonych przez Klienta,
 - b) opłat pobieranych przez podmiot organizujący system obrotu instrumentami finansowymi oraz opłat za rozliczenie i rozrachunek,
 - c) opłat na rzecz organu nadzoru z tytułu nadzoru,
 - d) podatków, należności publicznoprawnych oraz innych opłat, których obowiązek zapłaty wynika z przepisów prawa,
 - e) opłat związanych z wymianą walutową,
 - f) innych, o ile spełniają warunek niezbędności do świadczenia danej usługi inwestycyjnej.
- 3) świadczeń pieniężnych i niepieniężnych innych niż wskazane w punkcie 1) i 2), pod warunkiem że:
 - a) są one przyjmowane albo przekazywane w celu poprawienia jakości Usługi inwestycyjnej świadczonej przez Bank na rzecz Klienta,

- b) ich przyjęcie lub przekazanie nie ma negatywnego wpływu na działanie przez Bank w sposób rzetelny i profesjonalny, zgodnie z zasadami uczciwego obrotu oraz zgodnie z najlepiej pojętym interesem Klienta,
- c) informacja o świadczeniach, w tym o ich istocie i wysokości, a w przypadku gdy wysokość takich świadczeń nie może zostać oszacowana, o sposobie ustalania ich wysokości, została przekazana Klientowi w sposób rzetelny, dokładny i zrozumiały przed zawarciem umowy o świadczenie danej Usługi inwestycyjnej.

IX. RODZAJE USŁUG INWESTYCYJNYCH ORAZ INNYCH CZYNNOŚCI WYKONYWANYCH PRZEZ BANK NA RZECZ KLIENTA

Nabywanie oraz zbywanie na własny rachunek instrumentów finansowych, w celu wykonywania zleceń Klienta – Bank zawiera z Klientami na rachunek własny transakcje na instrumentach finansowych. Zawieranie transakcji na rachunek własny stanowi wykonywanie zleceń Klienta w przypadkach wskazanych w „Polityce działania w najlepiej pojętym interesie Klienta”.

Porada o charakterze ogólnym - Bank może udzielać porad inwestycyjnych o charakterze ogólnym („Porady Ogólne”). Porady Ogólne udzielane przez Bank nie stanowią usługi doradztwa inwestycyjnego, ani rekomendacji w rozumieniu Ustawy o obrocie instrumentami finansowymi z dnia 29 lipca 2005 r. (Dz. U. z 2017 r. poz. 1768, póź. zm.), tj. informacji zalecającej lub sugerującej określone zachowania inwestycyjne w odniesieniu do Instrumentów finansowych. W szczególności Porada Ogólna nie stanowi bezpośredniej, ani pośredniej rekomendacji do dokonania inwestycji w konkretne Instrumenty finansowe w oparciu o analizę potrzeb i sytuacji finansowej Klienta.

X. INSTRUMENTY FINANSOWE OFEROWANE PRZEZ GETIN NOBLE BANK SA I ZWIĄZANE Z NIMI RYZYKA.

Bank informuje, że ryzyka są nierozłącznie związane z każdą transakcją instrumentami finansowymi. Poziom ryzyka różni się w zależności od instrumentu finansowego oraz celu. Należy zauważyć, że przy zawieraniu transakcji oferowanych przez Bank istnieje możliwość zaciągnięcia przez Klienta zobowiązań finansowych oraz ewentualnych zobowiązań dodatkowych (np. dostawa instrumentu bazowego), które są obowiązkami dodatkowymi w stosunku do zawartej transakcji. Ponadto dokonywanie transakcji instrumentami finansowymi może łączyć się z możliwością podjęcia w stosunku do Banku zobowiązań umownych, które mogą zobowiązywać Klienta do dostarczenia instrumentu finansowego po cenie gorszej niż cena dostępna na rynku w dniu zapadalności danej transakcji.

Niniejszym przedstawiamy podstawowe informacje o instrumentach finansowych oferowanych przez Bank oraz wybranych ryzykach z nimi związanych, aby umożliwić Klientom podjęcie świadomych decyzji.

Podstawowe rodzaje ryzyk:

Ryzyko kredytowe – ryzyko straty finansowej lub niekorzystnej zmiany sytuacji finansowej wynikające z pogorszenia zdolności kredytowej kontrahenta lub niewypełnienia zobowiązań przez kontrahenta lub innych warunków zawartych kontraktów lub umów, może dotyczyć zarówno Banku jak i Klienta

Ryzyko walutowe – możliwość poniesienia straty finansowej w nieokreślonej przyszłości na skutek niekorzystnych zmian kursów walutowych.

Ryzyko negatywnej wyceny – transakcja pochodna (np. terminowa transakcja walutowa, opcja walutowa lub transakcja IRS) nieodwołalnie ustala kurs wymiany waluty lub stawkę stałą stopy procentowej w określonych przez strony datach w przyszłości. Ze względu na zmienność cen rynkowych może okazać się, że w okresie życia transakcji lub w dacie rozliczenia transakcja zawarta została po gorszym kursie niż kurs rynkowy co powoduje ujemną wycenę dla Klienta i konieczność wpłaty dodatkowego zabezpieczenia.

Ryzyko wcześniejszego zamknięcia transakcji przez Bank – w określonych przypadkach opisanych w Regulaminie Transakcji Skarbowych Bank ma prawo do zamknięcia transakcji Klienta przed pierwotną datą rozliczenia.

Ryzyko płynności – ryzyko braku albo nadmiaru podaży lub popytu dla danych instrumentów finansowych. Efektem nieuwzględnienia tego ryzyka może być trudność ze sprzedażą lub zakupem instrumentów finansowych. Ceny na rynku mogą podlegać znacznym wahaniam. W szczególności w przypadku sprzedaży przed terminem zapadalności istnieje ryzyko, iż Inwestor posiadający instrumenty finansowe lub papiery wartościowe nie będzie mógł ich zbyć w dowolnym terminie, w ilości przez siebie zakładanej i po satysfakcjonującej cenie. Istnieje ryzyko poniesienia ewentualnych strat, wynikających ze sprzedaży instrumentów finansowych lub papierów wartościowych po cenie niższej niż wyniosła ich cena nabycia.

Ryzyko stopy procentowej – ryzyko niestabilności stóp procentowych, powodujące trudność oceny dochodowości inwestycji dla instrumentów o zmiennej stopie procentowej lub powiązanych z wysokością stóp procentowych, np. Transakcja Swapa Odsetkowego (IRS).

Ryzyko podatkowe – ryzyko zmiany przepisów podatkowych powodujące, iż inwestowanie w instrumenty finansowe związane będzie z większymi niż dotychczas obciążeniami podatkowymi, co może skutkować zmniejszeniem opłacalności inwestycji.

Ryzyko prawne – ryzyko związane ze zmianami prawnymi które mają istotny wpływ na rynek instrumentów finansowych.

Ryzyko związane z mechanizmem dźwigni finansowej (zwanej potocznie lewarem) – dźwignia to mechanizm, który pozwala nabyć instrumenty finansowe, angażując tylko część potrzebnych do tego środków finansowych. Nabywanie instrumentów finansowych bez dźwigni finansowej, wymaga zaangażowania 100% wymaganych środków finansowych. Przykładem wykorzystania dźwigni finansowej jest zakup instrumentów finansowych w ramach Limitu Transakcyjnego. W przypadku niekorzystnych zmian ceny aktywa bazowego – wartość instrumentu finansowego zmniejszy się i nabywca może ponieść istotne straty finansowe, które nie są ograniczone do kwoty wpłaconej przy zawarciu transakcji.

Ryzyko złożoności instrumentu – dotyczy ryzyka związanego z charakterem instrumentu oraz związaną z nim dokumentacją. Im bardziej złożony, niestandardowy instrument, tym bardziej złożona będzie jego dokumentacja oraz zawarte w niej opisy.

Ryzyko branży – ryzyko związane z inwestowaniem w instrumenty lub produkty finansowe związane z jedną branżą. Wynika z faktu, iż każda branża narażona jest na ryzyko inwestycyjne uwarunkowane zewnętrznymi warunkami gospodarczymi, trendami inwestycyjnymi, sezonowością branży, w której działa podmiot. Na przykład w przypadku podmiotów surowcowych ryzyko wynika z poziomu cen surowców na giełdach towarowych i ich skutków dla wyniku finansowego podmiotu. Efektem nieuwzględnienia tego ryzyka może być inwestycja obciążona znacznie większym ryzykiem niż inwestycja zdywersyfikowana pod względem branżowym.

Ryzyko księgowo – ryzyko braku lub niewłaściwego ujęcia wyceny zawartych przez Klienta transakcji w księgach rachunkowych.

Ryzyko inflacji – ryzyko negatywnego wpływu inflacji na wartość instrumentu finansowego.

Ryzyko utraty kapitału – wiąże się z możliwością utraty zainwestowanego kapitału. W przypadku większości transakcji na instrumentach finansowych nie istnieje gwarancja kapitału.

Ryzyko rozliczeniowe i operacyjne – ryzyko poniesienia straty na skutek wynikającej z niedostosowania lub zawodności wewnętrznych procesów, ludzi, systemów lub ze zdarzeń zewnętrznych.

Ryzyko powstania spekulacyjnego charakteru transakcji – dotyczy transakcji zabezpieczających określone ryzyko rynkowe (np. ryzyko walutowe, ryzyko stopy procentowej, ryzyko towarowe, itp.). Aby transakcja miała charakter zabezpieczający musi być dopasowana zarówno pod względem kwot, jak i terminów rozliczenia, do otwartej, naturalnej pozycji Klienta na danym aktywie wynikającej z jego podstawowej działalności. Niedopasowanie w tym zakresie w momencie zawierania transakcji, lub też zmiany w tej pozycji, mogą powodować, iż zawarte transakcje będą miały częściowo lub całkowicie charakter spekulacyjny. Zawieranie transakcji o charakterze spekulacyjnym może narażać Klienta na poniesienie istotnych strat., które nie będą zrównoważone dodatnim wynikiem z zabezpieczanej działalności gospodarczej Klienta.

Transakcja Natychmiastowa (wymiana walutowa)

Natychmiastowa transakcja kupna lub sprzedaży walut z dostawą fizyczną (rzeczywistą wymianą) po kursie ustalonym w dniu zawarcia transakcji.

Transakcje Natychmiastowe zgodnie z ustawą o obrocie instrumentami finansowymi nie są klasyfikowane do instrumentów finansowych, w związku z czym nie podlegają regulacjom i przepisom wynikającym z implementacji Dyrektywy MiFID.

Terminowa Transakcja Walutowa

Transakcja pochodna, polegająca na kupnie lub sprzedaży waluty obcej za złote lub inną walutę wymienną, realizowana wg ustalonego w dniu zawarcia transakcji kursu terminowego, rozliczana w określonym terminie w przyszłości. Kurs wymiany, po którym dokonywany jest zakup lub sprzedaż to kurs terminowy.

Instrument rynku nieregulowanego (pozagiełdowa transakcja OTC).

Czynniki ryzyka:

- **Ryzyko walutowe**
- **Ryzyko kredytowe**
- **Ryzyko negatywnej wyceny**
- **Ryzyko wcześniejszego zamknięcia transakcji przez Bank**
- **Ryzyko związane z działaniem mechanizmu dźwigni finansowej**
- **Ryzyko powstania spekulacyjnego charakteru transakcji**
- **Ryzyko księgowo, rozliczeniowe i operacyjne**

Sposoby wyjścia z inwestycji: Klient musi zawrzeć transakcję przeciwną do transakcji zawartej pierwotnie, Klient musi liczyć się z brakiem możliwości wyjścia z inwestycji w wybranym przez siebie momencie ze względu na brak płynności rynkowej oraz ryzykiem poniesienia znacznych strat wynikających ze zmieniającej się sytuacji rynkowej. Zawarcie transakcji umożliwiającej wyjście z inwestycji wiąże się z poniesieniem dodatkowych kosztów i prowizji.

Zasady opodatkowania: dochody z transakcji na instrumentach finansowych podlegają opodatkowaniu. Klient zobowiązany jest samodzielnie zadeklarować i rozliczyć dochód uzyskany w danym roku podatkowym. Ze względu na fakt, że obowiązki podatkowe zależą od indywidualnej sytuacji Klienta i podlegają zmianom, w celu ustalenia obowiązków podatkowych wskazane jest zasięgnięcie porady doradcy podatkowego lub prawnego. Bank nie świadczy usług w zakresie doradztwa podatkowego.

Transakcja IRS - zamiany stóp procentowych

Transakcja IRS to transakcja zamiany stóp procentowych, polegająca na nabyciu przez kupującego IRS od sprzedającego IRS, strumienia zmiennych płatności odsetkowych w zamian za strumień stałych płatności odsetkowych. Dzięki zastosowaniu transakcji IRS Klient, który jest kupującym IRS w transakcji IRS, ma gwarancję stabilizacji kosztu finansowania w całym okresie trwania kredytu.

Transakcja IRS jest umową pomiędzy stronami polegającą na dokonywaniu okresowych płatności odsetkowych, w ustalonych datach w przyszłości od ustalonego w dniu zawarcia transakcji nominalu. Nominał transakcji IRS może się zmieniać w czasie zgodnie z warunkami zawartej transakcji. Nominał ma charakter referencyjny i służy wyłącznie do obliczenia płatności odsetkowych.

Strona transakcji, która płaci odsetki naliczane według stałej stopy procentowej określana jest kupującym IRS. Stała stopa procentowa określana jest w momencie zawarcia transakcji i obowiązuje przez cały okres transakcji. Kupujący IRS narażony jest na ryzyko spadku zmiennej stopy procentowej poniżej poziomu ustalonej stopy stałej transakcji IRS. W tym przypadku płatności w oparciu o stałą stopę procentową będą większe niż płatności w oparciu o stopę zmienną. Klient każdorazowo w takim przypadku będzie generował niekorzystne rozliczenia i będzie płacił różnicę pomiędzy stopą stałą a stopą zmienną.

Strona transakcji, która płaci odsetki naliczane według zmiennej Stopy procentowej określana jest sprzedającym IRS. Stała stopa procentowa określana jest w momencie zawarcia transakcji i obowiązuje przez cały okres transakcji. Sprzedający IRS narażony jest na ryzyko wzrostu zmiennej stopy procentowej powyżej poziomu ustalonej stopy stałej transakcji IRS. W tym przypadku płatności w oparciu o zmienną stopę procentową będą większe niż płatności w oparciu o stopę stałą.

Instrument rynku nieregulowanego (pozagiełdowa transakcja OTC).

Czynniki ryzyka:

- **Ryzyko stopy procentowej**
- **Ryzyko kredytowe**
- **Ryzyko negatywnej wyceny**
- **Ryzyko wcześniejszego zamknięcia transakcji przez Bank**
- **Ryzyko związane z działaniem mechanizmu dźwigni finansowej**
- **Ryzyko powstania spekulacyjnego charakteru transakcji**
- **Ryzyko księgowo, rozliczeniowe i operacyjne**
- **Złożoność instrumentu**

Sposoby wyjścia z inwestycji: Klient musi zawrzeć transakcję przeciwną do transakcji zawartej pierwotnie, Klient musi liczyć się z brakiem możliwości wyjścia z inwestycji w wybranym przez siebie momencie ze względu na brak płynności rynkowej oraz ryzykiem poniesienia znacznych strat wynikających ze zmieniającej się sytuacji rynkowej. Zawarcie transakcji umożliwiającej wyjście z inwestycji wiąże się z poniesieniem dodatkowych kosztów i prowizji.

Zasady opodatkowania: dochody z transakcji na instrumentach finansowych podlegają opodatkowaniu. Klient zobowiązany jest samodzielnie zadeklarować i rozliczyć dochód uzyskany w danym roku podatkowym. Ze względu na fakt, że obowiązki podatkowe zależą od indywidualnej sytuacji Klienta i podlegają zmianom, w celu ustalenia obowiązków podatkowych wskazane jest zasięgnięcie porady doradcy podatkowego lub prawnego. Bank nie świadczy usług w zakresie doradztwa podatkowego.