



## 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 do Klientów, 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/MiFIR<sup>1</sup>

### 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](mailto:bgk@bgk.pl)

#### 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

<sup>1</sup> 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, w tym rozporządzeniami delegowanymi obowiązującymi w danym czasie, 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).

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.

## **2) Kanały komunikacji udostępniane Klientowi do kontaktu z Bankiem**

Bank udostępnia następujące kanały komunikacji z Klientem:

telefon (kontakt z Bankiem, kwestie dotyczące oferty Banku, uzgadnianie warunków transakcji, zawieranie transakcji z wykorzystaniem instrumentów finansowych, składanie zleceń, itp.);

poczta elektroniczna (przekazywanie informacji Klientom, w szczególności informacji przed podpisaniem umowy oświadczenie usług, uzgadnianie warunków transakcji, itp.);

systemy transakcyjne (zawieranie transakcji)

wizyty osobiste w oddziałach Banku oraz centrali pod adresem wskazanym powyżej;

korrespondencja pisemna.

## **3) Rejestracja i zasady udostępniania Klientom zapisów z kanałów komunikacji**

Bank nagrywa rozmowy telefoniczne z Klientami oraz zapisuje prowadzoną korespondencję elektroniczną w szczególności gdy 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 końca 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 oraz regulaminie dołączonym do umowy.

## **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

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, podmioty świadczące usługi inwestycyjne mają 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 związanym z inwestowaniem w instrumenty finansowe.

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

### Usługi finansowe świadczone przez Bank

- wykonywanie zleceń na rachunek Klientów
- zawieranie transakcji na własny rachunek
- oferowaniu Instrumentów Finansowych, tj. organizowanie sprzedaży obligacji na rynku pierwotnym z udziałem innych inwestorów niż Bank (kojarzenie dwóch stron transakcji (emitenta i nabywcy), w tym:
  - gwarantowanie emisji instrumentów finansowych lub subemisja instrumentów finansowych z gwarancją przejęcia emisji,
  - wykonywanie czynności w zakresie subemisji Instrumentów Finansowych bez gwarancji przejęcia emisji,
- oferowanie Instrumentów Finansowych, w formie organizacji emisji obligacji (w tym w formule konsorcjum) na potrzeby klientów zewnętrznych będących bankami oraz innymi instytucjami finansowymi
- prowadzenie ewidencji obligacji dla emitentów,
- prowadzenie rachunków powierniczych (papierów wartościowych).

### Instrumenty finansowe oferowane przez Bank

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

kapitałowe papiery wartościowe (akcje, certyfikaty inwestycyjne)

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

Informacje o szczegółowych zasadach postępowania Banku w odniesieniu do poszczególnych instrumentów finansowych określają właściwe regulaminy Banku, dostępne na stronie [www.bgk.pl](http://www.bgk.pl).

#### 4. Wpływ wymogów MiFID 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)	✓	✓	✓
Przekazanie informacji o wymogach MiFID II/MiFIR	✓	✓	✓
Przekazanie informacji dotyczących zasad zarządzania konfliktami interesów w Banku	✓	✓	✓
Przekazanie informacji w zakresie zasad przyjmowania i przekazywania korzyści pieniężnych i niepieniężnych przez pracowników Banku	✓	✓	✓
Przekazanie informacji zawierających ogólny opis instrumentów finansowych będących w ofercie Banku, ich mechanizmów działania oraz związanych z nimi ryzyk	✓	✓	✓
Przekazanie i stosowanie polityki najlepszego wykonywania zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych	✓	✓	✓
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	✓	X	X
Przekazanie dokumentu zawierającego kluczowe informacje o danym instrumencie finansowym (Key Information Document), zgodnie z wymogami Rozporządzenia PRIIPS <sup>2</sup> (przed zawarciem umowy lub przed zawarciem transakcji)	✓	X	X

<sup>2</sup> 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.U.E.L. 352 z 9.12.2014 str. 1 z późn. zm.)

## **1) Czynności wykonywane przed zawarciem umowy o świadczenie usługi**

### **a) Klasyfikacja**

Wymogi MiFID II/MiFIR nakładają na Bank obowiązek dokonywania klasyfikacji Klientów oraz potencjalnych Klientów, w zależności od ich charakteru 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](http://www.bgk.pl).

### **b) 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 odpowiednie, biorąc pod uwagę jego wiedzę i doświadczenie w obszarze zawierania transakcji z wykorzystaniem danego instrumentu finansowego.

### **c) Ocena adekwatności**

Informacje o ryzykach wynikających z oferowanych przez Bank instrumentach finansowych przekazywane są klientom przez Bank w odrębnym dokumencie, w formie prezentacji.

## **2) Czynności wykonywane w trakcie świadczenia usługi inwestycyjnej**

### **a) Realizacja zlecenia Klienta**

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.

### **b) Potwierdzenia zawarcia transakcji**

Po zawarciu transakcji z wykorzystaniem instrumentów finansowych Klient otrzymuje niezwłocznie 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.

## **5. Charakter, częstotliwość i terminy sprawozdań z wykonania Usługi, którą Bank ma świadczyć na rzecz Klienta**

### **1) 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 oraz w formie ilustracji, przedstawiającej skumulowany wpływ kosztów na zwrot z inwestycji z uwzględnieniem wszelkich prognozowanych skoków lub wahań kosztów (ilustracji towarzyszy opis).

### **2) Informacje dotyczące usług dodatkowych**

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.

### 3) Zestawienie aktywów Klienta

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. Przechowywanie i zabezpieczenie aktywów Klientów w tym kroki podejmowane w celu zapewnienia ochrony instrumentów finansowych lub funduszy klienta

- Bank przechowuje instrumenty finansowe i środki pieniężne Klientów stosując odpowiednie mechanizmy i przepisy mające na celu zagwarantowanie prawa własności klientów i bezpieczeństwa przechowywanych aktywów.
- Bank nie deponuje instrumentów finansowych przechowywanych w imieniu Klientów na rachunkach u podmiotów trzecich.
- 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.
- 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, z późn. zm.), który zabezpiecza wypłatę niektórym inwestorom środków powierzonych firmie inwestycyjnej w przypadku jej upadłości lub niewypłacalności. Ustawa o obrocie instrumentami finansowymi enumeratywnie wymienia katalog podmiotów, które nie kwalifikują się, jako inwestorzy (art. 132).
- 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.
  - 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](http://www.kdpw.pl). Systemem rekompensat zarządza Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych.
  - Celem systemu rekompensat jest dodatkowe zabezpieczenie aktywów inwestorów powierzonych licencjonowanym firmom inwestycyjnym, w przypadku gdy wszystkie procedury ostrożnościowe i systemy nadzoru nad firmami inwestycyjnymi nie są w stanie zapewnić inwestorom pełnej ochrony.
  - W przypadku niewypłacalności uczestnika systemu, inwestorom przysługują środki prawne zmierzające do pełnego zaspokojenia ich roszczeń, takie jak uczestnictwo w postępowaniu upadłościowym, czy roszczenia odszkodowawcze. 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
  - Bank jest uprawniony do prowadzenia ewidencji obligacji, zgodnie z art. 8 ust. 2 pkt 5 ustawy z dnia 15 stycznia 2015 r. o obligacjach (Dz. U. z 2015 r. poz. 238, ze zm.).
  - Bank prowadzi rejestry i rachunki umożliwiające w każdym momencie i bez zwłoki rozróżnienie aktywów przechowywanych w imieniu jednego Klienta od aktywów przechowywanych w imieniu innych Klientów, a także od aktywów własnych
  - 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 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.



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

### 1) Definicja:

Konflikt interesów stanowią znane Bankowi okoliczności mogące doprowadzić do powstania sprzeczności między interesem Banku 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.

### 2) Potencjalne źródła konfliktu interesów:

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

- możliwość osiągnięcia przez Bank lub osobę powiązaną z Bankiem zysku lub uniknięcia straty finansowej wskutek poniesienia straty lub niezyskania zysku przez co najmniej jednego Klienta Banku,
- posiadanie przez Bank lub osobę powiązaną powodu do przedłożenia interesu danego Klienta lub grupy Klientów nad interesy innego Klienta lub grupy Klientów,
- posiadanie przez Bank lub osobę powiązaną 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 powiązaną działalności tożsamej z działalnością Klienta,
- otrzymanie przez Bank lub osobę powiązaną od osoby innej niż Klient korzyści majątkowej innej niż standardowe prowizje i opłaty, w związku z usługą świadczoną na rzecz Klienta.

### 3) Przykładowe sytuacje konfliktu interesów:

- realizacja na rachunek Klienta transakcji, w odniesieniu do których Bank zajmuje pozycję przeciwstawną,
- 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.

### 4) 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.

## 5) Informowanie Klienta o wystąpieniu konfliktu interesów

Bank zarządza w sposób skuteczny ujawnionym 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 na rzecz tego Klienta oraz oczekuje wyraźnego potwierdzenia woli zawarcia z Bankiem umowy pomimo istnienia konfliktów interesów;
- po zawarciu z Klientem umowy Bank dokonuje 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 może być udostępniona Klientowi na jego żądanie.

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

## 8. Zasady rozpatrywania skarg i reklamacji

### 1) Sposób składania Reklamacji

Klient banku 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: tel. 801 598 888, +48 22 599 8888 lub e-mail: bgk@bgk.pl;
- 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/](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 sądu

powszechnego, właściwego miejscowo, przeciwko Bankowi Gospodarstwa Krajowego z siedzibą w Warszawie: Al. Jerozolimskie 7, 00-955 Warszawa.

W przypadku złożenia przez Klienta banku Reklamacji w formie pisemnej bezpośrednio w oddziale/centrali BGK lub w przypadku wniesienia Reklamacji w formie ustnej do protokołu, na żądanie Klienta Banku, Bank potwierdzi okoliczność złożenia Reklamacji poprzez wydanie potwierdzenia na piśmie. W innych przypadkach, na żądanie Klienta Banku, 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 Banku oraz na stronie internetowej [www.bgk.pl](http://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 banku związanego z rozpatrzeniem Reklamacji,
- podpis Klienta banku lub osób upoważnionych do działania w imieniu Klientów instytucjonalnych.

Jednocześnie w przypadku posiadania dokumentów, których treść potwierdza zasadność Reklamacji, Klient Banku powinien załączyć do Reklamacji kopie dokumentów związanych z reklamowaną usługą.

Na żądanie Banku, Klient Banku 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 Banku, 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 Banku w formie pisemnej, na ostatni podany przez Klienta Banku adres dostępny w bankowych systemach informatycznych albo przekazywana, na wniosek Klienta Banku, w formie wiadomości za pośrednictwem poczty elektronicznej.

#### **4) Odwołanie Klienta Banku od decyzji Banku w sprawie Reklamacji**

Klientowi Banku 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 Banku składa pisemnie, w oddziałach lub komórkach organizacyjnych centrali banku zajmujących się obsługą Klienta Banku, zgodnie z zaleceniami co do formy i treści, przewidzianymi dla składania Reklamacji. Odwołanie Klient Banku 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 Banku pisemnie o przyczynach wydłużenia terminu do udzielenia przez bank odpowiedzi na Odwołanie.

Odpowiedź na Odwołanie przesyłana jest do Klienta Banku w formie pisemnej na ostatni podany przez Klienta Banku adres, dostępny w bankowych systemach informatycznych 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 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](http://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](http://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 Konsumenckiego przy Związku Banków Polskich (<http://zbp.pl/dla-konsumentow/arbitr-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/](http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny/)), e-mail: [sad.polubowny@knf.gov.pl](mailto: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.

## 9. Zasady przyjmowania i przekazywania korzyści pieniężnych i niepieniężnych przez Bank

1. W związku z świadczeniem usług inwestycyjnych i usług dodatkowych na rzecz Klienta Bank nie przyjmuje żadnych świadczeń pieniężnych 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

- zamieszony 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:
    - a) kosztów z tytułu przechowywania instrumentów finansowych klienta i środków pieniężnych powierzonych przez klienta,
    - b) opłat pobieranych przez podmiot organizujący system obrotu instrumentami finansowymi oraz opłat za rozliczenie i rozrachunek,
    - c) opłat na rzecz organu nadzoru z tytułu nadzoru,
    - d) podatków, należności publicznoprawnych oraz innych opłat, których obowiązek zapłaty wynika z przepisów prawa,
    - e) opłat związanych z wymianą walutową.
  - 3) świadczeń które są przyjmowane albo przekazywane w celu poprawienia jakości usług inwestycyjnych i usług dodatkowych na rzecz klienta.
2. Bank może przyjmować świadczenia niepieniężne, o których mowa w ust. 1 pkt 1, zgodnie z obowiązującym Kodeksem etyki BGK.
  3. Bank nie przyjmuje od osób trzecich lub nie przekazuje na rzecz osób trzecich żadnych korzyści pieniężnych i niepieniężnych w związku z świadczeniem usług inwestycyjnych i usług dodatkowych na rzecz klienta (w szczególności, Bank nie przyjmuje i nie przekazuje świadczeń uznanych za zachęty).