



## BROSZURA INFORMACYJNA O WYMOGACH MiFID DLA KLIENTÓW BANKU MILLENNIUM S.A.

Niniejsza Broszura odnosi się do usług świadczonych przez Bank na podstawie art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, to jest poza Biurem Maklerskim.

Drogi Kliencie,

cieszymy się, że chcesz wejść z nami w świat inwestycji. Zanim jednak skorzystasz z usług inwestycyjnych świadczonych przez Bank, chcemy przekazać Ci informacje niezbędne do podjęcia świadomych decyzji inwestycyjnych.

Broszurę, którą właśnie czytasz, wdrożyliśmy zgodnie z wymogami Dyrektywy MiFID II oraz polskich aktów prawa wprowadzonych na jej podstawie. Dyrektywa ta zawiera informacje o prawach Klienta i obowiązkach Banku. Głównym jej celem jest zapewnienie Klientom skuteczniejszej ochrony inwestycyjnej.

Mamy nadzieję, że przygotowana broszura pomoże Ci zrozumieć, w jaki sposób Bank wypełnia swoje obowiązki m.in. w zakresie:

- nadania klasyfikacji,
- przeprowadzania oceny adekwatności, odpowiedniości i grupy docelowej,
- przeciwdziałania konfliktom interesów,
- informowania o kosztach i opłatach.

W przypadku jakichkolwiek pytań uprzejmie prosimy o kontakt z Bankiem:

- w placówkach Banku,
- za pośrednictwem infolinii (numery dla poszczególnych linii biznesowych zostały wskazane na przedostatniej stronie niniejszej broszury).

### SPIS TREŚCI

I. CZYM JEST MiFID II? .....	2
II. JAKIE PRZEPISY PRAWA REGULUJĄ OBOWIĄZKI BANKU? .....	2
III. JAKIE INSTRUMENTY / PRODUKTY FINANSOWE / USŁUGI INWESTYCYJNE SĄ W OFERCIE BANKU?.....	2
IV. W JAKI SPOSÓB BANK ŚWADCZY USŁUGĘ DORADZTWA INWESTYCYJNEGO?.....	3
V. W JAKI SPOSÓB MOGĘ ZŁOŻYĆ ZLECENIE / ZAWRZEĆ TRANSAKCJĘ? .....	3
VI. CZY ZLECENIE ZAWSZE BĘDZIE WYKONANE? .....	3
VII. CZY OTRZYMAM POTWIERDZENIE WYKONANIA ZLECENIA?.....	4
VIII. CZYM JEST KLASYFIKACJA KLIENTA? .....	4
IX. CZY MOGĘ ZMIENIĆ KLASYFIKACJĘ? .....	4
X. CZYM JEST ZNACZĄCA WARTOŚĆ? .....	5
XI. CZYM JEST ADEKWATNOŚĆ I GRUPA DOCELOWA? .....	5
XII. CZYM JEST KONFLIKT INTERESÓW I JAK BANK MU PRZECIWDZIAŁA? .....	6
XIII. KIEDY OTRZYMAM INFORMACJĘ O KOSZTACH? .....	7
XIV. JAK MOGĘ ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ I KIEDY OTRZYMAM ODPOWIEDŹ? .....	7
XV. CZY BANK REJESTRUJE ROZMOWY TELEFONICZNE I INNĄ KORESPONDENCJĘ ELEKTRONICZNĄ?.....	8
XVI. CO ZNAJDĘ W REGULAMINACH I CENNIKACH? .....	8
XVII. INFORMACJE O BANKU .....	8



## I. CZYM JEST MiFID II?

MiFID II to dyrektywa europejska, która została wdrożona w celu:

- zwiększenia ochrony Klientów inwestujących środki w produkty i instrumenty finansowe,
- zwiększenia zaufania do rynków finansowych,
- zapewnienia przejrzystości działania Banku.



## II. JAKIE PRZEPISY PRAWA REGULUJĄ OBOWIĄZKI BANKU?

W skład pakietu **MiFID II** wchodzi liczne regulacje z zakresu:

### 1. prawa europejskiego, w tym:

- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE z dnia 15 maja 2014 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych oraz zmieniająca dyrektywę 2002/92/WE i dyrektywę 2011/61/UE,
- Rozporządzenie 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. prawa polskiego, w tym:

- Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi,
  - Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe
- oraz liczne rozporządzenia wykonawcze.



## III. JAKIE INSTRUMENTY / PRODUKTY FINANSOWE / USŁUGI INWESTYCYJNE SĄ W OFERCIE BANKU?

Poniżej przedstawiamy instrumenty, produkty finansowe oraz usługi inwestycyjne, jakie Bank posiada w swojej ofercie dla różnych segmentów Klientów.

W tabeli zamieszczamy listę **instrumentów i produktów finansowych** (aktualny wykaz dostępny jest w placówkach oraz na stronie internetowej Banku):

		Klient Biznes	Klient Indywidualny	Klient Prestige	Klient Bankowości Prywatnej	Klient Bankowości Przedsiębiorstw
Fundusze inwestycyjne	Jednostki uczestnictwa polskich funduszy	x	x	x	x	
	Tytuły uczestnictwa zagranicznych funduszy			x	x	
	Certyfikaty inwestycyjne funduszy inwestycyjnych zamkniętych				x	
Lokaty strukturyzowane			x	x	x	
Dłużne papiery wartościowe	Bankowe papiery wartościowe / Bankowe papiery wartościowe strukturyzowane			x	x	
	Obligacje: korporacyjne, komunalne, skarbowe oraz bony skarbowe			x	x	x
Produkty łączone (np. lokata terminowa z funduszem inwestycyjnym)			x	x	x	
Instrumenty pochodne	Terminowe transakcje wymiany walutowej					x
	Transakcje swapa walutowego					x
	Opcje walutowe					x
	Egzotyczne opcje walutowe					x
	Terminowe transakcje na stopę procentową (FRA)					x
	Transakcje zamiany stóp procentowych (IRS)					x
	Opcje na stopę procentową					x
	Walutowe transakcje zamiany stóp procentowych (CIRS)					x

W tabeli zamieszczamy listę świadczonych przez Bank **usług inwestycyjnych**:

	Klient Biznes	Klient Indywidualny	Klient Prestige	Klient Bankowości Prywatnej	Klient Bankowości Przedsiębiorstw	Klient będący emitentem papierów wartościowych
Usługa doradztwa inwestycyjnego świadczona przez Bank z wykorzystaniem zautomatyzowanych systemów informatycznych (tzw. robodoradztwo)		x	x	x		
Usługa przyjmowania zleceń Klienta dotyczących nabycia lub zbycia instrumentów finansowych i ich przekazywania do podmiotów realizujących zlecenia	x	x	x	x		
Usługa nabywania i zbywania instrumentów finansowych na rachunek własny Banku, w tym w celu wykonywania zleceń Klienta			x	x	x	
Usługa oferowania papierów wartościowych						x

To nie wszystko – Bank może również:

- udzielać Klientowi porad inwestycyjnych o charakterze ogólnym,
- udostępniać publikacje handlowe dotyczące rynku (przygotowywane przez Bank lub na zlecenie Banku),
- prowadzić rachunki papierów wartościowych w ramach wydzielonej działalności powierniczej (zgodnie z odrębnymi regulaminami),
- prowadzić rachunki bieżące (w wybranych walutach), służące rozliczeniom transakcji na produktach i instrumentach finansowych,
- finansować inwestycje.

Za świadczenie powyższych usług Bank ma prawo pobrać opłaty lub prowizje.



#### IV. W JAKI SPOSÓB BANK ŚWIADCZY USŁUGĘ DORADZTWA INWESTYCYJNEGO?

W celu skorzystania z usługi doradztwa inwestycyjnego konieczne jest zawarcie z Bankiem Umowy o świadczenie usługi doradztwa inwestycyjnego.

Bank w ramach usługi doradztwa inwestycyjnego analizuje i rekomenduje jednostki uczestnictwa wybranych funduszy inwestycyjnych. Lista funduszy inwestycyjnych objętych usługą została zdefiniowana w Regulaminie świadczenia usługi doradztwa inwestycyjnego przez Bank Millennium S.A.. Każdy z funduszy inwestuje w inne fundusze inwestycyjne działające w Polsce i za granicą, przy czym dla każdego z funduszy realizowana jest odrębna polityka inwestycyjna o określonym profilu inwestycyjnym, przy uwzględnieniu zapewnienia wysokiej dywersyfikacji ryzyka w ramach portfela inwestycyjnego takiego funduszu. Dodatkowo każdy z funduszy charakteryzuje inny profil ryzyka – od umiarkowanego do wysokiego. W skład portfela inwestycyjnego każdego z funduszy wchodzi głównie jednostki uczestnictwa wielu różnych funduszy inwestycyjnych, zarówno zagranicznych jak i polskich. Inwestycja w fundusz umożliwia w związku z tym jednoczesną inwestycję w zdywersyfikowany portfel inwestycyjny o globalnej strukturze geograficznej.

#### V. W JAKI SPOSÓB MOGĘ ZŁOŻYĆ ZLECENIE / ZAWRZEĆ TRANSAKCJĘ?

Zlecenie można złożyć (w zależności od produktów, instrumentów i usług dostępnych w poszczególnych kanałach zgodnie z odpowiednim regulaminem):



**osobiście** w placówkach Banku  
(wyłącznie w placówkach własnych Banku)



**telefonicznie**



**w Millenecie**

oraz w przypadku Klientów Bankowości Przedsiębiorstw za pośrednictwem kanałów komunikacji określonych w umowie w zakresie instrumentów finansowych oferowanych przez Departament Skarbu Banku.

Złożenie zlecenia za pośrednictwem telefonu lub w Millenecie wymaga:

- 1) zawarcia umowy dostępu do usług przez Kanały Bankowości Elektronicznej (KBE),
- 2) udzielenia zgody na przekazywanie informacji wymaganych prawem a skierowanych bezpośrednio do Ciebie,
- 3) wyrażenia zgody na przekazywanie informacji o charakterze ogólnym, nieskierowanych bezpośrednio do Ciebie – czyli np. za pośrednictwem strony internetowej Banku.



#### VI. CZY ZLECENIE ZAWSZE BĘDZIE WYKONANE?

Bank może odmówić realizacji złożonego zlecenia, na przykład wtedy, gdy:

- brakuje niezbędnych danych do jego wykonania (np. rodzaju transakcji, ceny lub terminu wykonania),
- jest wewnętrznie sprzeczne,

- jest niejasne lub niejednoznaczne,
- Bank ma wątpliwości co do tożsamości składającego zlecenie,
- Bank ma wątpliwości co do zakresu umocowania składającego zlecenie (np. zakresu pełnomocnictwa),
- nie zapewniono wystarczających środków pieniężnych do realizacji zlecenia,
- nastąpi awaria systemów Banku niezbędnych do wykonania zlecenia.

Jeżeli taka sytuacja się wydarzy – niezwłocznie Cię o tym poinformujemy i podamy przyczynę odmowy.



## VII. CZY OTRZYMAM POTWIERDZENIE WYKONANIA ZLECENIA?

**Tak**, Bank prześle Ci potwierdzenie wykonania zlecenia. Otrzymasz je tak szybko, jak to tylko możliwe, nie później niż do końca następnego dnia roboczego po dniu wykonania zlecenia.

Jeżeli to nie Bank wykonuje zlecenie, to potwierdzenie jego realizacji prześle Ci **podmiot odpowiedzialny za jego wykonanie**. Poniżej przykład:



Składasz zlecenie nabycia instrumentu finansowego (np. jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych) **w Banku**.

**Bank** przyjmuje i przekazuje zlecenie do **podmiotu** (np. towarzystwa funduszy inwestycyjnych – TFI), który wykonuje zlecenie.

**Podmiot** wykonujący zlecenie (np. TFI) przekazuje Ci potwierdzenie realizacji zlecenia.

Niezależnie, kto wykonuje zlecenie, na każde Twoje żądanie Bank prześle Ci aktualną informację o stanie jego wykonania.



## VIII. CZYM JEST KLASYFIKACJA KLIENTA?

Przed rozpoczęciem świadczenia usług finansowych Bank dokonuje klasyfikacji Klienta do jednej z trzech następujących grup:

1

### Klient Detaliczny



Objęty jest **najszerszym zakresem ochrony**. Z tego względu Bank przydziela do tej kategorii wszystkich Klientów:

- 1) **Indywidualnych**,
- 2) **Prestige**,
- 3) **Bankowości Prywatnej**,
- 4) **Biznes**,
- 5) **Bankowości Przedsiębiorstw**, jeżeli nie został on sklasyfikowany jako Klient Profesjonalny.

Bank klasyfikuje Klientów Bankowości Przedsiębiorstw jako Klientów Detalicznych, jeżeli nie spełniają co najmniej dwóch z poniższych warunków:

- 1) suma bilansowa danego przedsiębiorcy wynosi co najmniej 20 000 000 euro,
- 2) osiągnięta przez danego przedsiębiorcę wartość obrotu netto wynosi co najmniej 40 000 000 euro,
- 3) kapitał (fundusz) własny danego przedsiębiorcy wynosi co najmniej 2 000 000 euro.

2

### Klient Profesjonalny



Objęty jest **niższym zakresem ochrony** niż Klient Detaliczny.

Klienci Profesjonalni posiadają odpowiedni poziom wiedzy i doświadczenia inwestycyjnego.

Kategorię Klienta Profesjonalnego Bank nadaje podmiotom:

- 1) wskazanym w Ustawie o obrocie instrumentami finansowymi lub
- 2) na żądanie Klienta przy spełnieniu określonych warunków:
  - a. w zakresie **instrumentów finansowych** zasady określa par. 5 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 30 maja 2018 r. w sprawie trybu i warunków postępowania firm inwestycyjnych, banków, o których mowa w art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, oraz banków powierniczych,
  - b. w zakresie **lokata strukturyzowanych** zasady określa par. 5 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 21 stycznia 2019 r. w sprawie świadczenia przez banki usług w odniesieniu do lokat strukturyzowanych.

3

### Uprawniony Kontrahent



Objęty jest **najniższym zakresem ochrony** spośród wszystkich kategorii.

Uprawnieni Kontrahenci posiadają rozległą wiedzę i doświadczenie na temat inwestowania oraz funkcjonowania rynków finansowych.

Kategorię Uprawnionego Kontrahenta Bank nadaje:

- 1) podmiotom wskazanym w art. 3 pkt. 39d) Ustawy o obrocie instrumentami finansowymi,
- 2) na żądanie Klienta, na zasadach określonych w Ustawie,
- 3) Klientowi z innego państwa członkowskiego, który posiada status uprawnionego kontrahenta zgodnie z przepisami państwa członkowskiego, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania.



## IX. CZY MOGĘ ZMIENIĆ KLASYFIKACJĘ?

Tak – jako Klientowi przysługuje Ci prawo do złożenia wniosku o zmianę klasyfikacji:

- Z wyższej kategorii na niższą (np. z Klienta Profesjonalnego na Klienta Detalicznego, z Uprawnionego Kontrahenta na Klienta Profesjonalnego lub Klienta Detalicznego).

**Zmiana wiąże się z podwyższeniem poziomu ochrony.**

- Z niższej kategorii na wyższą (np. z Klienta Detalicznego na Klienta Profesjonalnego, z Klienta Profesjonalnego na Uprawnionego Kontrahenta).

**Zmiana wiąże się z obniżeniem poziomu ochrony!** Bank może odmówić zgody na zmianę kategorii Klienta na wyższą.

Jeżeli chcesz zmienić kategorię Klienta, musisz złożyć pisemny wniosek. Poza wnioskiem Bank może poprosić Cię o dodatkowe dokumenty, takie jak wyciągi z rachunków, świadectwa pracy, umowy cywilnoprawne określające zakres obowiązków lub adekwatne dokumenty – będą one konieczne do przeanalizowania wniosku. Wniosek o zmianę klasyfikacji należy złożyć na formularzu przygotowanym przez Bank.

Po dokonanej analizie Bank poinformuje Cię o jej wynikach.

**Pamiętaj!** Jesteś zobowiązany do przekazywania informacji o zmianach danych, które mają wpływ na możliwość zmiany nadanej Ci klasyfikacji.



Co może oznaczać dla Ciebie zmiana kategorii Klienta na Klienta Profesjonalnego lub Uprawnionego Kontrahenta?

- Nie przeprowadzimy badania adekwatności – Bank uzna, że masz odpowiedni poziom wiedzy i doświadczenia inwestycyjnego.
- Jeżeli zostaniesz sklasyfikowany jako Uprawniony Kontrahent, nie prześlemy Ci dokumentu „Polityka wykonywania zleceń oraz działania w najlepiej pojętym interesie Klienta w Banku Millennium S.A.”.

## X. CZYM JEST ZNACZĄCA WARTOŚĆ?

Jeżeli wnioskujesz o zmianę klasyfikacji (o czym mowa wcześniej), poza dodatkowymi dokumentami możemy prosić Cię o podanie takich informacji, jak wartość Twoich aktywów, doświadczenie zawodowe w zakresie inwestycji czy dokonywanie transakcji o znaczącej wartości.

Termin „znacząca wartość” jest używany do stwierdzenia, czy można zaliczyć Klienta do kategorii Klienta Profesjonalnego na jego żądanie. Zgodnie z przepisami Bank musi ustalić, jaką wartość uznaje za znaczącą.

Zarząd Banku określa znaczącą wartość odrębnie dla:

- lokat strukturyzowanych,
- instrumentów finansowych.

Informacja o znaczącej wartości jest na bieżąco podawana na stronie internetowej Banku [www.bankmillennium.pl](http://www.bankmillennium.pl) w sekcji MiFID oraz jest dostępna w placówkach Banku.



## XI. CZYM JEST ADEKWATNOŚĆ, ODPOWIEDNIOŚĆ I GRUPA DOCELOWA?

Proces badania adekwatności to określenie, na podstawie udzielonych przez Ciebie informacji, czy Twoja wiedza i doświadczenie są wystarczające do samodzielnej oceny ryzyka inwestowania w dany produkt lub instrument finansowy.



Z kolei grupa docelowa jest określeniem, czy dany produkt lub instrument finansowy jest zgodny z Twoimi cechami, celami i potrzebami.

Jeśli produkt lub instrument finansowy, w zakresie którego chcesz złożyć zlecenie, jest:

- nieadekwatny lub Bank nie ma wystarczających informacji do dokonania oceny lub
- nie jest zgodny z Twoimi cechami, celami czy potrzebami,

Bank prześle Ci stosowne ostrzeżenie przed transakcją.

Nabywanie produktu, który nie jest zgodny z Twoimi potrzebami / cechami / celami, jest możliwe wyłącznie z Twojej inicjatywy!



Proces badania odpowiedniości to określenie, na podstawie udzielonych przez Ciebie informacji, czy usługa doradztwa inwestycyjnego oraz rekomendowane w jej ramach instrumenty finansowe są odpowiednie dla Ciebie, biorąc pod uwagę Twoją indywidualną sytuację.

Jeżeli w wyniku badania usługa doradztwa inwestycyjnego lub instrumenty finansowe, które mogą zostać zarekomendowane Tobie w ramach tej usługi, okażą się dla Ciebie nieodpowiednie, nie będziemy mogli świadczyć na Twoją rzecz usługi doradztwa inwestycyjnego.

W ramach badania odpowiedniości pytamy Cię również o Twoje preferencje w zakresie zrównoważonego rozwoju, to jest, czy Twoja inwestycja ma wspierać ochronę środowiska i cele społeczne, np.: rozwój lokalnych społeczności, poszanowanie praw człowieka, propagowanie różnorodności i równości. Zgodnie z prawem nie możemy zarekomendować Ci produktu, który nie odpowiada Twoim preferencjom w zakresie zrównoważonego rozwoju. Pamiętaj jednak, że w każdym momencie możesz dostosować swoje preferencje poprzez aktualizację Ankiety inwestycyjnej.

## A. Klienci Indywidualni / Prestige / Bankowości Prywatnej / Biznes

Adekwatność, odpowiedniość (z wyłączeniem Klientów Biznes) oraz zgodność z potrzebami, cechami i celami badana jest za pomocą Testu.

Test przeprowadzany jest:

- przed rozpoczęciem świadczenia usług inwestycyjnych,
- w dowolnym momencie na wniosek Klienta,
- po upływie aktualności Testu, czyli przy pierwszym zleceniu złożonym po upływie **24 miesięcy** od przeprowadzenia poprzedniej oceny.

W celu zapewnienia dodatkowej ochrony interesów Klienta Bank obejmuje oceną adekwatności również produkty ubezpieczeniowo-inwestycyjne.

Możesz zaktualizować Test:



w placówce Banku obsługującej danego Klienta



w **Millenecie** (wyłącznie dla Klientów Indywidualnych / Prestige / Bankowości Prywatnej)

## B. Klienci Bankowości Przedsiębiorstw



W tym segmencie adekwatność również jest badana poprzez wypełnienie Testu.

Test przeprowadzany jest:

- przed rozpoczęciem świadczenia usług inwestycyjnych,
- w dowolnym momencie na wniosek Klienta,
- po upływie aktualności Testu, czyli przy przyznaniu lub odnowieniu limitu skarbowego po upływie 24 miesięcy od przeprowadzenia poprzedniej oceny lub we wcześniejszym terminie.



Bank ocenia, czy dany instrument finansowy jest zgodny z Twoimi cechami, celami i potrzebami na podstawie informacji o:

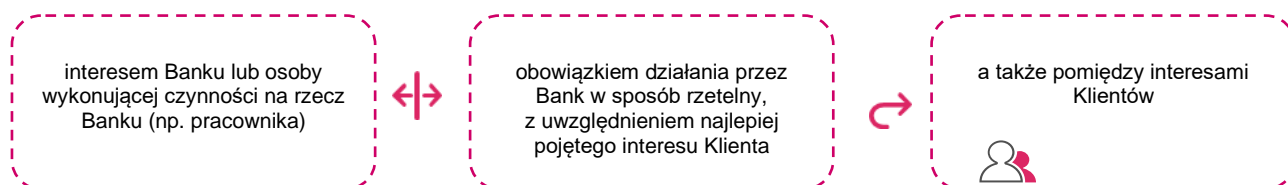
- aktualnej klasyfikacji,
- wiedzy i doświadczeniu,
- zdolności do ponoszenia strat i Twojej sytuacji finansowej,
- tolerancji na ryzyko,
- Twoich celach inwestycyjnych.

Jeżeli z powyższej oceny wynika, że produkt nie jest zgodny z Twoimi cechami, celami i potrzebami, Bank odmówi zawarcia transakcji.



## XII. CZYM JEST KONFLIKT INTERESÓW I JAK BANK MU PRZECIWDZIAŁA?

Konfliktem interesów jest sytuacja, w której występuje sprzeczność pomiędzy:



Jak Bank postępuje z konfliktami?

**Po pierwsze** – analiza. Aby właściwie zarządzać konfliktami, Bank musi wiedzieć, co może je powodować, na przykład:

- możliwość osiągnięcia przez **Bank** zysku kosztem straty poniesionej przez **Klienta**,
- zwracanie uwagi wyłącznie na korzyść Banku kosztem **Klienta**,
- prowadzenie przez **Bank** lub jego pracowników działalności konkurencyjnej lub podobnej do działalności **Klienta**,
- przyjmowanie przez **Bank** innych świadczeń niż standardowe opłaty lub prowizje za usługi wykonywane na rzecz **Klienta**.

**Po drugie** – identyfikacja. Po dobrze wykonanej analizie Bank wie, jakie konflikty interesów mogą się pojawić w jego działalności, w szczególności:

- pracownik Banku rekomenduje Klientowi zakup produktu, który nie odpowiada potrzebom Klienta – pracownik wie, że sprzedając ten produkt, Bank uzyska wyższy przychód,
- Bank udziela finansowania firmie, której akcje poleca następnie Klientom – z jednej strony Bank zna kondycję firmy, a z drugiej strony nie widzi przeszkód, aby sprzedawać akcje firmy Klientom,
- Bank poleca Klientowi zakup określonego instrumentu finansowego, natomiast sam się go pozbywa, uważając go za zbyt ryzykowny albo przynoszący straty.

**Po trzecie** – prewencja. Jak Bank zapobiega zidentyfikowanym konfliktom?

- Bank zapewnia ochronę informacjom uznanym za poufne lub za tajemnicę zawodową,
- Bank nie przyjmuje i nie przekazuje określonych świadczeń, które mogą być uznane za niedozwolone,
- Bank określa zasady, na jakich jego pracownicy mogą dokonywać transakcji na instrumentach finansowych,
- Bank zatrudnia doświadczonych pracowników i na bieżąco ich nadzoruje.

**Po czwarte** – ocena. Żaden system nie jest doskonały i nie inaczej jest z zarządzaniem konfliktami. Dlatego Bank co najmniej raz w roku dokonuje jego przeglądu i ocenia jego skuteczność.

**Po piąte** – ujawnianie konfliktów. Czasami, nawet pomimo najlepszych starań Banku, pewnych konfliktów nie da się uniknąć. Informację o konflikcie otrzymasz na trwałym nośniku (np. na papierze).

Co znajdzie się w takiej informacji? Przede wszystkim:

- szczegółowy opis konfliktu,
- ogólny charakter i źródło konfliktu,
- opis ryzyka grożącego Klientowi wskutek konfliktu oraz kroki podjęte przez Bank w celu jego ograniczenia.

Jeżeli nie jesteś jeszcze naszym Klientem, to przed zawarciem umowy musisz potwierdzić otrzymanie takiej informacji. W przeciwnym wypadku nie możemy zawrzeć z Tobą umowy.

Jeżeli jesteś już naszym Klientem i otrzymasz taką informację w trakcie trwania umowy, musisz potwierdzić wolę kontynuowania umowy. Do tego czasu będziemy musieli wstrzymać się ze świadczeniem usług, których dotyczy konflikt.

Chciałbyś dowiedzieć się więcej na temat konfliktów interesów i tego, jak Bank nimi zarządza? Zachęcamy do lektury „Polityki przeciwdziałania konfliktom interesów w Banku Millennium S.A.” – prześlemy ją na każde Twoje żądanie.



### XIII. KIEDY OTRZYMAM INFORMACJĘ O KOSZTACH?

Bank przekaże informację o kosztach i pobranych świadczeniach:

- przed zawarciem transakcji lub umowy (w przypadku Klientów Bankowości Przedsiębiorstw) – Bank ukazuje szacowane koszty,
- raz do roku – Bank przekazuje informacje o kosztach, jakie rzeczywiście zostały przez Ciebie poniesione w danym roku (oraz świadczeniach, jakie pobrał Bank na podniesienie jakości świadczonych usług).

Raporty przekazywane są na trwałym nośniku. np. na papierze lub w Millenecie, o ile wyraziłeś na to zgodę.

W przypadku niektórych usług inwestycyjnych Bank może otrzymywać wynagrodzenie od innych firm.

Jeżeli chcesz dowiedzieć się więcej o opłatach, prowizjach i innych świadczeniach, zachęcamy do zapoznania się z regulacją „Polityki przyjmowania i przekazywania opłat, prowizji i korzyści niepieniężnych w Banku Millennium S.A.”, dostępną na stronie internetowej [www.bankmillennium.pl](http://www.bankmillennium.pl) i w placówkach Banku.



### XIV. JAK MOGĘ ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ I KIEDY OTRZYMAM ODPOWIEŹ?

Reklamację możesz złożyć:



**osobiście** w placówkach Banku (na piśmie lub w formie ustnej)



**telefonicznie** (na wskazanej poniżej infolinii)



**w Millenecie i Aplikacji mobilnej**



**listownie** (na adres siedziby Banku, z dopiskiem „Reklamacje”)

W reklamacji powinieneś podać dane umożliwiające Twoją identyfikację oraz oczekiwania co do złożonej reklamacji.



#### CZAS ROZPATRZENIA REKLAMACJI

Bank rozpatruje reklamację jak najszybciej, jednak nie później niż **w terminie 30 dni** od dnia wpływu reklamacji do Banku.

Odpowiedź na reklamację prześlemy Ci w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Na Twój wniosek możemy udzielić odpowiedzi za pośrednictwem poczty elektronicznej lub wiadomości SMS.

W szczególnie skomplikowanym przypadku termin rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu nie więcej niż do 60 dni. W takim przypadku poinformujemy Cię o tym ze wskazaniem:

- przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi,
- przyczyny opóźnienia,
- okoliczności, które jeszcze muszą być ustalone.

Klient ma możliwość złożenia reklamacji bezpośrednio w Banku bądź skierowania sprawy do sądu powszechnego.



Ponadto, jeżeli jesteś:

- Klientem Indywidualnym / Prestige / Bankowości Prywatnej lub
- Klientem będącym osobą fizyczną, prowadzącą jednoosobową działalność gospodarczą lub wspólnikiem spółki cywilnej,

masz prawo skierować sprawę do:

- Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, który działa przy Związku Banków Polskich i został powołany w celu rozstrzygnięcia sporów pomiędzy klientami banków a bankami,

- Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów,
- Rzecznika Finansowego.



## XV. CZY BANK REJESTRUJE ROZMOWY TELEFONICZNE I INNĄ KORESPONDENCJĘ ELEKTRONICZNĄ?

Bank rejestruje wszelkie rozmowy telefoniczne i korespondencję (w tym elektroniczną) pomiędzy Klientem a Bankiem, które kończą się lub mogą skończyć się złożeniem zlecenia.

Na Twoje żądanie Bank udostępni kopię nagrania rozmów lub korespondencję. Możesz złożyć żądanie przez okres pięciu lat, a okres na złożenie żądania rozpoczyna się pierwszego dnia nowego roku po dokonaniu rejestracji (o ile odrębne przepisy prawa nie nakładają innego okresu), np. jeżeli złożyłeś zlecenie dnia 23 maja 2018 r., okres 5 lat jest liczony począwszy od dnia 1 stycznia 2019 r.

Uprawnienie do żądania przekazania kopii nagrań rozmów lub korespondencji dotyczy zapisów dokonanych od 3 stycznia 2018 r.

**Pamiętaj!** Z tytułu udostępnienia zarejestrowanej komunikacji, Bank może pobrać opłatę zgodnie z cennikiem.



## XVI. CO ZNAJDĘ W REGULAMINACH I CENNIKACH?

Właściwe regulaminy oraz cenniki podają m.in.:

- wysokość i zasady pobierania opłat i prowizji,
- zasady postępowania Banku w zakresie poszczególnych instrumentów i produktów finansowych,
- skrócony opis działań podejmowanych przez Bank w zakresie zapewnienia ochrony aktywów przechowywanych w ramach wydzielonej działalności powierniczej,
- informacje dotyczące systemów gwarantujących bezpieczeństwo przechowywanych i rejestrowanych aktywów,
- szczegółowe zasady przyjmowania i rozpatrywania reklamacji.

## XVII. INFORMACJE O BANKU

### 1. Pełna nazwa Banku oraz nazwa podmiotu dominującego w grupie kapitałowej, do której należy Bank

#### NAZWA BANKU

Bank Millennium Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, ul. Stanisława Żaryna 2A, zarejestrowany w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000010186, posiadający NIP 526-021-29-31. Kapitał zakładowy w wysokości 1 213 116 777,00 zł, w całości wpłacony.

Bank został założony w formie spółki akcyjnej w dniu 7 czerwca 1989 r., początkowo pod nazwą Bank Inicjatyw Gospodarczych BIG S.A. (BIG). W 1997 r. BIG połączył się z Bankiem Gdańskim S.A., a następnie nazwa Banku została zmieniona na BIG Bank GDAŃSKI S.A. (BBG). W dniu 23 grudnia 2002 r. Bank zmienił nazwę na aktualnie obowiązującą – Bank Millennium S.A.

#### AKCJONARIAT

Bank jest spółką publiczną, której akcje znajdują się w obrocie na rynku podstawowym Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie. **Podmiotem dominującym w Grupie Kapitałowej Banku Millennium jest Banco Comercial Português z siedzibą w Lizbonie.** Aktualne informacje o Grupie Kapitałowej Banku Millennium są dostępne na stronie internetowej Banku.

### 2. Dane pozwalające na bezpośredni kontakt Klienta z Bankiem



Bank Millennium S.A.  
ul. Stanisława Żaryna 2A  
02-593 Warszawa

### 3. Sposoby komunikacji Klienta z Bankiem

Klienci mogą kontaktować się z Bankiem pod numerami telefonów:

#### Klienci Indywidualni

801 331 331  
(z tel. stacjonarnych)  
+48 22 598 40 40  
(z tel. komórkowych  
i spoza Polski)

#### Klienci Bankowości Prywatnej

801 115 115  
(z tel. stacjonarnych)  
+48 22 598 40 41  
(z tel. komórkowych  
i spoza Polski)

#### Klienci Prestige

801 127 000  
(z tel. stacjonarnych)  
+48 22 598 41 33  
(z tel. komórkowych  
i spoza Polski)

#### Klienci Bankowości Przedsiębiorstw

801 313 131  
(z tel. stacjonarnych)  
+48 22 598 41 61  
(z tel. komórkowych  
i spoza Polski)

#### Klienci Biznes

**(pon.–pt. 8.00–19.00)**  
801 313 131  
(z tel. stacjonarnych)  
+48 22 598 41 61  
(z tel. komórkowych  
i spoza Polski)

#### Klienci Departamentu Powierniczego

tel.: +48 22 598 33 79 lub  
+48 22 598 33 85  
faks: +48 22 598 33 83 lub  
+48 22 538 57 92





#### 4. Język, w którym Klient może kontaktować się z Bankiem i w którym będą mu przekazywane informacje oraz dokumenty

Klienci Banku mogą kontaktować się z Bankiem w **języku polskim**. Dokumenty podpisywane z Klientami oraz informacje przekazywane Klientom są przygotowywane również w języku polskim. Bank i Klient mogą uzgodnić komunikowanie się w języku innym niż język polski.

#### 5. Oświadczenie potwierdzające, że Bank posiada zezwolenie na działalność, oraz nazwa organu nadzoru, który udzielił zezwolenia

##### Nadzór nad Bankiem

Bank Millennium S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Stanisława Żaryna 2A (dalej Bank) pozostaje pod nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego, która stosownie do treści Ustawy z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym (Dz. U. nr 157, poz. 1119 ze zmianami) oraz ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Prawo bankowe (Dz. U. z 2002 r., nr 72, poz. 665 ze zmianami) sprawuje nadzór nad bankami, oddziałami i przedstawicielstwami banków zagranicznych w Polsce.

##### Działalność Banku w zakresie świadczenia usług inwestycyjnych

###### 1 - bez zezwolenia

Bank jest bankiem krajowym wykonującym działalność, o której mowa w art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi (Dz.U. 2005 nr 183, poz. 1538 ze zmianami).

###### 2 - z wymaganym zezwoleniem

Bank, na podstawie zezwolenia nr DDM-M-4040-7-1-/2005, wydanego przez Komisję Papierów Wartościowych i Giełd, oraz na podstawie decyzji nr DIF-DIFZL.403.1.2021 z dnia 25 marca 2022 roku, wydanej przez Komisję Nadzoru Finansowego świadczy usługi maklerskie, o których mowa w art. 69 ust. 2 pkt 1, 2, 3, 5, 6, 7 i ust. 4 pkt 1, 5, 6, 7 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi. Usługi te wykonywane są przez Bank w ramach wyodrębnionej jednostki organizacyjnej, działającej na zasadach oddziału, to jest w biurze maklerskim. Klient może uzyskać od biura maklerskiego osobną informację w zakresie tych usług.

##### Działalność powiernicza Banku

Bank jest bankiem powierniczym w rozumieniu art. 3 pkt 36 Ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (Dz. U. nr 183, poz. 1538 ze zmianami) na podstawie zezwolenia wydanego w dniu 21 grudnia 1995 r. przez Komisję Papierów Wartościowych i Giełd (obecnie Komisja Nadzoru Finansowego).

##### Nazwa organu nadzoru wydającego zezwolenie

Komisja Papierów Wartościowych i Giełd obecnie Komisja Nadzoru Finansowego  
Ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa  
tel.: +48 22 262 58 00



Aktualna wersja broszury dostępna jest na stronie internetowej Banku [www.bankmillennium.pl](http://www.bankmillennium.pl).