

Informacje na temat CERES Domu Inwestycyjnego S.A. oraz świadczonych usług maklerskich

Niniejsza informacja została opracowana w wykonaniu obowiązków CERES Domu Inwestycyjnego S.A. (dalej: „Dom Maklerski”) wynikających z art. 24 ust 4 Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE z dnia 15 maja 2014 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych oraz zmieniającej dyrektywę 2002/92/WE i dyrektywę 2011/61/WE oraz z art. 47 Rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2017/565 z dnia 25 kwietnia 2016 r. uzupełniającej dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE w odniesieniu do wymogów organizacyjnych i warunków prowadzenia działalności przez firmy inwestycyjne oraz pojęć zdefiniowanych na potrzeby tej dyrektywy.

MiFID (Market in Financial Instruments Directive) jest zbiorem regulacji obowiązujących w Unii Europejskiej, dotyczącym rynków instrumentów finansowych, określającym jednolite ramy prawne dla świadczenia usług przez instytucje finansowe, w tym firmy inwestycyjne w zakresie obejmującym między innymi wymogi organizacyjne oraz warunki prowadzenia działalności. Głównym celem regulacji MiFID jest zagwarantowanie, a także poszerzenie i zwiększenie ochrony interesów inwestorów na rynkach finansowych, wyeliminowanie nieuczciwej konkurencji, harmonizacja zasad obrotu oraz rozliczeń, a także raportowania w ramach Unii Europejskiej. Zasadami MiFID objęte są instrumenty finansowe takie jak m.in. akcje, obligacje, instrumenty rynku pieniężnego, instrumenty pochodne, jednostki uczestnictwa w funduszach inwestycyjnych, certyfikaty inwestycyjne, a także usługi inwestycyjne, w tym zarządzanie portfelem w skład którego wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych, oferowanie instrumentów finansowych oraz przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych.

Zgodnie z uregulowaniami pakietu MiFID firmy inwestycyjne zobowiązane są do:

- a) działania w najlepiej pojętym interesie Klientów, postępując uczciwie, sprawiedliwie oraz profesjonalnie,
- b) dostarczania Klientom usług inwestycyjnych i produktów finansowych, w tym obejmujących instrumenty finansowe, które są adekwatne do wiedzy i doświadczenia Klientów oraz dostosowane do ich indywidualnych potrzeb inwestycyjnych,
- c) udostępniania Klientom informacji, które nie wprowadzają Klientów w błąd w zakresie świadczonych usług, produktów oraz związanych z nimi ryzyka.

Dom Maklerski dostosował swoją działalność do wymogów obowiązującego prawa w zakresie wdrożenia regulacji składających się na pakiet MiFID.

Dane teleadresowe umożliwiające Klientom kontakt z Domem Maklerskim

CERES Dom Inwestycyjny S. A. z siedzibą w Warszawie (00-139), Plac Bankowy 1, wpisany do rejestru przedsiębiorców Sądu Rejonowego dla m. st. Warszawy w Warszawie XII Wydziału Gospodarczego KRS 0000348420, NIP 2090001747, REGON 301346369.

KONTAKT:

CERES Dom Inwestycyjny S.A.
Plac Bankowy 1, 00-139 Warszawa
tel.: +48 22 390 36 80
fax: +48 22 370 29 68
email: biuro@ceresdi.pl

Forma obsługi Klientów

Dom Maklerski kontaktuje się z Klientami oraz przekazuje Klientom informacje w języku polskim. Dokumenty Domu Maklerskiego sporządzane są w języku polskim. Niektóre usługi świadczone przez Dom Maklerski mogą być świadczone w innych językach, w tym w języku angielskim. Dom Maklerski, w przypadku niektórych produktów może przekazać informacje lub dokumenty w języku, w jakim dokument lub informacja zostały opracowane lub sporządzone np. przez emitenta albo sporządzającego materiał analityczny, o ile przepisy prawa nie wymagają przetłumaczenia na język polski.

Klient komunikuje się z Domem Maklerskim:

- osobiście w siedzibie Domu Maklerskiego lub w Punktach Obsługi Klienta w:

Białymstoku: Cieszyńska 3A, 15-371 Białystok (działalność POK zawieszona od 1 sierpnia 2022 r. do 31 grudnia 2022 r.)

Gdańsku: al. Grunwaldzka 250, 80-314 Gdańsk

Krakowie: pl. Na Groblach 21, 31-101 Kraków

Rzeszowie: al. Kopisto 8b, 35-315 Rzeszów (działalność POK zawieszona od 1 października 2022 r. do 31 grudnia 2022 r.)

Wrocławiu: ul. Marszałka Józefa Piłsudskiego 69, 50-019 Wrocław

- telefonicznie pod numerem +48 22 390 36 80,
- faksem pod numerem +48 22 370 29 68,
- za pośrednictwem poczty elektronicznej: biuro@ceresdi.pl,
- korespondencyjnie na adres siedziby Domu Maklerskiego.

CERES Dom Inwestycyjny S.A. świadczy usługi na rzecz klientów za pośrednictwem agentów firmy inwestycyjnej (zgodnie z art. 79 ust. 1 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (Dz. U. 2022, poz. 861, "Ustawa o Obrocie").

Agentami CERES Domu Inwestycyjnego S.A. są osoby fizyczne uprawnione do wykonywania w szczególności następujących czynności:

1. poszukiwania osób zainteresowanych usługami maklerskimi oraz informowania ich o działalności Domu Maklerskiego,
2. zawierania umów umożliwiających świadczenie usług maklerskich, w szczególności umów umożliwiających świadczenie usług zgodnie z art. 13 Ustawy o Obrocie,
3. zawierania umów o świadczenie usług maklerskich przez Dom Maklerski, w tym podejmowanie działań wymaganych bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa do zawarcia takiej umowy,
4. przyjmowania zapisów na instrumenty finansowe, przyjmowania i przekazywania zleceń.

Wykonując wskazane wyżej czynności Agenci nie przyjmują jakichkolwiek wpłat od klientów.

Dane Agentów znajdują się na stronie internetowej Domu Maklerskiego w zakładce Agenci Firmy Inwestycyjnej.

Adres organu nadzoru oraz zakres zezwolenia na prowadzenie działalności

Organem Nadzorującym działalność Domu Maklerskiego jest Komisja Nadzoru Finansowego,

ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa

tel.: +48 22 262 58 00.

Dom Maklerski prowadzi działalność maklerską na podstawie zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 8 lutego 2011 r. DFL/4020/80/48/1/96/1/10/11/KW oraz z dnia 29 stycznia 2021 r. Komisja Nadzoru Finansowego decyzją DIF-DIFZL.4010.13.2020 na prowadzenie działalności maklerskiej w zakresie oferowania instrumentów finansowych.

Dom Maklerski na podstawie udzielonego zezwolenia prowadzi działalność maklerską w zakresie:

1. przyjmowania lub przekazywania zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych,
2. zarządzania portfelami, w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych,
3. doradztwa inwestycyjnego,
4. doradztwa dla przedsiębiorstw w zakresie struktury kapitałowej, strategii przedsiębiorstwa lub innych zagadnień związanych z taką strukturą lub strategią,
5. doradztwa i innych usług w zakresie łączenia, podziału oraz przejmowania przedsiębiorstw,
6. sporządzania analiz inwestycyjnych, analiz finansowych oraz innych rekomendacji o charakterze ogólnym dotyczących transakcji w zakresie instrumentów finansowych,
7. oferowania instrumentów finansowych.

Szczegółowy opis zasad świadczenia usług maklerskich przez Dom Maklerski określają umowa z Klientem oraz w zależności od rodzaju umowy, właściwe regulaminy, będące integralną częścią umowy zawieranej z Klientem, przekazane Klientowi wraz z umową.

Ogólny opis instrumentów finansowych i podstawowych rodzajów ryzyka towarzyszącego transakcjom przeprowadzanym za pośrednictwem Domu Maklerskiego

Działalność Domu Maklerskiego koncentruje się na instrumentach finansowych jakimi są tytuły uczestnictwa w instytucjach wspólnego inwestowania. Instrumentami tymi są wyemitowane na podstawie przepisów prawa polskiego lub obcego papiery wartościowe: certyfikaty inwestycyjne lub ETF lub niebędące papierami wartościowymi instrumenty finansowe reprezentujące prawa majątkowe przysługujące uczestnikom instytucji wspólnego inwestowania, w tym w szczególności jednostki uczestnictwa funduszy inwestycyjnych. Poniżej przedstawiamy główne ryzyka związane z inwestowaniem w te kategorie lokat. Szczegółowe informacje związane z ryzykiem związanym z wybranymi instrumentami finansowymi zawarte są w dokumentach informacyjnych dotyczących poszczególnych funduszy inwestycyjnych.

Certyfikaty inwestycyjne

Certyfikaty inwestycyjne to papiery wartościowe emitowane przez fundusze inwestycyjne zamknięte („FIZ”), reprezentujące prawa majątkowe uczestnika funduszu do udziału w jego aktywach. Fundusz inwestycyjny dokonuje okresowej wyceny portfela inwestycyjnego funduszu w celu określenia certyfikatów. Zmiana wartości aktywów funduszu (wzrost lub spadek) przekłada się na zmianę wartości certyfikatów (wzrost lub spadek), albowiem certyfikaty odzwierciedlają udział ich posiadacza w majątku FIZ. Fundusz inwestycyjny zamknięty dokonuje wyceny aktywów funduszu z częstotliwością określoną w statucie funduszu, ale nie rzadziej niż raz na trzy miesiące oraz na 7 dni przed rozpoczęciem zbywania certyfikatów kolejnej emisji. Emitent po dokonaniu wyceny udostępnia inwestorom informację o wartości aktywów netto przypadających na certyfikat.

Jeśli certyfikaty są notowane na giełdzie podlegają one codziennej wycenie rynkowej.

Właściciel certyfikatów może dokonać wtedy sprzedaży certyfikatów na rynku wtórnym, dokonać wykupu certyfikatów (na zasadach określonych w statucie funduszu i o ile statut przewiduje możliwość wykupu) lub otrzymać wypłatę środków przypadających na posiadane certyfikaty inwestycyjne w przypadku likwidacji funduszu. Podstawowymi dokumentami informacyjnymi dla Klientów są warunki emisji oraz statuty funduszy.

Ryzyko związane z inwestowaniem w certyfikaty inwestycyjne

Ryzyko związane z inwestowaniem w certyfikaty inwestycyjne związane jest przede wszystkim z kategorią funduszu inwestycyjnego będącego przedmiotem inwestycji oraz polityką inwestycyjną prowadzoną przez ten fundusz. Fundusze mogą inwestować w różne kategorie lokat, np. akcje, instrumenty pochodne, obligacje, wierzytelności, aktywa niepubliczne (niebędące w obrocie giełdowym), wierzytelności, spółki celowe realizujące projekty inwestycyjne. Ryzyko funduszy związane jest z ryzykiem właściwym dla lokat, w które ten fundusz inwestuje. Przykładowo z reguły im większa część portfela inwestycyjnego może być inwestowana na rynku

akcji czy też w instrumenty pochodne charakteryzujące się dźwignią finansową tym ryzyko inwestycji jest większe. Mechanizmy zarządzania ryzykiem funduszu mogą minimalizować ryzyka przypisane poszczególnym instrumentom, nie zawsze są w stanie całkowicie uchronić inwestora przed ryzykiem rynkowym. Wartość aktywów funduszu i wycena certyfikatów zależą od zachowania rynku, z którym związane są instrumenty będące przedmiotem lokat funduszu. Zmienność wyceny certyfikatu inwestycyjnego jest zależna od typu funduszu i jego składników lokat. Szczegółowe informacje dotyczące ryzyka związanego z certyfikatami poszczególnych funduszy inwestycyjnych zawarte są w ich dokumentach informacyjnych.

Do pozostałych rodzajów ryzyka związanych z inwestycją w certyfikaty inwestycyjne możemy zaliczyć:

Ryzyko płynności – może dotyczyć ograniczonej płynności certyfikatów na rynku wtórnym; certyfikaty inwestycyjne są przeważnie instrumentami o niskiej płynności; ryzyko to może być też związane z niską płynnością lokat będących przedmiotem inwestycji funduszu co może wpływać na ich cenę w przypadku konieczności ich sprzedaży przez fundusz i możliwość sprzedaży.

Ryzyko kredytowe – ryzyko niewypłacalności emitentów instrumentów finansowych będących przedmiotem lokat funduszy i stanowiących ich aktywa.

Ryzyko selekcji instrumentów – może wynikać z błędnych decyzji zarządzających co do wyboru instrumentów będących przedmiotem lokat funduszu.

Ryzyko związane z koncentracją aktywów lub rynków – ryzyko związane z możliwością skoncentrowania składnika aktywów funduszu na określonym rynku, segmencie rynku lub w określonym sektorze, które może mieć wpływ na wahanie i wartość certyfikatów inwestycyjnych poprzez niekorzystne zdarzenie mające negatywny wpływ na dany rynek, segment rynku lub sektor.

Ryzyko wyceny certyfikatu – ryzyko wynikające z niskiej płynności certyfikatów oraz okresów przeprowadzania przez fundusz wyceny oficjalnej aktywów. Istnieje ryzyko, że cen możliwa do uzyskania w wyniku transakcji na rynku wtórnym będzie niższa niż aktualna wycena aktywów netto funduszu.

Ryzyko dźwigni finansowej – ryzyko wynikające z inwestowania przez fundusz w instrumenty finansowe z wykorzystaniem dźwigni finansowej.

Jednostki uczestnictwa

Jednostki uczestnictwa są to niebędące papierami wartościowymi instrumenty finansowe reprezentujące prawa majątkowe przysługujące uczestnikom instytucji wspólnego inwestowania (jednostki uczestnictwa funduszy inwestycyjnych). Emisja tych instrumentów finansowych może być prowadzona na podstawie właściwych przepisów prawa polskiego lub obcego. Jednostki uczestnictwa stanowią tytuł współwłasności w majątku funduszu inwestycyjnego otwartego lub specjalistycznego funduszu inwestycyjnego otwartego i prezentują przypadającą na jednostkę uczestnictwa wartość aktywów netto funduszu. Inwestor może nabyć te instrumenty finansowe poprzez dokonanie wpłat do funduszu. Fundusz otwarty zobowiązany jest do zbycia jednostek uczestnictwa każdemu, kto dokona na nie wpłaty. Fundusz ma również obowiązek odkupienia jednostek uczestnictwa od każdego uczestnika funduszu, który zgłosi takie żądanie. Uczestnik funduszu otwartego nie może zbyć jednostki uczestnictwa na rzecz osób trzecich.

Ryzyko związane z inwestowaniem w jednostki uczestnictwa związane jest przede wszystkim z typem funduszu inwestycyjnego będącego przedmiotem inwestycji oraz polityką inwestycyjną prowadzoną przez ten fundusz. Fundusze mogą inwestować na zasadach wskazanych w Ustawie o funduszach inwestycyjnych w różne kategorie lokat, np. papiery wartościowe i instrumenty rynku pieniężnego, instrumenty pochodne, tytuły uczestnictwa w innych funduszach inwestycyjnych, depozyty w bankach krajowych i instytucjach kredytowych. Ryzyko funduszy związane jest z ryzykiem właściwym dla lokat, w które ten fundusz inwestuje. Przykładowo z reguły im większa część portfela inwestycyjnego może być inwestowana na rynku akcji czy też w instrumenty pochodne charakteryzujące się dźwignią finansową tym ryzyko inwestycji jest większe. Mechanizmy

zarządzania ryzykiem funduszu mogą minimalizować ryzyka przypisane poszczególnym instrumentom, nie zawsze są w stanie całkowicie uchronić inwestora przed ryzykiem rynkowym. Wartość aktywów funduszu i wycena jednostek uczestnictwa zależą od zachowania rynku, z którym związane są instrumenty będące przedmiotem lokat funduszu. Zmienność wyceny jednostek jest zależna od typu funduszu i jego składników lokat. Szczegółowe informacje dotyczące ryzyka związanego z nabywaniem jednostek uczestnictwa poszczególnych funduszy inwestycyjnych zawarte są w ich dokumentach informacyjnych, w szczególności w prospekcie emisyjnym oraz statutach.

Do pozostałych rodzajów ryzyka związanego z inwestycją w jednostki uczestnictwa możemy zaliczyć:

Ryzyko płynności – ryzyko to może być też związane z niską płynnością lokat będących przedmiotem inwestycji funduszu co może wpływać na ich cenę w przypadku konieczności ich sprzedaży przez fundusz i możliwość sprzedaży.

Ryzyko kredytowe – ryzyko niewypłacalności emitentów instrumentów finansowych będących przedmiotem lokat funduszy i stanowiących ich aktywa.

Ryzyko związane z koncentracją aktywów lub rynków – ryzyko związane z możliwością skoncentrowania składnika aktywów funduszu na określonym rynku, segmencie rynku lub w określonym sektorze, które może mieć wpływ na wahanie i wartość jednostek uczestnictwa poprzez niekorzystne zdarzenie mające negatywny wpływ na dany rynek, segment rynku lub sektor.

Ryzyko selekcji instrumentów – może wynikać z błędnych decyzji zarządzających co do wyboru instrumentów będących przedmiotem lokat funduszu.

Ryzyko dźwigni finansowej – ryzyko wynikające z inwestowania przez fundusz w instrumenty finansowe z wykorzystaniem dźwigni finansowej.

Usługa doradztwa inwestycyjnego

W ramach usługi Dom Maklerski przygotowuje i przekazuje klientowi w oparciu o jego potrzeby i sytuację rekomendację dotyczącą:

1. kupna, sprzedaży, zamiany/konwersji, wykupu określonych instrumentów finansowych albo powstrzymania się od zawarcia transakcji dotyczącej tych instrumentów;
2. wykonania lub powstrzymania się od wykonania uprawnień wynikających z określonego instrumentu finansowego do zakupu, sprzedaży, zamiany/konwersji lub wykupu instrumentu finansowego.

Do głównych ryzyk związanych z korzystaniem z usługi doradztwa inwestycyjnego zalicza się:

1. ryzyko nieodpowiednich rekomendacji – rekomendacje inwestycyjne przygotowywane są na podstawie informacji przekazanych przez klienta Domowi Maklerskiemu poprzez wypełnienie odpowiedniej ankiety służącej do przeprowadzenia oceny odpowiedniości, której celem jest dostosowanie świadczonych usług do indywidualnej sytuacji klienta i tym samym działanie w najlepiej pojętym interesie klienta; istnieje ryzyko, iż przekazywane klientowi rekomendacje inwestycyjne nie będą uwzględniały jego indywidualnej sytuacji; ryzyko takie powstaje w szczególności w przypadku wystąpienia istotnej zmiany w zakresie dotyczącym wiedzy, doświadczenia inwestycyjnego, sytuacji finansowej lub celów inwestycyjnych klienta oraz niepoinformowania o niej Domu Maklerskiego;
2. ryzyko niewłaściwie oszacowanej wartości lub ryzyko nietrafionej oceny kierunku zmian ceny rekomendowanego instrumentu finansowego (w tym założonego okresu inwestycyjnego, w którym zmiana ceny powinna się dokonać) – niewłaściwie oszacowana wartość, nietrafiona ocena dot. kierunku zmian cen lub przyjęcie niewłaściwego horyzontu czasowego inwestycji i związane z tym zalecone zachowanie inwestycyjne mogą powodować, iż wyniki z inwestycji będą gorsze od oczekiwanych; w szczególności istnieje możliwość poniesienia straty pierwotnie zainwestowanego kapitału;
3. ryzyko dezaktualizacji rekomendacji – istnieje ryzyko związane z ograniczoną w czasie aktualnością rekomendacji inwestycyjnej przekazanej klientowi.

Podejmując decyzję inwestycyjną korzystający z usługi doradztwa inwestycyjnego Klient powinien mieć na uwadze ryzyko związane z tą usługą.

Klient powinien mieć także na uwadze to, iż przedmiotem rekomendacji inwestycyjnej są wyłącznie instrumenty finansowe będące w ofercie Domu Maklerskiego lub instrumenty finansowe, w których obrocie Dom Maklerski pośredniczy.

Usługa oferowania instrumentów finansowych

Usługa oferowania instrumentów finansowych odnosi się do certyfikatów inwestycyjnych funduszy inwestycyjnych zamkniętych i dotyczy wyłącznie Klientów profesjonalnych i nie jest świadczona dla Klientów detalicznych.

Sprzedaż krzyżowa

Przez pojęcie sprzedaży krzyżowej należy rozumieć oferowanie pakietu produktów i/lub usług, w którym każdy z oferowanych produktów lub usług jest dostępny oddzielnie, a Klient ma prawo zakupu każdego z komponentów pakietu osobno lub oferowanie pakietu produktów i/lub usług, w którym przynajmniej jeden z produktów lub usług nie jest dostępny dla klientów oddzielnie.

Sprzedaż krzyżowa może być sprzedażą łączoną lub sprzedażą związaną. Przez sprzedaż łączoną rozumie się świadczenie przez firmę inwestycyjną usługi maklerskiej, o której mowa w art. 69 ust. 2 Ustawy, oraz innych usług na podstawie jednej umowy, jeżeli każda z tych usług może być świadczona przez firmę inwestycyjną na podstawie odrębnej umowy oraz klient ma możliwość zawarcia z firmą inwestycyjną odrębnej umowy dotyczącej każdej z tych usług. Sprzedaż związana to świadczenie przez firmę inwestycyjną usługi maklerskiej, o której mowa w art. 69 ust. 2 Ustawy, oraz innych usług na podstawie jednej umowy, jeżeli co najmniej jedna z tych usług nie może być świadczona przez firmę inwestycyjną na podstawie odrębnej umowy.

Na podstawie *Regulaminu wybranych usług maklerskich w CERES Domu Inwestycyjnym S.A.* Dom Maklerski świadczy usługę przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych oraz sporządzania analiz inwestycyjnych, analiz finansowych oraz innych rekomendacji o charakterze ogólnym dotyczących transakcji w zakresie instrumentów finansowych w ramach sprzedaży związanej tj. nie ma możliwości zawarcia oddzielnej umowy w zakresie świadczenia powyższych usług maklerskich.

Występowanie usług świadczonych przez Dom Maklerski na rzecz Klienta w ramach powyższego modelu sprzedaży krzyżowej nie powoduje dla Klienta zmiany poziomu ryzyka związanego z korzystaniem z usług, w porównaniu z ryzykiem, które wynikałyby z poszczególnych usług, gdyby usługi te były świadczone na podstawie odrębnych umów lub były świadczone oddzielnie.

Świadczenie usług w ramach sprzedaży krzyżowej nie wpływa na wysokość kosztów i opłat związanych z zawarciem, wykonaniem lub rozwiązaniem umowy, w porównaniu z kosztami i opłatami, które wynikałyby z poszczególnych usług, gdyby te usługi były świadczone na podstawie odrębnych umów lub były świadczone oddzielnie.

Korzystanie z usług świadczonych przez Dom Maklerski wiąże się z opłatami określonymi każdorazowo w Tabeli Opłat i Prowizji.

Tabela Opłat i Prowizji dla usług maklerskich świadczonych przez Dom Maklerski dostępna jest również na stronie internetowej oraz w siedzibie Domu Maklerskiego.

Podstawowe zasady składania reklamacji

Klient jest uprawniony do składania reklamacji dotyczących działań lub zaniechań Domu Maklerskiego. Dom Maklerski przyjmuje reklamacje Klientów w następujący sposób:

- 1) korespondencyjnie na adres siedziby Domu Maklerskiego: Plac Bankowy 1, 00 – 139 Warszawa;
- 2) osobiście (w formie pisemnej lub ustnie do protokołu) w siedzibie Domu Maklerskiego;
- 3) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje@ceresdi.pl.

Udzielenie odpowiedzi na Reklamację powinno nastąpić bez zbędnej zwłoki, nie później niż 30 dni od daty złożenia Reklamacji. Do zachowania terminu wskazanego w zdaniu poprzednim wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, Dom Maklerski:

- 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
- 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
- 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzieleniu odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia złożenia reklamacji.

W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta, treść odpowiedzi powinna zawierać również pouczenie o możliwości:

- a) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację, a także sposób wniesienia tego odwołania;
- b) skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego w tym w szczególności sądu polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego;
- c) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, dotyczy wyłącznie osób fizycznych;
- d) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowego właściwego do rozpoznania sprawy.

Szczegółowe zasady rozpatrywania reklamacji określa Regulamin składania i rozpatrywania reklamacji w CERES Domu Inwestycyjnym SA.

Zasady postępowania w przypadku powstania konfliktu interesów

Dom Maklerski identyfikuje konflikty interesów jako okoliczności mogące doprowadzić do powstania sprzeczności interesów pomiędzy interesem Domu Maklerskiego, grupy kapitałowej do której należy Dom Maklerski, osoby zaangażowanej i obowiązkiem działania przez Dom Maklerski w sposób rzetelny, z uwzględnieniem najlepiej pojętego interesu Klientów, jak również znane Domowi Maklerskiemu okoliczności mogące doprowadzić do sprzeczności pomiędzy interesami kilku Klientów. Dom Maklerski w ramach prowadzonej działalności przeciwdziała powstawaniu konfliktu interesów poprzez:

1. monitorowanie, identyfikowanie i unikanie ryzyka powstania konfliktu interesów,
2. zarządzanie powstałym konfliktem interesów zgodnie z wewnętrznymi regulacjami obowiązującymi w Domu Maklerskim,
3. niezwłoczne ujawnienie wobec zainteresowanych Klientów okoliczności zaistnienia konfliktu interesów, o ile Dom Maklerski działając na podstawie wewnętrznych regulacji nie jest w stanie skutecznie zarządzić takim konfliktem i zapewnić należytej ochrony interesu Klienta,

4. podejmowanie innych działań polegających również na ograniczaniu możliwości inwestycji własnych Domu Maklerskiego lub wprowadzaniu odpowiednich rozwiązań organizacyjnych.

Podstawowe zasady postępowania Domu Maklerskiego w przypadku powstania konfliktu interesów reguluje Regulamin zarządzania konfliktem interesów w CERES Domu Inwestycyjnym S.A. dostępny w siedzibie Domu Maklerskiego oraz na stronie internetowej www.ceresdi.pl.

Polityka działania w najlepiej pojętym interesie klienta

Dom Maklerski świadcząc usługę przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia certyfikatów inwestycyjnych funduszy inwestycyjnych zamkniętych, jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych otwartych oraz tytułów uczestnictwa w instytucjach zbiorowego inwestowania zagranicznych funduszy inwestycyjnych, z uwagi na charakter tych instrumentów finansowych, nie ma arbitralnej możliwości przekazania zlecenia do wykonania w wybranym przez Dom Maklerski miejscu wykonania. Zlecenia dotyczące:

- a. jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych – przekazywane są do towarzystwa funduszy inwestycyjnych, które zarządza danym funduszem inwestycyjnym lub do innego podmiotu wskazanego przez towarzystwo funduszy inwestycyjnych (Agent transferowy);
- b. certyfikatów inwestycyjnych nowych emisji – przekazywane są do towarzystwa funduszy inwestycyjnych, które zarządza danym funduszem inwestycyjnym;
- c. certyfikatów inwestycyjnych zapisanych na rachunku papierów wartościowych – do podmiotu prowadzącego taki rachunek i/lub do podmiotu prowadzącego docelowy rachunek papierów wartościowych;
- d. certyfikatów inwestycyjnych innych niż wskazane w lit. c. powyżej – do podmiotu prowadzącego rejestr lub ewidencję, w której są zapisane takie certyfikaty inwestycyjne.

Do zleceń dotyczących tytułów uczestnictwa stosuje się postanowienia dotyczące: certyfikatów inwestycyjnych – jeżeli tytuły uczestnictwa są papierami wartościowymi, albo jednostek uczestnictwa – w przypadku tytułów uczestnictwa niebędących papierami wartościowymi.

Dom Maklerski, zachowując należyłą staranność oraz działając w najlepiej pojętym interesie Klienta:

- a. przyjmuje i przekazuje zlecenia w sposób uwzględniający w pełni żądanie Klienta;
- b. Zlecenia są przyjmowane i przekazywane przez Dom Maklerski niezwłocznie, w kolejności ich wpływu, z uwzględnieniem terminów statutowych zapisów, umorzeń lub wykupów poszczególnych instrumentów finansowych;
- c. niezwłocznie przekazuje Klientowi potwierdzenie przekazania zlecenia do wykonania.

Zasady klasyfikacji klientów

W ramach przeprowadzania klasyfikacji Dom Maklerski dokonuje podziału Klientów na następujące kategorie: klienci detaliczni, klienci profesjonalni, uprawnieni kontrahenci.

Klientem detalicznym jest Klient niebędący ani Klientem profesjonalnym ani Uprawnionym kontrahentem.

Klientem profesjonalnym jest Klient posiadający doświadczenie i wiedzę pozwalającą na podejmowanie właściwych decyzji inwestycyjnych, jak również na właściwą ocenę ryzyka związanego z tymi decyzjami, będący:

1. bankiem,
2. firmą inwestycyjną,
3. zakładem ubezpieczeń,
4. funduszem inwestycyjnym, alternatywną spółką inwestycyjną, towarzystwem funduszy inwestycyjnych lub zarządzającym ASI w rozumieniu ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi,

5. funduszem emerytalnym lub towarzystwem emerytalnym w rozumieniu ustawy z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych (Dz. U. z 2013 r. poz. 989, 1289 i 1717),
6. towarowym domem maklerskim,
7. podmiotem zawierającym w ramach prowadzonej działalności gospodarczej, na własny rachunek, transakcje na rynkach kontraktów terminowych, opcji lub innych instrumentów pochodnych albo na rynkach pieniężnych wyłącznie w celu zabezpieczenia pozycji zajętych na tych rynkach, lub działających w tym celu na rachunek innych członków takich rynków, o ile odpowiedzialność za wykonanie zobowiązań wynikających z tych transakcji ponoszą uczestnicy rozliczający te rynki,
8. instytucją finansową inną niż wskazane w pkt. 1-7,
9. inwestorem instytucjonalnym innym niż wskazany w pkt. 1-8 prowadzącym regulowaną działalność na rynku finansowym,
10. podmiotem prowadzącym poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej działalność równoważną do działalności prowadzonej przez podmioty wskazane w pkt. 1-9,
11. przedsiębiorcą spełniającym co najmniej dwa z poniższych wymogów, przy czym równowartość kwot wskazanych w euro jest obliczana przy zastosowaniu średniego kursu euro ustalanego przez Narodowy Bank: a. suma bilansowa tego przedsiębiorcy wynosi co najmniej 20 000 000 euro, b. osiągnięta przez tego przedsiębiorcę wartość przychodów ze sprzedaży wynosi co najmniej 40 000 000 euro, c. kapitał własny lub fundusz własny tego przedsiębiorcy wynosi co najmniej 2 000 000 euro,
12. organem publicznym, który zarządza długiem publicznym, bankiem centralnym, Bankiem Światowym, Międzynarodowym Funduszem Walutowym, Europejskim Bankiem Centralnym, Europejskim Bankiem Inwestycyjnym lub inną organizacją międzynarodową pełniącą podobne funkcje,
13. innym inwestorem instytucjonalnym, którego głównym przedmiotem działalności jest inwestowanie w instrumenty finansowe, w tym podmioty zajmujące się sekurytyzacją aktywów lub zawieraniem innego rodzaju transakcji finansowych,
14. podmiotem innym niż wskazane w pkt. 1-13, który na własne żądanie został przez Dom Maklerski uznany za klienta profesjonalnego zgodnie z postanowieniami Ustawy.

Klienci mogą ubiegać się o przynależność do kategorii innej niż ta, do której zostali zakwalifikowani przez Dom Maklerski. Klienci mogą wnioskować o przyporządkowanie do różnych kategorii wobec różnego rodzaju usług lub o przyporządkowanie do określonej kategorii dla potrzeb realizacji konkretnej transakcji.

Szczegółowy tryb zmiany kategorii oraz zakres ochrony przysługującej w ramach poszczególnych kategorii określa Polityka klasyfikacji Klientów w CERES Domu Inwestycyjnym S.A. dostępna w siedzibie Domu Maklerskiego oraz na stronie internetowej www.ceresdi.pl.

Raportowanie

Dom Maklerski przekazuje Klientowi potwierdzenie przekazania zlecenia do wykonania.

Dom Maklerski przekazuje Klientowi informację o kosztach ex post, w trybie i na zasadach określonych przepisami prawa.

System rekompensat i podstawowe zasady ochrony aktywów Klientów

Dom Maklerski uczestniczy w obowiązkowym systemie rekompensat prowadzonym przez Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych S.A., którego celem jest zapewnienie inwestorom wypłat do wysokości określonej Ustawą z dnia 29 lipca 2005r. o obrocie instrumentami finansowymi („Ustawa”), środków pieniężnych oraz zrekompensowanie wartości utraconych instrumentów finansowych, zgromadzonych przez nich w domach maklerskich, w tym w ich oddziałach poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, z tytułu świadczonych na ich

rzecz usług, w zakresie czynności, o których mowa w art. 69 ust. 2 i ust. 4 pkt. 1 Ustawy, w przypadku: 1) ogłoszenia upadłości domu maklerskiego, lub 2) prawomocnego oddalenia wniosku o ogłoszenie upadłości ze względu na to, że majątek tego domu maklerskiego nie wystarcza na zaspokojenie kosztów postępowania, lub 3) stwierdzenia przez Komisję Nadzoru Finansowego, że Dom Maklerski nie jest w stanie, z powodów ściśle związanych z sytuacją finansową, wykonać ciężących na nim zobowiązań wynikających z roszczeń inwestorów i nie jest możliwe ich wykonanie w najbliższym czasie.

Szczegółowe zasady i warunki ochrony aktywów Klientów w ramach systemu rekompensat określa Ustawa.

Ponadto szczegółowe informacje o systemie rekompensat dostępne są również na stronie internetowej Krajowego Depozytu Papierów Wartościowych S.A.: www.kdpw.pl.

Informacja o kosztach i opłatach

Z tytułu świadczenia usług maklerskich Dom Maklerski pobiera wynagrodzenie zgodnie z przyjętą Tabelą opłat i prowizji za świadczenie wybranych usług maklerskich obowiązującą w Domu Maklerskim z zastrzeżeniem, że wynagrodzenie za usługi zarządzania portfelami i usługi doradztwa inwestycyjnego pobierane jest na zasadach określonych w umowie zawartej z Klientem. W zależności od rodzaju usługi maklerskiej powiązane z nimi opłaty i prowizje pobierane przez Dom Maklerski są określone w następujący sposób:

Usługa	Sposób określenia wysokości opłaty / prowizji
Przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych	% wartości zlecenia – aktualne stawki opłat i prowizji są określone w Tabeli opłat i prowizji za świadczenie wybranych usług maklerskich przez CERES Dom Inwestycyjny S.A.
Sporządzanie analiz inwestycyjnych, analiz finansowych oraz innych rekomendacji o charakterze ogólnym dotyczących transakcji w zakresie instrumentów finansowych	% (stawka w skali roku) wartości instrumentów finansowych, będących przedmiotem usługi lub opłata ryczałtowa w złotych (miesięcznie) za udostępnienie usługi – aktualne stawki opłat i prowizji są określone w Tabeli opłat i prowizji za świadczenie wybranych usług maklerskich przez CERES Dom Inwestycyjny S.A.
Doradztwo inwestycyjne zależne	% (stawka w skali roku) wartości instrumentów finansowych, będących przedmiotem usługi lub opłata ryczałtowa określona w złotych (miesięcznie) za udostępnienie usługi – aktualne stawki opłat i prowizji są określone w umowie zawartej z Klientem
Zarządzenia portfelami, w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych	% (stawka w skali roku) wartości instrumentów finansowych i środków pieniężnych – aktualne stawki opłat i prowizji są określone w umowie zawartej z Klientem
Doradztwo dla przedsiębiorstw w zakresie struktury kapitałowej, strategii przedsiębiorstwa lub innych zagadnień związanych z taką strukturą lub strategią	negocjowane indywidualnie – określone w umowie zawartej z Klientem
Doradztwo i inne usługi w zakresie łączenia, podziału oraz przejmowania przedsiębiorstw	negocjowane indywidualnie – określone w umowie zawartej z Klientem
Oferowanie instrumentów finansowych	negocjowane indywidualnie – określone w umowie zawartej z Klientem

Niezależnie od opłat i prowizji związanych z usługami maklerskimi świadczonymi przez Dom Maklerski, Klient może ponosić opłaty i prowizje związane z instrumentami finansowymi, będącymi przedmiotem tych usług, pobierane przez wystawców lub emitentów instrumentów finansowych. W przypadku jednostek i tytułów uczestnictwa funduszy inwestycyjnych oraz certyfikatów inwestycyjnych emitowanych przez fundusze

inwestycyjne zamknięte, informacje o opłatach prowizjach ponoszonych przez Klienta (uczestnika funduszu) znajdują się w dokumentach zawierających kluczowe informacje o produkcie (KID, KIID), udostępnianych Klientowi przez Dom Maklerski przed nabyciem tych instrumentów (dotyczy usługi przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia instrumentu finansowego).

Informacja o otrzymanych przez pracowników Domu Maklerskiego opłatach, prowizjach lub świadczeniach niepieniężnych w związku ze świadczeniem usług maklerskich

Dom Maklerski prowadzi działalność maklerską w sposób rzetelny i profesjonalny, zgodnie z zasadami uczciwego obrotu oraz zgodnie z najlepiej pojętymi interesami Klientów. W związku ze świadczeniem usług maklerskich Dom Maklerski może przyjmować lub przekazywać:

- 1) opłaty, prowizje i świadczenia niepieniężne przyjmowane od Klienta lub osoby działającej w jego imieniu albo przekazywanych Klientowi lub osobie działającej w jego imieniu;
- 2) opłaty lub prowizje niezbędne dla świadczenia danej usługi maklerskiej na rzecz Klienta;
- 3) opłaty, prowizje i świadczenia niepieniężne w celu poprawienia jakości usługi maklerskiej świadczonej na rzecz Klienta.

Na pisemne żądanie Klienta, Dom Maklerski przekazuje Klientowi informację o opłatach, prowizjach i świadczeniach niepieniężnych otrzymanych w związku ze świadczeniem usług maklerskich, w tym o ich istocie i wysokości lub sposobie ustalania ich wysokości.

Ogólne zasady przyjmowania lub przekazywania opłat, prowizji lub świadczeń niepieniężnych w celu poprawienia jakości usług maklerskich świadczonych na rzecz Klientów regulują wewnętrzne procedury.

Dom Maklerski dopuszcza oferowanie i przyjmowanie upominków w relacjach biznesowych pod warunkiem spełnienia wszystkich poniższych warunków:

- upominki są niewielkiej wartości i są oferowane lub przyjmowane w ramach prowadzonej działalności biznesowej,
- ich wartość, charakter i częstotliwość jest adekwatna do statusu odbiorcy,
- ich oferowanie lub przyjmowanie nie narusza regulacji wewnętrznych Domu Maklerskiego oraz przepisów prawa powszechnie obowiązującego. W przypadku, gdy wartość upominków przekracza wartość określoną w regulacjach wewnętrznych Domu Maklerskiego, ich przyjęcie uzależnione jest od uzyskania akceptacji osób upoważnionych.

Pozostałe świadczenia niezgodne z przepisami prawa są klasyfikowane jako niedozwolone i nie są pobierane.

Dom Maklerski świadcząc usługę zarządzania portfelem, w którego skład wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych, z wyłączeniem drobnych świadczeń niepieniężnych w rozumieniu Rozporządzenia oraz Ustawy, niezwłocznie przekazuje Klientowi świadczenia pieniężne, w tym opłaty i prowizje, zapłacone lub przekazane przez osobę trzecią lub osobę działającą w imieniu osoby trzeciej w związku z usługami świadczonymi na rzecz tego Klienta, w pełnej kwocie.

Pozostałe informacje

Dom Maklerski stosuje Zasady Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych. Pełna treść Zasad Ładu Korporacyjnego Dostępna jest na stronie internetowej: www.ceresdi.pl.