

Pakiet informacyjny dla Klientów PGE Domu Maklerskiego S.A.

Instrumenty finansowe i uprawnienia do emisji CO₂

Obowiązuje od dnia 15.04.2025 r.

Co to za dokument?

Niniejszy dokument stanowi podsumowanie najważniejszych informacji na temat usług świadczonych na rzecz Klientów przez PGE Dom Maklerski S.A. Polskie oraz unijne przepisy prawa nakładają na firmy inwestycyjne obowiązek przekazania informacji, dzięki którym Klient może w pełni ocenić korzyści i ryzyka związane z usługami i instrumentami finansowymi.

Serdecznie zachęcamy do zapoznania się z charakterystyką naszych usług.

Spis treści

Co to za dokument?	2
Informacje dotyczące PGE Domu Maklerskiego S.A.	3
Informacja dotycząca instrumentów finansowych i związanego z nimi ryzyka	10
Informacja dotycząca rozliczeń pośrednich w PGE Domu Maklerskim S.A.	14
Zasady świadczenia usług na rzecz klienta profesjonalnego w PGE Domu Maklerskim S.A.	18
Informacja o zasadach składania i rozpatrywania Skarg i Reklamacji.....	21
Zasady wykonywania zleceń oraz działania w najlepiej pojętym interesie Klienta w PGE Dom Maklerski S.A.	24

Informacje dotyczące PGE Domu Maklerskiego S.A.

I. Informacje podstawowe

PGE Dom Maklerski S.A. (dalej: „**PGE DM**”, „**Dom Maklerski**”) z siedzibą pod adresem: ul. Mysia 2, 00-496 Warszawa, podmiot z Grupy Kapitałowej Polska Grupa Energetyczna S.A. jest domem maklerskim prowadzącym działalność na podstawie zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego o sygnaturze DRK/WL/4020/21/33/111/1/2013 z dnia 10 grudnia 2013 roku. PGE DM wpisany jest do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy, XII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 0000418162.

II. Dane kontaktowe

PGE DM zapewnia bezpośredni kontakt z Klientem w siedzibie PGE DM oraz za pośrednictwem następujących kanałów komunikacji:

Obszar zainteresowania Klienta	Adres poczty elektronicznej	Numer telefonu
Sekretariat	pgedm@gkpge.pl	22 340 13 60
Zapytania ofertowe / Przetargi	umowy.dm@gkpge.pl	22 340 14 00
Składanie zleceń i dyspozycji:		
• Energia elektryczna	energia.dm@gkpge.pl	22 340 12 00 / 01
• Gaz	gaz.dm@gkpge.pl	22 340 12 00 / 01
• Prawa majątkowe	pm.dm@gkpge.pl	22 340 12 00 / 01
• Uprawnienia do emisji CO ₂	co2.dm@gkpge.pl	22 340 12 00 / 01
• Instrumenty finansowe	rif.dm@gkpge.pl	22 340 12 00 / 01
• Rynek rolny	rolny.dm@gkpge.pl	22 340 12 00 / 01
Rozliczenie transakcji i raporty	backoffice.dmsa@gkpge.pl	22 340 13 00 / 01
Faktury	faktury.pgedm@gkpge.pl	22 340 12 15

Klient może komunikować się z PGE DM w języku polskim. Dopuszczalne jest prowadzenie obsługi w języku angielskim. Informacje oraz dokumenty są przekazywane Klientowi w języku polskim, przy czym wybrane informacje lub dokumenty mogą być przekazane Klientowi w języku angielskim. Sposób komunikowania się Klienta z PGE DM określony jest w umowie lub regulaminie świadczenia danej usługi, przekazywanym Klientowi przed zawarciem umowy.

III. Zakres świadczonych usług przez PGE DM

W ramach działalności maklerskiej, określonej w Ustawie z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (dalej: „**Ustawa o obrocie**”):

PGE Dom Maklerski S.A. świadczy następujące usługi w ramach działalności maklerskiej:

1. przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych;
2. wykonywanie zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych, na rachunek dającego zlecenie;
3. doradztwo inwestycyjne w zakresie instrumentów finansowych;
4. przechowywanie lub rejestrowanie instrumentów finansowych, w tym prowadzenia rachunków papierów wartościowych i rachunków zbiorczych oraz prowadzenie rachunków pieniężnych;
5. doradztwo dla przedsiębiorstw w zakresie struktury kapitałowej, strategii przedsiębiorstwa lub innych zagadnień związanych z taką strukturą lub strategią;
6. doradztwo i inne usługi w zakresie łączenia, podziału oraz przejmowania przedsiębiorstw;
7. wymiana walutowa, w przypadku gdy jest to związane z działalnością maklerską w zakresie wskazanym w art. 69 ust. 2;
8. sporządzanie analiz inwestycyjnych, analiz finansowych oraz innych rekomendacji o charakterze ogólnym, dotyczących transakcji w zakresie instrumentów finansowych;
9. wykonywanie czynności określonych w art. 69 ust. 4. pkt 1-7 oraz ust. 2 Ustawy o obrocie instrumentami finansowymi z dnia 29 lipca 2005, których przedmiotem są instrumenty bazowe instrumentów pochodnych wskazanych w art. 2 ust. 1 pkt 2 lit. d-f oraz i Ustawy o obrocie, jeżeli czynności te pozostają w związku z działalnością maklerską.

IV. Informacje dotyczące systemu gwarantującego bezpieczeństwo aktywów Klientów PGE DM oraz działania podejmowane przez PGE DM w celu ochrony tych aktywów

Aktywa Klientów PGE DM chronione są w ramach systemu rekompensat, który jest tworzony przez Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych. Szczegółowe zasady obowiązkowego systemu rekompensat opisane są w Dziale V Ustawy o obrocie. Zgodnie z art. 139 ust.1 System rekompensat zabezpiecza wypłatę środków inwestorów, o których mowa w art. 133 ust. 2, pomniejszonych o należności domu maklerskiego od inwestora z tytułu świadczonych usług, według stanu z dnia zaistnienia jednej z okoliczności, o której mowa w art. 133 ust. 2, do wysokości równowartości w złotych 3.000 EURO - w 100% wartości środków objętych systemem rekompensat oraz 90% nadwyżki ponad tę kwotę, z tym, że górna granica środków objętych systemem rekompensat wynosi równowartość w złotych 22.000 EURO od dnia 1 stycznia 2008 r. Do obliczenia wartości EURO w złotych przyjmuje się kurs średni Narodowego Banku Polskiego, zgodnie z ogłaszaną tabelą kursową, z dnia zaistnienia okoliczności stanowiącej podstawę do wypłat rekompensat. Kwoty, o których mowa powyżej, określają maksymalną wysokość roszczeń inwestora niezależnie od tego, w jakiej wysokości i na ilu rachunkach posiadał środki, o których mowa w art. 133 ust. 2, lub z ilu wierzytelności przysługują mu należności w danym domu maklerskim. W przypadku, gdy instrumenty finansowe i środki pieniężne są przedmiotem współwłasności, każdemu ze współwłaścicieli przysługuje wobec systemu roszczenie w wysokości proporcjonalnej do posiadanego udziału, lecz nie więcej niż w wysokości określonej powyżej. W przypadku współwłasności łącznej, wysokość udziału określają przepisy odnoszące się do tej współwłasności w przypadku jej ustania. Rekompensaty są płatne według terminarza wypłat, nie później jednak niż w terminie 3 miesięcy od dnia zatwierdzenia tego terminarza przez Krajowy Depozyt. W przypadku wystąpienia szczególnie uzasadnionych okoliczności uniemożliwiających wypłatę rekompensat w terminie 3 miesięcy, Komisja może, na wniosek Krajowego Depozytu, przedłużyć termin wypłat, nie dłużej jednak niż o kolejne 3 miesiące. Krajowy Depozyt składa wniosek, o którym mowa powyżej, nie później niż na 14 dni przed upływem terminu wypłat rekompensat. Roszczenia z tytułu rekompensaty przedawniają się z upływem 5 lat od dnia zaistnienia okoliczności stanowiącej podstawę do wypłat rekompensat. Inwestor zachowuje prawo do dochodzenia od masy upadłości, masy sanacyjnej lub domu maklerskiego swoich roszczeń ponad kwotę określoną powyżej.

PGE DM deponuje aktywa Klientów w sposób umożliwiający wyodrębnienie tych środków od środków własnych PGE DM. PGE DM nie może wykorzystywać środków pieniężnych zdeponowanych przez Klientów w ramach świadczenia usług maklerskich na rachunek własny. Środki pieniężne deponowane są w uznanych instytucjach rynku finansowego podlegających nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. W sytuacji ogłoszenia upadłości PGE DM środki pieniężne zdeponowane przez Klientów w PGE DM nie wchodzi do masy upadłości PGE DM.

Poza systemem rekompensat aktywa klientów firm inwestycyjnych objęte są również Ochroną Bankowego Funduszu Gwarancyjnego na zasadach określonych w ustawie z dnia 10 czerwca 2016 r. o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji, (dalej: „**Ustawa o BFG**”), podlegają depozyty (złotowe lub walutowe) następujących deponentów:

1. osób fizycznych;
2. osób prawnych;
3. jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi, o ile posiadają zdolność prawną;
4. szkolnych kas oszczędnościowych;
5. pracowniczych kas zapomogowo – pożyczkowych.

Ochronie nie podlegają środki pieniężne i należności:

1. Skarbu Państwa;
2. Narodowego Banku Polskiego;
3. banków, banków zagranicznych oraz instytucji kredytowych, o których mowa w ustawie Prawo bankowe;
4. spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych i Krajowej Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo-Kredytowej;
5. Bankowego Funduszu Gwarancyjnego;
6. instytucji finansowych;
7. firm inwestycyjnych, o których mowa w art. 4 ust. 1 pkt 2 rozporządzenia nr 575/2013 i uznanych firm inwestycyjnych z państwa trzeciego, o których mowa w art. 4 ust. 1 pkt 25 tego rozporządzenia;
8. osób i podmiotów, które nie zostały zidentyfikowane przez bank (wyłączenie nie ma zastosowania w przypadku, gdy środki pieniężne lub należności zostały ujęte na liście wierzytelności sporządzonej w postępowaniu upadłościowym, a także w przypadku gdy wierzytelności z tytułu środków pieniężnych lub należności zostały stwierdzone prawomocnym orzeczeniem sądu);
9. krajowych i zagranicznych zakładów ubezpieczeń oraz krajowych i zagranicznych zakładów reasekuracji, o których mowa w ustawie z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej;
10. funduszy inwestycyjnych, towarzystw funduszy inwestycyjnych, funduszy zagranicznych, spółek zarządzających i oddziałów towarzystw inwestycyjnych, o których mowa w ustawie z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi;
11. otwartych funduszy emerytalnych, pracowniczych funduszy emerytalnych, powszechnych towarzystw emerytalnych i pracowniczych towarzystw emerytalnych, o których mowa w ustawie z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych;
12. jednostek samorządu terytorialnego;
13. organów władz publicznych państwa członkowskiego innego niż Rzeczpospolita Polska oraz państwa trzeciego, w szczególności rządów centralnych, regionalnych oraz jednostek samorządu terytorialnego tych państw.

Szczegółowe informacje na temat obowiązkowego systemu gwarantowania depozytów można uzyskać pod adresem www.bfg.pl, a także pod numerem infolinii Bankowego Funduszu Gwarancyjnego: 800-569-341 lub 22 583 09 42.

Dom Maklerski przechowuje środki pieniężne klientów na rachunkach powierniczych i zgodnie z zapisami Ustawy BFG przekazuje bankom, z którymi ma podpisane umowy rachunków, wszystkie niezbędne informacje pozwalające na ustalenie stanu środków zgodnie z udziałem poszczególnych klientów.

Zgodnie z zapisami Ustawy o BFG:

1. W przypadku prowadzenia przez bank rachunku powierniczego, deponentem jest każdy z powierzających w granicach wynikających z ich udziału w kwocie zgromadzonej na rachunku, a w granicach pozostałej kwoty deponentem jest powiernik.
2. W przypadku prowadzenia przez podmiot objęty systemem gwarantowania rachunku firmy inwestycyjnej, o której mowa w art. 4 ust. 1 pkt 2 rozporządzenia nr 575/2013, lub uznanej firmy inwestycyjnej z państwa trzeciego, o której mowa w art. 4 ust. 1 pkt 25 tego rozporządzenia, na którym zgodnie z art. 73 ust. 5a ustawy o obrocie instrumentami finansowymi zdeponowane są środki pieniężne powierzone przez jej klientów w związku ze świadczeniem przez tę firmę usług maklerskich, deponentem jest każdy z klientów w granicach wynikających z ich udziału w kwocie zgromadzonej na rachunku.
3. Należności klientów niezaspokojone na zasadach określonych w punkcie poprzedzającym pozostają ich wierzytelnością do firmy inwestycyjnej.
4. Do obliczenia wartości EUR w złotych przyjmuje się kurs średni z dnia spełnienia warunku gwarancji, ogłaszany przez Narodowy Bank Polski. Kwota równowartości w złotych 100.000 EUR określa maksymalną wysokość roszczeń deponenta w stosunku do Bankowego Funduszu Gwarancyjnego, niezależnie od tego, w jakiej wysokości i na ilu rachunkach w jednym banku posiadał on środki pieniężne lub z tytułu ilu wierzytelności przysługują mu należności od banku.
5. Deponent jest uprawniony do dochodzenia od banku roszczeń ponad kwotę równowartości w złotych 100.000 EUR. Roszczenia z tytułu gwarancji przedawniają się po upływie 5 lat od dnia spełnienia warunku gwarancji.

V. Sprzedaż wiązana w związku ze świadczeniem usług maklerskich

Zgodnie z obowiązującą Ustawą o obrocie przez sprzedaż krzyżową rozumie się sprzedaż łączoną lub sprzedaż wiązaną.

Pierwsza (sprzedaż łączona) dotyczy sytuacji, gdy usługa maklerska ma być świadczona w ramach jednej umowy łącznie z inną usługą lub zawarcie jednej umowy o świadczenie usług jest zależne od zawarcia drugiej umowy o świadczenie usług. W obu przypadkach klient ma możliwość zawarcia odrębnej umowy dotyczącej każdej z tych usług.

Natomiast drugi rodzaj sprzedaży krzyżowej (sprzedaż wiązana) dotyczy sytuacji, gdy usługa maklerska ma być świadczona w ramach jednej umowy łącznie z inną usługą lub zawarcie jednej umowy jest zależne od zawarcia drugiej umowy i Klient nie ma możliwości zawarcia odrębnej umowy na poszczególne usługi, inaczej mówiąc co najmniej jedna z tych usług nie może być świadczona przez dom maklerski na podstawie odrębnej umowy.

PGE DM w ramach sprzedaży wiązanej świadczy następujące usługi:

1. wykonywanie zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych na rachunek dającego zlecenie (art. 69 ust. 2 pkt 2 Ustawy o obrocie);
2. przechowywanie lub rejestrowanie instrumentów finansowych, w tym prowadzenie rachunków papierów wartościowych, rachunków derywatów i rachunków zbiorczych oraz prowadzenie rachunków pieniężnych (art. 69 ust. 4 pkt 1 Ustawy o obrocie);
3. wymiany walutowej (art. 69 ust. 4 pkt 5) Ustawy o obrocie);
4. prowadzenia rejestru uprawnień, na którym rejestrowane są uprawnienia do emisji CO₂.

PGE DM w związku ze świadczeniem usług maklerskich odnoszących się do uprawnień do emisji CO₂ oraz instrumentów pochodnych, dla których instrumentem bazowym jest uprawnienie do emisji CO₂, zawiera z Klientem umowę, na podstawie której świadczone są usługi, o których mowa w ust. 1, 2 i 4.

Usługa, o której mowa w ust. 3, odnosi się do uprawnień do emisji CO₂ oraz instrumentów pochodnych, jest świadczona razem z usługami wymienionymi w ust. 1, 2 i 4.

W związku ze świadczeniem usług maklerskich odnoszących się do papierów wartościowych, PGE DM zawiera z Klientem umowę, na podstawie której świadczone są usługi, o których mowa w ust. 1 i 2.

PGE DM nie oferuje możliwości zawarcia umów w zakresie obsługi wyżej wskazanych instrumentów finansowych oddzielnie (sprzedaż wiązana), obejmujących poszczególne usługi. Rachunek instrumentów finansowych, rachunek pieniężny oraz usługi w zakresie rejestru uprawnień są niezbędne dla możliwości rozliczenia zawartych przez Klienta transakcji na rynku kasowym albo rynku terminowym co oznacza, że nie jest możliwe zawarcie oddzielnych umów o świadczenie tych usług.

W związku z zawarciem, wykonaniem lub rozwiązaniem powyższych umów PGE DM nie obciąża Klienta dodatkowymi kosztami, innymi niż określone w Tabeli Opłat i Prowizji. Ryzyko wynikające ze sprzedaży związanej tych usług nie ulega zmianie w stosunku do przypadku, gdyby każda z tych usług była świadczona odrębnie.

VI. Zarządzanie produktem

PGE DM zgodnie przepisami prawa jest zobowiązany do dokonania kwalifikacji Klienta do określonej grupy docelowej, tj. grupy nabywców usługi/instrumentu finansowego, z których potrzebami, cechami lub celami instrument finansowy jest zgodny. Klient otrzymuje od PGE DM Formularz odpowiedniości dotyczący jego wiedzy i doświadczenia w inwestowaniu, poziomu tolerancji ryzyka, sytuacji finansowej oraz celu i horyzontu inwestycyjnego. Informacje przedstawione przez Klienta zostaną wykorzystane wyłącznie dla celów:

1. dokonania oceny jakie usługi/instrumenty finansowe są zgodne z potrzebami Klienta, co w konsekwencji umożliwi PGE DM zakwalifikowanie Klienta do określonych grup docelowych usług/instrumentów finansowych;
2. dokonania oceny odpowiedniości usług/instrumentu finansowego będącego przedmiotem świadczonej usługi dla Klienta.

Na podstawie udzielonych odpowiedzi Klient lub potencjalny klient zostanie zakwalifikowany do grupy docelowej zgodnie z przyjętymi zasadami. W przypadku zakwalifikowania Klienta lub potencjalnego klienta do negatywnej grupy docelowej, PGE DM ostrzega Klienta lub potencjalnego klienta o tym. Jednocześnie PGE DM może uznać, iż Klienci lub potencjalni klienci, którzy nie wypełnili testu rynku docelowego, zostali zaklasyfikowani do negatywnej grupy docelowej.



WAŻNE!

PGE DM zachęca do wypełniania formularza odpowiedniości. Pozyskanie informacji o wiedzy, doświadczeniu inwestycyjnym, celach inwestycyjnych oraz tolerancji ryzyka ma na celu ochronę Klienta. Dzięki tym informacjom PGE DM może ostrzec Klienta, jeśli będzie on chciał nabyć usługę lub instrument finansowy, który jest dla niego zbyt ryzykowny.

VII. Sposoby składania zleceń w ramach usługi maklerskiej wykonywania zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych na rachunek dającego zlecenie

Zlecenia mogą być składane przez Klienta osobiście, drogą telefoniczną lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.

Przyjmowanie zleceń odbywa się w dni robocze w godzinach: 8.00 - 18.00 oraz w weekend i święta ustawowo wolne od pracy w godzinach: 8.00 - 15.30.

PGE DM rejestruje, przechowuje i archiwizuje dokumenty, nagrania oraz inne nośniki informacji sporządzone lub otrzymane w zakresie składania zleceń w ramach usługi maklerskiej wykonywania zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych na rachunek dającego zlecenie.

VIII. Charakter, częstotliwość i terminy sprawozdań z wykonania usługi maklerskiej wykonywania zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych na rachunek dającego zlecenie

PGE DM wykonawszy w imieniu Klienta zlecenie oraz w odniesieniu do tego Zlecenia przekazuje Klientowi:

1. niezwłocznie najważniejsze informacje dotyczące wykonania Zlecenia;
2. możliwie jak najszybciej i nie później niż pierwszego dnia roboczego po wykonaniu Zlecenia przesyła powiadomienie potwierdzające jego wykonanie lub – w przypadku, gdy PGE DM otrzymuje potwierdzenie od osoby trzeciej – nie później niż pierwszego dnia roboczego po odbiorze potwierdzenia od osoby trzeciej;
3. nie rzadziej niż raz na miesiąc PGE DM przesyła Klientom Wyciąg ze stanu przechowywanych aktywów na rachunkach i rejestrach prowadzonych dla Klienta przez PGE DM.

PGE DM przekazuje Klientowi raz do roku informację o kosztach ex post za poprzedni rok kalendarzowy, które odnoszą się do wszystkich kosztów i powiązanych opłat naliczanych przez Dom Maklerski w związku ze świadczeniem na rzecz Klienta usługi wykonywania zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych.

IX. Działanie za pośrednictwem Agentów firmy inwestycyjnej

PGE DM nie działa za pośrednictwem agentów firmy inwestycyjnej.

X. Koszty i opłaty

PGE DM z tytułu świadczonych usług pobiera opłaty i prowizje przedstawione każdorazowo w Tabeli Opłat i Prowizji stanowiącej załącznik do umowy o świadczenie usług z Klientem.

XI. Zasady przyjmowania i przekazywania świadczeń pieniężnych i niepieniężnych stronom trzecim

PGE DM nie przyjmuje oraz nie przekazuje świadczeń pieniężnych lub niepieniężnych w związku ze świadczeniem usług maklerskich, chyba że:

1. świadczenie przyjmowane jest od Klienta lub od osoby działającej w jego imieniu, albo przekazywane Klientowi lub osobie działającej w jego imieniu w ramach świadczenia danej usługi maklerskiej;
2. przyjęcie lub przekazanie wskazanych świadczeń osobie trzeciej jest niezbędne do wykonania świadczonej na rzecz Klienta usługi;
3. świadczenia pieniężne lub niepieniężne, inne niż określone w ust. 1 i 2 powyżej, spełniają następujące warunki:
 - 1) są one przyjmowane albo przekazywane w celu poprawienia jakości usługi maklerskiej świadczonej przez PGE DM na rzecz Klienta;
 - 2) ich przyjęcie lub przekazanie nie ma negatywnego wpływu na działanie przez PGE DM w sposób rzetelny i profesjonalny, zgodnie z zasadami uczciwego obrotu oraz zgodnie z najlepiej pojętymi interesami Klienta;
 - 3) przed zawarciem umowy o świadczeniu usługi maklerskiej Klient zostanie poinformowany o przyjmowanych bądź przekazywanych opłatach, prowizjach, korzyściach pieniężnych oraz niepieniężnych. PGE DM przekaże Klientowi w szczególności informacje dotyczące istoty i wysokości świadczeń.

XII. Konflikty interesów

PGE DM świadczy na rzecz swoich Klientów usługi w sposób rzetelny, uczciwy i profesjonalny, jak również zgodny z najlepiej pojętym interesem każdego Klienta.

Konflikt interesów to znane PGE DM okoliczności mogące doprowadzić do powstania sprzeczności między interesem PGE DM, osoby powiązanej z PGE DM i obowiązkiem działania przez PGE DM w sposób rzetelny, z uwzględnieniem najlepiej pojętego interesu Klienta, jak również znane PGE DM okoliczności mogące doprowadzić do powstania sprzeczności między interesami kilku Klientów Domu Maklerskiego.

PGE DM dąży do unikania sytuacji wystąpienia konfliktów interesów ze swoimi Klientami poprzez wdrożenie rozwiązań organizacyjnych oraz regulacyjnych.

PGE DM zarządzając konfliktami interesów wprowadza dla każdego zidentyfikowanego rodzaju konfliktu, dostosowane do jego specyfiki rozwiązania, mające na celu zarządzanie i monitorowanie konfliktu oraz zapobieganie potencjalnemu, niekorzystnemu wpływowi, jaki może on wywierać na interesy Klienta lub Klientów.

W przypadku powstania konfliktu interesów przed zawarciem umowy o świadczenie usług maklerskich, umowa ta może zostać zawarta wyłącznie pod warunkiem, że Klient potwierdzi otrzymanie informacji o zaistniałych konfliktach interesów oraz potwierdzi wolę zawarcia takiej umowy z PGE DM. W przypadku powstania konfliktu interesów po zawarciu z Klientem umowy o świadczenie usług maklerskich, PGE DM informuje Klienta o konflikcie interesów niezwłocznie po jego stwierdzeniu oraz powstrzymuje się od świadczenia usługi maklerskiej do czasu otrzymania wyraźnego oświadczenia Klienta o kontynuacji lub rozwiązaniu umowy.

Szczegółowe informacje na temat zarządzania konfliktem interesów przekazywane są na żądanie Klienta.

Na życzenie Klienta PGE DM przekazuje dodatkowe informacje na temat Regulaminu zarządzania konfliktami interesów w PGE Dom Maklerski S.A. na trwałym nośniku lub za pośrednictwem strony internetowej, o ile Klient wyraził zgodę na przekazywanie informacji w tym trybie.

XIII. Rozpatrywanie reklamacji

Zasady rozpatrywania skarg i reklamacji w związku ze świadczeniem usług maklerskich na rzecz Klientów określone są w „Informacji o zasadach składania i rozpatrywania skarg i reklamacji” dostępnej na stronie internetowej PGE DM, a także w niniejszym dokumencie w rozdziale „Informacja o zasadach składania i rozpatrywania skarg i reklamacji”.

Informacja dotycząca instrumentów finansowych i związanego z nimi ryzyka

I. Informacje ogólne

Inwestycje w instrumenty finansowe wiążą się z ryzykiem realizacji stopy zwrotu niższej od oczekiwanej przez inwestora, w związku z tym istnieje możliwość utraty części lub całości zainwestowanych środków. W szczególnych przypadkach istnieje możliwość utraty kapitału przekraczającego zainwestowane środki finansowe.

Poziom ryzyka i skala możliwych zysków lub strat zależna jest od rodzaju wybranego przez Inwestora instrumentu finansowego. Zmiana kursów poszczególnych instrumentów finansowych zależna jest zaś od czynników makro i mikroekonomicznych m.in. prowadzonej polityki, prawa, podatków, stóp procentowych, kursów walut czy cykli koniunkturalnych.

W przypadku inwestycji kapitałowych dodatkowym istotnym ryzykiem jest czasowy lub całkowity brak możliwości realizacji zleceń z uwagi na ograniczoną płynność instrumentu finansowego, zawieszenie notowań lub wykluczenie instrumentu z obrotu.

II. Skala ryzyka dla poszczególnych instrumentów

Najniższym poziomem ryzyka cechują się inwestycje w instrumenty rynku dłużnego i skarbowego, m.in. obligacje skarbowe oraz obligacje innych emitentów posiadających wysoki rating wiarygodności kredytowej. Wahania kursów obligacji zazwyczaj są znacznie mniejsze od wahań kursów pozostałych instrumentów finansowych i w głównej mierze zależą od zmiany oprocentowania oraz okresu pozostałego do ich wykupu.

Większym poziomem ryzyka charakteryzują się inwestycje w akcje przedsiębiorstw, ponieważ poza czynnikami makroekonomicznymi istotny wpływ na wyniki danej spółki emitującej akcje a co za tym idzie na ich wycenę rynkową mają również inne ryzyka wewnętrzne danego emitenta, które w sposób bezpośredni mogą przełożyć się na spodziewane wyniki finansowe i różnić się od oczekiwań rynku. Może to powodować znaczące i trudne do przewidzenia wahania kursów akcji. Przy inwestycjach w akcje Inwestor narażony jest na utratę części lub całości zainwestowanych środków, w szczególności w przypadku korzystania z możliwości kredytowania inwestycji - zwiększając siłę nabywczą środków finansowych, jednocześnie odpowiednio zwiększa się ryzyko dokonanej inwestycji.

Najwyższym poziomem ryzyka charakteryzują się inwestycje w instrumenty pochodne, wymagające od Inwestora zainwestowania mniejszych środków finansowych w stosunku do wartości zawieranej transakcji (zastosowanie znajduje w tym przypadku efekt „dźwigni finansowej”).

Związane jest to z wysokością depozytów zabezpieczających transakcje, które zazwyczaj ustalane są przez izby rozliczeniowe jako procentowa część wartości instrumentu pochodnego. Przez stosowanie wysokiej dźwigni finansowej, inwestycja ta może okazać się bardzo zyskowna, jednocześnie w przypadku niekorzystnej zmiany ceny instrumentu pochodnego Inwestor jest narażony na znaczące straty, które mogą przewyższać wniesione początkowo jako depozyt zabezpieczający środki finansowe.

PGE DM przedstawia poniżej ogólną charakterystykę poszczególnych instrumentów finansowych oraz związanego z nimi ryzyka inwestycyjnego. Istotnym jest fakt, że przedstawione poniżej informacje nie wyczerpują w całkowity sposób charakterystyki ryzyka inwestycyjnego. Informacje dodatkowe, mające wpływ na wahania kursów instrumentów finansowych publikowane są przez emitentów instrumentów finansowych (prospekty emisyjne, memoranda informacyjne, prospekty informacyjne, warunki emisji), dostępne są w serwisach informacyjnych, stronach emitentów oraz w informacjach zamieszczonych na stronach internetowych giełd.

III. Charakterystyka instrumentów

OBLIGACJE

Dłużne papiery wartościowe emitowane w seriach, w których emitent stwierdza, że jest dłużnikiem właściciela obligacji, czyli obligatariusza (Inwestora) i zobowiązuje się wobec niego do spełnienia określonego świadczenia, w szczególności zwrotu określonej sumy pieniężnej w terminie wykupu obligacji, wraz z należnymi odsetkami, według warunków przedstawionych przez emitenta. Ryzyko inwestycji w obligacje uzależnione jest od wiarygodności emitenta, który w szczególnych przypadkach może nie być w stanie wywiązać się z przyjętych zobowiązań. Poziom ryzyka inwestycyjnego mierzony jest jakością kredytową (rating). Najwyższe ratingi (co do zasady), posiadają obligacje skarbowe, emitowane przez rządy państw oraz obligacje emitowane przez organizacje ponadnarodowe. Niższe ratingi posiadają zazwyczaj obligacje komunalne, emitowane przez samorządy terytorialne oraz obligacje podmiotów prywatnych np. obligacje przedsiębiorstw. Skala ratingu może być przedstawiana przez agencje w sposób przyjęty jako standard dla danej agencji. Szczegółowe opisy przyjętych wartości ratingu są zawsze dostępne na stronach internetowych agencji ratingowych. Czynnikiem mającym wpływ na wartość obligacji są wartości stóp procentowych, tj. w przypadku wzrostu stóp cena obligacji może ulec zmniejszeniu, a w przypadku spadku, cena obligacji może wzrosnąć.

AKCJE

Papiery wartościowe inkorporujące prawa udziałowe i majątkowe, dające m.in. prawo udziału w zysku oraz masie likwidacyjnej spółki będącej ich emitentem. Cena akcji uzależniona jest w głównej mierze od kondycji finansowej spółki odbieranej przez rynek, na którym akcje zostały wprowadzone do obrotu, który dokonuje wyceny wartości akcji, co z kolei może powodować zmienność ich wycen. Inwestycja w akcje emitenta ocenianego pozytywnie przez rynek i jego uczestników, daje szansę na duże zyski, jednak pamiętać należy, że w przypadku każdego z emitentów generowanie zysków może się niespodziewanie zakończyć, co z kolei może prowadzić do spadku wartości wyceny giełdowej akcji lub w przypadku upadłości, całkowitą utratę ich wartości. Na działanie i przyszłe wyniki przedsiębiorstwa ma wpływ szereg czynników wewnętrznych jak i zewnętrznych, m.in. czynniki makroekonomiczne, np. wielkość popytu na dany produkt, prowadzona polityka, prawo, podatki, stopy procentowe, inflacja, kursy walut, ceny surowców, cykle koniunkturalne, tempo wzrostu gospodarczego, czy poziom konkurencji. Czynniki wewnętrzne, mające istotny wpływ na działalność spółki to m.in. strategia i sposób zarządzania w spółce, koszty działalności czy istniejące szanse rozwoju. Inwestycja w akcje wiąże się również z ryzykiem płynności obrotu, zawieszeniem notowań lub wykluczeniem danych instrumentów z obrotu. Akcje w krótkim okresie czasu, na skutek działań spekulacyjnych, mogą charakteryzować się dużą zmiennością cen.

PRAWA DO AKCJI

Instrumenty finansowe zbliżone do akcji. Instrumenty notowane w czasie, w którym określona emisja akcji nie została jeszcze zarejestrowana w sądzie rejestrowym i w depozycie papierów wartościowych. Podlegają one co do zasady tym samym czynnikom ryzyka co akcje. Po zarejestrowaniu emisji akcji, prawa do akcji zostają zamienione na akcje i stają się pełnoprawnymi papierami wartościowymi. W przypadku, kiedy sąd rejestrowy oddali wniosek o wpisanie podwyższenia kapitału zakładowego do rejestru przedsiębiorców, obrót prawami do akcji zostaje wstrzymany. Emitent zobowiązany jest do zwrotu środków wpłaconych w czasie subskrypcji według ceny emisyjnej, która może odbiegać od ceny, którą Inwestor zapłacił w obrocie zorganizowanym za nabyte prawa do akcji.

PRAWA POBORU

Instrumenty uprawniające do złożenia zapisu na akcje nowej emisji, określonej spółki, według warunków określonych przez emitenta. Dokonując nabycia akcji nowej emisji, poprzez wykonanie prawa poboru, inwestorzy zachowują udział procentowy, który reprezentowali przed emisją nowych akcji. W przypadku, kiedy Inwestor rezygnuje z prawa zapisu na akcje nowej emisji, dla akcji dopuszczonych i znajdujących się w obrocie zorganizowanym, może on prawa poboru sprzedać w terminach notowania praw poboru, pod warunkiem, że prawa te zostały dopuszczone i znajdują się w obrocie giełdowym. Istotnym ryzykiem związanym z inwestycją

w prawa poboru jest brak złożenia w stosownym czasie zapisu i opłacenia akcji nowej emisji, wykorzystując posiadane prawa poboru lub nie sprzedanie ich podczas wyznaczonych dni obrotu. Termin, w którym można kupić lub sprzedać prawa poboru notowane na rynku jest ograniczony. W przypadku, kiedy Inwestor nie skorzysta z prawa zapisu na akcje nowej emisji oraz jeżeli nie sprzeda praw poboru, wszystkie posiadane prawa poboru przepadną, co stanowi niewykorzystanie korzyści finansowych oraz możliwość utraty części wartości związanych z nimi akcji. Prawa poboru podczas obrotu charakteryzują się zwykle dużo większą zmiennością cen w stosunku do akcji, których dotyczą.

KONTRAKTY TERMINOWE (kontrakty typu futures i kontrakty typu forward)

Instrumenty finansowe, oparte na instrumencie bazowym takim jak indeksy giełdowe, towary, waluty, obligacje, akcje lub uprawnienia do emisji CO₂, gdzie kupujący zobowiązuje się do zakupu w przyszłości (w zależności od serii kontraktu) określonego instrumentu bazowego. Sprzedający kontrakt zobowiązuje się zaś do sprzedania określonego instrumentu bazowego. W przypadku zamknięcia otwartej pozycji przed czasem zapadalności kontraktu, Inwestorowi wypłacana jest różnica między kursami kupna i sprzedaży kontraktów, a kupno lub sprzedaż w czasie zapadalności kontraktu, określonych instrumentów bazowych, nie dochodzi do skutku. Konieczność dostawy lub odbioru instrumentów bazowych w terminie rozliczenia, określona jest w standardzie danego kontraktu. Dla kontraktów na indeksy, akcje, waluty wszelkie zobowiązania regulowane są co do zasady w postaci rozliczeń pieniężnych. Inwestycja w kontrakty terminowe obarczona jest ryzykiem charakterystycznym dla instrumentu bazowego tj. w przypadku spadku wartości indeksu, na którym oparty jest kontrakt spadała będzie również cena kontraktu. Inwestując w kontrakty terminowe lokowana jest jedynie mała część własnych środków finansowych – przy pomocy wspomnianej wyżej dźwigni finansowej Inwestor ma szansę na teoretycznie ponadprzeciętne zyski. Jednocześnie, w przypadku zmiany ceny kontraktu terminowego w kierunku przeciwnym do kierunku zakładanego przez Inwestora, Inwestor musi się liczyć z możliwością poniesienia znacznej straty, mogącej przekroczyć wysokość wniesionego kapitału w momencie otworzenia pozycji. Cena kontraktu terminowego nie odzwierciedla dokładnie ceny instrumentu bazowego, przy wycenie należy uwzględnić ryzyko wpływu zmiany stopy procentowej właściwej dla danego kontraktu. W przypadku inwestycji w kontrakty, których standardy rozliczenia zobowiązują Inwestora do fizycznej dostawy lub zakupu określonych towarów lub instrumentów w terminie zapadalności (kontrakty z fizyczną dostawą, np. kontrakty terminowe dla uprawnień do emisji CO₂), nie zamknięcie pozycji w odpowiednim terminie, może skutkować koniecznością wykonania dostawy lub zakupu towarów lub instrumentów stanowiących instrument bazowy danego kontraktu. Szczegółowe informacje odnośnie charakterystyki i parametrów kontraktów futures i forward określone są w standardzie kontraktu oraz warunkach obrotu publikowanych przez organizatora obrotu kontraktami.

OPCJE

Instrumenty finansowe o postaci kontraktu, w których w zależności od rodzaju opcji (kupna lub sprzedaży), nabywca ma prawo do realizacji (kupna lub sprzedaży) instrumentu bazowego po ustalonej cenie w dniu wykonania. Opcje charakteryzują się dużą zmiennością notowań, a ich cena zależna jest od wartości instrumentu bazowego (w szczególności oczekiwań jego wartości w dniu zapadalności). Przy kupnie opcji maksymalna strata Inwestora nie jest większa od sumy zakupu opcji (tzw. zapłacona premia opcyjna). W przypadku wystawienia opcji (sprzedaży), strata, podobnie jak przy kontraktach może przekroczyć wartość wpłaconych środków finansowych. W przypadku opcji czynnikiem istotnie wpływającym na ich wartość jest czas pozostały do wygaśnięcia opcji. W momencie zbliżania się terminu jej wygaśnięcia, nawet przy braku zmian wartości instrumentu bazowego, wartość opcji może spadać - czynnik czasu będzie miał tutaj niekorzystny wpływ dla nabywcy opcji.

UPRAWNIENIA DO EMISJI CO₂

W świetle obowiązujących przepisów prawa uprawnienia do emisji CO₂ są klasyfikowane jako instrumenty finansowe (zarówno rynek SPOT jak i rynek terminowy). W związku z powyższym przy rozważaniu decyzji inwestycyjnej związanej z uprawnieniami do emisji CO₂ należy uwzględnić potencjalne ryzyka z tym związane. Rynek SPOT – pomimo, iż jak zostało wskazane powyżej rynek SPOT uprawnień do emisji CO₂, w świetle przepisów MIFiD II klasyfikowany jest jako rynek instrumentów finansowych, zorganizowany jest jak rynek towarowy. Oznacza to, że w przypadku dokonania transakcji zakupu na dedykowanym rachunku w rejestrze

uprawnień do emisji CO₂ (dla Polski właściwy rejestr uprawnień prowadzi KOBIZE) zostaną zdeponowane fizyczne uprawnienia do emisji CO₂, którymi można wypełnić tzw. obowiązek umorzeniowy. Przy dokonywaniu transakcji Inwestor narażony jest na ryzyko rozliczeniowe – ryzyko braku dostarczenia uprawnień do emisji CO₂ na wskazany rachunek oraz brak zwrotu wpłaconych środków pieniężnych celem zawarcia transakcji. Uprawnienia do emisji CO₂ objęte są podatkiem VAT w związku z czym każde ich nabycie bądź zbycie wiąże się z koniecznością spełnienia szeregu obowiązków prawnych wynikających z obowiązującej ordynacji podatkowej jak np. płatność za pośrednictwem mechanizmu split payment. Przed dokonaniem jakiegokolwiek transakcji należy skonsultować jej skutki podatkowe z osobami posiadającymi wiedzę w zakresie obowiązujących przepisów podatkowych i ich wpływu na indywidualnym sytuację danego podatnika. W przypadku dokonywania transakcji sprzedaży uprawnień do emisji CO₂ należy pamiętać, iż jest to równoznaczne z obowiązkiem ich wcześniejszego posiadania oraz fizycznego dostarczenia w dniu dokonania transakcji, zgodnie z obowiązującymi regulacjami. Nabywanie uprawnień do emisji CO₂ w celu potencjalnego uzyskania korzyści ze wzrostu ich wartości wiąże się z ponoszeniem ryzyka rynkowego w ramach, którego do głównych czynników ryzyka należy zaliczyć: ryzyko realizacji stopy zwrotu niższej od oczekiwanej przez Inwestora, w związku z tym istnieje możliwość utraty części lub całości zainwestowanych środków, ryzyko kursu walutowego (zgodnie z obowiązującymi przepisami rynek pierwotny oraz rynki regulowane dokonują obrotu uprawnieniami do emisji CO₂ w walucie EUR), ryzyko polityczne, w tym ryzyko zmian przepisów prawa również takich, które spowodują brak jakiegokolwiek wartości reprezentowanej przez uprawnieniami do emisji CO₂, ryzyko zmiany cen innych towarów i koniunktury na rynkach towarowych, ryzyko płynności związane z brakiem możliwości zawarcia transakcji.

KONTRAKTY TERMINOWE NA UPRAWNIENIA DO EMISJI CO₂

Kontrakty terminowe na uprawnienia do emisji CO₂ charakteryzują się identycznymi ryzykami jak kontrakty terminowe notowane dla innych instrumentów finansowych, stąd też każdy Inwestor przed podjęciem jakiegokolwiek decyzji inwestycyjnej zobowiązany jest do zapoznania się z informacjami przedstawionymi w dziale KONTRAKTY TERMINOWE ze szczególnym uwzględnieniem wpływu dźwigni finansowej na wyniki swojej inwestycji. Ważne jest, aby pamiętać, że w przypadku zmiany ceny kontraktu terminowego w kierunku przeciwnym do kierunku zakładanego przez Inwestora, Inwestor musi się liczyć z możliwością poniesienia znacznej straty, mogącej przekroczyć wysokość wniesionego kapitału w momencie otworzenia pozycji. KONTRAKTY TERMINOWE na UPRAWNIENIA DO EMISJI CO₂ są kontraktami, których standardy rozliczenia, jeżeli Inwestor nie dokonał zamknięcia pozycji (dokonania odwrotnej transakcji do tej już zawartej) przed dniem wygaśnięcia danej serii kontraktu, zobowiązują Inwestora do fizycznej dostawy lub zakupu uprawnień do emisji CO₂. Od tego momentu Inwestor posiada fizyczne uprawnienia do emisji CO₂ co między innymi oznacza, że jest narażony na ryzyka wskazane powyżej w sekcji opisującej rynek SPOT uprawnień do emisji CO₂.

Informacja dotycząca rozliczeń pośrednich w PGE Domu Maklerskim S.A.

Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa PGE DM informuje, że aktywa i pozycje Klientów, na rzecz których świadczone są usługi w zakresie rozliczeń pośrednich, powinny korzystać z ochrony o skutku równoważnym skutkowi, o którym mowa w art. 39 i 48 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 648/2012 (2).

PGE DM informuje, że stosuje poniższy model rozliczeń¹:

I. Model rozliczania pośredniego

CCP (Centralny kontrahent)

Uczestnik Rozliczający na podstawie umów zawartych z CCP prowadzi rozliczenia na zasadach i warunkach określonych przez dane CCP

Uczestnik rozliczający (broker rozliczający)

PGE DM zawiera umowę o świadczenie usług rozliczeniowych z Uczestnikiem Rozliczającym

Klient (PGE DM)

PGE DM zawiera umowę o świadczenie usług zgodnie z regulacjami rozliczeń pośrednich

Klient pośredni (Klient PGE DM)

II. Rachunki oferowane przez CCP oraz Uczestnika Rozliczającego

PGE DM informuje, że w celu realizacji obowiązków wynikających z rozliczeń pośrednich zawiera umowę z Uczestnikiem rozliczającym (Broker Rozliczający) oraz otworzy klientowi jeden z poniższych typów rachunków oferowanych przez CCP oraz Uczestnika Rozliczającego:

1. Basic Omnibus Indirect Client Account.

¹ Transakcja zawarta przez Klienta PGE DM zostaje przekazana celem rozliczenia do Uczestnika Rozliczającego (Broker Rozliczający). W procesie rozliczeniowym Uczestnik Rozliczający jest zobowiązany do dostarczenia CCP aktywów, jako depozytu zabezpieczającego transakcje CCP, które to odnoszą się do klienta PGE DM. Ponadto Uczestnik Rozliczający zobowiązany jest do zapewnienia, że CCP ma poziom depozytu zabezpieczającego zgodny z obowiązującymi przepisami prawa. PGE DM zwraca się do Klienta o wniesienie depozytu zabezpieczającego. W przypadku wniesienia depozytu w walucie, której PGE DM nie może przenieść do Uczestnika Rozliczającego, PGE DM ma prawo do przewalutowania wniesionego depozytu.

W ramach tego typu rachunku, na poziomie brokera rozliczeniowego, transakcje Klienta (w tym odpowiednie aktywa na rachunkach brokera rozliczeniowego), dotyczące klienta pośredniego są oddzielone od:

- 1) pozycji brokera rozliczeniowego na własny rachunek i jego aktywów;
- 2) pozycji innego Klienta bezpośredniego brokera rozliczeniowego;
- 3) pozycji odnoszącej się do innych Klientów brokera rozliczeniowego, którzy również wybrali opcję Basic Omnibus Indirect Account i które są zapisane na innym koncie Basic Omnibus Indirect Client Account;
- 4) Zabezpieczenia i pozycje Klientów PGE DM mogą być netowane.

W związku z oferowanym ww. rachunkiem, Broker rozliczeniowy zapewnia, że posiada odpowiednie procedury, które umożliwiają szybkie upłynnienie aktywów i pozycji w następstwie niewykonania zobowiązania przez PGE DM, w tym:

- upłynnienie tych aktywów i pozycji na poziomie CCP oraz
- obejmują szczegółową procedurę informowania Klientów PGE DM o niewykonaniu zobowiązania przez PGE DM i zakładanym okresie wymaganym do upłynnienia aktywów i pozycji Klientów PGE DM,
- po zakończeniu upłynnienia aktywów, zgodnie z procedurą zarządzania przypadkiem niewykonania zobowiązania przez PGE DM, zwraca PGE DM, na rachunek Klientów, kwotę salda należnego z tytułu upłynnienia tych aktywów i pozycji.

2. Gross Omnibus Indirect Client Account.

W ramach tego typu konta, na poziomie Brokera rozliczeniowego, pozycje Klienta dotyczące Klientów PGE DM są oddzielone od:

- 1) pozycji brokera rozliczeniowego na własny rachunek i ich aktywów;
- 2) pozycji innego Klienta bezpośredniego brokera rozliczeniowego;
- 3) pozycji odnoszących się do wszystkich Klientów brokera rozliczeniowego, którzy również wybrali opcję Gross Omnibus Indirect Client Account i które są zapisane na innym koncie Gross Omnibus Indirect Client Account;
- 4) Pozycje jednego Klienta PGE DM nie będą kompensowane z pozycjami innego Klienta oraz aktywa jednego Klienta PGE DM nie będą mogły być wykorzystywane do pokrycia pozycji innego Klienta.

Ponadto Broker rozliczający przekazuje CCP codziennie wszystkie informacje niezbędne do tego, by CCP był w stanie określić pozycje utrzymywane na rachunku każdego Klienta PGE DM. W związku z oferowanym ww. rachunkiem, Broker rozliczający zapewnia, że posiada odpowiednie procedury, które określają:

- kroki mające na celu przeniesienie aktywów i pozycji, które są utrzymywane przez Klienta niewykonującego zobowiązania na rachunek jego klientów pośrednich, do innego Klienta lub do członka rozliczającego;
- kroki mające na celu wypłatę każdemu Klientowi pośredniemu przychodów z upłynnienia aktywów i pozycji klienta pośredniego;
- szczegółową procedurę informowania klientów pośrednich o niewykonaniu zobowiązania przez PGE DM i o zakładanym okresie wymaganym do upłynnienia aktywów i pozycji tych klientów pośrednich;
- zobowiązanie się umownie do uruchomienia procedur mających na celu przeniesienie aktywów i pozycji, które są utrzymywane przez PGE DM w sytuacji niewykonania zobowiązania na rachunek jego klientów, do innego klienta lub do członka rozliczającego wyznaczonego przez klientów PGE DM, na wniosek tych klientów i bez konieczności uzyskania zgody PGE DM. Ten inny Klient lub członek rozliczający jest zobowiązany do przyjęcia tych aktywów i pozycji tylko w przypadku, gdy uprzednio zobowiązał się on do tego umownie wobec Klientów PGE DM.

III. Ryzyka związane z rozliczeniem pośrednim

1. Ryzyko nieprzekazania

Klient, który dostarczył depozyt zabezpieczający, może napotkać ryzyko nieprzekazania tj. ryzyko, które występuje w przypadku niewywiązania się ze zobowiązania przekazania takich aktywów do Brokera rozliczającego lub Broker rozliczający nie wywiązywał się ze zobowiązań przed przekazaniem takich zabezpieczeń do CCP.

Ryzyko to jest monitorowane przez PGE DM poprzez wymaganie posiadania przez klientów zamierzających otworzyć pozycje w instrumentach pochodnych co najmniej wartości depozytów wstępnych. DM na bieżąco monitoruje regulowanie depozytów uzupełniających. Zgodnie z umową Broker rozliczający reguluje zobowiązania powstałe z rozliczeń Klientów DM wobec CCP a PGE DM zobowiązany jest do wniesienia wymaganych zabezpieczeń w dniu ich płatności, co powoduje, że ograniczane jest ryzyko braku możliwości dostarczenia zabezpieczeń w czasie wymaganym przez CCP.

2. Ryzyko niewypłacalności

- 1) PGE DM - wydzielenie środków i aktywów Klientów zabezpiecza je przed ewentualną niewypłacalnością DM. Ponadto w momencie ewentualnej niewypłacalności ogłoszenia upadłości bądź restrukturyzacji DM środki i aktywa podlegają przeniesieniu do innego podmiotu świadczącego tę usługę.
- 2) Uczestnika rozliczającego - CCP identyfikuje i monitoruje wszelkie istotne ryzyka wynikające ze świadczenia usług w zakresie rozliczeń pośrednich, które mogą mieć wpływ na odporność CCP na niekorzystne zmiany na rynku, oraz zarządza tymi ryzykami. PGE DM przed zawarciem umowy o świadczenie usług rozliczeniowych z Uczestnikiem rozliczającym podejmuje niezbędne czynności celem wykluczenia ewentualnej niewypłacalności Uczestnika rozliczającego. W trakcie trwania stosunku gospodarczego kontroluje istotne informacje rynkowe, a w przypadku wystąpienia takiego ryzyka bez zbędnej zwłoki podejmuje czynności wyjaśniające, celem wykluczenia informacji o niewypłacalności.
- 3) Klienta PGE DM - PGE DM posiada stosowne procedury monitorowania zobowiązań Klientów z tytułu zabezpieczeń rozliczeń pośrednich oraz zasad postępowania w przypadku niewypłacalności któregoś z Klientów PGE DM, jak również zasady szybkiego upłynnienia tych aktywów i pozycji w następstwie niewykonania zobowiązania przez Klienta.

IV. Oświadczenie PGE DM

PGE DM oświadcza, że:

1. Świadczy usługi w zakresie rozliczeń pośrednich na rozsądnych warunkach komercyjnych oraz publicznie ujawnia warunki ogólne, na jakich świadczy te usługi.
2. Zobowiązuje się do honorowania wszystkich zobowiązań Klientów wobec DM w odniesieniu do transakcji objętych ustaleniem dotyczącym rozliczeń pośrednich.
3. Prowadzi w zakresie rozliczeń pośrednich oddzielną ewidencję i oddzielne rachunki, które umożliwiają odróżnienie własnych aktywów i pozycji od aktywów i pozycji utrzymywanych na rachunek każdego Klienta.
4. Jeżeli aktywa i pozycje wielu klientów pośrednich są utrzymywane przez członka rozliczającego na rachunku Gross Omnibus Account, PGE DM przekazuje członkowi rozliczającemu codziennie wszystkie informacje niezbędne do tego, by członek rozliczający był w stanie określić pozycje utrzymywane na rachunek każdego Klienta.
5. Przekazuje członkowi rozliczającemu niezbędne informacje na potrzeby identyfikowania i monitorowania wszelkich istotnych ryzyk wynikających ze świadczenia usług w zakresie rozliczeń pośrednich, które mogą mieć wpływ na odporność członka rozliczającego oraz na potrzeby zarządzania tymi ryzykami.

6. Posiada mechanizmy służące zapewnieniu, by w przypadku niewykonania przez niego zobowiązania wszystkie informacje, które posiada w odniesieniu do swoich Klientów pośrednich, były niezwłocznie udostępniane brokerowi rozliczającemu, w tym informacje o tożsamości Klientów pośrednich.



WAŻNE!

PGE DM zastrzega sobie prawo do żądania wniesienia dodatkowego depozytu zabezpieczającego.

CCP oraz Uczestnik Rozliczający (Broker Rozliczający) zastrzegają sobie prawo do żądania wniesienia dodatkowego depozytu zabezpieczającego.

Zasady świadczenia usług na rzecz klienta profesjonalnego w PGE Domu Maklerskim S.A.

I. Sposób klasyfikacji Klienta

1. PGE Dom Maklerski S.A. (PGE DM) dokonuje klasyfikacji swoich Klientów na podstawie następujących wyznaczników prawnych:
 - 1) Ustawa o obrocie;
 - 2) Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 24 września 2024 r. w sprawie szczegółowych warunków technicznych i organizacyjnych dla firm inwestycyjnych, banków państwowych prowadzących działalność maklerską, banków, o których mowa w art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, i banków powierniczych (dalej: „**Rozporządzenie**”);
 - 3) Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2017/565 uzupełniające dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE w odniesieniu do wymogów organizacyjnych i warunków prowadzenia działalności przez firmy inwestycyjne oraz pojęć zdefiniowanych na potrzeby tej dyrektywy z dnia 25 kwietnia 2016 r. (dalej: „**Rozporządzenie 2017/565**”).
2. PGE DM kwalifikuje każdego swojego Klienta do jednej z trzech poniższych kategorii w celu zapewnienia odpowiedniego dla niego poziomu informacji, ochrony i usług:
 - 1) Klient Detaliczny;
 - 2) Klient Profesjonalny;
 - 3) Uprawniony Kontrahent.
3. Klientowi przysługuje prawo do zmiany kategorii, na wniosek pisemny, co wiąże się automatycznie z obniżeniem bądź podwyższeniem poziomu ochrony.

II. Klient detaliczny

1. Klientem Detalicznym dla PGE DM, z zastrzeżeniem ust. 2 pkt 1) i 2) poniżej, jest Klient niebędący Klientem Profesjonalnym ani Uprawnionym Kontrahentem.
2. Klientem Detalicznym jest również podmiot, który:
 - 1) jest Uprawnionym Kontrahentem, lecz PGE DM na jego żądanie traktuje go świadcząc na jego rzecz usługi maklerskie jak dla Klienta Detalicznego;
 - 2) jest Klientem Profesjonalnym, lecz PGE DM na jego żądanie, traktuje go świadcząc na jego rzecz usługi maklerskie jak dla Klienta Detalicznego.
3. PGE DM w trakcie współpracy z Klientem zakwalifikowanym do kategorii Klientów Detalicznych zobowiązane jest do zapewnienia Klientowi najwyższego poziomu ochrony i informacji zgodnie z wytycznymi Rozporządzenia.
4. PGE DM zobowiązuje swoich Klientów do przekazywania informacji o zmianach, które mogą mieć wpływ na sposób ich traktowania.

III. Klient profesjonalny

1. PGE DM za Klienta Profesjonalnego uznaje podmiot, który jest:
 - 1) Bankiem;
 - 2) firmą inwestycyjną;
 - 3) zakładem ubezpieczeń;
 - 4) funduszem inwestycyjnym, alternatywną spółką inwestycyjną, towarzystwem funduszy inwestycyjnych lub zarządzającym ASI w rozumieniu ustawy o funduszach inwestycyjnych,
 - 5) funduszem emerytalnym lub towarzystwem emerytalnym w rozumieniu ustawy z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych;
 - 6) towarowym domem maklerskim;
 - 7) podmiotem zawierającym, w ramach prowadzonej działalności gospodarczej, na własny rachunek transakcje na rynkach kontraktów terminowych, opcji lub innych instrumentów pochodnych albo

- na rynkach pieniężnych wyłącznie w celu zabezpieczenia pozycji zajętych na tych rynkach, lub działającym w tym celu na rachunek innych członków takich rynków, o ile odpowiedzialność za wykonanie zobowiązań wynikających z tych transakcji ponoszą uczestnicy rozliczający tych rynków;
- 8) inną niż wskazane w pkt 1) – 7) powyżej instytucją finansową;
 - 9) inwestorem instytucjonalnym innym niż wskazany w pkt 1) – 8) prowadzącym regulowaną działalność na rynku finansowym,
 - 10) podmiotem prowadzącym poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej działalność równoważną do działalności prowadzonej przez podmioty wskazane w pkt 1) – 9);
 - 11) przedsiębiorcą spełniającym co najmniej dwa z poniższych wymogów, przy czym równowość kwot wskazanych w EUR jest obliczana przy zastosowaniu średniego kursu EUR ustalanego przez Narodowy Bank Polski na dzień sporządzenia przez danego przedsiębiorcę sprawozdania finansowego:
 - suma bilansowa tego przedsiębiorcy wynosi co najmniej 20 000 000 EUR,
 - osiągnięta przez tego przedsiębiorcę wartość przychodów ze sprzedaży wynosi co najmniej 40 000 000 EUR,
 - kapitał własny lub fundusz własny tego przedsiębiorcy wynosi co najmniej 2 000 000 EUR,
 - 12) organem publicznym, który zarządza długiem publicznym, bankiem centralnym, Bankiem Światowym, Międzynarodowym Funduszem Walutowym, Europejskim Bankiem Centralnym, Europejskim Bankiem Inwestycyjnym lub inną organizacją międzynarodową pełniącą podobne funkcje;
 - 13) innym inwestorem instytucjonalnym, którego głównym przedmiotem działalności jest inwestowanie w instrumenty finansowe, w tym podmioty zajmujące się sekurytyzacją aktywów lub zawieraniem innego rodzaju transakcji finansowych;
 - 14) podmiotem innym niż wskazane w pkt 1) – 13), który na swój wniosek został przez PGE DM uznany za Klienta Profesjonalnego.
2. PGE DM na pisemne żądanie podmiotu innego, niż podmiot ust. 1 pkt 1) – 13) powyżej może go uznać za Klienta Profesjonalnego, pod warunkiem, że posiada on wiedzę i doświadczenie pozwalające na podejmowanie właściwych decyzji inwestycyjnych, jak również na właściwą ocenę ryzyka związanego z tymi decyzjami. Warunek ten uważa się za zachowany, w przypadku, gdy dany podmiot spełnia co najmniej dwa z poniższych wymogów:
- 1) zawierał transakcje o wartości stanowiącej co najmniej równowość w złotych 50.000 EUR każda, na odpowiednim rynku ze średnią częstotliwością co najmniej 10 transakcji na kwartał w ciągu czterech ostatnich kwartałów;
 - 2) wartość portfela instrumentów finansowych tego podmiotu łącznie ze środkami pieniężnymi wchodzącymi w jego skład wynosi co najmniej równowość 500.000 EUR, przy czym równowość kwot wyrażonych w EUR jest ustalana przy stosowaniu średniego kursu ogłaszanego przez Narodowy Bank Polski, obowiązującego w dniu poprzedzającym datę zgłoszenia żądania;
 - 3) pracuje lub pracował w sektorze finansowym przez co najmniej rok na stanowisku, które wymaga wiedzy zawodowej dotyczącej transakcji w zakresie instrumentów finansowych lub usług maklerskich, które miałyby być świadczone przez PGE DM na jego rzecz na podstawie zawieranej umowy.

IV. Uprawniony kontrahent

1. PGE DM za Uprawnionego Kontrahenta uznaje:
 - 1) Klienta profesjonalnego, o którym mowa w III ust. 1 pkt 1) - 10) oraz pkt 12) – 13), z którym firma inwestycyjna, w ramach świadczenia usług, o których mowa w art. 69 ust. 2 pkt 1, 2 lub 3 Ustawy o obrocie, zawiera transakcje lub pośredniczy w ich zawieraniu;
 - 2) Klienta profesjonalnego, o którym mowa w III ust. 1 pkt 11), który na swój wniosek został przez firmę inwestycyjną uznany, na zasadach określonych w art. 71 Rozporządzenia 2017/565, za uprawnionego kontrahenta, z którym firma inwestycyjna, w ramach świadczenia usług, o których mowa w art. 69 ust. 2 pkt 1, 2 lub 3 Ustawy o obrocie, zawiera transakcje lub pośredniczy w ich zawieraniu;

- 3) Klienta z innego państwa członkowskiego, który posiada status uprawnionego kontrahenta zgodnie z przepisami prawa państwa członkowskiego, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, którym PGE DM, w ramach świadczenia usługi wykonywania zleceń, usługi przyjmowania i przekazywania zleceń lub w ramach nabywania lub zbywania instrumentów finansowych lub towarów na własny rachunek, zawiera transakcje lub pośredniczy w ich zawieraniu.
2. PGE DM w trakcie współpracy z Klientem zakwalifikowanym do kategorii Uprawniony Kontrahent nie przeprowadza testów adekwatności w odniesieniu do instrumentów finansowych oraz związanych z nimi ryzykiem i poziomem znajomości rynku przez Klienta. PGE DM nie jest zobowiązany do przekazania informacji o własnej działalności.

V. Zasady świadczenia usług na rzecz Klienta Profesjonalnego

1. PGE DM świadczy usługi na rzecz Klienta Profesjonalnego na podstawie podpisanych z Klientem umów.
2. W odniesieniu do Klienta Profesjonalnego, który zażądał traktowania jak Klient Detaliczny mają zastosowanie obowiązujące w PGE DM regulacje dotyczące świadczenia usług na rzecz Klienta Detalicznego, chyba że te regulacje stanowią inaczej.
3. PGE DM w odniesieniu do Klienta Profesjonalnego może nie zwracać się o przedstawienie informacji dotyczących poziomu wiedzy o inwestowaniu w zakresie instrumentów finansowych oraz doświadczenia inwestycyjnego, a w przypadku świadczenia usługi doradztwa inwestycyjnego, w odniesieniu do klienta profesjonalnego, o którym mowa w III ust. 1 pkt 1) – 13) Ustawy, może uznać, że jest on w stanie ponieść związane z tą usługą ryzyko inwestycyjne, zgodnie z jego celami inwestycyjnymi.
4. PGE DM w trakcie współpracy z Klientem zakwalifikowanym do kategorii Klientów Profesjonalnych może uznać, że Klient w odniesieniu do instrumentów finansowych, transakcji i usług maklerskich posiada niezbędne doświadczenie i wiedzę pozwalające na zrozumienie i dokonanie oceny ryzyka związanego z danym instrumentem, transakcją lub usługą maklerską. PGE DM nie jest zobowiązane do przekazywania Klientowi informacji dotyczących działalności PGE DM. PGE DM jest natomiast zobowiązane do przekazania klientowi informacji dotyczącej potencjalnego konfliktu interesów i jego zapobieganiu oraz przesyłania istotnych informacji post transakcyjnych.
5. Przed zawarciem umowy o świadczenie usług maklerskich z Klientem Profesjonalnym PGE DM informuje go o możliwości przedstawienia przez Klienta żądania postępowania z nim jak z Uprawnionym Kontrahentem lub Klientem Detalicznym.
6. W przypadku uwzględnienia żądania Klienta Profesjonalnego traktowania go jak Klienta Detalicznego PGE DM określa w umowie z nim zawartej zakres usług maklerskich, transakcji lub instrumentów finansowych na potrzeby, których klient będzie traktowany jak Klient Detaliczny.
7. Przed zawarciem umowy o świadczenie usług maklerskich z Klientem Detalicznym albo Uprawnionym Kontrahentem PGE DM informuje go o możliwości przedstawienia przez Klienta żądania postępowania z nim jak z Klientem Profesjonalnym.
8. Żądanie, o którym mowa w ust. 5 oraz ust. 7 powyżej wymaga formy pisemnej. Po otrzymaniu żądania Inspektor Nadzoru przekazuje je Członkowi Zarządu wraz z opinią co do słuszności wniosku Klienta. Członek Zarządu w imieniu PGE DM podejmuje decyzję o akceptacji lub odrzuceniu żądania. O decyzji PGE DM Klient jest niezwłocznie informowany.
9. W przypadku nie wpłynięcia w ciągu 14 dni od otrzymania przez Klienta informacji o poziomie kwalifikacji, żądania, o którym mowa w ust. 5 oraz ust. 7 powyżej, PGE DM uznaje, że Klient wyraża zgodę na dokonaną kwalifikację.
10. Żądanie, o którym mowa w ust. 5 oraz ust. 7, może mieć charakter ogólny w odniesieniu do PGE DM lub dotyczyć określonych w nim transakcji.

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania Skarg i Reklamacji

Niniejsza informacja została opracowana w oparciu o art. 26 Rozporządzenia Delegowanego Komisji (UE) 2017/565 z dnia 25 kwietnia 2016 r. uzupełniające dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE w odniesieniu do wymogów organizacyjnych i warunków prowadzenia działalności przez firmy inwestycyjne oraz pojęć zdefiniowanych na potrzeby tej dyrektywy oraz o pozostałe przepisy prawa powszechnie obowiązującego, jak również na podstawie Strategii i procedury rozpatrywania Skarg w PGE Domu Maklerskim S.A.

Klient ma prawo składać w PGE DM skargi i reklamacje dotyczące świadczonych przez PGE DM usług. Podstawowe informacje dotyczące zasad składania i rozpatrywania Skarg i Reklamacji zostały przedstawione poniżej.

I. Definicje

1. Jeżeli nie zdefiniowano inaczej, użyte w Informacji pojęcia oznaczają:
 - 1) Klient - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z PGE DM umowę o świadczenie odpowiednich usług maklerskich, lub z którą ma zostać zawarta umowa;
 - 2) Procedura - Strategia i procedura rozpatrywania Skarg w PGE Domu Maklerskim S.A.;
 - 3) Rozporządzenie 2017/565 – rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2017/565 z dnia 25 kwietnia 2016 r. uzupełniające dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE w odniesieniu do wymogów organizacyjnych i warunków prowadzenia działalności przez firmy inwestycyjne oraz pojęć zdefiniowanych na potrzeby tej dyrektywy;
 - 4) Skarga - rozumiana również jako reklamacja – postępowanie przed PGE DM wynikające z przepisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej oraz Rozporządzenia 2017/565.

II. Zasady składania Skarg lub Reklamacji

1. Prawo do złożenia Skargi lub Reklamacji przysługuje wszystkim Klientom PGE DM.
2. Wszelkie Skargi i Reklamacje wpływające do PGE DM są rozpatrywane w sposób rzetelny, wnikliwy i terminowy, po przeanalizowaniu wszystkich informacji i dokumentów w nich przekazanych, a także informacji i dokumentów będących w posiadaniu PGE DM oraz, jeśli zachodzi taka potrzeba, informacji i dokumentów będących w posiadaniu innych podmiotów. PGE DM dąży do tego, by komunikować się z Klientami w sposób wyraźny, prostym językiem, który jest łatwy do zrozumienia.
3. Skarga Klienta może być złożona:
 - 1) osobiście w siedzibie PGE DM;
 - 2) pisemnie na adres pocztowy siedziby PGE DM;
 - 3) w formie elektronicznej poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres reklamacje.dmsa@gkpgce.pl lub pgedm@gkpgce.pl;
 - 4) w postaci elektronicznej z wykorzystaniem innych środków komunikacji elektronicznej;
 - 5) telefonicznie od poniedziałku do piątku (dni robocze) w godzinach pracy PGE DM tj.: 8.00 do 18.00 pod numerem telefonu: +48 22 340 13 00 lub +48 22 340 12 00.
4. Skarga powinna zawierać informacje pozwalające w sposób niewątpliwy ustalić tożsamość Klienta (imię i nazwisko, nazwę podmiotu innego niż osoba fizyczna, NIP, umowę której dotyczy Skarga). W przypadku, gdy podmiot nie jest Klientem PGE DM, Skarga powinna zawierać informacje pozwalające zidentyfikować osobę PGE DM przyjmuje Skargi składane przez Klienta, a także przez osoby, które reprezentują Klienta. Odpowiedź na Skargę udzielana jest wyłącznie Klientowi albo jego pełnomocnikom lub reprezentantom, wskazanym w dokumentach jako osoby uprawnione do kontaktu.

5. Skarga powinna:
 - 1) być złożona przez Klienta po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia Skargi;
 - 2) zawierać w szczególności opis transakcji lub czynności wraz z określeniem, jakie zastrzeżenia Klienta budzi dana transakcja lub czynność;
 - 3) wyczerpująco opisywać przedmiot Skargi, wskazać okres, którego dotyczy Skarga oraz przedstawić okoliczności uzasadniające Skargę;
 - 4) jednoznacznie określać oczekiwania Klienta dotyczące sposobu załatwienia sprawy lub określać jego żądania.
6. W przypadku, w którym Skarga Klienta nie spełnia kryteriów określonych w ust. 5 - powyżej - PGE DM niezwłocznie informuje o tym fakcie Klienta.
7. Na żądanie Klienta, PGE DM przesyła potwierdzenie otrzymania Skargi w formie pisemnej listem poleconym, drogą elektroniczną poprzez środki porozumiewania się na odległość lub w sposób wskazany w żądaniu.

III. Rozpatrywanie Skarg

1. PGE DM zobowiązany jest ustosunkować się do złożonej Skargi bez zbędnej zwłoki, nie dłużej jednak niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W szczególnie złożonych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, PGE DM w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił ze Skargą:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia Skargi;
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia Skargi i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Skargi.
2. W przypadku niedotrzymania terminu określonego powyżej, Skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z treścią roszczenia Klienta.
3. Jeżeli z treści Skargi nie można ustalić jej przedmiotu, PGE DM wzywa Klienta do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub informacji uzupełniających Skargę, z pouczeniem, że nieusunięcie wskazanych braków spowoduje pozostawienie Skargi bez rozpatrzenia.
4. PGE DM udziela odpowiedzi na Skargę lub wysyła wezwanie do uzupełnienia Skargi, o którym mowa w ust. 3, w formie pisemnej listem poleconym, drogą elektroniczną poprzez środki porozumiewania się na odległość (jeśli Skarga była wniesiona w tej formie), zaopatrzona w kwalifikowany podpis elektroniczny lub za pośrednictwem kuriera na adres wskazany w Umowie.
5. Odpowiedź na Skargę może zostać dostarczona na inny adres poczty elektronicznej lub adres korespondencyjny wskazany w treści Skargi.
6. Klient jest zobowiązany do współpracy z PGE DM podczas procesu rozpatrywania Skarg oraz w zakresie realizacji zgłoszonych żądań lub naprawienia szkody.
7. Odpowiedź na Skargę zawiera w szczególności:
 - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że kierowane roszczenie zostało rozpatrzone zgodnie z wolą i treścią żądania Klienta;
 - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska PGE DM w sprawie zgłoszonych przez Klienta zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów regulaminu świadczenia danej usługi lub umowy zawartej z Klientem, także w zakresie procedur i wymogów zewnętrznych, którymi świadczenie tych usług jest uwarunkowane;
 - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
 - 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Skardze rozpatrzonej zgodnie z treścią żądania Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi;

- 5) pouczenie o prawach, o których mowa w rozdziale IV poniżej, w przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających ze Skargi Klienta.

IV. Prawo odwołania się od rozstrzygnięcia Skargi

1. Od decyzji PGE DM w ramach rozpatrywanej Skargi przysługuje Klientowi prawo odwołania. Dla odwołania obowiązuje tryb i terminy tożsame dla Skarg. Odwołanie Klienta badane jest przez osobę inną niż osoba, która zajmowała się rozpatrywaniem Skargi. W przypadku podtrzymania decyzji odmownej w wyniku złożonego przez Klienta odwołania, PGE DM zastrzega, że nie będzie rozpatrywał kolejnych odwołań Klienta, chyba że Klient ujawni nowe fakty i okoliczności, które dadzą podstawę do zmiany dotychczasowego stanowiska i oceny sytuacji przez PGE DM.
2. W przypadku nieuwzględnienia przez PGE DM roszczeń wynikających ze Skargi:
 - 1) Klientowi przysługuje odwołanie, o którym mowa w ust. 1 powyżej;
 - 2) Klientowi będącemu osobą fizyczną przysługuje możliwość wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
 - 3) Klient ma możliwość wystąpienia z zawezwaniem do mediacji lub do Sądu Polubownego działającego przy Komisji Nadzoru Finansowego, w celu polubownego rozstrzygnięcia sporu;
 - 4) Klient ma możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem strony, którą pozywa, przed Sąd właściwy do rozpoznania sprawy zgodnie z treścią łączącego go stosunku z PGE DM.

Zasady wykonywania zleceń oraz działania w najlepiej pojętym interesie Klienta w PGE Dom Maklerski S.A.

I. Postanowienia ogólne

PGE Dom Maklerski S.A. podejmuje właściwe, zgodne z przepisami prawa, kroki w celu uzyskania podczas realizacji zleceń Klientów możliwie najlepszych dla nich wyników (dalej: „**Best execution**”).

II. Podstawa prawna

1. Rozporządzenie Delegowane Komisji (UE) 2017/565 z dnia 25 kwietnia 2016 r. uzupełniające dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE w odniesieniu do wymogów organizacyjnych i warunków prowadzenia działalności przez firmy inwestycyjne oraz pojęć zdefiniowanych na potrzeby tej dyrektywy.
2. Zasady realizacji zleceń przez PGE DM (dalej: „**Zasady**”) obejmują wszystkie zlecenia dot. instrumentów finansowych złożone przez Klientów Detalicznych, Klientów Profesjonalnych, lub Uprawnionych Kontrahentów określonych zgodnie z definicją zawartą w ustawie z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi.

III. Założenia szczegółowe

1. W celu uzyskania best execution PGE DM przypisuje następujące wagi poniższym parametrom wykonania zlecenia:

Parametr	Waga w %
Cena	50
Koszty (wszystkie wydatki jakie ponosi Klient w związku z realizacją zlecenia)	15
Bezzwłoczność realizacji zlecenia	10
Prawdopodobieństwo wykonania oraz rozliczenia zlecenia	10
Wielkość zlecenia	5
Charakter zlecenia	5
Wszelkiego rodzaju inne aspekty dotyczące realizacji zlecenia	5

2. Lista czynników wykorzystywanych do wyboru systemu wykonywania zleceń, w tym czynników jakościowych:
 - 1) PGE DM realizując zlecenia Klientów kieruje się najlepiej pojętym interesem Klienta, a przede wszystkim bezpieczeństwem środków Klienta;
 - 2) W przypadku Klientów Detalicznych, gdy zdaniem PGE DM sposób realizacji zlecenia nie stwarza zagrożenia dla jego środków, pierwszeństwo daje się sposobowi realizacji zlecenia o minimalnym total consideration (łącznym poziomie ceny i kosztów realizacji). W przypadku wystąpienia możliwości realizacji zlecenia z tym samym, minimalnym total consideration na więcej niż jednym rynku, PGE DM wybiera do realizacji rynek, na którym zlecenie będzie zrealizowane szybciej;
 - 3) W stosunku do Klientów Profesjonalnych oraz Uprawnionych Kontrahentów, cena stanowi istotny czynnik w celu otrzymania best execution. Dla niektórych Klientów, instrumentów finansowych lub rynków, PGE DM ma prawo właściwie ocenić, że inne czynniki realizacji zlecenia są bardziej znaczące niż cena lub koszty, w celu otrzymania jak najlepszego wyniku realizacji zlecenia.

- W przypadku braku jednoznacznych instrukcji od Klienta, czynniki potrzebne do uwzględnienia w celu jak najlepszej realizacji zlecenia zostaną określone na podstawie oceny i decyzji własnej.
3. PGE DM określa możliwe miejsca wykonania zlecenia w Umowie zawieranej z Klientem.
 4. Lista systemów wykonywania zleceń, co do których PGE DM ma duże zaufanie, jako do systemów pozwalających konsekwentnie wypełnić obowiązek podejmowania wszelkich uzasadnionych działań w celu uzyskania możliwie najlepszego wyniku przy wykonywaniu zleceń Klienta wraz z określeniem, które systemy wykonywania zleceń są wykorzystywane w odniesieniu do każdej kategorii instrumentów finansowych, zleceń Klientów Detalicznych, zleceń Klientów Profesjonalnych:
 - 1) Rynek regulowany Catalyst i alternatywny system obrotu Catalyst prowadzony przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. dalej „GPW” dla obligacji;
 - 2) Rynek regulowany GPW dla akcji;
 - 3) Rynek regulowany ICE Endex w Amsterdamie, rynek regulowany European Energy Exchange w Lipsku dla uprawnień do emisji CO₂.
 5. Podczas realizacji zlecenia brane są pod uwagę następujące kryteria: charakterystyka Klienta, w tym kategoria Klienta (Klient Detaliczny Klient Profesjonalny lub Uprawniony Kontrahent), charakterystyka zlecenia Klienta, cechy instrumentu finansowego, będącego przedmiotem zlecenia, charakterystyka miejsce realizacji, do których można skierować dane zlecenie.
 6. W przypadku zleceń dotyczących instrumentów finansowych notowanych wyłącznie na jednym rynku regulowanym lub Alternatywnym Systemie Obrotu („ASO”) PGE DM przekazuje je na ten rynek.
 7. W przypadku zleceń dotyczących instrumentów finansowych notowanych na więcej niż jednym rynku regulowanym lub ASO (w tym na jeden z rynków polskich), PGE DM przekazuje je na rynek, który gwarantuje lepszą realizację zgodnie z niniejszą Polityką dla Klienta.
 8. W przypadku zleceń dotyczących instrumentów finansowych notowanych na więcej niż jednym rynku regulowanym lub ASO, PGE DM przekazuje je do realizacji na rynek, na którym Klient poniesie najniższe koszty.
 9. Klient ma prawo przekazać specjalne wskazania dotyczące realizacji zlecenia. W takim przypadku PGE DM realizuje zlecenia wg tych wskazań.
 10. PGE DM ostrzega, że wszelkiego rodzaju konkretne dyspozycje ze strony Klienta mogą uniemożliwić PGE DM podjęcie kroków, które zostały opracowane i wdrożone w ramach Polityki w celu uzyskania możliwie najlepszego wyniku przy wykonywaniu takich zleceń w odniesieniu do elementów, których wspomniane dyspozycje dotyczą.
 11. W niżej wymienionych przypadkach PGE DM nie jest zobowiązany do działania w najlepiej pojętym interesie Klienta:
 - 1) gdy Klient określa szczegółowe warunki, na podstawie których zlecenie ma zostać wykonane. PGE DM realizuje zlecenia zgodnie z określonymi przez Klienta warunkami i w tym zakresie obowiązek Best Execution zostaje spełniony;
 - 2) gdy zlecenie może zostać wykonane wyłącznie w jednym miejscu wykonania;
 - 3) gdy umowa zawarta z Klientem Profesjonalnym lub Uprawnionym Kontrahentem szczegółowo reguluje w jaki sposób PGE DM ma realizować zlecenia Klienta.
 12. PGE DM realizuje zlecenia Klienta na rynkach regulowanych lub ASO. W uzasadnionych przypadkach, po uzyskaniu uprzedniej zgody Klienta, PGE DM może zrealizować jego zlecenie poza ww. miejscami. W takiej sytuacji PGE DM informuje Klienta o konsekwencjach takiego działania, na przykład o ryzyku po stronie kontrahenta, wynikającym z wykonywania zlecenia poza systemem obrotu, a na wniosek Klienta przekazuje dodatkowe informacje na temat konsekwencji takiego sposobu wykonywania.

IV. Postanowienia końcowe

1. PGE DM realizuje zlecenia w taki sposób, a także utrzymuje niezbędne informacje, aby było możliwe potwierdzenie Klientowi realizacji jego zlecenia zgodnie z Zasadami. Taka informacja jest przekazywana Klientowi na jego żądanie.
2. Zasady realizacji zleceń są przedstawione Klientowi przed zawarciem umowy o świadczenie usług maklerskich.
3. Zawarcie umowy uważa się za wyrażenie zgody na niniejsze Zasady.
4. Klient ma prawo nie zgodzić się na przedstawione Zasady wykonywania zleceń. W takim przypadku niezbędne jest przekazanie PGE DM pisemnej informacji o braku akceptacji ww. dokumentu.

W przypadku otrzymania informacji o braku akceptacji, PGE DM może wypowiedzieć umowę z Klientem.

5. Brak przesłania przez Klienta sprzeciwu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, w terminie 14 dni od daty otrzymania Zasad, PGE DM traktować będzie jako zgodę na ich treść.
6. PGE DM nie zachęca Klientów do wyboru systemu wykonywania zleceń oraz w żaden sposób nie rekomenduje wyboru jednego systemu wykonywania zleceń względem innego.
7. PGE DM nie otrzymuje płatności od osób trzecich jak również nie otrzymuje jakichkolwiek korzyści pieniężnych lub niepieniężnych z tytułu wykonania zlecenia w danym systemie obrotu.
8. W przypadku gdy Klient złoży do PGE DM uzasadniony i proporcjonalny wniosek o informacje na temat strategii lub uzgodnień określonych niniejszymi Zasadami oraz sposobu dokonywania ich przeglądów, PGE DM udzieli niezwłocznie odpowiedzi.
9. PGE DM nie stosuje różnych opłat w zależności od systemu wykonywania zleceń.
10. Wszelkie ewentualne zmiany co do treści Zasad będą dostępne na stronie internetowej PGE DM.