



Broszura
informacyjna

Niniejsza Informacja jest adresowana do Klientów Banku, którzy inwestują w instrumenty finansowe z oferty Banku oraz korzystają z usług inwestycyjnych za pośrednictwem Banku, a także potencjalnych Klientów Banku, którzy zamierzają inwestować w instrumenty finansowe oraz korzystać z usług inwestycyjnych Banku.

Broszura stanowi zbiór najważniejszych informacji o prawach klientów i obowiązkach Banku w związku ze stosowaniem przez Bank wymogów MiFID II / MiFIR¹.

1. Ogólne informacje dotyczące Banku

Bank Gospodarstwa Krajowego
Al. Jerozolimskie 7
00-955 Warszawa
Infolinia: 801 598 888, +48 22 599 8888
Faks: +48 22 627 03 78
e-mail: bgk@bgk.pl

1.1. Język, w jakim Klient może się kontaktować z Bankiem

Klient może się kontaktować z Bankiem w języku polskim oraz, na żądanie Klienta, w języku angielskim. Dokumentacja przeznaczona dla Klientów opracowywana jest w języku polskim oraz angielskim. Bank przekazuje Klientowi informacje w języku, w jakim podpisana została umowa ramowa lub inna umowa dotycząca świadczenia usług inwestycyjnych lub usług dodatkowych (polskim lub angielskim), chyba, że Klient wyrazi chęć otrzymywania informacji w innym języku, z zastrzeżeniem, że może być to wyłącznie język polski lub angielski.

1.2. Kanały komunikacji udostępniane Klientowi do kontaktu z Bankiem:

Bank udostępnia następujące kanały komunikacji z Klientem:

- telefon (np. kontakt z Bankiem, kwestie dotyczące oferty Banku, uzgadnianie warunków transakcji, zawieranie transakcji z wykorzystaniem instrumentów finansowych, składanie zleceń, itp.);
- poczta elektroniczna (np. przekazywanie informacji Klientom, w szczególności informacji przed podpisaniem umowy o świadczenie usług, uzgadnianie warunków transakcji, itp.);
- systemy transakcyjne (np. zawieranie transakcji);
- wizyty osobiste w regionach Banku oraz centrali pod adresem wskazanym powyżej;
- korespondencja pisemna.

¹ 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 (Dz.U.UE.L.2014.173.349 z późn. zm.) oraz Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 600/2014 z dnia 15 maja 2014 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych oraz zmieniające rozporządzenie (EU) nr 648/2012 (Dz. Urz. UE L 173 z 12.06.2014, str. 84, ze zm.) wraz z aktami wykonawczymi wydanymi na ich podstawie, w szczególności Rozporządzeniem Delegowanym Komisji (UE) 2017/565 z dnia 25 kwietnia 2016 r. uzupełniającym 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 (Dz. Urz. UE L 87 z 31.03.2017, str.1), a także krajowymi przepisami implementującymi te wymogi, obejmującymi przede wszystkim Ustawę z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (Dz.U. 2017 r. poz. 1768ze. zm.) oraz rozporządzenia wydane na jej podstawie.

1.3. Rejestracja i zasady udostępniania Klientom zapisów z kanałów komunikacji

Bank nagrywa rozmowy telefoniczne z Klientami oraz zapisuje prowadzoną korespondencję elektroniczną jeżeli w wyniku rozmowy telefonicznej lub prowadzonej korespondencji elektronicznej dochodzi lub może dojść do świadczenia przez Bank usługi inwestycyjnej lub dodatkowej.

Klient ma prawo wystąpić do Banku o udostępnienie zarejestrowanych z różnych kanałów komunikacji zapisów, o których mowa w zdaniu poprzednim, przez okres pięciu lat od pierwszego dnia roku kalendarzowego następującego po roku kalendarzowym, w którym nastąpiło zarejestrowanie komunikacji, o ile Komisja Nadzoru Finansowego nie zażąda od Banku przechowywania takich danych po upływie tego terminu, nie dłużej jednak niż przez 7 lat od pierwszego dnia roku kalendarzowego następującego po roku kalendarzowym, w którym nastąpiło zarejestrowanie komunikacji. Bank za realizację opisanej wyżej usługi, ma prawo pobierania opłat lub prowizji, zgodnie z Tabelą Opłat i Prowizji oraz zapisami określonymi w zawartej z Bankiem umowie ramowej lub o świadczenie usług inwestycyjnych lub usług dodatkowych oraz regulaminie dołączonym do umowy.

1.4. Świadczenie przez Bank usług inwestycyjnych

Bank jest uprawniony do świadczenia usług inwestycyjnych zgodnie z postanowieniami art. 70 ust. 2 Ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (Dz. U. z 2017 r. poz. 1768, ze zm.).

BGK jest bankiem państwowym, działającym na podstawie ustawy z dnia 14 marca 2003 r. o Banku Gospodarstwa Krajowego (tekst jednolity Dz. U. z 2017 r. poz. 1843), innych obowiązujących przepisów prawa oraz statutu Banku Gospodarstwa Krajowego, stanowiącego załącznik do rozporządzenia Ministra Rozwoju z dnia 16 września 2016 r. w sprawie nadania statutu Bankowi Gospodarstwa Krajowego. Zgodnie z art. 3. ust. 4. ustawy, w przypadku likwidacji BGK, jego mienie i zobowiązania przejmuje z dniem likwidacji Skarb Państwa, co oznacza, że w przypadku zlikwidowania BGK zobowiązania Banku przejdą na rzecz Skarbu Państwa i regulowane będą przez odpowiednio wyznaczone jednostki.

Bank nie prowadzi działalności w zakresie usług inwestycyjnych oraz usług dodatkowych za pośrednictwem agentów.

2. Zakres MiFID II / MiFIR

Celem wymogów MiFID II / MiFIR jest zapewnienie Klientom ochrony inwestycyjnej, zwiększenie konkurencyjności w sektorze finansowym oraz gwarantowanie przejrzystości działania sektora finansowego, w tym banków, na rynkach instrumentów finansowych w Unii Europejskiej.

Zgodnie z wymogami MiFID II / MiFIR, podmioty świadczące usługi inwestycyjne mają m.in. obowiązek:

- działania w najlepiej pojętym interesie Klienta,
- oferowania instrumentów finansowych i usług inwestycyjnych adekwatnych do wiedzy i doświadczenia inwestycyjnego Klienta,
- dostarczania Klientom jednoznacznych i niewprowadzających w błąd informacji o instrumentach finansowych i ryzykach związanych z inwestowaniem w instrumenty finansowe.

3. Usługi inwestycyjne oraz dodatkowe świadczone przez Bank oraz instrumenty finansowe dystrybuowane przez Bank

Usługi inwestycyjne i usługi dodatkowe świadczone przez Bank

wykonywanie zleceń na rachunek Klientów

zawieranie transakcji na własny rachunek

- oferowanie Instrumentów Finansowych w formie organizacji sprzedaży obligacji na rynku pierwotnym, wykonywane na rzecz Klientów będących emitentami, w tym z uwzględnieniem:
 - a) gwarantowania emisji Instrumentów Finansowych lub subemisji Instrumentów Finansowych z gwarancją przejęcia emisji;
 - b) wykonywania czynności w zakresie subemisji Instrumentów Finansowych bez gwarancji przejęcia emisji – połączonej z usługą oferowania;
 - c) przyjmowania i przekazywania zleceń wykonywane przez DRFS na rzecz inwestorów, w związku z przyjmowaniem zapisów na obligacje;
- oferowanie Instrumentów Finansowych w formie organizacji sprzedaży obligacji (w tym w formule konsorcjum) na rynku pierwotnym, wykonywane na rzecz emitentów będących bankami oraz innymi instytucjami finansowymi.
- prowadzenie ewidencji obligacji dla emitentów,
- prowadzenie rachunków powierniczych (papierów wartościowych).

Instrumenty finansowe dystrybuowane przez Bank

dłużne papiery wartościowe (bony pieniężne NBP, bony skarbowe, obligacje skarbowe, obligacje komunalne, obligacje komercyjne, listy zastawne, certyfikaty depozytowe)

transakcje pochodne (FX forward, FX swap, IRS, CIRS, FRA, opcje walutowe, w tym struktury opcyjnie)

Informacje o szczegółowych zasadach postępowania Banku w odniesieniu do poszczególnych instrumentów finansowych określają właściwe regulaminy Banku, dostępne na stronie www.bgk.pl.

4. Wpływ wymogów MiFID II / MiFIR oraz PRIIPS na proces obsługi Klienta Banku

Czynności wykonywane przed zawarciem umowy o świadczenie usługi	Klient detaliczny	Klient profesjonalny	Uprawniony kontrahent
Dokonanie klasyfikacji Klienta (nadanie kategorii MiFID, powiadomienie klienta o nadanej kategorii oraz o możliwości wnioskowania o jej zmianę)	✓	✓	✓
Przekazanie informacji ogólnych o Banku i świadczonych przez Bank usługach	✓	✓	✓

Przekazanie informacji dotyczących zasad zarządzania konfliktami interesów w Banku	✓	✓	✓
Przekazanie informacji w zakresie zasad przyjmowania i przekazywania przez Bank korzyści pieniężnych i niepieniężnych	✓	✓	✓
Przekazanie informacji zawierających ogólny opis instrumentów finansowych będących w ofercie Banku, ich mechanizmów działania oraz związanych z nimi ryzyk	✓	✓	✓
Stosowanie polityki najlepszego wykonywania zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych oraz przekazanie informacji o polityce Klientowi	✓	✓	✗
Przekazanie informacji o kosztach i opłatach związanych ze świadczonymi usługami inwestycyjnymi (o ile występują)	✓	✓	✓
Dokonanie oceny adekwatności, mającej na celu stwierdzenie, czy Klient posiada wiedzę i doświadczenie, niezbędne do oceny ryzyka związanego z danym instrumentem finansowym	✓	✗	✗
Przekazanie dokumentu zawierającego kluczowe informacje o danym instrumencie finansowym (Key Information Document), zgodnie z wymogami Rozporządzenia PRIIPS ² (przed zawarciem umowy lub przed zawarciem transakcji)	✓	✗	✗

a) Przekazanie informacji

Zgodnie z wymogami MiFID II / MIFIR Bank w stosownym czasie przed świadczeniem usługi przekazuje Klientowi lub potencjalnemu Klientowi informacje w zakresie:

- 1) Dokonanej klasyfikacji Klienta (Klient detaliczny, Klient profesjonalny, Uprawniony kontrahent) oraz o możliwościach wnioskowania o zmianę dokonanej klasyfikacji oraz o tym, czy zmiana kategorii będzie wiązała się z obniżeniem poziomu ochrony;
- 2) Warunków umowy o świadczenie usług, a w przypadku umowy lub umów zawieranych w ramach sprzedaży krzyżowej także:
 - opis ryzyka związanego ze sprzedażą krzyżową wraz z opisem ryzyk wynikających z poszczególnych usług świadczonych w ramach sprzedaży krzyżowej oraz informacje o zmianach w zakresie ryzyka, jakie wynikają ze sprzedaży krzyżowej w porównaniu z ryzykami, które wynikałyby z poszczególnych usług, gdyby te usługi byłyby świadczone na podstawie odrębnych umów
 - zestawienie kosztów i opłat związanych z zawarciem, wykonaniem lub rozwiązaniem umowy zawartej w ramach sprzedaży krzyżowej oraz zestawienie kosztów i opłat związanych z zawarciem, wykonaniem lub rozwiązaniem umów dotyczących poszczególnych usług, gdyby te usługi byłyby świadczone na podstawie odrębnych umów oraz informację zbiorczą o tych kosztach i opłatach;
- 3) Danych adresowych i teleadresowych Banku umożliwiających skuteczne kontaktowanie się z Bankiem

² Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1286/2014 z dnia 26 listopada 2014 r. w sprawie dokumentów zawierających kluczowe informacje, dotyczących detalicznych produktów zbiorowego inwestowania i ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych (Dz.Urz.UE.L. 352 z 9.12.2014 str. 1 z późn. zm.)

- 4) języków, w których klient może kontaktować się z Bankiem i otrzymywać od Banku dokumenty i inne informacje
- 5) metody komunikacji, z których korzystać należy w kontaktach Banku z klientem, a w stosownych przypadkach metody wysyłania i przyjmowania zleceń;
- 6) charakteru, częstotliwości i terminów sprawozdań z wykonania usługi, którą Bank ma świadczyć na rzecz klienta
- 7) w przypadku przechowywania instrumentów finansowych lub funduszy Klienta - kroków podejmowanych w celu zapewnienia ich ochrony, w tym skrócone informacje na temat wszelkich systemów rekompensat lub gwarancji depozytowych właściwych dla danego rodzaju inwestorów
- 8) polityki przeciwdziałania konfliktom interesów (ogólny opis), a na życzenie klienta dodatkowe informacje na temat polityki przeciwdziałania konfliktom interesów
- 9) charakteru i ryzyka instrumentów finansowych (ogólny opis zawierający wyjaśnienie charakteru danego rodzaju instrumentu, funkcjonowania i wyników tego instrumentu finansowego w różnych warunkach rynkowych, w tym zarówno w warunkach pozytywnych, jak i negatywnych, oraz wyjaśnienie ryzyka, jakie się z nim wiąże);
- 10) zabezpieczenia instrumentów finansowych lub funduszy klienta
- 11) informacji o kosztach i powiązanych opłatach
- 12) konfliktów interesów związanych ze świadczeniem danej usługi na rzecz Klienta, o ile organizacja oraz regulacje wewnętrzne Banku nie zapewniają, że w przypadku powstania konfliktu interesów nie dojdzie do naruszenia interesu klienta.

b) Klasyfikacja

Wymogi MiFID II / MiFIR nakładają na Bank obowiązek dokonywania klasyfikacji Klientów oraz potencjalnych Klientów, w zależności od ich rodzaju działalności oraz wiedzy i doświadczenia w zakresie instrumentów finansowych oraz usług inwestycyjnych.

Ww. wymogi przewidują trzy kategorie Klientów:

- Klient detaliczny,
- Klient profesjonalny,
- Uprawniony kontrahent.

Nadana kategoria wiąże się z określonym poziomem ochrony inwestycyjnej przysługującej Klientowi. Najwyższy poziom ochrony przysługuje Klientowi detalicznemu. Niższy poziom ochrony przysługuje Klientowi profesjonalnemu, a najniższy poziom ochrony przysługuje Uprawnionemu kontrahentowi. Klient ma prawo wystąpić do Banku o zmianę przypisaną kategorii.

Zmiana kategorii z Klienta detalicznego na Klienta profesjonalnego lub z Klienta profesjonalnego na Uprawnionego kontrahenta, wiąże się ze zmniejszeniem poziomu ochrony przysługującej Klientowi. Zmiana kategorii dotyczy wszystkich instrumentów finansowych w ramach świadczonej usługi inwestycyjnej.

Szczegółowe zasady dokonywania klasyfikacji Klientów w Banku, dokonywania zmiany klasyfikacji Klienta oraz poziomów ochrony dla każdej z kategorii zawarte są w Zasadach klasyfikacji Klientów w Banku Gospodarstwa Krajowego, zamieszczonych na stronie internetowej Banku www.bgk.pl.

c) Ocena adekwatności

Adekwatność instrumentów finansowych oraz usług inwestycyjnych badana jest u Klientów, którym przyznana została kategoria Klienta detalicznego. Celem badania jest wskazanie instrumentów finansowych oraz usług inwestycyjnych, które są dla Klienta adekwatne, biorąc

pod uwagę jego wiedzę i doświadczenie w obszarze zawierania transakcji z wykorzystaniem danego instrumentu finansowego.

d) Informacje o instrumentach finansowych i związanych z nimi ryzykach

Bank przekazuje Klientom informacje o dystrybuowanych instrumentach finansowych. Informacje zawierają wyjaśnienie charakteru danego rodzaju instrumentu, funkcjonowania i wyników tego instrumentu finansowego w różnych warunkach rynkowych, w tym zarówno w warunkach pozytywnych, jak i negatywnych oraz opis ryzyk wynikających z instrumentów będących przedmiotem usług inwestycyjnych lub dodatkowych świadczonych przez Bank. Informacje te przekazywane są Klientom w odrębnym dokumencie, w formie prezentacji.

5. Czynności wykonywane w trakcie świadczenia usługi inwestycyjnej

1) Wykonywanie zleceń nabycia lub zbycia Instrumentów Finansowych

Zasady zawierania transakcji oraz świadczenia usługi wykonywania zleceń w zakresie instrumentów finansowych w Banku reguluje umowa ramowa, regulamin zawierania i wykonywania transakcji pochodnych z Klientami w Banku Gospodarstwa Krajowego, regulamin obrotu dłużnymi papierami wartościowymi oraz Polityka najlepszego wykonywania zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych.

Po zawarciu transakcji z wykorzystaniem Instrumentów Finansowych, będącej wynikiem wykonania zlecenia Klient otrzymuje niezwłocznie, nie później niż pierwszego dnia roboczego po zawarciu transakcji najważniejsze informacje dotyczące wykonywania zlecenia oraz potwierdzenie zawarcia transakcji zawierające najważniejsze informacje dotyczące wykonania zlecenia (jeżeli potwierdzenie zawiera wszystkie informacje dot. wykonania zlecenia, wysyłane jest wyłącznie potwierdzenie). Potwierdzenie zawiera w szczególności szczegółowe warunki zawartej transakcji, czas zawarcia transakcji, miejsce wykonania zlecenia, informację o kosztach i prowizjach związanych z transakcją oraz informację o łącznej wartości transakcji z uwzględnieniem kwoty pobranych opłat i prowizji.

2) Zawieranie transakcji na własny rachunek

Bank traktuje jako wykonywanie zleceń nabycia lub zbycia Instrumentów Finansowych, zawieranie na własny rachunek Transakcji z wykorzystaniem Transakcji pochodnych oraz Dłużnych papierów wartościowych z Klientami Detalicznymi oraz Klientami Profesjonalnymi, z wyjątkiem transakcji stanowiących nabycie przez Bank na własny rachunek obligacji od emitentów na rynku pierwotnym oraz transakcji wykupu obligacji przez emitentów w celu umorzenia zgodnie z warunkami emisji tych obligacji.

3) Realizowanie transakcji związanych z nabywaniem na rynku pierwotnym, oferowaniem, emisją i subemisją obligacji

Bank nie świadczy doradztwa dla emitentów odnoszącego się do struktury kapitałowej, strategii i odnośnych kwestii, jak również doradztwa i usług dotyczących łączenia się oraz nabywania przedsiębiorstw.

Zakres świadczonych Usług Inwestycyjnych oraz Usług Dodatkowych (o ile występują) jest wyraźnie określany w umowie zawieranej z emitentem. Komórka Sprzedażowa lub Komórka Finansująca przekazuje emitentowi Broszurę informacyjną.

Każdemu emitentowi, dla którego świadczona jest usług oferowania, przekazywana jest Polityka alokacji (tj. zasady dokonywania przydziału papierów wartościowych poszczególnym nabywcom). Polityka alokacji jest stosowana, o ile emitent w umowie o organizację emisji nie określił odmiennych zasad alokacji oraz w zakresie, w którym Polityka alokacji uzupełnia takie odmiennie zasady. Polityka alokacji nie jest przekazywana emitentem, jeżeli na rzecz emitenta jest świadczona usługa, nabycia obligacji na rachunek własny Banku.

W przypadku świadczenia przez Bank na rzecz emitenta usługi oferowania obejmującej przyjmowanie od inwestorów zapisów, deklaracji nabycia lub innych oświadczeń woli prowadzących do nabycia obligacji, Bank świadczy na rzecz nabywcy lub potencjalnego nabywcy obligacji usługę przyjmowania i przekazywania zleceń obligacji będących przedmiotem usługi oferowania.

4) Usługi dodatkowe

Bank świadczy Usługi Dodatkowe obejmujące przechowywanie instrumentów finansowych i usługi powiązane, w tym:

- 1) prowadzenie ewidencji obligacji dla emitentów;
- 2) prowadzenie rachunków powierniczych (papierów wartościowych).

Przechowywanie instrumentów finansowych

W przypadku świadczenia usług dodatkowych polegających na przechowywaniu instrumentów finansowych, Bank przesyła Klientowi raz na kwartał na trwałym nośniku zestawienie instrumentów finansowych będących przedmiotem ww. usługi dodatkowej, chyba że zestawienie to przekazano już w ramach innego sprawozdania okresowego. Na wniosek Klienta Bank przekazuje to zestawienie częściej niż raz na kwartał, pobierając za to opłatę w wysokości określonej w Tabeli Opłat i Prowizji dołączonej do umowy o świadczenie usług powierniczych i prowadzenie rachunku depozytowego lub do umowy ramowej zawartej z Klientem.

Zestawienie aktywów Klienta obejmuje następujące informacje (o ile występują):

- dane wszystkich instrumentów finansowych przechowywanych przez Bank w imieniu Klienta według stanu na koniec okresu objętego zestawieniem;
- zakres, w jakim instrumenty finansowe były przedmiotem transakcji finansowanych z użyciem papierów wartościowych;
- wartość wszelkich korzyści narosłych na rachunku Klienta z tytułu uczestnictwa w transakcjach finansowanych z użyciem papierów wartościowych i podstawę naliczania takich korzyści;
- jasne wskazanie aktywów lub funduszy, które podlegają przepisom dyrektywy MiFID II i jej przepisów wykonawczych, oraz tych, które im nie podlegają, na przykład aktywów lub funduszy, które podlegają umowie o zabezpieczeniu finansowym polegającym na przeniesieniu tytułu;
- jasne wskazanie, których aktywów dotyczą pewne szczególne cechy odnoszące się do ich własności, na przykład ze względu na zabezpieczenie;
- wartość rynkową lub szacunkową, jeśli wartość rynkowa nie jest dostępna, instrumentów finansowych objętych zestawieniem wraz z jasnym wskazaniem faktu, że brak ceny rynkowej prawdopodobnie świadczy o braku płynności.

6. Charakter, częstotliwość i terminy sprawozdań z wykonania Usługi, którą Bank ma świadczyć na rzecz Klienta – informacje o kosztach

Bank w terminie 15 dni roboczych po zakończeniu roku kalendarzowego przekazuje na trwałym nośniku zbiorczą informację o wszystkich zawartych w poprzednim roku transakcjach z wykorzystaniem instrumentów finansowych, wraz z zestawieniem kosztów za miniony rok, Klientom, którzy w ciągu roku kalendarzowego realizowali transakcje lub posiadali nierozliczone transakcje.

Koszty i opłaty prezentowane są w złotych polskich. W przypadku, gdy marże lub inne koszty wyrażone są w innej walucie niż złoty polski, Bank przelicza kwoty kosztów na PLN po kursie średnim NBP obowiązującym w dniu, w którym dokonywane jest obliczenie kosztów dla Klienta, wskazując jednocześnie kurs po jakim dokonano przeliczenia.

Koszty prezentowane są w formie tabelarycznej wraz informacją o wpływie skumulowanych kosztów na zwrot z inwestycji.

7. Przechowywanie i zabezpieczenie aktywów Klientów w tym kroki podejmowane w celu zapewnienia ochrony instrumentów finansowych lub funduszy Klienta przechowywanych przez Bank

a) Kroki podejmowane w celu zapewnienia ochrony przechowywanych instrumentów finansowych lub funduszy Klienta

- 1) Bank przechowuje instrumenty finansowe i środki pieniężne Klientów stosując odpowiednie mechanizmy i przepisy mające na celu zagwarantowanie prawa własności Klientów i bezpieczeństwa przechowywanych aktywów.
- 2) Bank prowadzi rachunki papierów wartościowych Klientów na podstawie zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 18 lutego 2011 r. (działalność powiernicza o której mowa w art. 119 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi). Działalność Banku w tym zakresie podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego oraz Krajowemu Depozytowi Papierów Wartościowych.
- 3) W przypadku papierów wartościowych zdeponowanych w KDPW Bank jest uczestnikiem systemu rekompensat funkcjonującego zgodnie z ustawą o obrocie instrumentami finansowymi z dnia 29 lipca 2005 r. (Dz.U. z 2017 r. poz. 1768, ze zm.), który zabezpiecza wypłatę niektórym (z wyłączeniem podmiotów, o których mowa w art. 132 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi) inwestorom środków powierzonych firmie inwestycyjnej w przypadku jej upadłości lub niewypłacalności.
- 4) Celem systemu rekompensat jest dodatkowe zabezpieczenie aktywów inwestorów powierzonych licencjonowanym firmom inwestycyjnym w szczególności:
 - częściowe zrekompensowanie należnych inwestorowi środków pieniężnych zapisanych na rachunkach pieniężnych oraz innych środków pieniężnych należnych inwestorom od firmy inwestycyjnej z tytułu świadczonych na ich rzecz usług, w zakresie czynności objętych ochroną systemu rekompensat;
 - zrekompensowanie inwestorowi utraconych instrumentów finansowych, jeżeli zostały zbyte bez zgody i wiedzy właściciela rachunku (np. przypadki defraudacji, automatycznego

zbycia instrumentów finansowych przez system informatyczny, itp). W przypadku niewypłacalności uczestnika systemu, inwestorom przysługują środki prawne zmierzające do pełnego zaspokojenia ich roszczeń, takie jak uczestnictwo w postępowaniu upadłościowym, czy roszczenia odszkodowawcze.

- 5) Szczegółowe zasady działania systemu rekompensat w tym zasady wypłat z systemu na rzecz inwestorów określa Regulamin funkcjonowania systemu rekompensat KDPW, dostępny na stronie internetowej www.kdpw.pl. Systemem rekompensat zarządza Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych.
- 6) System rekompensat jest mechanizmem posiłkowym wobec podstawowych instrumentów zapewniających bezpieczeństwo funkcjonowania rynku kapitałowego w Polsce i obejmuje ochroną przede wszystkim nieprofesjonalnych inwestorów, zabezpieczając ograniczoną kwotę środków powierzonych firmom inwestycyjnym zgodnie z art. 133 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi.
- 7) Bank posiada odpowiednie ustalenia organizacyjne w celu ograniczenia do minimum ryzyka utraty aktywów Klientów czy też utraty lub ograniczenia praw związanych z takimi aktywami na skutek niewłaściwego wykorzystania aktywów, oszustwa, złej administracji, nieprawidłowości w prowadzeniu rejestrów lub zaniedbania. W tym celu Bank podjął szereg kroków chroniących aktywa Klientów polegających m.in. na:
 - obsłudze aktywów Klientów przez wydzieloną komórkę organizacyjną Banku,
 - stosowaniu mechanizmów niezależnej kontroli wewnętrznej,
 - odpowiedniej obsłudze i zabezpieczeniu systemów informatycznych,
 - stosowaniu polityki ochrony informacji poufnych.
- 8) Aktywa Klientów objęte są ochroną zgodnie z ustawą z dnia 15 września 2017 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu ustawy o Banku Gospodarstwa Krajowego.

b) Deponowanie instrumentów

Bank nie deponuje instrumentów finansowych przechowywanych w imieniu Klientów na rachunkach u podmiotów trzecich.

8. Podstawowe zasady dotyczące Polityki przeciwdziałania konfliktom interesów w ramach świadczenia usług inwestycyjnych lub usług dodatkowych

Definicja:

Konflikt interesów stanowią znane Bankowi okoliczności mogące doprowadzić do powstania sprzeczności między interesem Banku, osoby zaangażowanej bądź bezpośrednio lub pośrednio związanej z Bankiem stosunkiem kontroli i obowiązkiem działania przez Bank w sposób rzetelny, z uwzględnieniem najlepiej pojętego interesu Klienta, jak również znane Bankowi okoliczności mogące doprowadzić do sprzeczności między interesami kilku Klientów Banku.

Potencjalne źródła konfliktu interesów:

Bank bierze pod uwagę w szczególności następujące okoliczności w procesie identyfikacji i ustalania konfliktów interesów:

- możliwość osiągnięcia przez Bank lub osobę zaangażowaną bądź bezpośrednio lub pośrednio związaną z Bankiem stosunkiem kontroli zysku lub uniknięcia straty finansowej wskutek poniesienia straty lub niezyskania zysku przez co najmniej jednego Klienta Banku,

- posiadanie przez Bank lub osobę zaangażowaną bądź bezpośrednio lub pośrednio związaną z Bankiem stosunkiem kontroli powodu do przedłożenia interesu danego Klienta lub grupy Klientów nad interesy innego Klienta lub grupy Klientów,
- posiadanie przez Bank lub osobę zaangażowaną bądź bezpośrednio lub pośrednio związaną z Bankiem stosunkiem kontroli interesu w określonym wyniku usługi finansowej świadczonej na rzecz Klienta albo transakcji przeprowadzanej w imieniu Klienta, rozbieżnego z interesem Klienta,
- prowadzenie przez Bank lub osobę zaangażowaną bądź bezpośrednio lub pośrednio związaną z Bankiem stosunkiem kontroli działalności tożsamej z działalnością Klienta,
- otrzymanie przez Bank lub osoby zaangażowanej bądź bezpośrednio lub pośrednio związanej z Bankiem stosunkiem kontroli, lub od osoby innej niż Klient korzyści majątkowej innej niż standardowe prowizje i opłaty, w związku z usługą świadczoną na rzecz Klienta.

Przykładowe sytuacje konfliktu interesów:

- realizacja na rachunek Klienta transakcji, w odniesieniu do których Bank zajmuje pozycję przeciwną,
- zawieranie transakcji z Klientem z wykorzystaniem pozycji instrumentów i produktów finansowych, które Bank utrzymuje w swoim portfelu,
- obsługa i podejmowanie decyzji w stosunku do Klienta, na rzecz którego pracownik Banku wykonuje prace zleczone lub którego z pracownikiem Banku łączą więzy pokrewieństwa albo bliskie relacje.

Przykładowy katalog działań służących przeciwdziałaniu konfliktom interesów:

- wdrożenie regulacji wewnętrznych służących ochronie informacji poufnych lub informacji stanowiących tajemnicę zawodową, regulacji dotyczących przyjmowania i przekazywania korzyści oraz regulacji dotyczące zasad dokonywania transakcji własnych,
- przeprowadzanie regularnych szkoleń pracowników powiązanych w zakresie zarządzania konfliktami interesów,
- zapewnienie nadzoru nad działaniami pracowników Banku.

Informowanie Klienta o wystąpieniu konfliktu interesów

Bank zarządza w sposób skuteczny zaistniałym konfliktem interesów, a w przypadku, gdy całkowite wyeliminowanie wpływu zidentyfikowanych konfliktów interesów na interes Klienta nie jest możliwe, Bank informuje Klienta:

- przed zawarciem umowy o istniejących konfliktach interesów związanych ze świadczoną usługą, dla których całkowite wyeliminowanie wpływu na interes Klienta nie jest możliwe oraz oczekuje wyraźnego potwierdzenia woli zawarcia z Bankiem umowy pomimo istnienia wskazanych konfliktów interesów;
- po zawarciu umowy Bank przekazuje Klientowi informacje o istniejących konfliktach interesów związanych ze świadczoną usługą, dla których całkowite wyeliminowanie wpływu na interes Klienta nie jest możliwe i powstrzymuje się od wykonywania usługi, do czasu otrzymania oświadczenia o kontynuacji współpracy.

W przypadku gdy Klient nie potwierdzi otrzymania powyższej informacji lub woli korzystania z usług Banku w związku z zaistniałym konfliktem interesów:

- przed zawarciem umowy – umowa nie może zostać zawarta,

- w trakcie obowiązywania umowy – brak potwierdzenia przez Klienta woli kontynuowania umowy skutkuje wyłączeniem możliwości przyjmowania Zleceń i wykonywania Transakcji przez Bank w zakresie usług, których dotyczy konflikt interesów.

Ujawnienie konfliktu interesów nie zwalnia Banku z obowiązku utrzymywania i stosowania skutecznych rozwiązań organizacyjnych i administracyjnych w zakresie zarządzania konfliktem interesów.

Polityka przeciwdziałania konfliktom interesów Banku obowiązująca w Banku jest udostępniana Klientowi na jego żądanie.

(Wyciąg z Polityki umieszczony jest na stronie internetowej Banku: www.bgk.pl)

9. Zasady rozpatrywania skarg i reklamacji

1. Sposób składania Reklamacji

Klient może złożyć Reklamację, wybierając jedną z poniżej podanych form:

- a) bezpośrednio w komórkach organizacyjnych centrali Banku lub oddziałach Banku;
- b) w kancelarii centrali Banku: Bank Gospodarstwa Krajowego al. Jerozolimskie 7, 00-955 Warszawa;
- c) za pośrednictwem poczty/kuriera, faksu, poczty elektronicznej: e-mail bgk@bgk.pl lub telefonicznie: tel. 801 598 888 lub +48 22 599 8888;
- d) z wykorzystaniem formularza znajdującego się na stronie internetowej Banku: <https://www.bgk.pl/kontakt/reklamacje/formularz-reklamacyjny/>.

Niezależnie od powyższego, Klientowi Banku przysługuje prawo skierowania sprawy do Sądu Polubownego działającego przy Komisji Nadzoru Finansowego (http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny/),

e-mail: sad.polubowny@knf.gov.pl, adres do korespondencji: 00-030 Warszawa, Pl. Powstańców Warszawy 1, jak również możliwość wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego przeciwko Bankowi Gospodarstwa Krajowego z siedzibą w Warszawie: Al. Jerozolimskie 7, 00-955 Warszawa.

W przypadku złożenia przez Klienta Reklamacji w formie pisemnej bezpośrednio w oddziale/centrali BGK lub w przypadku wniesienia Reklamacji w formie ustnej do protokołu, na żądanie Klienta, Bank potwierdzi okoliczność złożenia Reklamacji poprzez wydanie potwierdzenia na piśmie. W innych przypadkach, na żądanie Klienta, Bank potwierdzi okoliczność złożenia Reklamacji w uzgodnionej z Klientem Banku formie. Odpowiednie adresy placówek BGK, w których można złożyć Reklamację, a także adresy poczty elektronicznej i numery telefonów, udostępnionych w celu składania Reklamacji, dostępne są w oddziałach BGK, komórkach organizacyjnych BGK upoważnionych do obsługi Klienta oraz na stronie internetowej www.bgk.pl

2. Treść Reklamacji

Reklamacja w treści powinna zawierać:

- dane kontaktowe Klienta, z uwzględnieniem imienia i nazwiska/firmy/nazwy,
- adres korespondencyjny,
- numer PESEL lub numer NIP,
- wskazanie usługi BGK, której Reklamacja dotyczy, w sposób umożliwiający identyfikację tej usługi,
- wszelkie informacje, które mogą być pomocne przy rozpatrzeniu Reklamacji,
- określenie żądania Klienta związanego z rozpatrzeniem Reklamacji,
- podpis Klienta lub osób upoważnionych do działania w imieniu Klientów instytucjonalnych.

Jednocześnie w przypadku posiadania dokumentów, których treść potwierdza zasadność Reklamacji, Klient powinien załączyć do Reklamacji kopie dokumentów związanych z reklamowaną usługą. Na żądanie Banku, Klient powinien podać dodatkowe informacje lub przedstawić dodatkowe dokumenty, jeśli w ocenie Banku informacje te lub dokumenty są niezbędne do rozpatrzenia Reklamacji.

3. Rozpatrywanie Reklamacji przez Bank

Bank rozpatruje Reklamację niezwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania Reklamacji przez Bank.

Do obliczania tego terminu nie wlicza się dnia, w którym Reklamacja wpłynęła do Banku.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji we wskazanym terminie, może on zostać wydłużony maksymalnie do:

- a) 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania Reklamacji przez Bank w przypadku złożenia Reklamacji przez Klienta,
- b) 90 dni kalendarzowych od daty otrzymania Reklamacji przez Bank w przypadku złożenia Reklamacji przez klienta Instytucjonalnego,

po uprzednim wyjaśnieniu przyczyn opóźnienia, wskazaniu okoliczności wymagających dodatkowego ustalenia oraz przewidywanego terminu do rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nieprzekraczającego terminów wskazanych w lit. a i b.

Termin rozpatrzenia reklamacji Klienta Instytucjonalnego może ulec przedłużeniu, powyżej terminu 90 dni, w przypadku złożenia Reklamacji dotyczącej transakcji kartą płatniczą, w związku ze skierowaniem przez Bank rozpatrzenia reklamacji do organizacji rozliczającej transakcje kart płatniczych lub Ubezpieczyciela, po spełnieniu przez Klienta Instytucjonalnego warunku wypełnienia wymaganych dodatkowych dokumentów niezbędnych do wypłaty roszczenia.

Do zachowania przez Bank wymienionych terminów wystarczy wysłanie odpowiedzi przed ich upływem.

W przypadku przekazania Reklamacji listownie za datę otrzymania Reklamacji przez Bank uważa się datę skutecznego doręczenia Reklamacji do Banku.

Reklamacja przekazana do Banku jest rozpatrywana w sposób zapewniający wydanie obiektywnego rozstrzygnięcia.

Szczegółowe informacje dotyczące składania, przyjmowania, rozpatrywania Reklamacji i udzielania odpowiedzi przez Bank, głównie w zakresie terminów udzielenia odpowiedzi na Reklamacje mogą zawierać postanowienia umów lub regulaminów właściwych dla poszczególnych usług świadczonych przez Bank.

Odpowiedź na reklamację przesyłana jest do Klienta w formie pisemnej, na ostatni podany przez Klienta adres dostępny w systemach informatycznych Banku albo przekazywana, na wniosek Klienta, w formie wiadomości za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres email wskazany przez Klienta we wniosku.

4. Odwołanie Klienta od decyzji Banku w sprawie Reklamacji

Klientowi przysługuje prawo do złożenia pisemnego odwołania od stanowiska Banku w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania odpowiedzi z Banku na złożoną Reklamację.

Odwołanie Klient składa pisemnie, w oddziałach lub komórkach organizacyjnych centrali Banku zajmujących się obsługą Klienta, zgodnie z zaleceniami co do formy i treści, przewidzianymi dla składania Reklamacji. Odwołanie Klient może wnieść również listownie na adres właściwego oddziału lub centrali Banku.

Bank rozpatruje Odwołanie niezwłocznie, nie dłużej niż w terminie 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania przez Bank.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Odwołania we wskazanym powyżej terminie, termin ten może zostać wydłużony, jednak nie może przekroczyć:

- a) 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania przez Bank w przypadku złożenia Odwołania przez Klienta,
- b) 90 dni kalendarzowych od daty otrzymania przez Bank w przypadku złożenia Odwołania przez klienta instytucjonalnego.

BGK informuje Klienta pisemnie o przyczynach wydłużenia terminu do udzielenia przez Bank odpowiedzi na Odwołanie.

Odpowiedź na Odwołanie przesyłana jest do Klienta w formie pisemnej na ostatni podany przez Klienta Banku adres dostępny w systemach informatycznych Banku albo przekazywana, na wniosek Klienta Banku, w innej uzgodnionej formie wskazanej w Odwołaniu.

5. Pozasądowy tryb rozstrzygnięcia sporów

W przypadku nieuzyskania satysfakcjonującego rozstrzygnięcia na drodze reklamacyjnej wskazanej przez Bank, Klientowi będącemu osobą fizyczną przysługuje prawo do:

- wystąpienia do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy wynikającej z nieuwzględnienia przez Bank roszczeń Klienta wskazanych w Reklamacji lub dotyczącej niewykonania przez Bank czynności wynikającej z Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta. Informacje na ten temat dostępne są na stronie internetowej Rzecznika Finansowego pod adresem: www.rf.gov.pl. Adres Biura Rzecznika Finansowego Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa;
- wystąpienia z wnioskiem do Rzecznika Finansowego, działającego na podstawie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i Rzeczniku Finansowym jako „podmiot uprawniony” w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie sporów między Klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami. Informacje na ten temat dostępne są na stronie internetowej Rzecznika Finansowego pod adresem: www.rf.gov.pl Adres Biura Rzecznika Finansowego Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa.

Klientowi będącemu konsumentem, przysługuje ponadto prawo wystąpienia do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów lub skierowania sprawy do rozstrzygnięcia przez Arbitra Bankowego działającego w ramach Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego przy Związku Banków Polskich (<http://zbp.pl/dla-konsumentow/arbiter-bankowy/dzialalnosc>), adres ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa.

Niezależnie od powyższego, Klientowi przysługuje prawo skierowania sprawy do Sądu Polubownego działającego przy Komisji Nadzoru Finansowego (http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny/), e-mail: sad.polubowny@knf.gov.pl, adres do korespondencji: 00-030 Warszawa, Pl. Powstańców Warszawy 1, jak również możliwość wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego przeciwko Bankowi Gospodarstwa Krajowego z siedzibą w Warszawie: Al. Jerozolimskie 7, 00-955 Warszawa.

Bank odmawia wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym przez inne podmioty niż powyżej wymienione.

Bank Gospodarstwa Krajowego podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

10. Zasady przyjmowania i przekazywania korzyści pieniężnych i niepieniężnych przez Bank

1. W związku z świadczeniem usług inwestycyjnych i usług dodatkowych na rzecz Klienta Bank co do zasady nie przyjmuje ani przekazuje żadnych świadczeń pieniężnych lub niepieniężnych z wyłączeniem:
 - 1) świadczeń pieniężnych i niepieniężnych przyjmowanych od Klienta albo przekazywanych Klientowi, lub przyjmowanych od osoby działającej w imieniu klienta albo przekazywanych osobie działającej w imieniu Klienta (czyli standardowych opłat i prowizji, których katalog zamieszczony jest w oddziałach Banku oraz Tabelach opłat i prowizji a w przypadku świadczeń niepieniężnych np. uczestnictwo w organizowanych przez Klienta szkoleniach);
 - 2) świadczeń pieniężnych lub niepieniężnych przyjmowanych lub przekazywanych osobie trzeciej, które są niezbędne do wykonywania danej usługi inwestycyjnej lub dodatkowej na rzecz Klienta, w szczególności:
 - kosztów z tytułu przechowywania instrumentów finansowych Klienta i środków pieniężnych powierzonych przez Klienta,
 - opłat pobieranych przez podmiot organizujący system obrotu instrumentami finansowymi oraz opłat za rozliczenie i rozrachunek,
 - opłat na rzecz organu nadzoru z tytułu nadzoru,
 - podatków, należności publicznoprawnych oraz innych opłat, których obowiązek zapłaty wynika z przepisów prawa,
 - opłat związanych z wymianą walutową;
 - 3) świadczeń pieniężnych i świadczeń niepieniężnych innych niż określone w pkt 1 i 2, o ile:
 - są one przyjmowane albo przekazywane w celu poprawienia jakości usługi inwestycyjnej lub dodatkowej świadczonej przez Bank na rzecz Klienta,
 - 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 pojętymi interesami Klienta,
 - informacja o świadczeniach, w tym o ich istocie i wysokości (jeżeli wysokość takich świadczeń nie może zostać oszacowana – informacja o sposobie ustalania ich wysokości), została przekazana Klientowi przed rozpoczęciem świadczenia danej usługi inwestycyjnej lub dodatkowej przez Bank.