

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI DORADZTWA INWESTYCYJNEGO
PRZEZ CENTRALNY DOM MAKLERSKI PEKAO S.A.**

Spis treści

POSTANOWIENIA OGÓLNE	2
ZAKRES PRZEDMIOTOWY USŁUGI	3
TRYB I WARUNKI ZAWIERANIA UMOWY DI	4
SPOSÓB ŚWIADCZENIA USŁUGI DORADZTWA INWESTYCYJNEGO	6
PEŁNOMOCNICTWO	10
OPŁATY ZWIĄZANE Z USŁUGĄ DORADZTWA INWESTYCYJNEGO	10
ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI CDM	11
WYGAŚNIĘCIE UMOWY DI, W TYM TRYB I WARUNKI WYPOWIEDZENIA	11
TRYB, TERMINY I WARUNKI ZMIANY UMOWY DI LUB REGULAMINU DI	12
SKARGI I REKLAMACJE	13
POSTANOWIENIA KOŃCOWE	14

Data wejścia w życie: 3 lipca 2019 r.

ROZDZIAŁ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1.

1. Niniejszy regulamin (dalej „**Regulamin DI**”) określa zasady i warunki świadczenia Klientowi usługi doradztwa inwestycyjnego przez CDM.
2. Regulamin DI stanowi integralną część zawartej pomiędzy CDM a Klientem Umowy DI.
3. Ilekroć w niniejszym Regulaminie DI jest mowa o:
 - 1) **Adresie korespondencyjnym Klienta** – rozumie się przez to adres, na który wysyłane są Klientowi Rekomendacje inwestycyjne, powiadomienia, sprawozdania i informacje związane z realizacją postanowień Umowy DI; adres ten jest tożsamy z Adresem korespondencyjnym Klienta w rozumieniu Regulaminu świadczenia usług maklerskich przez CDM,
 - 2) **CDM** – rozumie się przez to Centralny Dom Maklerski Pekao S.A.,
 - 3) **Grupie docelowej** – rozumie się przez to określoną grupę Klientów – nabywców lub potencjalnych nabywców Instrumentów finansowych, z których potrzebami, cechami lub celami są one zgodne,
 - 4) **Informacji o usłudze** – rozumie się przez to sporządzony na piśmie i posiadający wersję elektroniczną dokument zawierający szczegółowe informacje o trybie świadczenia i zakresie usługi doradztwa inwestycyjnego, Podawany Do Wiadomości Klientów,
 - 5) **Instrumentach finansowych** – rozumie się przez to instrumenty finansowe, o których mowa w art. 2 ust. 1 Ustawy,
 - 6) **Klasie aktywów** – rozumie się przez to grupę aktywów o jednolitej charakterystyce inwestycyjnej, do której przypisane są Subklasy aktywów; Klasy aktywów są składowymi Kompozytów,
 - 7) **Kliencie** – rozumie się przez to osobę fizyczną, z którą CDM zawarł lub zamierza zawrzeć Umowę DI,
 - 8) **Kompozycie** – rozumie się przez to główny składnik Portfela wzorcowego określający alokację na poszczególne grupy ryzyka, do którego przypisane są Klasy oraz Subklasy aktywów,
 - 9) **Kwestionariuszu** – rozumie się przez to „Kwestionariusz preferencji, potrzeb, podejścia do inwestowania, adekwatności oraz odpowiedniości”, przy pomocy którego odbierane są od Klienta informacje niezbędne do przeprowadzenia Oceny Adekwatności i Odpowiedniości oraz przypisania Klienta do Grupy docelowej dla danej grupy produktowej.
 - 10) **Ocenie Adekwatności i Odpowiedniości** – rozumie się przez to procedurę badania Klienta przez CDM przy wykorzystaniu Kwestionariusza zakończoną ustaleniem, czy Instrumenty finansowe będące przedmiotem usługi doradztwa inwestycyjnego są adekwatne dla Klienta, biorąc pod uwagę poziom jego wiedzy i doświadczenia inwestycyjnego oraz czy instrumenty te są odpowiednie dla Klienta, biorąc pod uwagę jego indywidualną sytuację (tj. poziom wiedzy i doświadczenia inwestycyjnego, jego sytuację finansową, w tym zdolność do ponoszenia strat, stosunek do ryzyka inwestycyjnego i cele inwestycyjne), pozwalającą jednocześnie określić Profil inwestycyjny Klienta,
 - 11) **Organie Nadzoru** – rozumie się przez to Komisję Nadzoru Finansowego lub inny organ nadzorujący działalność firm inwestycyjnych,
 - 12) **Podaniu Do Wiadomości Klientów** – rozumie się przez to podanie informacji do wiadomości Klientów w POK, w miejscu ogólnie dostępnym dla Klientów, na stronie internetowej CDM lub za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych,
 - 13) **POK** – rozumie się przez to Punkt Obsługi Klientów CDM ,
 - 14) **Portfelu wzorcowym** – rozumie się przez to proponowany skład portfela inwestycyjnego w podziale na Kompozyty, Klasy aktywów i Subklasy aktywów, przypisany do Profilu inwestycyjnego Klienta w momencie tworzenia Rekomendacji inwestycyjnej,
 - 15) **Profilu inwestycyjnym** – rozumie się przez to określony na podstawie Oceny Odpowiedniości i Adekwatności poziom ryzyka inwestycyjnego, jaki w ocenie CDM Klient jest w stanie ponieść, w oparciu o ocenę jego indywidualnej sytuacji w zakresie wiedzy, doświadczenia inwestycyjnego, celów inwestycyjnych i sytuacji finansowej,
 - 16) **Rachunku** – rozumie się przez to rachunek inwestycyjny składający się z:
 - a) rachunku papierów wartościowych,
 - b) rachunku derywatów,

- c) rejestru operacyjnego,
 - d) rejestru zagranicznych instrumentów finansowych,
 - e) rachunku pozagiełdowych instrumentów finansowych, w tym bankowych papierów wartościowych,
 - f) innych rachunków i rejestrów jeżeli jest to wymagane przepisami prawa,
 - g) rachunku pieniężnego.
- 17) **Raportcie odpowiedności** – rozumie się przez to sprawozdanie CDM na temat oceny zgodności portfela Klienta z jego Profilem inwestycyjnym ustalonym na podstawie Oceny Odpowiedności i Adekwatności. Raport Odpowiedności nie jest Rekomendacją inwestycyjną,
 - 18) **Regulaminie DI** – rozumie się przez to niniejszy Regulamin świadczenia usługi doradztwa inwestycyjnego przez CDM,
 - 19) **Rekomendacji inwestycyjnej** – rozumie się przez to przygotowywaną w ramach usługi doradztwa inwestycyjnego, z inicjatywy CDM albo na wniosek Klienta, oraz przeznaczoną dla Klienta osobistą rekomendację dotyczącą nabycia lub zbycia jednego lub więcej Instrumentów finansowych, bądź do dokonania innej czynności wywołującej równoważne skutki, której przedmiotem są Instrumenty finansowe, albo powstrzymania się od wykonania takiej czynności,
 - 20) **Rozporządzeniu** – rozumie się przez to Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 30 maja 2018 r. w sprawie trybu i warunków postępowania firm inwestycyjnych, banków, o których mowa w art. 70 ust. 2 Ustawy, oraz banków powierniczych wydane na podstawie art. 94 ust. 1 pkt 1 Ustawy, a w przypadku jego uchylecia akt prawny je zastępujący,
 - 21) **Subklasie aktywów** – rozumie się przez to zbiór aktywów o jednolitej charakterystyce inwestycyjnej (strategii inwestycyjnej, potencjale zysku oraz poziomie ryzyka), które mogą stanowić przedmiot inwestycji Instrumentów finansowych,
 - 22) **Systemie** – rozumie się przez to kanał zdalny CDM służący Klientowi do składania dyspozycji, w tym zleceń, poprzez sieć Internet,
 - 23) **Tabeli Opłat** – rozumie się przez to „Tabelę opłat za świadczenie usługi doradztwa inwestycyjnego przez Centralny Dom Maklerski Pekao S.A.” stanowiącą załącznik do Regulaminu DI,
 - 24) **Umowie** – rozumie się przez to zawartą z Klientem Umowę świadczenia usług maklerskich przez CDM,
 - 25) **Umowie DI** – rozumie się przez to zawartą z Klientem umowę świadczenia usługi doradztwa inwestycyjnego przez CDM,
 - 26) **Ustawie** – rozumie się przez to ustawę z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (z późniejszymi zmianami), a w przypadku jej uchylecia akt prawny regulujący obrót instrumentami finansowymi w Polsce

ROZDZIAŁ 2.

ZAKRES PRZEDMIOTOWY USŁUGI

§ 2.

1. W ramach świadczenia usługi doradztwa inwestycyjnego, CDM zobowiązuje się do sporządzania i przygotowania Rekomendacji inwestycyjnych, dostosowujących skład portfela aktywów finansowych Klienta, o których CDM posiada informacje lub o których posiadaniu Klient poinformował CDM, do Portfela wzorcowego przypisanego Klientowi na podstawie Oceny Adekwatności i Odpowiedności.
2. Przedmiotem Rekomendacji inwestycyjnej mogą być Instrumenty finansowe. Opis rodzajów Instrumentów finansowych branych pod uwagę przy sporządzaniu Rekomendacji inwestycyjnych, a także opis czynników uwzględnionych w procesie wyboru zastosowanym przez CDM w celu zarekomendowania Instrumentów finansowych, takich jak ryzyko, koszty i złożoność Instrumentów finansowych przedstawiony został w Informacji o usłudze.
3. Informacja o usłudze wskazuje również zakres Instrumentów finansowych oraz dostawców przeanalizowanych w podziale na każdy rodzaj Instrumentu finansowego branego pod uwagę przy sporządzaniu Rekomendacji inwestycyjnych, w tym w szczególności Instrumenty finansowe emitowane lub wystawiane przez podmioty pozostające w bliskich powiązaniach z CDM lub przez podmioty, które

pozostają z CDM w takich stosunkach prawnych, osobistych lub majątkowych, które mogłyby stwarzać ryzyko naruszenia niezależnego charakteru świadczonej usługi.

4. Opis rodzajów Instrumentów finansowych oraz wskazanie związanego z nimi ryzyka przedstawione zostały w *Pakiecie Informacyjnym*.
5. CDM świadczy usługę doradztwa inwestycyjnego w sposób zależny. Oznacza to, że CDM, w związku ze świadczeniem usługi doradztwa inwestycyjnego na rzecz Klienta, może otrzymywać świadczenia pieniężne lub niepieniężne od podmiotów trzecich, w tym od emitentów lub dostawców Instrumentów finansowych, które są rekomendowane. W ramach świadczenia usługi doradztwa inwestycyjnego CDM może rekomendować instrumenty finansowe zarówno emitowane bądź wystawiane przez podmioty niezwiązane z CDM, a także przez podmioty należące do Grupy Banku Pekao S.A.

ROZDZIAŁ 3. TRYB I WARUNKI ZAWIERANIA UMOWY DI

§ 3.

Przed zawarciem Umowy DI, CDM przekazuje Klientowi na papierze:

- 1) wzór Umowy DI oraz Regulaminu DI,
- 2) Politykę klasyfikacji i reklasyfikacji Klienta w CDM,
- 3) Informację o wdrożonych rozwiązaniach służących przeciwdziałaniu powstawaniu konfliktu interesów oraz zarządzaniu konfliktami interesów,
- 4) Informację o usłudze,
- 5) informacje, regulacje lub dokumenty wymagane przepisami prawa, chyba że zostały zawarte w Umowie DI, Regulaminie DI lub zostały przekazane w związku z zawarciem Umowy.

§ 4.

1. Przed zawarciem Umowy DI, CDM zwraca się do Klienta o przedstawienie informacji dotyczących jego:
 - 1) preferencji, potrzeb i podejścia do inwestowania,
 - 2) poziomu wiedzy o inwestowaniu w zakresie Instrumentów finansowych,
 - 3) doświadczenia inwestycyjnego,
 - 4) sytuacji finansowej,
 - 5) tolerancji ryzyka inwestycyjnego,
 - 6) celów i potrzeb inwestycyjnych.Klient przekazuje CDM informacje, o których mowa powyżej poprzez wypełnienie Kwestionariusza udostępnionego przez CDM. Informacje, o których mowa powyżej są niezbędne do dokonania przez CDM Oceny Adekwatności i Odpowiedniości usługi doradztwa inwestycyjnego oraz rekomendowanych w ramach tej usługi Instrumentów finansowych.
2. CDM nie zawiera Umowy DI z Klientami, którzy odmawiają przedstawienia informacji określonych w ust. 1. CDM nie świadczy usługi również w przypadku częściowego wypełnienia przez Klienta Kwestionariusza.
3. CDM nie świadczy usługi doradztwa inwestycyjnego również wtedy, gdy na podstawie Oceny Adekwatności i Odpowiedniości zostanie stwierdzone, że żaden z Instrumentów finansowych będących przedmiotem usługi doradztwa inwestycyjnego nie jest dla Klienta odpowiedni.
4. CDM zwraca się do Klienta o aktualizację informacji, o których mowa w ust. 1:
 - 1) w przypadku wątpliwości CDM co do ich aktualności, rzetelności lub kompletności, oraz
 - 2) nie rzadziej niż raz na 12 miesięcy,- przekazując w tym celu Klientowi ponownie do wypełnienia Kwestionariusz. Klient jest zobowiązany do wypełnienia Kwestionariusza we wskazanym przez CDM terminie. Niewypełnienie przez Klienta Kwestionariusza we wskazanym terminie uniemożliwia dalsze świadczenie przez CDM usługi doradztwa inwestycyjnego na rzecz Klienta. Klient w dowolnym momencie może zaktualizować Kwestionariusz z własnej inicjatywy.
5. Wypełnienie przez Klienta Kwestionariusza jest możliwe jedynie w POK lub placówce Agenta, w których zatrudnieni są pracownicy uprawnieni do przekazywania Rekomendacji inwestycyjnych, a w przypadku udostępnienia takiej funkcjonalności przez CDM, również za pośrednictwem Systemu.

6. Niezależnie od postanowień zawartych w ust. 4, Klient zobowiązany jest do bieżącego informowania CDM o wszelkich zmianach informacji i danych mogących wpływać na odpowiedność świadczenia przez CDM usługi doradztwa inwestycyjnego, w tym w szczególności informacji i danych podanych przez Klienta w Kwestionariuszu, o którym mowa w ust. 1. Niewywiązywanie się przez Klienta z tego obowiązku może być podstawą dla CDM do rozwiązania Umowy DI z przyczyn leżących po stronie Klienta i tym samym do zaprzestania świadczenia usługi doradztwa inwestycyjnego bez zachowania 30-dniowego okresu wypowiedzenia.

§ 5.

1. W przypadku gdy informacje o których mowa w § 4 ust. 1 uległy zmianie lub w ocenie Klienta przypisany mu Profil inwestycyjny jest niewłaściwy, Klient jest zobowiązany niezwłocznie zażądać od CDM ponownego dokonania Oceny Adekwatności i Odpowiedności.
2. Niezgłoszenie przez Klienta żądania w przypadku, o którym mowa w ust. 1, może powodować, że Klient otrzyma nieodpowiednią dla niego Rekomendację inwestycyjną.
3. CDM jest zobowiązany do ponownego dokonania Oceny Adekwatności i Odpowiedności, jeżeli Klient tego zażąda.

§ 6.

1. Na podstawie informacji określonych w § 4 ust. 1 CDM ustala również, dla których Instrumentów finansowych Klient mieści się w Grupie docelowej, a dla których jest poza nią.
2. W ramach świadczenia usługi doradztwa inwestycyjnego CDM opracowuje i wdraża rozwiązania obejmujące:
 - 1) określenie Grupy docelowej dla instrumentów finansowych objętych usługą doradztwa inwestycyjnego,
 - 2) określenie zasad dystrybucji Instrumentów finansowych objętych usługą doradztwa inwestycyjnego dla określonej Grupy docelowej.
3. W ramach świadczenia usługi doradztwa inwestycyjnego CDM może uwzględniać lub wykorzystywać Instrumenty finansowe nienależące do Grupy docelowej Klienta celem dywersyfikacji ryzyka.

§ 7.

1. Umowa DI zawierana jest w formie pisemnej osobiście przez Klienta. Umowa DI nie może być zawarta z Klientem za pośrednictwem pełnomocnika Klienta.
2. Warunkiem zawarcia przez CDM z Klientem Umowy DI jest:
 - 1) uprzednie zawarcie Umowy,
 - 2) przypisanie Klientowi przez CDM Profilu inwestycyjnego,
 - 3) posiadanie przez Klienta aktywów na Rachunkach prowadzonych przez CDM i objętych usługą doradztwa inwestycyjnego w wysokości nie niższej niż Podana Do Wiadomości Klientów.
3. W celu otrzymania przez Klienta Rekomendacji inwestycyjnej w ramach usługi doradztwa inwestycyjnego, w momencie generowania Rekomendacji inwestycyjnej wymagane jest posiadanie przez Klienta aktywów na Rachunkach prowadzonych przez CDM i objętych usługą doradztwa inwestycyjnego w wysokości nie niższej niż Podana Do Wiadomości Klientów. W celu uniknięcia wątpliwości, do kwoty, o której mowa w zdaniu poprzednim wlicza się aktywa wyłączone przez Klienta zgodnie z § 10 ust. 2.
4. W przypadku spadku wartości aktywów Klienta na Rachunkach prowadzonych przez CDM i objętych usługą doradztwa inwestycyjnego poniżej Podanej Do Wiadomości Klientów, Klient nie otrzyma Rekomendacji inwestycyjnej do czasu uzupełnienia wartości aktywów do poziomu co najmniej Podanej Do Wiadomości Klientów.
5. Zawieranie Umowy DI oraz przyjmowanie oświadczeń Klientów w związku z wykonywaniem Umowy DI odbywa się w POK lub placówce Agenta, w których zatrudnieni są pracownicy uprawnieni do przekazywania Rekomendacji inwestycyjnych. Wykaz POK i placówek Agenta jest Podawany Do Wiadomości Klientów.

ROZDZIAŁ 4.

SPOSÓB ŚWIADCZENIA USŁUGI DORADZTWA INWESTYCYJNEGO

§ 8.

1. CDM wykonuje Usługę doradztwa inwestycyjnego poprzez przygotowanie Rekomendacji inwestycyjnej dostosowującej portfel Klienta do przypisanego Klientowi Portfela wzorcowego.
2. Rekomendacje inwestycyjne są przygotowywane przez CDM na żądanie Klienta w trakcie spotkania z Klientem lub z inicjatywy CDM w przypadku zmiany proporcji alokacji poszczególnych Kompozytów lub Klas aktywów w Portfelach wzorcowych oraz zmiany sytuacji na rynkach kapitałowych.
3. Rekomendacja inwestycyjna przygotowywana jest w formie pisemnej w języku polskim.
4. CDM przekazuje Klientowi Rekomendację inwestycyjną w trakcie spotkania z Klientem. Przebieg spotkania może być rejestrowany i archiwizowany w formie notatki ze spotkania.
5. CDM może przekazać przygotowaną Rekomendację inwestycyjną również za pośrednictwem poczty elektronicznej lub Systemu, o ile Klient wyraził zgodę na otrzymywanie Rekomendacji inwestycyjnej w tej formie w Umowie DI i CDM udostępnia taką funkcjonalność. CDM Podaje Do Wiadomości Klientów informacje o możliwości otrzymywania Rekomendacji inwestycyjnej w danej formie.
6. Klient może wystąpić o przygotowanie Rekomendacji inwestycyjnej do Pracowników CDM uprawnionych do przekazywania Rekomendacji inwestycyjnych w każdym momencie, jednak nie częściej niż jeden raz dziennie.
7. W ramach usługi doradztwa inwestycyjnego, CDM zapewnia Klientom możliwość uzyskania bieżących Raportów odpowiedności. Każdy Klient, który zawarł Umowę DI ma prawo zwrócić się do pracowników POK uprawnionych do przekazywania Rekomendacji inwestycyjnych o przygotowanie takiego Raportu odpowiedności w dowolnym momencie, ale nie częściej niż jeden raz dziennie. CDM zaleca Klientowi zwrócenie się do CDM w celu pozyskania aktualnego Raportu odpowiedności w przypadku zmiany sytuacji finansowej lub życiowej Klienta. Raport odpowiedności stanowi również element każdej z przygotowywanych przez CDM Rekomendacji inwestycyjnych.
8. Przygotowywane przez CDM Rekomendacje inwestycyjne są aktualne w chwili ich sporządzania i przekazania Klientowi. Oznacza to, że z uwagi na zmianę sytuacji Klienta oraz okoliczności dotyczących Instrumentów finansowych rekomendowanych w ramach Portfeli wzorcowych wskazanych jako odpowiednie dla Klienta, Rekomendacje inwestycyjne mogą nie być dla Klienta odpowiednie w chwili podejmowania decyzji inwestycyjnej, jeżeli jest ona inna niż chwila sporządzania i przekazania Rekomendacji inwestycyjnej.

§ 9.

1. Na podstawie informacji, o których mowa w § 4 ust.1, przedstawionych przez Klienta, CDM dokonuje Oceny Adekwatności i Odpowiedności oraz przypisuje Klientowi Profil inwestycyjny. Wykaz stosowanych Profili inwestycyjnych wraz z opisem każdego Profilu inwestycyjnego przedstawiony jest w Informacji o usłudze.
2. Profil inwestycyjny Klienta stanowi podstawę do przygotowania Rekomendacji inwestycyjnej zgodnie z ustalonymi z Klientem celami inwestycyjnymi, akceptowalnym poziomem ryzyka, sytuacją finansową, zdolnością do ponoszenia strat, a także z uwzględnieniem indywidualnych okoliczności w zakresie wiedzy i doświadczenia inwestycyjnego Klienta.
3. CDM aktualizuje Profil inwestycyjny Klienta w przypadkach określonych w § 4 ust. 4 i 6.
4. Zmiana zasad Oceny Adekwatności i Odpowiedności, w wyniku której określany jest przez CDM Profil inwestycyjny Klienta, nie wpływa na jego ważność. W przypadku jednak, gdyby zmiana zasad Oceny Adekwatności i Odpowiedności wymagała przeprowadzenia przez CDM ponownej interpretacji informacji podanych uprzednio przez Klienta, CDM może przeprowadzić ponownie badanie Profilu inwestycyjnego Klienta. CDM informuje Klienta o zmianie Profilu inwestycyjnego przed wydaniem pierwszej po jego zmianie Rekomendacji inwestycyjnej przekazując Klientowi informację o ustalonym nowym Profilu inwestycyjnym Klienta.

§ 10.

1. Rekomendacja inwestycyjna uwzględnia wszystkie aktywa Klienta, o których CDM ma wiedzę, a także aktywa zadeklarowane przez Klienta na moment przygotowania Rekomendacji inwestycyjnej. Deklaracji aktywów Klient dokonuje w POK lub placówce Agenta.
2. Klient może wyłączyć wybrane Instrumenty finansowe lub środki pieniężne z zakresu Rekomendacji inwestycyjnej. W takim przypadku CDM nie będzie rekomendował kupna, sprzedaży, subskrypcji, wymiany, konwersji, wykonania lub wykupu wyłączonych Instrumentów finansowych albo powstrzymania się od zawarcia transakcji dotyczącej tych aktywów, jednak uwzględni fakt ich posiadania oraz ich specyfikę przy kalkulacji ryzyka inwestycyjnego dla portfela Klienta, na potrzeby przygotowania Rekomendacji inwestycyjnej oraz Raportu odpowiedniości.
3. Przy deklaracji aktywów, o których mowa w ust. 1, jeżeli dotyczą produktów nie będących w ofercie CDM lub nie branych pod uwagę przy przygotowywaniu Rekomendacji inwestycyjnej, CDM – analizując te aktywa na potrzeby uwzględnienia w Rekomendacji inwestycyjnej oraz Raporcie odpowiedniości – polega na informacjach otrzymywanych od Klienta co do ich specyfiki oraz charakteru.
4. W przypadku gdy Klient posiada lub zadeklaruje aktywa, co do których CDM nie posiada wystarczających informacji do określenia ich ryzyka inwestycyjnego, CDM wyłącza te aktywa zarówno z zakresu Rekomendacji inwestycyjnej, jak i nie bierze ich pod uwagę w kalkulacji ryzyka inwestycyjnego na potrzeby przygotowania Rekomendacji inwestycyjnej oraz Raportu odpowiedniości.

§ 11.

1. W ramach świadczenia usługi doradztwa inwestycyjnego, CDM przygotowuje i przekazuje Klientowi Rekomendację inwestycyjną, dostosowującą aktywa Klienta objęte Rekomendacją inwestycyjną do przypisanego Klientowi Portfela wzorcowego, przy czym z uwagi na indywidualną sytuację Klienta, charakter i rodzaj posiadanych aktywów bądź wyłączenia, o których mowa w § 10, nie w każdym przypadku takie dostosowanie będzie pełne.
2. Dostosowanie, o którym mowa w ust. 1, nie zostanie również osiągnięte, jeżeli w ocenie CDM zbycie Instrumentów finansowych, będących w posiadaniu Klienta, w celu dostosowania portfela Klienta do Portfela wzorcowego, spowodowałoby możliwość utraty przez Klienta korzyści lub przywilejów, których w ocenie CDM nie zrekompensowałyby inne Instrumenty finansowe.
3. CDM, przygotowując Rekomendację inwestycyjną, kieruje się następującymi czynnikami:
 - 1) wynikami Oceny Adekwatności i Odpowiedniości Klienta,
 - 2) zgodnością w zakresie poziomu ryzyka inwestycyjnego oraz udziału poszczególnych Subklas aktywów pomiędzy posiadaniem przez Klienta portfelem aktywów a Portfelem wzorcowym,
 - 3) deklaracjami aktywów i wyłączeniami, o których mowa w § 10,
 - 4) oceną CDM co do perspektyw poszczególnych Kompozytów i Subklas aktywów, przy uwzględnieniu zapisów § 12,
 - 5) oceną ilościowo-jakościową Instrumentów finansowych, uwzględniającą m.in. przewidywaną stopę zwrotu z inwestycji, potencjalne ryzyka mające wpływ na ostateczną stopę zwrotu z inwestycji, historyczne stopy zwrotu (w szczególności ich powtarzalność, zmienność, zgodność z założonymi celami inwestycyjnymi) oraz wysokość kosztów i ich wpływ na wyniki inwestycji.
4. Podmiotem inicjującym oraz koordynującym prace nad Rekomendacjami inwestycyjnymi jest jednostka organizacyjna w CDM powołana w celu świadczenia usług doradczych..
5. Usługa doradztwa inwestycyjnego świadczona jest przy wykorzystaniu informatycznego narzędzia wsparcia, w którym generowana jest Rekomendacja inwestycyjna. CDM odpowiedzialny jest za ustalenie parametrów inwestycyjnych wykorzystywanych do tworzenia Rekomendacji inwestycyjnych, w tym w szczególności:
 - 1) parametrów modelu optymalizacyjnego doboru portfela rekomendowanego w oparciu o aktualny portfel aktywów Klienta, skład Portfeli wzorcowych oraz informacje o Instrumentach finansowych,
 - 2) składu Portfeli wzorcowych przypisanych do poszczególnych Profili inwestycyjnych w podziale na Subklasy aktywów oraz waluty,
 - 3) maksymalnego poziomu alokacji dla pojedynczego Instrumentu finansowego,
 - 4) metodologii oceny Instrumentów finansowych będących przedmiotem Rekomendacji inwestycyjnych,

- 5) listy Instrumentów finansowych rekomendowanych do nabycia, Instrumentów finansowych rekomendowanych do zbycia oraz Instrumentów finansowych wyłączonych z zakresu Rekomendacji inwestycyjnej.
6. Uprawnienia do wprowadzania parametrów inwestycyjnych w informatycznym narzędziu wsparcia stosowanym w usłudze doradztwa inwestycyjnego mają wyłącznie wyznaczeni pracownicy CDM. CDM monitoruje wszystkie zmiany parametrów i ponosi odpowiedzialność za treści Rekomendacji inwestycyjnych wygenerowane przez informatyczne narzędzie wsparcia stosowane w usłudze doradztwa inwestycyjnego.
7. Dokumentem potwierdzającym świadczenie usługi przez CDM jest treść Rekomendacji inwestycyjnej wygenerowana przez informatyczne narzędzie wsparcia stosowane w usłudze doradztwa inwestycyjnego zawierająca informacje, o których mowa w ust. 8.
8. Rekomendacja inwestycyjna powinna zawierać:
 - 1) nazwę oraz siedzibę CDM,
 - 2) Imię i nazwisko Klienta, dla którego została sporządzona,
 - 3) numer identyfikacyjny, datę i godzinę sporządzenia,
 - 4) informację o Profilu inwestycyjnym Klienta,
 - 5) informację o aktywach Klienta, o których CDM posiada informacje lub o których posiadaniu Klient poinformował CDM,
 - 6) Raport odpowiedniości,
 - 7) oznaczenie Instrumentów finansowych wyłączonych ze świadczenia usługi doradztwa inwestycyjnego, które nie będą brane pod uwagę przy wydawaniu Rekomendacji inwestycyjnej,
 - 8) wskazanie rekomendowanych transakcji nabycia, zbycia, subskrypcji określonych Instrumentów finansowych lub innych wywołujących równoważne skutki albo powstrzymania się od zawarcia transakcji dotyczących Instrumentów finansowych, mających na celu dostosowanie aktywów Klienta do Portfela wzorcowego,
 - 9) ocenę zgodności ryzyka portfela rekomendowanego Klientowi z ryzykiem przypisanym do Profilu inwestycyjnego Klienta,
 - 10) uzasadnienie Rekomendacji inwestycyjnej zawierający potwierdzenie odpowiedniości Rekomendacji inwestycyjnej z wyjaśnieniem przyczyn, dla których Rekomendacja inwestycyjna jest dla Klienta odpowiednia, w tym informację o tym, w jaki sposób Rekomendacja inwestycyjna odpowiada poziomowi wiedzy i doświadczenia Klienta, jego sytuacji finansowej, celom, potrzebom oraz tolerancji ryzyka inwestycyjnego.
 - 11) listę materiałów informacyjnych i kluczowych informacji o Instrumentach finansowych,
 - 12) słownik pojęć użytych w Rekomendacji inwestycyjnej.
9. Rekomendacje inwestycyjne odnoszą się do wszystkich posiadanych i ujawnionych, a jednocześnie niewyłączonych przez Klienta z usługi doradztwa inwestycyjnego Instrumentów finansowych.
10. Decyzja w zakresie dostosowania lub zaniechania dostosowania portfela inwestycyjnego do Rekomendacji inwestycyjnej należy do Klienta i jest podejmowana z wyłącznej jego inicjatywy.
11. Na życzenie Klienta pracownik POK, przekazujący Rekomendację inwestycyjną, udziela informacji dotyczących Instrumentów finansowych wskazanych w Rekomendacji inwestycyjnej.
12. Dodatkowe informacje i wyjaśnienia w zakresie metodologii świadczonej usługi doradztwa inwestycyjnego, w tym dotyczące doboru Instrumentów finansowych, udzielane są przez pracowników jednostki organizacyjnej w CDM odpowiedzialnej za świadczenie usługi doradztwa inwestycyjnego.

§ 12.

1. Rekomendacja inwestycyjna jest przygotowywana w oparciu o:
 - 1) informacje dostępne publicznie,
 - 2) analizy przygotowane przez CDM lub podmioty z Grupy Banku Pekao S.A.
2. Przy opracowywaniu Rekomendacji inwestycyjnej CDM dokonuje wyboru źródeł oraz określa zakres informacji według własnego uznania, kierując się najlepiej pojętym interesem Klienta, przy czym w szczególności brane są pod uwagę informacje, które dotyczą:
 - 1) sytuacji finansowej emitenta,
 - 2) struktury Instrumentu finansowego,

- 3) ryzyka inwestycyjnego dla Instrumentu finansowego,
- 4) historycznych stóp zwrotu dla Instrumentu finansowego (ich zmienności i powtarzalności),
- 5) przewidywanej stopy zwrotu z inwestycji,
- 6) kosztów transakcji, których przedmiotem jest Instrument finansowy,
- 7) sytuacji w wybranych branżach lub rynkach finansowych,
- 8) wskaźników stosownych do specyfiki danego Instrumentu finansowego.

§ 13.

1. CDM przekazuje Klientowi na trwałym nośniku okresowe sprawozdanie, zawierające informacje o udzielonych Rekomendacjach inwestycyjnych w ramach świadczonej usługi doradztwa inwestycyjnego. CDM nie przekazuje sprawozdania, jeżeli w danym okresie Klient nie otrzymał Rekomendacji inwestycyjnych w związku ze świadczeniem usługi doradztwa inwestycyjnego.
2. Informacje na temat kosztów związanych z wykonaniem rekomendowanych transakcji, CDM przekazuje w sprawozdaniu dotyczącym usługi inwestycyjnej świadczonej Klientowi, w ramach której transakcja została przeprowadzona.
3. Sprawozdanie, o którym mowa w ust. 1, zawiera listę przekazanych Rekomendacji inwestycyjnych wraz z datą i czasem przekazania każdej Rekomendacji inwestycyjnej oraz listę rekomendowanych transakcji i numer identyfikacyjny Rekomendacji inwestycyjnej.
4. Sprawozdanie, o którym mowa w ust. 1, obejmuje okres kwartału kalendarzowego i przekazywane jest Klientowi najpóźniej do końca pierwszego miesiąca następującego po zakończeniu kwartału kalendarzowego.

§ 14.

1. Rekomendacje inwestycyjne oraz powiadomienia i sprawozdania związane z realizacją Umowy DI są przekazywane Klientowi do POK i placówek Agenta oraz na Adres korespondencyjny Klienta lub elektronicznie, w tym do Systemu.
2. Klient określa w Umowie DI sposób przekazywania przez CDM informacji, o których mowa w ust. 1.

§ 15.

1. Wszystkie sporządzane Rekomendacje inwestycyjne podlegają archiwizacji elektronicznej, a potwierdzenia odbioru sporządzonych Rekomendacji inwestycyjnych podpisane przez Klienta podlegają archiwizacji papierowej i są przechowywane w CDM przez okres 10 lat od momentu potwierdzenia ich odbioru.
2. CDM informuje, że w zakresie świadczonej na podstawie Umowy DI usługi doradztwa inwestycyjnego CDM w zakresie przewidzianym przepisami prawa rejestruje i archiwizuje:
 - 1) rozmowy telefoniczne (w tym SMS),
 - 2) korespondencję elektroniczną,
 - 3) informacje dotyczące spotkania (notatkę ze spotkania).Informacje te są przechowywane przez okres 5 lat licząc od pierwszego dnia roku następującego po roku, w którym informacje zostały utworzone, zgodnie z art. 83a ust. 4a Ustawy. Okres ten może być wydłużony do 7 lat na żądanie Komisji Nadzoru Finansowego.
3. Klient ma prawo zwrócić się do CDM o udostępnienie kopii informacji, o których mowa w ust. 2, przez okres, o którym mowa w ust. 2 w POK lub placówce Agenta oraz poprzez stronę internetową CDM.
4. Za udostępnienie zarchiwizowanych rozmów telefonicznych, korespondencji elektronicznej oraz notatek ze spotkań z Klientem, związanych ze świadczeniem usługi doradztwa inwestycyjnego, CDM pobiera opłaty zgodnie z Tabelą Opłat.

§ 16.

1. Klient może wykorzystywać udzielone mu Rekomendacje inwestycyjne oraz inne utwory otrzymane od CDM w ramach usługi doradztwa inwestycyjnego wyłącznie na użytek własny związany z inwestowaniem w Instrumenty finansowe. Oznacza to, że CDM nie udzielił Klientowi prawa do ich rozpowszechniania, kopiowania, udostępniania ani innego przekazywania, odpłatnego czy nieodpłatnego, w części lub w całości, osobom trzecim.

2. CDM może zezwolić na wykorzystanie utworów poza zakresem, o którym mowa w ust. 1, wyłącznie na piśmie pod rygorem nieważności.
3. Rekomendacje inwestycyjne oraz inne utwory przygotowane w ramach świadczenia przez CDM usługi doradztwa inwestycyjnego podlegają ochronie prawa autorskiego.

ROZDZIAŁ 5. PEŁNOMOCNICTWO

§ 17.

1. Z zastrzeżeniem § 7 ust. 1, Klient może wyznaczyć pełnomocnika do wykonywania Umowy DI, udzielając w tym celu pełnomocnictwa.
2. Pełnomocnictwo wymaga pod rygorem nieważności zachowania formy aktu notarialnego lub formy pisemnej z podpisem mocodawcy poświadczonym:
 - 1) w kraju przez:
 - a) notariusza lub
 - b) pracownika CDM.
 - 2) za granicą przez:
 - a) polskie przedstawicielstwo dyplomatyczne lub urząd konsularny lub
 - b) uprawniony urząd lub notariusza z dołączoną apostille, wydaną przez właściwy organ państwa, w którym uprawniony urząd lub notariusz dokonali poświadczenia.
3. Pełnomocnictwo sporządzone w języku obcym powinno być przedstawione CDM wraz z tłumaczeniem na język polski sporządzonym przez tłumacza przysięgłego.
4. Pełnomocnictwo powinno być przedstawione pracownikowi CDM uprawnionemu do przekazywania Rekomendacji inwestycyjnych.
5. Pełnomocnik nie jest uprawniony do wypełnienia w imieniu Klienta Kwestionariusza.

ROZDZIAŁ 6. OPŁATY ZWIĄZANE Z USŁUGĄ DORADZTWA INWESTYCYJNEGO

§ 18.

1. Z tytułu świadczenia usługi doradztwa inwestycyjnego CDM obciąża Klienta kosztami zgodnie z Tabelą Opłat.
2. CDM pobiera opłaty, określone w ust. 1, bez dodatkowej zgody Klienta.
3. Opłaty, określone w ust. 1, są opłatami maksymalnymi. CDM może pobierać opłaty w niższej wysokości niż przewidziane w Tabeli Opłat. Informacja o obniżeniu opłat oraz terminie obowiązywania obniżonych stawek jest Podawana Do Wiadomości Klientów, przed ich wprowadzeniem.
4. CDM, na podstawie pełnomocnictwa zawartego w Umowie DI oraz zgodnie z zasadami określonymi w Umowie:
 - 1) pobiera z dowolnego Rachunku prowadzonego dla Klienta środki pieniężne w złotych polskich, a w przypadku braku środków w tej walucie – w innej walucie po przeliczeniu stawki przy zastosowaniu kursu ogłoszonego przez Bank Pekao S.A., w wysokości niezbędnej do pokrycia opłaty lub innej należności Klienta wobec CDM z tytułu Umowy DI,
 - 2) jeżeli pobranie środków pieniężnych jest niemożliwe lub utrudnione – CDM sprzedaje instrumenty finansowe zapisane na dowolnym Rachunku prowadzonym dla Klienta, w zakresie niezbędnym do pokrycia opłaty lub innej należności Klienta wobec CDM z tytułu Umowy DI; sprzedaż będzie dotyczyć instrumentów finansowych o najniższej wartości umożliwiającej uzyskanie środków na pokrycie opłaty lub innej należności, według wyboru CDM.
5. Warunkiem przygotowania i przekazania Klientowi Rekomendacji inwestycyjnej jest uiszczenie zaległych opłat i należności Klienta wobec CDM z tytułu Umowy DI.
6. Opłaty mogą być pobierane w kilku częściach.
7. CDM przekazuje Klientowi raz w roku, najpóźniej do końca pierwszego miesiąca następującego po zakończeniu roku kalendarzowego, sprawozdanie zawierające informację o poniesionych przez Klienta w ciągu roku kalendarzowego kosztach i opłatach oraz świadczeniach pieniężnych lub niepieniężnych otrzymywanych przez CDM związanych ze świadczeniem usługi doradztwa inwestycyjnego. CDM nie

przekazuje sprawozdania, jeżeli w danym roku Klient nie poniósł kosztów i opłat związanych ze świadczeniem usługi doradztwa inwestycyjnego oraz CDM nie przyjął od stron trzecich świadczeń pieniężnych lub niepieniężnych w związku ze świadczeniem usługi doradztwa inwestycyjnego. Sprawozdanie przekazywane jest Klientowi na Adres korespondencyjny Klienta lub elektronicznie, za pośrednictwem Systemu, w zależności od formy trwałego nośnika przekazywania informacji wybranej przez Klienta w Umowie DI.

ROZDZIAŁ 7. ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI CDM

§ 19.

1. Rekomendacje inwestycyjne nie stanowią zapewnienia CDM, że cele inwestycyjne Klienta zostaną zrealizowane i nie zawierają gwarancji osiągnięcia korzyści. W szczególności oznacza to, że decyzje inwestycyjne, oparte o przekazaną Rekomendację inwestycyjną, mogą się wiązać z poniesieniem nieoczekiwanej straty.
2. W ramach usługi doradztwa inwestycyjnego CDM nie podejmuje za Klienta decyzji inwestycyjnych.
3. Klient nie jest zobowiązany do podjęcia decyzji inwestycyjnych zgodnych z przekazaną mu przez CDM Rekomendacją inwestycyjną.
4. CDM nie ponosi odpowiedzialności za decyzje inwestycyjne Klienta oparte o przygotowaną dla niego Rekomendację inwestycyjną, o ile przy jej udzielaniu CDM dołożył należytej staranności.

§ 20.

1. CDM wykonuje zobowiązania wynikające z Umowy DI z należyłą starannością.
2. Należyłą staranność CDM określa się przy uwzględnieniu zawodowego charakteru prowadzonej działalności.
3. CDM odpowiada tylko za normalne następstwa działania lub zaniechania, z którego szkoda wynikła.
4. W granicach, o których mowa w ust. 3, w przypadku braku odmiennego przepisu Ustawy, Rozporządzenia, przepisu prawa z zakresu rynków finansowych, innego powszechnie obowiązującego aktu prawnego, postanowienia Umowy DI lub postanowienia Regulaminu DI, naprawienie szkody obejmuje straty, które poszkodowany poniósł oraz korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono.

ROZDZIAŁ 8. WYGAŚNIĘCIE UMOWY DI, W TYM TRYB I WARUNKI WYPOWIEDZENIA

§ 21.

Wygaśnięcie Umowy DI następuje wskutek:

- 1) rozwiązania Umowy DI lub jej wypowiedzenia przez CDM lub Klienta, w tym po upływie okresu wypowiedzenia,
- 2) wygaśnięcia Umowy,
- 3) śmierci Klienta,
- 4) innych zdarzeń, które z mocy prawa prowadzą do wygaśnięcia stosunku prawnego.

§ 22.

1. Klient może wypowiedzieć Umowę DI ze skutkiem natychmiastowym.
2. CDM może wypowiedzieć Umowę DI z zachowaniem 30-dniowego terminu wypowiedzenia, w przypadku gdy zaistniał co najmniej jeden z następujących ważnych powodów:
 - 1) z Oceny Adekwatności i Odpowiedniości, dokonanej przez CDM na podstawie informacji dotyczących Klienta, wynika, że usługa doradztwa inwestycyjnego oraz rekomendowane w ramach tej usługi Instrumenty finansowe są dla Klienta nieodpowiednie,
 - 2) Klient wykorzystał Rekomendację inwestycyjną lub inny utwór otrzymane od CDM w ramach usługi doradztwa inwestycyjnego, na użytek niezgodny z Regulaminem DI lub niezgodnie z udzielonym przez CDM zezwoleniem,

- 3) Klient nie przedstawił informacji niezbędnych do dokonania Oceny Adekwatności i Odpowiedniości usługi doradztwa inwestycyjnego oraz rekomendowanych w ramach tej usługi Instrumentów finansowych we wskazanym przez CDM terminie,
- 4) pobranie z prowadzonego dla Klienta Rachunku/ów opłaty lub innej należności, z tytułu usługi doradztwa inwestycyjnego świadczonej przez CDM, nie jest możliwe, pomimo że:
 - a) upłynęły co najmniej 2 miesiące od dnia wymagalności,
 - b) Klient został powiadomiony o obowiązku pokrycia zadłużenia (wezwany do zapłaty).
3. CDM może wypowiedzieć Umowę DI bez zachowania 30-dniowego terminu wypowiedzenia w przypadku, gdy Klient nie informuje CDM o zmianach informacji i danych mogących wpływać na poprawność świadczenia przez CDM usługi doradztwa inwestycyjnego, w tym w szczególności informacji i danych podanych przez Klienta w Kwestionariuszu.
4. W przypadkach, o których mowa w ust. 2 pkt 1) i 3) CDM może zawiesić przekazywanie Klientowi Rekomendacji inwestycyjnych począwszy od dnia niedostarczenia niezbędnych informacji aż do upływu okresu wypowiedzenia Umowy.

ROZDZIAŁ 9.

TRYB, TERMINY I WARUNKI ZMIANY UMOWY DI LUB REGULAMINU DI

§ 23.

1. Zmiana treści Regulaminu DI jest możliwa, jeżeli wystąpi przynajmniej jedna z poniższych przyczyn:
 - 1) zmiana zakresu, formy lub sposobu wykonywania usługi doradztwa inwestycyjnego, w tym w celu dostosowania do prawa powszechnie obowiązującego, dostosowania do wykładni będącej skutkiem orzeczenia sądu, uchwały, decyzji, rekomendacji lub innego aktu wydanego przez Organ Nadzoru, Narodowy Bank Polski lub inny organ/urząd administracji publicznej, lub dostosowania do aktualnych standardów prowadzenia działalności maklerskiej,
 - 2) wprowadzenia nowych produktów lub usług do oferty CDM oraz modyfikacji funkcjonalności produktów lub metod świadczenia usług spowodowanej względami technologicznymi w zakresie, w jakim spowoduje to konieczność dostosowania postanowień Regulaminu DI do rozwiązań wynikających z tych zmian i o ile zapewni to należyte wykonanie Umowy DI oraz nie będzie prowadziło do zwiększenia obciążeń finansowych Klienta,
2. Zmiana treści Tabeli Opłat jest możliwa, jeżeli wystąpi przynajmniej jedna z poniższych przyczyn:
 - 1) zmiana poziomu cen towarów i usług konsumpcyjnych, wynikająca z miesięcznych wskaźników cen towarów i usług konsumpcyjnych, publikowanych przez Główny Urząd Statystyczny (inflacja), w wysokości co najmniej 0,1 punktu procentowego w stosunku do ostatniej zmiany Regulaminu DI lub Tabeli Opłat,
 - 2) zmiana wysokości przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia brutto w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku, publikowanego przez Główny Urząd Statystyczny, w wysokości co najmniej 0,1% w stosunku do ostatniej zmiany Regulaminu DI lub Tabeli Opłat,
 - 3) zmiana wysokości kosztu realizacji usługi ponoszonego przez CDM w wysokości co najmniej 0,1 punktu procentowego w stosunku do ostatniej zmiany Regulaminu DI lub Tabeli Opłat, w następstwie zmiany wysokości kosztu związanego z infrastrukturą rynku finansowego, w tym ponoszonego przez CDM na rzecz Organu Nadzoru lub innego organu/urzędu administracji publicznej,
 - 4) zmiana wysokości kosztu realizacji usługi ponoszonego przez CDM w wysokości co najmniej 0,1 punktu procentowego w stosunku do ostatniej zmiany Regulaminu DI lub Tabeli Opłat, w następstwie zmiany wysokości ponoszonego przez CDM kosztu czynności wykonywanej w celu realizacji usługi,
 - 5) zmiana stawki podatku VAT w zakresie usługi doradztwa inwestycyjnego lub wprowadzenie innych obciążeń publiczno-prawnych związanych z usługą doradztwa inwestycyjnego.
3. Zmiana w zakresie opłaty lub innej należności z tytułu usługi doradztwa inwestycyjnego świadczonej przez CDM będzie każdorazowo poprzedzona analizą zaistnienia przesłanek wskazanych w ust. 1. Wynik analizy jest Podawany Do Wiadomości Klientów.
4. Zmiana w zakresie opłaty lub innej należności z tytułu usługi doradztwa inwestycyjnego świadczonej przez CDM może nastąpić każdorazowo po zaistnieniu przesłanek wskazanych w ust. 2, nie częściej jednak niż 4 razy w roku. Wysokość zmiany będzie współmierna do wysokości zmiany kosztów.

§ 24.

1. W przypadku zmiany postanowień Regulaminu DI, Tabeli Opłat lub podniesienia wartości aktywów, o której mowa w § 7 ust. 2 pkt 3, CDM powiadamia wszystkich Klientów o zmianach na trwałym nośniku w sposób określony w Umowie DI. Zmienione postanowienia wiążą strony Umowy DI, jeżeli Klient nie złoży wypowiedzenia Umowy DI w terminie 30 dni od dnia otrzymania informacji o zmianach.

ROZDZIAŁ 10. SKARGI I REKLAMACJE

§ 25.

1. Skargi (reklamacje), dotyczące świadczenia usług przez CDM, Klient powinien złożyć niezwłocznie od powzięcia informacji o fakcie niewykonania lub nienależytego wykonania czynności, której skarga dotyczy, co ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie.
2. Skargi Klientów mogą być składane:
 - 1) w formie pisemnej – osobiście w CDM, w POK, w placówce Agenta lub drogą pocztową,
 - 2) ustnie – osobiście do protokołu podczas wizyty w POK lub w placówce Agenta,
 - 3) telefonicznie,
 - 4) za pomocą Systemu (poczty wewnętrznej).
3. Dane adresowe CDM, POK oraz placówek Agenta, a także numery telefonów, pod którymi można składać skargi, są dostępne na stronie www.cdmpekao.com.pl, w POK oraz w placówkach Agenta.
4. CDM rozpatruje zgłoszone skargi niezwłocznie po ich wpływie i udziela odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia jej otrzymania z zastrzeżeniem ust. 5.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających udzielenie odpowiedzi w terminie określonym w ust. 4, CDM przekazuje Klientowi wyjaśnienia przyczyn opóźnienia, informacje o okolicznościach, które muszą zostać ustalone, oraz o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi. Termin ten nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania skargi.
6. Na życzenie Klienta CDM potwierdza wpływ skargi.
7. Klient powinien dołączyć do skargi kopie dokumentów (np. dyspozycji), których skarga dotyczy, oraz powinien udzielić CDM wszelkich informacji dotyczących zgłaszanych żądań niezbędnych do wyjaśnienia skargi.
8. CDM udziela odpowiedzi na skargi pisemnie na Adres korespondencyjny do Rachunku, chyba że w treści skargi Klient wskaże inny adres lub wniesie o udzielenie odpowiedzi za pomocą Systemu (poczty wewnętrznej).
9. W przypadku nieuwzględnienia skargi lub rozpatrzenia skargi niezgodnie z żądaniem Klienta, Klient może złożyć odwołanie od decyzji CDM w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na złożoną skargę. Do odwołania mają zastosowanie zasady przewidziane dla skargi.
10. Odpowiedź CDM na odwołanie Klienta kończy proces rozpatrywania skargi przez CDM.
11. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń:
 - 1) Klientowi będącemu osobą fizyczną (w tym konsumentowi) przysługuje prawo wystąpienia o rozpatrzenie jego sprawy do Rzecznika Finansowego, zgodnie z ustawą z 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym,
 - 2) Klient będący konsumentem ma prawo:
 - a) zwrócić się o pomoc do miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów; organem nadzoru właściwym w sprawach z zakresu ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
 - b) skorzystania z pozasądowego rozstrzygnięcia ewentualnych sporów z CDM; podmiotem właściwym do rozstrzygnięcia takich sporów jest Rzecznik Finansowy; tryb i zasady prowadzenia postępowań pozasądowych przed Rzecznikiem Finansowym dostępne są na stronie internetowej Rzecznika Finansowego (www.rf.gov.pl).
12. Klient może również wnieść skargę na CDM do Organu Nadzoru, którym jest Komisja Nadzoru Finansowego.

13. Klientowi w każdym czasie przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem przeciwko CDM do właściwego sądu powszechnego.
14. Niezależnie od powyższego CDM i Klient mogą zakończyć spór zawierając pisemną ugodę.

ROZDZIAŁ 11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 26.

W sprawach nieuregulowanych w Umowie DI ani w Regulaminie DI mają zastosowanie postanowienia Regulaminu świadczenia usług maklerskich przez Centralny Dom Maklerski Pekao S.A..