Informacja o Biurze maklerskim mBanku i świadczonych usługach maklerskich

Obowiązuje od 26 stycznia 2026 roku

mBank Biuro maklerskie

Spis treści nr strony

A. Podstawowe dane 3
1. Podstawowe definicje, które stosujemy w tym dokumencie 3
2. O dokumencie 3
3. Kim jesteśmy 3
4. Dane identyfikujące 4
5. W jakim języku się komunikujemy 4
6. W jaki sposób się komunikujemy i gdzie prowadzimy obsługę? 4
7. W jaki sposób możesz skorzystać z naszej obsługi, w tym złożyć zlecenie 5
B. Informacje o usługach, pośrednictwie i sprawozdawczości 6
1. Jakie usługi maklerskie świadczymy i na podstawie jakiego zezwolenia? 6
2. Gdzie zamieszczamy szczegółowe informacje o zasadach świadczenia usług maklerskich? 7
3. Jak kategoryzujemy klientów? 8
4. Działanie za pośrednictwem agenta firmy inwestycyjnej 8
5. Jakie raporty i inne sprawozdania przekazujemy klientom w ramach świadczenia usług? 9
C. Usługi, instrumenty finansowe i związane z nimi ryzyka 13
1. Rodzaje i opis instrumentów finansowych 13
2. Ryzyka wspólne dla wszystkich instrumentów 19
3. Szczególne rodzaje ryzyka 21
4. Szczególne rodzaje ryzyka, charakterystyczne dla danego instrumentu finansowego 25
5. Dodatkowe informacje 28
D. Ogólne zasady obsługi naszych klientów 29
1. Jakie koszty klienci są zobowiązani ponosić w związku z naszymi usługami? 29
2. Ogólne zasady przyjmowania i przekazywania świadczeń pieniężnych, w tym opłat, prowizji oraz świadczeń niepieniężnych w związku ze świadczonymi usługami maklerskimi 30
3. Jak przyjmujemy i rozpatrujemy reklamacje? 33
4. Jakimi zasadami kierujemy się w przypadku powstania konfliktu interesów między nami a klientem 35
5. W jaki sposób przekazujemy zlecenia do innych firm inwestycyjnych lub podmiotów wykonujących zlecenia? 37
6. Czy w związku z zawieraniem transakcji lub świadczeniem naszych usług wiążą się dla klientów obowiązki podatkowe? 37
7. Jakimi zasadami się kierujemy przy przechowywaniu aktywów Klientów oraz jakie podejmujemy działania w celu zapewnienia ochrony takich aktywów? 39
8. Czy aktywa podlegają systemowi gwarantującymi ich bezpieczeństwo? 42
9. Jakie uprawnienia posiada Bankowy Fundusz Gwarancyjny? 43
10. Na jakich warunkach oferujemy klientom usługi w ramach sprzedaży krzyżowej (sprzedaż łączona lub sprzedaż wiązana) 45
11. Dodatkowe informacje dotyczące naszych zasad świadczenia usługi maklerskiej na rynkach nieregulowanych (OTC) 47
12. Dodatkowe informacje dotyczące naszych zasad świadczenia usług maklerskich - rynki kapitałowe 51

A. Podstawowe dane

1. Podstawowe definicje, które stosujemy w tym dokumencie

a. **Bank –** mBank S.A.,
b. **mBm –** Biuro maklerskie mBanku, wydzielona jednostka organizacyjna Banku,
c. **Dyrektywa MiFID** – 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,
d. **Instrumenty Finansowe** – instrumenty finansowe w rozumieniu Ustawy mogące być przedmiotem usług świadczonych przez mBm,
e. **KDPW** - Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych S.A.,
f. **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej:
   - **klient detaliczny** – klient detaliczny w rozumieniu Ustawy,
   - **klient profesjonalny** – klient profesjonalny w rozumieniu Ustawy,
g. **Rozporządzenie -** rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 12 listopada 2024 roku w sprawie trybu i warunków postępowania firm inwestycyjnych, banków państwowych prowadzących działalność maklerską, banków, o których mowa w art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, oraz banków powierniczych lub akt prawny zastępujący ww. rozporządzenie.
h. **Ustawa** – ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi,
i. **Usługa Wealth Management** – każda z maklerskich usług:
   - usługa przyjmowania i przekazywania zleceń związanych z tytułami uczestnictwa,
   - usługa modelowego doradztwa inwestycyjnego,
   - usługa indywidualnego doradztwa inwestycyjnego,
   - usługa zarządzania portfelem instrumentów finansowych.

2. O dokumencie

W tym dokumencie przedstawiamy najważniejsze informacje o mBm i naszych usługach maklerskich, a także o Banku w zakresie, w którym dotyczą mBm.

Ten dokument uzupełnia informacje zawarte we właściwych regulaminach świadczenia danej usługi maklerskiej, umowach oraz w taryfach opłat i prowizji obowiązujących w mBm.

3. Kim jesteśmy

Działamy jako Biuro maklerskie mBanku, będące wyodrębnioną jednostką organizacyjną Banku, w ramach której prowadzona jest działalność maklerska.

4. Dane identyfikujące

mBank S.A. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Prostej 18 jest wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000025237, NIP: 526-021-50-88, o wpłaconym w całości kapitale zakładowym, którego wysokość wg stanu na dzień 01.01.2026 r. wynosi 170.103.364 złote.

5. W jakim języku się komunikujemy?

Komunikację prowadzimy w języku polskim.
Komunikację w innym języku niż polski dopuszczamy, o ile wynika to z umowy, którą z Tobą zawarliśmy lub z obowiązujących przepisów prawa.

6. W jaki sposób się komunikujemy i gdzie prowadzimy obsługę?

nazwa usługi	sposoby komunikacji			
	mailowo	osobiście	listownie	telefonicznie
usługa eMakler	kontakt@mbank.pl	Punkt Usług Maklerskich (PUM) ul. Prosta 20, 00-850 Warszawa	Biuro maklerskie mBanku ul. Prosta 18 00-850 Warszawa	mLinia nr tel. +48 42 6 300 800 czynna 7 dni w tygodniu, całą dobę
rachunek inwestycyjny w mBm	mbm@mbank.pl	Punkt Usług Maklerskich (PUM) ul. Prosta 20, 00-850 Warszawa	Biuro maklerskie mBanku ul. Prosta 18 00-850 Warszawa	infolinia mBm: nr tel. 22 697 49 49 czynna od poniedziałku do piątku, od 8:00 do 18:00
usługa na rynkach nieregulowanych (OTC, mForex)	mforex@mbank.pl	Punkt Usług Maklerskich (PUM) ul. Prosta 20, 00-850 Warszawa	Biuro maklerskie mBanku ul. Prosta 18 00-850 Warszawa	Infolinia mForex: 22 697 47 74 (22:00-7:00 tylko zlecenia telefoniczne) mBm: nr tel. 22 697 49 49 czynna od poniedziałku do piątku, od 8:00 do 18:00

usługi Wealth Management	raporty i inne dokumenty dotyczące usług WM- mail: raportywealthmanagement@mbank.pl	adresy na stronie Centra Bankowości Prywatnej (CBP), pełny adres strony internetowej www.mbank.pl/private-banking/oddzialy/	Biuro maklerskie mBanku ul. Prosta 18 00-850 Warszawa	numery kontaktowe na stronie Centra Bankowości Prywatnej (CBP), pełny adres strony internetowej www.mbank.pl/private-banking/oddzialy/

7. W jaki sposób możesz skorzystać z naszej obsługi, w tym złożyć zlecenie

rodzaj usług	w jaki sposób możesz skorzystać z naszej obsługi i złożyć zlecenie				
	mailowo	**osobiście**	**listownie**	**telefonicznie**	**elektronicznie**
usługa eMakler	kontakt@mbank.pl	Punkt Usług Maklerskich (PUM) ul. Prosta 20 00-850 Warszawa	Biuro maklerskie mBanku ul. Prosta 18 00-850 Warszawa	mLinia nr tel. +48 42 6 300 800 czynna 7 dni w tygodniu, całą dobę	• aplikacja mobilna mBank Giełda • system mInwestor
rachunek inwestycyjny w mBm	mbm@mbank.pl	Punkt Usług Maklerskich (PUM) ul. Prosta 20 00-850 Warszawa	Biuro maklerskie mBanku ul. Prosta 18 00-850 Warszawa	infolinia mBm: nr tel. 22 697 49 49 czynna od poniedziałku do piątku, od 8:00 do 18:00	• aplikacja mobilna mBank Giełda • system mInwestor
usługa na rynkach nieregulowanych (OTC, mForex)	mforex@mbank.pl	Punkt Usług Maklerskich (PUM) ul. Prosta 20 00-850 Warszawa	Biuro maklerskie mBanku ul. Prosta 18 00-850 Warszawa	• Infolinia mForex: nr tel.22 697 47 74 czynna od poniedziałku do piątku, od 22:00, do 7:00, tylko zlecenia telefoniczne	• • aplikacja mobilna MT4 • aplikacja mForex Web • aplikacja MT4 desktop

				• infolinia mBm: nr tel. 22 697 49 49 czynna od poniedziałku do piątku, od 8:00 do 18:00	
usługi Wealth Management	nie dotyczy	adresy na stronie Centra Bankowości Prywatnej (CBP), pełny adres strony internetowej www.mbank.pl/private-banking/oddzialy/	Biuro maklerskie mBanku ul. Prosta 18 00-850 Warszawa	numery kontaktowe na stronie Centra Bankowości Prywatnej (CBP), pełny adres strony internetowej www.mbank.pl/private-banking/oddzialy/	nie dotyczy

B. Informacje o usługach, pośrednictwie i sprawozdawczości

1. Jakie usługi maklerskie świadczymy i na podstawie jakiego zezwolenia?

Posiadamy zezwolenie Komisji Nadzoru Finansowego (00-549 Warszawa, ul. Piękna 20) na świadczenie następujących usług maklerskich:

a. przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych,

b. wykonywanie zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych na rachunek dającego zlecenie,

c. nabywanie lub zbywanie na własny rachunek instrumentów finansowych,

d. zarządzanie portfelami, w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych,

e. doradztwo inwestycyjne,

f. oferowanie instrumentów finansowych,

g. świadczenie usług w wykonaniu zawartych umów o gwarancję emisji lub zawieraniu i wykonywanie innych umów o podobnym charakterze, jeżeli ich przedmiotem są instrumenty finansowe,

h. przechowywanie lub rejestrowanie instrumentów finansowych, w tym prowadzenie rachunków papierów wartościowych, rachunków derywatów i rachunków zbiorczych, oraz prowadzenie rachunków pieniężnych, a także prowadzenie ewidencji instrumentów finansowych,

i. doradztwo dla przedsiębiorstw w zakresie struktury kapitałowej, strategii przedsiębiorstwa lub innych zagadnień związanych z taką strukturą lub strategią,

j. doradztwo i inne usługi w zakresie łączenia, podziału oraz przejmowania przedsiębiorstw,

k. wymiana walutowa, w przypadku, gdy jest to związane z działalnością maklerską w zakresie wskazanym w art. 69 ust. 2 Ustawy,

l. sporządzanie analiz inwestycyjnych, analiz finansowych oraz innych rekomendacji o charakterze ogólnym dotyczących transakcji w zakresie instrumentów finansowych,

m. świadczenie usług dodatkowych związanych z umową o gwarancję emisji.

2. Gdzie zamieszczamy szczegółowe informacje o zasadach świadczenia usług maklerskich?

1. Szczegółowe informacje dotyczące zasad świadczenia wybranej usługi maklerskiej przedstawiamy:
   a. w umowie zawieranej z klientem,
   b. w naszych regulaminach świadczenia danej usługi,
   c. oraz w innych dokumentach, które przekazujemy klientowi przy zawieraniu z nim umowy.
2. Dokumentację dla poszczególnych usług udostępniamy na naszych stronach internetowych:

dokumentacja według rodzaju usługi dostępna na stronie	**pełny adres strony internetowej**
usługa eMakler	www.mbank.pl/indywidualny/inwestycje/gielda/
rachunek inwestycyjny w mBm	www.mdm.pl/bm/

usługa na rynkach nieregulowanych (OTC, mForex)	www.mforex.pl
usługi Wealth Management	www.mbank.pl/pomoc/dokumenty/private-banking/wealth-managment/uslugi-wealth-management

3. Jak kategoryzujemy klientów

1. Klientów kategoryzujemy jako uprawnionych kontrahentów, klientów profesjonalnych lub klientów detalicznych na podstawie pozyskanych informacji o kliencie.
2. Klient ma prawo żądania zmiany kategorii:
   a. Jeśli jesteś klientem detalicznym możesz złożyć pisemne żądanie, aby w zakresie określonym w tym żądaniu, uznać Cię za klienta profesjonalnego niebędącego uprawnionym kontrahentem, o ile spełnisz warunki określone w Ustawie i Rozporządzeniu. Zmiana kategorii wiąże się z obniżeniem poziomu ochrony, który przysługuje klientom detalicznym.
   b. Jeśli jesteś klientem profesjonalnym możesz złożyć pisemne żądanie, aby w określonym zakresie uznać Cię za klienta detalicznego. Kiedy otrzymamy takie żądanie, podejmiemy działania jakie określa wdrożona przez nas wewnętrzna procedura.
3. Możemy 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. W przypadku zakwalifikowania klienta do kategorii klientów profesjonalnych, klientów będących uprawnionymi kontrahentami lub w przypadku klientów detalicznych korzystających z usług mBm w związku z prowadzoną przez klienta działalnością gospodarczą, możemy na żądanie takiego klienta, zgodzić się w umowie na wyłączenie stosowania uzgodnionych postanowień regulaminu **świadczenia danej usługi maklerskiej. W takim przypadku zasady świadczenia usługi określa umowa jaką zawarliśmy**.
4. Powyższe stosuje się do klientów detalicznych, profesjonalnych oraz do klientów będących uprawnionymi kontrahentami, chyba że co innego wynika z treści regulaminu świadczenia danej usługi maklerskiej.

4. Jak działamy za pośrednictwem agentów firmy inwestycyjnej

1. Obsługę klientów w ramach usług Wealth Management prowadzimy także za pośrednictwem agentów firmy inwestycyjnej. Mogą oni między innymi:

a. pozyskiwać potencjalnych klientów,

b. informować o naszych usługach maklerskich lub instrumentach finansowych będących ich przedmiotem,

c. zawierać umowy o świadczenie wybranych usług maklerskich, a także przyjmować zlecenia i inne oświadczenia woli klienta oraz

d. przekazywać informacje i dokumenty dotyczące tych usług.

2. Na stronie internetowej Usługi Wealth management (pełny adres strony internetowej: www.mbank.pl/pomoc/dokumenty/private-banking/wealth-managment/uslugi-wealth-management/) umieściliśmy szczegółowy zakres czynności oraz listę osób, które wykonują na rzecz mBanku czynności agenta.
3. Agenci zarejestrowani są na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
4. Listę wszystkich agentów firmy inwestycyjnej prowadzi i publikuje na swojej stronie internetowej Komisja Nadzoru Finansowego (pełny adres strony internetowej Agenci firm inwestycyjnych - osoby fizyczne - Komisja Nadzoru Finansowego). Klienci mogą na tej liście sprawdzić aktualność danych dotyczących osób wykonujących czynności jako agent.
5.
6. Przypominamy, że osoby wykonujące na naszą rzecz działalność agenta firmy inwestycyjnej, nie pobierają od klientów z tego tytułu żadnych opłat ani wynagrodzenia.

5. Jakie raporty i inne sprawozdania przekazujemy klientom w ramach świadczenia usług?

Zestawienie raportów wskazanych w umowie lub regulaminie świadczenia danej usługi maklerskiej, które przekazujemy klientom:

nazwa usługi	nazwa raportu	kiedy otrzymasz raport
usługa przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych:	raport potwierdzenia przekazania zlecenia do realizacji	nie później niż następnego dnia roboczego po przekazaniu zlecenia otrzymasz informację o terminie i warunkach przekazania, chyba że dla danych tytułów uczestnictwa informację taką otrzymasz w ramach potwierdzenia realizacji zlecenia bezpośrednio od funduszu inwestycyjnego lub podmiotu działającego w jego imieniu

nazwa usługi	nazwa raportu	kiedy otrzymasz raport
- tytuły uczestnictwa,		
wykonywanie zleceń w systemach obrotu	raport z wykonania zlecenia	nie później niż następnego dnia roboczego po wykonaniu zlecenia otrzymasz informację o warunkach wykonania zlecenia
	raport kwartalny	po zakończeniu każdego kwartału, otrzymasz zestawienie swoich aktywów, Na wniosek możemy przekazywać taki raport częściej (obowiązuje opłata wg Taryfy opłat i prowizji)
	raport roczny	po zakończeniu każdego roku otrzymasz zestawienie kosztów za poprzedni rok wraz z ich wpływem na wynik z inwestycji
pośrednictwo na rynkach nieregulowanych (OTC)	raport z wykonania zlecenia	nie później niż następnego dnia roboczego po wykonaniu zlecenia otrzymasz informację o warunkach wykonania zlecenia
	raport kwartalny	po zakończeniu każdego kwartału, otrzymasz zestawienie swoich aktywów, Na wniosek możemy przekazywać taki raport częściej (obowiązuje opłata wg Taryfy opłat i prowizji)
	raport roczny	po zakończeniu każdego roku otrzymasz zestawienie kosztów za poprzedni rok wraz z ich wpływem na wynik z inwestycji

nazwa usługi	nazwa raportu	kiedy otrzymasz raport
zarządzanie portfelami, w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych	raport miesięczny z zarządzania portfelem	po zakończeniu każdego miesiąca otrzymasz raport zawierający wykaz zawartych transakcji, poniesionych kosztów oraz sprawozdanie z odpowiedniości usługi, a także wyciąg ze stanem i wyceną aktywów wchodzących w skład zarządzanego portfela
	powiadomienie o spadku wartości portfela o ponad 10% (a następnie o wielokrotności 10%)	w dniu roboczym, w którym zidentyfikowaliśmy spadek wartości odpowiednio portfela o ponad 10% (licząc od początku okres sprawozdawczego), otrzymasz o tym informację
indywidualne doradztwo inwestycyjne	sprawozdanie z odpowiedniości wydanej rekomendacji	w ramach każdej naszej rekomendacji otrzymasz wyjaśnienie, dlaczego uznajemy, że wydana przez nas rekomendacja jest odpowiednia
	raporty kwartalny	po zakończeniu każdego kwartału, otrzymasz podsumowanie wydanych rekomendacji, zawartych transakcji realizujących rekomendacje, a także informację o posiadanych w tej usłudze instrumentach finansowych oraz o osiągniętym na nich wyniku inwestycyjnym
	raport roczny	po zakończeniu roku kalendarzowego, otrzymasz podsumowanie całego roku kalendarzowego w ramach usługi
modelowe doradztwo inwestycyjne	sprawozdanie z odpowiedniości wydanej rekomendacji	w ramach każdego naszego portfela modelowego oraz spersonalizowanej rekomendacji inwestycyjnej otrzymasz wyjaśnienie, dlaczego uznajemy, że wydana przez nas rekomendacja jest odpowiednia

nazwa usługi	nazwa raportu	kiedy otrzymasz raport
	raporty kwartalny	raz na trzy miesiące otrzymasz sprawozdanie zawierające zarys wydanych rekomendacji, opłat z nimi związanych oraz informację o rekomendowanych instrumentach finansowych oraz o osiągniętym na portfelu modelowym wyniku inwestycyjnym
sporządzanie analiz inwestycyjnych, analiz finansowych oraz innych rekomendacji o charakterze ogólnym dotyczących transakcji w zakresie instrumentów finansowych	raport kwartalny	raz na trzy miesiące otrzymasz raport obejmujący zestawienie przygotowanych rekomendacji.
każda usługa maklerska, którą świadczyliśmy klientowi w poprzednim roku kalendarzowym	raport roczny	w kolejnym roku kalendarzowym, po zakończeniu roku, w którym na rzecz klienta była świadczona usługa. Raport roczny obejmuje zestawienie kosztów i opłat, które klient poniósł w danym roku w związku ze świadczoną usługą maklerską (raport ex post). Te koszty i opłaty opisujemy w rozdziale Jakie koszty klienci są zobowiązani płacić w związku z naszymi usługami?

C. Usługi, instrumenty finansowe i związane z nimi ryzyka

1. Rodzaje i opis instrumentów finansowych

nazwa instrumentu finansowego	opis
akcje	papiery wartościowe emitowane przez spółki akcyjne. Posiadacze akcji, czyli akcjonariusze są współwłaścicielami spółki. Kupując akcje, inwestor uzyskuje między innymi prawo uczestniczenia i prawo głosowania na walnym zgromadzeniu oraz prawo do udziału w wypracowanym przez spółkę zysku w postaci dywidendy. O tym, czy w danym roku kalendarzowym spółka wypłaci dywidendę oraz jaka będzie jej wysokość przypadająca na jedną akcję decyduje walne zgromadzenie. Akcje mogą być imienne lub na okaziciela. Tylko akcje na okaziciela mogą być przedmiotem obrotu giełdowego.
prawa do akcji (PDA)	instrumenty finansowe towarzyszące niektórym nowym emisjom akcji, których celem jest umożliwienie obrotu tymi instrumentami zanim nowo wyemitowane akcje będą notowane na giełdzie i rozpocznie się nimi obrót. Umożliwiają wycofanie się z dokonanej inwestycji tym, którym przydzielono nowo emitowane akcje przed rozpoczęciem ich notowań, a jednocześnie umożliwiają ich nabycie tym, którzy nie dokonali tego w publicznej subskrypcji. Obrót prawami do nowych akcji podlega takim samym regułom jak obrót akcjami.
prawo poboru (z akcji)	prawo dotychczasowych akcjonariuszy do pierwszeństwa przy zakupie akcji nowych emisji. Korzystając z prawa poboru, dotychczasowi akcjonariusze mają możliwość zachowania dotychczasowego udziału w spółce akcyjnej. Prawo poboru może być przedmiotem obrotu jako samodzielny instrument finansowy. Oznacza to, że dotychczasowi posiadacze akcji, nie chcąc skorzystać z tego prawa, mogą sprzedać prawo poboru na giełdzie. Jednocześnie ci, którzy chcieliby nabyć akcje nowej emisji spółki, a przedtem nie byli jej akcjonariuszami, przez nabycie prawa poboru uzyskują taką możliwość.

certyfikaty inwestycyjne	papiery wartościowe emitowane przez zamknięte fundusze inwestycyjne. Certyfikat inwestycyjny odzwierciedla udział inwestora w masie majątkowej danego funduszu inwestycyjnego. Za zarządzanie majątkiem funduszu, polegającym na inwestowaniu środków wpłaconych przez uczestników funduszu, odpowiada wyspecjalizowany podmiot – towarzystwo funduszy inwestycyjnych. Certyfikaty inwestycyjne mogą być wprowadzone do obrotu zorganizowanego, jak również mieć charakter niepubliczny. Emitent cyklicznie dokonuje wyceny certyfikatów opartej na wycenie majątku wchodzącego w skład funduszu. Dodatkowo certyfikaty notowane, tak jak inne papiery wartościowe notowane na giełdzie podlegają codziennej wycenie rynkowej na sesjach giełdowych. Wycena przygotowana przez emitenta może się różnić od ceny na giełdzie.
obligacje	instrumenty finansowe, emitowane przez państwa (obligacje skarbowe), przez jednostki samorządu terytorialnego (obligacje komunalne) lub inne osoby prawne (obligacje korporacyjne). Ten, kto emituje obligacje (emitent), zaciąga (z ekonomicznego punktu widzenia) pożyczkę u kupującego (obligatariusza). Obligacje emitowane są na czas określony. Emitent zobowiązuje się do odkupienia obligacji po upływie tego czasu, czyli do zwrócenia inwestorowi pożyczonych środków. Można wyróżnić różne rodzaje obligacji. Ze względu na sposób naliczania i wypłacania odsetek wyróżniamy obligacje o zmiennym oprocentowaniu, obligacje o stałym oprocentowaniu, obligacje zerokuponowe, które nabywane są z dyskontem (po niższej cenie) w stosunku do ich wartości nominalnej.
listy zastawne	papiery wartościowe emitowane przez banki hipoteczne zabezpieczone hipotekami, gwarancjami lub poręczeniami określonych instytucji (np. Skarbu Państwa, Narodowego Banku Polskiego, Wspólnot Europejskich). Bank hipoteczny zobowiązuje się wobec nabywcy listu zastawnego do spełnienia określonego świadczenia pieniężnego – wypłaty odsetek i wykupienia samego listu w sposób i w terminach określonych w warunkach emisji.
jednostki uczestnictwa funduszy inwestycyjnych otwartych i **specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych oraz tytuły uczestnictwa**	instrumenty finansowe przysługujące uczestnikom instytucji zbiorowego inwestowania, w tym w szczególności jednostki uczestnictwa funduszy inwestycyjnych otwartych i specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych. Za zarządzanie majątkiem funduszy odpowiadają wyspecjalizowane podmioty – towarzystwa funduszy inwestycyjnych, których celem jest inwestowanie środków wpłaconych przez uczestników funduszu zgodnie z przyjętą polityką inwestycyjną. Jednostki uczestnictwa i tytuły uczestnictwa co do zasady podlegają codziennej wycenie, jednakże występują takie, których wycena jest realizowana raz w tygodniu. Nie jest

zagranicznych funduszy inwestycyjnych	możliwy obrót nimi na giełdzie ani poza nią. Inwestor chcący nabyć fundusz inwestycyjny jest zobowiązany złożyć odpowiednie zlecenie, które firma inwestycyjna przekaże do właściwego funduszu inwestycyjnego, zaś uczestnik zamierzający zakończyć inwestycję jest zobowiązany złożyć zlecenie odkupienia.
ETF	tytuły uczestnictwa w funduszu typu Exchange Traded Fund, który zazwyczaj jest pasywnie zarządzanym funduszem inwestycyjnym notowanym na giełdzie. Zadaniem funduszy ETF jest śledzenie i odwzorowywanie zachowania instrumentu bazowego, którym mogą być indeksy giełdowe, indeksy obligacyjne, surowce, waluty lub inne instrumenty. Obrót tymi instrumentami finansowymi odbywa się analogicznie do akcji.
instrumenty oparte o kryptowaluty	instrumenty oparte o kryptowaluty to produkty finansowe, takie jak fundusze ETF czy CFD, których rynkowa wycena zależy od wyceny kryptowalut. Kryptowaluty to cyfrowe aktywa, które wykorzystują kryptografię do zabezpieczania transakcji i kontrolowania tworzenia nowych jednostek. Najbardziej znanym przykładem kryptowaluty jest Bitcoin, ale istnieje wiele innych, takich jak np. Ethereum. Kryptowaluty działają na zdecentralizowanych sieciach opartych na technologii blockchain, która jest rozproszoną księgą rachunkową, rejestrującą wszystkie transakcje. Inwestowanie w kryptowaluty wiąże się z wysokim ryzykiem ze względu na ich dużą zmienność, brak regulacji oraz ryzyko związane z bezpieczeństwem i funkcjonowaniem platform, na których zawierane są transakcje na tych instrumentach.
produkty strukturyzowane	złożone produkty finansowe składające się z instrumentu finansowego (najczęściej jest to obligacja, certyfikat inwestycyjny, warrant) oraz instrumentu pochodnego (np. opcja lub kontrakt terminowy). Cechą produktu strukturyzowanego jest zobowiązanie jego emitenta wobec nabywcy (inwestora) do wykupu instrumentu finansowego (często w wartości nominalnej) i wypłaty kwoty kalkulowanej według określonego przy nabywaniu produktu strukturyzowanego wzoru. Emitentem ich najczęściej są banki lub domy maklerskie. Cena produktu strukturyzowanego zależy od wartości instrumentu finansowego oraz innego instrumentu lub umówionego wskaźnika (np. kursu akcji lub koszyków akcji, wartości indeksów giełdowych, kursów walut lub innego instrumentu bazowego). W zależności od poziomu ryzyka najczęściej wyróżniamy produkty strukturyzowane: • oferujące ochronę kapitału - co oznacza, że emitent zobowiązuje się wobec nabywcy, że zwróci mu w pełni zainwestowany kapitał, ale nie ewentualne zyski z inwestycji, oraz

	• oferujące jedynie częściową ochronę lub jej całkowity brak – co oznacza, że inwestor ryzykuje, że w przypadku określonego w umowie nabycia zdarzenia, emitent nie będzie zobowiązany po pokrycia inwestorowi straty w zainwestowanym kapitale. Najczęściej emitenci produktów bez ochrony kapitału oferują potencjalnie wyższy zysk na inwestycji.
kategoria: **instrumenty pochodne (derywaty)**	grupa instrumentów finansowych, których wartość zależy od innego instrumentu bazowego lub umówionego wskaźnika (np. indeksu giełdowego, wysokości stopy procentowej lub kursu walut). Instrumenty pochodne możemy podzielić na instrumenty zobowiązujące obie strony kontraktu do określonego świadczenia (np. kontrakt terminowy) oraz na instrumenty nakładające zobowiązanie tylko na jedną stronę umowy (np. opcje). Inwestorzy mogą nabywać derywaty w celach zabezpieczających (np. przed wahaniami kursu walutowego, zmiany stopy procentowej), jak również w celach spekulacyjnych (osiąganie zysku w zamian za wzięcie na siebie określonego ryzyka, często potęgowanego przez efekty dźwigni finansowej, tzn. możliwość osiągnięcia dużego zysku, ale i większego ryzyka, przy znacznie mniejszym zaangażowaniu środków własnych). Część instrumentów pochodnych można nabyć w obrocie giełdowym (np. futures, opcje, warranty), a część jest dostępna wyłącznie poza takim obrotem (na tzw. rynku OTC, np. kontrakty na różnicę (CFD).
kontrakty terminowe kategoria: instrumenty pochodne (derywaty)	jest umową pomiędzy dwiema stronami, z których jedna zobowiązuje się do nabycia, a druga do sprzedaży w ściśle określonym, przyszłym terminie, po ściśle określonej w momencie zawarcia transakcji cenie, określonej liczby instrumentu bazowego lub dokonania równoważnego rozliczenia finansowego. Instrumentami bazowymi kontraktów terminowych mogą być np.: indeksy, kursy akcji, kursy walut, wartość obligacji. Kontrakty terminowe mogą być notowane na giełdzie. W takim przypadku mają one ściśle określone i ujednolicone parametry (standardy) określone w warunkach obrotu, dostępnych na stronach internetowych giełdy. Zobowiązania wynikające z kontraktów terminowych notowanych na giełdzie są rozliczane codziennie (tzw. równanie do rynku), a nad bezpieczeństwem obrotu czuwa izba rozliczeniowa. W celu zabezpieczenia rozliczenia wynikającego z ewentualnych strat poniesionych przez inwestora, przy otwieraniu pozycji każdy inwestor wnosi wstępny depozyt zabezpieczający w określonej wysokości. Kontrakty terminowe są instrumentami finansowymi w wysokim stopniu wykorzystującymi mechanizm dźwigni finansowej. Wysoki poziom dźwigni finansowej oznacza, że wartość nominalna transakcji może wielokrotnie przekraczać

	wielkość wniesionego depozytu zabezpieczającego, co sprawia, że nawet niewielkie zmiany cen instrumentów bazowych mogą w istotnym stopniu wpływać na zyski i straty ponoszone przez inwestora – wnoszony depozyt zabezpiecza tylko część wielkości nominalnej transakcji, co stanowi o wysokim potencjale ewentualnego zysku, ale także i możliwości poniesienia dotkliwych strat. Wielkość poniesionych strat może w szczególnie niekorzystnych okolicznościach przekroczyć wartość środków wniesionych jako depozyt. Kontrakty terminowe są instrumentami o wysokim ryzyku. Niekorzystne dla Klienta zmiany rynkowe mogą spowodować utratę znacznej części, a nawet całości zainwestowanych środków, w bardzo krótkim czasie. W sytuacji spadku wartości depozytu zabezpieczającego poniżej wymaganego poziomu, Klient jest wzywany do uzupełnienia depozytu. W przypadku braku uzupełnienia depozytu zabezpieczającego w wyznaczonym terminie niektóre lub wszystkie otwarte pozycje mogą zostać zamknięte przez podmiot odpowiedzialny za rozliczanie zobowiązań inwestora, co nie zwalnia klienta z obowiązku pokrycia całości powstałego zobowiązania.
opcje kategoria: instrumenty pochodne (derywaty)	instrumenty pochodne, których wartość uzależniona jest od wartości instrumentów bazowych (np. walut, indeksów giełdowych, akcji). Opcje dają ich nabywcy prawo, ale nie obowiązek, do kupna (opcja typu call) lub sprzedaży (opcja typu put) określonych instrumentów bazowych, po określonej cenie, w określonym czasie lub dokonania odpowiedniego rozliczenia finansowego. Jednocześnie druga strona transakcji (wystawca opcji) ma obowiązek sprzedaży (opcja typu call) lub kupna (opcja typu put) określonych instrumentów bazowych, po określonej cenie, w określonym czasie lub dokonania odpowiedniego rozliczenia finansowego.
warranty (opcyjny) kategoria: instrumenty pochodne (derywaty)	instrumenty pochodne będące uproszczoną wersją opcji. Emitentami warrantów są najczęściej instytucje finansowe. Inwestor może nabyć warrant kupna lub sprzedaży, dzięki czemu zyskuje prawo (ale nie obowiązek) odpowiednio kupna lub sprzedaży instrumentu bazowego po z góry określonej cenie wykonania i w określonym terminie, przy czym dla warrantów notowanych na giełdzie dostawę na ogół zastępuje rozliczenie pieniężne. Inwestor może sprzedać warrant na giełdzie przed terminem jego wygaśnięcia.

kontrakty na różnicę (CFD) oparte o ceny walut (Forex) kategoria: instrumenty pochodne (derywaty)	Forex (foreign exchange market, określany także jako FX market lub currency market), jako zdecentralizowany (brak fizycznej lokalizacji), nieregulowany, pozagiełdowy, wykorzystujący dźwignię finansową rynek walutowy typu over the counter (OTC) jest jednym z największych i najbardziej płynnych rynków na świecie. Kontrakty FX polegają na kupnie jednej waluty za inną, przy czym inwestor nie jest zobowiązany do posiadania walut, którymi handluje. Klient inwestujący w kontrakty FX zawiera transakcje po cenie rynkowej. Rozliczenie wyniku z zawartych kontraktów FX odbywa się w czasie rzeczywistym przez transfer różnicy między ceną otwarcia, a ceną zamknięcia pozycji. Transakcje te również nie nakładają na żadną ze stron obowiązku dostawy instrumentu bazowego, a co za tym idzie mają charakter nierzeczywisty oraz cechują się wykorzystaniem dźwigni finansowej. W przypadku, gdy Klient nie zamknie pozycji walutowej w tym samym dniu, w którym nastąpiło otwarcie, wówczas pozycja zostaje utrzymana na następny dzień, co wiąże się z koniecznością naliczenia punktów swapowych związanych z różnicą w oprocentowaniu poszczególnych walut.
kontrakty na różnice (CFD) oparte o ceny indeksów giełdowych, towarów i innych aktywów kategoria: instrumenty pochodne (derywaty)	nieregulowany, pozagiełdowy wykorzystujący dźwignię finansową rynek typu over the counter. CFD oparte mogą być o ceny różnych aktywów bazowych, w szczególności indeksów giełdowych, towarów, akcji czy obligacji. Klient inwestujący w kontrakty różnic kursowych zawiera transakcje po cenie rynkowej. Rozliczenie wyniku z zawartych kontraktów CFD odbywa się w czasie rzeczywistym przez transfer różnicy między ceną otwarcia, a ceną zamknięcia pozycji. Transakcje te również nie nakładają na żadną ze stron obowiązku dostawy instrumentu bazowego, a co za tym idzie mają charakter nierzeczywisty oraz cechują się wykorzystaniem dźwigni finansowej.

2. Ryzyka wspólne dla wszystkich instrumentów

Przypominamy, że instrumenty finansowe nie są depozytem bankowym. Posiadanie instrumentów wiąże się dla inwestora z określonymi rodzajami ryzyka, wspólnymi dla wszystkich instrumentów, takimi jak:

nazwa ryzyka	opis
ryzyko zmiany ceny instrumentu	polega na możliwości niekorzystnej zmiany ceny instrumentu, która może mieć charakter przejściowy lub trwały, w sytuacji sprzedaży instrumentu (zamknięcia inwestycji) inwestor poniesie stratę.
ryzyko częściowej lub całkowitej utraty wartości instrumentu	występuje w sytuacji upadłości danego emitenta lub ziszczenia się niekorzystnych warunków, od których zależy wartość instrumentu lub wartość instrumentu bazowego, w takiej sytuacji inwestor traci część lub całość zainwestowanych środków, a w przypadku inwestycji z wykorzystaniem dźwigni finansowej, rozmiar straty może przewyższać wartość zainwestowanych środków, w przypadku praw poboru ryzyko to materializuje w sytuacji nie sprzedania tego prawa oraz nie wykorzystania uprawnień wynikających z niego w ściśle określonym terminie – wówczas prawo poboru całkowicie i nieodwracalnie traci wartość.
ryzyko rynkowe (makroekonomiczne)	związane z sytuacją rynkową lub makroekonomiczną (np. poziom inflacji, tempo wzrostu PKB, wysokość stóp procentowych) bądź innymi ogólnymi trendami na rynku danego instrumentu, tego typu ryzyko występuje najczęściej, gdy sytuacja rynkowa wpływa istotnie na atrakcyjność inwestycyjną instrumentów finansowych (wycena, dostępność instrumentów), konsekwencją kierunków zmian sytuacji makroekonomicznej są pojawiające się trendy – wzrostowy (hossa) lub spadkowy (bessa).
ryzyko płynności	ryzyko to wynika z faktu stosowania przez fundusz inwestycyjny do wyceny swoich lokat modeli wyceny nie opartych o cenę rynkową lub cenę godziwą. Może się zdarzyć, że z uwagi na konstrukcję modeli oraz rodzaj zastosowanych do modeli danych wejściowych rzeczywista cena możliwa do osiągnięcia na rynku w przypadku sprzedaży takich papierów wartościowych będzie niższa niż wycena modelowa, co wpływać będzie na spadek wartości jednostki uczestnictwa lub certyfikatu inwestycyjnego.
ryzyko prawne	oznacza zmiany w regulacjach prawnych (m.in. w systemie podatkowym, w systemie obrotu gospodarczego, w systemie obrotu papierami wartościowymi), które mogą negatywnie wpływać na emitentów papierów wartościowych oraz na atrakcyjność inwestycyjną poszczególnych instrumentów finansowych, w tym na ich cenę lub jej zmienność. Należy przy tym podkreślić, że

nazwa ryzyka	opis
	zmiany w systemie prawnym mogą mieć charakter nagłego i znaczącego pogorszenia parametrów gospodarczych, przyczyniając się do gwałtownych ruchów cen instrumentów finansowych w systemach obrotu lub na rynkach, na których są wyceniane. Oznacza także zapisy w regulacjach prawnych (np. ustawa o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym) dające możliwość określonym organom lub podmiotom, wskazanym w tych przepisach, umorzenia nawet całości inwestycji bez możliwości dochodzenia odszkodowania.
ryzyko walutowe	wynika z wpływu, jakie zmiana kursu walut wywiera na wycenę wartości instrumentu lub na płatności dokonywane na rzecz inwestora przez emitenta. W przypadku inwestowania w zagraniczne instrumenty finansowe lub denominowane w walutach obcych, oprócz wskazanych dla danego instrumentu finansowego rodzajów ryzyka, ryzyko zwiększa się każdorazowo o ryzyko walutowe.

3. Szczególne rodzaje ryzyka

nazwa ryzyka	opis
ryzyko dotyczące danej spółki (emitenta)	ryzyko związane z jej wynikami finansowymi, sytuacją w danej branży, konkurencją, płynnością i wahaniami cen instrumentów (np. akcji) będących przedmiotem inwestycji. W przypadku akcji będących przedmiotem oferty publicznej należy również zwrócić uwagę na ryzyko związane z niedopuszczeniem lub opóźnieniem dopuszczenia akcji do obrotu na rynku. Czynniki te mogą powodować wzrost lub spadek ryzyka związanego z inwestycjami w akcje. Sytuacja operacyjna i finansowa spółki wpływa na poziom notowań akcji/PDA danej spółki, a także na zmienność kursu. Płynność i wahania cen decydują o możliwości ich zakupu lub sprzedaży.
ryzyko związane z koncentracją aktywów lub rynków	ryzyko związane z możliwością zaistnienia sytuacji, w której lokaty funduszu będą skoncentrowane na określonym rynku lub określonym segmencie rynku lub w określonym sektorze. Wówczas niekorzystne zdarzenia mające negatywny wpływ na dany rynek, segment rynku lub sektor mogą w znaczącym stopniu wpływać na wahania i wartość jednostek uczestnictwa oraz certyfikatów inwestycyjnych.

nazwa ryzyka	opis
ryzyko stóp procentowych	ryzyko negatywnego wpływu poziomu rynkowych stóp procentowych na bieżący i przyszły wynik finansowy na inwestycji w dłużne papiery wartościowe (obligacje, listy zastawne), instrumenty, dla których są one instrumentem bazowym (np. produkty strukturyzowane) lub wartość jednostek uczestnictwa i certyfikatów inwestycyjnych, inwestujących w te instrumenty. Należy podkreślić, że związek cen dłużnych papierów wartościowych z poziomem stóp procentowych ma charakter zależności odwrotnie proporcjonalnej.
ryzyko wyceny	ryzyko to wynika z faktu stosowania przez fundusz inwestycyjny do wyceny swoich lokat modeli wyceny nie opartych o cenę rynkową lub cenę godziwą. Może się zdarzyć, że z uwagi na konstrukcję modeli oraz rodzaj zastosowanych do modeli danych wejściowych rzeczywista cena możliwa do osiągnięcia na rynku w przypadku sprzedaży takich papierów wartościowych będzie niższa niż wycena modelowa, co wpływać będzie na spadek wartości jednostki uczestnictwa lub certyfikatu inwestycyjnego.
ryzyko związane z możliwością nabywania przez fundusz instrumentów pochodnych, w tym niewystandaryzowanych instrumentów pochodnych	w związku z tym, że fundusz, w celu zabezpieczenia poszczególnych składników portfela inwestycyjnego, a także w celu sprawnego zarządzania funduszem może nabywać instrumenty pochodne, w tym niewystandaryzowane instrumenty pochodne. Z inwestycją w jednostki uczestnictwa lub certyfikaty inwestycyjne funduszu wiąże się ryzyko jak w przypadku instrumentów pochodnych oraz ryzyko kontrahenta - w przypadku niewystandaryzowanych instrumentów pochodnych. Dodać należy, że zabezpieczanie aktywów funduszu może odbywać się przy użyciu różnych strategii zabezpieczających, które w szczególności mogą opierać się na skorelowaniu aktywa zabezpieczanego oraz aktywa bazowego instrumentu pochodnego. W związku z tym pojawia się ryzyko niewłaściwego zabezpieczenia, oznaczające, że zyski na instrumencie pochodnym nie zrekompensują strat na aktywie zabezpieczanym.
ryzyko niedotrzymania zobowiązań	ryzyko, że emitent instrumentu finansowego nie będzie terminowo wywiązywał się z zobowiązań, tj. płatności przyrzeczonych świadczeń oraz kwoty wykupu instrumentu.
ryzyko przedterminowego wykupu	dotyczy obligacji zawierających opcję wcześniejszego wykupu, która pozwala emitentowi spłacić część lub całość emisji przed terminem wymagalności, co dla inwestora oznacza skrócenie czasu inwestycji.

nazwa ryzyka	opis
tracking error	oznacza zmienność między zwrotem z inwestycji z ETF a replikowanym przez ETF indeksem. Im większy tracking error, tym faktyczny zwrot z ETF bardziej różni się od faktycznego zwrotu z indeksu.
ryzyko kontrahenta	dotyczy głównie ETF replikowanych syntetycznie. Ryzyko wiąże się z niewypłacalnością kontrahenta transakcji SWAP. Co ważne ryzyko to odnosi się zazwyczaj do dziennego zwrotu z indeksu, a nie do zainwestowanego kapitału.
ryzyko lewarowania ETF i short	większość ETF typu short oraz lewarowanych oferuje dokładną krótką lub lewarowaną ekspozycję przez jeden dzień. Im dłużej trzymamy taki instrument w naszym portfelu, tym bardziej zwrot może różnić się od zwrotu, który oczekujemy. Różnica może być zarówno na korzyść, jak i niekorzyść inwestora.
ryzyko związane z wartością instrumentów bazowych	wartość instrumentów pochodnych lub zawierających w swojej konstrukcji instrumenty pochodne (produkty strukturyzowane) zależy od kształtowania się ceny instrumentu bazowego (w szczególności indeksy giełdowe, akcje, waluty, obligacje).
ryzyko dźwigni finansowej	dźwignia finansowa pozwala inwestorowi na zwiększenie ekspozycji inwestycji przy wykorzystaniu proporcjonalnie mniejszych środków własnych (przykładowo przy dźwigni 1:20, przy wpłacie na depozyt kwoty 100 zł masz możliwość nabycia instrumentu o wartości 2000 zł). W związku z tym niewielkie wahania instrumentów bazowych mogą powodować osiąganie wysokich zysków lub strat, w stosunku do zainwestowanych środków. Konsekwencją może być strata przewyższająca nawet wartość zainwestowanych środków.
ryzyko krótkookresowych zmian cen	ceny instrumentów finansowych zmieniają się często pod wpływem czynników o charakterze psychologiczno-emocjonalnym, co ma szczególne znaczenie na rynku instrumentów pochodnych. W związku z wykorzystaniem dźwigni finansowej, w okresie niekorzystnych, nawet chwilowych, wahań cen na rynku, może wystąpić konieczność dopłaty do depozytu zabezpieczającego lub zamknięcia pozycji, co skutkować może poniesieniem poważnych strat finansowych dla inwestora.
ryzyko związane ze zmianą cen walut	istnieje ryzyko negatywnego wpływu zmiany ceny jednej waluty wobec innych walut na wycenę transakcji oraz na sytuację finansową inwestora.

nazwa ryzyka	opis
ryzyko luki cenowej	luka cenowa pojawić się może pomiędzy zamknięciem rynku w piątek i ponownym otwarciem w niedzielę, jak też podczas sesji, w szczególności podczas ogłaszania istotnych danych makroekonomicznych. Ryzyko to objawia się brakiem ciągłości cen, co oznacza, że ceny zmieniają się znacznie i skokowo w krótkim przedziale czasu. W sytuacji takiej zlecenia Market, Stop Loss i Stop mogą być wykonane po mniej korzystnej cenie niż w chwili ich przesłania na rynek (bądź aktywacji w przypadku zleceń Stop). W szczególności zlecenia Stop, Stop Loss i Stop Out doprowadzić mogą do realizacji transakcji po cenach niekorzystnych dla klienta, a poniesiona strata może przekroczyć wartość wniesionego depozytu i doprowadzić do powstania debetu na rachunku. Z ryzykiem luki cenowej mamy do czynienia w szczególności przy kontraktach Forex i CFD.
ryzyko operacyjne	zawieranie transakcji za pośrednictwem systemu transakcyjnego związane jest z ryzykiem operacyjnym, w rezultacie którego wystąpić mogą błędy lub opóźnienia w realizacji transakcji lub w procesie przekazywania danych, które mogą nie leżeć po stronie mBm. W wyniku tych nieprawidłowości zlecenie przekazane do realizacji przez Klienta może nie zostać zrealizowane lub też warunki jego realizacji mogą znacznie odbiegać od zamierzeń Klienta.
ryzyko braku standaryzacji	kontrakty CFD mają charakter niewystandaryzowany. Klient powinien zwrócić szczególną uwagę na fakt, że niejednorodność kontraktów CFD oferowanych przez różnych dostawców oznacza, że nawet pozornie podobne kontrakty CFD mogą w znaczący sposób różnić się pod względem specyfikacji instrumentu obowiązującej na poszczególnych platformach. W szczególności oferowane przez poszczególne firmy inwestycyjne kontrakty na różnice kursowe - CFD, mogą różnić się następującymi parametrami: • poziomy depozytów zabezpieczających, • wartość nominalna lota, • minimalna wartość zmiany notowań instrumentu, • wielkość spreadu, • maksymalna wielkość zlecenia, • instytucje pełniące rolę dostawców płynności, • opłaty nakładane na klienta.

nazwa ryzyka	opis
ryzyko technologiczne	dotyczy instrumentów opartych o kryptowaluty opartych na technologii blockchain, która może być podatna na różne zagrożenia, takie jak np. ataki hakerskie, błędy w kodzie, awarie systemów czy problemy z bezpieczeństwem. Takie incydenty mogą prowadzić do utraty wartości kryptowalut lub utraty dostępu do nich.
brak regulacji	rynek kryptowalut jest w dużej mierze nieuregulowany, co zwiększa ryzyko oszustw, manipulacji i innych nieuczciwych praktyk. Brak nadzoru regulacyjnego oznacza również, że inwestorzy mogą mieć ograniczone możliwości dochodzenia swoich praw w przypadku sporów lub strat.
ryzyko wysokiej zmienności	kryptowaluty charakteryzują się ponadprzeciętną dynamiką oraz rozpiętością wahań cenowych. Zmiany cen mogą występować w szczególności pod wpływem zmian czynników politycznych, koniunktury gospodarczej, regulacji prawnych, sytuacji na rynkach finansowych i subiektywnego postrzegania danego rynku przez inwestorów lub też nie posiadać żadnego konkretnego uzasadnienia.
brak wartości fundamentalnej	brak jakichkolwiek mechanizmów, w tym instytucji gwarantujących wartość kryptowalut oraz ich dalsze istnienie.
ryzyko związane ze spekulacyjnym charakterem instrumentu	wycena kryptowalut opiera się o aktualne trendy rynkowe, bazujące na transakcjach realizowanych przez inwestorów, z których istotna część ma charakter spekulacyjny.

4. Szczególne rodzaje ryzyka, charakterystyczne dla danego instrumentu finansowego

1. Ryzyka opisane w tej sekcji mogą dotyczyć wszystkich kategorii klientów (klientów detalicznych, klientów profesjonalnych, uprawnionych kontrahentów). Poziom wiedzy i doświadczenia klienta może wpływać na poziom ryzyka. Uznajemy, że:
   a. klienci profesjonalni i uprawnieni kontrahenci - posiadają odpowiednią wiedzę i doświadczenie pozwalające im na należytą ocenę wskazanych w dokumencie rodzajów ryzyka z uwagi na profesjonalny charakter prowadzonej działalności,
   b. klienci detaliczni – ich poziom wiedzy i doświadczenia może istotnie wpływać na stopień oceny poszczególnych rodzajów ryzyka określonych w tabeli.
2. W przypadku instrumentów PRIIPS, czyli:

a. instrumentów, których cena (kwota do wypłaty przy wykupie) zależy od wartości referencyjnych (np. indeks giełdowy, kurs walutowy itp.),

b. innych aktywów, których klient bezpośrednio nie nabył.

Szczegółowe informacje o ryzykach można znaleźć w:

c. dokumencie zawierającym kluczowe informacje o produkcie (KID),

d. dokumencie informacyjnym będącym skrótem prospektu,

e. informacjach dla klientów alternatywnego funduszu inwestycyjnego.

Rodzaj ryzyka	Nazwa instrumentu finansowego														
	Akcje	Prawa do akcji (PDA)	Prawo poboru (z akcji)	Certyfikaty inwestycyjne	Obligacje	Listy zastawne	Jednostki uczestnictwa[1]	ETF	Instrumenty oparte o kryptowaluty	Produkty strukturyzowane	Kontrakty terminowe[2]	Opcje[3]	Warranty (opcyjny)[4]	Kontrakty na różnicę (CFD) oparte o ceny walut (Forex)**	Kontrakty na różnice (CFD)oparte o ceny indeksów giełdowych, towarów i innych aktywów**
ryzyko dotyczące danej spółki (emitenta)	**Tak**	**Tak**	**Tak**												
ryzyko koncentracji aktywów lub rynków				**Tak**			**Tak**		**Tak**						
ryzyko stóp procentowych				**Tak**	**Tak**	**Tak**	**Tak**								
ryzyko wyceny				**Tak**			**Tak**								

[1] Jednostki uczestnictwa oznaczają jednostki uczestnictwa funduszy inwestycyjnych otwartych i specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych oraz tytuły uczestnictwa zagranicznych funduszy inwestycyjnych

[2] kategoria: instrumenty pochodne (derywaty

[3] kategoria: instrumenty pochodne (derywaty)

[4] kategoria: instrumenty pochodne (derywaty)

Rodzaj ryzyka	Nazwa instrumentu finansowego														
	Akcje	Prawa do akcji (PDA)	Prawo poboru (z akcji)	Certyfikaty inwestycyjne	Obligacje	Listy zastawne	Jednostki uczestnictwa[1]	ETF	Instrumenty oparte o kryptowaluty	Produkty strukturyzowane	Kontrakty terminowe[2]	Opcje[3]	Warranty (opcyjny)[4]	Kontrakty na różnicę (CFD) oparte o ceny walut (Forex)**	Kontrakty na różnice (CFD)oparte o ceny indeksów giełdowych, towarów i innych aktywów**
ryzyko nabywania przez fundusz niewystandaryzowanych instrumentów pochodnych				Tak			Tak								
ryzyko niedotrzymania zobowiązań					Tak	Tak				Tak					
ryzyko przedterminowego wykupu					Tak	Tak									
tracking error								Tak	Tak						
ryzyko kontrahenta								Tak	Tak						
ryzyko lewarowania ETF i short								Tak							
ryzyko wartości instrumentu bazowego								Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak
ryzyko dźwigni finansowej											Tak	Tak	Tak	Tak	Tak
ryzyko krótkookresowych zmian cen											Tak	Tak	Tak	Tak	Tak
ryzyko związane ze zmianą cen walut														Tak	Tak

Rodzaj ryzyka	Nazwa instrumentu finansowego														
	Akcje	Prawa do akcji (PDA)	Prawo poboru (z akcji)	Certyfikaty inwestycyjne	Obligacje	Listy zastawne	Jednostki uczestnictwa[1]	ETF	Instrumenty oparte o kryptowaluty	Produkty strukturyzowane	Kontrakty terminowe[2]	Opcje[3]	Warranty (opcyjny)[4]	Kontrakty na różnicę (CFD) oparte o ceny walut (Forex)**	Kontrakty na różnice (CFD)oparte o ceny indeksów giełdowych, towarów i innych aktywów**
ryzyko luki cenowej														**Tak**	**Tak**
ryzyko operacyjne														**Tak**	**Tak**
ryzyko braku standaryzacji														**Tak**	**Tak**
ryzyko technologiczne									**Tak**						
brak regulacji									**Tak**						
ryzyko wysokiej zmienności									**Tak**						
brak wartości fundamentalnej									**Tak**						
ryzyko związane ze spekulacyjnym charakterem									**Tak**						

5. Dodatkowe informacje

1. Zlecenie "po każdej cenie" (PKC):
   a. oznacza, że Twoje zlecenie zostanie zrealizowane natychmiast po cenie dostępnej na rynku, bez określania limitu ceny,
   b. dla zleceń PKC istnieje ryzyko, że cena, po której takie zlecenie zostanie wykonane, może znacznie odbiegać od kursu odniesienia. Dla zlecenia kupna może oznaczać to, że zapłacisz więcej niż kwota wstępnie zablokowana na Twoim rachunku.

2. Przypominamy, że wartość inwestycji w instrumenty finansowe o charakterze udziałowym lub dłużnym jest zależna od ceny tego instrumentu. Wzrost ceny o określony procent powoduje analogiczny wzrost wartości tej inwestycji, a spadek ceny skutkuje analogicznym spadkiem wartości tej inwestycji, z uwzględnieniem wskazanych powyżej rodzajów ryzyka. Wartość certyfikatów inwestycyjnych, jednostek uczestnictwa oraz innych tytułów uczestnictwa podlega zmianom. Może ona rosnąć, jak i spadać. Na uzyskaną stopę zwrotu wpływ będzie miało zarówno zachowanie rynku, na którym dany fundusz inwestuje, jak również indywidualne decyzje towarzystwa, co może oznaczać, że wartość tytułów uczestnictwa funduszu akcyjnego może spadać nawet kiedy rynek akcji rośnie. Przypominamy, że z reguły im wyższa oczekiwana stopa zwrotu, tym większe ryzyko związane z taką inwestycją i potencjalna strata może być wyższa. Jeżeli dla danej grupy funduszy w scenariuszu pozytywnym oczekujemy wyższej stopy zwrotu, to z reguły w scenariuszu negatywnym mogą one przynieść wyższą stratę.

D. Ogólne zasady obsługi naszych klientów

1. Jakie koszty ponoszą klienci w związku z naszymi usługami?

1. W związku z zawieraniem transakcji (składaniem zlecenia) możemy zobowiązać klienta do poniesienia kosztu:
   a. prowizji maklerskiej (przy instrumentach notowanych). W takim przypadku wartość zlecenia jest powiększana o kwotę prowizji w przypadku zlecenia kupna i pomniejszana w przypadku zlecenia sprzedaży,
   b. opłaty manipulacyjnej (np. przy zleceniach dotyczących tytułów uczestnictwa). W takim przypadku opłata jest pobierana przez fundusz inwestycyjny z wartości zlecenia (pomniejsza wartość zlecenia),
   c. opłaty za prowadzenie rachunku, jeśli do posiadania instrumentów jest to konieczne,
   d. innych opłat związanych z korzystaniem z naszych usług maklerskich.
2. Wysokość ww. prowizji i opłat określamy w Taryfie opłat i prowizji dla każdej z usług. W przypadku tytułów uczestnictwa, wysokość opłaty manipulacyjnej określa prospekt informacyjny funduszu inwestycyjnego.
3. W przypadku niektórych opłat i prowizji (np. opłata za zarządzanie portfelem) możemy umieścić je w umowach z klientami.
4. Nasze Taryfy opłat i prowizji umieszczamy na następujących stronach:

Taryfa opłat i prowizji wg rodzaju usługi dostępna na stronie	**pełny adres strony internetowej**
usługa eMakler	www.mbank.pl/indywidualny/inwestycje/gielda/emakler/
rachunek inwestycyjny w mBm	www.mdm.pl

usługa na rynkach nieregulowanych (OTC, mForex)	www.mforex.pl/warunki-handlu
usługi Wealth Management	www.mbank.pl/pomoc/dokumenty/private-banking/wealth-managment/uslugi-wealth-management

5. Przed zawarciem umowy o świadczenie danej usługi udostępniamy klientom odpowiednią Taryfę opłat i prowizji, wskazującą na rodzaj i wysokość opłat, prowizji i innych kosztów związanych ze świadczeniem danej usługi maklerskiej.
6. W przypadku tytułów uczestnictwa fundusze inwestycyjne pobierają dodatkowe opłaty. Przede wszystkim jest to opłata (wynagrodzenie) za zarządzanie, którą pobierają z aktywów funduszu inwestycyjnego oraz różnego rodzaju opłaty i prowizje związane z lokowaniem aktywów funduszu przez towarzystwo funduszy inwestycyjnych nim zarządzające, które łącznie pomniejszają wynik na inwestycji w tytuły uczestnictwa klienta. Fundusze inwestycyjne zawierają opis swoich opłat w swoich prospektach informacyjnych lub dokumentach zawierających kluczowe informacje o produkcie (KID).
7. W przypadku innych instrumentów finansowych, klient ponosi koszty, opłaty i prowizje związane z wykonywaniem jego zleceń, należne podmiotom wykonującym te zlecenia.
8. Przed zawarciem z nami umowy prezentujemy wykaz wszystkich przewidywanych kosztów (opłat i prowizji) – tzw. informacja o kosztach ex-ante - który:
   a. w przypadku usługi wykonywania zleceń w obrocie zorganizowanym – w formie załącznika nr 1 do Informacji o Biurze maklerskim mBanku i świadczonych usługach maklerskich,
   b. w przypadku usługi wykonywania zleceń poza obrotem zorganizowanym (mForex) – zamieściliśmy w osobnym dokumencie, udostępnianym przed zawarciem umowy,
   c. w przypadku usług Wealth Management - zamieściliśmy w osobnym dokumencie, udostępnianym przed zawarciem umowy,
   d. w przypadku usługi oferowania, usług w wykonaniu zawartych umów o gwarancję emisji, doradztwa dla przedsiębiorstw w zakresie struktury kapitałowej, strategii przedsiębiorstwa lub innych zagadnień związanych z taką strukturą lub strategią oraz doradztwa i innych usług w zakresie łączenia, podziału oraz przejmowania przedsiębiorstw – określamy w zawieranej z klientem umowie.
9. W trakcie świadczenia usług, po zakończeniu roku kalendarzowego, dla każdego klienta przygotowujemy roczne podsumowanie wszystkich poniesionych kosztów, opłat i prowizji, związanych ze świadczonymi usługami oraz posiadanymi instrumentami – tzw. raport ex-post. Zasady sporządzania i udostępniania tego raportu określamy w regulaminach danej usługi.

2. Przyjmowanie i przekazywanie świadczeń pieniężnych (w tym opłat, prowizji) oraz świadczeń niepieniężnych w związku ze świadczonymi usługami maklerskimi

1. Ponieważ świadczymy usługi maklerskie, nie możemy przyjmować ani przekazywać jakichkolwiek świadczeń pieniężnych, w tym opłat i prowizji, ani jakichkolwiek świadczeń niepieniężnych, z wyłączeniem:
   - **a.** świadczeń pieniężnych lub niepieniężnych przyjmowanych od klienta, osoby działającej w jego imieniu albo przekazywanej klientowi lub osobie działającej w jego imieniu,
   - **b.** świadczeń pieniężnych lub niepieniężnych przyjmowanych lub przekazywanych osobie trzeciej, które są niezbędne do wykonywania danej usługi maklerskiej na rzecz klienta, w szczególności:
     - koszty z tytułu przechowywania instrumentów finansowych klienta i środków pieniężnych powierzonych przez klienta,
     - opłaty pobierane przez podmiot organizujący system obrotu instrumentami finansowymi oraz opłaty za rozliczenie i rozrachunek transakcji,
   - **c.** opłaty na rzecz organu nadzoru,
   - **d.** podatków, należności publicznoprawnych oraz innych opłat, których obowiązek zapłaty wynika z przepisów prawa,,
   - **e.** opłaty związane z wymianą walutową,
   - **f.** świadczeń pieniężnych i świadczeń niepieniężnych innych niż określone w ppkt a. i b jeżeli spełniają łącznie określone warunki:
     - ich przyjęcie albo przekazanie poprawia jakość usługi świadczonej przez mBm na rzecz klienta,
     - ich przyjęcie lub przekazanie nie ma negatywnego wpływu na działanie mBm w sposób rzetelny i profesjonalny, zgodnie z zasadami uczciwego obrotu oraz zgodnie z najlepiej pojętymi interesami jej klienta,
     - informacje o świadczeniach (np. opłatach, prowizjach czy innych korzyściach) są przekazywane klientowi lub potencjalnemu klientowi w sposób rzetelny, dokładny i zrozumiały przed rozpoczęciem świadczenia usługi maklerskiej. Jeśli nie da się określić ich wysokości, klient otrzymuje informację o sposobie jej ustalania. Przekazanie takich informacji może odbywać się także w formie ujednoliconej. Zasady przyjmowania i przekazywania świadczeń pieniężnych i niepieniężnych wynikają z obowiązujących przepisów prawa, m.in. z ustawy o obrocie instrumentami finansowymi oraz odpowiednich rozporządzeń i rekomendacji organów nadzoru. Wdrożyliśmy procedury, które mają zapewnić zgodność z przepisami, eliminować niedozwolone zachęty inwestycyjne oraz gwarantować rzetelne i profesjonalne działanie firmy.
2. Świadczenia pieniężne i niepieniężne służące poprawie świadczenia usługi maklerskiej na rzecz klienta, które możemy przyjmować lub przekazywać.

3. Świadczenie usług maklerskich może się wiązać z przekazywaniem lub otrzymywaniem różnego rodzaju świadczeń pieniężnych i niepieniężnych od klientów lub podmiotów trzecich. Opis pobieranych lub przekazywanych świadczeń od klientów i podmiotów trzecich, które jest niezbędne do świadczenia usługi maklerskiej, wskazaliśmy w poprzednim rozdziale. W niniejszym rozdziale skupimy się na świadczeniach, które możemy przekazywać lub otrzymywać od podmiotów trzecich w związku ze świadczeniem usług maklerskich, spełniających łącznie następujące warunki:
   a. przyczyniają się do poprawy jakości usługi świadczonej na rzecz klienta,
   b. ich przyjęcie lub przekazanie nie ma negatywnego wpływu na wykonywanie usługi w najlepiej pojętym interesie klienta,
   c. klient zostaje rzetelnie poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia usługi o charakterze i wysokości takich świadczeń.
4. Pobieranie lub przekazywanie powyższych świadczeń jest dopuszczalne, jeżeli są one uzasadnione świadczeniem dodatkowym bądź usługą poprawiającą jakość usługi świadczonej klientowi lub potencjalnemu klientowi. Muszą być one proporcjonalne do poziomu otrzymanych świadczeń pieniężnych, w tym opłat i prowizji, lub świadczeń niepieniężnych, a także przynosić klientowi bieżącą lub ciągłą korzyść w związku z realizowaną usługą maklerską. Przykładowo, taka sytuacja ma miejsce, kiedy: świadczymy usługę przyjmowania i przekazywania zleceń, a klient nabywa (lub posiada nabyte za naszym pośrednictwem) tytuły uczestnictwa, świadczymy usługę doradztwa inwestycyjnego łącznie z usługą przyjmowania i przekazywania zleceń w odniesieniu do tytułów uczestnictwa.
5. W takich przypadkach jesteśmy uprawnieni do otrzymywania wynagrodzenia od towarzystw funduszy inwestycyjnych lub spółek zarządzających - za wykonywanie na rzecz naszych klientów w ramach tych usług czynności dodatkowych, podnoszących jakość usługi przyjmowania i przekazywania zleceń. W przypadku przyjmowania zapisów na certyfikaty inwestycyjne funduszy inwestycyjnych zamkniętych, jesteśmy uprawnieni do otrzymywania wynagrodzenia od funduszu inwestycyjnego, które jest nam przekazywane, gdyż jednocześnie wykonujemy na rzecz tego funduszu usługę oferowania.
6. W ramach naszej działalności możemy otrzymywać różnego rodzaju świadczenia niepieniężne takie jak: analizy, raporty i innego rodzaju informacje dotyczące sytuacji rynkowej lub poszczególnych instrumentów finansowych. Nasi pracownicy mogą również brać udział w szkoleniach lub konferencjach organizowanych przez swoich kontrahentów bądź inne podmioty, w celu podniesienia poziomu wiedzy i znajomości instrumentów finansowych.
7. Przed rozpoczęciem świadczenia usługi maklerskiej klient otrzymuje informację o świadczeniach dodatkowych, które poprawiają jakość tej usługi. Jeżeli na tym etapie nie jest możliwe określenie ich wysokości, mBm przekazuje klientowi informacje o sposobie ustalania ich wysokości oraz niezwłocznie po ustaleniu ich wartości, informuje o dokładnych kwotach przyjętych lub przekazanych świadczeń. Informację o przewidywanej oraz faktycznie otrzymywanej wartości świadczeń zawarte są odpowiednio w informacji o kosztach ex-ante i raporcie ex-post.
   a. Drobne świadczenia niepieniężne możemy przyjmować również wówczas, gdy mają postać:

- informacji lub dokumentów dotyczących instrumentu finansowego lub usługi, mające charakter ogólny albo dostosowany do sytuacji indywidualnego klienta,
- dokumentów w formie pisemnej otrzymane przez mBm od osoby trzeciej, które emitent lub potencjalny emitent zamówił i opłacił w celu promowania nowej emisji instrumentów finansowych, lub w przypadku których osoba trzecia zawarła umowę z emitentem, której przedmiotem jest przygotowywanie za wynagrodzeniem takich dokumentów, pod warunkiem, że związek między emitentem, a osobą trzecią został wyraźnie ujawniony w dokumentach oraz dokumenty te są udostępnione w tym samym czasie wszystkim podmiotom zainteresowanym lub do publicznej wiadomości,
- uczestnictwa w konferencjach, seminariach, szkoleniach i innych wydarzeniach o podobnym charakterze dotyczących korzyści wynikających z instrumentu finansowego lub usług oraz cech tych instrumentów finansowych lub usług,
- wydatków na cele reprezentacyjne o rozsądnej niewielkiej wartości, związanych z organizacją spotkania biznesowego lub konferencji, seminarium lub innych wydarzeń o podobnym charakterze, o których mowa w ppkt c.,
- innych drobnych świadczeń o charakterze niepieniężnym, które mogą poprawić jakość świadczonej na rzecz klienta usługi i jest mało prawdopodobne, że względu na niewielką skalę, ich charakter lub łączną wartość, by mogły wpłynąć negatywnie na wypełnianie przez mBm obowiązku działania w najlepiej pojętym interesie klienta.

Drobne korzyści niepieniężne ujawnia się przed rozpoczęciem świadczenia usług maklerskich na rzecz klientów i można je opisać w sposób ogólny. W celu identyfikacji drobnych świadczeń niepieniężnych w mBm stosuje się równolegle Politykę antykorupcyjną w mBanku S.A..

3. Jak przyjmujemy i rozpatrujemy reklamacje?

1. W jaki sposób możesz złożyć reklamacje:

nazwa usługi	W jaki sposób możesz złożyć reklamacje?				
	mailowo	osobiście	listownie	telefonicznie	inne
usługa eMakler	kontakt@mbank.pl	Punkt Usług Maklerskich (PUM) ul. Prosta 20, 00-850 Warszawa	Biuro maklerskie mBanku. 00- 850 Warszawa, ul. Prosta 18 z dopiskiem reklamacja.	mLinia nr tel. +48 42 6 300 800	przez czat przez Eksperta online

rachunek inwestycyjny w mBm	mbm@mbank.pl	Punkt Usług Maklerskich (PUM) ul. Prosta 20, 00-850 Warszawa	Biuro maklerskie mBanku. 00- 850 Warszawa, ul. Prosta 18 z dopiskiem reklamacja.	bezpośrednio z mBm nr tel. 22 697 49 49, czynna od poniedziałku do piątku, od 8:00 do 18:00	
usługa na rynkach nieregulowanych (OTC, mForex)	mforex@mbank.pl	Punkt Usług Maklerskich (PUM) ul. Prosta 20, 00-850 Warszawa	Biuro maklerskie mBanku. 00- 850 Warszawa, ul. Prosta 18 z dopiskiem reklamacja.	(22) 697 47 74 w godzinach 8:00 – 18:00 od poniedziałku do piątku	
usługi Wealth Management	kontakt@mbank.pl	adresy na stronie Centra Bankowości Prywatnej (CBP), pełny adres strony internetowej www.mbank.pl/private-banking/oddzialy/, od poniedziałku do piątku, od 8:00 do 16:00	Biuro maklerskie mBanku ul. Prosta 18 00-850 Warszawa	numery kontaktowe na stronie Centra Bankowości Prywatnej (CBP), pełny adres strony internetowej www.mbank.pl/private-banking/oddzialy/ od poniedziałku do piątku, od 8:00 do 16:00	nie dotyczy

2. Każda reklamacja powinna zawierać:

a. Twoje imię, nazwisko,

b. adres do korespondencji,

c. szczegółowy opis zdarzenia budzącego zastrzeżenia,

d. Twoje oczekiwania dotyczące sposobu rozstrzygnięcia reklamacji,
e. informację w jaki sposób chcesz otrzymać od nas odpowiedź (pisemnie czy e-mailowo).
f. dodatkowo:
    - do reklamacji składanej listownie – podaj swój PESEL (ułatwi nam to Twoją identyfikację) i podpisz reklamację,
    - do reklamacji składanej elektronicznie lub na adres do doręczeń elektronicznych – podaj numer rachunku maklerskiego, którego jesteś właścicielem lub pełnomocnikiem (ułatwi nam to Twoją identyfikację)

3. Reklamacje rozpatrujemy standardowo w ciągu 30 dni. Maksymalnie możemy wydłużyć ten termin do 60 dni w szczególnie skomplikowanych przypadkach – wtedy poinformujemy Cię o tym fakcie.
4. Jeżeli nie zgadzasz się z naszą odpowiedzią możesz odwołać się od naszej decyzji - do 30 dni od daty jej otrzymania możesz wystąpić do właściwego Sądu Powszechnego lub do Rzecznika Finansowego.
5. Szczegółowe zasady postępowania z reklamacjami określamy w regulaminach naszych usług maklerskich.

4. Jakimi zasadami kierujemy się w przypadku powstania konfliktu interesów między nami a klientem

1. Przez konflikty interesów rozumiemy znane nam okoliczności mogące doprowadzić do powstania sprzeczności między:
    a. naszym interesem, interesem Banku, podmiotów z grupy kapitałowej Banku lub osoby zaangażowanej w odniesieniu do mBm i obowiązkiem działania przez mBm w sposób rzetelny z uwzględnieniem najlepiej pojętego interesu klienta, w tym z uwzględnieniem jego celów i preferencji w zakresie zrównoważonego rozwoju,
    b. interesami dwóch lub większej liczby klientów usług świadczonych przez mBm,
    c. między interesami dwóch lub większej liczby klientów klientów usług świadczonych przez mBm, a interesami klienta usług świadczonych przez Bank lub dwóch lub większej liczby klientów usług świadczonych przez Bank.
2. Konflikty interesów mogą powstać w szczególności, gdy:
    a. możemy uzyskać korzyść lub uniknąć straty wskutek poniesienia straty lub nieuzyskania korzyści przez co najmniej jednego klienta,
    b. posiadamy powody natury finansowej lub innej, aby preferować klienta lub grupę klientów w stosunku do innego klienta lub grupy klientów,

c. mamy interes w określonym wyniku usługi świadczonej na rzecz klienta albo transakcji przeprowadzanej w imieniu klienta i jest on rozbieżny z interesem klienta,

d. prowadzimy taką samą działalność jak działalność prowadzona przez klienta,

e. otrzymamy od osoby innej niż klient korzyść majątkową inną niż standardowe prowizje i opłaty, w związku z usługą świadczoną na rzecz klienta.

3. W związku z powyższym wprowadziliśmy rozwiązania, aby zapobiegać powstaniu konfliktów interesów, odpowiednie zarządzanie potencjalnymi konfliktami interesów oraz ich monitorowanie. W tym celu m.in.:

a. wprowadziliśmy Regulamin zarządzania konfliktami interesów w Biurze maklerskim mBanku,

b. stosujemy odpowiednią strukturę wewnętrzną mBm, która zapewnia niezależność poszczególnych jednostek organizacyjnych zajmujących się wykonywaniem czynności, które wiążą się z ryzykiem powstawania konfliktu interesów, tzw. chińskie mury,

c. wprowadziliśmy zasady ograniczające wykorzystywanie przez pracowników informacji o klientach i zawieranych przez nich transakcjach, tj. informacje te wykorzystujemy wyłącznie, gdy jest to niezbędne dla prawidłowego wykonywania czynności związanych z naszymi usługami (na zasadzie wiedzy koniecznej - need-to-know), zastosujemy odpowiednie mechanizmy kontrolne oraz zasadę hierarchicznej (pionowej) organizacji w podejmowaniu i przekazywaniu decyzji i poleceń w celu zapewnienia nadzoru nad osobami zaangażowanymi w odniesieniu do mBm, wykonującymi w ramach swoich podstawowych zadań czynności na rzecz i w imieniu klientów, które to czynności powodują lub mogą powodować wystąpienie sprzeczności interesów pomiędzy klientami lub interesem klienta i mBm,

d. wprowadziliśmy zakaz bezpośredniego wzajemnego powiązania między wynagrodzeniami osób zaangażowanych w odniesieniu do mBm,

e. w zakresie transakcji własnych wprowadziliśmy:

- ograniczenia w inwestowaniu przez osoby zaangażowane w odniesieniu do mBm przez zakaz inwestowania w instrumenty finansowe, które zostały wpisane na specjalne listy, tzw. listy restrykcyjne,
- obowiązek informowania o transakcjach własnych przez osoby zaangażowane w odniesieniu do mBm, w przypadku zawartych transakcji bez pośrednictwa mBm.

4. Nasze zasady zarządzania konfliktami interesów weryfikujemy przynajmniej raz w roku.
5. Konflikt interesów przed zawarciem umowy o świadczenie danej usługi maklerskiej.

   Przed zawarciem umowy informujemy klienta przy użyciu trwałego nośnika informacji o istniejących konfliktach interesów związanych ze świadczeniem danej usługi maklerskiej na rzecz tego klienta, o ile nasza organizacja oraz regulacje wewnętrzne nie zapewniają, że w przypadku powstania konfliktu nie dojdzie do naruszenia interesu klienta. W takim przypadku umowa o świadczenie danej usługi może zostać zawarta wyłączenie pod warunkiem, że klient potwierdzi otrzymanie powyższej informacji oraz wyraźnie potwierdzi wolę zawarcia umowy z mBm o świadczenie danej usługi maklerskiej.
6. Konflikt interesów po zawarciu umowy.

   Niezwłocznie po stwierdzeniu konfliktu interesów informujemy o tym klienta uwzględniając powyższe warunki oraz wstrzymujemy świadczenie danej usługi maklerskiej do czasu otrzymania wyraźnego oświadczenia klienta o kontynuacji lub rozwiązaniu umowy. Jednocześnie jasno wskazujemy klientowi, że nasze rozwiązania organizacyjne i administracyjne ustanowione, aby zapobiec temu konfliktowi lub zarządzania nim, nie są wystarczające. Nie możemy w takiej sytuacji zapewnić należytej pewności, że ryzyko szkody dla interesów klienta nie wystąpi. W informacji dla klienta uwzględniamy i opisujemy:
   a. szczegółowy opis konfliktów interesów powstających przy świadczeniu usług maklerskich,
   b. opis charakteru klienta, któremu informacja jest ujawniana,
   c. ogólny charakter i źródła konfliktów interesów,
   d. ryzyko grożące klientowi wskutek konfliktu interesów. Odpowiednio szczegółowo i w odniesieniu do danego konfliktu wyjaśniamy, jakie kroki podejmujemy w celu ograniczenia takiego ryzyka. W ten sposób umożliwiamy klientowi podjęcie świadomej decyzji w odniesieniu do usługi maklerskiej, której konflikt dotyczy.

      Na żądanie klienta przekazujemy także szczegółowe zasady zarządzania konfliktami interesów.

5. W jaki sposób przekazujemy zlecenia do innych firm inwestycyjnych lub podmiotów wykonujących zlecenia?

Przekazujemy zlecenia do podmiotów wykonujących zlecenia za pośrednictwem dedykowanych systemów informatycznych lub aplikacji internetowych. Wykonujemy to także za pośrednictwem telefonu lub listownie (nie dotyczy zleceń przekazywanych do funduszy inwestycyjnych).

6. Czy w związku z zawieraniem transakcji lub świadczeniem naszych usług wiążą się dla klientów obowiązki podatkowe?

1. Poniższe informacje mają charakter ogólny. Nie świadczymy usług doradztwa podatkowego. Nie ponosimy odpowiedzialności za skutki zastosowania się do opisanych poniżej zasad. Obowiązki podatkowe zależą od indywidualnej sytuacji klienta, miejsca dokonywania inwestycji, które mogą się zmieniać w czasie. Przepisy prawa podatkowego, w tym właściwe umowy międzynarodowe, interpretacje podatkowe oraz praktyka także mogą się zmieniać. Dlatego zastrzegamy, że opisane w tym rozdziale informacje są aktualne na moment ich sporządzania. W celu ustalenia własnej sytuacji podatkowej, zachęcamy do korzystania z usług profesjonalnych doradców podatkowych.
2. Dochody i przychody osiągane przez osoby fizyczne na rynku kapitałowym podlegają z reguły opodatkowaniu podatkiem dochodowym od osób fizycznych (PIT) między innymi w zakresie:
   a. odsetek i dyskonta od papierów wartościowych, z wyjątkiem odsetek stanowiących dochód z wykupu przez emitenta obligacji,
   b. dochodu z wykupu przez emitenta obligacji, od których są należne świadczenia okresowe,
   c. dywidend i innych przychodów z tytułu udziału w zyskach osób prawnych,
   d. świadczeń otrzymanych z dochodów funduszu kapitałowego, jeżeli statut przewiduje wypłaty z tych dochodów jego uczestnikom bez umarzania, odkupywania, wykupywania albo unicestwiania w inny sposób tytułów uczestnictwa w takim funduszu,
   e. odsetek lub innych przychodów od środków pieniężnych zgromadzonych na rachunku podatnika lub w innych formach oszczędzania, przechowywania lub inwestowania, prowadzonych przez podmiot uprawniony na podstawie odrębnych przepisów, z wyjątkiem środków pieniężnych związanych z wykonywaną działalnością gospodarczą,
   f. dochodu oszczędzającego na indywidualnym koncie emerytalnym z tytułu zwrotu albo częściowego zwrotu, w rozumieniu przepisów o indywidualnych kontach emerytalnych, środków zgromadzonych na tym koncie.
3. Dla powyższych przychodów i dochodów, osiąganych na terytorium Rzeczpospolitej Polski, pobiera się 19% zryczałtowany podatek dochodowy. Należy przy tym pamiętać o zwolnieniach od podatku PIT. Wyżej wskazanych dochodów (przychodów) nie łączy się z dochodami z innych źródeł.

4. Dochody uzyskane z odpłatnego zbycia papierów wartościowych lub pochodnych instrumentów finansowych, w tym realizacji praw wynikających z tych instrumentów, oraz dochody uzyskane z umorzenia, odkupienia, wykupienia albo unicestwienia w inny sposób tytułów uczestnictwa w funduszach kapitałowych, podlegają 19% podatkowi dochodowemu. Po zakończeniu danego roku podatkowego podatnicy zobowiązani są złożyć stosowne zeznanie podatkowe, dokonać obliczenia należnego podatku i odprowadzić go na rachunek właściwego organu podatkowego, w terminie do 30 kwietnia, przy czym ww. dochodów nie łączy się z dochodami z innych tytułów.
5. Dla klientów nieposiadających miejsca zamieszkania lub pobytu na terytorium Rzeczpospolitej Polskiej (nierezydentów), stosuje się zasady opodatkowania określone w polskich przepisach, z uwzględnieniem umów o unikaniu podwójnego opodatkowania, których stroną jest Rzeczpospolita Polska. Zastosowanie przepisów umowy o unikaniu podwójnego opodatkowania jest możliwe pod warunkiem udokumentowania miejsca zamieszkania dla celów podatkowych aktualnym certyfikatem rezydencji. Certyfikat rezydencji to zaświadczenie o miejscu zamieszkania podatnika dla celów podatkowych wydane przez właściwy organ administracji podatkowej państwa miejsca zamieszkania podatnika.
6. W przypadku osób prawnych, dochody z odpłatnego zbycia instrumentów finansowych zwiększają u danego podatnika podstawę opodatkowania i podlegają opodatkowaniu na zasadach ogólnych.
7. Należy uwzględnić, że dochody związane z obrotem niektórymi instrumentami finansowymi, w tym emitowanymi przez podmiot mający siedzibę lub zarząd poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, mogą podlegać dodatkowym obciążeniom podatkowym, na warunkach wynikających z przepisów prawa obcego.

7. Jakimi zasadami się kierujemy przy przechowywaniu aktywów klientów oraz jakie podejmujemy działania w celu zapewnienia ochrony takich aktywów?

1. Aktywa naszych klientów zapisujemy na rachunkach papierów wartościowych i rachunkach pieniężnych prowadzonych w sposób pozwalający na jednoznaczne określenie osób, którym przysługują prawa z papierów wartościowych oraz środki pieniężne.
2. Jesteśmy bezpośrednim uczestnikiem w Krajowym Depozycie Papierów Wartościowych S.A. (KDPW). Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa KDPW prowadzi i nadzoruje centralny system rejestracji zdematerializowanych papierów wartościowych i innych instrumentów finansowych dopuszczonych do obrotu zorganizowanego. System obejmuje rachunki

papierów wartościowych prowadzone przez uczestników KDPW. W ramach systemu depozytowo-rozliczeniowego KDPW zapewnia:

a. prowadzenie depozytu papierów wartościowych,
b. rozliczanie transakcji zawieranych w obrocie instrumentami finansowymi i dokonywanie w związku z nimi rozrachunku,
c. realizację zobowiązań emitentów wobec właścicieli papierów wartościowych.

Aktywa naszych klientów rejestrujemy i przechowujemy w sposób rzetelny, dokładny i zapewniający zgodność ze stanem faktycznym. Codziennie uzgadniamy stan instrumentów finansowych na rachunkach uzgadniamy ze stanami ewidencyjnymi prowadzonymi przez KDPW.

3. mBank jest spółką akcyjną zarejestrowaną w Polsce.
   mBank zaliczany jest do grona czołowych instytucji finansowych w Polsce pod względem posiadanego kapitału, rozmiarów działalności, tempa rozwoju, różnorodności oferowanych produktów oraz wysokiego poziomu technologii bankowej. mBank od wielu lat posiada ratingi agencji Fitch i Moody's oraz S&P Global Ratings zaliczanych do światowej czołówki agencji ratingowych.
4. Instrumenty finansowe przechowujemy w Krajowym Depozycie Papierów Wartościowych S.A. (KDPW).
5. Środki pieniężne przechowujemy w mBanku, na rachunkach zbiorczych, w sposób umożliwiający wyodrębnienie aktywów przechowywanych dla jednego klienta od aktywów innego klienta. Aktywa własne przechowujemy na rachunkach odrębnych od rachunków naszych klientów.
6. Zagraniczne instrumenty finansowe i aktywa przechowywane za granicą.
7. Zagraniczne instrumenty finansowe ewidencjonujemy w prowadzonych dla klienta rejestrach zagranicznych instrumentów finansowych oraz rejestrach walut wymienialnych. Zapisy w rejestrach prowadzimy w sposób umożliwiający identyfikację należących do klienta aktywów.
8. Zagraniczne papiery wartościowe (niedopuszczone do obrotu zorganizowanego w Polsce) są rejestrowane przez zagraniczną izbę depozytowo – rozliczeniową: Clearstream Banking Luxemburg (CBL) lub Euroclear.
9. Instrumenty finansowe rejestrowane w CBL są na rachunku zbiorczym, prowadzonym na naszą rzecz. Jednakże zgodnie z przepisami obowiązującymi na terytorium Luxemburga (CBL) i Belgii (Euroclear), właścicielem faktycznym (beneficial

ownership) papierów wartościowych na nim zapisanych jest właściciel wpisany w naszym rejestrze. Aktywa należące do naszych klientów, zarejestrowane przez CBL/Euroclear, są oddzielone od aktywów należących do mBanku.

10. Zagraniczne aktywa klientów przechowujemy także na rachunku zbiorczym w wybranym banku depozytariuszu lub w przypadku zagranicznych derywatów na rachunkach depozytowych brokera zagranicznego, z którymi zawieramy stosowne umowy.
11. Według stanu na dzień sporządzenia niniejszej informacji zagraniczne aktywa przechowujemy w KBC Bank, zaś zagraniczne derywaty oraz środki pieniężne związane z obrotem zagranicznymi derywatami na rzecz klientów - w J.P. Morgan Securities PLC w Londynie, który pośredniczy także w transakcjach derywatami zagranicznymi. Wyboru banku depozytariusza dokonujemy spośród zagranicznych instytucji finansowych uprawnionych według prawa miejsca ich siedziby do przechowywania zagranicznych instrumentów finansowych.
12. Wyboru brokera zagranicznego dokonujemy spośród renomowanych zagranicznych instytucji finansowych, uprawnionych według prawa miejsca ich siedziby, do pośredniczenia w obrocie zagranicznymi instrumentami finansowymi, zapewniających w naszej ocenie odpowiedni poziom świadczonych usług, w tym bezpieczeństwo przechowywania aktywów. W przypadku gdy powierzamy podmiotowi trzeciemu przechowywanie instrumentów finansowych lub funduszy klienta, odpowiadamy wobec klienta na zasadach ogólnych, a konsekwencje niewypłacalności podmiotu, do którego nastąpi powierzenie, regulowane będą każdorazowo przez przepisy prawa właściwego dla tego podmiotu.
13. W przypadku instrumentów finansowych lub funduszy należących do klienta, przechowywanych na rachunkach prowadzonych przez podmioty z siedzibą poza terytorium Polski, rachunki takie mogą podlegać prawu innemu niż prawo obowiązujące na terytorium Polski. W związku z tym prawa klienta związane z instrumentami finansowymi lub funduszami mogą się różnić w stosunku do praw, które przysługiwałyby klientowi w przypadku, gdyby rachunki te podlegały prawu polskiemu.
14. Codziennie prowadzimy monitoring przechowywanych i rejestrowanych na rzecz klientów zagranicznych instrumentów finansowych. W celu ochrony aktywów klientów oraz praw przysługujących osobom uprawnionym z tytułu papierów wartościowych zapisanych na rachunkach zbiorczych dokonujemy codziennej kontroli zgodności stanów posiadania papierów wartościowych zapisanych w rejestrach prowadzonych na rzecz klientów i rachunkach zbiorczych. Aktualne informacje o

podmiotach przechowujących aktywa naszych klientów udostępniamy na naszej stronie internetowej (pełny adres strony internetowej: www.mdm.pl).

15. Podstawa prawna: Ustawa lub akt prawny zastępujący ww. Ustawę oraz w regulaminie KDPW dostępnym na stronie internetowej KDPW (pełny adres strony internetowej: www.kdpw.pl).

8. Czy aktywa podlegają systemowi gwarantującymi ich bezpieczeństwo?

1. Jesteśmy uczestnikiem systemu rekompensat. System ten został utworzony przez KDPW ze środków pochodzących z wpłat firm inwestycyjnych, w tym mBanku.
2. Celem systemu rekompensat jest przede wszystkim zapewnienie inwestorowi wypłaty środków pieniężnych oraz zrekompensowanie wartości utraconych instrumentów finansowych, zapisanych na rachunku inwestycyjnym w przypadku:
   a. ogłoszenia upadłości, otwarcia postępowania restrukturyzacyjnego firmy inwestycyjnej prowadzącej rachunek inwestycyjny, a także gdy upadłość nie może zostać ogłoszona ze względu na to, że majątek tej firmy inwestycyjnej nie wystarcza nawet na opłacenie kosztów postępowania,
   b. stwierdzenia przez KNF, że firma inwestycyjna nie jest w stanie, z powodów ściśle związanych z jej sytuacją finansową, wykonać ciążących na niej zobowiązań wynikających z roszczeń inwestorów i nie jest możliwe ich wykonanie w najbliższym czasie.
3. System rekompensat zabezpiecza inwestorowi wypłatę środków w 100% do wysokości 3000,00 EURO (równowartości w zł) oraz w 90% nadwyżki ponad tę kwotę. Górna granica środków objętych systemem rekompensat wynosi 22000 EURO. Dodatkowo inwestor zachowuje prawo do dochodzenia swoich roszczeń w kwocie wyższej niż górna od masy upadłości, masy sanacyjnej lub firmy inwestycyjnej. Roszczenia z tytułu rekompensaty przedawniają się z upływem 5 lat od dnia zaistnienia okoliczności stanowiącej podstawę do ich wypłaty.
4. Zgodnie z przepisami prawa, w razie ogłoszenia upadłości firmy inwestycyjnej, środki pieniężne powierzone przez klienta firmie inwestycyjnej w związku ze świadczeniem przez nią usług maklerskich oraz jego instrumenty finansowe podlegają wyłączeniu z masy upadłości firmy inwestycyjnej.
5. Środki pieniężne klientów zgromadzone na rachunkach pieniężnych prowadzonych przez nas przechowujemy na rachunkach bankowych w mBanku. mBank przeprowadza rozliczenia pieniężne na podstawie dyspozycji otrzymanych z mBm, w szczególności realizowanych na postawie dyspozycji naszych klientów. Zgodność zapisów środków pieniężnych na rachunkach bankowych ze stanem faktycznym na bieżąco monitorujemy i weryfikujemy w oparciu o bezpośredni dostęp do informacji bankowej.

9. Jakie uprawnienia posiada Bankowy Fundusz Gwarancyjny?

1. Podstawa prawna:

<table>
<tr><td colspan="2">

- **Podstawa prawna: Ustawa z dnia 10 czerwca 2016 r. o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji,**
- **Dodatkowe informacje: Informacja na temat sposobu przeprowadzania umorzenia lub konwersji instrumentów kapitałowych lub zobowiązań kwalifikowalnych oraz stosowania instrumentu umorzenia lub konwersji zobowiązań, źródło: strona internetowa Bankowego Funduszu Gwarancyjnego (pełny adres strony internetowej www.bfg.pl).**

</td></tr>
<tr><td>art. 70 ust. 1 ustawy o BFG</td><td>

- Umorzenie lub konwersja instrumentów kapitałowych lub zobowiązań kwalifikowalnych może być zastosowana, na podstawie decyzji Bankowego Funduszu Gwarancyjnego:
  - niezależnie od działania w ramach przymusowej restrukturyzacji, bez podejmowania decyzji o wszczęciu przymusowej restrukturyzacji albo
  - w ramach przymusowej restrukturyzacji, łącznie z jednym lub kilkoma instrumentami przymusowej restrukturyzacji, którymi są:
    - przejęcie przedsiębiorstwa,
    - instytucja pomostowa,
    - umorzenie lub konwersja zobowiązań,
    - wydzielenie praw majątkowych.

</td></tr>
<tr><td>art. 101 ust. 7 i następne ustawy o BFG</td><td>

- Fundusz zobowiązany jest podjąć działania wobec banku, w sytuacji, gdy zostały łącznie spełnione następujące przesłanki:
  - bank jest zagrożony upadłością,
  - nie występują uzasadnione przesłanki wskazujące, że działania banku lub systemu ochrony instytucjonalnej lub działania nadzorcze, w tym środki wczesnej interwencji, pozwolą we właściwym czasie usunąć zagrożenie upadłością,
  - działania wobec banku konieczne są w interesie publicznym.
- Działania, jakie BFG zobowiązany jest podjąć w przypadku łącznego spełnienia się przesłanek z art. 101 ust. 7 Ustawy o BFG to:
  - umorzenie lub konwersja instrumentów kapitałowych lub zobowiązań kwalifikowalnych bez wszczynania przymusowej restrukturyzacji,
  - wszczęcie przymusowej restrukturyzacji oraz umorzenie lub konwersja instrumentów kapitałowych lub zobowiązań kwalifikowalnych wraz z zastosowaniem jednego lub kilku instrumentów przymusowej

</td></tr>
</table>

	restrukturyzacji (art. 101 ust. 7 i 110 ust. 1 i 6 Ustawy o BFG). Jednym z instrumentów przymusowej restrukturyzacji jest umorzenie zobowiązań (art. 201 – 222 Ustawy o BFG). • Zgodnie z zasadami przymusowej restrukturyzacji określonymi Ustawie o BFG, straty poniesione przez bank obciążają w pierwszej kolejności właścicieli praw udziałowych w banku (akcjonariuszy banku prowadzącego działalność w formie spółki akcyjnej lub członków banku spółdzielczego). • Następnie, straty banku lub koszty jego rekapitalizacji obciążają wierzycieli banku, a więc osoby lub podmioty uprawnione z tytułu instrumentów kapitałowych, zobowiązań kwalifikowanych oraz innych zobowiązań banku. BFG dokonując umorzenia lub konwersji zobowiązany jest stosować się do powyższych zasad. • Żaden z właścicieli praw udziałowych banku lub jego wierzycieli nie może ponieść w przymusowej restrukturyzacji strat większych niż te, które poniósłby, gdyby bank został zlikwidowany w ramach standardowego postępowania upadłościowego. • Umorzenie lub konwersja przebiegają zgodnie z zasadami wskazanymi w Ustawie o BFG. Najistotniejsze z nich to: – kolejność umorzenia lub konwersji jest odwrotna w stosunku do kolejności zaspokajania należności z art. 440 ust. 2 Prawa Upadłościowego, przy czym właściciele praw udziałowych banku pokrywają jego straty w pierwszej kolejności, – niepogarszanie sytuacji właścicieli i wierzycieli banku w porównaniu z sytuacją, w której bank zostałby zlikwidowany w ramach standardowej procedury upadłościowej, – równe traktowanie wierzycieli w ramach jednej kategorii podporządkowania zobowiązań banku (tzw. zasada pari passu).
art. 206 ust. 1 ustawy o BFG	Katalog zobowiązań banku poddawanego przymusowej restrukturyzacji, objętych obligatoryjnym wyłączeniem z umorzenia. Są to w szczególności następujące rodzaje zobowiązań: – z tytułu środków gwarantowanych, – zabezpieczonych, w tym zobowiązań z tytułu listów zastawnych oraz zobowiązań w postaci instrumentów finansowych, które stanowią integralną część puli zabezpieczonej zgodnie z prawem właściwym w sposób podobny do listów zastawnych, – wynikających z posiadania przez podmiot w restrukturyzacji praw majątkowych lub środków pieniężnych należących do klientów, w tym zdeponowanych w ich imieniu przez fundusze inwestycyjne lub alternatywne fundusze inwestycyjne, pod warunkiem, że takie prawa majątkowe lub środki podlegają ochronie zgodnie z ustawą - Prawo upadłościowe, – wynikających z uczestnictwa w systemach płatności, systemach rozrachunku lub zobowiązań wobec operatorów tych systemów lub ich uczestników, powstałych w wyniku uczestnictwa w takim systemie, lub wobec CCP posiadających zezwolenie na prowadzenie działalności w Unii Europejskiej uzyskane zgodnie z art. 14 rozporządzenia nr 648/2012 oraz CCP z państw trzecich uznanych przez Europejski Urząd Nadzoru Giełd i

	Papierów Wartościowych zgodnie z art. 25 rozporządzenia nr 648/2012, które staną się wymagalne w terminie krótszym niż 7 dni od dnia ich umorzenia lub konwersji.

2. Na podstawie przepisów określonych w ustawie o BFG, w tym wskazanych w punkcie powyżej, BFG będzie mógł, bez zgody klientów, umorzyć lub skonwertować posiadane przez klientów instrumenty finansowe wyemitowane lub wystawione przez mBank (lub przez inny podmiot, w stosunkuj do którego zastosowano procedury przewidziane w ustawie o BFG) w przypadku, gdyby w stosunku do mBanku (lub innego podmiotu podlegającego przepisom ustawy o BFG), zostały zastosowane procedury przewidziane w ustawie o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym,
3. Wierzyciele, których wierzytelności podlegają konwersji, obejmują prawa udziałowe w liczbie wynikającej z wartości konwertowanych wierzytelności oraz ceny emisyjnej ustalonej w uchwale o podwyższeniu kapitału zakładowego.
4. Przypominamy, że aktualne informacje o BFG znajdziesz w treści ustawy o BFG, a także na stronie internetowej Bankowego Funduszu Gwarancyjnego (pełny adres strony internetowej www.bfg.pl).

10. Na jakich warunkach oferujemy klientom usługi w ramach sprzedaży krzyżowej (sprzedaż łączona lub sprzedaż wiązana)

1. Część naszych usług, a także usług świadczonych poza Biurem maklerskim, możemy oferować i świadczyć w postaci sprzedaży łączonej lub sprzedaży wiązanej, łącznie zwanymi sprzedażą krzyżową.
2. Przez sprzedaż łączoną rozumiemy sytuację, w której świadczenie jednej z naszych usług maklerskich, wskazanych w pkt IV powyżej łącznie z inną usługą w ramach jednej umowy lub zawarcie umowy o świadczenie usługi maklerskiej wskazanej powyżej, jest warunkiem zawarcia umowy na świadczenie innej usługi albo zawarcie umowy na taką usługę jest warunkiem zawarcia umowy na jedną z ww. usług maklerskich. Dodatkowym warunkiem uznania usługi za świadczoną w formie sprzedaży łączonej jest wskazanie, że każdą z tych usług możemy świadczyć na podstawie odrębnych umów oraz umożliwiamy zawarcie takich odrębnych umów dotyczących każdej z tych usług.
3. Sprzedażą wiązaną nazywamy takie świadczenie jednej z naszych usług maklerskich wskazanych w pkt IV powyżej oraz innych usług na podstawie jednej lub osobnych umów – jak w przypadku sprzedaży łączonej – z tą różnicą, że w przypadku sprzedaży wiązanej którejkolwiek z tych usług nie możemy świadczyć na podstawie odrębnej umowy.
4. Sprzedaż krzyżowa dotyczy poniżej wskazanych naszych usług (maklerskich oraz innych niż maklerskie):

a. Przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych,
b. Wykonywanie zleceń,
c. Doradztwo inwestycyjne,
d. Zarządzanie portfelami, w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych,
e. Przechowywanie i rejestrowanie instrumentów finansowych oraz środków pieniężnych (prowadzenie Rachunku Inwestycyjnego),
f. Sporządzanie analiz inwestycyjnych, analiz finansowych oraz ogólnych rekomendacji,
g. Prowadzenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego lub rachunku oszczędnościowych lokat terminowych.
h. Koszt usług świadczonych w ramach sprzedaży krzyżowej stanowi sumę opłat i prowizji pobieranych przez nas w związku z łącznym świadczeniem usług w ramach pakietów. Wysokość opłat i prowizji określają nasze Tabele opłat. Przed zawarciem odpowiedniej umowy, na podstawie której będziemy świadczyć usługi w ramach sprzedaży krzyżowej, przekażemy klientowi oszacowanie kosztów i opłat związanych ze świadczeniem naszych usług. Okoliczność świadczenia usług w ramach pakietów nie powoduje nałożenia na klienta dodatkowych kosztów lub opłat (w tym kar umownych) związanych z zaprzestaniem korzystania ze świadczenia jednej z usług wchodzących w skład sprzedaży krzyżowej.
i. Ryzyko dla Klienta wynikające z korzystania z usług w ramach sprzedaży krzyżowej nie ulega zmianie w stosunku do przypadku, gdyby każdą z tych usług świadczylibyśmy odrębnie. Analogiczna sytuacja jest w przypadku nabywania instrumentów finansowych na podstawie umów zawieranych w ramach sprzedaży krzyżowej – ryzyko każdego z instrumentów nie ulega zmianie. Należy mieć jednak na uwadze, że w przypadku świadczenia kilku usług i posiadania kilku instrumentów finansowych jednocześnie ryzyka każdej z nich i każdego z nich sumują się.

5. Wykaz pakietów usług świadczonych w ramach sprzedaży krzyżowej:
   a. eMakler - otwarcie rachunku inwestycyjnego oraz świadczenie usług wskazanych w pkt 1,2, 5-7, przy czym do zawarcia umowy o eMaklera konieczne jest posiadanie umowy o prowadzenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego lub rachunku oszczędnościowych lokat terminowych,

b. Pośrednictwo w obrocie zorganizowanym – otwarcie rachunku inwestycyjnego oraz świadczenie usług wskazanych w pkt 1, 2, 5 i 6, na podstawie jednej umowy o świadczenie usług maklerskich w obrocie zorganizowanym; dla klientów dla których rachunek papierów wartościowych prowadzi bank powiernik świadczymy usługi wskazane w pkt 1, 2 i 6,

c. Prowadzenie rachunku IKE i IKZE – analogicznie jak w przypadku lit. A, konieczne jest zawarcie odrębnej umowy i na jej podstawie świadczone są usługi wskazane w pkt 1, 2, 5 i 6,

d. Pośrednictwo w obrocie zorganizowanym derywatami - otwarcie rachunku inwestycyjnego oraz świadczenie usług wskazanych w pkt 2, 5 i 6 na podstawie „umowy o świadczenie usług maklerskich w obrocie zorganizowanym" oraz na podstawie odrębnej „umowy prowadzenia rachunku zabezpieczającego i świadczenia usług maklerskich w obrocie zorganizowanym",

e. Przyjmowanie i przekazywanie zleceń w ramach usług wealth management oraz świadczenie usługi wskazanej w lit. F– do zawarcia umowy konieczne jest w przypadku osób fizycznych posiadanie umowy o prowadzenie rachunku rozliczeniowo-oszczędnościowego w ramach usług private banking,

f. Doradztwo inwestycyjne w ramach usług wealth management – do zawarcia umowy konieczne jest zawarcie umowy o świadczenie usługi przyjmowania i przekazywania zleceń w ramach usług wealth management; w przypadku, w którym zakres prowadzonych inwestycji wynikających z udzielonych rekomendacji uwzględnia nabywanie publicznych papierów wartościowych, dodatkowo w przypadku zamiaru klienta realizowania wydawanych rekomendacji konieczne jest zawarcie umowy wskazanej w lit. b,

g. Zarządzanie portfelem instrumentów finansowych – do zawarcia umowy konieczne jest zawarcie umowy o świadczenie usługi przyjmowania i przekazywania zleceń w ramach usług wealth management. W ramach usługi zarządzania portfelem na rzecz klienta zawierana jest Umowa wskazana w lit. b,

h. Nabycie funduszu inwestycyjnego w połączeniu z założeniem lokaty terminowej – do założenia lokaty konieczne jest posiadanie zawartej umowy o prowadzenie rozliczeniowo-oszczędnościowego w ramach usług private banking, zaś w przypadku nabycia funduszu inwestycyjnego konieczne jest posiadanie zawartej umowy o świadczenie usługi wskazanej w lit. e.

11. Dodatkowe informacje dotyczące naszych zasad świadczenia usługi maklerskiej na rynkach nieregulowanych (OTC)

1. Aby wykonać zlecenia klientów, przesyłamy je do Dostawców Płynności, nie jesteśmy drugą stroną transakcji.
2. Zlecenia na instrumenty finansowe oparte na parach walutowych:
   a. kierujemy je na platformę transakcyjną Dostawcy Kwotowań (DK).
   b. w chwili otrzymania zlecenia, DK uruchamia proces wyboru Dostawców Płynności (DP), oferujących w danej chwili możliwie najlepsze ceny realizacji zlecenia klienta (zlecenia przeciwstawne).
   c. DK potwierdza u DP oferowaną przez niego cenę:
      - jeśli DP potwierdzi, realizacja zlecenia przekazywana jest do nas, a my przekazujemy ją dalej klientowi.
      - Jeśli DP nie potwierdzi (tzw. reject), DK ponownie rozpoczyna proces wyboru DP oferujących w danej chwili możliwie najlepsze ceny realizacji zlecenia klienta. Następnie potwierdza u tego dostawcy cenę realizacji zlecenia.
3. Zlecenia na instrumenty finansowe oparte na indeksy, towary, obligacje i pojedyncze akcje:
   d. kierujemy je bezpośrednio do Dostawców Płynności na danym instrumencie finansowym,
   e. gdy tylko Dostawca Płynności przekaże nam informacje o wykonaniu zlecenia, przekażemy klientowi potwierdzenie zlecenia.
   f. jeśli Dostawca Płynności nie może w danej chwili zrealizować zlecenia (np. w przypadku zawieszenia lub wstrzymania kwotowań instrumentu) klient otrzyma informację o odrzuceniu zlecenia (tzw. reject) za pośrednictwem platformy transakcyjnej.
4. Na naszej stronie internetowej udostępniamy:

informacja	pełny adres strony internetowej	opis
Lista Dostawców Płynności na Instrumentach Finansowych	**https://www.mforex.pl/noty-informacyjne**	• Czym się kierujemy wybierając Dostawców Płynności? – udziałem w globalnym rynku walutowym lub udziałem w konkretnym segmencie tego rynku (np. Rynek polskiego złotego), – jakością oferowanych cen,

informacja	pełny adres strony internetowej	opis
		– reputacją podmiotów.
Lista Dostawców Kwotowań	**https://www.mforex.pl/noty-informacyjne**	• Czym się kierujemy wybierając Dostawców Kwotowań? – ocena jakości ich działania na rynkach finansowych, w tym preferowane są podmioty o ugruntowanej pozycji, z udokumentowaną niezawodną technologią, z relacjami z wieloma Dostawcami Płynności.
Wyliczanie i księgowanie punktów swapowych,	**https://www.mforex.pl/warunki-handlu**	• Szczegółowe informacje zasadach wyliczania i księgowania punktów swapowych, przykładowe wyliczenia oraz aktualna tabelę punktów swapowych. Punkty swapowe: – odzwierciedlają różnicę w oprocentowaniu waluty bazowej oraz waluty kwotowanej, – pozycje na parach walutowych, które nie zostają zamknięte przed północą, podlegają o północy automatycznemu naliczeniu punktów swapowych, – naliczone punkty (ujemne lub dodatnie) stanowią koszt utrzymania pozycji na rynku spot. – dla pozycji opartych o ceny metali na rynku spot punkty swapowe odzwierciedlają koszt finansowania pozycji
Rolowanie, wyliczenia bazy	**https://www.mforex.pl/warunki-handlu**	• Szczegółowe informacje dotyczące rolowania, przykłady wyliczenia bazy oraz aktualna tabelę rolowań (daty rolowań dla poszczególnych kontraktów). • Otwarte pozycje w kontraktach CFD opartych ceny kontraktów futures będą rolowane. Oznacza to, że instrumentem bazowym dla kontraktu CFD przestaje być wygasający kontrakt, a staje się nim kontrakt kolejnej serii. • Tym samym otwarte pozycje będą korygowane o odpowiednią wartość tzw. bazy. • Wartość bazy wynika z różnicy cen obu serii kontraktów (cena kolejnego kontraktu - cena wygasającego kontraktu)

informacja	pełny adres strony internetowej	opis
		i będzie uwzględniana w punktach swapowych w dniu rolowania.

5. Informacje dla klienta na podstawie stanowiska Komisji Nadzoru Finansowego.

a. klient detaliczny powinien mieć zapewnioną ochronę przed ujemnym saldem rachunku. Powyższa ochrona nie dotyczy klientów profesjonalnych.

b. Instrumenty finansowe na rynkach nieregulowanych OTC charakteryzują się wykorzystaniem mechanizmu dźwigni finansowej. Oznacza to, że klient zajmujący pozycję na takich instrumentach wnosi depozyt zabezpieczający, stanowiący jedynie określoną procentowo część nominalnej wartości transakcji (na przykład 2% wartości nominalnej, nie mniej niż 1%). Nawet niewielkie wahania cen instrumentów finansowych mogą powodować osiąganie wysokich strat lub zysków w stosunku do zainwestowanych środków. Konsekwencją może być strata przewyższająca wartość zainwestowanych środków. Potencjalne straty, jakie klient profesjonalny może ponieść w wyniku zawierania transakcji na rynkach nieregulowanych (OTC) mogą przewyższać wartość środków znajdujących się na rachunkach klienta profesjonalnego. Przykład:

Przykład	• klient: profesjonalny • transakcja: zajęcie pozycji długiej w instrumencie EURUSD o nominale 1 lot po cenie 1.13. Wartość pobranego depozytu zabezpieczającego to 4300 zł (1% * 100 000 EUR * kurs EUR 4.30) • środki na depozycie klienta - 4300 zł • saldo rachunku klienta - 5000 zł
Symulacja	• zamknięcie pozycji za pomocą mechanizmu stop-out na poziomie 80% jest niemożliwe w wyniku wystąpienia luk cenowych po istotnych danych ekonomicznych. Wielkość strat może przewyższyć wartość środków na rachunku klienta profesjonalnego. W przypadku dużego zaskoczenia odczytem danych może dojść do sytuacji, w której cena, po której można będzie zamknąć pozycję klienta, wyniesie przykładowo 1.11. • wynik na transakcji: 8 600 zł (cena zamknięcia 1.11 – cena otwarcia 1.13) * 100 000 EUR * kurs EUR 4.30)

Konsekwencje dla klienta	• brak środków na pokrycie straty: Ujemne saldo rachunku klienta profesjonalnego -3 600 zł (saldo 5 000 zł – 8 600 zł straty na transakcji). • Jeśli saldo na rachunku jest ujemne: • klient profesjonalny zobowiązanie do niezwłocznego pokrycia salda, • klient detaliczny - łączne zobowiązania klienta w odniesieniu do wszystkich pozycji CFD związanych z rachunkiem transakcyjnym CFD są ograniczone do wysokości środków na tym rachunku.

12. Dodatkowe informacje dotyczące naszych zasad świadczenia usług maklerskich - rynki kapitałowe

1. W jaki sposób się komunikujemy i gdzie prowadzimy obsługę:

kanał komunikacji	dane
adres do korespondencji	Biuro maklerskie mBanku ul. Prosta 18, 00-850 Warszawa z dopiskiem „Rynki kapitałowe”
osobiście	Biuro maklerskie mBanku ul. Prosta 18, 00-850 Warszawa
telefonicznie	Bezpośrednio z doradcami klienta, na podstawie danych kontaktowych wskazanych w umowie z klientem.
elektronicznie	Bezpośrednio z doradcami klienta, na podstawie danych kontaktowych wskazanych w umowie z klientem.

2. Jakie usługi maklerskie świadczymy:

   a. oferowanie instrumentów finansowych,

b. doradztwo dla przedsiębiorstw w zakresie struktury kapitałowej, strategii przedsiębiorstwa lub innych zagadnień związanych z taką strukturą lub strategią,

c. doradztwo i inne usługi w zakresie łączenia, podziału oraz przejmowania przedsiębiorstw,

d. świadczenie usług w ramach wykonywania zawartych umów o gwarancję emisji lub zawieranie i wykonywanie innych umów o podobnym charakterze, jeżeli ich przedmiotem są instrumenty finansowe,

e. świadczenie usług dodatkowych związanych z umową o gwarancję emisji,

3. Co świadczymy w ramach usługi oferowania instrumentów finansowych:

a. Na rzecz emitenta lub właściciela podejmujemy różnorodne działania, które prowadzą do nabycia oferowanych instrumentów finansowych emitenta. W szczególności:

- prezentujemy oferowane instrumenty finansowe, warunki, na których można je kupić oraz inne informacje niezbędne, aby podjąć decyzję o kupnie,
- pośredniczymy w sprzedaży instrumentów finansowych podmiotom, które podjęły decyzję o kupnie na podstawie tych informacji,
- prezentujemy informacje o ofercie indywidualnie oznaczonym adresatom, aby promować wśród nich lub zachęcać ich (bezpośrednio lub pośrednio) do kupna papierów wartościowych.

b. Informacje o oferowanych instrumentach finansowych pozyskujemy od emitenta lub właściciela i możemy udostępniać je w formie oraz w sposób przewidziany prawem.

c. Oferowanie instrumentów finansowych możemy realizować w trybie oferty publicznej papierów wartościowych, zgodnie z Rozporządzeniem 2017/1129 i Ustawą o ofercie.

d. Jeśli przedmiotem oferowania są akcje, oferta publiczna może przebiegać w szczególności w trybie:

- IPO (ang. Initial Public Offering) – pierwsza oferta publiczna spółki ubiegającej się o wprowadzenie akcji do obrotu na GPW (w tym w ramach przeniesienia spółki z NewConnect na GPW). IPO może obejmować oferowanie akcji nowej emisji, jak i oferowanie akcji już istniejących.
- SPO (ang. Secondary Public Offering) – wtórna oferta publiczna akcji spółki już notowanej na GPW albo NewConnect. SPO może obejmować oferowanie akcji nowej emisji, jak i oferowanie akcji już istniejących.
- Oferowania akcji spółki niepublicznej – oferowanie akcji, zarówno istniejących, jak i akcji nowej emisji, spółki akcyjnej niebędącej spółką publiczną i nieubiegającej się o dopuszczenie do notowań na GPW lub NewConnect.

e. W ramach usługi oferowania instrumentów finansowych:

- wspólnie z klientem oraz jego doradcami przygotowujemy proces i dokumentację niezbędną, aby przeprowadzić emisję lub sprzedaż instrumentów finansowych,
- pośredniczymy w kontaktach z potencjalnymi inwestorami i umożliwiamy im zakup lub objęcie oferowanych instrumentów finansowych,
- przeprowadzamy budowę księgi popytu w celu zebrania zapisów na oferowane instrumenty finansowe,
- pośredniczymy w rozliczeniu sprzedaży instrumentów finansowych inwestorom,
- pomagamy klientom przygotować wymaganą dokumentację (w zakresie, jaki obowiązuje nas jako podmiot świadczący usługę oferowania instrumentów finansowych) i złożyć ją w KDPW, GPW lub KNF.

f. Usługę oferowania instrumentów finansowych przeprowadzamy zgodnie z postanowieniami umowy oraz materiałami informacyjnymi (dokumentami informacyjnymi związanymi z ofertą publiczną - w szczególności może to być prospekt emisyjny, memorandum informacyjne, warunki emisji obligacji), jeśli wymaga ich prawo.

g. Emitentami mogą być w szczególności:

- spółki akcyjne oraz spółki komandytowo-akcyjne (emisja akcji),
- podmioty określone w Ustawie o obligacjach (emisja obligacji),
- banki hipoteczne (emisja listów zastawnych),
- fundusze inwestycyjne zamknięte (emisja certyfikatów inwestycyjnych),
- inne podmioty, jeśli takie prawo dają im właściwe przepisy.

h. Jeśli emitentem jest podmiot zagraniczny, może on emitować papiery wartościowe określone przepisami prawa w państwie jego siedziby, jednakże oferta na terytorium Polski jest realizowana z uwzględnieniem przepisów obowiązujących w Polsce.

i. Właścicielami mogą być:

- osoby fizyczne,
- osoby prawne,
- jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej,
- zagraniczne osoby prawne lub zagraniczne jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej.

j. W przypadku oferowania papierów wartościowych możemy dodatkowo świadczyć usługi związane z umową o gwarancję emisji o charakterze usługowym lub inwestycyjnym. Zakres świadczenia tych usług obejmuje w szczególności:

- doradztwo ekonomiczno-finansowe dla klientów (emitentów lub właścicieli sprzedających papiery wartościowe i inne instrumenty finansowe w ramach oferty publicznej) w zakresie celowości zawarcia umowy o gwarancję emisji, charakteru tego rodzaju umowy, kosztów zawarcia umowy, składu ewentualnego konsorcjum subemisyjnego oraz innych kwestii związanych z realizacją umowy o gwarancję emisji i pozwalających na optymalizację tego procesu, a w przypadku podmiotów rozważających zawarcie umowy o gwarancję emisji o charakterze usługowym - doradztwo w zakresie możliwości i form poszukiwania nabywców oraz zbywania akcji objętych w ramach tej umowy przez subemitenta usługowego,
- organizację spotkań z akcjonariuszami emitenta, potencjalnymi członkami konsorcjum subemisyjnego i innymi uczestnikami realizowanych działań,
- wspieranie klienta w negocjacjach z potencjalnymi członkami konsorcjum subemisyjnego i innymi uczestnikami realizowanych działań,
- w ramach usług związanych z umową o gwarancję emisji o charakterze inwestycyjnym – zobowiązanie się do objęcia/nabycia i opłacenia akcji, które nie zostały objęte/nabyte i opłacone przez inwestorów, którzy złożyli deklarację zakupu akcji i zostali zaproszeni do dokonania zapłaty za akcje wstępnie im przydzielone w ramach listy wstępnej alokacji; lub zobowiązanie się do objęcia/nabycia i opłacenia akcji, które nie zostały objęte/nabyte i opłacone przez inwestorów,
- w ramach usług związanych z umową o gwarancję emisji o charakterze usługowym – zobowiązanie się do objęcia/nabycia i opłacenia akcji w celu dalszego ich zbywania.

4. Co świadczymy w ramach usługi doradztwa dla przedsiębiorstw w zakresie struktury kapitałowej, strategii przedsiębiorstwa lub innych zagadnień związanych z taką strukturą lub strategią? Działalność w zakresie świadczenia tych usług obejmuje w szczególności:

a. doradztwo ekonomiczno-finansowe w zakresie:

- struktury kapitałowej i strategii przedsiębiorstwa, ze szczególnym uwzględnieniem analizy celowości i sposobu pozyskiwania kapitału przez klienta oraz analizy czynników wpływających na wybór sposobu pozyskiwania kapitału przez klienta,

- przygotowywania analizy skutków wprowadzenia do obrotu zorganizowanego instrumentów finansowych emitowanych przez klienta, ze szczególnym uwzględnieniem skutków oferty dla struktury kapitałowej takiego emitenta,
- przygotowywania analizy skutków i kosztów realizacji określonej strategii,
- koordynację procesu zmierzającego do realizacji działań określonych w umowie zawartej z klientem,
- organizację spotkań z akcjonariuszami, inwestorami i innymi uczestnikami realizowanych działań,
- wspieranie klienta w negocjacjach z potencjalnymi inwestorami.

5. Co świadczymy w ramach usługi doradztwa i innych usług w zakresie łączenia, podziału oraz przejmowania przedsiębiorstw?

a. Działalność w zakresie świadczenia tych usług obejmuje w szczególności:

- doradztwo ekonomiczno-finansowe w zakresie:
  - wyboru strategii dotyczącej łączenia, podziału określonego podmiotu lub przejęcia określonego podmiotu lub przedsiębiorstwa,
  - przygotowywania analizy skutków i kosztów realizacji określonej strategii w zakresie łączenia, podziału określonego podmiotu lub przejęcia określonego podmiotu lub przedsiębiorstwa,
- koordynację procesu zmierzającego do realizacji działań określonych w umowie zawartej z klientem,
- organizację spotkań z akcjonariuszami, inwestorami i innymi uczestnikami realizowanych działań,
- wspieranie klienta w negocjacjach z potencjalnymi inwestorami.

6. Umowa

Treść umowy dotyczącej usług świadczonych przez departament rynków kapitałowych uzgadniana jest indywidualnie z klientem. Dzieje się tak ze względu na specyfikę tych usług i związany z tym brak możliwości uregulowania praw i obowiązków związanych z zawarciem i realizacją umów, w sposób jednolity dla wszystkich klientów. Szczegółowy zakres oraz warunki świadczenia usług określa umowa.

7. Koszty i opłaty za usługę

a. Koszty i opłaty związane z usługą każdorazowo określamy w umowie.

b. Możemy dodatkowo obciążyć klienta kosztami zewnętrznych doradców prawnych oraz kosztami na rzecz KDPW oraz GPW. Stosujemy przy tym odpowiedne regulacje lub taryfy i prowizje tych podmiotów.

c. Jeśli klient nie zapłaci nam całości lub części wynagrodzenia, które należy nam się zgodnie z umową, możemy wstrzymywać wykonywanie usługi i wezwać klienta, aby uiścił zaległe wynagrodzenie. Jeśli klient nie zrobi tego w terminie, który wskazaliśmy w wezwaniu, możemy wypowiedzieć umowę.

d. Wypowiadając umowę, wzywamy klienta do zapłaty należnego nam wynagrodzenia w wyznaczonym terminie. Jeśli nie otrzymamy płatności, podejmiemy działania, aby zaspokoić nasze roszczenia z aktywów klienta, które znajdują się w biurze maklerskim mBanku. Aktywa wybieramy według własnego uznania – do wysokości roszczenia. Niespłacone w terminie należności możemy także pobrać z rachunków klienta w mBanku S.A.

8. Jakie mamy obowiązki informacyjne?

a. Każdorazowo określamy w umowie, jakie informacje i kiedy będziemy przekazywać klientowi.

b. W przypadku usługi oferowania, obowiązkowo musimy udostępniać klientowi informacje o zapisach na oferowane instrumenty fiansowe, tj. o subskrybentach/nabywcach, wartości zapisów, wpływach z emisji/sprzedaży oraz cenie emisyjnej (cenie sprzedaży) instrumentów finansowych.

c. Informacja o opłatach i prowizjach, które wynikają z umowy przekażemy:

- w terminach, które określimy w umowie – jeśli będziemy potrącać opłaty z rachunku klienta,
- wystawiając fakturę – jeśli to faktura będzie podstawą opłaty lub prowizji.

d. Prospekty emisyjne i memoranda informacyjne dla papierów wartościowych, które są przedmiotem oferty publicznej, udostępniamy zgodnie z ich treścią oraz przepisami prawa.

e. Z kim możemy współpracować, gdy świadczymy nasze usługi:

- z zewnętrznymi kancelariami prawnymi,
- z innymi jednostkami/spółkami z grupy mBanku (z zachowaniem wymogów, które dotyczą informacji poufnych MAR oraz tajemnicy zawodowej),
- z podmiotami, które na naszą rzecz pełnią funkcję agenta firmy inwestycyjnej (w rozumieniu Ustawy o obrocie na rzecz BM).

f. jeśli tworzymy konsorcjum detaliczne w ofertach publicznych, możemy współpracować także z firmami inwestycyjnymi. Współpracę opieramy na przepisach prawa i powszechnej praktyce rynkowej.

2. Jak Klient może złożyć reklamację do Departamentu Rynków Kapitałowych?

1. Klient może złożyć reklamację w dogodny dla siebie sposób:

a. mailowo: drk@mbank.pl

b. telefonicznie: bezpośrednio do doradcy klienta, na podstawie danych kontaktowych wskazanych w umowie z klientem,

c. pisemnie (Biuro maklerskie mBanku, ul. Prosta 18, 00- 850 Warszawa, z dopiskiem Departament Rynków Kapitałowych,

d. osobiście (Biuro maklerskie mBanku, ul. Prosta 18, 00- 850 Warszawa),

2. W reklamacji prosimy podać: imię i nazwisko lub nazwę klienta, wskazanie, że reklamacja dotyczy usług świadczonej przez departament rynków kapitałowych, szczegółowy opis sprawy, numer rachunku, którego ona dotyczy (jeżeli sprawa dotyczy również rachunku) oraz swoje oczekiwania.
3. Odpowiemy na reklamację do 30 dni od dnia, w którym ją otrzymamy. Jeśli przypadek będzie szczególnie skomplikowany, powiadomimy o tym klienta. Podamy przyczynę opóźnienia, kroki, które musimy podjąć, aby wyjaśnić sprawę oraz nowy termin odpowiedzi – nie dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
4. Gdy wyjaśniamy reklamację, możemy prosić klienta o dodatkowe informacje.
5. Odpowiedź przekażemy:
   a. w formie pisemnej – jeśli reklamacja została złożona pisemnie, chyba że klient poprosił o odpowiedź mailową,
   b. w formie mailowej – jeśli reklamacja została złożona mailowo, chyba że klient poprosił o odpowiedź pisemną
   c. w formie pisemnej lub mailowej, zgodnie z wyborem klienta – jeśli reklamacja została złożona telefonicznie.
6. Jeśli uznamy reklamację, która dotyczyła nienależytego wykonania usługi, niezwłocznie podejmiemy działania, aby usunąć skutki naszego działania. Mamy na to maksymalnie 30 dni od dnia, w którym przygotowaliśmy odpowiedź dla klienta.
7. Jeśli nie uznamy reklamacji, klient może wystąpić do właściwego sądu powszechnego lub Rzecznika Finansowego (zgodnie z przepisami ustawy z 05.08.2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej).
8. Jeśli klient jest konsumentem, może także przekazać sprawę Centrum Mediacji, które działa w ramach Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego lub innego podmiotu, który ma prawo prowadzić postępowania na zasadach i w trybie określonych w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Organem nadzoru nad mBm jest Komisja Nadzoru Finansowego (pełny adres trony internetowej www.knf.gov.pl).

9. Jak traktujemy klienta profesjonalnego:

1. Departament Rynków Kapitałowych obsługuje klientów detalicznych oraz klientów profesjonalnych. Poziom ochrony klienta profesjonalnego jest istotnie niższy niż poziom ochrony przysługujący klientowi detalicznemu, w związku z tym poniżej przedstawiamy informacje dotyczące tego jak traktujemy klienta profesjonalnego.
2. Informacje kierowane przez mBm do klientów profesjonalnych, mogą nie zawierać niektórych elementów, które są wymagane przez przepisy prawa w przypadku klientów detalicznych.
3. W szczególności, zgodnie z art. 48 Rozporządzenia Delegowanego Komisji (UE) 2017/565 z 25.04 2016 r. (dalej: Rozporządzenie Delegowane), mBm przedstawiając klientom lub potencjalnym klientom ogólny opis charakteru i ryzyka instrumentów finansowych będących przedmiotem usługi maklerskiej, może uwzględnić fakt, że informacja taka kierowana jest do klientów profesjonalnych, czy też do uprawnionych kontrahentów – i w związku z tym poziom szczegółowości przedstawianych klientowi informacji może być mniejszy niż w przypadku informacji przedstawianych klientom detalicznym.
4. W przypadku instrumentu finansowego, który jest przedmiotem trwającej oferty publicznej i w związku z tą ofertą opublikowany został prospekt emisyjny zgodnie z przepisami ustawy o ofercie publicznej lub stosownymi przepisami prawa innego państwa członkowskiego, mBm nie jest obowiązany informować klienta profesjonalnego o miejscu udostępnienia tego prospektu emisyjnego.
5. Zgodnie z art. 50 Rozporządzenia Delegowanego, mBm, w przypadku świadczenia usługi na rzecz klientów profesjonalnych, może uzgodnić z tymi klientami węższy zakres stosowania wymogów dotyczących ujawniania kosztów i opłat związanych ze świadczeniem usługi maklerskiej. Możliwość uzgodnienia takiego węższego zakresu stosowania jest wyłączona w stosunku do klientów profesjonalnych w przypadku świadczenia przez BM usług doradztwa inwestycyjnego lub zarządzania portfelem, lub w przypadku, gdy niezależnie od świadczonej usługi inwestycyjnej, dane instrumenty finansowe zawierają w swojej strukturze instrument pochodny.
6. Zgodnie z art. 56 Rozporządzenia Delegowanego, świadcząc usługę inwestycyjną na rzecz klienta profesjonalnego, firma inwestycyjna ma prawo zakładać, że w odniesieniu do transakcji i usług, na podstawie których dokonano klasyfikacji klienta jako klienta profesjonalnego, ma on konieczne doświadczenie i wiedzę, aby zdawać sobie sprawę z istniejącego ryzyka związanego z transakcją oraz świadczoną usługą.
7. Oznacza to, że BM nie ma obowiązku zwracania się do klienta zaklasyfikowanego jako profesjonalny o przedstawienie informacji dotyczących poziomu wiedzy o inwestowaniu w zakresie instrumentów finansowych oraz doświadczenia inwestycyjnego, pozwalających na dokonanie oceny, czy instrument finansowy będący przedmiotem oferowanej usługi maklerskiej lub usługa maklerska, która ma być świadczona na podstawie zawieranej umowy, są odpowiednie dla danego klienta, biorąc pod uwagę jego indywidualną sytuację.

8. W konsekwencji, mBm nie ma możliwości dokonania oceny, czy przewidziana usługa lub instrument finansowy są dla klienta profesjonalnego odpowiednie, ani też nie ma możliwości ostrzeżenia klienta profesjonalnego, że instrument finansowy lub usługa nie są odpowiednie dla klienta profesjonalnego.
9. mBm, w relacjach z klientem profesjonalnym, może odstąpić od stosowania regulaminu świadczenia danej usługi maklerskiej. Może to również zrobić, gdy konstrukcja instrumentów finansowych lub specyfika obrotu tymi instrumentami uniemożliwia uregulowanie praw i obowiązków związanych z zawarciem i realizacją umowy, w sposób jednolity dla wszystkich klientów, na których rzecz jest świadczona ta usługa.