

Regulamin świadczenia wybranych usług maklerskich dla Klientów Wealth Management przez Dom Maklerski mBanku

Obowiązuje od 23 maja 2016 r.



Spis treści

I. Postanowienia ogólne.....	3
II. Tryb i warunki zawierania Umowy.....	5
III. Ogólne warunki i zasady świadczenia Usług	9
IV. Świadczenie Usługi Przyjmowania i Przekazywania Zleceń.....	11
V. Usługa Sporządzania Analiz.....	12
VI. Sposoby i terminy wnoszenia przez Klientów opłat i prowizji, związanych z Usługami	14
VII. Sposoby i terminy doręczania Klientowi korespondencji.....	14
VIII. Zmiana danych	15
IX. Prawa autorskie.....	15
X. Sposoby i terminy załatwiania reklamacji składanych przez Klientów	15
XI. Tryb i warunki odstąpienia, wypowiedzenia oraz rozwiązania Umowy	16
XII. Tryb, terminy i warunki zmiany Regulaminu, Regulaminu usługi, Tabeli opłat i polityki działania w najlepiej pojętym interesie Klienta, a także sposób informowania Klientów o zmianach	17
XIII. Ochrona danych osobowych i poufność	17
XIV. Odpowiedzialność	17

I. Postanowienia ogólne

§ 1. Zakres stosowania Regulaminu

1. Regulamin określa warunki świadczenia przez **DM** usług maklerskich w zakresie:
 - 1) przyjmowania i przekazywania zleceń zbycia lub nabycia Instrumentów Finansowych, o którym mowa w art. 69 ust. 2 pkt 1 Ustawy;
 - 2) sporządzania Analiz, o którym mowa w art. 69 ust. 4 pkt 6 Ustawy.
2. Regulamin, w odniesieniu do świadczonych usług maklerskich w zakresie:
 - 1) indywidualnego doradztwa inwestycyjnego, o którym mowa w art. 69 ust. 2 pkt 5 Ustawy,
 - 2) doradztwa inwestycyjnego w formie portfeli modelowych w zakresie Funduszy Inwestycyjnych, o którym mowa w art. 69 ust. 2 pkt 5 Ustawy,
 - 3) zarządzania portfelem Instrumentów Finansowych, o którym mowa w art. 69 ust. 2 pkt 4 Ustawy, zawiera postanowienia odnoszące się w szczególności do:
 - 1) oznaczenia kategorii Klientów oraz zasad zmiany kategorii Klientów;
 - 2) trybu i warunków zawarcia Umowy, w tym jej rozszerzenia, oraz wykonywania czynności przez **DM** przed zawarciem Umowy i przed jej rozszerzeniem;
 - 3) ogólnych warunków świadczenia przez **DM** Usług, w tym składania Dyspozycji i Zleceń przez Klienta;
 - 4) sposobu i terminów wnoszenia opłat i prowizji;
 - 5) sposobu i terminów doręczania Klientowi korespondencji;
 - 6) trybu, terminów i warunków zmiany Regulaminu, Regulaminu usługi oraz Tabeli opłat;
 - 7) zasad rozpatrywania skarg;
 - 8) zasad przetwarzania danych osobowych oraz obowiązku ich aktualizacji przez Klienta;
 - 9) zasad odpowiedzialności;
 - 10) trybu i warunków odstąpienia, wypowiedzania i rozwiązywania Umowy;
 - 11) trybu, warunków i formy ustanawiania pełnomocnictwa przez Klienta,
 - 12) postanowień zabezpieczających interesy **DM** w przypadku niewywiązania się Klienta z przyjętych zobowiązań.
3. Szczegółowe warunki świadczenia usług maklerskich, wskazanych w ust. 2, są uregulowane w Regulaminie usługi, odnoszącym się do wybranej przez Klienta Usługi.
4. Regulamin oraz Regulaminy usługi stanowią integralną część Umowy.
5. Z Usług mogą korzystać wyłącznie Klienci, którzy zawarli Umowę z **DM** oraz:
 - 1) posiadają zawartą z mBankiem „Umowę ramową świadczenia usług Private Banking”, lub
 - 2) zadeklarowali dokonanie ulokowania Aktywów w ramach Usług, na warunkach uzgodnionych z **DM**, zwani w dalszej części „**Klientami Wealth Management**”.
6. **DM** świadczy Usługi dla Klientów zakwalifikowanych do kategorii klientów detalicznych i klientów profesjonalnych, zgodnie z obowiązującymi w **DM** zasadami segmentacji klientów.
7. **DM** może świadczyć inne usługi maklerskie, poza wymienionymi w ust. 1 i 2, zgodnie z udzielonymi zezwoleniami Komisji Nadzoru Finansowego, na zasadach określonych w odrębnych regulaminach świadczenia usług maklerskich obowiązujących w **DM** i po zawarciu odrębnych umów. W przypadku usług maklerskich, na które **DM** nie posiada zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego, **DM** odmawia świadczenia takiej usługi, co nie wyklucza udzielenia osobie pytającej informacji o podmiotach świadczących takie usługi lub miejsca, gdzie taką informację można uzyskać.
8. **DM**, w sytuacji cofnięcia zezwolenia lub zawieszenia wykonywania wybranej lub wszystkich Usług przez Komisję Nadzoru Finansowego, zawiesza świadczenie danej Usługi w odniesieniu do Klientów, którzy zawarli z **DM** Umowę na świadczenie tej Usługi.

§ 2. Definicje

1. Użyte w Regulaminie określenia mają następujące znaczenie:
 - 1) **Aktywa** – środki pieniężne oraz Instrumenty Finansowe, które mogą zostać objęte Usługą;
 - 2) **Analiza** – każdy z następujących rodzajów informacji sporządzanych przez **DM**, niebędących Rekomendacją ogólną, a dotyczących Tytułów Uczestnictwa, tj.:
 - a) analiza finansowa oparta na sprawozdaniach finansowych lub innych okolicznościach faktycznych natury finansowej, zawierająca opinie odnoszące się do bieżącej lub przyszłej wartości lub ceny Tytułów Uczestnictwa,

- b) opracowanie oparte na ocenie rynków i/lub Tytułów Uczestnictwa, w tym przewidywania co do zachowań (trendów) rynkowych w przyszłości;
- 3) **DM** – biuro maklerskie działające jako wyodrębniona jednostka organizacyjna mBanku S.A., która w obrocie prawnym może posługiwać się nazwą Dom Maklerski mBanku;
 - 4) **Dyspozycja** – oświadczenie woli, niebędące Zleceniem, składane przez Klienta lub jego pełnomocnika w ramach świadczonych przez **DM** na rzecz Klienta Usług, w tym Dyspozycja anulowania lub modyfikacji Zlecenia;
 - 5) **Dystrybutor Analiz** – osoba fizyczna lub prawna, lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, która na zlecenie **DM** rozpowszechnia Analizy sporządzone przez **DM**, w ramach wykonywanego zawodu lub w ramach prowadzonego przedsiębiorstwa;
 - 6) **Emitent Instrumentów Finansowych** – podmiot emitujący Instrumenty Finansowe we własnym imieniu;
 - 7) **Fundusz Inwestycyjny** – fundusz inwestycyjny, w tym fundusz zagraniczny w rozumieniu ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych; w rozumieniu Regulaminu, Funduszem Inwestycyjnym jest również towarzystwo funduszy inwestycyjnych lub spółka zarządzająca, jeżeli we własnym imieniu prowadzi zapisy na Tytuły Uczestnictwa emitowane przez Fundusz Inwestycyjny;
 - 8) **Instrumenty Finansowe** – instrumenty finansowe w rozumieniu Ustawy;
 - 9) **Klient** – podmiot, który zawarł lub zamierza zawrzeć z **DM** Umowę;
 - 10) **mBank** – mBank S.A. z siedzibą w Warszawie;
 - 11) **Oddział mBanku** – jednostka organizacyjna mBanku prowadząca obsługę Klientów Wealth Management korzystających z Usług w zakresie określonym Regulaminem lub Regulaminem usługi;
 - 12) **Pracownik DM** – pracownik zatrudniony w **DM**, w Oddziale mBanku lub innej jednostce organizacyjnej mBanku, która świadczy czynności na rzecz **DM** na podstawie wewnętrznych procedur, a także osoba pełniąca funkcję agenta firmy inwestycyjnej lub zatrudniona w podmiocie pełniącym funkcję agenta firmy inwestycyjnej, w rozumieniu Ustawy;
 - 13) **Rachunek Bankowy** – rachunek bankowy Klienta wskazany w Umowie prowadzony przez mBank lub inny bank;
 - 14) **Rachunek Inwestycyjny** – prowadzony przez **DM** lub inną firmę inwestycyjną rachunek papierów wartościowych, innych Instrumentów Finansowych lub innych praw majątkowych na rzecz Klienta, oraz powiązany z nim rachunek pieniężny, lub rejestr uczestników funduszu inwestycyjnego lub rejestr, na którym zapisywane są inne niż jednostki uczestnictwa Tytuły Uczestnictwa w instytucjach zbiorowego inwestowania, a także inny rejestr w którym ewidencjonowane są Instrumenty Finansowe Klienta, przeznaczone do realizacji Usług na rzecz Klienta;
 - 15) **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia wybranych usług maklerskich dla Klientów Wealth Management przez Dom Maklerski mBanku;
 - 16) **Regulamin usługi** – odpowiednio: odnoszący się do Usługi Indywidualnego Doradztwa Inwestycyjnego – Regulamin świadczenia Usługi Indywidualnego Doradztwa Inwestycyjnego przez Dom Maklerski mBanku, odnoszący się do Usługi Modelowego Doradztwa Inwestycyjnego - Regulamin świadczenia Usługi Doradztwa Inwestycyjnego w formie Portfeli Modelowych w zakresie Funduszy Inwestycyjnych dla Klientów Wealth Management Domu Maklerskiego mBanku lub odnoszący się do Usługi Zarządzania Portfelem – Regulamin świadczenia Usługi Zarządzania Portfelem Instrumentów Finansowych przez Dom Maklerski mBanku, stanowiące uzupełnienie Regulaminu, regulujące prawa i obowiązki Klienta i **DM** w związku ze świadczeniem wskazanej w nim usługi;
 - 17) **Rekomendacja ogólna** – rekomendacja w rozumieniu Rozporządzenia o rekomendacjach;
 - 18) **Rozporządzenie** – rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 24 września 2012 r. 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 lub akt prawny je zastępujący;
 - 19) **Rozporządzenie o rekomendacjach** – rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 19 października 2005 r. w sprawie informacji stanowiących rekomendacje dotyczące instrumentów finansowych, ich emitentów lub wystawców lub akt prawny je zastępujący;
 - 20) **strona internetowa DM** – strona internetowa dostępna pod adresem <https://www.mbank.pl/private-banking/wealth-management/> oraz www.mdm.pl;
 - 21) **Tabela opłat** – Tabela opłat i prowizji pobieranych przez **DM** od Klienta w związku ze świadczeniem Usług; Tabela opłat stanowi integralną część Umowy;
 - 22) **Tytuły Uczestnictwa** – wyemitowane na podstawie właściwych przepisów prawa polskiego lub obcego papiery wartościowe lub niebędące papierami wartościowymi Instrumenty Finansowe reprezentujące prawa majątkowe przysługujące uczestnikom instytucji zbiorowego inwestowania, których mogą dotyczyć Dyspozycje i Zlecenia składane na podstawie Umowy; w szczególności jednostki uczestnictwa funduszy inwestycyjnych otwartych i specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych, certyfikaty inwestycyjne funduszy inwestycyjnych zamkniętych oraz tytuły uczestnictwa funduszy zagranicznych w rozumieniu ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych, z zastrzeżeniem, że w rozumieniu Regulaminu Tytułami Uczestnictwa nie są papiery wartościowe, dopuszczone do obrotu na rynku regulowanym albo wprowadzone do alternatywnego systemu obrotu, w odniesieniu do których Zlecenia nie są przekazywane do Funduszu Inwestycyjnego, a do podmiotu wykonującego Zlecenie, celem ich realizacji na danym rynku;
 - 23) **Trwały nośnik informacji** – każdy nośnik informacji umożliwiający przechowywanie przez czas niezbędny, wynikający z charakteru informacji oraz celu ich sporządzenia lub przekazania, zawartych na nim informacji,

w sposób uniemożliwiający ich zmianę lub pozwalający na odtworzenie informacji w wersji i formie, w jakiej zostały sporządzone lub przekazane;

- 24) Umowa** – umowa zawierana pomiędzy Klientem a **DM**, na podstawie której **DM** świadczy Klientowi Usługę Przyjmowania i Przekazywania Zleceń lub Usługę Sporządzania Analiz, lub Usługę Indywidualnego Doradztwa Inwestycyjnego, lub Usługę Modelowego Doradztwa Inwestycyjnego, lub Usługę Zarządzania Portfelem;
 - 25) Umowa o Wykonywanie Zleceń** – umowa zawierana pomiędzy Klientem a podmiotem wykonującym Zlecenie, której przedmiotem jest wykonywanie Zleceń przekazanych do wykonania przez **DM**. W przypadku wykonywania Zleceń przez **DM**, Umową o Wykonywanie Zleceń jest umowa świadczenia usług maklerskich zawarta z **DM**;
 - 26) Usługa Indywidualnego Doradztwa Inwestycyjnego** – usługa indywidualnego doradztwa inwestycyjnego świadczona przez **DM** na podstawie Umowy oraz Dyspozycji rozszerzającej Umowę, a także Regulaminu i Regulaminu usługi;
 - 27) Usługa Modelowego Doradztwa Inwestycyjnego** – usługa doradztwa inwestycyjnego w formie portfeli modelowych w zakresie Funduszy Inwestycyjnych świadczona przez **DM** na podstawie Umowy oraz Dyspozycji rozszerzającej Umowę, a także Regulaminu i Regulaminu usługi;
 - 28) Usługa Przyjmowania i Przekazywania Zleceń** – usługa przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia Instrumentów Finansowych świadczona przez **DM** na podstawie Umowy i Regulaminu;
 - 29) Usługa Sporządzania Analiz** – usługa sporządzania i rozpowszechniania Analiz świadczona przez **DM** na podstawie Umowy i Regulaminu;
 - 30) Usługa Zarządzania Portfelem** – usługa zarządzania portfelem Instrumentów Finansowych świadczona przez **DM** na podstawie Umowy oraz Dyspozycji rozszerzającej Umowę, a także Regulaminu i Regulaminu usługi;
 - 31) Usługi** – usługi maklerskie, wskazane w § 1 ust. 1 i 2, świadczone przez **DM** na podstawie Umowy;
 - 32) Ustawa** – ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi;
 - 33) Zlecenie** – zlecenie składane przez Klienta lub jego pełnomocnika dotyczące nabycia lub zbycia Instrumentów Finansowych lub inne oświadczenie wywołujące równoważne skutki w ramach świadczenia przez **DM** Usługi Przyjmowania i Przekazywania Zleceń.
2. W Regulaminie, jeżeli z kontekstu nie wynika inaczej, pojęcia użyte w liczbie mnogiej oznaczają odpowiednio odwołanie do liczby pojedynczej lub mnogiej.

II. Tryb i warunki zawierania Umowy

§ 3. Czynności przed zawarciem Umowy

1. Klient, przystępując do Usług, świadczonych przez **DM**, wypełnia i przekazuje **DM** odpowiedni formularz według wzoru określonego przez **DM**, w którym w szczególności określa zakres wnioskowanych Usług.
2. Z zastrzeżeniem ust. 3, przed zawarciem Umowy **DM** przekazuje Klientowi, przy użyciu Trwałego nośnika informacji lub poprzez zamieszczenie na stronie internetowej **DM**, w szczególności:
 - 1) szczegółowe informacje dotyczące mBanku oraz Usług, które mają być świadczone na rzecz Klienta,
 - 2) Regulamin,
 - 3) właściwy Regulamin usługi.
3. W przypadku składania przez dotychczasowego Klienta Dyspozycji rozszerzającej Umowę w trybie określonym w § 4 ust. 2, **DM** przekazuje Klientowi przed zawarciem Umowy dotyczącej wnioskowanej Usługi – w sposób wskazany w ust. 2 - Regulamin usługi.
4. **DM** posiada organizację wewnętrzną (w tym regulacje wewnętrzne oraz wewnętrzną strukturę organizacyjną), której celem jest zapewnienie, że w przypadku powstania konfliktu interesów nie dojdzie do naruszenia interesu Klienta. Jeżeli w ocenie **DM**, w danej sytuacji ww. środki nie zapewniają, że nie dojdzie do naruszenia interesu Klienta – **DM** niezwłocznie informuje o tym Klienta w sposób pozwalający na podjęcie świadomej decyzji co do zawarcia Umowy. W takim przypadku Umowa może zostać zawarta wyłącznie pod warunkiem, że Klient potwierdzi otrzymanie informacji dotyczącej konfliktu interesów oraz wyraźnie potwierdzi wolę zawarcia Umowy.
5. W przypadku powstania konfliktu interesów po zawarciu Umowy z Klientem, ust. 4 stosuje się odpowiednio, z tym że **DM** informuje Klienta o konflikcie interesów niezwłocznie po jego stwierdzeniu, a także powstrzymuje się od świadczenia Usług do czasu otrzymania wyraźnego oświadczenia Klienta o kontynuacji lub rozwiązaniu Umowy.
6. Przed zawarciem Umowy, **DM** zwraca się do Klienta o przedstawienie podstawowych informacji dotyczących jego wiedzy i doświadczenia w dziedzinie inwestycji, odpowiedniej do określonego rodzaju Instrumentu Finansowego lub Usługi, o którą Klient wnioskuje, a także jego sytuacji finansowej oraz celów inwestycyjnych niezbędnych do oceny, czy Usługa, która ma być świadczona na podstawie zawieranej Umowy, jest odpowiednia dla danego Klienta, biorąc pod uwagę jego indywidualną sytuację, z zastrzeżeniem ust. 9.
7. W przypadku gdy na podstawie informacji otrzymanych od Klienta zgodnie z ust. 6, **DM** oceni, że Instrument Finansowy lub Usługa nie są odpowiednie dla Klienta, ostrzega go o powyższym. W przypadku gdy Klient nie przedstawia informacji, o których mowa w ust. 6 lub jeżeli przedstawia informacje niewystarczające, **DM** ostrzega Klienta, że uniemożliwia mu to dokonanie oceny, czy Usługa lub Instrument Finansowy są dla niego odpowiednie.

8. **DM** nie może świadczyć Usługi Indywidualnego Doradztwa Inwestycyjnego, Usługi Modelowego Doradztwa Inwestycyjnego oraz Usługi Zarządzania Portfelem na rzecz Klienta, jeśli nie uzyska od Klienta informacji, o których mowa w ust. 6.
9. Jeśli Klient wnioskuje o zawarcie Umowy obejmującej jedynie świadczenie Usługi Przyjmowania i Przekazywania Zleceń, może przedstawić **DM** informacje dotyczące tylko jego wiedzy i doświadczenia w dziedzinie inwestycji, odpowiedniej do określonego rodzaju Instrumentu Finansowego lub Usługi, o którą wnioskuje. Powyższe ograniczenie nie narusza postanowień wynikających z ustawy z dnia 16 listopada 2000 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.
10. **DM** ocenia odpowiedniość Usługi Indywidualnego Doradztwa Inwestycyjnego, Usługi Modelowego Doradztwa Inwestycyjnego i Usługi Zarządzania Portfelem w stosunku do Klienta składającego Dyspozycję rozszerzającej Umowę na podstawie informacji otrzymanych przed zawarciem Umowy, w trybie określonym w ust. 6.
11. Jeśli od dnia zawarcia Umowy do dnia złożenia przez Klienta Dyspozycji rozszerzającej Umowę upłynęło więcej niż 6 miesięcy lub z innych okoliczności wynika, że informacje podane przez Klienta w trybie ust. 6 nie są aktualne, przy składaniu Dyspozycji rozszerzającej Umowę postanowienia ust. 10 nie stosuje się, zaś postanowienia ust. 6 stosuje się odpowiednio. W przypadku, gdy od dnia przekazania przez Klienta informacji, w trybie ust. 6, nie upłynęło więcej niż 6 miesięcy i **DM** nie są znane okoliczności, z których wynika, że informacje podane przez Klienta nie są aktualne, Klient potwierdza w treści składanej Dyspozycji rozszerzającej Umowę, że przekazane **DM** w trybie ust. 6 informacje są aktualne.
12. **DM**, przed zawarciem z Klientem Umowy przekazuje Klientowi, w celu uzyskania jego zgody na stosowanie polityki działania w najlepiej pojętym interesie Klienta, informacje obejmujące:
 - 1) opis względnej wagi, jaką **DM** przypisuje poszczególnym czynnikom mającym wpływ na świadczoną Usługę lub opis polityki działania w najlepiej pojętym interesie Klienta;
 - 2) listę miejsc wykonania, które **DM** uznaje za miejsca pozwalające mu w sposób stały wypełniać obowiązki związane z przyjętą polityką działania w najlepiej pojętym interesie Klienta;
 - 3) wyraźne i jednoznaczne ostrzeżenie, że szczegółowe określenie przez Klienta warunków, na jakich nastąpić ma przekazanie zlecenia, może uniemożliwić **DM** podjęcie działań w celu uzyskania możliwie najlepszych wyników dla Klienta w zakresie wyznaczonym tymi szczegółowymi warunkami.
13. Przed zawarciem Umowy **DM** kwalifikuje Klienta do kategorii klienta detalicznego lub klienta profesjonalnego.
14. **DM** na żądanie klienta profesjonalnego może traktować go jak klienta detalicznego.
15. **DM** przed zawarciem Umowy z klientem profesjonalnym informuje go o zasadach traktowania przez **DM** klientów profesjonalnych oraz o możliwości przedstawienia żądania, o którym mowa w ust. 14.
16. W przypadku uwzględnienia żądania, o którym mowa w ust. 14, **DM** określa w Umowie zawartej z klientem profesjonalnym zakres Usług, transakcji lub Instrumentów Finansowych, na potrzeby których Klient będzie traktowany jak klient detaliczny.
17. Na potrzeby Regulaminu, przez klienta detalicznego rozumie się również podmiot, który jest klientem profesjonalnym, lecz **DM** na żądanie, o którym mowa w ust. 14, traktuje go świadcząc na jego rzecz usługi jak klienta detalicznego.
18. Klient uznany przez **DM** za klienta detalicznego może złożyć pisemne żądanie, aby w zakresie określonym w tym żądaniu, uznać go za klienta profesjonalnego, o ile Klient spełnia warunki określone w Ustawie i Rozporządzeniu. Postępowanie **DM** w przypadku otrzymania żądań, o których mowa w niniejszym ustępie oraz w ust. 14 określa wewnętrzna procedura wdrożona przez **DM**. **DM** może też z własnej inicjatywy podjąć działania zmierzające do uznania Klienta dotychczas zakwalifikowanego jako klienta profesjonalnego, za klienta detalicznego, w szczególności w przypadkach określonych w Ustawie i Rozporządzeniu.

§ 4. Postanowienia ogólne dotyczące zawarcia Umowy

1. Podstawą świadczenia Usług jest Umowa zawierana według wzoru określonego przez **DM**, chyba że Regulamin w odniesieniu do danej usługi stanowi inaczej.
2. Klient, na rzecz którego **DM** nie świadczy Usługi Indywidualnego Doradztwa Inwestycyjnego, Usługi Modelowego Doradztwa Inwestycyjnego i/lub Usługi Zarządzania Portfelem, może żądać rozszerzenia świadczonych usług o tę Usługę/Usługi poprzez złożenie Dyspozycji rozszerzającej Umowę. Warunkiem rozpoczęcia świadczenia przez **DM** dodatkowych Usług jest przyjęcie przez **DM** odpowiedniej Dyspozycji rozszerzającej Umowę. Dyspozycja rozszerzająca Umowę stanowi aneks do Umowy.
3. Klient może złożyć Dyspozycje, o których mowa w ust. 2, jednocześnie z zawarciem Umowy.
4. Umowa oraz Dyspozycje rozszerzające Umowę są zawierane w języku polskim, w formie pisemnej (papierowej) pod rygorem nieważności.
5. W przypadku osób fizycznych, warunkiem zawarcia Umowy jest posiadanie przez Klienta pełnej zdolności do czynności prawnych.
6. Umowa może być zawarta jako Umowa indywidualna lub wspólna, z zastrzeżeniem postanowień ust. 7 i 8.
7. Umowa wspólna jest zawierana z Klientami o tym samym statusie rezydencji podatkowej. W takim przypadku Klienci są wierzycielami solidarnymi **DM** oraz odpowiadają solidarnie wobec **DM** za wszelkie zobowiązania powstałe wobec **DM** wynikające z Umowy wspólnej.
8. W przypadku Usługi Zarządzania Portfelem Umowa wspólna może zostać zawarta tylko z małżonkami pozostającymi we wspólności majątkowej. W przypadku Usługi Przyjmowania i Przekazywania Zleceń statuty wybranych Funduszy

Inwestycyjnych mogą przewidywać, że umowy wspólne mogą być zawierane jedynie przez małżonków pozostających we wspólności majątkowej.

9. W przypadku zawarcia Umowy przez małżonków oświadczają oni, że:
 - 1) pozostają w związku małżeńskim oraz we wspólności majątkowej oraz że Instrumenty Finansowe, a także prawa do otrzymania Instrumentów Finansowych i środki pieniężne deponowane na Rachunku Inwestycyjnym objętym daną Usługą wchodzi w skład majątku wspólnego małżonków,
 - 2) wyrażają wzajemną zgodę na składanie samodzielnie przez każdego z małżonków wszelkich oświadczeń i Dyspozycji w ramach zawartej Umowy.
10. W przypadku zawarcia Umowy przez osoby niepozostające w związku małżeńskim oświadczają oni, że wyrażają wzajemną zgodę na składanie samodzielnie przez każdego z Klientów umowy wspólnej wszelkich oświadczeń i Dyspozycji w ramach zawartej Umowy.
11. **DM** może odmówić zawarcia Umowy z Klientem lub przyjęcia Dyspozycji rozszerzającej Umowę, w szczególności w przypadku:
 - 1) braku spełnienia wymagań określonych w Regulaminie lub Regulaminie usługi, lub Rozporządzeniu lub w innych przepisach lub regulacjach wewnętrznych **DM**,
 - 2) odmowy podania informacji wymaganych przez **DM**.
12. **DM** może okresowo zawiesić zawieranie Umów.
13. O podjęciu decyzji o odmowie zawarcia Umowy lub odmowie przyjęcia przez **DM** Dyspozycji rozszerzającej Umowę, **DM** informuje Klienta pisemnie w terminie 7 dni od otrzymania żądania zawarcia Umowy lub Dyspozycji jej rozszerzenia.
14. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony, chyba że postanowienia Umowy lub Dyspozycji rozszerzającej Umowę stanowią inaczej.
15. Zmiana Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności, chyba że co innego wynika z treści Umowy, Regulaminu lub Regulaminu usługi, o ile ma zastosowanie.
16. Czynności związane z zawarciem i wykonywaniem Umowy z Klientem mogą być dokonywane przez inny podmiot niż **DM** lub jego pracowników wyłącznie w przypadku, w którym podmiot ten jest agentem firmy inwestycyjnej w rozumieniu przepisów Ustawy i świadczy usługi na rzecz **DM** w tym zakresie.

§ 5. Wymagane dokumenty i oświadczenia

1. Wszelkie podpisy i wzory podpisów Klienta, jego przedstawicieli, pełnomocników i innych osób pod umowami, oświadczeniami i innymi dokumentami przedstawianymi **DM** powinny być składane w obecności upoważnionego pracownika **DM** albo poświadczone notarialnie (bądź przez właściwe przedstawicielstwo dyplomatyczne lub właściwy urząd konsularny), o ile **DM** nie odstąpi od tego wymogu. W szczególności **DM** może odstąpić od powyższego wymogu, jeżeli dysponuje wzorem podpisu Klienta lub jeżeli podpis Klienta na dokumencie nie budzi wątpliwości na podstawie innych dokumentów posiadanych przez **DM**.
2. Niezależnie od wypełnienia formularza, o którym mowa w § 3 ust. 1, Klient jest zobowiązany do okazania dokumentów, wymaganych przepisami prawa lub wskazanymi przez **DM** w Regulaminie.
3. **DM** ustala i rejestruje dane osób, o których mowa w ust. 4, 5, 6 pkt 1 lit. a i pkt 2, na podstawie przedstawionych **DM** dokumentów tożsamości, zgodnie z obowiązującymi **DM** przepisami w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.
4. Przy zawieraniu Umowy, Klient będący osobą fizyczną rezydentem okazuje dokument tożsamości (w szczególności dowód osobisty lub paszport), z zastrzeżeniem, iż w przypadku legitymowania się paszportem lub dowodem osobistym wydanym po 1 marca 2015 r., **DM** może zażądać złożenia oświadczenia Klienta o miejscu stałego pobytu.
5. Przy zawieraniu Umowy, Klient będący osobą fizyczną nierezydentem, okazuje dokument tożsamości (w szczególności paszport, kartę stałego pobytu lub kartę czasowego pobytu), z zastrzeżeniem, iż w przypadku legitymowania się paszportem, **DM** może zażądać złożenia oświadczenia Klienta o miejscu stałego pobytu.
6. Przy zawieraniu Umowy, Klient rezydent będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej:
 - 1) okazuje aktualny wypis z właściwego rejestru albo inny dokument potwierdzający podstawę prawną prowadzonej działalności oraz sposób reprezentacji oraz:
 - a) dokument, z którego wynika umocowanie osób zawierających Umowę do działania w imieniu reprezentowanego podmiotu,
 - b) zaświadczenie o nadaniu numeru REGON,
 - c) decyzję o nadaniu numeru NIP,o ile nie wynika to z dokumentu, o którym mowa w pkt 1;
 - 2) przedstawia kartę wzorów podpisów osób upoważnionych do składania oświadczeń woli w imieniu Klienta;
 - 3) przedstawia inne dokumenty wymagane przez **DM**, o ile obowiązek ich przedstawienia wynika z obowiązujących przepisów prawa.
7. Przy zawieraniu Umowy, Klient nierezydent będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej:

- 1) okazuje aktualny wypis z właściwego rejestru lub ewidencji albo inny dokument potwierdzający podstawę prawną prowadzonej działalności oraz sposób reprezentacji oraz:
 - a) dokument, z którego wynika umocowanie osób zawierających Umowę do działania w imieniu reprezentowanego podmiotu,
 - b) zaświadczenie o nadaniu numeru identyfikacyjnego, równoważnego numerowi REGON,
 - c) decyzję o nadaniu numeru NIP,
 o ile nie wynika to z dokumentu, o którym mowa w pkt 1;
 - 2) przedstawia kartę wzorów podpisów osób upoważnionych do składania oświadczeń woli w imieniu Klienta;
 - 3) przedstawia inne dokumenty wymagane przez **DM**, o ile obowiązek ich przedstawienia wynika z obowiązujących przepisów prawa lub wymaga tego **DM**.
8. Dokumenty sporządzone w języku obcym, powinny być przedstawione **DM** wraz z tłumaczeniem na język polski dokonany przez tłumacza przysięgłego, o ile **DM** nie odstąpi od tego wymogu.
 9. Dokumenty urzędowe przedkładane przez Klienta będącego osobą prawną albo jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, mającego siedzibę poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej lub wystawiane według przepisów innego prawa niż polskie, powinny być:
 - 1) poświadczone przez upoważnione do tego organy państwa, na którego terytorium dany dokument urzędowy został wydany (Apostille), o ile dane państwo jest stroną Konwencji Haskiej z 5.10.1961 r., lub
 - 2) poświadczone przez właściwe przedstawicielstwo dyplomatyczne lub polski właściwy urząd konsularny - w przypadku gdy dokumenty sporządzono w kraju niebędącym stroną Konwencji Haskiej z 5.10.1961 r.
 10. **DM** może uzależnić zawarcie Umowy od przedstawienia dodatkowych informacji w sposób wskazany przez **DM**, które są wymagane przepisami prawa, w szczególności przepisami ustawy z dnia 16 listopada 2000 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu lub przepisami prawa podatkowego. W przypadku nieprzedstawienia przez Klienta informacji wskazanych przez **DM**, **DM** może Umowy nie zawrzeć, zaś zawartą Umowę wypowiedzieć ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania terminu wypowiedzenia.
 11. **DM** może odstąpić od wymogu przedstawienia przez Klienta dokumentów, o których mowa w ust. 4-10 w przypadku, gdy dokumenty te są w posiadaniu **DM** lub **DM** może je otrzymać, za zgodą Klienta, z innej instytucji.
 12. W przypadku Klienta będącego osobą fizyczną **DM** traktuje podpis Klienta pod Umową jako wzór podpisu Klienta. Klient powinien podpisywać wszelkie oświadczenia, Dyspozycje i Zlecenia składane w **DM** zgodnie z wzorem podpisu posiadanym przez **DM**. **DM** ma prawo odmówić przyjęcia Dyspozycji lub Zlecenia w przypadku stwierdzenia niezgodności podpisu Klienta z wzorem podpisu posiadanym przez **DM**, chyba że w ocenie **DM** tożsamość Klienta nie budzi wątpliwości.

§ 6. Pełnomocnictwa Klienta do działania przed DM

1. Klient może ustanawiać pełnomocników do działania w jego imieniu, w zakresie ustalonym w pełnomocnictwie.
2. Klient może udzielić następujących rodzajów pełnomocnictw:
 - 1) bez ograniczeń – w ramach którego pełnomocnik Klienta ma prawo do działania w takim samym zakresie jak Klient, w tym do zmiany lub wypowiedzenia Umowy, z wyłączeniem możliwości dokonywania zmiany danych Klienta, w tym w szczególności danych osobowych Klienta oraz danych dotyczących Rachunków Inwestycyjnych i Rachunków Bankowych,
 - 2) szczególnego – w ramach którego pełnomocnik Klienta ma prawo do działania na rachunek Klienta w zakresie określonym przez Klienta w treści pełnomocnictwa, z zachowaniem ograniczeń wskazanych w pkt 1.
3. Pełnomocnictwo może być stałe, okresowe lub jednorazowe.
4. Z zastrzeżeniem ust. 5, pełnomocnik Klienta nie może udzielać dalszych pełnomocnictw, za wyjątkiem pełnomocnictw udzielonych **DM** lub jego pracownikom w zakresie unormowanym Regulaminem lub Regulaminem usługi i innymi przepisami obowiązującymi w **DM**.
5. Pełnomocnik Klienta będący osobą prawną może udzielić dalszych pełnomocnictw zatrudnionym przez siebie pracownikom (substytucja). Substytucji nie mogą udzielać dalszych pełnomocnictw.
6. Pełnomocnictwo udzielane jest w formie pisemnej z podpisem poświadczonym przez umocowany do tego przez **DM** podmiot, w szczególności przez pracownika **DM**, przez notariusza albo w formie aktu notarialnego. Podpis pod pełnomocnictwem udzielanym poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej winien być poświadczony przez polską placówkę dyplomatyczną, placówkę konsularną lub podmiot umocowany do tego przez **DM**, lub przez zagranicznego notariusza (w takim przypadku wymagane jest dodatkowo Apostille). Pełnomocnictwo udzielone w języku obcym winno być przetłumaczone na język polski przez tłumacza przysięgłego, chyba że **DM** odstąpi od tego wymogu.
7. Przy udzielaniu pełnomocnictwa zastosowanie mają postanowienia § 5 ust. 4-10 do osoby pełnomocnika.
8. Udzielenie pełnomocnictwa i jego odwołanie staje się skuteczne w stosunku do **DM** od dnia jego otrzymania. Pełnomocnictwo składa się w **DM** w oryginale lub notarialnie uwierzytelnionej kopii.
9. **DM** może nie przyjąć pełnomocnictwa, jeżeli powstaną uzasadnione wątpliwości co do jego treści, zakresu, wiarygodności lub prawdziwości. O odmowie przyjęcia pełnomocnictwa **DM** zawiadamia niezwłocznie Klienta w sposób zgodny z § 20 ust. 1.
10. Klient zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić w formie pisemnej lub telefonicznie **DM** o odwołaniu lub wygaśnięciu pełnomocnictwa. Postanowienia § 8 ust. 6 i 7 stosuje się odpowiednio.

11. Pełnomocnictwo może zostać zmienione przez Klienta; do zmiany pełnomocnictwa stosuje się odpowiednio postanowienia niniejszego paragrafu, w zakresie w jakim dotyczą one udzielenia pełnomocnictwa.
12. Klient odpowiada za Dyspozycje i Zlecenia złożone przez pełnomocnika Klienta.
13. Pełnomocnictwo wygasa w przypadku:
 - 1) odwołania pełnomocnictwa przez Klienta lub zrzeczenia się pełnomocnictwa przez pełnomocnika,
 - 2) upływu terminu, na jaki zostało udzielone,
 - 3) powzięcia przez **DM** wiarygodnej informacji o:
 - a) śmierci pełnomocnika,
 - b) śmierci Klienta będącego osobą fizyczną, jeśli z treści pełnomocnictwa nie wynika inaczej,
 - c) utracie osobowości prawnej przez Klienta będącego osobą prawną,
 - d) utracie zdolności do występowania w obrocie prawnym przez Klienta będącego jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej.
14. W przypadku Klienta będącego osobą fizyczną, **DM** nie ponosi odpowiedzialności za realizację Dyspozycji, Zleceń oraz innych czynności zleconych **DM** przez pełnomocnika Klienta po śmierci mocodawcy, do czasu otrzymania wiarygodnej informacji o śmierci Klienta.
15. **DM** nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe:
 - 1) z czynności dokonanych przez pełnomocnika Klienta po odwołaniu pełnomocnictwa, jeżeli **DM** nie zostało poinformowane przez Klienta o odwołaniu pełnomocnictwa,
 - 2) na skutek czynności dokonanych przez pełnomocnika Klienta z przekroczeniem przez niego zakresu pełnomocnictwa, jeżeli **DM** nie zostało poinformowane na piśmie o ograniczeniu zakresu udzielonego pełnomocnictwa.

§ 7. Pełnomocnictwa Klienta udzielane DM w związku ze świadczeniem Usług

1. W związku ze świadczeniem Usług Klient udziela **DM** pełnomocnictwa do działania w jego imieniu i na jego rzecz. Pełnomocnictwo obejmuje także upoważnienie do działania przez podmiot świadczący na rzecz **DM** usługi agenta firmy inwestycyjnej.
2. Zakres pełnomocnictwa jest zależny od Usługi i jest określony w załączniku do Umowy lub Dyspozycji rozszerzającej Umowę.
3. Jeśli z treści pełnomocnictwa nie wynika inaczej, **DM** ma prawo udzielania dalszych pełnomocnictw (substytucji) na rzecz swoich pracowników oraz podmiotów świadczących dla **DM** usługi agenta firmy inwestycyjnej, z prawem dalszej substytucji na pracowników agenta.
4. **DM** na podstawie pełnomocnictwa udzielonego przez Klienta w Umowie może podpisywać w jego imieniu Umowę o Wykonywanie Zleceń z podmiotem wykonującym Zlecenie. Powyższe postanowienie dotyczy także wykonywania Zleceń przez **DM** na podstawie odrębnych regulacji **DM**.
5. Zasady oraz tryb udzielania, zmiany i odwoływania pełnomocnictw, o których mowa w niniejszym paragrafie, są opisane w Regulaminie i Regulaminach usługi.

III. Ogólne warunki i zasady świadczenia Usług

§ 8. Przyjmowanie Zleceń i Dyspozycji Klienta przez DM

1. W ramach świadczonych Usług Klient może składać Dyspozycje i Zlecenia osobiście lub telefonicznie u pracowników **DM** lub w Oddziale mBanku.
2. Nie są przyjmowane telefonicznie:
 - 1) Dyspozycje wypłaty środków pieniężnych lub
 - 2) Zlecenia zbycia Instrumentów Finansowych,z których wypłata ma zostać przekazana na rachunek inny niż wskazany w Umowie.
3. Lista Oddziałów mBanku oraz siedzib podmiotów świadczących dla **DM** usługi agenta firmy inwestycyjnej, w których obsługiwani są Klienci, jest dostępna w **DM** lub na stronie internetowej **DM**.
4. **DM** przyjmuje za pośrednictwem telefonu wyłącznie takie rodzaje Dyspozycji i Zleceń dotyczących Tytułów Uczestnictwa, których przyjęcie w takiej formie zostało uzgodnione z Funduszem Inwestycyjnym.
5. **DM** przyjmuje od Klienta wyłącznie takie rodzaje Dyspozycji i Zleceń, które zostaną uzgodnione z Klientem, a w przypadku Funduszy Inwestycyjnych – takie rodzaje Dyspozycji i Zleceń, których przyjęcie zostało uzgodnione dodatkowo z Funduszem Inwestycyjnym.
6. Złożenie Dyspozycji lub Zlecenia przez Klienta lub pełnomocnika Klienta wymaga jednoznacznej identyfikacji osoby uprawnionej do jej składania, przeprowadzonej zgodnie z obowiązującymi w **DM** procedurami identyfikacji Klienta.

7. W przypadku Zleceń i Dyspozycji telefonicznych, identyfikacja Klienta lub pełnomocnika Klienta, następuje na podstawie hasła i odzewu, ustanowionego w odrębnej Dyspozycji dotyczącej ustanowienia hasła. Dyspozycję dotyczącą ustanowienia hasła Klient składa razem z zawarciem Umowy lub w terminie późniejszym. Dyspozycja ustanowienia lub zmiany hasła może być złożona jedynie osobiście przez Klienta, w Oddziale mBanku lub siedzibie podmiotu świadczącego dla **DM** usługi agenta firmy inwestycyjnej.
8. Pełnomocnik Klienta może złożyć Dyspozycję dotyczącą ustanowienia lub zmiany hasła, o której mowa w ust. 6 w trybie zawartym w tym ustępie, o ile pozwala na to zakres posiadanego przez niego pełnomocnictwa. W takim przypadku ustanowione hasło i odzew jest inne od hasła i odzewu Klienta, którego pełnomocnik reprezentuje, i służy do identyfikacji pełnomocnika Klienta.
9. Dyspozycja dotycząca odwołania hasła, co jest równoznaczne z rezygnacją z możliwości składania Zleceń i Dyspozycji telefonicznie, może zostać złożona przez Klienta lub pełnomocnika Klienta osobiście lub telefonicznie.
10. **DM** nie ponosi odpowiedzialności z tytułu szkód poniesionych przez Klienta na skutek przekazania do realizacji Dyspozycji lub Zlecenia złożonych przez pełnomocników Klienta lub inne osoby, którym Klient udostępnił hasła.
11. **DM** zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia Dyspozycji lub Zlecenia, gdy zaistniałe okoliczności uzasadniają wątpliwości, co do jej autentyczności lub zgodności z prawem, Umową, Regulaminem lub Regulaminem usługi.
12. Klient, składając Zlecenie nabycia Instrumentów Finansowych, jest zobowiązany do zapewnienia odpowiedniego pokrycia wartości Zlecenia i przewidzianej prowizji i innych opłat, jeśli są wymagane, na Rachunku Inwestycyjnym lub Rachunku Bankowym.
13. Zlecenia i Dyspozycje są przyjmowane przez **DM** w godzinach pracy Oddziału mBanku lub podmiotu świadczącego dla **DM** usługi agenta firmy inwestycyjnej.
14. **DM** zastrzega sobie prawo nagrywania i przechowywania wszystkich rozmów telefonicznych prowadzonych z Klientem, w tym w szczególności dotyczących składanych Zleceń i Dyspozycji. Zarejestrowane rozmowy mogą być wykorzystane w celach dowodowych w przypadku postępowania reklamacyjnego, mediacyjnego, arbitrażowego, przedsądowego bądź sądowego albo innego postępowania mającego na celu rozstrzygnięcie sporu istniejącego lub mogącego powstać w przyszłości pomiędzy Klientem a **DM**.

§ 9. Porady inwestycyjne o charakterze ogólnym

1. W ramach Umowy **DM** może udzielać Klientowi porad inwestycyjnych o charakterze ogólnym w zakresie inwestowania w Instrumenty Finansowe („porady ogólne”).
2. Porady ogólne polegają w szczególności na udzieleniu informacji o Instrumentach Finansowych lub Emitentach Instrumentów Finansowych i mogą w szczególności dotyczyć wyników, w tym historycznych, inwestowania w te Instrumenty, porównywania Instrumentów Finansowych, porównywania Usług świadczonych przez **DM**, informowania o cechach Instrumentów Finansowych, w tym o korzyściach z inwestowania w określone rodzaje Instrumentów Finansowych, związanych z nimi ryzykami, warunkach i sytuacjach ich wykorzystywania, przekazywania Klientom informacji o sytuacji rynkowej i innych komentarzy rynkowych, sporządzonych przez **DM** oraz innych informacji o rynku, raportów i analiz rynkowych lub innego rodzaju informacji przygotowanych przez podmioty inne niż **DM**.
3. Porady ogólne nie stanowią Analiz ani Rekomendacji ogólnych, ani Rekomendacji Inwestycyjnych w rozumieniu Regulaminu świadczenia usługi Indywidualnego Doradztwa Inwestycyjnego przez Dom Maklerski mBanku ani Regulaminu świadczenia usługi Doradztwa Inwestycyjnego w formie Portfeli Modelowych w zakresie Funduszy Inwestycyjnych dla Klientów Wealth Management Domu Maklerskiego mBanku, a udzielanie porad ogólnych nie stanowi Usługi Indywidualnego Doradztwa Inwestycyjnego ani Usługi Modelowego Doradztwa Inwestycyjnego. Porady ogólne nie są udzielane w oparciu o potrzeby i sytuację Klienta.
4. Udzielanie porad ogólnych odbywa się z inicjatywy Klienta lub **DM**.
5. Pracownik **DM** udziela porady ogólnej w formie ustnej, pisemnej, telefonicznej lub w formie wiadomości e-mail, w zależności od ustalonego z Klientem sposobu przekazywania korespondencji.
6. Pracownik **DM**, udzielając porady ogólnej:
 - 1) nie może świadczyć Klientowi usług o charakterze doradztwa inwestycyjnego, w szczególności nie może brać pod uwagę indywidualnych potrzeb i sytuacji Klienta;
 - 2) nie może gwarantować Klientowi ochrony przed stratą finansową ani deklorować pewności osiągnięcia zysku;
 - 3) nie może udzielać porad ogólnych na podstawie zleceń innych Klientów, a także z wykorzystaniem informacji o stanach i obrotach na rachunkach innych Klientów;
 - 4) na życzenie Klienta zobowiązany jest wskazać źródła informacji, na podstawie których udzielił porady ogólnej.
7. Pracownicy **DM** wykonują swoje czynności tylko w celu udzielenia ogólnych informacji dotyczących inwestowania w Instrumenty Finansowe, przy zachowaniu należytej staranności i według najlepszej wiedzy pracownika w momencie udzielenia porady ogólnej.
8. **DM** nie ponosi odpowiedzialności za działania ani decyzje inwestycyjne oraz wyniki inwestycji, jakie osiągnął Klient w związku z udzieleniem porady ogólnej, ani także za skutki tych działań i decyzji.

§ 10. Powierzenie wykonywania Usług podmiotowi trzeciemu

DM nie przewiduje powierzenia podmiotowi trzeciemu wykonywania którejkolwiek z Usług.

IV. Świadczenie Usługi Przyjmowania i Przekazywania Zleceń

§ 11. Tryb i zasady przyjmowania Zleceń i Dyspozycji

1. Usługa Przyjmowania i Przekazywania Zleceń świadczona przez **DM** polega na przyjmowaniu Zleceń nabycia lub zbycia Instrumentów Finansowych oraz przekazywaniu ich w przypadku Zleceń mających za przedmiot:
 - 1) Tytuły Uczestnictwa – bezpośrednio do Funduszu Inwestycyjnego wskazanego przez Klienta,
 - 2) inne Instrumenty Finansowe niż Tytuły Uczestnictwa – podmiotowi wykonującemu Zlecenie (innemu niż **DM**) wskazanemu przez Klienta.
2. **DM** przyjmuje Zlecenia zawierające w szczególności:
 - 1) dane Klienta, umożliwiające jednoznaczną jego identyfikację, w tym imię i nazwisko Klienta, a w przypadku, gdy Zlecenie jest składane przez pełnomocnika Klienta – dane pełnomocnika, umożliwiające jednoznaczną jego identyfikację,
 - 2) datę i czas wystawienia,
 - 3) rodzaj i liczbę Instrumentów Finansowych będących przedmiotem Zlecenia, przy czym w przypadku instrumentów rynku niepublicznego oraz Tytułów Uczestnictwa Klient może wskazać kwotę, za jaką mają być nabyte/ zbyte instrumenty rynku niepublicznego lub Tytuły Uczestnictwa,
 - 4) przedmiot Zlecenia (nabycie lub zbycie),
 - 5) określenie ceny, a w przypadku instrumentów rynku niepublicznego oraz Tytułów Uczestnictwa określenie kwoty, za jaką mają być nabyte instrumenty rynku niepublicznego lub Tytuły Uczestnictwa,
 - 6) oznaczenie terminu ważności Zlecenia,
 - 7) podpis Klienta lub jego pełnomocnika – w przypadku Zlecenia składanego w formie pisemnej.
3. **DM** przyjmuje Dyspozycje zawierające w szczególności:
 - 1) dane Klienta, umożliwiające jednoznaczną jego identyfikację, a w przypadku, gdy Dyspozycja jest składana przez pełnomocnika Klienta – dane pełnomocnika, umożliwiające jednoznaczną jego identyfikację,
 - 2) datę i czas wystawienia,
 - 3) przedmiot Dyspozycji,
 - 4) podpis Klienta lub jego pełnomocnika – w przypadku Dyspozycji składanej w formie pisemnej.
4. **DM** potwierdza Klientowi przyjęcie Zlecenia lub Dyspozycji.
5. Po identyfikacji Klienta, zgodnie z postanowieniami § 8 ust. 6 i 7, **DM** przyjmuje od Klienta Zlecenie lub Dyspozycję i niezwłocznie przekazuje je podmiotowi wykonującemu Zlecenie.
6. Złożenie przez Klienta w **DM** Zlecenia nie jest równoznaczne z jego realizacją. W przypadku przekazania Zlecenia do podmiotu wykonującego Zlecenie innego niż **DM**, **DM** jest odpowiedzialne wyłącznie za przekazanie Zlecenia złożonego przez Klienta podmiotowi wykonującemu Zlecenie i nie odpowiada za realizację przez podmiot wykonujący Zlecenie, o ile zostało ono prawidłowo wystawione i przekazane podmiotowi wykonującemu Zlecenie. W przypadku gdy **DM** jest podmiotem wykonującym Zlecenie zastosowanie mają postanowienia regulaminu świadczenia usług maklerskich w obrocie zorganizowanym.
7. **DM** nie bierze odpowiedzialności za brak możliwości przekazania Zlecenia oraz Dyspozycji podmiotowi wykonującemu Zlecenie w dniu złożenia. Zlecenia i Dyspozycje zostaną przekazane niezwłocznie, o ile pozwala na to termin ważności Zlecenia.
8. **DM** może zawiesić przyjmowanie lub przekazywanie Zleceń i Dyspozycji na czas określony w odniesieniu do wszystkich kategorii Klientów, rodzajów Instrumentów Finansowych, rodzajów rynków lub kanałów przyjmowania Zleceń i Dyspozycji albo w odniesieniu do wybranych ich części, z ważnych przyczyn, w szczególności w przypadku zawieszenia obrotu przez Komisję Nadzoru Finansowego lub inny uprawniony podmiot, awarii systemów informatycznych lub zawieszenia przyjmowania Zleceń i Dyspozycji przez Fundusz Inwestycyjny, w tym podmiot działający w jego imieniu, lub podmiot wykonujący Zlecenie, do których Zlecenia i Dyspozycje są przekazywane. Informacja o zawieszeniu podawana jest do wiadomości Klientów niezwłocznie poprzez umieszczenie jej na stronie internetowej **DM** lub, uzupełniająco, poprzez wywieszenie jej w Oddziałach mBanku.
9. Zawieszenie przyjmowania Zleceń i Dyspozycji przez **DM** następuje nie później niż do końca dnia roboczego następnego po dniu zaistnienia przesłanek uzasadniających zawieszenie. Wznowienie przyjmowania Zleceń i Dyspozycji następuje nie później niż do końca dnia roboczego następnego po dniu ustania przesłanek uzasadniających zawieszenie.
10. **DM** nie odpowiada względem Klientów za szkody wynikające z zawieszenia przyjmowania lub przekazywania Zleceń, jeżeli zawieszenie przyjmowania zleceń jest wynikiem okoliczności, za które **DM** nie ponosi odpowiedzialności.

§ 12. Tryb i zasady przekazywania Zleceń i Dyspozycji

1. Zlecenie lub Dyspozycja złożone przez Klienta jest przekazywane podmiotowi wykonującemu Zlecenie (innemu niż **DM**) drogą elektroniczną lub za pośrednictwem innych urządzeń technicznych, w sposób ustalony z danym podmiotem wykonującym Zlecenie, natychmiast po jego złożeniu. Zlecenia i Dyspozycje do Funduszy

Inwestycyjnych przekazywane są w trybie określonym w zdaniu poprzednim lub w inny sposób uzgodniony z danym Funduszem Inwestycyjnym.

2. **DM** nie ponosi odpowiedzialności za skutki przekazania Zlecenia lub Dyspozycji zgodnie z jego treścią, jak również za szkodę będącą następstwem okoliczności niezawinionych przez **DM**.

§ 13. Prezentacja wyceny Instrumentów Finansowych, doręczanie informacji dotyczących wykonywania Zleceń lub nieprzyjęcia do wykonania składanych przez Klienta Zleceń

1. **DM** prezentuje Klientowi wycenę Instrumentów Finansowych nabytych przez Klienta w ramach Usługi Przyjmowania i Przekazywania Zleceń. Wycena jest prezentowana przez **DM** na podstawie wartości dostarczanych **DM** przez podmioty prowadzące poszczególne rynki, instytucje rozliczeniowe, Fundusze Inwestycyjne bądź podmioty wykonujące Zlecenie.
2. **DM** nie ponosi odpowiedzialności za prezentowane wartości Instrumentów Finansowych, jeśli dostawcą ich wycen jest podmiot inny niż **DM**.
3. Informacje dotyczące wykonywania Zleceń lub nieprzyjęcia do wykonania składanych przez Klienta Zleceń dostarcza Klientowi **DM**, jeśli **DM** przyjęło do wykonania Zlecenie Klienta.
4. Informacje dotyczące wykonywania Zleceń lub nieprzyjęcia do wykonania składanych przez Klienta Zleceń są dostarczane przez podmiot wykonujący Zlecenie na adres **DM**, jeśli Zlecenie Klienta było przekazane do podmiotu wykonującego Zlecenie.
5. Klient może uzyskać bezpośrednio w **DM** informacje na temat złożonego Zlecenia oraz jego wykonania przez podmiot wykonujący Zlecenie.
6. W przypadku stwierdzenia błędów w realizacji Zlecenia lub innych niezgodności, Klient powinien w terminie 14 dni od dnia otrzymania korespondencji zgłosić ten fakt do **DM**. Upływ powyższego terminu nie stoi na przeszkodzie złożeniu przez Klienta tego zgłoszenia.

§ 14. Zasady szczególne dotyczące Tytułów Uczestnictwa

1. Do składanych Zleceń i Dyspozycji dotyczących Tytułów Uczestnictwa stosuje się postanowienia Regulaminu, o ile postanowienia ustępów poniższych nie stanowią inaczej.
2. Prawa i obowiązki Klientów związane z ich uczestnictwem w Funduszach Inwestycyjnych określają postanowienia statutów tych Funduszy Inwestycyjnych. W przypadku sprzeczności postanowień Regulaminu ze statutem Funduszu w stosunkach pomiędzy Klientem a Funduszem, Klient jest związany postanowieniami statutu.
3. Inwestowanie w Tytuły Uczestnictwa wiąże się z ryzykiem i nie gwarantuje realizacji założonego celu inwestycyjnego, ani uzyskania określonego wyniku inwestycyjnego. Należy liczyć się z możliwością utraty przynajmniej części zainwestowanych środków. Szczegółowy opis czynników ryzyka znajduje się w dokumentach określających warunki emisji danego Funduszu Inwestycyjnego, prospekcie informacyjnym, prospekcie emisyjnym, memorandum informacyjnym, kluczowych informacjach dla inwestora. Dokumenty te są dostępne na stronach internetowych poszczególnych Emitentów lub Funduszy Inwestycyjnych, w ich siedzibach lub na stronie internetowej **DM**. Klient powinien zapoznać się z tymi dokumentami w celu poznania ryzyka związanego z inwestowaniem w Tytuły Uczestnictwa danego Funduszu Inwestycyjnego. **DM** nie odpowiada za treść udostępnionych prospektów informacyjnych, prospektów emisyjnych, warunków emisji danego funduszu oraz memorandum informacyjnych, kluczowych informacji dla inwestora.
4. Jeżeli procedury Funduszu Inwestycyjnego tego wymagają, warunkiem przyjęcia Zlecenia i Dyspozycji mającej za przedmiot Tytuły Uczestnictwa jest złożenie przez Klienta oświadczenia, że zapoznał się odpowiednio ze statutem danego Funduszu Inwestycyjnego, kluczowymi informacjami dla inwestora, lub warunkami emisji lub innym dokumentem sporządzanym przez Fundusz w związku ze zbywaniem przez niego Tytułów Uczestnictwa.
5. Zlecenia dotyczące Tytułów Uczestnictwa mogą zawierać wyłącznie takie dodatkowe warunki ich wykonania, które zaakceptowane zostały przez Fundusz Inwestycyjny.
6. Zlecenia dotyczące Tytułów Uczestnictwa mogą być składane przez pełnomocników Klienta wyłącznie w przypadku, w którym zostało to zaakceptowane przez Fundusz Inwestycyjny.
7. W przypadku Zleceń dotyczących Tytułów Uczestnictwa złożonych po czasie, o którym mowa w § 8 ust. 13, z uwzględnieniem postanowienia § 11 ust. 6, **DM** nie bierze odpowiedzialności za brak możliwości ich przekazania do Funduszu Inwestycyjnego w dniu złożenia.
8. Klient może anulować bądź zmodyfikować Zlecenie dotyczące Tytułów Uczestnictwa, w części, w jakiej nie zostało ono jeszcze całkowicie zrealizowane przez Fundusz Inwestycyjny, o ile nie jest to sprzeczne z obowiązującymi przepisami, statutem Funduszu Inwestycyjnego, jego prospektem informacyjnym, warunkami emisji lub innym dokumentem sporządzanym przez Fundusz w związku ze zbywaniem przez niego Tytułów Uczestnictwa, oraz z zastrzeżeniem, że **DM** oraz Fundusz Inwestycyjny mają możliwość anulowania lub zmodyfikowania Zlecenia.
9. W odniesieniu do Tytułów Uczestnictwa postanowień § 4 ust. 16 i § 7 ust. 4 nie stosuje się.

V. Usługa Sporządzania Analiz

§ 15. Postanowienia ogólne

1. **DM** sporządza Analizy odnoszące się do wybranych przez siebie Tytułów Uczestnictwa i rozpowszechniania te Analizy Klientom na zasadach wskazanych w § 17.
2. Analizy są sporządzane z częstotliwością oraz w terminach ustalonych przez **DM**. Częstotliwość sporządzania Analiz może zależeć od istotnych zdarzeń dotyczących Tytułów Uczestnictwa lub rynków, wpływających na Tytuły Uczestnictwa.
3. Analizy sporządzane są na podstawie opracowań własnych **DM** i innych dostępnych **DM** źródeł informacji, z zastrzeżeniem, że są to informacje uzyskane w sposób zgodny z obowiązującym prawem.
4. Analiza nie może opierać się na analizie Zleceń Klientów **DM**, gwarantować lub sugerować ochronę przed stratą finansową lub osiągnięcie zysku.
5. Sporządzanie Analiz nie jest związane z jakąkolwiek oceną, czy Tytuł Uczestnictwa objęty Analizą jest odpowiedni dla danego Klienta. Analizy rozpowszechniane są Klientom bez względu na rodzaj innych Usług, które na ich rzecz świadczy **DM** oraz bez względu na rodzaj nabywanych przez Klientów Instrumentów Finansowych. Sporządzenie Analizy nie stanowi w szczególności porady ogólnej ani Rekomendacji Inwestycyjnej w rozumieniu Regulaminu świadczenia Usługi Indywidualnego Doradztwa Inwestycyjnego przez Dom Maklerski mBanku oraz Regulaminu świadczenia Usługi Doradztwa Inwestycyjnego w formie Portfeli Modelowych w zakresie Funduszy Inwestycyjnych dla Klientów Wealth Management Domu Maklerskiego mBanku. W związku z powyższym, Klient zobowiązany jest do dokonania samodzielnej oceny, czy informacje zawarte w treści Analizy są dla niego odpowiednie.
6. W niniejszym rozdziale przez Emitenta Instrumentu Finansowego rozumie się także towarzystwo funduszy inwestycyjnych lub spółkę zarządzającą Funduszami Inwestycyjnymi.

§ 16. Sporządzanie Analiz

1. Analiza powinna zawierać następujące dane:
 - 1) szczegółowe dane identyfikujące **DM** jako podmiot sporządzający Analizę, w szczególności firmę oraz siedzibę;
 - 2) imię i nazwisko, tytuł zawodowy osoby sporządzającej Analizę;
 - 3) wskazanie podmiotu sprawującego nadzór nad **DM**;
 - 4) datę sporządzenia Analizy;
 - 5) wskazanie kręgu adresatów Analizy;
 - 6) wyjaśnienia dotyczące stosowanej w Analizie terminologii fachowej, o ile terminologia ta mogłaby być niewłaściwie zrozumiana przez adresatów tej Analizy;
 - 7) wykaz Analiz poprzednio wydanych w ciągu ostatnich 6 miesięcy, dotyczących danego Tytułu Uczestnictwa oraz terminu ważności tych Analiz, jeżeli został w Analizie umieszczony;
 - 8) zapewnienie **DM** o działaniu z należytą starannością oraz rzetelnością przy sporządzaniu Analizy, a także wskazanie, że **DM** nie odpowiada za skutki decyzji inwestycyjnych Klientów podjętych na podstawie przekazanych Analiz, o ile przy ich sporządzaniu **DM** dołożyło należytej staranności;
 - 9) fakty, na których jest oparta Analiza, wyodrębnione w stosunku do samodzielnych interpretacji, ocen, opinii i innego rodzaju sądów wartościujących;
 - 10) źródła informacji, na których jest oparta Analiza, jak również wątpliwości w zakresie wiarygodności źródła informacji, o ile istnieją;
 - 11) wskazanie wszelkich źródeł informacji, na podstawie których Analiza została sporządzona, włączając w to Emitenta Instrumentów Finansowych oraz informację, czy dana Analiza została ujawniona Emitentowi Instrumentów Finansowych, do których się odnosi, i czy dokonano w niej zmian po jej przekazaniu Emitentowi Instrumentów Finansowych.
2. W przypadku rozpowszechniania Analizy przez Dystrybutora Analiz, w treści Analizy powinny być wyraźnie wskazane również dane identyfikujące Dystrybutora Analiz.
3. Dystrybutor Analiz nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek modyfikacji treści Analizy.

§ 17. Rozpowszechnianie Analiz

1. Analizy wydawane na podstawie Regulaminu mogą być rozpowszechniane:
 - 1) w formie pisemnej – w miejscach obsługi Klientów, w szczególności w Oddziale mBanku, lub
 - 2) za pośrednictwem poczty elektronicznej.
2. Analizy będą rozpowszechniane w formie wskazanej w formularzu **DM** do Klientów, którzy wskażą **DM** chęć otrzymywania Analiz w formie pisemnej Dyspozycji Otrzymywania Analiz.
3. Sporządzona Analiza będzie utajniona do momentu jej udostępniania. W przypadku, gdy **DM** uzna za konieczne dokonanie przez Emitenta Instrumentów Finansowych będących przedmiotem sporządzanej Analizy, weryfikacji faktów zawartych w tej Analizie, **DM** ujawni taką Analizę Emitentowi Instrumentów Finansowych. Weryfikacja dokonywana przez Emitenta Instrumentów Finansowych nie może dotyczyć elementów ocennych.

VI. Sposoby i terminy wnoszenia przez Klientów opłat i prowizji, związanych z Usługami

§ 18. Tabela opłat

1. Z tytułu świadczenia Usług **DM** pobiera od Klienta prowizje i opłaty, określone w obowiązującej Tabeli opłat, w wysokości i terminach tam wskazanych.
2. Regulamin usługi może wskazywać opłaty, prowizje i inne koszty, które **DM** pobiera w związku ze świadczeniem Usługi, której Regulamin usługi dotyczy.
3. Opłaty i prowizje określone w Tabeli opłat i Regulaminie usługi są opłatami i prowizjami maksymalnymi, jakie pobiera **DM**. W szczególnych przypadkach **DM** może zdecydować o pobraniu niższej opłaty lub prowizji niż wynika to ze stawek określonych w Tabeli opłat.
4. Z Umowy może wynikać obowiązek uiszczenia innych prowizji i opłat, jak również wyłączenie lub ograniczenie w sposób wskazany w Umowie stosowania Tabela opłat lub jej części.
5. Niezależnie od opłat i prowizji wskazanych w Tabeli opłat, Klient ponosi koszty opłat i prowizji należnych:
 - 1) podmiotowi wykonującemu Zlecenie z tytułu dokonywanych transakcji;
 - 2) podmiotowi prowadzącemu Rachunki Inwestycyjne z tytułu prowadzenia Rachunków Inwestycyjnych;
 - 3) Funduszom Inwestycyjnym oraz podmiotom w ich imieniu działającym, w szczególności towarzystwom funduszy inwestycyjnych oraz spółkom zarządzającym.
6. Tabela opłat dostępna jest w Oddziałach mBanku oraz w siedzibie podmiotu świadczącego dla **DM** usługi agenta firmy inwestycyjnej, a także na stronie internetowej **DM**.

§ 19. Pobieranie opłat i prowizji oraz należności z tytułu świadczenia Usług

1. W celu pobrania opłat i prowizji na rzecz **DM** lub podmiotu wykonującego Zlecenie, lub Funduszu Inwestycyjnego, oraz rozliczenia zawartych transakcji przez podmiot wykonujący Zlecenie lub Fundusz Inwestycyjny, jak również z tytułu innych zobowiązań Klienta względem **DM**, podmiotu wykonującego Zlecenie oraz Funduszu Inwestycyjnego, **DM** obciąża Rachunek Bankowy lub Rachunek Inwestycyjny.
2. **DM** obciąża Rachunek Bankowy lub Rachunek Inwestycyjny w celu spełnienia zobowiązań Klienta wynikających z zawarcia transakcji nabycia Instrumentów Finansowych w chwili złożenia Zlecenia przez Klienta, o ile z Klientem nie ustalono inaczej.
3. Środki pieniężne pochodzące z tytułu odkupienia (umorzenia) Tytułów Uczestnictwa na podstawie Zlecenia złożonego za pośrednictwem telefonu przekazywane są wyłącznie na Rachunek Bankowy.

VII. Sposoby i terminy doręczania Klientowi korespondencji

§ 20. Korespondencja

1. W zakresie Usług **DM** komunikuje się z Klientem i pełnomocnikiem Klienta:
 - 1) za pośrednictwem:
 - a) drogi pocztowej – na adres korespondencyjny wskazany przez Klienta,
 - b) poczty elektronicznej – na adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta,
 - c) serwisu transakcyjnego mBanku, o ile został uaktywniony na podstawie odrębnej umowy,
 - d) telefonu,
 - e) strony internetowej **DM**,
 - 2) osobiście w Oddziale mBanku,
 - 3) w inny sposób uzgodniony z Klientem.
2. Za wysłanie korespondencji może być pobrana opłata określona w Tabeli opłat.
3. Warunkiem otrzymywania informacji przekazywanych przez **DM** w sposób określony w ust. 1 jest posiadanie przez Klienta lub pełnomocnika Klienta w przypadku:
 - 1) komunikacji za pośrednictwem drogi pocztowej – zarejestrowanego w **DM** aktualnego adresu do korespondencji,
 - 2) komunikacji za pośrednictwem poczty elektronicznej – zarejestrowanego w **DM** adresu poczty elektronicznej i posiadania regularnego dostępu do sieci Internet, z zastrzeżeniem ust. 6,
 - 3) komunikacji za pośrednictwem serwisu transakcyjnego mBanku – aktywnego kanału dostępu w postaci serwisu transakcyjnego mBanku lub aplikacji wykorzystywanej w urządzeniu mobilnym ,

- 4) komunikacji za pośrednictwem telefonu, w tym za pośrednictwem wiadomości SMS – zarejestrowanego w **DM** numeru telefonu,
 - 5) odbioru osobistego korespondencji w Oddziale mBanku – wskazania przez Klienta tego sposobu otrzymywania korespondencji lub w innych przypadkach wskazanych w Regulaminie,
 - 6) komunikacji za pośrednictwem strony internetowej **DM** – posiadania regularnego dostępu do sieci Internet, z zastrzeżeniem ust. 6.
4. **DM** może określić wymogi techniczne, w tym katalog przeglądarek internetowych oraz wersji systemów operacyjnych, niezbędnych do otrzymywania informacji związanych ze świadczonymi Usługami. Informacje o aktualnie obowiązujących wymogach technicznych dostępne są w Oddziale mBanku lub za pośrednictwem strony internetowej **DM**.
5. Klient zobowiązany jest na bieżąco kontrolować przesyłaną lub udostępnianą przez **DM** korespondencję.
6. Uważa się, że Klient posiada regularny dostęp do sieci Internet, jeśli wskazał **DM** adres swojej poczty elektronicznej.

VIII. Zmiana danych

§ 21. Zmiana danych

1. Klient ma obowiązek niezwłocznie poinformować **DM** w formie pisemnej Dyspozycji, złożonej osobiście, w Oddziale mBanku lub w siedzibie podmiotu świadczącego dla **DM** usługi agenta firmy inwestycyjnej, o każdej zmianie danych przekazanych przy zawieraniu Umowy, zawartych w dokumentach wymienionych w § 5 ust. 1-7. **DM** ma prawo zażądać od Klienta dokumentów potwierdzających zmianę danych.
2. W przypadku zmiany innych danych niż danych przekazanych przy zawieraniu Umowy zawartych w dokumentach wymienionych w § 5 ust. 1-7 dopuszczalna jest ich aktualizacja za podstawie Dyspozycji złożonej przez Klienta za pośrednictwem telefonu, z wyłączeniem danych służących do identyfikacji i składania Zleceń i Dyspozycji telefonicznie oraz numeru Rachunku Bankowego i numeru Rachunku Inwestycyjnego.
3. **DM** przekazuje informacje, o których mowa w ust. 1 do podmiotu wykonującego Zlecenie lub do Funduszu Inwestycyjnego bez potrzeby składania odrębnej Dyspozycji ze strony Klienta, o ile inaczej nie zostało to uzgodnione z podmiotem wykonującym Zlecenie lub Funduszem Inwestycyjnym. W takim przypadku **DM** informuje Klienta o konieczności dokonania samodzielnie zmiany danych przez Klienta w podmiocie wykonującym Zlecenie lub Funduszu Inwestycyjnym.
4. Klient ponosi wszelką odpowiedzialność za skutki naruszenia przez Klienta zobowiązań wskazanych w ust. 1-3, a także za podanie **DM** nieprawidłowych danych. W szczególności Klient jest zobowiązany do pokrycia kar nałożonych na **DM** przez uprawnione podmioty, wynikających z naruszenia powyższych zobowiązań lub podania przez Klienta nieprawidłowych danych.

IX. Prawa autorskie

§ 22. Prawa autorskie

1. Wszystkie opracowania, materiały i inne informacje, w tym Analizy, przygotowane przez **DM** w ramach wykonywanych Usług stanowią utwór w rozumieniu prawa autorskiego i podlegają ochronie prawa autorskiego.
2. Klient bez zgody **DM** wyrażonej na piśmie nie może odpłatnie ani nieodpłatnie udostępniać osobom trzecim, powielać lub rozpowszechniać w jakiegokolwiek formie, w części lub w całości otrzymanych opracowań, materiałów ani innych informacji otrzymanych od **DM** w ramach świadczenia Usług.
3. W wyniku naruszenia przez Klienta postanowień ust. 2, **DM** ma prawo rozwiązać Umowę oraz żądać odszkodowania na zasadach ogólnych.

X. Sposoby i terminy załatwiania reklamacji składanych przez Klientów

§ 23. Zasady obsługi reklamacji

1. W przypadku uznania, że **DM** nienależycie wykonał Usługę świadczoną na podstawie Regulaminu lub Regulaminu usługi, Klient powinien niezwłocznie złożyć w **DM** skargę (reklamację).
2. Klient może złożyć reklamację dotyczącą Usług świadczonych przez **DM** w ramach Umowy lub przez podmiot wykonujący Zlecenie lub przez podmiot, który działa w imieniu Funduszu Inwestycyjnego w formie:
 - 1) pisemnej – złożonej osobiście w siedzibie **DM**, w Oddziale mBanku lub w siedzibie podmiotu świadczącego dla **DM** usługi agenta firmy inwestycyjnej, albo przesłanej przez Klienta przesyłką pocztową,

- 2) ustnej - telefonicznie, której dowodem przyjęcia przez **DM** jest zarejestrowana rozmowa, albo osobiście pracownikowi **DM**, której dowodem przyjęcia przez **DM** jest protokół sporządzony przez pracownika **DM** niezwłocznie po odebraniu od Klienta reklamacji,
 - 3) elektronicznej - pocztą elektroniczną na adres poczty elektronicznej podany na stronie internetowej **DM**.
3. Reklamacja Klienta powinna wskazywać zastrzeżenia dotyczące danej Usługi.
 4. W przypadku złożenia reklamacji na działanie podmiotu wykonującego Zlecenie lub podmiotu, który działa w imieniu Funduszu Inwestycyjnego, **DM** przekazuje taką reklamację do odpowiedniego podmiotu.
 5. Po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego **DM** rozstrzyga o sposobie załatwienia reklamacji w terminie 30 dni od jej otrzymania, niezwłocznie zawiadamiając Klienta o jej rozstrzygnięciu.
 6. Zawiadomienie dokonywane jest w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji (lub pocztą elektroniczną – wyłącznie na wniosek Klienta).
 7. W przypadku, gdy z uzasadnionych powodów (w szczególnie skomplikowanych przypadkach), w tym związanych z koniecznością otrzymania wyjaśnień lub dokumentów od podmiotów trzecich wskazanych w ust. 4, rozpatrzenie reklamacji w terminie wskazanym w ust. 5 jest niemożliwe, **DM** powiadomi o tym Klienta, wskazując przyczynę opóźnienia oraz okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określając nowy termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
 8. W trakcie postępowania wyjaśniającego **DM** może żądać dodatkowych wyjaśnień.
 9. W przypadku reklamacji zgłoszonej na działalność podmiotu wykonującego Zlecenie – podmiot wykonujący Zlecenie jest odpowiedzialny za ich rozpatrzenie oraz udzielenie Klientowi wyjaśnienia w terminie określonym we właściwym regulaminie wydanym przez ten podmiot. W przypadku reklamacji zgłoszonej na działalność Funduszu Inwestycyjnego lub podmiotu, który działa w imieniu Funduszu Inwestycyjnego – podmiot ten jest odpowiedzialny za ich rozpatrzenie oraz udzielenie Klientowi wyjaśnienia w terminie określonym przez ten podmiot.
 10. W przypadku uznania reklamacji Klienta, **DM** niezwłocznie podejmuje odpowiednie działania w celu usunięcia skutków nienależytego wykonania Usługi, przy czym powinno to nastąpić w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi na reklamację Klienta.
 11. Jeżeli w ocenie Klienta wynik postępowania reklamacyjnego opisanego powyżej nie jest satysfakcjonujący, Klientowi przysługuje prawo wystąpienia do właściwego sądu powszechnego lub do Rzecznika Finansowego, o którym mowa w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
 12. **DM** podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

XI. Tryb i warunki odstąpienia, wypowiedzenia oraz rozwiązania Umowy

§ 24. Odstąpienie, wygaśnięcie i rozwiązanie Umowy

1. Jeśli Umowa nie stanowi inaczej, żadna ze Stron nie ma prawa odstąpić od Umowy.
2. Umowa wygasa na skutek powzięcia przez **DM** informacji o:
 - 1) śmierci Klienta, chyba że co innego wynika z treści Umowy,
 - 2) wykreślenia z rejestru osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, podlegającej wpisowi do odpowiedniego rejestru,
 - 3) wygaśnięciu wspólności małżeńskiej ustawowej lub wycofaniu zgody, o której mowa w § 4 ust. 9 pkt 2 – w zakresie świadczenia Usługi Zarządzania Portfelem w przypadku wskazanym w § 4 ust. 8.
3. Rozwiązanie Umowy następuje w wyniku:
 - 1) upływu okresu wypowiedzenia złożonego przez Klienta lub **DM**,
 - 2) zajścia okoliczności przewidzianej w Umowie, Regulaminie lub w Regulaminie usługi.
4. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, każda ze Stron Umowy może rozwiązać Umowę z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, liczonego od daty doręczenia zawiadomienia o wypowiedzeniu.
5. W przypadku Umów wspólnych zawartych z małżonkami, którzy złożyli oświadczenie wskazane w § 4 ust. 9 pkt 2, Umowa może zostać wypowiedziana i rozwiązana samodzielnie przez każdego z Klientów, z zachowaniem terminu wypowiedzenia określonego w ust. 4.
6. Umowa może zostać rozwiązana bez zachowania okresu wypowiedzenia w drodze porozumienia stron.
7. Strony mogą rozwiązać Umowę w całości lub w części. Częściowe wypowiedzenie Umowy może obejmować tylko Usługę Indywidualnego Doradztwa Inwestycyjnego, Usługę Modelowego Doradztwa Inwestycyjnego lub Usługę Zarządzania Portfelem.
8. **DM** może wypowiedzieć Umowę wyłącznie z ważnych powodów.
9. Wypowiedzenie Umowy powinno być złożone na piśmie pod rygorem nieważności.
10. W okresie wypowiedzenia **DM** nie przerywa wykonywania czynności określonych w Regulaminie, Regulaminie usługi i Umowie.

11. Rozwiązanie Umowy nie wpływa na stosunek prawny powstały pomiędzy Klientem a Emitentem nabytego przez Klienta Instrumentu Finansowego, w tym pomiędzy Klientem a Funduszem Inwestycyjnymi.
12. W przypadku rozwiązania Umowy, **DM** nalicza należne **DM** wynagrodzenie i pobiera je od Klienta. Pobranie wynagrodzenia na rzecz **DM** następuje według wyboru **DM** poprzez obciążenie Rachunku Bankowego lub Rachunków Inwestycyjnych Klienta lub przelewem na rachunek wskazany przez **DM**.

XII. Tryb, terminy i warunki zmiany Regulaminu, Regulaminu usługi, Tabeli opłat i polityki działania w najlepiej pojętym interesie Klienta, a także sposób informowania Klientów o zmianach

§ 25. Zmiana Regulaminu, Regulaminu usługi Tabeli opłat i polityki działania w najlepiej pojętym interesie Klienta

1. Zmiany Regulaminu, Regulaminu usługi i Tabeli opłat zostaną przekazane Klientowi listem zwykłym, poprzez osobiste doręczenie w Oddziale mBanku albo poprzez wysłanie wiadomości e-mail (w zależności od sposobu wskazanego przez Klienta) oraz poprzez zamieszczenie komunikatu w serwisie transakcyjnym lub na stronie internetowej **DM** w formie wykazu zmian lub jednolitego tekstu zmienianego dokumentu, co najmniej na 2 miesiące przed datą wejścia zmian w życie.
2. Klient niewyrażający zgody na wprowadzenie zmian do Regulaminu, Regulaminu usługi lub Tabeli opłat, może w terminie przed datą wejścia zmian w życie, o której mowa w ust. 1, wypowiedzieć Umowę. Postanowienie § 24 ust. 4 stosuje się. Jeżeli Klient nie złoży wypowiedzenia Umowy w terminie wskazanym w § 24 ust. 4, uznaje się, że wyraża on zgodę na zmiany. W takim przypadku zmiany obowiązują Klienta od daty wejścia ich w życie. W przypadku, gdy Klient wypowie Umowę w trybie wskazanym w zdaniu pierwszym, zmiany nie obowiązują Klienta w okresie wypowiedzenia.
3. Istotne zmiany polityki działania w najlepiej pojętym interesie Klienta, o której mowa w § 3 ust. 12, zostaną przekazane Klientowi w sposób wskazany w ust. 1, w terminie 14 dni przed datą wejścia w życie zmian. Klient nie wyrażający zgody na zmiany polityki działania w najlepiej pojętym interesie może, w terminie 14 dni od dnia doręczenia mu zmian w polityce działania w najlepiej pojętym interesie Klienta, wypowiedzieć Umowę. Do upływu terminu rozwiązania Umowy stosuje się dotychczasową politykę działania w najlepiej pojętym interesie Klienta.

XIII. Ochrona danych osobowych i poufność

§ 26. Ochrona danych osobowych

Dane osobowe Klientów, ich pełnomocników, reprezentantów i beneficjentów są w **DM** przetwarzane i chronione zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa dotyczącymi przetwarzania i ochrony danych osobowych.

§ 27. Poufność. Tajemnica zawodowa

1. **DM** zapewnia zachowanie tajemnicy składanych przez Klienta Dyspozycji i Zleceń, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.
2. **DM** może odstąpić od wymogu, o którym mowa w ust. 1, na żądanie uprawnionych organów i osób.

XIV. Odpowiedzialność

§ 28. Postanowienia zabezpieczające interesy **DM w przypadku niewywiązania się Klienta z przyjętych zobowiązań**

1. Klient odpowiada za wszelkie szkody poniesione przez **DM** będące wynikiem niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków ciążących na Kliencie zgodnie z Umową, Regulaminem i Regulaminem usługi.
2. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków ciążących na Kliencie, **DM** wzywa Klienta do podjęcia działań w celu doprowadzenia do stanu zgodnego z Umową, Regulaminem i Regulaminem usługi w terminie wskazanym przez **DM**, nie krótszym jednak niż 7 dni. Jeżeli Klient nie stosuje się do wezwania w terminie w nim wskazanym, **DM** może podjąć dopuszczalne prawem działania mające na celu zabezpieczenie oraz zaspokojenie swoich roszczeń względem Klienta, w szczególności może zaspokoić swoje roszczenia, także niewymagalne wierzytelności, z wszelkich aktywów posiadanych przez Klienta w mBanku lub może skierować sprawę na drogę postępowania sądowego.
3. W celu zaspokojenia roszczeń, **DM** może pobrać niespłacone w terminie należności **DM** z innych rachunków Klienta prowadzonych w mBanku.

4. W uzasadnionych przypadkach, w szczególności gdy istnieje ryzyko poniesienia znacznej szkody przez **DM**, **DM** może podjąć zgodne z prawem działania zmierzające do zabezpieczenia swojego roszczenia jeszcze przed dokonaniem wezwania Klienta, o którym mowa w ust. 2.
5. Umowa może określać szczególny tryb i warunki zabezpieczania interesów **DM** oraz tryb postępowania w przypadku niewywiązania się Klienta z przyjętych zobowiązań wobec **DM**.
6. W przypadku naruszenia przez Klienta istotnych obowiązków wynikających z Umowy, Regulaminu lub Regulaminem usługi, **DM** może zawiesić wykonywanie Umowy lub wypowiedzieć ją ze skutkiem natychmiastowym.

§ 29. Odpowiedzialność DM. Wyłączenia odpowiedzialności DM

1. **DM** zobowiązuje się do wykonywania swoich obowiązków z zachowaniem należytej staranności właściwej dla podmiotów zawodowo trudniących się tego typu działalnością oraz do ochrony i utrzymania tajemnicy informacji uzyskanych od Klienta lub mających związek z usługami świadczonymi na podstawie Umowy.
2. Jeżeli **DM** dołożyło należytej staranności w wykonywaniu Umowy i co innego nie wynika z Umowy, **DM** nie odpowiada za zmiany wartości posiadanych przez Klienta Instrumentów Finansowych, bądź za utrzymanie ich wartości.
3. **DM** nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z przyjęcia i przekazania Zlecenia, Dyspozycji lub wykonania innej czynności zleconej przez Klienta zgodnie z ich treścią.
4. W przypadku przekazania przez Klienta Dyspozycji oraz innych oświadczeń, o których mowa w Regulaminie drogą telefoniczną, **DM** nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe wskutek:
 - 1) składania Dyspozycji przez osoby nieuprawnione, posługujące się hasłem lub danymi Klienta,
 - 2) wykonania Dyspozycji Klienta zgodnie z ich treścią,
 - 3) niewykonania lub nienależytego wykonania Dyspozycji Klienta spowodowanego wadą teletransmisyjną,
 - 4) okoliczności niezależnych od **DM**, za które **DM** nie ponosi odpowiedzialności,
 - 5) przyczyn leżących po stronie osób trzecich, za działalność których **DM** nie ponosi odpowiedzialności,
 - 6) niedostępności jednego z kanałów dostępu.
5. **DM** nie ponosi odpowiedzialności za szkody Klienta powstałe na skutek siły wyższej.

§ 30. Postanowienia końcowe

1. Umowy zawarte przed dniem wejścia w życie Regulaminu pozostają w mocy.
2. Pojęcia użyte w umowach zawartych przed dniem wejścia w życie Regulaminu należy interpretować w sposób nadany im Regulaminem i Regulaminami usług, jeśli mają zastosowanie.

mBank.pl

mBank S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Senatorska 18, 00-950 Warszawa, zarejestrowany przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000025237, posiadający numer identyfikacji podatkowej NIP: 526-021-50-88, o wpłaconym w całości kapitale zakładowym, którego wysokość wg stanu na dzień 01.01.2016 r. wynosi 168.955.696 złotych. Adres do korespondencji: Dom Maklerski mBanku, ul. Wspólna 47/49, 00-950 Warszawa, skr. pocztowa 21, tel. 22 697 49 00