

Oświadczenie o ujawnieniu

Spis treści

Wprowadzenie	4
I. Ostrzeżenie o ryzyku	5
1. Ostrzeżenia o ryzyku dotyczące kontraktów CFD	5
1.1 Ryzyko ogólne	5
1.2 Dźwignia	7
1.3. Stawki depozytu zabezpieczającego	7
1.4. Monitorowanie pozycji	9
1.5. Ryzyko kontrahenta	9
1.6. Ryzyko kredytowe kontrahenta dotyczące handlu kontraktami CFD	10
1.7. Kontrakty CFD nie przyznają klientowi żadnych praw do produktu bazowego	10
1.8. Ochrona przed ujemnym saldem	11
2. Ostrzeżenia o ryzyku dotyczące akcji (udziałów)	11
2.1. Ostrzeżenia dot. ryzyka ogólnego	11
2.2. Wypłata dywidendy nie jest gwarantowana	12
2.3. Koszty związane z obrotem/administracją	13
2.4. Akcje zdeponowane jako zabezpieczenie	13
2.5. Luki cenowe na rynku	13
2.6. Inwestycje bez możliwości łatwego zrealizowania	13
2.7. Wyniki z przeszłości	14
2.8. Zawieranie transakcji na papiery wartościowe mogące podlegać stabilizacji	14
2.9. Ryzyko płynności dotyczące akcji	14
2.10. Informacje o inwestycjach zagranicznych	14
2.11. Zmienność cenowa	15

2.12. Akcje groszowe	15
2.13. Rozliczenia	15
2.14. Transfery inwestycyjne	15
3. Ostrzeżenia o ryzyku dotyczące akcji ułamkowych	17
4. Ostrzeżenia o ryzyku dotyczącym pożyczania akcji	18
4.1. Ogólna konstrukcja prawna	18
4.2. Opodatkowanie dywidendy	19
4.3. Działania korporacyjne	19
4.4. Ryzyko kredytowe kontrahenta	19
4.5. Śróddzienna zmienność cenowa	19
4.6. Krótka sprzedaż	20
5. Ostrzeżenia o ryzyku dotyczące diagramów inwestycyjnych	20
6. Ostrzeżenia o ryzyku związane z diagramami wzorcowymi	21
6.1. Ryzyko rynkowe	21
6.2. Ryzyko przyjęcia założeń	21
6.3. Brak personalizacji i porady	21
6.4. Brak funkcji automatycznego bilansowania	21
7. Ryzyko związane z handlem 24/5	22
7.1. Niższa płynność	22
7.2. Większa zmienność cenowa	22
7.3 Szersze spready	22
7.4 Ogłoszenia o aktualnościach	23
7.5. Rynki niepowiązane	23
7.6. Zmiany cen	23
8. Ostrzeżenia o ryzyku mające zastosowanie do kont ISA	23
8.1. Ryzyko dostawcy	24
8.2. Stocks ISA	24
8.3. Cash ISA	24
9. Ostrzeżenia o ryzyku dotyczącym zarówno kontraktów CFD, jak i udziałów	25
9.1. Tylko realizacja — Klient dokonuje transakcji na własne ryzyko	25
9.2. Ryzyko rynkowe	25
9.3. Ryzyko zmienności	25

9.4. Ryzyko związane z walutami	26
9.5. Ryzyko związane z wahaniami stóp procentowych	27
9.6. Ryzyko związane ze zmianami opodatkowania i uregulowań	27
9.7. Ryzyko płynności	27
9.8. Ryzyko wystąpienia zakłóceń lub przerwania dostępu do elektronicznych systemów i usług dostarczanych przez T212	27
9.9. Wyodrębnione konta	28
9.10. Ryzyka związane z odsetkami od gotówki	28
II. Konflikt interesów	30
1. Czym jest konflikt interesów?	31
2. Zarządzanie konfliktami i ich monitorowanie	32
2.1. Polityki i procedury	32
2.2. Nadzór	33
2.3. Wynagrodzenia	33
2.4. Upominki i inne korzyści	33
2.5. Zewnętrzne interesy biznesowe	33
2.6. Handel za pomocą kont prywatnych	34
2.7. Zawieranie transakcji i alokacja	34
2.8. Polityka niezależności	34
2.9. Poufność	34
3. Podsumowanie konfliktów interesów	34
III. Procedury dotyczące skarg	35
1. Wprowadzenie	35
2. Czym jest skarga?	35
3. W jaki sposób złożyć skargę?	35
4. Postępowanie wyjaśniające	37
5. Ramy czasowe i zewnętrzne rozstrzyganie sporów	37

Wprowadzenie

Trading212 to nazwa handlowa firmy Trading 212 UK Ltd. (określanej w niniejszej polityce jako „**Spółka**”, „**T212**”, „**firma**”, „**my**”, „**nasze**” lub „**nas**”).

Firma jest zarejestrowana w Anglii i Walii (numer rejestracyjny: 08590005) oraz licencjonowana i nadzorowana przez Urząd ds. Postępowania Finansowego (numer rejestracyjny: 609146).

Firma zobowiązuje się do:

- zapewnienia wysokiego standardu obsługi klienta; oraz
- utrzymania swojej reputacji w zakresie wiarygodności i odpowiedzialności.

Chętnie poznamy opinie na temat naszych usług w każdej chwili. Jeśli są Państwo niezadowoleni z naszych usług, proszę dać nam szansę rozwiązać problem. Przeprowadzimy dochodzenie, odpowiemy na Państwa pytania i dołożymy wszelkich starań, aby handel z nami był czystą przyjemnością. W przypadku niezadowolenia z jakiegokolwiek aspektu naszych usług pierwszym krokiem powinno być skontaktowanie się z naszym działem obsługi klienta pod adresem info@trading212.com.

Poniższe oświadczenia dostarczają Państwu informacji o charakterze i ryzyku niektórych rodzajów inwestycji, o tym, jak identyfikujemy, monitorujemy, zarządzamy i, w stosownych przypadkach, ujawniamy konflikty interesów, które mogą pojawić się od czasu do czasu, oraz o tym, jak mogą Państwo składać skargi i o naszych procesach rozpatrywania takich skarg.

Wszystkie słowa i wyrażenia wyróżnione i niezdefiniowane w niniejszym Oświadczeniu o ujawnieniu będą miały takie samo znaczenie jak zdefiniowane w naszych Warunkach inwestowania i Warunkach CFD (odpowiednio).

I. Ostrzeżenie o ryzyku

Niniejsza sekcja zawiera informacje na temat charakteru i ryzyka niektórych typów inwestycji. Nie wyjaśnia wszystkich typów ryzyka ani tego, w jaki sposób ryzyko jest związane z osobistą sytuacją klienta. W przypadku wątpliwości dotyczących tego, czy nasze produkty są odpowiednie dla klienta, czy nie, należy zasięgnąć profesjonalnej porady przed rozpoczęciem handlu.

Oferujemy możliwość inwestowania oraz obrotu następującymi produktami:

- Kontrakty na różnice kursowe („CFD”) aktywów finansowych, w tym akcji, obligacji, indeksów, funduszy ETF, towarów i walut;
- Akcje, w tym akcje ułamkowe („udziały”); oraz
- Produkty poza giełdą (OTC) z różnych kategorii aktywów finansowych, w tym indeksy, fundusze inwestycyjne typu ETF, fundusze UCITS i towary.

Chociaż nasza oferta jest odpowiednia zarówno dla klientów detalicznych, jak i profesjonalnych, należy mieć świadomość, że inwestując lub dokonując transakcji za pomocą dowolnego z powyższych produktów, klient ryzykuje swój kapitał i może nie odzyskać pierwotnie zainwestowanej kwoty.

1. Ostrzeżenia o ryzyku dotyczące kontraktów CFD

1.1 Ryzyko ogólne

CFD to instrumenty finansowe, którymi handluje się na bazie różnicy cen, co pozwala inwestorom i handlowcom korzystać ze zmian cen akcji i indeksów bez konieczności posiadania instrumentów bazowych.

Handel kontraktami CFD może nie być odpowiedni dla wszystkich inwestorów ze względu na wysokie ryzyko i ich złożony charakter. Klient może stracić całą lub większą część swojej płatności wstępnej i może być zobowiązany do wniesienia dodatkowych płatności. Klient jest odpowiedzialny za swoje decyzje handlowe. W

przypadku jakichkolwiek wątpliwości należy zasięgnąć porady u niezależnego doradcy.

CFD to produkt wiążący się z wysokim ryzykiem ze względu na spekulacyjny i nieprzewidywalny charakter rynków oraz wykorzystanie dźwigni (depozytu zabezpieczającego). Obrót tymi produktami może zakończyć się całkowitą utratą środków, które zostały wpłacone na konto. Jesteśmy zobowiązani do powiadomienia klientów detalicznych o procencie Klientów detalicznych, którzy stracili pieniądze, handlując kontraktami CFD za naszym pośrednictwem w ciągu ostatnich 12 miesięcy. Informacje te zostaną umieszczone na naszej stronie: www.trading212.com. *Przed rozpoczęciem handlu kontraktami CFD należy dokładnie przemyśleć swoją sytuację finansową i tolerancję ryzyka.* Handel kontraktami CFD jest związany z dużym ryzykiem utraty kapitału. Nie należy korzystać z pieniędzy, jeśli nie można pozwolić sobie na ich utratę.

Handel kontraktami CFD można rozważyć, tylko jeśli klient:

- ma duże doświadczenie w handlu na niestabilnych rynkach;
- w pełni rozumie ich działanie, w tym wiążące się z nimi ryzyko i koszty;
- ma świadomość tego, że im większa dźwignia, tym większe ryzyko;
- rozumie, że jego pozycja może zostać zamknięta bez względu na to, czy zgadza się z naszą decyzją na jej zamknięcie;
- ma dużą tolerancję ryzyka i możliwość pokrycia strat w przypadku ich poniesienia;
- ma wystarczająco dużo czasu, aby aktywnie zarządzać swoimi inwestycjami.

W przypadku braku dostępu do Internetu i strony internetowej należy skontaktować z działem obsługi klienta. Na życzenie możemy udostępnić drukowaną wersję dokumentu zawierającą opis niektórych rodzajów ryzyka związanych z handlem kontraktami CFD.

Handel kontraktami CFD opiera się na ruchu cen (aprecjacja i deprecjacja) bazowych instrumentów finansowych. W związku z tym Klient narażony jest na ryzyko podobne do ryzyka związanego z posiadaniem instrumentów bazowych, ale na

większą skalę. Wartość bazowych instrumentów finansowych może wzrosnąć lub spaść. Z uwagi na zastosowanie dźwigni finansowej handel kontraktami CFD wiąże się z wyższym stopniem ryzyka niż obrót zwykłymi akcjami i może nie być odpowiedni dla każdego.

Handel prowadzony przez Klienta na Platformie transakcyjnej nie odbywa się na giełdzie ani żadnym rynku i nie podlega rozliczeniom w centralnej izbie rozliczeniowej. Transakcje CFD to kontrakty, w których my jesteśmy drugą stroną.

1.2 Dźwignia

Nasze produkty CFD oferują różne poziomy dźwigni. Przed rozpoczęciem handlu klient jest proszony o dokonanie wpłaty początkowej. Każdy oferowany przez nas produkt wymaga depozytu zabezpieczającego. Na podstawie tego wymogu i wpłaty początkowej klient może handlować wartością kontraktu przekraczającą jego środki. Na przykład wymóg 5% depozytu zabezpieczającego umożliwiłby klientowi handlowanie kontraktami o wartości 20 razy większej niż wartość jego depozytu. Tak więc wahania cen aktywów zostaną wielokrotnie zwiększone. Niewielka niekorzystna zmiana ceny może spowodować większą stratę. Wykorzystanie dźwigni lub depozytu zabezpieczającego oznacza, że Klient może stracić całość środków zdeponowanych aktualnie na jego koncie, jeśli cena kontraktu CFD zmieni się znacząco na jego niekorzyść.

1.3. Stawki depozytu zabezpieczającego

Zastrzegamy sobie prawo do dostosowywania wymogów dotyczących depozytu zabezpieczającego dla każdego z naszych produktów i mamy prawo do zmiany lub zwiększenia wymogów depozytu zabezpieczającego w dowolnym momencie. W celu ochrony spółki i naszych klientów możemy zmodyfikować wymogi dotyczące depozytu zabezpieczającego w odniesieniu do jednego lub wszystkich klientów dla wszelkich otwartych lub nowych pozycji w dowolnym czasie i według własnego uznania. Większe wymogi związane z depozytem zabezpieczającym mogą

uniemożliwić klientowi dodanie pozycji lub zabezpieczenie istniejących pozycji, jeśli jego kapitał własny jest niewystarczający. Jeśli wymogi dotyczące depozytu zabezpieczającego w odniesieniu do istniejących kontraktów CFD klienta zostaną zwiększone, będzie on musiał z wyprzedzeniem zdeponować dodatkowe środki, inaczej jego pozycje mogą zostać zlikwidowane. Może to spowodować podniesienie wymogów dotyczących depozytu zabezpieczającego klienta. Z tego względu do utrzymania istniejących pozycji może być wymagane zdeponowanie dodatkowych środków.

Wstępne wartości procentowe depozytu zabezpieczającego według rodzaju instrumentu bazowego dla klientów detalicznych:

- (a) 3,33% wartości nominalnej kontraktu CFD, gdy para walut bazowych składa się z dowolnej pary walut spośród poniższych: dolar amerykański, euro, jen japoński, funt szterling, dolar kanadyjski lub frank szwajcarski;
- (b) 5% wartości nominalnej kontraktu CFD, gdy indeks bazowy, para walut bazowych lub towar bazowy to:
 - i. dowolny z następujących indeksów: Financial Times Stock Exchange 100 (FTSE 100); Cotation Assistée en Continu 40 (CAC 40); Deutsche Bourse AG German Stock Index 30 (DAX30); Dow Jones Industrial Average (DJIA); Standard & Poors 500 (S&P 500); NASDAQ Composite Index (NASDAQ), NASDAQ 100 Index (NASDAQ 100); Nikkei Index (Nikkei 225); Standard & Poors / Australian Securities Exchange 200 (ASX 200); EURO STOXX 50 Index (EURO STOXX 50);
 - ii. para walut składająca się z co najmniej jednej waluty niepodanej w punkcie (a) powyżej; lub
 - iii. złoto;
- (c) 10% wartości nominalnej kontraktu CFD, jeśli towar bazowy lub indeks giełdowy jest inny niż te, które wymieniono w punkcie (b) powyżej; oraz
- (d) 20% wartości nominalnej kontraktu CFD, gdy instrument bazowy:
 - i. jest akcją; lub
 - ii. nie został wymieniony powyżej.

Powyższe stawki procentowe depozytu zabezpieczającego obowiązują wyłącznie klientów detalicznych.

Klienci profesjonalni korzystają z niższych wstępnych depozytów zabezpieczających, których stawki podano w naszej witrynie internetowej: www.trading212.com.

1.4. Monitorowanie pozycji

Obowiązkiem klienta jest monitorowanie swojego konta. W przypadku deficytu w depozycie zabezpieczającym mamy prawo do likwidacji pozycji klienta bez zawiadomienia.

Klient jest zobowiązany do stałego monitorowania swojego konta, tak aby zawsze znajdowały się na nim wystarczające środki do spełniania naszych wymogów dotyczących depozytu zabezpieczającego. Nie mamy obowiązku powiadamiać klienta o niespełnieniu wymogów dotyczących depozytu zabezpieczającego przed wykonaniem naszych praw wynikających z niniejszej umowy z klientem, w tym, między innymi, prawa do likwidacji pozycji na kontach klienta.

W przypadku gdy wartość netto konta (gotówkowa i bieżących zysków z odliczeniem bieżących strat) spadnie poniżej 50% wymaganego depozytu zabezpieczającego, możemy zamknąć niektóre lub wszystkie pozycje klienta po aktualnej cenie rynkowej. Nie jest to jednak gwarantowane, a obowiązkiem klienta jest zawsze dbać o to, by na jego koncie była wystarczająca ilość środków.

1.5. Ryzyko kontrahenta

Jesteśmy kontrahentem we wszystkich transakcjach klienta związanych z kontraktami CFD. Żaden z naszych produktów CFD nie jest notowany na giełdzie; nie można też przenieść na nikogo praw, korzyści ani obowiązków. Jako że zobowiązujemy się do zapewnienia klientowi najlepszej obsługi i podejmowania rozsądnych działań, to na mocy naszych opublikowanych zasad i warunków, kontrakty CFD otwarte u nas na koncie klienta muszą zostać u nas zamknięte zgodnie z naszymi cenami i warunkami. CFD to kontrakty zawierane z nami jako kontrahentem klienta; nie są one przedmiotem handlu na regulowanej giełdzie i nie są rozliczane przez centralną instytucję rozrachunkową. Zasady i ochrona giełdy oraz

instytucji rozrachunkowej nie mają więc zastosowania do handlu kontraktami CFD z nami.

1.6. Ryzyko kredytowe kontrahenta dotyczące handlu kontraktami CFD

Ponieważ jesteśmy kontrahentem klienta w obrocie kontraktami CFD, klient jest narażony na ryzyko finansowe i handlowe, w tym ryzyko kredytowe, wiążące się z przeprowadzanymi z nami transakcjami. Oznacza to, że w mało prawdopodobnym przypadku, gdybyśmy stali się niewypłacalni, możemy nie być w stanie spełnić swoich zobowiązań względem klienta. Należy jednak pamiętać, że uczestniczymy w brytyjskim Programie Gwarantowania Usług Finansowych („FSCS”). W przypadku gdy nie będziemy mogli wypełnić naszych zobowiązań, klient może uzyskać odszkodowanie z FSCS. Aktywa uprawnionych klientów są również objęte ochroną w ramach Programu Gwarantowania Usług Finansowych (do wysokości 85 000 £). Więcej informacji na temat odszkodowań można uzyskać na stronie internetowej Programu Gwarantowania Usług Finansowych: www.fscs.org.uk. Klient jest również narażony na ryzyko niedotrzymania przez nas zobowiązań. Bierzemy udział w Programie Gwarantowania Usług Finansowych (FSCS) i w mało prawdopodobnym przypadku niedotrzymania przez nas zobowiązań klient może się odwołać do tego programu. Szczegóły programu można znaleźć na stronie FSCS www.fscs.org.uk. Środki naszych klientów ubezpieczone są w funduszu rekompensat dla inwestorów i w mało prawdopodobnym przypadku niedotrzymania przez nas zobowiązań można odwołać się do tego funduszu. Szczegółowe informacje dotyczące tego funduszu znajdują się na stronie www.sfund-bg.com.

1.7. Kontrakty CFD nie przyznają klientowi żadnych praw do produktu bazowego

Kontrakt CFD ma na celu zabezpieczenie zysku lub uniknięcie straty przez odniesienie się do wahań ceny produktu bazowego, a nie przez dostawę jakiegokolwiek produktu bazowego. Transakcje dotyczące kontraktów CFD nie cedują na klienta żadnych praw, prawa głosu, prawa własności lub udziałów w żadnym produkcie bazowym ani też nie dają prawa i nie zobowiązują do nabycia, otrzymania, posiadania, głosowania, przeprowadzania lub bezpośredniego uczestnictwa w zdarzeniu korporacyjnym w odniesieniu do jakiegokolwiek produktu bazowego.

Nasze prawo do korekty, modyfikacji lub zamknięcia zlecenia na kontrakty CFD w przypadku zdarzenia korporacyjnego wpływającego na produkt bazowy

W przypadku wystąpienia zdarzenia korporacyjnego mającego wpływ na produkt bazowy kontraktu CFD (np. podział, wydzielenie, emisja praw poboru, fuzje i przejęcia itd.):

- i) możemy według własnego uznania określić konieczność i czas wykonania stosownej korekty, modyfikacji lub działania w odniesieniu do kontraktu CFD w celu zabezpieczenia ekonomicznego ekwiwalentu praw i obowiązków stron;
- ii) w dodatku lub alternatywnie do powyższego zastrzegamy sobie prawo, według własnego uznania, do zamknięcia otwartej pozycji dla kontraktu CFD na produkt bazowy przed wystąpieniem zdarzenia korporacyjnego.

1.8. Ochrona przed ujemnym saldem

Zabezpieczenie przed ujemnym saldem na platformie Trading 212 nie jest dostępne dla klientów profesjonalnych, tak jak to jest w przypadku klientów detalicznych. Brak ochrony przed ujemnym saldem dla klienta profesjonalnego będzie miał wpływ na obsługę konta ze względu na jego obciążenie. Taki klient nie będzie ograniczony do limitu środków na swoim koncie, ale będzie odpowiedzialny za deficyt, który może wyniknąć, gdy straty przekroczą wkład. Odpowiedzialność za złożenie wniosku o wyższy poziom zabezpieczeń leży po stronie klienta, jeśli uzna on, że nie ma możliwości odpowiednio ocenić lub zarządzać powiązaniem ryzykiem.

2. Ostrzeżenia o ryzyku dotyczące akcji (udziałów)

2.1. Ostrzeżenia dot. ryzyka ogólnego

Akcje to częściowe udziały w firmie. Tym samym właściciel akcji ma udział w bogaceniu się firmy. Jeśli firmie się powiedzie, ceny akcji prawdopodobnie pójdą w górę, jednak jeśli firma nie odnosi sukcesów, ceny akcji spadają.

W przypadku niewypłacalności firmy wierzytelności posiadaczy zwykłych akcji będą wypłacane jako ostatnie. Jednakże zwykli akcjonariusze również mają szansę na zwroty w postaci dywidend lub wzrostu cen akcji, jeśli spółka dobrze sobie radzi i

uważa się, że będzie dobrze funkcjonowała. W skrajnym przypadku spółka może się stać niewypłacalna, co może skutkować utratą przez klienta całości zainwestowanych środków.

Wycena akcji podlega działaniu prawa popytu i podaży i może zależeć od tego, w jaki sposób rynek postrzega przyszłe perspektywy spółek. Zazwyczaj, jeśli nastroje rynkowe związane z daną spółką i jej przyszłymi perspektywami są pesymistyczne, cena akcji takiej spółki prawdopodobnie spadnie i jeśli w takim momencie klient dokona sprzedaży akcji albo ich cena nie wróci do poprzedniego poziomu, dochód klienta wyniesie mniej niż wniesiona inwestycja.

Wartość Państwa inwestycji i poziom uzyskiwanych z nich dochodów może zarówno spadać, jak i rosnąć. Mogą Państwo nie odzyskać pełnej zainwestowanej kwoty. Należy także pamiętać, że wyniki finansowe akcji w przeszłości nie są wskazówką co do tego, jakie wyniki inwestycje te mogą przynieść w przyszłości.

Niektóre inwestycje mogą okazać się nie do zrealizowania. Mogą mieć Państwo trudności ze sprzedażą tych inwestycji po zadowalającej cenie, a w niektórych przypadkach sprzedaż w ogóle nie będzie możliwa.

Handel na rynkach zagranicznych może wiązać się z innym ryzykiem niż handel na rynkach brytyjskich, a w niektórych przypadkach ryzyko to będzie większe.

Potencjalne zyski lub straty z transakcji na rynkach zagranicznych lub z kontraktów denominowanych w walutach obcych zależą również od wahań kursów wymiany walut.

2.2. Wypłata dywidendy nie jest gwarantowana

Niektóre akcje wypłacają dywidendy, co pół roku lub kwartalnie. Dywidenda to kwota pieniędzy określona przez zarząd firmy i stanowiąca dystrybucję zysków firmy. Przynoszące zyski firmy o ugruntowanej pozycji zazwyczaj wypłacają dywidendy i mają w zwyczaju regularne ich wypłacanie. Tym niemniej nawet w przypadku najstabilniejszych akcji wypłaty dywidendy mogą zostać przerwane w okresach trudności gospodarczych. Młodsze firmy o słabiej ugruntowanej pozycji, które dopiero

się rozwijają, zazwyczaj zachowują zyski w celu ich ponownej inwestycji. Nazywa się je firmami „wzrostowymi”, ponieważ ich strategią biznesową jest bardzo szybki rozwój działalności.

2.3. Koszty związane z obrotem/administracją

Nakładane przez nas i przez strony trzecie koszty oraz opłaty będą obniżać potencjalny zysk klienta lub zwiększać jego straty. Przed rozpoczęciem handlu należy zapoznać się ze wszystkimi prowizjami i innymi opłatami, które będzie ponosił klient.

2.4. Akcje zdeponowane jako zabezpieczenie

W przypadku ustanowienia u nas zabezpieczenia sposób jego traktowania będzie różny zależnie od rodzaju transakcji i miejsca obrotu. Mogą istnieć znaczące różnice w traktowaniu zabezpieczenia w zależności od miejsca i sposobu handlu.

Zdeponowane zabezpieczenie może utracić swoją tożsamość jako własność klienta po dokonaniu transakcji w imieniu klienta i nawet jeśli transakcje klienta ostatecznie okażą się zyskowe, może on nie odzyskać takich samych aktywów, jakie zdeponował, a tym samym może być zmuszony do przyjęcia płatności w gotówce. Klient powinien zasięgnąć u nas informacji co do sposobu traktowania zabezpieczenia.

2.5. Luki cenowe na rynku

Jest to nagła zmiana ceny instrumentu lub jego bazy z jednego poziomu na drugi. Może nastąpić w dowolnym czasie, ale najczęściej ma miejsce, gdy rynek zamyka się na jednym poziomie cenowym, a otwiera na innym. Może to spowodować niespodziewane straty.

2.6. Inwestycje bez możliwości łatwego zrealizowania

Możemy organizować lub zawierać transakcje dotyczące inwestycji cechujących się brakiem możliwości łatwego zrealizowania. Są to inwestycje, w odniesieniu do których rynek jest ograniczony lub może zostać ograniczony. Klient może mieć trudności ze sprzedażą takiej inwestycji w rozsądnej cenie, a w niektórych sytuacjach może być trudne dokonanie jej sprzedaży po jakiegokolwiek cenie. Klient nie powinien zawierać

transakcji dotyczących takich inwestycji bez dokładnego przemyślenia, czy są one dla niego odpowiednie.

2.7. Wyniki z przeszłości

Należy mieć świadomość, że cena instrumentów finansowych podlegających handlowi zależy od wahań na rynkach finansowych, które są poza naszą kontrolą, i że wcześniejsze wyniki nie są wskaźnikiem przyszłych.

2.8. Zawieranie transakcji na papiery wartościowe mogące podlegać stabilizacji

My lub nasi przedstawiciele możemy od czasu do czasu dokonywać w imieniu klienta transakcji na papiery wartościowe podlegające stabilizacji. Stabilizacja umożliwia sztuczne utrzymanie ceny papieru wartościowego w okresie publicznej sprzedaży nowej serii papierów wartościowych. Stabilizacja może wpłynąć nie tylko na cenę nowej emisji, ale również na cenę innych, powiązanych papierów wartościowych.

2.9. Ryzyko płynności dotyczące akcji

Dostępne są akcje firm różnej wielkości, z różnych branż, lokalizacji geograficznych i notowanych na różnych giełdach. Płynność to ważny czynnik ryzyka podczas inwestowania w poszczególne udziały i jest ogólnie zdeterminowana przez kapitalizację rynkową (łącną wartość wyemitowanych akcji) firmy i aktualne warunki rynkowe. Poziomy płynności mogą ulegać gwałtownym zmianom, a brak płynności często ogranicza handel udziałami z mniejszą kapitalizacją rynkową (zwanymi akcjami z małą lub średnią kapitalizacją).

2.10. Informacje o inwestycjach zagranicznych

Informacje dotyczące inwestycji zagranicznych nie są tak łatwo dostępne dla klientów indywidualnych z Wielkiej Brytanii jak dla firm brytyjskich, a strony finansowe w prasie krajowej poświęcają temu tematowi niewiele uwagi. Różne strefy czasowe oznaczają również, że nie zawsze będzie możliwość uzyskania ceny w czasie rzeczywistym dla akcji zagranicznych w trakcie dnia handlowego w Wielkiej Brytanii. W przypadku inwestowania na rynkach zagranicznych należy uwzględnić wahania kursów walut. Zysk lub strata pochodząca ze zmiany ceny akcji może zostać łatwo

wyrównana zmianą kursu walutowego. Zysk lub strata z akcji może się też skumulować, co spowoduje jeszcze większy zysk lub stratę. Względy dotyczące płynności są podobne jak w przypadku akcji brytyjskich.

2.11. Zmienność cenowa

Ceny poszczególnych akcji mogą ulegać znacznym wahaniom i mogą gwałtownie wzrosnąć lub spaść. Ceny akcji mogą też spadać przez dłuższy czas. Ceny akcji rosną i spadają w zależności od kondycji firmy oraz ogólnych warunków gospodarczych i rynkowych. Wzrosty i spadki poszczególnych akcji mogą być znaczące. Inwestycje giełdowe są zazwyczaj bardziej nieprzewidywalne od inwestycji w większość obligacji.

2.12. Akcje groszowe

Akcje zakupione na Alternative Investment Market (AIM) (zwłaszcza te znane jako „akcje groszowe”) wiążą się z wyższym stopniem ryzyka utraty pieniędzy niż inne akcje brytyjskie. Wynika to z faktu, że wymagania nałożone na spółki, które są notowane na AIM, są mniej rygorystyczne niż wymagania dotyczące spółek z pełną obecnością na rynku. Zwykle występuje również szerszy spread pomiędzy ceną kupna a ceną sprzedaży tych akcji i jeśli muszą zostać natychmiast sprzedane, klient może odzyskać mniej, niż zapłacił za nie ze względu na brak płynności. Ceny tych akcji mogą się gwałtownie zmienić i mogą zarówno spadać, jak i rosnąć. Uzyskanie wiarygodnych informacji na temat ich wartości lub skali ryzyka, które się z nimi wiąże, może być trudne.

2.13. Rozliczenia

Jeśli chodzi o akcje, na wielu rynkach (na przykład akcji, obrót którymi odbywa się na Londyńskiej Giełdzie Papierów Wartościowych) rozliczenie następuje przez jednoczesne dopasowanie akcji, którymi obracają kontrahenci, z przekazaniem gotówki.

2.14. Transfery inwestycyjne

Mając na uwadze transfery inwestycji należy pamiętać o następujących ryzykach:

- **Brak współpracy ze strony innego dostawcy inwestycyjnego:** Transfery inwestycyjne wymagają współpracy ze strony innego dostawcy inwestycyjnego. Transferów inwestycyjnych nie można wykonywać, w przypadku gdy inny dostawca inwestycyjny nie współpracuje lub nie umożliwia transferów in specie.
- **Transfery niekompletne lub opóźnione:** Transfery inwestycyjne nie podlegają standardowym praktykom rozliczeniowym. Chociaż dołożymy wszelkich starań, aby przetworzyć Transfery inwestycyjne w ciągu 30 dni kalendarzowych, mogą wystąpić opóźnienia lub błędy administracyjne.
- **Skutki podatkowe:** Transfer aktywów klienta do dostawcy inwestycyjnego mającego siedzibę w innym kraju może pociągnąć za sobą skutki podatkowe. Mogą Państwo na przykład spowodować zaistnienie zysków lub strat kapitałowych podczas przenoszenia papierów wartościowych, co może wiązać się z powstaniem należności podatkowych. Ważne jest, aby zrozumieć lokalne implikacje podatkowe i w razie potrzeby skonsultować się z doradcą podatkowym.
- **Akcje ułamkowe:** Jak wspomniano w Punkcie 3. poniżej, należy pamiętać, że nie jesteśmy w stanie przeprowadzać Transferów inwestycyjnych akcji ułamkowych. Akcje ułamkowe będą musiały najpierw zostać zlikwidowane w celu spieniężenia. W przypadku kont Invest nastąpi to z własnej inicjatywy Klienta, który będzie mógł wypłacić wpływy za pomocą standardowych procedur wypłat. W przypadku kont Shares Klient zleca nam złożenie zamówienia na sprzedaż wszystkich akcji ułamkowych, jak opisano w Warunkach ISA. Należy pamiętać, że inny dostawca usług inwestycyjnych może nie oferować akcji ułamkowych lub może pobierać opłaty i prowizje w celu umożliwienia przyszłego zakupu akcji ułamkowych.
- **Ryzyko rynkowe:** Wartość rynkowa papierów wartościowych Klienta może zmieniać się od momentu zainicjowania transferu do jego zakończenia. Mogą Państwo nie mieć możliwości sprzedania jakichkolwiek inwestycji będących częścią transferu inwestycyjnego, a także mogą być Państwo wystawieni na

ryzyko rynkowe, w wyniku czego mogą Państwo zyskać lub stracić w trakcie procedury transferu.

3. Ostrzeżenia o ryzyku dotyczące akcji ułamkowych

Akcje ułamkowe nie mogą być przedmiotem obrotu na giełdach publicznych oraz są nie płynne i nierozpoznawane poza naszą platformą handlową. Można je upłynnić tylko wtedy, gdy zostaną sprzedane za naszym pośrednictwem, i nie mogą zostać przekazane innemu brokerowi, chyba że zostaną sprzedane.

Będziemy pod każdym względem przestrzegać zasady „najlepszej realizacji” w odniesieniu do wszystkich zleceń realizowanych za pośrednictwem Trading 212 zgodnie ze swoimi wymaganiami regulacyjnymi. Oznacza to, że realizacja będzie się opierać na cenie nie gorszej niż obowiązująca oferta kupna/sprzedaży na giełdzie referencyjnej w chwili złożenia zlecenia dla wszystkich składników transakcji dotyczących akcji pełnych i akcji ułamkowych. Każde zlecenie dotyczące więcej niż jednej akcji, które obejmuje akcję ułamkową, zostanie zrealizowane w trybie łączonym. W odniesieniu do składników transakcji obejmujących akcje ułamkowe T212 będzie działać w trybie zleceniodawcy lub zleceniodawcy nieponoszącego ryzyka. Jeśli klient złoży zlecenie dotyczące tylko akcji ułamkowej, T212 zrealizuje transakcję klienta w trybie pozagiełdowym, dopasowując ją wewnętrznie na podstawie ceny, która nie jest gorsza od obowiązującej oferty kupna/sprzedaży na giełdzie referencyjnej w chwili złożenia zlecenia. Zlecenia złożone poza zwykłymi godzinami handlu nie zostaną zrealizowane.

T212 zaokrągla wszystkie ułamkowe portfele akcji do ósmego miejsca po przecinku. W przypadku wszystkich zleceń o wartości referencyjnej transakcja klienta nigdy nie przekroczy kwoty zlecenia. Zaokrąglenie może również wpływać na możliwość otrzymania dywidend gotówkowych, akcyjnych i splitu akcji. Na przykład jeśli posiadają Państwo 0,00000001 udziału w akcji, z której wypłacana jest dywidenda w wysokości jednego centa na udział, nie przekazemy na Państwa konto ułamka centa. W przeprowadzeniu zaokrąglenia dołożymy uzasadnionych starań, aby zbliżyć się jak najbardziej do zlecenia klienta. Jednak nie bierzemy odpowiedzialności za żadne

straty lub szkody poniesione przez klienta w wyniku takiego zaokrąglenia bądź w związku z nim, z wyjątkiem przypadków bezpośrednio związanych z naszym zaniedbaniem, oszustwem, świadomym uchybieniem, naruszeniem umowy lub naruszeniem Regulaminu FCA.

W miarę możliwości, ułatwimy korzystanie z praw do głosowania w sposób proporcjonalny. Jednakże, nie możemy zagwarantować tego prawa. W żaden sposób nie ograniczamy jakichkolwiek należnych praw klienta do papierów wartościowych i funduszy na jego koncie Trading 212, w tym wszelkich udziałów ułamkowych.

Istnieje potencjalny konflikt interesów w związku z transakcjami cząstkowymi, a klient wyraził zgodę na tę transakcję poprzez zaakceptowanie warunków inwestowania. W każdej chwili klient może odwołać zgodę na tego typu transakcję poprzez wysłanie nam pisemnego powiadomienia.

Akcje ułamkowe nie podlegają przeniesieniu. Jeśli klient zamknie konto lub przeniesie je do innej firmy, akcje ułamkowe przechowywane na koncie klienta będą musiały zostać upłynnione. Podobnie akcjom ułamkowym nie można nadać formy certyfikatu, ani nie można przesłać ich pocztą. Likwidacja akcji ułamkowych może wiązać się z dodatkowymi opłatami.

4. Ostrzeżenia o ryzyku dotyczącym pożyczania akcji

4.1. Ogólna konstrukcja prawna

Gdy pożyczamy akcje klienta, działamy zawsze jako kontrahent klienta i jesteśmy zobowiązani do zwrócenia klientowi jego akcji. Możemy dalej pożyczać akcje pożyczone od klienta wiarygodnej stronie trzeciej („Pożyczający”) na zasadzie pożyczki typu „back-to-back”. Pożyczający będzie miał obowiązek zwrócenia nam akcji."

4.2. Opodatkowanie dywidendy

Akcje pożyczane Pożyczającemu są na ogół odbierane od Pożyczającego przed rozpoczęciem obrotu akcjami bez prawa do dywidendy w celu uzyskania dywidendy.

Jeśli odebranie nie nastąpi, otrzymamy płatność od Pożyczającego, a klient będzie uprawniony do otrzymania od nas płatności w formie płatności wygenerowanej zamiast dywidendy, w wysokości dywidendy, którą klient w innym przypadku otrzymałby. Uwaga, płatność ta może wiązać się z innymi konsekwencjami podatkowymi i klient jest odpowiedzialny za wszelkie wynikające z niej zobowiązania prawne.

4.3. Działania korporacyjne

W przypadku pożyczonych akcji Pożyczający nabędzie prawa głosu, a klient utraci te prawa. Niemniej jednak inne działania korporacyjne, takie jak kwestie dotyczące praw czy bonusów, będą realizowane na dotychczasowych zasadach. Oznacza to, że klient otrzyma wszelkie inne prawa i dystrybucje dokonane na pożyczonych akcjach."

4.4. Ryzyko kredytowe kontrahenta

Istnieje potencjalne ryzyko kredytowe kontrahenta w przypadku, gdy my lub Pożyczający staniemy się niewypłacalni i nie zwrócimy akcji klienta. Ograniczamy to ryzyko poprzez zapewnienie klientowi zabezpieczenia, równego co najmniej 102% wartości pożyczonych akcji. Zabezpieczenie będzie miało formę amerykańskich obligacji skarbowych i będzie przechowywane zgodnie z Zasadami FCA dotyczącymi aktywów Klienta na wyodrębnionym koncie renomowanej strony trzeciej.

4.5. Śróddzienna zmienność cenowa

Ze względu na zmienność rynku wartość pożyczonych akcji może wzrosnąć lub wartość zabezpieczenia może się zmniejszyć, co potencjalnie może spowodować, że zabezpieczenie klienta będzie niewystarczające. Ograniczamy to ryzyko poprzez codzienne monitorowanie zabezpieczenia, aby zapewnić, że jego wartość jest równa lub większa niż 102% wartości pożyczanych akcji.

W mało prawdopodobnym przypadku bankructwa Trading 212 oraz Pożyczającego przed dostosowaniem zabezpieczenia, aktywa klienta są zabezpieczone do kwoty 85 000 £ przez brytyjski Program Gwarantowania Usług Finansowych (FSCS). Więcej szczegółów znajduje się na stronie www.fscs.org.uk

4.6. Krótka sprzedaż

Wypożyczone akcje są zwykle wykorzystywane do krótkiej sprzedaży, która może mieć wpływ na wartość akcji. Krótka sprzedaż może oznaczać presję na obniżkę ceny wypożyczonych akcji i wpłynąć na ich wartość w długim okresie.

5. Ostrzeżenia o ryzyku dotyczące diagramów inwestycyjnych

Używając narzędzia technicznego Diagramy inwestycyjne, Klient powinien być w stanie ręcznie generować własne Diagramy w celu przeprowadzania transakcji za pomocą instrumentów finansowych. Klient powinien mieć możliwość wybrania instrumentów finansowych, w które inwestuje, wielkości depozytu inwestowanego w każdy Składnik, jak również decydowania o wartości i czasie inwestycji. W dowolnym momencie możliwe jest edytowanie lub usunięcie diagramu oraz modyfikowanie jego wszystkich ustawień.

Należy pamiętać, że w przypadku stosowania narzędzia Diagramy inwestycyjne lub AutoInvest nie są gwarantowane żadne zwroty i stanowią one ilustrację możliwych wyników inwestycyjnych. Wcześniejsze wyniki nie są niezawodnym wskaźnikiem dotyczącym wyników w przyszłości. Dane te mają charakter historyczny i nie stanowią porady finansowej, a Trading 212 nie ponosi odpowiedzialności za wyniki diagramu.

Narzędzie do kopiowania Diagramu nie stanowi żadnej formy uznaniowego zarządzania inwestycjami. Żadne wyjaśnienia lub informacje, których udzielamy w związku z kopiowaniem diagramu lub wynikami diagramu, nie stanowią porady ani nie powinny być tak traktowane. Niniejsze informacje przedstawiono tylko w celach informacyjnych.

6. Ostrzeżenia o ryzyku związane z diagramami wzorcowymi

6.1. Ryzyko rynkowe

Diagramy wzorcowe są narażone na ryzyko rynkowe, które może prowadzić do potencjalnych strat inwestycyjnych w związku ze zmianami ogólnych warunków

rynkowych. Wahania cen akcji i warunków ekonomicznych mogą mieć wpływ na wyniki aktywów w diagramach wzorcowych. Należy pamiętać, że żadne zwroty nie są gwarantowane i stanowią ilustrację możliwych wyników inwestycyjnych.

Wcześniejsze wyniki nie są niezawodnym wskaźnikiem dotyczącym wyników w przyszłości. Dane te mają charakter historyczny i nie stanowią porady inwestycyjnej, a Trading 212 nie ponosi odpowiedzialności za wyniki diagramu wzorcowego.

6.2. Ryzyko przyjęcia założeń

Diagramy wzorcowe są projektowane na podstawie danych dostarczonych przez strony trzecie i obejmują pewne założenia dotyczące zwrotów, korelacji i wariantów klas aktywów. Jeśli założenia te okażą się niedokładne lub jeśli warunki rynkowe szybko się zmieniają, wyniki diagramu wzorcowego mogą się różnić. Należy pamiętać, że Trading 212 oferuje wyłącznie usługę realizacji transakcji, a Klient jest odpowiedzialny za swoje własne decyzje inwestycyjne.

6.3. Brak personalizacji i porady

Diagramy wzorcowe są projektowane na podstawie danych dostarczanych przez strony trzecie dla szerokiego grona inwestorów o różnej tolerancji ryzyka i odmiennych celach. Nie są one spersonalizowane w celu dopasowania do konkretnych potrzeb Klienta i dlatego mogą nie odpowiadać jego wyjątkowej sytuacji finansowej, tolerancji ryzyka i celom. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za ocenę, czy oferowane diagramy wzorcowe są dla niego właściwym wyborem, a także za dostosowanie ich zgodnie ze swoimi preferencjami.

6.4. Brak funkcji automatycznego bilansowania

Funkcja automatycznego bilansowania nie jest dostępna. Klient jest odpowiedzialny za wybór odpowiedniego diagramu wzorcowego i zarządzanie nim. W przypadku, gdy zewnętrzny dostawca danych diagramu wzorcowego zmieni źródło jego danych, nie będziemy automatycznie aktualizować skopiowanych diagramów wzorcowych bez wiedzy i zgody Klienta. Klient będzie jednak powiadamiany za każdym razem, gdy pewne aspekty skopiowanych diagramów wzorcowych zostaną zmienione, i będzie wtedy mógł zdecydować, czy zaktualizować wybrany diagram wzorcowy do najnowszej wersji, czy też pozostawić go bez zmian.

7. Ryzyko związane z handlem 24/5

Handel poza zwykłymi godzinami handlu wiąże się z pewnym ryzykiem. Klient musi zapoznać się z tym ryzykiem i zdecydować, czy handel 24/5 jest zgodny z jego strategią i celami inwestycyjnymi. Klient jest odpowiedzialny za zapoznanie się z godzinami otwarcia odpowiednich rynków, na których handluje, oraz za określenie własnej strategii inwestycyjnej. Nasza funkcja handlu 24/5 nie stanowi rekomendacji ani potwierdzenia, że handel 24/5 pozwoli odnieść Klientowi sukces lub spełni jego potrzeby inwestycyjne.

Niektóre ryzyka związane z handlem 24/5 są następujące:

7.1. Niższa płynność

W przypadku handlu 24/5 liczba zleceń na rynku jest z reguły niższa w porównaniu ze zwykłymi godzinami rynkowymi, ponieważ mniej handlowców kupuje i sprzedaje akcje. W efekcie wypełnianie zleceń może trwać dłużej, mogą być one wypełniane częściowo lub w niektórych przypadkach nie będą wypełniane w ogóle.

7.2. Większa zmienność cenowa

Ze względu na mniejszy wolumen transakcji, ceny podczas handlu 24/5 mogą być znacznie bardziej zmienne w porównaniu do zwykłych godzin handlu. W związku z tym zlecenia Klienta mogą zostać zrealizowane po mniej korzystnej cenie w porównaniu z ceną, jaką uzyska podczas zwykłej sesji giełdowej.

7.3 Szersze spready

Spread to różnica między ceną zakupu a ceną sprzedaży akcji. W środowisku o niższej płynności i wyższej zmienności, jak w przypadku handlu 24/5, różnice kursowe mogą stać się większe niż zwykle, a tym samym prowadzić do mniej korzystnych warunków kupna i sprzedaży akcji.

7.4 Ogłoszenia o aktualnościach

Często spółki i inne instytucje publikują ważne informacje, na przykład dotyczące zysków, wykupu akcji itd., poza zwykłymi godzinami handlu. W połączeniu z większą

zmiennością i niższą płynnością może to powodować znaczne skoki cen niektórych akcji w przypadku handlu 24/5 i zwiększyć ryzyko.

7.5. Rynki niepowiązane

Ceny wyświetlane na naszej platformie transakcyjnej w przypadku handlu 24/5 nie są cenami rynkowymi, ponieważ system handlu 24/5 nie jest połączony z innymi takimi systemami i w odniesieniu do tych samych akcji lub papierów wartościowych może prezentować inne ceny niż inne równoległe działające systemy handlu 24/5. Może to skutkować otrzymaniem mniej korzystnych cen w danym systemie handlu 24/5 w porównaniu z innym.

7.6. Zmiany cen

Ceny akcji będących przedmiotem obrotu w systemie handlu 24/5 mogą nie odzwierciedlać cen na koniec zwykłych godzin handlu lub regularnego otwarcia sesji następnego dnia. W efekcie w przypadku handlu 24/5 można otrzymać mniej korzystne ceny.

Należy pamiętać, że ryzyko związane z niższą płynnością, większą zmiennością cen i szerszymi spreadami podczas handlu nocnego jest wyższe w porównaniu z handlem w wydłużonych godzinach.

8. Ostrzeżenia o ryzyku mające zastosowanie do kont ISA

Chociaż konta Stocks ISA i/lub Cash ISA są powszechnie stosowanymi rozwiązaniami podatkowymi, należy mieć świadomość pewnych potencjalnych zagrożeń i brać je pod uwagę przy podejmowaniu decyzji finansowych.

8.1. Ryzyko dostawcy

W mało prawdopodobnym przypadku upadłości Trading 212 lub banku przechowującego środki klient może stracić część swoich oszczędności. Jednakże FSCS chroni aktywa i środki klientów przechowywane na koncie ISA do kwoty 85 000 GBP.

8.2. Stocks ISA

8.2.1. Ryzyko rynkowe

Podobnie jak w przypadku każdego instrumentu kapitałowego, wartość inwestycji na koncie Stocks ISA może się zmieniać w zależności od warunków rynkowych. Wartość Twoich aktywów może rosnąć oraz spadać i zawsze istnieje ryzyko, że możesz nie odzyskać pierwotnie zainwestowanej kwoty.

8.2.2. Ryzyko zmienności

Giełdy mogą być niestabilne, a ceny często ulegają znaczącym krótkoterminowym wahaniom. Ta zmienność może mieć wpływ na wartość inwestycji klienta, potencjalnie skutkując stratami.

8.2.3. Ryzyko płynności

Niektóre inwestycje mogą być mniej płynne, co oznacza, że nie da się ich łatwo kupić ani sprzedać bez wpływu na ich cenę. W rezultacie sprzedaż inwestycji w odpowiednim momencie może być trudna i klient może ponieść straty.

8.3. Cash ISA**8.3.1. Ryzyko inflacyjne**

Oprocentowanie oferowane przez nas w odniesieniu do depozytów Cash ISA może nie nadążać za inflacją, co oznacza, że siła nabywcza konta oszczędnościowego może z czasem się zmniejszyć.

8.3.2. Ryzyko związane ze stopami procentowymi

Oprocentowanie na koncie Cash ISA jest zmienne i zależy od obowiązującego prawa, warunków rynkowych, zmian stóp bazowych lub polityki Trading 212. Jeśli stopa procentowa spadnie, zwrot z oszczędności może być niższy niż oczekiwano.

9. Ostrzeżenia o ryzyku dotyczącym zarówno kontraktów CFD, jak i udziałów

9.1. Tylko realizacja — Klient dokonuje transakcji na własne ryzyko

Nasza usługa obejmuje „tylko realizację”, co oznacza, że wykonujemy tylko zlecenia handlowe Klienta. Nie będziemy udzielać klientom żadnych porad ani rekomendacji dotyczących ich inwestycji, a żadne przekazywane przez nas informacje nie mogą być w taki sposób interpretowane. Nie udzielamy porad inwestycyjnych, podatkowych ani handlowych. Nasze usługi obejmują tylko realizację, co oznacza, że nie będziemy udzielać porad na temat żadnej transakcji ani nie będziemy monitorować decyzji handlowych klienta w celu określenia, czy są dla niego odpowiednie, lub w celu uniknięcia strat. Należy zasięgnąć profesjonalnych porad finansowych, prawnych i podatkowych na własną rękę i zdecydować, czy kontrakty CFD lub akcje są odpowiednią inwestycją. Możemy podawać rzeczowe informacje odnoszące się do naszych produktów, związanego z nimi potencjalnego ryzyka lub ogólnie na temat rynków finansowych; jednak nie będziemy oceniać specyficznej sytuacji finansowej klienta.

9.2. Ryzyko rynkowe

Handel akcjami i CFD niesie ze sobą ryzyko nagłych wahań rynkowych. Ceny mogą zarówno spadać, jak i rosnąć. Handel, w szczególności kontraktami CFD, zależy od zmian cen bazowych produktów finansowych. Z tego względu klient narażony jest na podobne, lecz zwiększone, ryzyko jak w przypadku posiadania instrumentów bazowych.

9.3. Ryzyko zmienności

Rynki kontraktów CFD i akcji bywają bardzo zmienne. Ceny kontraktów CFD i ich instrumentów bazowych (akcji lub indeksów) mogą zmieniać się gwałtownie i w szerokich zakresach. Na ceny kontraktów CFD wpływ mają, między innymi, cena rynkowa instrumentu bazowego kontraktów CFD, zyski i wyniki firmy lub firm, których akcje składają się na instrument bazowy lub powiązany indeks, ogólny stan gospodarki, zmiany w stosunku podaży do popytu na instrument bazowy oraz

powiązane instrumenty i indeksy, programy i zasady rządowe, handlowe, transakcyjne, stopy procentowe, krajowe i międzynarodowe wydarzenia gospodarcze i polityczne oraz dominująca charakterystyka psychologiczna odnośnego rynku.

Ponadto klient może również odnieść znaczące i zwiększone zyski lub straty na skutek dużych, nagłych i niespodziewanych zmian ceny produktu bazowego. Rynki mogą nie zmieniać się łagodnie i pomiędzy następującymi po sobie, odległymi w czasie notowaniami mogą wystąpić duże rozbieżności cenowe. Czasami może nie być możliwości złożenia zlecenia przez klienta lub zrealizowania zlecenia przez naszą platformę na poziomie cenowym wybranym przez klienta. Taka sytuacja może skutkować, między innymi, zrealizowaniem zleceń typu stop loss po niekorzystnych cenach, wyższych lub niższych niż oczekiwane przez klienta (zależnie od kierunku transakcji).

9.4. Ryzyko związane z walutami

Kiedy klient handluje produktem w walucie innej niż waluta jego konta, na zyski i straty klienta wpływ mają wahania kursu tych walut.

Kiedy klient handluje kontraktami CFD lub akcjami w walucie innej niż bazowa lub innej niż waluta depozytu klienta na jego koncie, wszelkie depozyty zabezpieczające, zyski i straty, a także zapisy i odpisy finansowe związane z przedmiotowymi kontraktami CFD obliczane są przy użyciu waluty tych kontraktów. Na zyski lub straty klienta będą więc też miały wpływ wahania kursów walut konta i kontraktów CFD. Aby uwzględnić to ryzyko, stosujemy stopę rezerw obowiązkowych (haircut), tym samym wymóg dotyczący depozytu zabezpieczającego dla kontraktów CFD wzrasta.

9.5. Ryzyko związane z wahaniami stóp procentowych

Stopy procentowe zmieniają się, co wpłynie na opłaty finansowe (lub rabaty), które zapłaci Państwo (lub które mogą Państwo otrzymać) na swoich długich (lub krótkich, w przypadku CFD) pozycjach. Wpływa to również na łączne zyski lub straty klienta.

9.6. Ryzyko związane ze zmianami opodatkowania i uregulowań

Zmiany opodatkowania i innych przepisów prawa, polityki rządowej, fiskalnej, monetarnej lub regulacyjnej mogą mieć negatywny wpływ na wartość posiadanych kontraktów CFD lub akcji, podatek od CFD lub akcji oraz łączny zwrot z produktów.

9.7. Ryzyko płynności

W niektórych okolicznościach zamknięcie części lub całości pozycji w aktualnej cenie może okazać się niemożliwe. Nie jesteśmy zobowiązani do podawania na bieżąco wycen jakichkolwiek kontraktów CFD i nie gwarantujemy stałej dostępności notowań ani transakcji żadnych kontraktów CFD. Możemy według własnego uznania w dowolnym momencie zaprzestać podawania notowań kontraktów CFD lub wprowadzania nowych transakcji dotyczących kontraktów CFD albo akcji w związku z brakiem danych rynkowych, przerwami, zawieszeniem, błędami, brakiem płynności, zmiennością rynku w odniesieniu do produktu bazowego, bądź też związanego z naszym własnym ryzykiem, parametrami zysku, błędami technicznymi, problemami komunikacyjnymi, wydarzeniami rynkowymi, politycznymi, gospodarczymi lub rządowymi, działaniami siły wyższej lub z innych powodów.

9.8. Ryzyko wystąpienia zakłóceń lub przerwania dostępu do elektronicznych systemów i usług dostarczanych przez T212

Świadcząc usługi naszym klientom, polegamy na oprogramowaniu i sprzęcie komputerowym, infrastrukturze telekomunikacyjnej i sieciowej, bez których nie możemy świadczyć naszych usług. Systemy komputerowe i usługi, z jakich korzystamy, są z natury podatne na zakłócenia, opóźnienia i awarie, co może spowodować utratę dostępu do naszej platformy handlowej lub niemożność podania przez nas notowań albo prowadzenia handlu kontraktami CFD lub akcjami bądź też może negatywnie wpływać na niektóre lub wszystkie aspekty świadczenia przez nas usług. Zgodnie z naszymi warunkami inwestowania i handlu CFD klient wyraża zgodę na korzystanie z naszych systemów oraz usług i na to, że nasza odpowiedzialność względem klienta jest ograniczona.

9.9. Wyodrębnione konta

Zgodnie z regulacjami FCA (Trading 212 UK Ltd.) i CySEC (Trading 212 Markets Ltd.) wszystkie środki naszych klientów są przechowywane na wyodrębnionych kontach powierniczych. Chociaż ściśle monitorujemy wiarygodność kredytową naszych banków i wybieramy je na podstawie stabilności oraz solidności, korzystając wyłącznie z usług dużych banków międzynarodowych, nie oznacza to, że są wolne od ryzyka. Na życzenie podajemy szczegóły dotyczące banków, z których usług korzystamy.

9.10. Ryzyka związane z odsetkami od gotówki

Gdy klient przechowuje środki pieniężne w T212, możemy zdeponować środki pieniężne w regulowanych przez UK/UE instytucjach finansowych (lokaty terminowe lub zwykłe depozyty bankowe) i/lub przechowywać je w kwalifikujących się funduszach rynku pieniężnego (QMMF) w imieniu klienta, a klient może być uprawniony do otrzymywania odsetek od T212 od środków pieniężnych, zgodnie z obowiązującymi Warunkami Invest/CFD.

9.10.1. Gdy zdeponujemy środki klienta w instytucjach finansowych w UK/UE, chociaż środki pieniężne klienta nadal będą podlegać ochronie jako środki klienta (zgodnie z punktem 7.9 powyżej), może to nadal narażać klienta na pewne ryzyko:

9.10.1.1. Zwykłe depozyty bankowe

- a. **Inflacja:** Ryzyko inflacji występuje, gdy stopa inflacji przewyższa zarobione odsetki, co może spowodować, że Twoje pieniądze z czasem stracą na wartości. W przypadku inflacji odsetki, które można otrzymać od T212 mogą nie nadążać za tempem rosnących kosztów.
- b. **Ryzyko kredytowe:** Jeśli instytucja finansowa, w której zdeponowane są środki pieniężne stanie się niewypłacalna, można stracić część swoich pieniędzy. Aby zarządzać tym ryzykiem, T212 starannie dobiera instytucje finansowe i regularnie monitoruje ich zdolność kredytową. Dodatkowo możesz mieć prawo do odzyskania (części) swoich pieniędzy z programu ochrony.

9.10.1.2. Lokaty terminowe

Lokaty terminowe są ogólnie uważane za obarczone niskim ryzykiem i zazwyczaj mają wyższe oprocentowanie niż zwykłe depozyty bankowe. Oprócz ryzyka mającego zastosowanie do zwykłych depozytów bankowych, należy wziąć pod uwagę następujące ryzyka w odniesieniu do lokat terminowych:

- a. **Niepowodzenie:** W przypadku, gdy przechowujemy środki pieniężne na lokatach terminowych, nie będzie to miało wpływu na możliwość wypłaty środków pieniężnych lub wykorzystania ich w inny sposób do dokonywania Inwestycji w normalnych okolicznościach. Jednak w przypadku upadłości Trading 212 lub instytucji finansowej, w której przechowujemy środki klienta, może wystąpić opóźnienie w dostępie do środków w celu ich wypłaty przez okres do 95 dni.
- b. **Opóźnienia w wypłatach:** Ponadto, w mało prawdopodobnym scenariuszu bardzo dużej liczby klientów T212 wypłacających znaczną kwotę swoich środków pieniężnych przechowywanych na lokacie terminowej lub decydujących się na zdeponowanie ich w Inwestycjach w tym samym czasie, przetworzenie wszystkich wniosków może zająć nam trochę czasu, co może mieć wpływ na okresy wypłat wymienione w Warunkach Invest/CFD.

9.10.2. Kwalifikujący się fundusz rynku pieniężnego

Jeżeli przechowujemy środki pieniężne w QMMF, odpowiednie jednostki lub udziały w QMMF zostaną uznane za aktywa klienta i będą przechowywane w depozycie aktywów zgodnie z zasadami FCA CASS. Fundusze QMMF to fundusze rynku pieniężnego zarządzane przez zarządzającego funduszem, które zazwyczaj muszą utrzymywać strategię niskiego ryzyka poprzez inwestowanie w instrumenty finansowe takie jak obligacje rządowe. QMMF generalnie podlegają większej kontroli regulacyjnej i muszą spełniać wyższe standardy jakości niż inne fundusze rynku pieniężnego. Niemniej jednak, podobnie jak w przypadku każdej inwestycji, istnieje pewne ryzyko:

- a. **Ryzyko kredytowe:** Jeśli QMMF, gdzie zdeponowane są środki pieniężne, stanie się niewypłacalny, można stracić część swoich pieniędzy. Aby zarządzać tym ryzykiem, T212 starannie wybiera tylko fundusze QMMF podlegające ścisłym regulacjom i regularnie monitoruje ich zdolność kredytową.
- b. **Ryzyko związane z zarządzaniem:** Decyzje podejmowane przez zarządzającego funduszem QMMF mogą mieć wpływ na wyniki. Złe wybory lub strategie inwestycyjne mogą skutkować niższymi zwrotami lub zwiększonym ryzykiem.
- c. **Ryzyko stopy procentowej:** Na wartość papierów wartościowych w QMMF mogą wpływać zmiany podstawowych stóp procentowych. Jeśli podstawowe stopy procentowe wzrosną, wartość istniejących aktywów bazowych, takich jak obligacje (o niższym oprocentowaniu), może spaść. Ponieważ jednak fundusze QMMF zazwyczaj inwestują w krótkoterminowe papiery wartościowe, ryzyko to jest niższe w porównaniu z inwestycjami w obligacje długoterminowe.
- d. **Ryzyko płynności:** Chociaż fundusze QMMF są zaprojektowane tak, aby były wysoce płynne, umożliwiając inwestorom wycofanie pieniędzy w dowolnym momencie, ekstremalne warunki rynkowe mogą mieć na to wpływ. W takich okolicznościach duża liczba wniosków o wypłatę środków może potencjalnie prowadzić do opóźnień.

II. Konflikt interesów

Wdrożyliśmy szereg procedur w celu identyfikacji, monitorowania, zarządzania, a także, w stosownych przypadkach, ujawniania konfliktów interesów, które mogą sporadycznie się pojawiać. Skuteczność wszystkich tych kontroli jest na bieżąco monitorowana i stanowi część naszego programu monitorowania zgodności.

Kładziemy duży nacisk na utrzymanie silnej kultury zgodności. Kultura ta jest stale wzmacniana przez wszystkich pracowników, a konieczność działania w najlepszym interesie klienta jest podstawą naszej filozofii.

1. Czym jest konflikt interesów?

Konflikty interesów mogą pojawić się w każdym obszarze naszej działalności w trakcie świadczenia wszelkich usług inwestycyjnych i pomocniczych, co może skutkować czerpaniem korzyści z naszych interesów. Konflikt interesów może zaistnieć między różnymi stronami, w tym:

- T212 i jednym lub wieloma klientami;
- dyrektorem lub pracownikiem oraz jednym lub wieloma klientami firmy;
- dyrektorem lub pracownikiem oraz T212;
- co najmniej dwoma klientami T212;
- zewnętrznym dostawcą usług i T212;
- zewnętrznym dostawcą usług i klientem lub klientami T212; oraz
- dwoma albo większą liczbą pracowników.

Nie jest pożądane sporządzanie ostatecznej listy okoliczności, w których mogą pojawić się konflikty; częścią szkolenia pracowników w tej dziedzinie jest rozpoznawanie i usuwanie lub przekazywanie potencjalnych konfliktów w trakcie prowadzenia działalności. Jednakże, aby pomóc w identyfikacji potencjalnych konfliktów interesów, wzięliśmy pod uwagę szereg obszarów, w tym:

- a. okoliczności, w których moglibyśmy odnieść korzyść finansową lub uniknąć straty finansowej kosztem klienta;
- b. okoliczności, gdzie korzyści finansowe lub inne faworyzują interesy jednego klienta lub grupy klientów nad interesy innego klienta lub grupy klientów;
- c. gdy nasi pracownicy prowadzą transakcje na rachunkach osobistych, a ich pozycje są przeciwstawne do pozycji klientów, szczególnie w odniesieniu do mniej płynnych akcji;
- d. okoliczności, w których w związku z usługą świadczoną na rzecz klienta lub nas możemy otrzymać lub otrzymujemy od strony trzeciej korzyści w formie

środków finansowych, towarów lub usług, innych niż standardowa prowizja lub opłata za tę usługę;

- e. gdy posiadamy informacje lub uzyskaliśmy informacje od jednego klienta, które są istotne dla transakcji dla innego klienta (na przykład informacje, które wskazują, że jeden klient może sprzedawać określone akcje, a inny kupować; oraz

gdy nasi pracownicy przyjmują korzyści lub prezenty, które mogłyby być interpretowane jako sprzeczne z naszymi obowiązkami wobec klienta.

Niniejszym przedstawiliśmy w skrócie najczęstsze możliwe przypadki wystąpienia konfliktu interesów oraz co robimy, aby je zidentyfikować i im zapobiegać.

2. Zarządzanie konfliktami i ich monitorowanie

Dysponujemy licznymi, opisanymi poniżej mechanizmami służącymi do zarządzania potencjalnymi i faktycznymi konfliktami interesów.

2.1. Polityki i procedury

W celu zidentyfikowania, przeanalizowania i złagodzenia wszelkich możliwych konfliktów interesów, wdrożyliśmy polityki i procedury w całej naszej działalności, aby zapewnić identyfikację, rozważenie i złagodzenie konfliktów. Prowadzimy również solidny plan monitorowania zgodności, który obejmuje bieżące monitorowanie konfliktów interesów.

Nasi pracownicy przechodzą regularne szkolenia i otrzymują wytyczne w przypadku wystąpienia sytuacji konfliktowych. Zespoły zarządcze ponoszą odpowiedzialność za upewnienie się, że w poszczególnych działach wprowadzono stabilny system kontroli służącej identyfikacji pojawiającego się ryzyka i zarządzaniu nim. Prowadzimy Ramy zarządzania ryzykiem i posiadamy rejestr, w którym odnotowujemy rzeczywiste i potencjalne konflikty interesów, jak również szczegóły kontroli, które zostały wprowadzone w celu złagodzenia potencjalnych problemów.

2.2. Nadzór

Tam gdzie interesy jednego zespołu i jego klientów mogą wchodzić w konflikt z interesami innego zespołu i jego klientów, strukturę zarządzania rozdzielono. Dysponujemy środkami służącymi do ochrony lub ograniczania nieodpowiedniego oddziaływania osób na wykonywane usługi lub czynności.

2.3. Wynagrodzenia

W celu złagodzenia wszelkich konfliktów interesów związanych z niezadowoleniem z wynagrodzenia posiadamy politykę wynagrodzeń, która jest corocznie aktualizowana. Wynagrodzenie dla naszego personelu obejmuje:

- a. pensję podstawową i powiązane benefity; oraz
- b. przyznawaną wedle uznania premię roczną;

Uwzględniają one wyniki indywidualne, zespołowe i ogólnofirmowe. Żaden pracownik nie będzie czerpał korzyści bezpośrednio z obrotów uzyskanych przez indywidualnych klientów.

2.4. Upominki i inne korzyści

Aby przeciwdziałać możliwości przyjmowania prezentów lub zachęt od naszych pracowników wprowadziliśmy procedury dotyczące wręczania i przyjmowania prezentów oraz form gościnności. Pracownikom nie wolno zabiegać o ani przyjmować żadnych korzyści, które mogłyby być sprzeczne z naszymi zobowiązaniami wobec klientów, ani oferować korzyści, które mogłyby być sprzeczne z zobowiązaniami odbiorcy wobec jego własnych klientów.

2.5. Zewnętrzne interesy biznesowe

Zarządzamy wszelkimi możliwymi konfliktami interesów mającymi źródło w działaniach pracowników poza pracą, wymagając od wszystkich pracowników ujawnienia zewnętrznych korzyści biznesowych i stanowisk kierowniczych. Przed zatrudnieniem wykonujemy ćwiczenia sprawdzające, aby upewnić się, że pracownicy posiadają odpowiednie umiejętności i kwalifikacje.

2.6. Handel za pomocą kont prywatnych

W celu zapewnienia, że nasi pracownicy inwestują zgodnie z odpowiednimi przepisami i nie wykorzystują informacji poufnych, wprowadziliśmy ograniczenia dotyczące dokonywania przez pracowników transakcji na rachunkach osobistych. Wszystkie rachunki transakcyjne lub inwestycyjne muszą być zatwierdzone przez kierownictwo, a kopie not kontraktowych są automatycznie przesyłane do działu zgodności.

2.7. Zawieranie transakcji i alokacja

W celu upewnienia się, że transakcje nie są realizowane na rzecz jednej grupy klientów lub pracowników, wprowadziliśmy procedury transakcyjne i alokacyjne zapewniające, że transakcje są rzetelne i przeprowadzane zgodnie z kolejnością złożenia zleceń.

2.8. Polityka niezależności

Nasze procedury wymagają, aby pracownicy, działając w imieniu klienta, ignorowali inne interesy lub konflikty interesów.

2.9. Poufność

Nasza surowa polityka dotycząca poufności zapewnia, że wszystkie informacje dotyczące klienta znajdujące się w zasobach firmy są traktowane jako informacje poufne. Poufna informacja jest ujawniana tylko podmiotom uprawnionym do jej uzyskania. Pracownicy nie mogą wykorzystywać tego typu informacji poufnych do swoich celów.

3. Podsumowanie konfliktów interesów

W praktyce, ustalenia dotyczące konfliktu interesów podsumowane powyżej zostały zaprojektowane w celu zmniejszenia ryzyka wystąpienia konfliktu interesów ze szkodą dla klienta i w większości sytuacji uważamy, że będą one wystarczające, aby zapewnić ochronę interesów klientów. Mogą się jednak zdarzyć rzadkie sytuacje, w których uznamy te ustalenia za niewystarczające. W takich okolicznościach możliwe jest bezpośrednie ujawnienie konfliktu interesów klientowi (klientom) na piśmie lub, w

przypadku poważnego konfliktu interesów, może być konieczne zaprzestanie lub odmowa działania w imieniu klienta.

III. Procedury dotyczące skarg

1. Wprowadzenie

W przypadku niezadowolenia z jakiegokolwiek aspektu naszych usług pierwszym krokiem powinno być skontaktowanie się z naszym działem obsługi klienta pod adresem info@trading212.com.

Sekcja dotycząca rozpatrywania skarg określa sposób składania skarg przez klientów oraz nasze procesy dotyczące rozpatrywania takich skarg.

2. Czym jest skarga?

Definiujemy skargę jako „każde ustne lub pisemne wyrażenie niezadowolenia, uzasadnione lub nie ze strony lub w imieniu osoby na temat świadczenia lub braku świadczenia usługi finansowej lub ustalenia zadośćuczynienia, które:

- a) twierdzi, że skarżący poniósł (lub może ponieść) stratę finansową, straty materialne lub trudności materialne; oraz
- b) dotyczy działalności tego respondenta lub innego respondenta, z którym ten respondent ma jakiś związek w zakresie marketingu lub świadczenia usług lub produktów finansowych, która podlega jurysdykcji Służby Rzecznika Finansowego”.

3. W jaki sposób złożyć skargę?

Każdy członek personelu Spółki może otrzymać skargę od klienta i ma obowiązek zrobić wszystko, co w jego mocy, aby rozwiązać problem w pierwszym punkcie kontaktu.

Skargi należy składać na piśmie za pośrednictwem zwykłych kanałów komunikacji działu obsługi klienta, a mianowicie wysyłając wiadomość e-mail do naszego zespołu obsługi klienta na adres info@trading212.com lub, w przypadku klientów z

Wielkiej Brytanii, telefonicznie za pośrednictwem usługi mobilnej naszej Platformy w aplikacji.

Aby pomóc nam jak najszybciej udzielić odpowiedzi, skarga przesłana przez klienta powinna zawierać:

- a. imię i nazwisko klienta;
- b. nazwę użytkownika klienta;
- c. numer konta klienta;
- d. datę wystąpienia problemu;
- e. numery transakcji, których dotyczy, jeśli dotyczy; oraz
- f. jasny i logiczny opis problemu.

Skargi nie mogą zawierać obraźliwego języka skierowanego do Firmy lub jakiegokolwiek pracownika Firmy.

Nasz Dział Obsługi Klienta może skontaktować się bezpośrednio z osobą składającą skargę w celu uzyskania dalszych wyjaśnień i/lub informacji. Współpraca ze strony osoby składającej skargę jest wymagana przy rozpatrywaniu przedmiotowej skargi.

Chociaż nasz zespół obsługi klienta będzie w stanie odpowiedzieć na większość pytań, może również skierować je jako skargę do naszego działu zgodności z przepisami. Wolimy otrzymywać skargi w formie pisemnej, ponieważ istnieje mniejsze prawdopodobieństwo nieporozumień.

Aby skontaktować się z Działem zgodności Spółki, należy wysłać wiadomość na adres complaints@trading212.com lub:

Dział zgodności z przepisami
Trading 212 UK Ltd.
Aldermary House
10-15 Queen Street,
London, EC4N 1TX

przedstawiając szczegóły swojej skargi tak jasno, jak to tylko możliwe.

Dział zgodności działa niezależnie i przeprowadzi bezstronną analizę Państwa sprawy, w razie potrzeby kontaktując się z Państwem w celu uzyskania dodatkowych informacji. Dołożą oni starań, aby ustalić, co się wydarzyło lub nie wydarzyło, i ocenić, czy działaliśmy prawidłowo i zgodnie z niniejszymi warunkami i obowiązkami regulacyjnymi. Może również określić, czy należy się jakiekolwiek odszkodowanie.

4. Postępowanie wyjaśniające

Po otrzymaniu skargi nasz personel potwierdzi odbiór oraz w stosownych przypadkach rozpocznie dochodzenie.

Chociaż nasze wewnętrzne procedury pozwalają nam na rozpatrzenie skargi w terminie do ośmiu tygodni, dołożymy wszelkich starań, aby rozstrzygnąć skargę tak szybko, jak to możliwe.

5. Ramy czasowe i zewnętrzne rozstrzyganie sporów

Jeśli w ciągu ośmiu (8) tygodni firma nie ukończy dochodzenia i nie dostarczy ostatecznej odpowiedzi, musimy albo:

- A. dostarczyć ostateczną odpowiedź pisemną, która:
 - a. przyjmuje skargę i w stosownych przypadkach oferuje zadośćuczynienie lub działania naprawcze; lub
 - b. oferować zadośćuczynienie lub działania naprawcze bez przyjęcia skargi; lub
 - c. odrzucić skargę i podać powody odrzucenia oraz
 - i. załączyć kopię standardowej ulotki wyjaśniającej od Rzecznika ds. Usług Finansowych (FOS) lub dostarczyć link do niej;
 - ii. podać adres strony internetowej FOS;
 - iii. informować osobę składającą skargę, że może teraz przekazać skargę do FOS, jeśli jest niezadowolona, a jeśli to zrobi, musi to nastąpić w ciągu sześciu (6) miesięcy od daty naszej ostatecznej odpowiedzi; oraz
 - iv. określić czy wyrażamy zgodę na zniesienie danych limitów czasowych.

- B. dostarczyć odpowiedź pisemną, która:
- a. wyjaśnia dlaczego nie możemy podać ostatecznej odpowiedzi i określa kiedy będziemy prawdopodobnie mogli to zrobić;
 - b. informować osobę składającą skargę, że on lub ona może teraz przekazać skargę do FOS;
 - c. określić czy wyrażamy zgodę na zniesienie danych limitów czasowych;
 - d. załączyć kopię standardowej ulotki wyjaśniającej od FOS lub dostarczyć link do niej;
 - e. podać adres strony internetowej FOS.

FOS jest niezależną służbą w Wielkiej Brytanii powołaną przez parlament do rozstrzygania sporów pomiędzy firmami świadczącymi usługi finansowe a ich klientami.

FOS podejmie decyzję po zapoznaniu się z Państwa skargą i wszystkimi istotnymi kwestiami, na przykład wszelkimi odpowiednimi zasadami FCA. FOS jest uprawniony do rozstrzygnięcia skargi, a firma będzie związana jego postanowieniem. Jeśli klient zdecyduje się korzystać z FOS, może to zrobić bezpłatnie.

Z FOS można się skontaktować, pisząc na adres:

Rzecznik ds. Usług Finansowych

Exchange Tower, London

United Kingdom, E14 9SR

Nr tel.: 0800 023 4567

E-mail: complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

Strona internetowa: <http://www.financial-ombudsman.org.uk>

Należy pamiętać, że FOS nie rozpatrzy skargi, dopóki nie będziemy mieli możliwości odniesienia się do niej, a jakiegokolwiek odniesienie do FOS nie powinno być przez Państwa dokonane do momentu otrzymania od nas ostatecznej odpowiedzi lub osiem tygodni od daty złożenia skargi, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej.

Możesz też wnieść skargę przez [Platformę internetowego rozstrzygania sporów Komisji Europejskiej](#). Jednakże, ponieważ usługa Rzecznika Praw Obywatelskich została utworzona w celu rozpatrywania skarg dotyczących firm świadczących usługi finansowe z siedzibą w Wielkiej Brytanii, jest prawdopodobne, że zostaniesz skierowany do usługi Rzecznika Praw Obywatelskich, którego dane są podane powyżej.