

Regulamin świadczenia usług przyjmowania i przekazywania zleceń związanych z jednostkami uczestnictwa funduszy inwestycyjnych i tytułami uczestnictwa w funduszach zagranicznych przez Santander Bank Polska S.A.



 **Santander**

Obowiązuje od 1 lipca 2023 roku.



1 9999



santander.pl

Spis treści

I.	Postanowienia ogólne	3
II.	Tryb i warunki zawierania i wykonywania umowy.	4
III.	Sposób, tryb i zasady przyjmowania i przekazywania zleceń	6
IV.	Pełnomocnictwa	10
V.	Opłaty, prowizje i świadczenia przez nas przyjmowane	11
VI.	Zasady składania i rozpatrywania reklamacji	12
VII.	Nasza odpowiedzialność	13
VIII.	Rozwiązanie umowy	13
IX.	Postanowienia końcowe	14
	Słowniczek	15
	Załącznik do Regulaminu – lista zleceń, które możesz składać w postaci elektronicznej	17

Dokumenty w formatach cyfrowych dostępnych dla osób z indywidualnymi potrzebami znajdują się na naszej **stronie Obsługi bez barier w zakładce dostępne dokumenty**.

I. Postanowienia ogólne

1. W tym *regulaminie* określamy:
 - a. tryb i warunki zawierania i rozwiązywania „Umowy o przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych i tytułów uczestnictwa w funduszach zagranicznych”,
 - b. sposób świadczenia przez nas usług, które polegają na:
 - i. przyjmowaniu i przekazywaniu zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa w funduszach inwestycyjnych oraz tytułów uczestnictwa w funduszach zagranicznych, będących instrumentami finansowymi niedopuszczonymi do obrotu zorganizowanego,
 - ii. i przyjmowaniu i przekazywaniu innych dyspozycji związanych z uczestnictwem w danym *funduszu*.
2. Niektóre pojęcia w tekście mają swoje definicje. Umieściliśmy je na końcu dokumentu w Słowniczku. Te pojęcia oznaczyliśmy w *regulaminie* kursywą.
3. Wszędzie tam, gdzie pojawia się „my” – oznacza to bank, a tam, gdzie pojawia się „Ty” – oznacza to Ciebie.
4. Świadczymy usługi przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia *jednostek uczestnictwa* na mocy przepisów prawa, które dopuszcza wykonywanie przez nas tych czynności.
5. Jeżeli w innych umowach zawartych przez Ciebie z naszym bankiem jakiegokolwiek postanowienia odnoszą się do „Umowy o przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych”, to przyjmujemy, że przez „Umowę o przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych” rozumiemy również zawartą z naszym bankiem „Umowę o przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych i tytułów uczestnictwa w funduszach zagranicznych”.
6. Udostępniamy w *naszych jednostkach* i na stronie www.santander.pl:
 - a. listę *funduszy*, z którymi zawarliśmy umowę, której przedmiotem jest przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa, i które są dostępne dla Ciebie w ramach Umowy, z uwzględnieniem pkt 7,
 - b. listę *naszych jednostek*, w których bezpośrednio świadczymy usługi na podstawie umowy;
 - c. *aktualną treść regulaminu*, który możesz pobrać, przechowywać i odtwarzać w zwykłym toku czynności.Aktualizujemy te listy przez publikację na stronie www.santander.pl. Na Twój wniosek udostępnimy Ci w *naszych jednostkach* aktualne wersje tych list w formie papierowej.
7. Zakres usług, które udostępniamy Ci w *naszych jednostkach* i *kanałach elektronicznych*, może się różnić w odniesieniu do obsługiwanych funduszy inwestycyjnych lub funduszy zagranicznych oraz do przyjmowanych zleceń.
8. Obsługę w zakresie opisanym w tym regulaminie prowadzimy:
 - a. w *naszych jednostkach* w godzinach pracy danej placówki,
 - b. w *kanałach elektronicznych*, w tym również przez usługi bankowości telefonicznej, zgodnie z dostępnością danego kanału obsługi.

-
9. W ramach tej *umowy* nie świadczymy usług doradztwa inwestycyjnego.
 10. Powierzamy lub przewidujemy powierzenie podmiotom trzecim wykonywania czynności:
 - a. dostarczania nam informacji rynkowych o *funduszach*,
 - b. przetwarzania, archiwizacji i przechowywania dokumentów i informacji,
 - c. wsparcia przy realizacji zleceń i rozpatrywaniu reklamacji.Powierzenie odbywa się na zasadach określonych w ustawie z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi.

II. Tryb i warunki zawierania i wykonywania umowy

11. Możesz zawrzeć *umowę*:
 - a. w formie pisemnej w *naszej jednostce*,
 - b. w postaci elektronicznej:
 - i. bezpośrednio przez Santander internet,
 - ii. za pośrednictwem połączenia wideo z Doradcą online w ramach Santander internet wg zasad określonych w *umowie usług* oraz *regulaminie usług*.
12. *Umowę* możesz podpisać poza *naszą jednostką*, jeżeli Twoje dane niezbędne do zawarcia *umowy* i własnoręczność Twojego podpisu zostały uwierzytelnione w odpowiedni sposób.
13. Możesz uwierzytelnić swój podpis przez:
 - a. notariusza,
 - b. polską placówkę dyplomatyczną lub konsularną,
 - c. inny podmiot, który, na mocy przepisów prawa, jest upoważniony do realizacji tego typu czynności,
 - d. inną upoważnioną przez nas osobę, gdy nie jest to sprzeczne z prawem.
14. W szczególnych przypadkach możemy zgodzić się na inny niż wskazany w pkt 13 sposób uwierzytelnienia Twojego podpisu, gdy nie będzie budził naszych wątpliwości.
15. Niezależnie od formy zawarcia *umowy*, *zlecenia* składasz w trybie określonym w *umowie* i *regulacjach*.
16. Na Twoją prośbę nasz uprawniony pracownik przekazuje Ci w *naszej jednostce ogólną informację inwestycyjną* w formie pisemnej.
17. *Ogólną informację inwestycyjną* aktualizujemy raz w miesiącu do 15 dnia miesiąca.
18. Za wydanie *ogólnej informacji inwestycyjnej* nie pobieramy opłat.
19. *Ogólna informacja inwestycyjna* nie stanowi czynności doradztwa inwestycyjnego ani czynności polegających na sporządzaniu analiz inwestycyjnych, analiz finansowych oraz innych rekomendacji o charakterze ogólnym dotyczących transakcji w zakresie instrumentów finansowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi. W ramach *ogólnej informacji inwestycyjnej* nie świadczymy też usług doradztwa podatkowego lub prawnego, ani zarządzania aktywami. *Ogólna informacja inwestycyjna* nie stanowi też rekomendacji do dokonania jakiegokolwiek inwestycji w oznaczony bezpośrednio lub pośrednio instrument finansowy.

-
20. Informacje uzyskane od nas nie możesz traktować i postrzegać jako zapewnienie lub gwarancję osiągnięcia potencjalnych lub spodziewanych rezultatów (zysków) z transakcji realizowanych na podstawie informacji przekazanych przez nas w *ogólnej informacji inwestycyjnej*.
 21. *Ogólna informacja inwestycyjna* nie jest naszą rekomendacją nabycia lub zbycia jednego instrumentu finansowego lub większej ich liczby i nie uwzględnia Twojej indywidualnej sytuacji i potrzeb. Ostateczną decyzję o nabyciu lub zbyciu oraz powstrzymania się od nabycia lub zbycia instrumentu finansowego, podejmujesz tylko na podstawie własnej analizy ryzyka oraz indywidualnych decyzji. Ponosisz wyłączną odpowiedzialność za własne decyzje inwestycyjne. Inwestowanie w instrumenty finansowe łączy się z ryzykiem, czyli możesz stracić przynajmniej część zainwestowanych pieniędzy. Dlatego przed podjęciem decyzji inwestycyjnej musisz szczegółowo rozważyć wynikające z tego dla Ciebie skutki, w szczególności ryzyko straty lub nieosiągnięcia przez Ciebie spodziewanych korzyści lub zysków z transakcji.
 22. *Ogólna informacja inwestycyjna* nie stanowi rekomendacji ani nie sugeruje:
 - a. kupna, sprzedaży, subskrypcji, wymiany, wykonania lub wykupu określonego instrumentu finansowego albo powstrzymania się od zawarcia transakcji dotyczącej tego instrumentu finansowego lub udzielenia gwarancji na taki instrument,
 - b. wykonania lub powstrzymania się od wykonania uprawnień wynikających z określonego instrumentu finansowego do zakupu, sprzedaży, subskrypcji, wymiany, wykonania lub wykupu instrumentu finansowego.
 23. Aby zawrzeć z nami *umowę*, udzielasz nam informacji (danych) niezbędnych do jej zawarcia i wykonywania oraz wypełniania naszych obowiązków, które wynikają z przepisów prawa i *regulacji*.
 24. Dokumentem, który wymagamy do zawarcia *umowy*;
 - a. przez osobę fizyczną – jest ważny dokument tożsamości,
 - b. przez osobę prawną lub inne podmioty nie będące osobami fizycznymi – ważny dokument potwierdzający zdolność prawną i zdolność do czynności prawnych i ważny dokument tożsamości osób fizycznych, które są reprezentantami osób prawnych.
 25. Przy zawieraniu *umowy*, osoby prawne oraz jednostki organizacyjne nie posiadające osobowości prawnej muszą przedłożyć w oryginale lub w formie notarialnie poświadczonych odpisów określone przez nas aktualne dokumenty, a w szczególności:
 - a. potwierdzające powstanie podmiotu zgodnie z przepisami prawa, fakt zarejestrowania prowadzonej działalności i wskazujące osoby upoważnione do składania oświadczeń woli w zakresie praw i obowiązków majątkowych,
 - b. w przypadku obowiązku uzyskania statystycznego numeru identyfikacyjnego REGON – zaświadczenia o jego nadaniu,
 - c. w przypadku obowiązku uzyskania Numeru Identyfikacji Podatkowej (NIP) – zaświadczenia o jego nadaniu.
 26. Prawdziwość danych ustalamy na podstawie:
 - a. oryginałów odpowiednich dokumentów, które masz obowiązek nam okazać w *naszej jednostce* lub
 - b. kopii poświadczonych za zgodność z oryginałem przez notariusza, placówkę

dyplomatyczną lub konsularną albo przez inny podmiot, który, na mocy przepisów prawa, jest upoważniony do takich czynności.

27. W przypadku dokumentów sporządzonych za granicą, możemy wymagać ich uwierzytelnienia w sposób określony w pkt 70. Dokumenty sporządzone w języku obcym musisz okazać z tłumaczeniem na język polski, wykonanym przez tłumacza przysięgłego.
28. Możemy domagać się podania przez Ciebie dodatkowych informacji i okazania dodatkowych dokumentów, jeżeli okaże się to konieczne do:
 - a. zawarcia lub wykonywania *umowy* lub
 - b. wypełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa lub *regulacji*.Jeżeli ich nie okażesz, to nie zawrzemy *umowy*, nie przyjmiemy zlecenia lub zostanie odrzucone. Odrzucone zlecenie traci ważność i nie zostanie przekazane do wykonania.
29. Możemy sporządzać kopie okazanych dokumentów, jeżeli nie jest to sprzeczne z prawem.
30. *Umowę* zawieramy tylko z jedną osobą. W przypadku obsługi rejestru wspólnego, *umowa* powinna być zawarta osobno z każdą osobą.
31. Masz obowiązek niezwłocznie poinformować nas o każdej zmianie swoich danych, wymaganych zgodnie z pkt 23-30 *regulaminu*, w szczególności:
 - a. zmianie danych adresowych,
 - b. innych okolicznościach, które mogą mieć wpływ na wykonywanie *umowy*, np. informacji o zmianach danych, które mają wpływ na możliwość traktowania Ciebie jak klienta profesjonalnego zgodnie z *przepisami o obrocie instrumentami finansowymi*.Do przekazywania tych informacji stosujemy odpowiednio pkt 23-30 *regulaminu*.
32. Skutki zaniedbania obowiązku, o którym piszemy w pkt 31, obciążają Ciebie.

III. Sposób, tryb i zasady przyjmowania i przekazywania zleceń

33. Możesz składać zlecenia:
 - a. w formie pisemnej w *naszych jednostkach*,
 - b. w postaci elektronicznej:
 - i. przez Santander internet, w tym za pośrednictwem połączenia wideo z Doradcą online przy uwzględnieniu trybu określonego w *regulaminie usług*,
 - ii. przez bankowość telefoniczną dla klientów SELECT oraz dla klientów Bankowości Prywatnej, przy uwzględnieniu trybu określonego odpowiednio w *umowie usługi bankowości telefonicznej SELECT* albo w *umowie o świadczenie Usług Bankowości Prywatnej*.
34. Listę zleceń, które możesz składać w postaci elektronicznej, określamy w załączniku do *regulaminu*.
35. Możesz uzyskać informacje:
 - a. na temat stanów posiadanych przez siebie *rejestrów* lub *subrejestrów*,
 - b. o numerze rachunku do opłacenia *zlecenia*,

-
- c. o wykonanych *zleceniach*,
 - d. o aktualnej wycenie *jednostek*.
36. Masz obowiązek składać oświadczenia woli i wypełniać formularze związane z *umową* w taki sposób, aby treść oświadczeń woli i wypełnionego formularza nie budziła wątpliwości, co do zgodności ze stanem faktycznym i Twoją wolą.
 37. Przy składaniu *zleceń* upewnij się, że są one jednoznaczne i zgodne z Twoją intencją, a w szczególności zawierają prawidłowo wskazane dane wymagane do realizacji *zlecenia*.
 38. Przed podjęciem decyzji inwestycyjnej oraz przed złożeniem *zlecenia*, zapoznaj się z *regulacjami* oraz informacjami, które Ci przekazaliśmy lub udostępniliśmy – piszemy o nich w pkt 39-57 *regulaminu*. Przed podjęciem decyzji inwestycyjnej i rozważeniem ryzyka inwestycyjnego związanego z danym instrumentem finansowym, uwzględnij także przekazany przez nas *wynik ankiety inwestycyjnej* albo ostrzeżenie, że nie jesteśmy w stanie ocenić, czy wybrany instrument finansowy jest dla Ciebie odpowiedni.
 39. Na podstawie *umowy* przyjmujemy od Ciebie *zlecenia* dotyczące *jednostek uczestnictwa* i przekazujemy do właściwej instytucji obsługującej *fundusz* w celu ich wykonania.
 40. Przyjmujemy i przekazujemy *zlecenia* zgodnie z przepisami prawa oraz *regulacjami* obowiązującymi w odniesieniu do danych *jednostek*.
 41. Przyjmujemy *zlecenia* dotyczące *jednostek uczestnictwa* w formach określonych w pkt 33 *regulaminu*.
 42. W zakresie wymaganym przez *przepisy o obrocie instrumentami finansowymi*, opracowujemy, wdrażamy, stosujemy i poddajemy przeglądowi rozwiązania związane z procesem wykonywania *umowy*, które zapewniają, że instrument finansowy i strategia dystrybucji będą odpowiednie dla grupy docelowej.
 43. W zakresie wymaganym przez *przepisy prawa* i w zależności od przedmiotu Twojego *zlecenia*, przekazujemy Ci *dokumenty funduszu* w formie oraz w trybie właściwym dla odpowiedniego kanału obsługi. W zakresie wymaganym przez *przepisy prawa* udostępniamy Ci *regulacje*. Na Twój wniosek udostępniamy Ci nieodpłatnie na papierze, wskazane przez Ciebie *regulacje* dotyczące danego *funduszu*, którego *jednostki* mają być przedmiotem *zlecenia*. Przed złożeniem *zlecenia* zapoznaj się z *regulacjami*.
 44. Przed złożeniem *zlecenia*, przekazujemy Ci na trwałym nośniku zgodnie z *przepisami o obrocie instrumentami finansowymi* oraz w zależności od przedmiotu Twojego *zlecenia*, informacje o kosztach i opłatach związanych ze świadczeniem usług w ramach *umowy*. Na Twój wniosek udostępniamy Ci te informacje na piśmie. Przed złożeniem *zlecenia* zapoznaj się z przekazanymi przez nas informacjami.
 45. Przed zawarciem *umowy*, przekazujemy Ci „Informację dla Klienta w związku z zawieraniem umowy o przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych i tytułów uczestnictwa w funduszach zagranicznych”, w której zawarliśmy:
 - a. informacje na temat naszego banku,
 - b. usług świadczonych dla Ciebie i potencjalnych klientów,
 - c. informacje o instrumentach finansowych, które są przedmiotem *umowy*, w tym ogólny opis ich charakteru i ryzyk..Przed zawarciem *umowy* lub złożeniem *zlecenia*, zapoznaj się z przekazanymi przez nas informacjami.
-

-
46. Odmówimy przyjęcia Twojego *zlecenia*, gdy:
 - a. nie będziemy mogli Cię zidentyfikować,
 - b. będziemy mieli wątpliwości, co do tożsamości osoby składającej *zlecenie* lub też zakresu jej umocowania,
 - c. nie będziemy mogli jednoznacznie ustalić treści *zlecenia*,
 - d. *zlecenie* będzie niezgodne z *umową*, *regulaminem*, *regulacjami* lub powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
 47. Informujemy Cię, że nagrywamy i zapisujemy prowadzone z Tobą:
 - a. rozmowy telefoniczne, audio, wideo,
 - b. korespondencję elektroniczną,w trakcie których dochodziłoby lub mogłoby dojść do świadczenia przez nas usług określonych w *umowie*. Kopię nagrania z rozmów i korespondencji z Tobą będziemy udostępniać na Twoje żądanie przez 5 lat, a gdy żąda tego właściwy organ – przez okres do 7 lat.
 48. Przed przyjęciem *zlecenia* w *naszej jednostce*, wydamy Ci na papierze albo w innej wybranej przez Ciebie formie, *dokumenty funduszu* oraz dokumenty obejmujące informacje, o których piszemy w pkt 44 *regulaminu*.
 49. Po przyjęciu *zlecenia* złożonego w *naszej jednostce*, wydajemy Ci kopię tego *zlecenia*, która jest także potwierdzeniem jego przyjęcia.
 50. *Zlecenia* mogą być przyjęte przez upoważnionego naszego pracownika poza *naszą jednostką*, jeżeli Twoje dane niezbędne do jego przyjęcia oraz własnoręczność Twojego podpisu zostały w odpowiedni sposób uwierzytelnione.
 51. Możesz złożyć *zlecenie* w *kanalach elektronicznych*, jeżeli została przez Ciebie zawarta odpowiednia umowa dotycząca obsługi w danym kanale. *Umowy szczegółowe* określają również godziny, w których świadczymy obsługę.
 52. W *kanalach elektronicznych* identyfikujemy Cię w trybie określonym w umowach dotyczących obsługi w danym kanale.
 53. Przed przyjęciem *zlecenia* w *kanalach elektronicznych*, zgodnie z wybraną przez Ciebie formą, przesyłamy na Twój adres e-mail wskazany do otrzymywania korespondencji w postaci elektronicznej lub przekazujemy na papierze, *dokumenty funduszu* oraz dokumenty obejmujące informacje, o których piszemy w pkt 44 *regulaminu*. Gdy wybierzesz formę papierową, masz obowiązek zgłosić się do naszej jednostki, aby je odebrać.
 54. Autoryzacja przez Ciebie *zlecenia* jest warunkiem przyjęcia przez nas *zlecenia*. Złożenie *zlecenia* autoryzujesz w trybie określonym w umowach dotyczących obsługi w danym kanale, po zapoznaniu się z dokumentami i informacjami wskazanymi w pkt 44 *regulaminu*.
 55. Gdy połączenie z usługami za pośrednictwem *kanalów elektronicznych* zostanie przerwane, *zlecenie* lub *zlecenia*, które nie zostały należycie autoryzowane, uznamy za niezłożone.
 56. Po przyjęciu *zlecenia* złożonego w Santander internet przesyłamy Ci na adres e-mail zaszyfrowany formularz wpłaty lub przelewu, na którym będzie podany numer rachunku do opłacenia *zlecenia* nabycia jednostek uczestnictwa w danym *subfunduszu* lub *funduszu*.
 57. Po przyjęciu *zlecenia* złożonego w postaci elektronicznej przez Doradcę online, za pośrednictwem usługi bankowości telefonicznej dla klientów SELECT lub dla klientów Bankowości Prywatnej, przesyłamy Ci na adres e-mail, zaszyfrowany dokument

potwierdzający treść zlecenia przyjętego przez nas. Przy *zleceniu* nabycia dodatkowo przekazujemy formularz wpłaty lub przelewu, na którym jest podany numer rachunku do opłacenia zlecenia nabycia jednostek uczestnictwa w danym *subfunduszu lub funduszu*.

58. Przyjęte przez nas *zlecenie* nie może być przez Ciebie zmienione lub anulowane.
59. Masz obowiązek opłacić *zlecenie* nabycia na zasadach określonych w *regulacjach*.
60. Zasady opłacenia *zlecenia* oraz nazwa i numer rachunku bankowego do wpłaty są zamieszczone w treści formularza wpłaty gotówkowej lub przelewu dotyczącego danego zlecenia. Pracownicy *naszych jednostek*, Doradca online, pracownicy bankowości telefonicznej SELECT lub Bankowości Prywatnej udzielają szczegółowych informacji na temat zasad opłacania *zleceń* nabycia. Gdy składasz *zlecenie* za pośrednictwem *kanatów elektronicznych*, o zasadach opłacania *zleceń* informujemy Cię zgodnie z zasadami obsługi przyjętymi w danym kanale.
61. Niezwłocznie przekazujemy *zlecenia* w celu ich wykonania do danej instytucji obsługującej *fundusz*, zgodnie z:
 - a. zasadami, jakie *fundusz* określił w *regulacjach*,
 - b. i *umową, regulaminem* i przepisami prawa.
62. Jeżeli *zlecenie* utraciło ważność lub podlega odrzuceniu z przyczyn określonych w *regulacjach* lub przepisach prawa, to go nie prześlemy.
63. Nie weryfikujemy treści *zlecenia*, w tym Twoich danych i informacji o *jednostkach uczestnictwa*, których dotyczy *zlecenie* z informacjami, które ma *fundusz*, do którego przekazujemy *zlecenie*. W przypadku rozbieżności pomiędzy tymi informacjami są stosowane odpowiednie zapisy *regulacji*, a *fundusz* może nie wykonać takiego *zlecenia* przekazanego przez nas.
64. Wykonanie *zlecenia* następuje zgodnie z *regulacjami*.
65. Ponosimy odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie obowiązków określonych w *umowie* na zasadach określonych w przepisach prawa. Towarzystwo zarządzające danym funduszem inwestycyjnym i my odpowiadamy solidarnie za szkody poniesione przez Ciebie w związku z nabywaniem i zbywaniem *jednostek uczestnictwa*. Nie dotyczy to sytuacji, gdy szkoda jest wynikiem okoliczności, za które nie ponosimy odpowiedzialności. W szczególności towarzystwa zarządzające danym funduszem inwestycyjnym i my ponosimy odpowiedzialność za poniesioną przez Ciebie szkodę wskutek:
 - a. zawnionych opóźnień w przekazywaniu *zleceń*,
 - b. błędów przy wprowadzaniu *zleceń* do naszego systemu komputerowego,
 - c. wprowadzeniu *zleceń* niezgodnych z Twoją dyspozycją.
66. Masz obowiązek sprawdzać informacje i dokumenty, które Ci przekazujemy, w szczególności potwierdzenia przyjęcia *zlecenia*, pod kątem nieprawidłowości, o których piszemy w pkt 65.
67. Pieniądze z tytułu zbycia *jednostek uczestnictwa* są przekazywane zgodnie z *regulacjami* na konto wskazane przez Ciebie w *zleceniu*. Jeżeli *regulacje* na to pozwalają, a my obsługujemy taki sposób wypłaty dla danego *funduszu*, to wypłacamy je w gotówce.
68. Przekazujemy Twoje *zlecenia* zgodnie z ich treścią, Ponosisz skutki wykonania przekazanych *zleceń*.

IV. Pełnomocnictwa

69. Możesz udzielić pełnomocnictwo do:

- a. zawarcia z nami *umowy*,
- b. wypowiedzenia *umowy*,
- c. składania *zlecenia*,
- d. otwarcia lub dysponowaniu *rejestr*em lub *subrejestr*em,

Możesz działać przez pełnomocnika, chyba że w danym kanale obsługi działanie przez pełnomocnika jest wyłączone. Pełnomocnik, który jest osobą fizyczną musi posiadać pełną zdolność do czynności prawnych. Pełnomocnik upoważniony do zawarcia *umowy* lub do złożenia *zlecenia* jest także upoważniony do odebrania naszego oświadczenia o *wyniku ankiety inwestycyjnej* lub ostrzeżenia, że nie jesteśmy w stanie ocenić, czy wybrany instrument finansowy jest dla Ciebie odpowiedni.

70. Pełnomocnictwo do dysponowania *rejestr*em lub *subrejestr*em możesz udzielić w formie pisemnej w *naszej jednostce* w obecności uprawnionego naszego pracownika oraz pełnomocnika. Pełnomocnictwo takie możesz odwołać także w formie pisemnej w *naszej jednostce* w obecności uprawnionego naszego pracownika. Pełnomocnictwo do zawarcia lub wypowiedzenia *umowy*, składania *zleceń*, otwarcia lub dysponowania *rejestr*em lub *subrejestr*em możesz udzielić lub odwołać w formie pisemnej z podpisem notarialnie poświadczonym lub w formie aktu notarialnego, sporządzone w języku polskim albo przetłumaczone na ten język przez tłumacza przysięgłego. Pełnomocnictwo udzielone poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej musi zostać poświadczony przez polskie przedstawicielstwo dyplomatyczne lub polski urząd konsularny za zgodność z prawem miejsca wystawienia lub zawierać klauzulę Apostille w rozumieniu Konwencji znoszącej wymóg legalizacji zagranicznych dokumentów urzędowych sporządzonej w Hadze dnia 5 października 1961 r. (Dz. U. 2005.112.938).
71. Do pełnomocnika ustanawianego do zawarcia *umowy* stosujemy odpowiednio postanowienia dotyczące działania przez Ciebie osobiście, w tym w szczególności postanowienia pkt 11–15 oraz pkt 23–30 *regulaminu*.
72. Udzielenie i odwołanie pełnomocnictwa do złożenia *zlecenia*, otwarcia lub dysponowania *rejestr*em lub *subrejestr*em, w którym są zapisane *jednostki uczestnictwa* następuje zgodnie z postanowieniami pkt 69 - 75 i *regulacjami*, które mają pierwszeństwo.
73. Udzielenie lub odwołanie pełnomocnictwa jest skuteczne wobec nas od momentu określonego w treści pełnomocnictwa, jednak nie wcześniej niż od otrzymania przez *naszą jednostkę*, w której jest przechowywana Twoja dokumentacja, prawidłowo sporządzonego dokumentu pełnomocnictwa lub jego odwołania.
74. Z chwilą Twojej śmierci wygasają wszystkie udzielone przez Ciebie pełnomocnictwa. Nie dotyczy to sytuacji, gdy co innego wynika z treści poszczególnych pełnomocnictw.
75. Nie ponosimy odpowiedzialności za wykonanie *zlecenia* złożonego przez pełnomocnika zgodnie z zakresem jego umocowania do chwili uzyskania przez nas w trybie wskazanym w pkt 73 informacji o odwołaniu pełnomocnictwa lub uzyskania wiarygodnej informacji o Twojej śmierci.

V. Opłaty, prowizje i świadczenia przez nas przyjmowane

76. Nie pobieramy od Ciebie opłat i prowizji za przyjmowanie i przekazywanie zleceń na podstawie *umowy*.
77. Fundusze inwestycyjne pobierają od Ciebie opłaty zgodnie z zasadami wskazanymi w ich statutach, prospektach informacyjnych oraz tabelach opłat, które udostępniamy na stronie www.santander.pl. Przed przyjęciem zlecenia nabycia *jednostek uczestnictwa* informujemy Cię o kosztach związanych z danym instrumentem finansowym, z usługami inwestycyjnymi i dodatkowymi oraz o świadczeniach pieniężnych i niepieniężnych otrzymywanych w związku z realizacją *umowy* od danego towarzystwa lub *funduszu*.
78. Otrzymujemy opłaty manipulacyjne, które zgodnie z art. 86 ust. 3 ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami, są nam należne jako podmiotowi, o którym mowa w art. 32 ust. 1 pkt. 2 tej ustawy oraz inne tego typu opłaty, jeżeli zgodnie z prawem są one należne dystrybutorowi.
79. Na podstawie zawartych umów dystrybucyjnych możemy otrzymywać od innego podmiotu, w szczególności od *funduszu*, do którego przekazaliśmy *zlecenia*:
 - a. świadczenia pieniężne za wykonywanie świadczeń dla klientów, aby utrzymać i poprawić jakości świadczonych usług oraz
 - b. świadczenia niepieniężne w formie szkoleń i materiałów dydaktycznych, które otrzymujemy, aby poprawić jakości świadczonych usług.
80. Wysokość świadczenia pieniężnego jest zależna od następujących czynników:
 - a. wykonywania czynności niezbędnych do realizacji usług, o których mowa w art. 83d ust.1 pkt 2 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi,
 - b. podnoszenia jakości usług świadczonych dla naszych klientów lub potencjonalnego klienta, o którym mowa w art. 83d. ust.1 pkt 3 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi.
81. Możemy otrzymywać świadczenia pieniężne i świadczenia niepieniężne, o których piszemy w pkt 80.b., jeżeli:
 - a. są uzasadnione poprawą jakości usług świadczonych na rzecz klienta lub potencjonalnego klienta i które są proporcjonalne do poziomu otrzymywanych świadczeń,
 - b. nie przynoszą nam bezpośredniej korzyści, naszym akcjonariuszom lub naszym pracownikom lub osobom pracującym na zlecenie lub innym stosunku prawnym o podobnym charakterze i nie przynoszą przy tym wymiernej korzyści danemu klientowi lub potencjalnemu klientowi,
 - c. są uzasadnione przynoszeniem bieżącej bądź ciągłej korzyści danemu klientowi lub potencjalnemu klientowi w związku z bieżącym przyjmowaniem tych świadczeń.
82. W trybie i na zasadach określonych w przepisach prawa, niezwłocznie po zakończeniu roku kalendarzowego i po otrzymaniu informacji z *funduszy* lub innych podmiotów przez nich wskazanych, przekazujemy Ci na trwałym nośniku sprawozdania z wykonywania *umowy* oraz roczne informacje (ex post) o kosztach i opłatach związanych z instrumentami finansowymi, usługami inwestycyjnymi i dodatkowymi oraz o faktycznie otrzymanych świadczeniach pieniężnych i niepieniężnych.
83. Płatności, które wykonujesz za naszym pośrednictwem, aby opłacić zlecenia nabycia,

realizujemy wg zasad określonych odrębnie. Za wykonywanie tych czynności pobieramy opłaty określone w naszej tabeli opłat i prowizji.

VI. Zasady składania i rozpatrywania reklamacji

84. Możesz złożyć reklamację:
 - a. ustnie: osobiście lub telefonicznie w dowolnej *naszej jednostce* zajmującej się obsługą klienta,
 - b. pisemnie: przesyłką pocztową na adres naszej siedziby lub dowolnej *naszej jednostki* zajmującej się obsługą klienta lub przez kuriera lub pościańca lub osobiście w dowolnej *naszej jednostce* zajmującej się obsługą klienta,
 - c. w formie elektronicznej przez Santander internet lub Santander mobile,
 - d. za pośrednictwem naszego adresu do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w ustawie z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, pod warunkiem jego zarejestrowania w bazie adresów elektronicznych; informacja o naszym adresie do doręczeń elektronicznych zostanie ogłoszona na naszej stronie internetowej www.santander.pl/adres-do-edoreczen niezwłocznie po jego zarejestrowaniu przez nas.
85. Odpowiednie adresy i numery telefonów udostępniamy w *naszych jednostkach* zajmujących się obsługą klienta oraz na stronie www.santander.pl.
86. Odpowiedź na reklamację, w zależności od rodzaju sprawy i Twojego wyboru, udzielimy listownie lub przez skrzynkę odbiorczą w rozumieniu *regulaminu usług*. Zrobimy to bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 30 dni od otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, możemy ten termin wydłużyć maksymalnie do 60 dni. Wcześniej jednak wyjaśnimy Ci przyczyny opóźnienia i wskażemy okoliczności wymagające dodatkowego ustalenia.
87. Szczegółowe informacje o zasadach składania i rozpatrywania przez nas reklamacji znajdziesz na stronie www.santander.pl oraz w *naszych jednostkach* zajmujących się obsługą klienta.
88. Reklamację, która nie dotyczy naszej działalności określonej *umową*, przekazujemy niezwłocznie do podmiotu, z działalnością którego jest związana, w szczególności do towarzystwa zarządzającego danym funduszem inwestycyjnym. Podmiot, którego działalności reklamacja dotyczy, rozpatruje ją na zasadach określonych przepisami prawa oraz zgodnie z *regulacjami* i przepisami wewnętrznymi tego podmiotu.
89. Klient, który jest konsumentem może zwrócić się o bezpłatną pomoc prawną do Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
90. Spór między klientem, który jest konsumentem a naszym bankiem może być rozstrzygnięty polubownie przed Arbitrem Bankowym przy Związku Banków Polskich. Dotyczy to sytuacji, gdy wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż 12 000 zł. Adres strony internetowej Arbitra Bankowego: <https://zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy>.
91. Spór między klientem, który jest osobą fizyczną a naszym bankiem, w sytuacji nieuwzględnienia przez nasz bank reklamacji klienta, może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów przed Rzecznikiem

Finansowym, wg zasad określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej. Adres strony internetowej Rzecznika Finansowego: <https://rf.gov.pl>.

92. Spory związane z wykonywaniem *umowy* rozstrzygają sądy właściwe według powszechnie obowiązującego prawa.
93. Właściwym dla nas organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.
94. Masz obowiązek współpracować z nami w zakresie wykrycia i wyjaśnienia uchybienia związanego z zawarciem lub wykonaniem *umowy* oraz przywrócenia stanu, który powstałby, gdyby do takiego uchybienia nie doszło.

VII. Nasza odpowiedzialność

95. Wykonujemy czynności określone w *umowie* ze starannością, która wynika z przepisów prawa oraz zawodowego charakteru prowadzonej przez nas działalności.

VIII. Rozwiązanie umowy

96. *Umowa* może zostać rozwiązana przez każdą ze stron *umowy* w formie pisemnej pod rygorem nieważności z zachowaniem jednomiesięcznego terminu wypowiedzenia. Do Twojego oświadczenia złożonego poza *naszą jednostką* stosujemy odpowiednio pkt 12-14.
97. Możemy wypowiedzieć *umowę* w trybie natychmiastowym, gdy wystąpi którakolwiek z niżej wymienionych ważnych przyczyn:
 - a. gdy zrezygnujemy ze świadczenia usług na warunkach określonych *umową* lub *regulaminem*,
 - b. gdy naruszysz postanowienia umowne,
 - c. gdy nie będziemy mogli wykonywać *umowę* na skutek zmiany przepisów prawa.
98. W okresie wypowiedzenia *umowy* przekazujemy Twoje *zlecenia* do właściwej instytucji obsługującej *fundusz* zgodnie z postanowieniami *umowy*.
99. *Umowę* możemy rozwiązać w każdym czasie na mocy porozumienia stron.
100. *Umowa* ulega rozwiązaniu wskutek:
 - a. Twojej śmierci, gdy jesteś osobą fizyczną,
 - b. utraty przez Ciebie osobowości prawnej, gdy jesteś osobą prawną,
 - c. utraty przez Ciebie zdolności do występowania w obrocie prawnym, gdy jesteś jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej.
101. *Umowa* ulega rozwiązaniu 1 lutego danego roku kalendarzowego, jeżeli spełnią się łącznie te warunki:
 - a. przez okres bezpośrednio poprzedzających, dwóch lat nie został przez Ciebie otwarty za naszym pośrednictwem *rejestr* lub *subrejestr* w *funduszu* oraz w otwartym za naszym pośrednictwem Twoim *rejestrze* lub *subrejestrze* w *funduszu* nie było w tym okresie zapisanej żadnej *jednostki uczestnictwa* ani ułamkowej jej części,

-
- b. *umowa* obowiązuje nie krócej niż dwa lata i nie uległa wcześniejszemu rozwiązaniu z innej przyczyny.

Te zasady dotyczą Twoich indywidualnych *rejestrów* i *subrejestrów* oraz wspólnych – Twoich i innej osoby.

W takiej sytuacji oznacza to, że począwszy od 1 lutego, aby złożyć zlecenie będzie konieczne ponowne zawarcie *umowy*.

IX. Postanowienia końcowe

102. Jesteśmy uprawnieni do jednostronnej zmiany postanowień *regulaminu*, gdy wystąpi którakolwiek z niżej wymienionych ważnych przyczyn:

- a. wprowadzenie lub zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa, które mają wpływ na naszą działalność, w zakresie w jakim zmiany te wpływają na postanowienia *regulaminu* lub *umowy*,
- b. wydanie lub zmiana wykładni przepisów prawa, wynikającej z orzeczeń sądów oraz wytycznych, zaleceń, uchwał, rekomendacji lub decyzji organów administracyjnych, a także wynikającej z wiążących nas rekomendacji, zaleceń lub dobrych praktyk wydawanych przez odpowiednie organy i regulatorów, w zakresie w jakim zmiany te wpływają na postanowienia *regulaminu* lub *umowy*,
- c. konieczność doprecyzowania postanowień *regulaminu*,
- d. zmiana zakresu obsługi Ciebie, do której zastosowanie mają zapisy *regulaminu*, przez wprowadzenie lub wycofanie usług albo wycofanie lub zmianę cech dotychczasowych usług, pod warunkiem zapewnienia należytego wykonania *umowy*,
- e. dostosowanie usług świadczonych na podstawie *umowy*, do której zastosowanie mają postanowienia *regulaminu* do warunków rynkowych związanych z postępowaniem technologicznym.

103. O zmianie *regulaminu* informujemy:

- a. przez skrzynkę pocztową, w rozumieniu „Regulaminu Elektronicznego kanału kontaktu”, gdy zostało przez Ciebie zawarte porozumienie dotyczące elektronicznej formy kontaktu z nami (Elektroniczny kanał kontaktu),
- b. przesyłką pocztową na wskazany nam adres do korespondencji, gdy porozumienie wskazane w pkt 96 a nie zostało przez Ciebie zawarte,
- c. w inny sposób uzgodniony pomiędzy Tobą a nami, który spełnia wymogi prawa.

104. Gdy nie złożysz wypowiedzenia *umowy* w terminie 14 dni od udostępnienia przez nas informacji o zmianach określonych w pkt 103, to oznacza to, że akceptujesz te zmiany.

105. Pojęcia, które użyliśmy w *regulaminie* w liczbie pojedynczej odnoszą się także do liczby mnogiej i odwrotnie, chyba że co innego wyraźnie wynika z treści postanowienia.

Słowniczek

106. **dokumenty funduszu** – dokumenty informacyjne *funduszu*, wymagane właściwymi przepisami prawa dla danego typu funduszu inwestycyjnego, które przekazujemy przed przyjęciem *zlecenia*: dokument zawierający kluczowe informacje, informacja dla klienta alternatywnego funduszu inwestycyjnego, jeżeli dokument został sporządzony przez dany fundusz inwestycyjny, dodatkowo w kanałach elektronicznych także tabela opłat funduszu inwestycyjnego,
107. **fundusz** – fundusz inwestycyjny otwarty, specjalistyczny fundusz inwestycyjny otwarty lub fundusz zagraniczny,
108. **jednostka, jednostka uczestnictwa** – jednostka uczestnictwa funduszu inwestycyjnego otwartego, jednostka uczestnictwa specjalistycznego funduszu inwestycyjnego otwartego lub tytuł uczestnictwa w funduszu zagranicznym, będący instrumentem finansowym niedopuszczonym do obrotu zorganizowanego,
109. **kanały elektroniczne** – tryb, w którym na podstawie stosownej umowy wskazanej w pkt 124, 126 lub 127, świadczymy usługi: bankowości internetowej, bankowości telefonicznej dla klientów SELECT lub klientów Bankowości Prywatnej,
110. **klient, Ty** – osoba fizyczna lub osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z nami *umowę*,
111. **klient Bankowości Prywatnej** – klient, który zawarł z nami „Umowę o świadczenie Usług Bankowości Prywatnej”,
112. **klient SELECT** – klient, który zawarł z nami „Umowę usługi bankowości telefonicznej SELECT”,
113. **my, bank** – Santander Bank Polska S.A.,
114. **nasze jednostki** – nasze jednostki bezpośrednio świadczące usługi na podstawie *umowy*, w tym nasze Oddziały oraz jednostki obsługujące klientów *Bankowości Prywatnej*,
115. **ogólna informacja inwestycyjna** – informacje opisane w pkt 16-22 dotyczące inwestowania w instrumenty finansowe, o których mowa w *regulaminie*, które obejmują informacje o bieżącej sytuacji na rynkach kapitałowych oraz jej wpływie na poszczególne grupy instrumentów finansowych,
116. **przepisy o obrocie instrumentami finansowymi** – ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi i inne przepisy prawa krajowego oraz obowiązujące bezpośrednio przepisy prawa Unii Europejskiej, mające zastosowanie do *umowy*,
117. **przyjmowanie i przekazywanie zleceń** – przyjmowanie i przekazywanie przez nas Twoich *zleceń* dotyczących *jednostek uczestnictwa*,
118. **regulacje** – dokumenty, które są podstawą emisji, zbywania lub odkupywania danych instrumentów finansowych, wystawione lub zatwierdzone, zgodnie z obowiązującym prawem przez dany fundusz lub inny uprawniony podmiot, w szczególności: statuty funduszy inwestycyjnych, prospekty informacyjne, dokumenty zawierające kluczowe informacje, informacja dla klienta alternatywnego funduszu inwestycyjnego otwartego, tabele opłat danego funduszu,
119. **regulamin** – ten „Regulamin świadczenia usług przyjmowania i przekazywania zleceń związanych z jednostkami uczestnictwa funduszy inwestycyjnych i tytułami uczestnictwa w funduszach zagranicznych przez Santander Bank Polska S.A.”,

-
120. **regulamin usług** – „Regulamin usług Santander online dla klientów indywidualnych”, który jest integralną częścią umowy, na podstawie której świadczymy dla klientów indywidualnych usługi Santander online,
121. **subfundusz** – subfundusz wydzielony w ramach funduszu z wydzielonymi subfunduszami, posiadający własne ograniczenia inwestycyjne, cel inwestycyjny, wysokość opłat,
122. **subrejestr, rejestr** – wyodrębniony zapis w rejestrze uczestników prowadzonym przez daną instytucję obsługującą fundusz, który zawiera dane osobowe uczestnika oraz informację o liczbie i wartości posiadanych jednostek uczestnictwa oraz wykonywanych transakcjach,
123. **umowa** – „Umowa o przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych” lub „Umowa o przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych i tytułów uczestnictwa w funduszach zagranicznych” zawarta między Tobą a naszym bankiem,
124. **umowa o świadczenie Usług Bankowości Prywatnej** – umowa określająca warunki świadczenia przez nas usług dla klientów Bankowości Prywatnej, zawarta między Tobą a naszym bankiem,
125. **umowy szczegółowe** – umowy, które wskazaliśmy w pkt 124, 126 i 127,
126. **umowa usług** – umowa, na podstawie której świadczymy usługi Santander online w zakresie zdalnego dostępu do usług bankowych, w tym w zakresie możliwości składania zleceń w ramach będącej usługą bankowości internetowej, usługi Santander internet dla klientów indywidualnych,
127. **umowa usługi bankowości telefonicznej SELECT** – „Umowa usług bankowości telefonicznej SELECT” zawarta między Tobą a naszym bankiem, na podstawie której udostępniamy możliwość składania zleceń przez telefon,
128. **wynik ankiety inwestycyjnej** – informacja, którą przekazujemy Tobie lub potencjalnemu klientowi, wg zasad określonych w przepisach o obrocie instrumentami finansowymi, i która zawiera ocenę, czy usługa świadczona w ramach umowy lub instrument finansowy będący jej przedmiotem są dla Ciebie odpowiednie,
129. **zlecenie** – zlecenie nabycia, zamiany, konwersji lub zbycia jednostek uczestnictwa lub inne dyspozycje związane z Twoim uczestnictwem w danym funduszu, przewidziane w regulacjach dotyczących danych jednostek.

Załącznik do Regulaminu – lista zleceń, które możesz składać w postaci elektronicznej

A. Dotyczy Funduszy Inwestycyjnych Santander (Santander Fundusz Inwestycyjny Otwarty oraz Santander Prestiż Specjalistyczny Fundusz Inwestycyjny Otwarty)

Lp.	Zlecenie	Forma kontaktu			
		Santander internet dla klientów indywidualnych	Doradca online w Santander internet	Usługa bankowości telefonicznej SELECT	Usługi bankowości telefonicznej Bankowości Prywatnej
1.	nabycia jednostek uczestnictwa	T	T	T	T
2.	zbycia jednostek uczestnictwa	T	T	T	T
3.	zamiany jednostek uczestnictwa	T	T	T	T
4.	zmiany adresu do korespondencji i zmiany numeru telefonu do kontaktu	N	T	T	T
5.	aktywacji otrzymywania elektronicznej wysyłki potwierdzeń transakcji	T	N	N	N
6.	zmiany danych, innych niż wskazane w pkt 4 w tabeli, gdy te dane były wcześniej zweryfikowane w naszej jednostce	N	T	T	T
7.	dotyczące oświadczeń w sprawie zobowiązań podatkowych oraz inne dyspozycje dostępne w danym kanale obsługi	T	T	T	T

T – zlecenie dostępne w danym kanale obsługi

N – zlecenie niedostępne w danym kanale obsługi

B. Dotyczy pozostałych funduszy

Lp.	Zlecenie	Santander internet dla klientów indywidualnych	Doradca online w Santander internet	Usługi bankowości telefonicznej Bankowości Prywatnej
1.	nabycia jednostek uczestnictwa	T	T	T
2.	zbycia jednostek uczestnictwa	T	T	T
3.	zamiany/ konwersji jednostek uczestnictwa	T	T	T
4.	dotyczące oświadczeń w sprawie zobowiązań podatkowych oraz inne dyspozycje dostępne w danym kanale obsługi	T	T	T

T – zlecenie dostępne w danym kanale obsługi

N – zlecenie niedostępne w danym kanale obsługi