

akcenta



Broszura informacyjna

Usługi płatnicze i inwestycyjne

Wersja 1/2023, ważna od 30. 09. 2023 r.

Spis treści

1 Podstawowe informacje o AKCENCIE	3
2 Podstawowe informacje o świadczeniu usług płatniczych	4
3 Przetwarzanie transakcji płatniczych	5
4 Wpłaty gotówkowe	6
5 Nieautoryzowane transakcje płatnicze i nieprawidłowo wykonane transakcje płatnicze przez bank, w którym AKCENTA posiada powiązany rachunek płatniczy (PRP)	6
6 Zasady AKCENTY w zakresie prania brudnych pieniędzy (AML)	6
7 Ewidencja aktywów klienta – prowadzenie wewnętrznych rachunków płatniczych (WRP)	7
8 Odmowa wykonania polecenia przelewu	7
9 Nieodwołalność polecenia przelewu	8
10 Identyfikacja aktywów klienta	8
11 Gwarancje depozytów	9
12 OLB	9
13 Terminy wykonywania transakcji płatniczych	10
14 Ogólne informacje o ryzyku transakcji terminowych	11
15 Świadczone usługi inwestycyjne	12
16 Informowanie klienta o usługach inwestycyjnych (transakcje terminowe)	13
17 Zasady klasyfikacji klientów	14
18 Informacje dotyczące formy komunikacji	18
19 Rynek docelowy	20
20 Bonusy	21
21 Wykonywanie zleceń przy zachowaniu najkorzystniejszych warunków (best execution)	21
22 Informacje dotyczące kosztów i opłat powiązanych	22
23 Przeciwdziałanie konfliktom interesów	23
24 Informacje o UR	24
25 Przetwarzanie i ochrona danych osobowych zgodnie z RODO	25

Skróty

a.s.	spółka akcyjna
AKCENTA	AKCENTA CZ a.s. jest spółką prawa handlowego z siedzibą Praha 1, Salvátorská 931/8, kod poczt. 110 00, Republika Czeska, Regon: 251 63 680, zarejestrowaną w rejestrze handlowym prowadzonym przez Sąd Miejski w Pradze, Dział B, wpis nr 9662
BEN	Oznaczenie płatności, przy którego stosowaniu wszystkie opłaty pokrywa (odbiorca) beneficjent
FO	Osoba fizyczna
FX	Foreign Exchange – rynek walutowy
IBAN	Międzynarodowy numer konta bankowego umożliwiający wykonywanie płatności zagranicznych
IČ	Numer identyfikacyjny podmiotu (polski odpowiednik REGON, KRS)
MiFID II	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
MTF	Wielostronny system handlu
NBCZ	Narodowy Bank Czeski
OCP	Makler papierów wartościowych
OLB	Aplikacja internetowa Online Broker
OTC	„Over-the-counter” OTC transakcje uzgodnione są bezpośrednio między dwoma uczestnikami, stosunek umowy oparty jest zwykle na wzajemnych przelewach lub przeniesieniu aktywów.
OTF	Zorganizowany system obrotu
OUR	Oznaczenie płatności, przy którego stosowaniu wszelkie opłaty pokrywa płatnik
OWH	Ogólne Warunki Handlowe AKCENTY, stanowiące nieodłączny załącznik UR
OZ	Upoważniony Przedstawiciel (Agent)
PH	Przedstawiciel Handlowy / Agent (zgodnie z ZPS i ZPKT)
PI	Instytucja płatnicza
PO	Osoba prawna
Rozporządzenie	Komisji UE 2017/565 uzupełniające Dyrektywę PE 2014/65/EU
RT	Rynek regulowany
SHA	Oznaczenie przelewu, przy którego stosowaniu opłaty banku płatnika pokrywa płatnik, a pozostałe opłaty pokrywa odbiorca. Stosowanie kodu opłaty SHA jest obowiązkowe dla przelewów do/z krajów członkowskich UE/EOG w walutach krajów członkowskich UE/EOG
SWIFT	(Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication – Stowarzyszenie na rzecz Światowej Międzybankowej Telekomunikacji Finansowej) służy w szczególności w międzynarodowym obrocie płatniczym. Chodzi o sterowany komputerowo system do zdalnej transmisji danych między bankami oraz pozostałymi instytucjami finansowymi i niefinansowymi. W ramach SWIFT-u każdy uczestniczący bank posiada swój unikalny kod, za pomocą którego przebiega identyfikacja – BIC.
UR	Umowa Ramowa dotycząca świadczenia usług płatniczych / Umowa Ramowa dotycząca świadczenia usług płatniczych i inwestycyjnych
Ustawa AML	Ustawa o niektórych środkach wprowadzanych przeciwko legalizacji zysków z działalności przestępczej i finansowaniu terroryzmu (253/2008 Sb.)
VPÚ	Powiązane konto płatnicze, konto AKCENTY w banku
VS	Symbol zmienny – stanowi identyfikator przelewów w krajowym obrocie płatniczym. Jego maksymalna długość wynosi 10 znaków i składa się wyłącznie z cyfr.
WRP	Wewnętrzny Rachunek Płatniczy do ewidencji aktywów klienta w AKCENCIE
ZOB	Ustawa nr 21/1992 Sb., o bankach, w aktualnym brzmieniu
ZPKT	Ustawa nr 256/2004 Sb., o prowadzeniu działalności gospodarczej na rynku kapitałowym, w aktualnym brzmieniu.
ZPS	Ustawa nr 370/2017 o obrocie płatniczym, w aktualnym brzmieniu

Definicje pojęć zawarte są w Ogólnych Warunkach Handlowych AKCENTY (OWH).

1 Podstawowe informacje o AKCENCIE

AKCENTA CZ a.s., z siedzibą ul. Salvátorská 931/8, 110 00 Praha 1, Republika Czeska, IČ: 251 63 680, zarejestrowana jest w rejestrze handlowym prowadzonym przez Sąd Miejski w Pradze, Dział B, wpis nr 9662, Oddział AKCENTY/adres korespondencyjny: Nerudova 1361/31, 500 02 Hradec Králové 2, Republika Czeska, info@akcenta.eu (zwaną dalej „AKCENTA”). W wyżej wymienionych placówkach Klient ma prawo do uzyskania dalszych informacji oraz informacji o warunkach umowy dotyczących świadczenia usług płatniczych i inwestycyjnych.

AKCENTA podlega regulacjom prawnym Narodowego Banku Czeskiego (NBCZ) z siedzibą przy ul. Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1. AKCENTA znajduje się w rejestrze prowadzonym przez NBCZ, a mianowicie w Instytucjach Płatniczych i Oddziałach zagranicznych instytucji płatniczych oraz w sektorze Maklerzy Papierów Wartościowych oraz w oddziałach zagranicznego maklera papierów wartościowych.

AKCENTA oświadcza, że na podstawie decyzji NBCZ o udzieleniu pozwolenia na działalność Instytucji Płatniczej oraz pozwolenia na działalność Maklera papierów wartościowych uprawniona jest do świadczenia niżej wymienionych usług. Na podstawie notyfikacji AKCENTA świadczy te usługi w Republice Czeskiej, na Słowacji, w Polsce, na Węgrzech, w Rumunii, w Niemczech.

- a) Usługi płatnicze na podstawie ZPS: wpłaty gotówkowe na rachunek prowadzony przez AKCENTĘ, wypłaty gotówkowe z rachunku płatniczego prowadzonego przez AKCENTĘ, realizacja przekazów pieniężnych, wydawanie i zarządzanie środkami płatniczymi i urządzeniami do przyjmowania środków płatniczych, realizacja przekazu pieniężnego przy którym zarówno płatnik ani odbiorca nie wykorzystują konta płatniczego prowadzonego u dostawcy płatnika, realizacja przekazu pieniężnego jeśli świadczący usługę przekazuje klientowi przelewane środki pieniężne w formie kredytu (sprawa nr 2011/1199/570, sygnatura akt/2009/1329/571, sygnatura akt 2016/00182/CNB/571),
- b) Działalność maklera papierów wartościowych zgodnie z ZPKT w zakresie głównych usług inwestycyjnych, tj. przyjmowanie i przekazywanie zleceń dotyczących instrumentów finansowych, wykonanie zleceń dotyczących instrumentów finansowych na rachunek klienta, handel instrumentami finansowymi na własny rachunek, a wszystko to w odniesieniu do instrumentów finansowych zgodnie z § 3 ust. 1 lit. d) oraz pomocnicze usługi inwestycyjne: przechowywanie i administrowanie instrumentami finansowymi, włącznie z usługami powiązаныmi, a wszystko w odniesieniu do opcji, kontraktów terminowych, swapów, forwardów oraz innych instrumentów, których wartość odnosi się do kursu lub wartości papierów wartościowych, kursów wymiany, stóp procentowych lub przychodów z tytułu odsetek, jak również innych pochodnych, wskaźników finansowych lub kwantyfikujących wskaźników finansowym oraz takich, które umożliwiają rozliczenia gotówkowe lub prawo do wydania aktywów, do których odnosi się ich wartość (sprawa nr 2009/5139/570 oraz sygnatura akt/2008/2235/571).



Dane obowiązkowe

AKCENTA przekazuje informacje w formie obowiązkowo publikowanych informacji, zgodnie z ustawą, na stronach internetowych AKCENTY <http://www.akcenta.pl/>. Na stronach internetowych AKCENTY Klient ma możliwość zapoznania się w szczególności z OWH, wzorem UR włącznie z jego załącznikami, Regulaminem Reklamacji i aktualnym Cennikiem.

Ponadto Klient może zapoznać się z obowiązkowo publikowanymi informacjami w formie pisemnej w placówce AKCENTY. Aktualności dotyczące podstawowych zmian w treści informacji AKCENTA udziela Klientowi zawsze na stronach internetowych AKCENTY. Informacje w formie pisemnej można zawsze uzyskać w oddziale AKCENTY.

AKCENTA zobowiązana jest na podstawie przepisów ustawy do składania sprawozdania rocznego w zbiorze dokumentów rejestru handlowego prowadzonego przez Sąd Miejski w Pradze. Klient może zapoznać się ze sprawozdaniem rocznym na swoją prośbę zarówno w oddziale AKCENTY, jak również w sądzie rejestrowym. Sprawozdanie roczne jest także dostępne na stronach internetowych spółki AKCENTA.

2 Podstawowe informacje o świadczeniu usług płatniczych

Przedmiotem usługi płatniczej jest przetworzenie i rozliczenie wszystkich transakcji płatniczych zawartych z klientem w imieniu AKCENTY. Ponadto zarządzanie ewidencją aktywów klienta/zleceniodawcy oraz powierzonymi środkami znajdującymi się na WRP. Do przeprowadzania operacji płatniczych wykorzystywane są konta powiernicze w bankach lub bankach spółdzielczych – aktualnych wykaz kont powierniczych dla poszczególnych krajów dostępny jest na stronach internetowych AKCENTY.

W ramach przetworzenia i rozliczenia transakcji płatniczych wykonywane są poniższe operacje:

- a) transakcje płatnicze związane z wymianą walut
 - na rachunek Klienta
 - na rachunek strony trzeciej (partnera Klienta)
 - na wewnętrzne konto płatnicze (WRP)
 - na rachunek klienta lub strony trzeciej przed zaksięgowaniem środków pieniężnych (udzielenie Awiza na podstawie udzielonego limitu na Awizo)
- b) ewidencji aktywów Klienta na WRP
- c) transakcje płatnicze bez wymiany walut z WRP
 - na rachunek Klienta
 - na rachunek strony trzeciej (partnera Klienta)
- d) transakcje płatnicze związane z wymianą walut z WRP
 - na rachunek bankowy Klienta
 - na rachunek bankowy (płatniczy) lub WRP strony trzeciej (partnera Klienta)
- e) zaksięgowanie przyjętych środków płatniczych na WRP
- f) terminowe transakcje płatnicze związane z wymianą walut
- g) transakcje płatnicze na zlecenie odbiorcy (inkaso) AKCENTA jako usługi nie oferuje

Transakcje płatnicze związane z wymianą walut (konwersja, transakcje spotowe) – AKCENTA zapewnia indywidualne kursy wymiany przeznaczone na zakup jednej waluty za równoważną wartość w drugiej walucie z terminem rozliczenia w dniu zawarcia transakcji lub najpóźniej do pięciu Dni Roboczych (włącznie) zgodnie z terminami określonymi w ZPS. AKCENTA przeprowadza powyższe wymiany również na podstawie wiążących zleceń Klienta przy wymaganym poziomie kursu i zgodnie z wcześniej ustaloną wartością. AKCENTA nie jest uprawniona do jednostronnej zmiany i bez wcześniejszego powiadomienia do zmiany uzgodnienia między stronami o kursie wymiany. AKCENTA nie posiada żadnych ograniczeń w zakresie ogólnej kwoty transakcji płatniczych wykonywanych z wykorzystaniem środka płatniczego w określonym okresie czasu.

AKCENTA informuje klienta, że zgodnie z OWH środki pieniężne na WRP nie są oprocentowane.



Obowiązkowe dane podane w Potwierdzeniu Transakcji Płatniczej

Każde Potwierdzenie Transakcji Płatniczej powinno zawierać poniższe dane:

- nazwę firmy Klienta i jego dane identyfikacyjne (numer Umowy Ramowej, numer identyfikacyjny (NIP/REGON), siedzibę/adres zakładu, a w przypadku osób fizycznych imię i nazwisko, datę urodzenia adres zamieszkania),
- firmę AKCENTY i jej dane identyfikacyjne (numer identyfikacyjny (NIP/REGON), siedzibę/adres placówki),
- symbol identyfikacyjny transakcji płatniczej,
- datę i czas przyjęcia transakcji płatniczej,
- kwotę i walutę transakcji płatniczej,
- w przypadku wymiany walut ustalony kurs,

- w przypadku wymiany walut kwotę i wartość równoważną waluty,
- numer konta płatniczego odbiorcy środków pieniężnych z transakcji płatniczej,
- dane dotyczące opłat, a w przypadku, gdy opłata składa się z wielu składników – opis poszczególnych pozycji,
- datę wysłania środków pieniężnych z powiązanego rachunku płatniczego AKCENTY na konto płatnicze podane w poleceniu przelewu.

W przypadku zagranicznej transakcji płatniczej mogą być, w zależności od kraju odbiorcy, wymagane następujące dane:

- nazwa banku zagranicznego, państwo, SWIFT, międzynarodowy kod identyfikacyjny banku (BIC),
- numer konta płatniczego (format IBAN jest obowiązujący dla państw UE),
- opłaty OUR, BEN, SHA, Przelew SEPA,
- cel transakcji płatniczej (ID transakcji płatniczej, faktura).

W przypadku braku w transakcji płatniczej niektórych danych obowiązkowych, AKCENTA kontaktuje się z Klientem i prosi o uzupełnienie polecenia przelewu. W przypadku, gdy Klient wykonuje transakcję płatniczą dla nowego odbiorcy (partnera klienta), który nie jest ewidencjonowany w wewnętrznym systemie AKCENTY, AKCENTA prosi Klienta o wypełnienie formularza z danymi odbiorcy. Formularz dostępny jest na stronach internetowych AKCENTY w sekcji Serwis dla klientów / Wzory dokumentów. Następnie AKCENTA przeprowadza kontrolę danych otrzymanych od Klienta (przede wszystkim sprawdza numer IBAN i SWIFT) w celu prawidłowego wykonania transakcji płatniczych.

3 Przetwarzanie transakcji płatniczych

Kontrola zabezpieczenia finansowego transakcji płatniczej

Wszystkie zawarte transakcje płatnicze ewidencjonowane są w wewnętrznym systemie AKCENTY. W dniu, w którym transakcja płatnicza została uzgodniona, najpóźniej w następnym dniu, AKCENTA sprawdza, czy dla danej zawartej transakcji płatniczej otrzymała zabezpieczenie finansowe ze strony Klienta na powiązany rachunek AKCENTY, albo czy jest dostępne wystarczające do wykorzystania saldo na WRP Klienta. Jeśli transakcja płatnicza jest ze strony Klienta zapłacona, lub istnieje wystarczające saldo na WRP, włączona jest do dalszego przetwarzania.

Rozliczenie transakcji płatniczych

Jeśli transakcja płatnicza zawiera wszystkie potrzebne dane do wysłania płatności a Klient wpłacił swoje zobowiązanie na powiązany rachunek AKCENTY, lub na WRP Klienta znajduje się dostateczne do wykorzystania saldo, następuje wykonanie transakcji płatniczej ze strony AKCENTY – ewentualnie zapłata z powiązanego rachunku płatniczego AKCENTY lub rozliczenie na WRP klienta. Wszystkie transakcje płatnicze wykonywane są zgodnie z warunkami uzgodnionymi w poleceniu przelewu.

Dokument o rozliczeniu transakcji płatniczej zawiera poniższe informacje:

- dane identyfikacyjne Klienta (numer UR, REGON, siedziba/adres zakładu, a w przypadku osób fizycznych imię i nazwisko, data urodzenia, adres zamieszkania),
- dane identyfikacyjne AKCENTY (numer identyfikacyjny (NIP/REGON), siedziba/adres placówki),
- symbol identyfikacyjny transakcji płatniczej,
- datę i czas przyjęcia transakcji płatniczej,
- kwotę i walutę transakcji płatniczej,
- w przypadku wymiany walut uzgodniony kurs, kwotę i wartość równoważną waluty,
- numer konta płatniczego odbiorcy środków pieniężnych transakcji płatniczej,

Dodatkowe obowiązkowe dane w przypadku zagranicznej transakcji płatniczej:

- dane dotyczące opłat, a w przypadku, gdy opłata składa się z wielu składników – opis poszczególnych pozycji,

- data wysłania środków pieniężnych z powiązanego rachunku płatniczego AKCENTY na konto płatnicze podane w poleceniu przelewu.

4 Wpłaty gotówkowe

Jeśli Klient wpłaca gotówkę, AKCENTA może domagać się przedstawienia dokumentu o pochodzeniu pieniędzy. W ramach obowiązującego Cennika wpłaty gotówkowe podlegają opłatom.

5 Nieautoryzowane transakcje płatnicze i nieprawidłowo wykonane transakcje płatnicze przez bank, w którym AKCENTA posiada powiązany rachunek płatniczy (PRP)

Klient ponosi stratę z tytułu nieautoryzowanych transakcji do kwoty odpowiadającej 50 EUR w przypadku, gdy strata ta została spowodowana w wyniku zastosowania utraconego lub skradzionego środka płatniczego lub nadużycia środka płatniczego lub gdy Klient nie zapewnił ochrony jego spersonalizowanych elementów zabezpieczających. Klient ponosi stratę z tytułu nieautoryzowanych transakcji w pełnym zakresie, jeśli stratę tę spowodował w wyniku oszustwa lub w wyniku tego, że umyślnie lub w wyniku poważnego zaniedbania naruszył swój obowiązek określony w OWH lub UR. Powyższe ustalenia nie dotyczą sytuacji, w których Klient nie posłużył się oszustwem, a strata powstała po zgłoszeniu przez Klienta utraty, kradzieży lub nadużycia środka płatniczego lub AKCENTA nie zapewniła, aby Klient posiadał do dyspozycji właściwe środki umożliwiające w dowolnym momencie zgłoszenia utraty, kradzieży, nadużycia lub nieautoryzowanego wykorzystania środka płatniczego.

Klient posiada prawo do zgłoszenia w sposób określony w Regulaminie Reklamacji nieautoryzowaną i/lub nieprawidłowo wykonaną transakcją płatniczą AKCENTY bez zbędnej zwłoki po tym, gdy się o tym dowiedział, najpóźniej jednak w ciągu 13 miesięcy od dnia wykonania Transakcji.

AKCENTA ponosi względem Klienta odpowiedzialność za nieprawidłowo przeprowadzoną transakcję płatniczą zgodnie z § 183 ZPS.

W przypadku nieprawidłowo przeprowadzonej transakcji płatniczej przez bank, w którym AKCENTA prowadzi PRP, AKCENTA jest zobowiązana do wezwania banku, który nieprawidłowo przeprowadził transakcję płatniczą, do wykonania rozliczenia korygującego zgodnie z § 20c ZOB. AKCENTA nie wykonuje dla Klienta transakcji płatniczych w rozumieniu § 176i ZPS, na które polecenie przelewu wydaje odbiorca lub płatnik za pośrednictwem odbiorcy.

6 Zasady AKCENTY w zakresie prania brudnych pieniędzy (AML)

AKCENTA prowadzi działania w zakresie walki z praniem brudnych pieniędzy zgodnie z ustawą nr 253/2008 Sb., o niektórych środkach przeciwko legalizacji zysków z działalności przestępczej i finansowania terroryzmu, oraz zgodnie z ustawą nr 69/2006 Sb., o wykonywaniu sankcji międzynarodowych. Z tego względu AKCENTA nie wykonuje transakcji finansowych skierowanych do lub z krajów, które nie wprowadziły wystarczających rozwiązań wymaganych przez AML/CFT. Do tych krajów należy KRLD i Iran. Innymi państwami charakteryzującymi się dużym ryzykiem, w stosunku do których AKCENTA nie wykonuje transakcji finansowych, są: Kuba, Birma, Syria, Sudan, Libia, Federacja Rosyjska, Białoruś. AKCENTA w pełnym zakresie respektuje zalecenia Komisji Nadzoru Finansowego i Generalnego Inspektora Informacji Finansowej (Finanční analytický Úřad) i zachowuje maksymalną ostrożność przy zawieraniu kontaktów handlowych i w obrocie finansowym z osobami i instytucjami finansowymi pochodzącymi z tych krajów. Zlecenia klientów do przeprowadzania transakcji z tymi krajami AKCENTA odrzuca na podstawie procedur wewnętrznych. Zgodnie z powyższymi zasadami AKCENTA działa w stosunku do innych podmiotów, które w ramach UE traktowane są jako ryzykowne lub oznaczone są w ten sposób przez instytucje rządowe, itp.

Zgodnie z wymogami ustawy AML AKCENTA stosuje politykę akceptacji klienta prowadząc procedurę ustalania pochodzenia środków finansowych klienta, obserwuje charakter działalności gospodarczej klienta, charakter i cel relacji handlowych oraz ustala rzeczywistego właściciela klienta. W ramach powyższej agendy AKCENTA może domagać się od klienta przekazania informacji dotyczących poszczególnych płatności, włącznie z dokumentami potwierdzającymi prawdziwość oświadczeń klienta (faktury, umowy). Ponadto AKCENTA prowadzi regularną kontrolę aktualności ewidencjonowanych danych klienta. Kontrolę tę przeprowadza OZ lub AKCENTA.

7 Ewidencja aktywów klienta – prowadzenie wewnętrznych rachunków płatniczych (WRP)

AKCENTA prowadzi wewnętrzną ewidencję aktywów klienta na WRP. WRP prowadzony jest dla każdego klienta oddzielnie w formie multiwalutowej, zgodnie z potrzebami klienta. WRP służy do ewidencji transakcji płatniczych oraz ewidencji zabezpieczenia finansowego dla transakcji terminowanych Klienta. Każdy Klient otrzymuje numer WRP wraz z przydzielonym hasłem. Klient otrzymuje miesięczne wyciągi z WRP, o ile w danym miesiącu na WRP nastąpiły ruchy. Wykonywanie poleceń przelewu z WRP może składać wyłącznie osoba uprawniona (określona w UR), która udowodni posiadanie przydzielonego hasła. Klient może swój WRP zarządzać za pośrednictwem OLB (odpowiednik bankowości internetowej). Szczegółowe warunki funkcjonowania WRP i OLB, a w szczególności opis środków, które Klient powinien przyjąć w celu ochrony swoich spersonalizowanych środków zabezpieczających oraz informacji o sposobie, w jaki Klient powinien zgłosić utratę, kradzież, nadużycie lub nieautoryzowane zastosowanie środka płatniczego oraz warunki, na podstawie których Klient może zablokować środek płatniczy, podane są w OWH.

Klient może przelać środki finansowe na swój WRP wyłącznie za pośrednictwem powiązanego konta płatniczego AKCENTY prowadzonego w banku/kasie oszczędnościowej. Również w przypadku wychodzących transakcji płatniczych środki pieniężne wysyłane są z powiązanego rachunku płatniczego prowadzonego w banku/kasie oszczędnościowej. WRP służy wyłącznie do wewnętrznej ewidencji aktywów klientów AKCENTY i zarządzania nimi.

W przypadku utraty hasła do WRP, Klient otrzymuje formularz zmiany, w którym występuje o wygenerowanie nowego hasła.

Operacje przeprowadzane na WRP:

- a) transakcje płatnicze bez wymiany walut:
 - na rachunek Klienta,
 - na rachunek strony trzeciej (partnera Klienta);
- b) transakcje płatnicze z wymianą walut:
 - na rachunek Klienta,
 - na rachunek strony trzeciej (partnera Klienta);
- c) zaksięgowanie środków pieniężnych z przychodzącej transakcji płatniczej – zaksięgowanie środków pieniężnych na powiązanym rachunku AKCENTY, prowadzonym w banku/kasie oszczędnościowej na zlecenie partnera Klienta lub na zlecenie samego klienta i przekazanie na WRP Klienta.
- d) ustalenie prawa zastawu środków finansowych na WRP – w przypadku zamówienia Usługi, w szczególności przy zawieraniu Transakcji Terminowej, AKCENTA może wymagać udzielenia zabezpieczenia w wysokości minimalnej określonej przez AKCENTĘ, a w trakcie świadczenia Usługi, w szczególności w okresie trwania Transakcji Terminowej, może być przez AKCENTĘ wymagane zwiększenie zabezpieczenia do wysokości zgodnej z wymaganiami AKCENTY, o ile charakter danej Transakcji Terminowej tego wymaga. Warunki udzielania zabezpieczenia przez Klienta oraz sposób jego wykorzystania reguluje oddzielna umowa o zabezpieczeniu finansowym, stanowiąca załącznik do UR.

8 Odmowa wykonania polecenia przelewu

Zgodnie z postanowieniami § 159 ust. 1 ustawy o obrocie pieniężnym AKCENTA może odmówić wykonania polecenia przelewu wyłącznie wtedy, jeśli nie są spełnione warunki umowy dla jego przyjęcia lub stanowi tak inny

przepis prawa. W takim przypadku nie dochodzi do jego przyjęcia.

Warunki, przy jakich AKCENTA może odmówić wykonania polecenia przelewu określone są w UR, oznacza to, że AKCENTA może odmówić wykonania polecenia przelewu, jeśli:

- a) zlecenie nie zawiera właściwych należności określonych w UR lub
- b) Klient nie dokonał przelewu na powiązany rachunek AKCENTY prowadzony w banku/kasie oszczędnościowej właściwych środków pieniężnych potrzebnych do wykonania uzgodnionej transakcji płatniczej, ewentualnie nie dokonał przelewu środków pieniężnych w uzgodnionej wysokości lub jego saldo możliwe do wykorzystania na WRP jest niewystarczające do wykonania transakcji płatniczej, lub
- c) występuje niezgodność z zasadami AML, niezależnie od tego czy dana niezgodność dotyczy osoby Klienta, czy przedmiotowego polecenia przelewu.



Informowanie Klienta o odmowie wykonania polecenia przelewu

W przypadku odmowy wykonania polecenia przelewu AKCENTA niezwłocznie informuje Klienta o tym fakcie. Jednocześnie wskazuje na powodu odmowy i informuje o sposobie dokonania naprawy błędów, które stanowiły przyczynę odmowy. W przypadku, gdy powodem odmowy było naruszenie zasad AML, AKCENTA prowadzi postępowanie zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Opłaty z tytułu naprawy błędów w poleceniu przelewu zawarte są w aktualnym Cenniku AKCENTY.

9 Nieodwołalność polecenia przelewu

Klient nie może odwołać zgody na wykonanie transakcji płatniczej w poniższych warunkach:

- w przypadku odroczonej płatności polecenia przelewu Klient nie może odwołać polecenia przelewu po zakończeniu dnia roboczego poprzedzającego Natychmiastową Płatność polecenia przelewu;
- zgodnie z § 160 ust. 5 ZPS obowiązuje zasada, że w przypadku, gdy AKCENTA i Klient uzgodnią, że polecenie przelewu może być odwołane również później, wtedy w Cenniku może być ustanowiona opłata za takie odwołanie.

10 Identyfikacja aktywów klienta

W rozumieniu Oficjalnych Informacji NBCZ AKCENTA informuje klienta, że przyjmuje środki finansowe Klientów na tzw. Powiązane Rachunki Płatnicze, które prowadzone są w bankach lub spółdzielniach oszczędnościowych (spółdzielczych kasach oszczędnościowych). Tym samym klient wystawiony jest na ryzyko kredytowe instytucji kredytowej (banku, spółdzielni), w których złożone są środki pieniężne klienta na powiązanych rachunkach płatniczych ponad ramy ubezpieczenia wkładów. Powyższe powiązane rachunki płatnicze podlegają specjalnej procedurze zgodnie z ZOB i środki zabezpieczone są na nich w ramach Systemu Gwarancyjnego rynku finansowego. Poprzednie zdanie dotyczy instytucji kredytowych w Republice Czeskiej. W celu identyfikacji aktywów każdego Klienta/Zleceniodawcy i ustalenia konkretnej wysokości tych aktywów w każdym banku/spółdzielni dla celów ubezpieczenia należności z tytułu wkładów AKCENTA przyjęła zbiór zasad, za pomocą których identyfikuje aktywa Klienta:

- Środki finansowe ewidencjonowane są w banku/spółdzielni, do których wpłacił je Klient.
- W okresie dopóki AKCENTA nie przeprowadzi skutecznego wykonania swoich zobowiązań środki finansowe ewidencjonowane są w banku/spółdzielni, do których wpłacił je Klient.
- W chwili zlecenia wykonania polecenia przelewu do wysłania środków finansowych z powiązanego rachunku płatniczego AKCENTY na rzecz Klienta (wykonanie zlecenia AKCENTY) powyższe środki finansowe ewidencjonowane są w banku/spółdzielni, do którego polecenie przelewu zostało przekazane.

- AKCENTA stosuje do ewidencji aktywów zleceniodawcy na WRP wyżej wymienione zasady oraz metodę FIFO (first in, first out).
- AKCENTA prowadzi identyfikację aktywów zleceniodawcy codziennie.

11 Gwarancje depozytów

W stosunku do powiązanych rachunków prowadzonych przez banki i spółdzielnie oszczędnościowe w Republice Czeskiej problematyka ta rozstrzygana jest w ZOB, w jej aktualnym brzmieniu. AKCENTA jako PI i OCP zobowiązana jest do informowania banku o tzw. rachunku w specjalnej procedurze – chodzi o rachunek, na którym depozytowane są środki pieniężne wielu osób, tj. Klientów AKCENTY.

Bank zobowiązany jest do wypłacania ewentualnej rekompensaty osobom uprawnionym w takiej samej wysokości, w jakiej wypłacałaby ją w sytuacji, gdyby każda z tych osób posiadała środki pieniężne ewidencjonowane na własnym rachunku.

W przypadku depozytów objętych szczególną procedurą, na których prowadzone są środki zleceniodawcy PI/OCP, rekompensaty udzielane są na odpowiednie PI/OCP. Następnie PI/OCP powinno rozliczyć się ze swoimi zleceniodawcami. Rekompensata udzielana jest w wysokości odpowiadającej 100 tys. EUR za wszystkie depozyty jednego klienta w danym banku lub kasie oszczędnościowej.

Tym samym gwarancja nie obejmuje PI/OCP, lecz BANK, ewentualnie upadłość banku, lecz nie upadłość PI/OCP.

12 OLB

Online Broker (olb) to platforma internetowa do obrotu dewizami i realizacji płatności. Wejść na OLB można bezpośrednio z <https://www.olb.eu> lub na stronach AKCENTY www.akcenta.pl w prawym menu.

Dostęp na OLB wymaga mocnej weryfikacji użytkownika według ustawy ZPS. Elementy bezpieczeństwa dla klienta, za pomocą których udziela zgody na transakcje płatniczą i za pomocą których Spółka weryfikuje klienta, to:

- a. Dane, które są znane wyłącznie klientowi (hasło)
- b. Przedmiot, który klient ma pod kontrolą (SMS w telefonie komórkowym klienta)

Elementy te są od siebie niezależne i złamanie jednego z elementów nie ma wpływu na wiarygodność pozostałych. W ramach weryfikacji klienta Spółka za każdym razem wymaga weryfikacji dwuetapowej – po wprowadzeniu właściwej kombinacji danych identyfikacyjnych (nazwa użytkownika i hasło) na telefon komórkowy klienta wysyłany jest jednorazowy kod liczbowy, mający ograniczoną ważność czasową. Zalogowanie do aplikacji ma miejsce natychmiast po wprowadzeniu kodu liczbowego. W ten sposób minimalizowana jest możliwość nieuprawnionego dostępu i jego nadużycia. Kod weryfikacyjny (potwierdzająca wiadomość SMS) jest do celów autoryzacyjnych akceptowany tylko raz. Tzn. przy następnym logowaniu lub zleceniu kolejnej płatności klient otrzyma nowy kod weryfikacyjny (nowy SMS). Jeżeli oba elementy nie zostały wprowadzone poprawnie, nie dojdzie do zalogowania w OLB.

W celu udzielenia zgody na transakcję płatniczą wymagana jest autoryzacja danej transakcji – klient otrzyma kod weryfikacyjny – SMS z informacją o kwocie i odbiorcy płatności. Wprowadzając kod z SMS klient wyraża zgodę na realizację danej transakcji.

W przypadku, gdy Klient upoważnił do korzystania z usługi OLB wiele osób, wtedy dla każdej takiej uprawnionej osoby wygenerowana jest nazwa użytkownika i hasło. Uprawniona osoba zostanie po pierwszym zalogowaniu poproszona o zmianę hasła. Do każdej uprawnionej osoby przesyłane jest następnie na określony numer telefonu w formie SMS kod bezpieczeństwa służący do autoryzacji płatności lub autoryzacji zmian. Klient może w każdym czasie wnioskować o zmianę numeru telefonu, na który będzie mu przesyłany kod bezpieczeństwa (SMS). Klient zobowiązany jest do ochrony hasła i kodu bezpieczeństwa, przechowywania go w bezpiecznym miejscu i uniemożliwienia do niego dostępu osobom trzecim. W przypadku ujawnienia hasła lub utraty telefonu komórkowego sposób postępowania opisany jest w OWH. W przypadku zapomnienia hasła utworzona jest bezpośrednio w OLB procedura do jego odtworzenia. W przypadku zapomnienia nazwy użytkownika klient może wnioskować o wygenerowanie nowej nazwy użytkownika.

AKCENTA nie ponosi żadnej odpowiedzialności za błędne użytkowanie OLB lub za jakąkolwiek szkodę, którą poniesie Klient w wyniku ujawnienia kodu bezpieczeństwa lub utraty/kradzieży telefonu komórkowego, na który przesyłane są kody bezpieczeństwa. AKCENTA nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane przerwami działania OLB.

Podstawowe zalecenia przestrzegania bezpieczeństwa oraz pozostałe zalecenia w zakresie bezpieczeństwa znajdują się na stronach internetowych AKCENTY.

13 Terminy wykonywania transakcji płatniczych



Zaksięgowanie środków finansowych na rachunek dostawcy odbiorcy (tj. na rachunek AKCENTY)

Dostawca płatnika (bank płatnika) zapewni, aby środki pieniężne zostały zaksięgowane na powiązonym rachunku AKCENTY prowadzonym w banku/spółdzielni najpóźniej do końca następnego dnia roboczego od chwili przyjęcia polecenia przelewu.

Wszystkie niżej wymienione terminy rozpoczynają upływać w dniu następującym po dniu, w którym nastąpiło przyjęcie polecenia przelewu na powiązany rachunek płatniczy AKCENTY prowadzony w banku/spółdzielni.

13.1 Termin zaksięgowania środków pieniężnych w EUR i w CZK na terytorium Republiki Czeskiej

W przypadku, gdy transakcja płatnicza obejmuje najwyżej jedną wymianę walut między EUR i walutą kraju członkowskiego UE, na terytorium UE, termin zaksięgowania środków pieniężnych nie może być dłuższy niż jeden dzień roboczy (D+1), a w przypadku papierowego polecenia przelewu - dwa dni robocze (D+2).

13.2 Termin zaksięgowania środków pieniężnych z wymianą walut, w których jedna strona transakcji płatniczej jest w walucie CZK na terytorium Republiki Czeskiej

W przypadku transakcji płatniczej zawierającej inną wymianę walut niż między CZK i walutą EUR, przeprowadzanej na terytorium Republiki Czeskiej, termin zaksięgowania może wynosić maksymalnie D+2.

13.3 Termin zaksięgowania środków pieniężnych w przypadku pozostałych transakcji płatniczych

W przypadkach, nie dotyczących wyżej wymienionych transakcji płatniczych, lecz transakcji opisanych w § 169 ust. 3 (transakcje w CZK realizowane nie tylko wyłącznie na terytorium Republiki Czeskiej, transakcje w walucie innego kraju członkowskiego za wyjątkiem EUR, transakcje obejmujące wymianę EUR i inne waluty nie będące walutami kraju członkowskiego, na którego terytorium dochodzi do wymiany) termin ustalany jest zgodnie z warunkami i porozumieniem określonym w UR, przy czym może on wynosić maksymalnie 4 dni robocze od momentu przyjęcia polecenia przelewu.

13.4 Termin zaksięgowania środków pieniężnych na rachunek płatniczy odbiorcy (tj. WRP klienta prowadzony przez AKCENTĘ)

AKCENTA przypisze kwotę transakcji płatniczej na WRP (lub przekaże ją klientowi do dyspozycji) niezwłocznie po tym, gdy kwota ta została przypisana na powiązany rachunek płatniczy AKCENTY prowadzony w banku/spółdzielni, najpóźniej jedna do końca następnego dnia roboczego.

Jeśli chodzi o transakcję płatniczą w innej walucie niż waluta kraju członkowskiego UE lub o WRP prowadzony w walucie kraju nie będącego krajem członkowskim UE, termin przypisania środków pieniężnych ustalony jest do końca dnia roboczego następującego po dniu, w którym dana kwota została przypisana na powiązany rachunek płatniczy AKCENTY (D+1).

13.5 Termin transakcji płatniczych w ramach jednego dostawcy (WRP) w CZK

Transakcje płatnicze w ramach AKCENTY, tj. wykonywane między powiązаныmi rachunkami prowadzonymi przez AKCENTĘ na terytorium Republiki Czeskiej w CZK, powinny być zaksięgowane na rachunku płatniczym odbiorcy lub przekazane do dyspozycji najpóźniej na koniec dnia, w którym przyjęte zostało zlecenie (D+0). W przypadku wymiany walut stanowiący termin jest maksymalnie o 1 dzień roboczy dłuższy (D+1).

14 Ogólne informacje o ryzyku transakcji terminowych

Terminowe transakcje walutowe stosują nasi klienci w pierwszej kolejności jako narzędzia do obniżenia ryzyka walutowego. Miara ryzyka po stronie klienta, która związana jest z ich stosowaniem, jest w takich przypadkach wysoka. Niżej podane informacje tworzą przegląd podstawowych rodzajów ryzyk związanych z terminowymi transakcjami walutowymi, które oferuje AKCENTA.

Obowiązkiem klienta jest zapoznanie się w jak największym stopniu z ryzykami zamierzonej transakcji terminowej, rozważenia wszelkich ryzyk i zrozumienia istoty tych ryzyk, właściwych regulacji prawnych i innych aspektów. W przypadku jakichkolwiek niejasności lub pytań powinien Klient uzyskać dodatkowe potrzebne informacje od AKCENTY, jako od licencjonowanego maklera papierów wartościowych. Jeśli Klient nie do końca rozumie warunki wykonywania transakcji terminowych i zakresu potencjalnej straty, która w niektórych przypadkach może być wyższa niż inwestowane środki finansowe, nie powinien zawierać takich transakcji. Klient powinien być świadomy, że wybrana przez niego strategia i cele finansowe powinny odpowiadać jego profilowi ryzyka.

Wybrane zagrożenia (ryzyka) związane z zawieraniem transakcji terminowych

W przypadku, gdy transakcje terminowe stosowane są do zabezpieczenia kursu wymiany u eksporterów/importerów typowo do minimalizacji ryzyka obniżenia lub pełnej utraty marży handlowej przy niekorzystnym ruchu kursu wymiany, klient powinien być świadomy faktu, że w przypadku pozytywnej dla niego zmiany kursu wymiany zaleta zabezpieczenia okupiona jest niemożliwością osiągnięcia zysku z tej pozytywnej zmiany. W razie pogorszenia przepływów finansowych klienta i wynikającego z tego niezrealizowania transakcji terminowej, może dojść do straty finansowej klienta. W przypadku korzystania z transakcji terminowych dla celów spekulacyjnych klient powinien być świadomy tego, że ewentualne zyski osiągnięte w minionym okresie nie stanowią gwarancji na przyszłość osiągnięcia zysku osiąganego za pomocą tego samego instrumentu finansowego, w tym przypadku za pomocą transakcji terminowej. Transakcje spekulacyjne terminowymi transakcjami walutowymi zawsze wiążą się z wysokim ryzykiem.

Wybrane zagrożenia

Ryzyko rynkowe – ryzyko straty wynika z niekorzystnego rozwoju stóp procentowych, ryzyka walutowego, zmienności. Chodzi o łączne pojęcie dla ryzyka stopy procentowej, ryzyka walutowego, ryzyka cen akcji, ryzyka cen towarów oraz innych rodzajów ryzyk związanych z ruchem cen rynkowych.

Ryzyko walutowe – ryzyko walutowe transakcji terminowych polega w przypadku transakcji zabezpieczających na tym, że kupujący/sprzedający mógłby kupić/sprzedać walutę obcą w czasie trwania transakcji walutowej, lub na jej końcu korzystniej niż za cenę ustaloną w transakcji terminowej przy jej zawieraniu. Ogólnie chodzi o ryzyko zmiany wartości transakcji terminowej w zależności od zmiany kursów wymiany.

Ryzyko stopy procentowej – ryzyko wynika z ruchu rynkowych stóp procentowych. Wartość transakcji terminowej może zmieniać się nie tylko w zależności od samego kursu, lecz również w zależności od zmiany rynkowych stóp procentowych walut znajdujących się w obrocie. W większym stopniu jest to widoczne w przypadku dłuższych transakcji terminowych.

Ryzyko kontrahenta – ryzyko kontrahenta, lub inaczej mówiąc ryzyko kredytowe, stanowi ryzyko polegające

na tym, że kontrahent w transakcji nie będzie zdolny do spełnienia swoich zobowiązań, tj. pełnienia wszystkich zobowiązań (świadczyć usługi lub pozostałych świadczeń), do których zobowiązał się na podstawie umowy. W przypadku transakcji terminowych kontrahentem klienta jest AKCENTA.

Dźwignia finansowa – ryzyko powstaje w wyniku stosowania małej ilości inwestowanych środków w porównaniu z wartością nominalną zakupionej przez klienta transakcji terminowej. Dźwigania finansowa umożliwia więc przeprowadzenie przez klienta transakcji finansowej w większym zakresie od jego początkowej inwestycji, np. za pośrednictwem złożenia zabezpieczenia finansowego lub wykorzystania Ramy zerowego zabezpieczenia. Dzięki temu również niewielka zmiana kursu może przynieść klientowi wyraźny zysk, ale oczywiście także stratę w porównaniu z początkowo inwestowaną kwotą. Sytuacja ta może zakończyć się potrzebą uzupełnienia zabezpieczenia finansowego lub natychmiastowego zawarcia transakcji przeciwnej i realizowania powstałej straty.

Ryzyko płynności – ryzyko płynności polega na niedopasowaniu w czasie przepływów finansowych, co może spowodować zagrożenie zdolności spełnienia w każdej chwili swoich zobowiązań płatniczych. Ryzyko płynności stanowi np. późna zapłata zobowiązania przez trzecią stronę a tym samym powstaje potrzeba przesunięcia terminu płatności transakcji terminowej. Przesunięcie to może być związane z dodatkowymi kosztami, np. w postaci kosztów punktu swapowego.

Ryzyko niemożności zawarcia transakcji przeciwnej – przeprowadzenie transakcji, której celem byłoby wykluczenie lub ograniczenie ryzyka płynącego z transakcji terminowych (zamknięcie pozycji, zakończenie transakcji), będzie możliwe wyłącznie za cenę podwyższonych kosztów lub takiej transakcji nie będzie można w ogóle przeprowadzić.

Ryzyko nieokreślonej straty – uwzględniając zobowiązania płynące z transakcji terminowych wysokość ryzyka, na które wystawiony jest Klient, może być niemożliwa do określenia i może przekraczać także wartość jakiegokolwiek zabezpieczenia, które ewentualnie udzielił Klient, co może naruszyć również dalsze aktywa Klienta.

Ryzyko transferu – możliwości transferu poszczególnych walut mogą być ograniczone w wyniku kontroli dewizowej prowadzonej przez państwo wydające daną walutę. Mogłoby to zagrozić prawidłowej realizacji dewizowej transakcji terminowej.

15 Świadczone usługi inwestycyjne

AKCENTA uprawniona jest do świadczenia głównych usług inwestycyjnych zgodnie z § 4 ust. 2 lit. a) do c) ZPKT z zastosowaniem instrumentów finansowych zgodnie z § 3 ust. 1 lit. d) ZPKT, a także usług dodatkowych z wykorzystaniem tych instrumentów zgodnie z § 4 ust. 3 lit. a) ZPKT. AKCENTA nie jest uprawniona do świadczenia doradztwa.

Świadczone usługi inwestycyjne przeznaczone są zarówno dla klientów, którzy nie są klientami branżowymi, jak również klientom, którzy są klientami branżowymi.

15.1. Transakcje walutowe

Transakcje walutowe stanowią podstawowy typ instrumentu inwestycyjnego w rozumieniu § 3 ust. 1 lit. d) ZPKT. Chodzi o umowę terminową zakupu lub sprzedaży waluty obcej za stały kurs wymiany realizowany w określonej dacie w przyszłości.

15.2. Swap walutowy

Trwale uzgodniona transakcja walutami obcymi składa się z dwóch części. Podczas transakcji dochodzi do zakupu lub sprzedaży środków pieniężnych w walucie A za określoną ilość środków pieniężnych w walucie B. Następnie w określonym umówionym przyszłym dniu roboczym dochodzi do zakupu lub sprzedaży środków pieniężnych w walucie B za określoną ilość środków pieniężnych w walucie A przy kursie swapowym uzgodnionym w czasie zawarcia danej transakcji.

15.3. Opcja walutowa

Opcja walutowa stanowi prawo do zakupu lub sprzedaży określonej ilości jednej waluty za inną walutę przy wc-

ześniej uzgodnionym przez uczestniczące strony kursie i w uzgodnionym dniu. Za to prawo kupujący opcję płaci sprzedającemu premię płatną zwykle po upływie dwóch dni roboczych po zawarciu transakcji. Opcja walutowa umożliwia więc kupującemu opcję zabezpieczenie swojego ryzyka walutowego, która w odróżnieniu od elementu terminowego (forwardu) pozwala na wykorzystanie uzgodnionego kursu w uzgodnionym terminie lub też niewykorzystanie w zależności od tego czy aktualny kurs rynkowy jest w uzgodnionym dniu dla niego korzystniejszy od uzgodnionego kursu.

15.4 TARF

Struktura opcyjna TARF (target redemption forward) to narzędzie inwestycyjne stosowane do zabezpieczenia ryzyka walutowego. Specyficzną cechą jest to, że oferuje korzystniejszy kurs w porównaniu z forwardem walutowym. Jednak z kursem tym wiąże się niepewność w postaci nieznaney z góry wynikowej kwoty wymiany i nieznaney z góry całkowitej długości zabezpieczenia. Narzędzie to jest odpowiednie dla klientów, dla których niepewność w kwestii wynikowej kwoty wymienianej i ostatecznej długości trwania zabezpieczenia jest akceptowalna, a kurs lepszy w porównaniu ze standardowym forwardem postrzegany jest jako zaleta.

16 Informowanie klienta o usługach inwestycyjnych (transakcje terminowe)

16.1 Komunikacja z klientami AKCENTY wykorzystującymi usługi inwestycyjne

AKCENTA przy komunikowaniu się z Klientem, w trakcie osobistych rozmów lub w komunikatach promocyjnych dotyczących usług inwestycyjnych nie może stosować informacji niejasnych, nieprawdziwych, kłamliwych lub wprowadzających w błąd. W przypadku informacji reklamowych zapewni, aby ich treść była zgodna ze wszelkimi informacjami, które zostały Klientowi udzielone przy świadczeniu usług inwestycyjnych, a z formy i treści informacji powinno wynikać, że chodzi o informację reklamową.

Podczas komunikowania się z Klientami AKCENTA powinna rozróżniać kategorię Klienta – klient profesjonalny lub klient nieprofesjonalny. Przy komunikowaniu się z Klientem, który nie jest klientem profesjonalnym AKCENTA powinna przestrzegać obowiązków określonych w § 15 i następnym ZPKT). AKCENTA podczas komunikowania z Klientem powinna uwzględniać to, w jaki sposób podawane wyjaśnienie, informację reklamową lub inną informację postrzegaby osoba o średnim poziomie inteligencji, aby przekazywać je rozważnie, uwzględniając subiektywne zdolności poznawcze Klienta.

16.2 Informowanie klientów AKCENTY korzystających z usług inwestycyjnych

Przy świadczeniu usług inwestycyjnych w imieniu AKCENTY powinna ona informować Klienta zgodnie z § 15d i następnym ZPKT oraz zgodnie z rozporządzeniem nr 308/2017 Sb. AKCENTA przy świadczeniu usług inwestycyjnych powinna informować Klienta w szczególności:

- o danych dotyczących AKCENTY;
- składać oświadczenie, że AKCENTA dysponuje stosownymi pozwoleniami, podając nazwę i adres kontaktowy właściwego organu, który wydał to pozwolenie;
- o usługach inwestycyjnych, które są przez AKCENTĘ świadczone;
- o języku, w którym Klient może kontaktować się z AKCENTĄ i w którym będzie otrzymywać dokumenty i inne informacje;
- o instrumentach finansowych, które dotyczą świadczonej usługi inwestycyjnej;
- o możliwych ryzykach, które mogą być związane z wymaganą usługą inwestycyjną, włącznie z ryzykami związanymi z utratą całej inwestycji;
- o całkowitej cenie świadczonej usługi inwestycyjnej włącznie z wszystkimi opłatami, podatkami płaconymi za pośrednictwem AKCENTY, innymi kosztami powiązаныmi, jak również i pozostałymi zobowiązaniami finansowymi wynikającymi ze świadczonej usługi inwestycyjnej (jeśli nie można ustalić dokładnie całkowitej ceny Klient powinien być poinformowany o sposobie jej obliczenia);

- o charakterze, częstotliwości i terminie przekazywania informacji o świadczonych usługach, które AKCENTA powinna przekazywać klientowi;
- o zasadach składania zażaleń i reklamacji;
- o procedurach ochrony aktywów Klienta;
- o treści zobowiązań, włącznie z warunkami umowy, dotyczących wnioskowanej usługi inwestycyjnej;
- o przypisaniu Klienta do odpowiedniej kategorii klientów (AKCENTA zobowiązana jest pouczyć Klienta o jego prawie do wnioskowania o zmianie zaklasyfikowania do właściwej kategorii i związanych z tym ograniczeniami w zakresie jego ochrony);
- o spadku wartości portfolio klienta o 10% i więcej
- o zasadach AKCENTY przy wykonywaniu zleceń;
- o wszystkich istotnych zmianach podanych wyżej warunków.

AKCENTA zwraca Klientowi uwagę na to, że niektóre informacje przekazywane obowiązkowo Klientowi (w szczególności wyżej opisane informacje), zgodnie z postanowieniami Ustawy, publikuje także na swoich stronach internetowych. Klient ma prawo do otrzymania przedmiotowych informacji również w formie papierowej i w tej formie może je zawsze pobrać w oddziale AKCENTY, jeśli taką formę udzielenia informacji by preferował. AKCENTA przekazuje Klientowi wskazówki dotyczące zmiany treści przedmiotowych informacji zawsze w formie papierowej (w szczególności jako część raportowania przebiegu transakcji); w zakresie dostępności samych zmienionych informacji obowiązują podane wyżej zasady. Informacje o charakterze osobistym AKCENTA zawsze udostępnia wyłącznie samemu Klientowi.

16.3 Nagrywanie rozmów, archiwizowanie protokołów, wypisy

AKCENTA zobowiązana jest do informowania klienta przynajmniej raz przed telefonicznym udzieleniem usługi, że rozmowy, które są prowadzone, mogą doprowadzić do zawarcia transakcji, jeśli będą nagrywane. Taka informacja zawarta jest w OWH. Ponadto AKCENTA zobowiązana jest do sporządzania pisemnych protokołów z indywidualnych spotkań z klientem. Protokoły te sporządzane są z każdego spotkania dotyczącego usług inwestycyjnych (transakcji terminowej), a klient otrzymuje kopię tego protokołu. AKCENTA przechowuje także notatki z komunikacji elektronicznej dotyczącej usług inwestycyjnych.

Wszystkie te protokoły powinny zawierać informacje wystarczające do tego, aby na ich podstawie możliwe byłoby śledzenie przestrzegania wymagań wynikających z ZPKT i bezpośrednio stosowanych przepisów UE, a w szczególności, czy AKCENTA przestrzega obowiązków w stosunku do Klientów i potencjalnych klientów i czy nie narusza zasad prawidłowego funkcjonowania rynku. Wszystkie te protokoły uznawane są jako dokumenty wewnętrzne i dostępne są wyłącznie do kontroli wewnętrznej oraz nadzoru prowadzonego przez NBCZ. Zapisy przechowywane są przez okres 5 lat. Klient informowany jest comiesięcznie o usługach, których udzieliła mu AKCENTA (jeżeli w danym miesiącu danej usługi udzielono). Wypis zawiera informacje o typie udzielonej usługi, kosztach związanych z udzieloną usługą z jednoczesnym dokonaniem ich podziałów zgodnie z wymogami ZPS.

17 Zasady klasyfikacji klientów

Zgodnie z postanowieniami § 15d ust. 1 lit. h) ustawy nr 256/2004 Sb. o prowadzeniu działalności gospodarczej na rynku kapitałowym, z późn. zm., (zwaną dalej „ZPKT”) AKCENTA, jako makler papierów wartościowych, wprowadziła następujące zasady klasyfikacji (dalej tylko „Zasady”) swoich Klientów w ramach kategorii.

Klientem jest każda osoba fizyczna lub prawna, której AKCENTA świadczy usługi inwestycyjne na podstawie zawartej umowy ramowej o wykonywaniu transakcji terminowych walutami obcymi, transakcji bezgotówkowych walutami obcymi oraz o usługach płatniczych (dalej tylko „Klient”).

Celem kategoryzacji Klientów jest zapewnienie każdemu Klientowi właściwego stopnia ochrony przy świadczeniu usług inwestycyjnych w zależności od posiadanej przez niego wiedzy i doświadczenia w zakresie inwestycji i stosunku do ryzyk związanych z inwestycjami za pomocą instrumentów finansowych. Kategoryzacja Klientów nie ma bezpośredniego wpływu na zakres świadczonych usług inwestycyjnych.

Kategoryzacja prowadzona jest na podstawie oceny informacji udzielonych AKCENTIE przez Klienta.



Kategoryzacja klienta

Na podstawie ustawy AKCENTA dzieli swoich Klientów w celu świadczenia im usług inwestycyjnych do następujących kategorii:

- a. Klient profesjonalny (włącznie z Klientem profesjonalnym na wniosek),
- b. Klient nieprofesjonalny (włącznie z Klientem nieprofesjonalnym na wniosek),
- c. Podmiot kwalifikowany (włącznie z Podmiotem kwalifikowanym na wniosek).

W stosunku do Klientów należących do kategorii Podmiot kwalifikowany AKCENTA nie jest zobowiązana do przestrzegania zasad postępowania ze zleceniodawcami określonymi w ZPKT.

Klientom profesjonalnym nie jest udzielany taki sam stopień ochrony jak Klientom niebranżowym, w szczególności w zakresie:

- udzielania informacji Klientom;
- wymagania informacji od Klientów dotyczących posiadanej przez nich wiedzy i doświadczenia w celu oceny, czy usługa inwestycyjna lub instrument inwestycyjny są dla Klienta odpowiednie lub proporcjonalne;
- przekazywanie informacji Klientom o przetwarzaniu i wykonywaniu ich zleceń.

Klient nieprofesjonalny uzyskuje ze strony AKCENTY maksymalny, przewidziany przez przepisy prawa, stopień ochrony.

W przypadku, gdy Klient nie wyraża zgody na dokonane przyporządkowanie do odpowiedniej kategorii Klientów, może wnioskować, aby AKCENTA przeanalizowała założenia, stanowiące podstawę kategoryzacji. Klient ma prawo wnioskować o zmianę przyporządkowania/przeniesienie do innej kategorii w niżej wskazanych okolicznościach.

Zleceniodawca profesjonalny

Klientem profesjonalnym (zleceniodawcą) jest w rozumieniu § 2a ZPKT:

- I. bank;
- II. spółdzielnia i spółdzielnia kredytowa;
- III. makler papierów wartościowych;
- IV. zakład ubezpieczeń;
- V. zakład reasekuracji;
- VI. spółka inwestycyjna;
- VII. fundusz inwestycyjny;
- VIII. fundusz emerytalny;
- IX. osoba, której główną działalnością jest sekurytyzacja;
- X. osoba, która zawiera transakcje z użyciem instrumentów finansowych na własny rachunek w celu obniżenia ryzyka (hedging) transakcji stosujących instrumentów finansowych określonych w § 3 ust. I lit. d) do k) i czynność ta stanowi jej działalność podstawową;
- XI. osoba, która prowadzi transakcje na własny rachunek z wykorzystywanymi instrumentami finansowymi określonymi § 3 ust. I lit. g) do i) ZPKT lub towarami i czynność ta stanowi jej działalność podstawową;
- XII. osoba prawna, właściwa do zarządzania majątkiem państwa przy dokonywaniu zakupu, sprzedaży lub administrowania jego wierzytelnościami lub innymi aktywami lub przy restrukturyzacji spółek prawa handlowego lub innych osób prawnych z udziałem majątkowym skarbu państwa;
- XIII. osoba zagraniczna o podobnej działalności jak osoba wymieniona w punktach (i) do (xii);
- XIV. skarb państwa lub państwo członkowskie federacji;
- XV. Czeski Bank Narodowy, zagraniczny bank centralny lub Europejski Bank Centralny;

- XVI. Bank Światowy, Międzynarodowy Fundusz Walutowy, Europejski Bank Inwestycyjny lub inna międzynarodowa instytucja finansowa;
- XVII. osoba prawna założona w celu prowadzenia działalności gospodarczej, która zgodnie z ostatnim sprawozdaniem finansowym spełnia co najmniej dwa z trzech kryteriów, którymi są:
 - a. aktywa ogółem wynoszą przynajmniej 20.000.000,- EUR,
 - b. roczny obrót netto wynosi przynajmniej 40.000.000,- EUR,
 - c. kapitał własny wynosi przynajmniej 2.000.000,- EUR,
- XVIII. osoba zagraniczna powstała w celu prowadzenia działalności gospodarczej, która spełnia warunki podane w punkcie (xvii);
- XIX. inna osoba, która wykonuje swoją działalność gospodarczą na rynku finansowym na podstawie pozwolenia udzielonego przez organ nadzoru nad rynkiem finansowym lub na podstawie wpisu do rejestru.

Klient nieprofesjonalny na wniosek

AKCENTA ma obowiązek przed świadczeniem usług inwestycyjnych poinformować klienta o tym, że na podstawie informacji, które zostały jej udzielone Klient uważany jest jako Klient branżowy. Klient branżowy posiada możliwość złożenia wniosku, aby obchodzone się z nim jako z Klientem niebranżowym – z wniosku powinno wynikać, jaką transakcję lub transakcje ze stosowaniem instrumentu finansowego lub jakiej usługi inwestycyjnej to dotyczy. Jeśli Klient branżowy sądzi, że nie jest w stanie prawidłowo ocenić i zarządzać właściwym ryzykiem, powinien złożyć wniosek o przyporządkowania go do kategorii Klient niebranżowy (patrz dalej). Jeśli AKCENTA ocenia, że Klient przestał spełniać warunki pierwotnego zaszeregowania do odpowiedniej kategorii, powinna podjąć odpowiednie środki.

Klient nieprofesjonalny

AKCENTA uznaje za Klientów nieprofesjonalnych wszystkie osoby fizyczne lub prawne, którym świadczy usługi inwestycyjne i które nie są Klientami profesjonalnymi, według wyżej podanych kryteriów.

AKCENTA uprawniona jest, także bez wniosku, do poinformowania Klienta profesjonalnego, że uważa go za Klienta nieprofesjonalnego, przy czym z tej informacji powinno wynikać, jaką transakcję lub transakcje ze stosowaniem instrumentu finansowego lub jakiej usługi inwestycyjnej to dotyczy.

Podmiot Kwalifikowany

Podmiotem Kwalifikowanym należy rozumieć Klientów branżowych określonych w punktach (i) do (xix), w stosunku do których AKCENTA nie jest zobowiązana spełniać zasad postępowania i obowiązków informowania określonych w § 15 do 15r ZPKT, w zakresie świadczenia następujących głównych usług inwestycyjnych (usługi inwestycyjne określone w § 4 ust. 2 lit. a) do c) ZPKT):

- a. przyjmowania i przekazywania zleceń dotyczących instrumentów finansowych,
- b. wykonywania zleceń dotyczących instrumentów finansowych na rachunek Klienta,
- c. wykonywania transakcji z instrumentami finansowymi na własny rachunek.

Jako Podmiot Kwalifikowany uważa się także, jeśli się z tym wyraźnie zgadza, również osobę fizyczną zamieszkałą lub osobę prawną posiadającą siedzibę w innym kraju członkowskim Unii Europejskiej, w stosunku do której, zgodnie z porządkiem prawnym danego kraju członkowskiego, nie jest osobą zagraniczną, która posiada pozwolenie tego kraju członkowskiego do świadczenia usług inwestycyjnych, jest zobowiązana bez jej wniosku przy świadczeniu głównych usług inwestycyjnych określonych w punktach a) do c) pełnić obowiązki informacyjne takie same jak obowiązki określone w § 15 do 15r ZPKT, przy czym obowiązuje warunek, że ze zgody powinno wynikać, jakiej transakcji lub transakcji ze stosowaniem instrumentu finansowego lub jakiej usługi inwestycyjnej to dotyczy.

AKCENTA wymaga od Klienta jednoznaczne potwierdzenie tego, że wyraża zgodę na zaklasyfikowanie do tej kategorii i to w znaczeniu ogólnym lub tylko w stosunku do poszczególnych transakcji. Klient, który jest Podmiotem Kwalifikowanym, uprawniony jest do złożenia wniosku o przeniesienie do kategorii Klient branżowy/Klient niebranżowy. Z wniosku powinno wynikać, jakiej transakcji lub transakcji ze stosowaniem instrumentu finansowego lub jakiej usługi inwestycyjnej to dotyczy. W pozostałych przypadkach stosowana jest procedura Klienta branżowego.

Klient profesjonalny na wniosek

Przez Klienta profesjonalnego na wniosek należy rozumieć:

- I. osobę, która złoży pisemny wniosek AKCENCIE, aby postępowano z nią jak z Klientem branżowym, na co AKCENTA wyrazi swoją zgodę i
- II. która spełnia przynajmniej dwa z poniższych kryteriów:
 - w każdym z ostatnich następujących po sobie kwartałów w danym obszarze rynku finansowego przeprowadziła transakcje z wykorzystaniem instrumentem finansowym, którego wniosek dotyczy, o znaczącej wartości i w ramach średniej ilości przynajmniej 10 transakcji w kwartale;
 - wartość jej aktywów tworzonych przez środki pieniężne i instrumenty finansowe odpowiada kwocie przynajmniej 500.000,- EUR;
 - w okresie co najmniej jednego roku, lub w związku z wykonywaniem swojego zatrudnienia, zawodu lub funkcji prowadziła czynności w obszarze rynku finansowego, wymagającego posiadania wiedzy o transakcjach lub usługach, których wniosek dotyczy.

Z wniosku Klienta powinno wynikać, oprócz jego dążenia do tego, aby obchodzono się z nim jako z Klientem profesjonalnym, chodzi także o to jakiej transakcji lub transakcji ze stosowaniem instrumentu finansowego lub jakiej usługi inwestycyjnej wniosek dotyczy. Wraz z tym wnioskiem powinno być przedłożone pisemne oświadczenie Klienta o tym, że świadomy jest tego, że:

- zmiana ta może oznaczać utratę praw do rekompensaty z zagranicznego systemu gwarancyjnego w celu przyjęcia podobnego systemu zabezpieczenia z wykorzystaniem Funduszu Gwarancyjnego maklerów papierów wartościowych, i
- obowiązki stanowiące w § 15 do 15r ZPKT w stosunku do Klienta branżowego wykonuje AKCENTA w węższym zakresie niż w stosunku do Klienta niebranżowego; na te okoliczności AKCENTA jest zobowiązana wyraźnie zwrócić uwagę Klientowi, który złożył wniosek o traktowanie go jako Klienta branżowego.

Przedmiotową zgodę AKCENTA może udzielić dopiero po upewnieniu się, że Klient, który złożył wniosek o traktowanie go za Klienta branżowego, spełnia wyżej wymienione warunki oraz posiada odnośnie danej transakcji lub transakcji z wykorzystaniem instrumentów finansowych lub usług inwestycyjnych, których wniosek dotyczy, wymagane doświadczenie i wiedzę specjalistyczną, jest w stanie podejmować własne decyzje inwestycyjne oraz rozumie wszelkie związane ryzyka. Dopiero po tym może danemu Klientowi udzielić swojej zgody na przeniesienie do kategorii Klienta branżowego.

AKCENTA zobowiązana jest na bieżąco sprawdzać i przeprowadzać regularnej oceny, czy Klient, który stał się Klientem branżowym na swój wniosek, nie przestał spełniać określonych warunków.

Klient nieprofesjonalny na wniosek

Klient profesjonalny może zwrócić się do AKCENTY z wnioskiem na piśmie, aby traktowała go i odnosiła się do niego oraz pełniła zasady postępowania jak gdyby był Klientem nieprofesjonalnym. Z wniosku powinno wynikać, jakiej transakcji lub jakich transakcji z wykorzystaniem instrumentów finansowych lub usług inwestycyjnych dotyczy wniosek.

Klient profesjonalny uważany jest za Klienta nieprofesjonalnego w zakresie transakcji z wykorzystaniem instrumentów finansowych lub usług inwestycyjnych, które zostaną uzgodnione z AKCENTĄ. Z takiego porozumienia powinno wynikać, jakiej transakcji lub jakich transakcji z wykorzystaniem instrumentów finansowych lub usług inwestycyjnych dotyczy porozumienie. W przypadku, gdy porozumienie nie zostało zawarte w formie pisemnej wtedy AKCENTA powinna wydać Klientowi na jego prośbę potwierdzenie o tym, jakiej transakcji lub jakich transakcji z wykorzystaniem instrumentów finansowych lub usług inwestycyjnych dotyczy porozumienie. Taką prośbę AKCENTA powinna spełnić.

Podmiot Kwalifikowany na wniosek

Jako Podmiot Kwalifikowany na wniosek należy rozumieć Klienta branżowego, który spełni wymagane kryteria i złoży wniosek o postępowanie w procedurze Podmiotu Kwalifikowanego a AKCENTA wyrazi na to zgodę. Z wniosku powinno wynikać, jaką transakcją lub jakie transakcje ze stosowaniem instrumentu finansowego, lub jakiej usługi inwestycyjnej, wniosek dotyczy. AKCENTA powinna wyrazić zgodę na wniosek.

Podmiot Kwalifikowany może złożyć pisemny wniosek o przypisanie go do kategorii Klientów branżowych, w stosunku do których AKCENTA przestrzega stosowania określonych obowiązków informacyjnych. Z wniosku powinno wynikać, jakiej transakcji lub jakich transakcji ze stosowaniem instrumentu finansowego, lub jakiej usługi inwestycyjnej, wniosek dotyczy.

Kwalifikowany Podmiot uważany jest za Klienta niebranżowego jeśli AKCENTA poinformuje go, że uważa go za Klienta niebranżowego. Jednocześnie powinno być wiadome, jakiej transakcji lub jakich transakcji ze stosowaniem instrumentu finansowego, lub jakiej usługi inwestycyjnej, dotyczy to postępowanie.

AKCENTA uprawniona jest do pełnienia obowiązków stanowiących w § 15 do 15r ZPKT również w stosunku do Kwalifikowanych Podmiotów, w stosunku do których w innej sytuacji nie ma takiego obowiązku. Jednocześnie powinno być wiadome, jakiej transakcji lub jakich transakcji ze stosowaniem instrumentu finansowego, lub jakiej usługi inwestycyjnej, dotyczy to postępowanie.

Zasady informowania Klientów

AKCENTA na bieżąco sprawdza i ocenia, czy Klient nie przestał spełniać swoich kryteriów po jego zaklasyfikowaniu do właściwej kategorii.

Klient branżowy oraz Kwalifikowany Podmiot są zobowiązani do informowania AKCENTY o wystąpieniu jakiegokolwiek zmiany, która mogłaby mieć wpływ na ich przypisanie do określonej kategorii. W przypadku, gdy żadna taka informacja nie zostanie przekazana AKCENTE przyjmuje się, że Klient spełnia wszelkie wymagane kryteria dla kategorii Kwalifikowany Podmiot lub Klient branżowy, bez potrzeby zmiany wyżej wymienionego obowiązku AKCENTY w zakresie kontroli bieżącej i oceny, czy stanowiące kryteria zaszeregowania do odpowiedniej kategorii są spełnione. W przypadku, gdy AKCENTA dojdzie do wniosku, że Klient przestał spełniać warunki pierwotnego zaklasyfikowania do odpowiedniej kategorii, zobowiązana jest wtedy do podjęcia odpowiednich działań.

Poza informacjami określonymi w § 15d ZPKT AKCENTA powinna każdemu (również istniejącemu Klientowi) udzielić informacji i to w formie papierowej lub na jakimkolwiek innym nośniku informacji, który umożliwia przechowywanie tych informacji w taki sposób, aby mogły być wykorzystywane w okresie odpowiednim do ich przeznaczenia o tym, do jakiej kategorii jest Klient zaklasyfikowany (włącznie z pouczeniem o prawie domagania się zmiany zaklasyfikowania i ograniczeniu ochrony, która jest z tym związana).

18 Informacje dotyczące formy komunikacji

18.1 Komunikacja z nowymi Klientami

Klient poszukuje usług AKCENTY, ewentualnie chce zawrzeć UR

Klient może wykorzystać poniższe kanały kontaktowania się:

- Telefon,
- E-mail,
- Formularz na stronach internetowych AKCENTY
- Kontakt z OZ, lista OZ dla poszczególnych rynków podana jest na stronie internetowej AKCENTY.

OZ lub AKCENTA zapewni przekazanie wymaganych informacji o oferowanych usługach poprzez nagranie na linii telefonicznej lub komórkowej lub w inny rejestrowany sposób, ewentualnie odwiedzi Klienta. Przed zawarciem UR Klientowi przekazywane są wszystkie informacje prawne dotyczące oferowanych produktów i usług.



AKCENTA aktywnie poszukuje nowych Klientów

AKCENTA stosuje standardowe instrumenty marketingowe jak reklamę, marketing bezpośredni itp. Ponadto AKCENTA wykorzystuje sieć OZ, którzy bezpośrednio przedstawiają Klientom propozycję oferty produktów i usług.

18.2 Kontakty z istniejącymi Klientami

Istniejącymi Klientami AKCENTY są ci, którzy zostali już zapoznani z AKCENTĄ oraz z jej procedurami oraz którzy podpisali już UR.

Klient chce telefonicznie zlecić polecenie przelewu/ustalić aktualny kurs – Klient dzwoni na numer telefonu podany w UR lub umieszczony na stronie internetowej AKCENTY i uzgadnia polecenie przelewu lub zostanie mu przekazana wartość aktualnego kursu dla wymaganej pary walutowej.

Klient chce przez internet ustalić aktualny kurs/zlecić polecenie przelewu – Po sprawdzeniu tożsamości Klienta przez logowanie do OLB (warunki podane są w OWH) Klient może zamówić polecenie przelewu lub ustalić aktualny kurs za pomocą OLB.

Klient chce zmienić polecenie przelewu/ustalić informację o wykonanym przelewie – Klient dzwoni na numer telefonu podany w UR lub umieszczony na stronie internetowej AKCENTY i po ustaleniu tożsamości Klienta za pomocą hasła uzgadnia zmianę polecenia przelewu lub zostanie mu przekazana informacja o przeprowadzonym przelewie. Zmiana polecenia przelewu możliwa jest po spełnieniu warunków określonych w OWH.

Reklamacja – Klient złoży zażalenie zgodnie z Regulaminem Reklamacji, który umieszczony jest na stronach internetowych AKCENTY. Szczegółowe informacje zwarte są w Regulaminie Reklamacji.

Klient wnosi o zmianę w UR – np. zmianę adresu, itp. – Klient kontaktuje się z OZ lub dzwoni na numer telefonu podany w UR, ewentualnie na stronie internetowej AKCENTY. OZ lub upoważnieni pracownicy AKCENTY spełnią wniosek Klienta poprzez sporządzenie nowej umowy lub dokonają zmiany odpowiedniego aneksu do UR – zgodnie z charakterem przeprowadzanej zmiany.

W celu realizacji zobowiązań ustawowych Spółka prowadzi regularne kontrole rozmów. Według ustalonych kryteriów weryfikuje, że przebieg rozmowy telefonicznej z klientem pozostaje w zgodzie z wymogami regulacyjnymi dotyczącymi komunikacji z klientami lub potencjalnymi klientami na temat usług inwestycyjnych.

18.3 Sposób wykonania obowiązków informacyjnych AKCENTY w stosunku do Klienta

Chodzi w szczególności o informacje udzielone przed zawarciem UR oraz informacje udzielane podczas trwania umowy.

Informacje udzielone przed zawarciem UR – Wszelkie informacje dostępne są bez przerwy do dyspozycji na stronach internetowych AKCENTY w różnych wersjach językowych.

Informacje o zmianach UR i OWH – Zmiany OWH publikowane są co najmniej na 2 miesiące przed planowaną zmianą.

Informacje o wygaśnięciu UR – Wygaśnięcie umowy określają warunki UR. Klient może w dowolnym momencie wypowiedzieć umowę, które to wypowiedzenie nie oznacza jednak wycofania obowiązku wykonania swoich zobowiązań powstałych przed wypowiedzeniem UR.

Informacje o przyjętych poleceniach przelewu/zleceniach przeprowadzenia usług inwestycyjnych – Dokumenty, polecenia przelewu i zlecenia AKCENTY zawierają obowiązkowe informacje w sposób automatyczny i Klient jest zawsze informowany o wykonanych poleceniach/zleceniach.

Informacje o nowych usługach, korzystniejszych warunkach, akcjach marketingowych, itp. – AKCENTA zwykle kontaktuje się z Klientem za pomocą bezpośredniej wiadomości e-mail skierowanej do osoby upoważnionej przez Klienta zgodnie z UR, lub przekazując ofertę usług telefonicznie. Ponadto AKCENTA przekazuje informacje Klientowi za pośrednictwem OZ, za pośrednictwem stron internetowych lub za pomocą oficjalnego pisma.

Informacje o wystąpieniu awarii w usługach, szczególnych zdarzeniach, itp. – Informacja o szczególnych zdarzeniach umieszczana jest na stronach internetowych AKCENTY, w OLB a Klienci mogą poznać szczegóły awarii pod nr telefonicznym placówki AKCENTY (+420 498 777 770). Ponadto może być przesłany zbiorczy e-mail. W zależności od charakteru zdarzenia AKCENTA stara się wykorzystać wszystkie kanały, albo wykorzystać kanały informacyjne, które nie są objęte awarią i są dostępne dla Klienta.

Informacje dotyczące ewidencji środków finansowych klientów – Podczas świadczenia usług inwestycyjnych (złożone zabezpieczenie do transakcji terminowych) środki pieniężne prowadzone są oddzielnie od środków pieniężnych przeznaczonych usługi płatnicze. Przy rozliczeniu transakcji terminowej wartość zabezpieczenia zos-

taje zwolniona i transakcja zostaje zamknięta, podobnie jak pozostałe usługi płatnicze.

Informacje dotyczące ustalania ceny – Wszystkie ceny i kursy walut AKCENTA ustala na podstawie ich aktualnych stawek na rynku międzybankowym. Wewnętrznie AKCENTA prowadzi regularną kontrolę sposobu ich stanowienia i ich wysokości. Ustalanie ceny dla usług inwestycyjnych opisano szczegółowo w Punkcie 21 niniejszej Broszury Informacyjnej.

18.4. Obowiązki podczas osobistego spotkania z Klientem

Przedstawiciel AKCENTY (Pracownik działu Sales lub Agent) powinien przestrzegać zasad wynikających z ZPKT także podczas osobistego spotkania z klientem. W celu udokumentowania przestrzegania tych zasad przedstawiciel AKCENTY sporządzi protokół ze spotkania, który podpisują obie strony.

19 Rynek docelowy

Przez rynek docelowy rozumie się krąg klientów końcowych konkretnego narzędzia inwestycyjnego w ramach stosownej kategorii klientów, wyznaczony przez wspólne cechy typowe. Rynek docelowy można – w zależności od tego, czy identyfikuje odpowiednich, czy przeciwnie – nieodpowiednich adresatów narzędzia inwestycyjnego, podzielić na pozytywny i negatywny.

Identyfikacja rynku docelowego (dla transakcji terminowych) odbywa się na podstawie oceny następujących czynników:

a) Wiedza i doświadczenie klientów

Spółka sprawdza, czy klienci dysponują pożądaną wiedzą i doświadczeniem, np. sprawdza wiedzę o odpowiednich typach produktu, właściwościach produktu i/lub wiedzę w tematycznie powiązanych obszarach, które pomagają w rozumieniu produktu i powiązanego z nim ryzyka.

Wiedzę tę Spółka otrzymuje z kwestionariuszy inwestycyjnych. Spółka zobowiązana jest do uzyskania od klienta następujących informacji o (tzw. test stosowności):

- fachowej wiedzy w dziedzinie inwestycji (o gł. usługach inwestycyjnych, narzędziach inwestycyjnych, transakcjach, poziomie wykształcenia klienta i jego zawodzie itp.)
- doświadczeniach w dziedzinie inwestycji (o charakterze, wielkości i częstotliwości transakcji oraz czasu, przez jaki są prowadzone itp.)

b) Osoba klienta i jego potrzeby

- osoba prawna i FOP
- klient wymaga zabezpieczenia kursu przy cash-flow w walutach obcych
- klient jest gotów złożyć zabezpieczenie i uzupełniać je w razie potrzeby oraz jest do tego gotów

Tę definicję spełniają przede wszystkim podmioty przedsiębiorcze zorientowane na handel zagraniczny, typowo importerzy i eksporterzy, ewentualnie inne, także nie przedsiębiorcze podmioty mające potrzeby dotyczące wymiany walut i zabezpieczenia przyszłego kursu.

Klientem nie jest w ramach Rynku docelowego, na życzenie usługa zostanie mu wyświadczona:

- Osoba fizyczna, która dysponuje wiedzą i doświadczeniem handlowym ze swojej praktyki zawodowej. Takich klientów Spółka nie włącza między klientów docelowych, ale usługi są im świadczone.
- Specyficzną grupę tworzą klienci bez doświadczenia praktycznego z zawieraniem transakcji terminowych. Takich klientów Spółka nie włącza między klientów docelowych, ale cele i potrzeby takich klientów są zgodne z grupą docelową. Po uzyskaniu doświadczenia klienci ci mogą zostać włączeni (po zmianie oceny) do grupy docelowej. Dlatego Spółka świadczy usługi takim klientom.

Negatywny rynek docelowy – Klient nie jest zaliczany do Rynku docelowego i usługa nie jest mu świadczona nawet na życzenie:

- Klient bez handlu zagranicznego i bez potrzeb dotyczących wymiany walut.
- Klient, który nie jest gotowy na podjęcie ryzyka i nie ma chęci złożenia zabezpieczenia.

- Klient osoba fizyczna bez wiedzy i doświadczenia.

Klient, który nie jest możliwy do zaakceptowania według AML.

20 Bonusy

Jako bonus należy rozumieć jakąkolwiek opłatę, nagrodę lub niematerialną korzyść, która przy udzielaniu usług inwestycyjnych jest przyjmowana, oferowana lub udzielana w stosunkach między świadczeniodawcą usług inwestycyjnych i klientem lub między świadczeniodawcą i trzecią stroną (Agentem).

AKCENTA informuje Klientów, że nie udziela nagród (zachęt) pieniężnych za spisanie Umowy Ramowej dotyczącej świadczenia usług płatniczych i inwestycyjnych z Klientem i nie udziela nagród pieniężnych (zachęt) za poszczególne transakcje terminowe klienta. AKCENTA udziela wynagrodzenie wyłącznie za przeprowadzenie identyfikacji klienta na podstawie ustawy AML i nagroda jest taka sama jak po sporządzeniu Umowy Ramowej o świadczonych usługach płatniczych lub sporządzeniu Umowy Ramowej dotyczącej świadczeniu usług płatniczych i usług inwestycyjnych. Wynagrodzenie to nie stanowi części opłat, które pokrywa Klient, lecz tworzy wewnętrzne koszty AKCENTY.

AKCENTA stosuje środki zabezpieczeń, że nagroda ta nie jest sprzeczna z obowiązkami AKCENTY dotyczącymi postępowania zgodnie z wysokimi kwalifikacjami, uczciwie i sprawiedliwie, w najlepszym interesie klienta. Poszczególne transakcje z klientem uzgadnia Handlowiec, a AKCENTA stosuje wdrożoną wewnętrzną kontrolę nadzoru spójności z rynkiem i nadzoru jakości usług świadczonych klientom. Jeśli AKCENTA świadczy informacje za pośrednictwem Agenta, nie chodzi wtedy o niezależne świadczenie usług, lecz reprezentację AKCENTY przez Agenta.

AKCENTA nie udziela i nie przyjmuje innych, niż wyżej wymienione nagród w odniesieniu do świadczonych usług inwestycyjnych.

21 Wykonywanie zleceń przy zachowaniu najkorzystniejszych warunków (best execution)

AKCENTA jest zobowiązana zgodnie z art. 64-66 Rozporządzenia 2017/565 do przestrzegania zasad wykonywania zleceń z zachowaniem najlepszych warunków. Celem tych zasad jest to, aby każde poszczególne zlecenie klienta zostało przeprowadzone zgodnie z właściwymi zasadami wykonywania zleceń, a także, aby było zapewnione stałe wykonywanie zleceń w rzeczywistości najlepszych warunkach. W celu spełnienia tych wymagań AKCENTA ustaliła poniższe zasady:

- kontrola poprawności konkretnej ceny proponowanej klientowi na podstawie dostępnych danych rynkowych;
- porównanie z podobnymi lub porównywalnymi produktami (jeśli jest to możliwe);
- ocena efektywności uzgadnianych transakcji i procedur wewnętrznych (best execution), z punktu widzenia zgodności z wymaganiami Rozporządzenia i ZPKT i faktycznego osiągnięcia najlepszych warunków dla klientów.

W celu porównania konkretnej ceny AKCENTA wykorzystuje platformy niektórych banków (Raiffeisenbank) oraz źródła informacji REUTERS i BLOOMBERG ew. REFINITIV. Dla konkretnego zlecenia AKCENTA zawsze rozważa czynniki wykonania zlecenia w najlepszych warunkach takich jak cena, prędkość, ryzyko strony przeciwnej i na podstawie tych czynników wybiera platformę transakcyjną do zawarcia transakcji.

W celu oceny wykonania obowiązków best execution należy jednak uwzględnić specyficzny charakter tego rodzaju transakcji, ponieważ produkty oferowane przez AKCENTĘ (pochodne OTC) stanowią instrumenty, które podejmowane są na podstawie specyficznego, indywidualnego wymagania klienta i w praktyce nie mają dokładnego ekwiwalentu będącego w obrocie na RT, MOS lub OOS. Miejscem transmisji jest sam makler papierów wartościowych (AKCENTA) oraz inne czynniki, które są istotne z punktu widzenia best execution, są podporządkowane temu, że stanowi przedmiot indywidualnego porozumienia między maklerem papierów wartościowych i klientem przy uzgadnianiu danego produktu. Ponadto dla niestandardowych pochodnych OTC rozporządzenie 2017/565 wskazuje, że obejmuje jedyny w swoim rodzaju stosunek umowny uwzględniający konkretne spe-

cyficzne warunki, w których znajduje się klient i makler papierów wartościowych (AKCENTA), nie muszą być dla celów best execution w sposobie wykonania w pełni zgodne z transakcjami, w których chodzi o akcje podlegające obrotowi na RT, MOS lub OOS. Z uwagi na to, że obowiązek best execution dotyczy wszystkich instrumentów finansowych, także w przypadku produktów oferowanych przez AKCENTĘ, niezbędne jest uzyskanie istotnych danych o rynku w celu sprawdzenia, czy cena zaproponowana klientowi na międzygieldowym rynku jest rzeczywista i zapewnia wykonanie obowiązków maklera papierów wartościowych w najlepszych warunkach. Tzn. makler (AKCENTA) kontroluje prawdziwość konkretnej ceny zaproponowanej klientowi nie tylko na podstawie dostępnych mu danych rynkowych (patrz wyżej), które wykorzystał do oszacowania ceny uzgadnianego produktu, lecz także, o ile jest to możliwe, przez porównanie z produktami podobnymi lub porównywalnymi. Zgodność rynkowa pochodnych OTC uzgadnianych z klientami monitorowana jest zanim dany kontrakt zostanie zawarty.

22 Informacje dotyczące kosztów i opłat powiązanych

AKCENTA zobowiązana jest do informowania klienta o wszelkich kosztach i opłatach powiązanych z odpowiednim wyprzedzeniem czasowym przed świadczeniem usługi inwestycyjnej. Stwierdzone koszty, o których należy powiadomić klientów, opierają się na danych z załącznika II Rozporządzenia UE 2017/565.

Wszystkie koszty i związane opłaty rozliczane klientom za usługę inwestycyjną lub za uzupełniające usługi, o których klient powinien być informowany:

Zgłaszane pozycje kosztowe		Przykłady	AKCENTA
Jednorazowe opłaty za świadczenie usługi inwestycyjnej	Pokrywane na początku lub na końcu świadczonej usługi	Opłaty od depozytów, opłaty za zamknięcie, koszty przekształcenia	„0”
Opłaty bieżące za świadczenie usług inwestycyjnych	Pokrywane za usługi świadczone klientowi	Opłaty administracyjne, za doradztwo, za przechowywanie	„0”
Wszystkie koszty za transakcje rozpoczęte w trakcie świadczenia usługi inwestycyjnej	Wszystkie koszty i opłaty za transakcje, które wykonuje przedsiębiorstwo inwestycyjne lub inne osoby	Opłaty za korzystanie z platformy, dopłaty (zawarte w cenie transakcji), opłaty skarbowe, podatek z tytułu transakcji, koszty wymiany walut	„0”
Ewentualne opłaty za usługi uzupełniające	Za usługi, które nie są zawarte w wyżej wymienionych kosztach	Koszty badań, koszty przechowywania	„0”
Koszty incydentalne		Opłaty za wyniki	„0”

Wszystkie koszty i opłaty związane za instrument finansowy, o których powinno się informować klienta:

Zgłaszane pozycje kosztowe		Przykłady	AKCENTA
Jednorazowe opłaty	Pokrywane dostawcom produktów przy wykonywaniu lub zakończeniu inwestycji w instrumenty finansowe	Pokrywana z góry opłata administracyjna, opłata strukturalna i opłata dystrybucyjna	„0”
Opłaty bieżące	Pokrywane za administrowanie produktu finansowego, które w trakcie inwestycji w instrument finansowym odliczane są od jego wartości	Opłaty administracyjne, koszty serwisowe, opłaty swapowe, koszty i podatki związane z wypożyczeniem CP oraz koszty finansowania	Koszty wymiany w wysokości 0,01-1% kursy wymiany

Wszystkie koszty transakcji	Wszystkie koszty i opłaty powstałe w wyniku sporządzenia i zbycia inwestycji	Prowizje maklerskie, opłaty wejściowe i wyjściowe pokrywane przez fundusz, dopłaty zawarte w cenie transakcji, opłaty skarbowe, podatek od transakcji i koszty wymiany walut	Koszty wymiany w wysokości 0,01-1% kursy wymiany
Koszty okazjonalne		Opłaty za wyniki	Nie ma

Na koszty wymiany składają się:

- cena rynkowa zgodnie z zasadami „best execution”
- koszty własne (koszty działalności maklera)
- marża maklera



Przykłady ilustrujące

Przykład ilustracyjny transakcji terminowych:

Zawarcie transakcji terminowej w wysokości 100 tys. EUR na okres 1 miesiąca, cena rynku 25,10 CZK/EUR (kurs zawiera już koszty stóp procentowych na FW), marża maklera wynosi 0,05 CZK. Wartość końcowa kursu dla klienta wynosi 25,15 CZK/EUR. Koszty wymiany wynoszą 0,199%. Pełna wysokość kosztów na transakcję to 5000 CZK.

Przykład ilustracyjny transakcji swapowych

Zawarcie transakcji swapowej w wysokości 100 tys. EUR na 1 miesiąc, cena rynkowa na drugiej „nodze” swapowej na sprzedaż EUR 25,10 EUR/CZK (kurs obejmuje już koszty odsetek na FW), marża handlowca wynosi 0,038 CZK. Końcowa wartość kursu dla klienta wynosi 25,138 CZK/EUR. Koszty wymiany to 0,151%. Całkowita wysokość kosztów transakcji wynosi 3800 CZK.

Przykład ilustracyjny Opcji

Klient kupi europejską opcję put w wysokości 100 tys. EUR na 1 miesiąc ze strikiem 25,500 EUR/CZK, aktualny kurs spotowy w czasie negocjacji odpowiada wartości 25,780 EUR/CZK. Cena rynkowa premii wynosi 0,22% z całości, czyli 220 EUR. Marża handlowca to 0,3%; końcowa wysokość premii dla klienta to 0,52%, a więc 520 EUR.

Informacje o kosztach i opłatach wyrażane są łącznie, tak aby klient mógł ustalić koszty całkowite i mógł oszacować ich ogólny wpływ na zwrot z inwestycji. AKCENTA na wniosek klienta udzieli te informacje przed uzgodnieniem konkretnej transakcji (konkretną wysokość kosztów i opłat), a następnie udostępni je po rozpisaniu na poszczególne pozycje w OLB w katalogu Informacje/Obowiązkowo publikowane informacje zgodnie z MiFID.

23 Przeciwdziałanie konfliktom interesów

AKCENTA wdrożyła określone zasady i mechanizmy w celu zapobiegania konfliktowi interesów. Zapobieganie możliwości konfliktu interesów przeprowadzane jest za pomocą poniższych środków:

- oddzielenie niepołączalnych pozycji aż do poziomu ścisłego kierownictwa;
- minimalizacja możliwości konfliktu interesów za pomocą systemu zarządzania i systemu kontroli, przepisy wewnętrzne, aktualizację procesów i ich sprawdzanie;
- niezależność stanowisk kontrolnych – Audyt wewnętrzny, Zarządzanie ryzykiem (Risk management) i Nadzór zgodności (Compliance);

- utworzenie wewnętrznego systemu doskonalenia ustawicznego;
- utworzenie wewnętrznych zasad pracy z OZ, nadzór nad czynnościami oraz utworzenie mechanizmów kontrolnych;
- kontrola transakcji pracowniczych i wycen, czy nie są zawierane jako korzystniejsze
- kontrola zgodności rynkowej
- kontrola i ocena funkcjonowania outsourcingu;
- sterowanie, kontrola i ocena ryzyka, włącznie z ryzykiem IT i ryzykiem bezpieczeństwa;
- utworzenie systemu wynagradzania, który nie motywuje do nadmiernego podejmowania ryzyka i ogranicza konflikty interesów;
- dostęp pozycji kontrolnych do zarządu i rady nadzorczej, obowiązek informowania o stwierdzonych uchybieniach;
- utworzenie mechanizmów do zgłaszania postępowania niezgodnego z prawem i nieetycznego, ochrona osób zgłaszających;
- regularna ocena konfliktów interesów przez zarząd i środków podejmowanych w celu ich ograniczenia;
- regularna kontrola systemu kierowania i kontroli przez niezależnego zewnętrznego audytora, włącznie z kontrolą konfliktu interesów;
- publikowanie informacji, publikowanie struktury własności, publikowanie informacji o osobach powiązanych.

24 Informacje o UR

UR zawierana jest na czas nieokreślony i podlega regulacji przepisów prawa Republiki Czeskiej. UR zawierana jest w języku czeskim, w którym przebiega wszelka komunikacja między AKCENTĄ i Klientem, chyba że na podstawie porozumienia stron umowy postanowiono inaczej. Umowę na wniosek Klienta można sporządzić również w innym języku, niż czeski, niemniej taka wersja językowa umowy służyć będzie Klientowi wyłącznie do celów informacyjnych, ponieważ decydujące znaczenie zawsze ma wersja czeska.

Zmiana UR

UR może być zmieniana na podstawie porozumienia między AKCENTĄ i Klientem w formie numerowanych pisemnych aneksów, które podpisywane są przez obie strony. AKCENTA uprawniona jest do zaproponowania zmiany UR przez dostarczenie Klientowi listy żądanych zmian na trwałym nośniku danych, przekazanym najpóźniej na dwa miesiące przed dniem wejścia w życie proponowanych zmian. Klient ma prawo odmowy przyjęcia zmian. W przypadku odmowy przez Klienta propozycji AKCENTY dotyczących zmiany UR, posiada on prawo przed dniem, w którym zmiana ma wejść w życie, bezpłatnego wypowiedzenia UR w trybie natychmiastowym. Jeśli Klient nie przekaze AKCENTE swojego pisemnego braku zgody z proponowanymi zmianami UR najpóźniej na dzień przed wejściem w życie proponowanej zmiany obowiązuje zasada, że zaproponowane zmiany są dla Klienta obowiązujące od dnia wejścia w życie zmiany.

Wypowiedzenie UR

Każda ze stron umowy uprawniona jest do wypowiedzenia UR w dowolnym momencie. Umowa może być rozwiązana również na podstawie pisemnego porozumienia stron umowy. Warunki wygaśnięcia stosunku umowy są szczegółowo opisane w OWH.

Rozwiązywanie sporów

AKCENTA i Klient podpisując UR zobowiązują się, że wszelkie ewentualne spory, które między nimi powstaną na podstawie UR lub w związku z nią, włącznie z problemami dotyczącymi jej ważności (zwane dalej „spory”) będą się starały rozwiązać wspólnie, w szczególności na podstawie publikowanych zasad AKCENTY dotyczących rozwiązywania reklamacji (Regulamin Reklamacji). W przypadku, gdy stronom umowy nie uda się rozwiązać sporu w ciągu 30 dni od dnia, w którym jednej stronie zostało doręczone wezwanie drugiej strony do wszczęcia postępowania o rozwiązanie tego sporu, także przy pomocy jednostki Compliance i Prawnej AKCENTY, spór

będzie podlegać rozwiązaniu przez właściwy sąd Republiki Czeskiej, przy czym przynależność miejscowa sądu zostanie określona na podstawie siedziby placówki AKCENTY, tj. w Hradcu Králové.

Klient uprawniony jest także do zwrócenia się ze skargą na postępowanie AKCENTY w związku z świadczeniem usług płatniczych do Arbitra Finansowego Republiki Czeskiej, który uprawniony jest do pozasądowego rozwiązania sporów stron umowy. Szczegółowe informacje i kontakty z Biurem Arbitra Finansowego dostępne są pod adresem: www.finarbitr.cz.

Ponadto Klient może zwrócić się ze skargą do NBCZ. Bliższe informacje i kontakty dostępne są pod adresem: www.cnb.cz.

Szczegółowe informacje o możliwości rozwiązywania zażaleń w państwach, w których AKCENTA świadczy usługi dostępne są na stronach internetowych AKCENTY.

25 Przetwarzanie i ochrona danych osobowych zgodnie z RODO

Ochrona prywatności i danych osobowych naszych klientów zalicza się do naszych priorytetów. Te dane uważamy za poufne i zachowujemy je w tajemnicy. Kładziemy nacisk na bezpieczeństwo przy ich przetwarzaniu, na dobór partnerów umownych i na ścisłe przestrzeganie środków organizacyjnych i technicznych. Bardziej szczegółowe informacje na temat przetwarzania danych osobowych znajdują się na witrynie internetowej AKCENTY w sekcji ochrona danych osobowych.