



## 1. MiFID - Podstawowe Informacje

Dyrektywa MiFID (Markets in Financial Instruments Directive) powstała, by ujedlinić oraz zwiększyć przejrzystość funkcjonowania rynków finansowych we wszystkich krajach Unii Europejskiej. Głównym celem Dyrektywy jest podniesienie poziomu ochrony inwestorów w zakresie instrumentów finansowych i usług inwestycyjnych.

- MiFID I - dyrektywa 2004/39/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 21 kwietnia 2004 roku w sprawie rynków instrumentów finansowych. Głównym celem dyrektywy była ochrona inwestorów, promowanie konkurencji w sektorze usług finansowych oraz zwiększona przejrzystość rynku.
- MiFID II - dyrektywa 2014/65/UE Parlamentu Europejskiego i Rady z 15 maja 2014 roku w sprawie rynków instrumentów finansowych oraz zmieniająca dyrektywę 2002/92/WE i dyrektywę 2011/61/UE. MiFID II zastąpiła dyrektywę MiFID I. Podstawowym celem MiFID II jest zwiększenie ochrony inwestorów, ujednoczenie zasad obrotu instrumentami finansowymi oraz przeciwdziałanie nieetycznej sprzedaży produktów inwestycyjnych.

W polskim systemie prawnym implementacja przepisów dyrektywy MiFID wymagała m.in. zmian w zapisach: ustawy o funduszach inwestycyjnych, ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, ustawy o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych

MiFID potwierdza obowiązek firm świadczących usługi inwestycyjne Klientom, np. Nest Bank S.A., do:

- uczciwego i sprawiedliwego postępowania wobec Klientów,
- jasnego i zrozumiałego przedstawiania Klientom reguł, według których świadczone są usługi,
- przekazywania Klientom pełnych i niewprowadzających w błąd informacji,
- weryfikacji odpowiedniości usług i produktów oferowanych Klientom,
- nadania kategorii klienta, określającej poziom ochrony w ramach świadczonej usługi (klasyfikacja klientów),
- dokonywania oceny czy oferowany instrument finansowy lub usługa są odpowiednie dla danego klienta,
- informowania klienta o wszelkich kosztach i opłatach związanych z danym produktem lub usługą inwestycyjną oraz o wszelkich korzyściach pieniężnych i niepieniężnych otrzymywanych przez firmę inwestycyjną (tzw. zachętach),
- rejestrowania rozmów telefonicznych oraz korespondencji elektronicznej związanej z przyjmowaniem, przekazywaniem i wykonywaniem zleceń klientów,
- zapewnienia, aby pracownicy oferujący produkty i usługi inwestycyjne posiadali odpowiedni poziom wiedzy i kompetencji,
- zarządzania oferowanymi produktami, w celu zapewnienia ich zgodności z potrzebami, cechami i celami określonego rynku docelowego.

Wymogami MiFID są objęte następujące instrumenty finansowe:

- bony skarbowe i obligacje Skarbu Państwa,
- obligacje i bony pieniężne,
- nieskarbowe dłużne papiery wartościowe (np. obligacje),
- certyfikaty inwestycyjne,
- jednostki uczestnictwa funduszy inwestycyjnych,
- instrumenty pochodne i terminowe, w tym opcje walutowe, opcje na stopę procentową, swap walutowo-procentowy (CIRS), swap stopy procentowej (IRS), swap walutowy (FX Swap), terminowe transakcje wymiany walut (FX Forward),

- lokaty strukturyzowane (depozyty strukturyzowane)

## **2. Informacje o Nest Bank S.A. (dalej zwany „Bankiem”)**

Nest Bank Spółka Akcyjna (nazwa skrócona Nest Bank S.A.) utworzono na podstawie Decyzji Nr 1/95 Pierwszego Zastępcy Prezesa Narodowego Banku Polskiego (NBP) z dnia 10 lutego 1995 roku. Działalność bankową rozpoczęła w listopadzie 1995 po uzyskaniu zgody Prezesa NBP na rozpoczęcie tej działalności. Bank wpisany jest do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000030330, którego dokumentacja przechowywana jest w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego.

Do 31 grudnia 2010 r. Bank funkcjonował pod nazwą WestLB Bank Polska S.A. Od 1 stycznia 2011 r. do 1 lipca 2013 r. Bank działał pod nazwą Polski Bank Przedsiębiorczości S.A. 1 lipca 2013 r. nastąpiło połączenie Polskiego Banku Przedsiębiorczości Spółka Akcyjna z FM Bank Spółka Akcyjna, z siedzibą w Warszawie, adres ul. Solec 38, 00-394 Warszawa, wpisanym przed dniem połączenia do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000339740. Połączenie nastąpiło poprzez przeniesienie całego majątku (wszystkich aktywów i pasywów) FM Bank Spółka Akcyjna, jako banku przejmowanego, na Polski Bank Przedsiębiorczości Spółka Akcyjna, jako bank przejmujący. Nastąpiła także zmiana nazwy Banku na FM Bank PBP Spółka Akcyjna. W dniu 28 października 2016 r. nastąpiła zmiana nazwy Banku na Nest Bank Spółka Akcyjna.

Akcjonariuszami Nest Banku Spółka Akcyjna jest: AnaCap Financial Partners LPP (działający poprzez Porto Group Holdings Limited, który posiada 100% akcji Banku).

Siedziba Nest Bank S.A:  
Nest Bank SA  
ul. Wołoska 24  
02-675 Warszawa tel. (+ 48) 22 653 05 00  
faks (+ 48) 22 653 05 01  
e-mail: kontakt@nestbank.pl  
<https://www.nestbank.pl>

## **3. Nadzór**

Nest Bank S.A. podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

Komisja Nadzoru Finansowego  
Plac Powstańców Warszawy 1  
00-950 Warszawa  
Tel. (+ 48 22) 262-50-00  
Fax (+48 22) 262-51-11  
[www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl)

## **4. Metody komunikacji**

Klient może kontaktować się z Bankiem osobiście w oddziałach Banku, których lista znajduje się na stronie internetowej: <https://www.nestbank.pl/oddzialy-i-placowki.html> jak również za pośrednictwem telefonu pod numerem: 801-800-188 , poczty elektronicznej pod adresem: [kontakt@nestbank.pl](mailto:kontakt@nestbank.pl) oraz pocztą tradycyjną na adres siedziby Banku.

Klienci Nest Bank S.A. mogą kontaktować się z Bankiem w języku polskim. Informacje oraz dokumenty przekazywane Klientowi przez Bank są sporządzane w języku polskim

Godziny otwarcia placówek Banku: 9.00 - 17.00.

Bank nagrywa rozmowy telefoniczne prowadzone przez pracowników placówek bankowych oraz archiwizuje korespondencję mailową z Klientami w odniesieniu do oferowanych produktów lub usług inwestycyjnych. Takie informacje są przechowywane w Banku przez okres 5 lat (chyba że Komisja

Nadzoru Finansowego zobowiąże Bank do dalszego przechowywania tych informacji po upływie 5 lat, jednak nie dłużej niż 7 lat). W tym czasie Klient może żądać od Banku udostępnienia kopii zapisów i nagrań.

## 5. Zasady świadczenia usług

Zasady i warunki świadczenia usług przez Nest Bank S.A. znajdują się w umowach i regulaminach zawieranych z Klientami, w tym w szczególności w Umowie o świadczenie usług przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub odkupienia jednostek uczestnictwa Funduszy Inwestycyjnych Otwartych/ Specjalistycznych Funduszy Inwestycyjnych Otwartych oraz w Regulaminie świadczenia usług przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub odkupienia jednostek uczestnictwa Funduszy Inwestycyjnych Otwartych/ Specjalistycznych Funduszy Inwestycyjnych Otwartych.

## 6. Skargi/reklamacje

Ewentualne reklamację należy składać niezwłocznie po zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia lub w dniu uzyskania informacji o zdarzeniu, co ułatwi proces jej rozpatrzenia przez Bank.. Każda składana Reklamacja powinna zawierać dane identyfikacyjne Klienta, szczegółowy opis zdarzenia oraz oczekiwania zgłaszającego dotyczące sposobu naprawy ewentualnej szkody. W procesie rozpatrywania reklamacji Bank dąży do polubownego wyjaśnienia sporów pomiędzy Bankiem, a Klientem.

Reklamację można złożyć:

- telefonicznie kontaktując się z naszą infolinią pod numerem telefonu 801 800 188 lub 22 438 41 41,
- za pośrednictwem poczty elektronicznej przesyłając wiadomość na adres [kontakt@nestbank.pl](mailto:kontakt@nestbank.pl),
- wykorzystując pocztę wewnętrzną udostępnioną w Bankowości Internetowej i Mobilnej,
- pisemnie, dostarczając podpisane przez siebie pismo osobiście lub za pośrednictwem kuriera, posłańca lub operatora pocztowego pod adres Nest Bank S.A., ul. Wołoska 24, 02-675 Warszawa lub w jednostce organizacyjnej Banku, przeznaczonej do obsługi Klienta.

Klient ma prawo skorzystania z możliwości pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego umowy zawartej za pośrednictwem Internetu lub innego kanału elektronicznego, za pośrednictwem platformy ODR, funkcjonującej w krajach Unii Europejskiej, dostępnej na stronie internetowej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Każdy klient ma możliwość skorzystania z dochodzenia swoich praw na drodze sądowej i wniesienia powództwa cywilnego.

Szczegółowe informacje o zasadach procesowania zgłoszeń reklamacyjnych znajdują się na stronie internetowej Banku <https://www.nestbank.pl/o-nas/reklamacje.html>

Bank udziela odpowiedzi w formie papierowej na zdefiniowany w Banku adres korespondencyjny, a na wyraźną prośbę Klienta poprzez pocztę elektroniczną, w terminie nie dłuższym, niż 30 dni kalendarzowych od daty jej wpływu. Termin, o którym mowa w poprzednim zdaniu może ulec wydłużeniu w przypadku spraw szczególnie skomplikowanych, czy też wymagających podjęcia dodatkowych wyjaśnień. Wydłużony termin udzielenia odpowiedzi nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia wpływu Reklamacji.

W przypadku nieuwzględnienia Reklamacji lub rozpatrzenia Reklamacji niezgodnie z oczekiwaniami Klienta istnieje możliwość zwrócenia się do Banku o ponowne rozpatrzenie Reklamacji. Odwołanie powinno zawierać wskazanie numeru Reklamacji, której odwołanie dotyczy.

Proces obsługi reklamacji opisany jest na stronie internetowej Banku:

- <https://www.nestbank.pl/o-nas/reklamacje.html>

## 7. Działanie w najlepiej pojętym interesie Klienta

Świadcząc usługę inwestycyjną przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub odkupienia tytułów uczestnictwa w instytucjach wspólnego inwestowania, Bank stosuje zasady działania w najlepiej pojętym interesie, co oznacza że Bank realizuje zlecenia Klientów niezwłocznie, według kolejności ich przyjmowania. Bank zapewnia Klientów, że działa:

- uczciwie – dążąc do wykonania wszystkich zobowiązań wobec Klientów na warunkach odzwierciedlających warunki rynkowe, względnie warunkach odzwierciedlających wycenę instrumentu według stosowanego w Banku modelu, przy zachowaniu prawa Banku do wynagrodzenia z tytułu prowadzonej działalności i podejmowanego ryzyka,
- sprawiedliwie – zapewniając niezwłoczną realizację zleceń, w kolejności ich przyjmowania,
- profesjonalnie – zapewniając przygotowanie merytoryczne pracowników Banku do wykonania usług inwestycyjnych,
- transparentnie - niezwłocznie przekazując Klientowi wiadomość o zaistnieniu istotnych, znanych Bankowi okoliczności, uniemożliwiających realizację otrzymanego przez Bank zlecenia.

W przypadku usługi przyjmowania i przekazywania zleceń, sposoby składania zleceń w zakresie instrumentów finansowych w Banku są wskazane w umowach określających warunki świadczenia usług inwestycyjnych zawieranych z Klientem.

Bank wdrożył „Instrukcję działania w najlepiej pojętym interesie Klienta” („Instrukcja”), która ma zastosowanie do usługi przyjmowania i przekazywania zleceń Klientów w zakresie jednostek/ tytułów uczestnictwa w funduszach inwestycyjnych. Ze względu na charakter zleceń, o których mowa powyżej, każde zlecenie może być zrealizowane wyłącznie w jednym miejscu wykonania zlecenia, tj. przez fundusz inwestycyjny. W konsekwencji przekazując zlecenie do wykonania do takiego podmiotu Bank nie bada czynników, o których mowa w art. 27 ust. 1 Dyrektywy MiFID. Zlecenia, o których mowa powyżej, są przekazywane, odpowiednio, do danego funduszu inwestycyjnego lub do podmiotu, któremu taki fundusz lub podmiot zarządzający funduszem, zlecił wykonywanie czynności w zakresie przyjmowania zleceń.

Zlecenia są przekazywane do wykonania niezwłocznie, z uwzględnieniem instrukcji Klienta, nie później niż następnego dnia roboczego po otrzymaniu zlecenia i zgodnie z terminem określonym w umowie z Klientem oraz w prospekcie (lub innym dokumencie informacyjnym) danego funduszu inwestycyjnego. Zasady wykonania zlecenia nabycia/zamiany/konwersji/odkupienia jednostek/tytułów uczestnictwa funduszu określa dany fundusz inwestycyjny. Bank nie uczestniczy w procesie wykonywania zlecenia. Bank nie ponosi odpowiedzialności za nieprzekazanie zlecenia zgodnie z powyższymi postanowieniami, w tym w określonym powyżej terminie, w przypadku wystąpienia sytuacji uniemożliwiających przekazanie zlecenia do miejsca realizacji zleceń, z przyczyn, za które Bank nie ponosi odpowiedzialności, o czym Bank informuje niezwłocznie Klienta.

Bank na bieżąco monitoruje skuteczność Instrukcji. Instrukcja podlega cyklicznemu przeglądowi co najmniej raz do roku oraz w sytuacji zmiany sposobu świadczenia usług inwestycyjnych lub innej istotnej zmiany. Bank informuje Klientów o każdej istotnej zmianie w przyjętej Instrukcji. Informacje o zmianie Instrukcji przekazywane są za pomocą ustalonego z Klientem sposobu komunikacji oraz poprzez zamieszczenie stosownych informacji na stronie internetowej Banku <https://www.nestbank.pl/>.

## 8. Klasyfikacja Klientów

Każdy Klient lub potencjalny Klient zamierzający skorzystać z produktów inwestycyjnych (innych niż te oferowane przez Departament Skarbu Banku) będzie traktowany przez Bank jako klient detaliczny. Bank nie przewiduje możliwości zmiany kategorii Klienta.

Klientom detalicznym przedstawia się najszerszy zakres informacji w związku ze świadczonymi usługami inwestycyjnymi, w tym o ryzykach związanych z instrumentami finansowymi, o Banku i zasadach świadczenia usług.

## 9. Odpowiedniość produktów

Zgodnie z wymogami MiFID Bank będzie dokonywał oceny usług i produktów w odniesieniu do indywidualnej sytuacji Klienta, biorąc pod uwagę doświadczenie Klienta na rynku finansowym, jego wiedzę o instrumentach finansowych i inwestowaniu oraz poziomu wykształcenia i wykonywanego przez Klienta zawodu. W przypadku, gdy wynik tej oceny dla danego produktu będzie negatywny, Klient zostanie tym fakcie powiadomiony. Klient może złożyć wniosek o świadczenie na jego rzecz usług inwestycyjnych pomimo negatywnej oceny jego adekwatności.

Aby umożliwić Bankowi ocenę adekwatności, Klient powinien wypełnić ankietę adekwatności, na formularzu przekazanym przez Bank. Zawiera ona pytania na tematy wskazane powyżej. Na podstawie ankiety adekwatności Bank określa również, czy Klient znajduje się w rynku docelowym dla danego produktu lub usługi.

## 10. Informacje o konfliktach interesów przy świadczeniu usług inwestycyjnych

Nest Bank S.A. dąży do unikania konfliktów interesów między Klientami a Bankiem lub osobami z nim powiązanymi w rozumieniu ustawy o obrocie instrumentami finansowymi. Bank unika generowania sytuacji mogących stanowić konflikt interesów między Klientami Banku.

W tym celu Bank wdrożył odpowiednie procedury wewnętrzne, mające na celu m.in.:

- ograniczenie do minimum zakresu osób, mających dostęp do informacji Klientach i ich rachunkach oraz zawartych przez nich transakcjach,
- uniemożliwienie wykorzystania przez osoby wskazane powyżej informacji dotyczących Klienta do jakichkolwiek celów niezgodnych z interesem Klienta,
- wprowadzenie mechanizmów kontrolnych nad czynnościami mającymi związek z usługami świadczonymi Klientom,
- zapobieganie możliwości wywierania negatywnego wpływu przez osoby trzecie na sposób świadczenia usług Klientom.

Polityka zarządzania Konfliktami Interesów w Banku dostępna pod linkiem: <https://www.nestbank.pl/onas/mifid.html>

Bank informuje również, że na żądanie Klienta zostaną mu udzielone, w tym również w formie trwałego nośnika, szczegółowe informacje na temat zasad postępowania Banku w przypadku powstania konfliktu interesów.

## 11. Informacje o kosztach i opłatach

Koszty i opłaty związane z przyjmowaniem i przekazywaniem zleceń nabycia lub odkupienia jednostek uczestnictwa Funduszy Inwestycyjnych Otwartych/ Specjalistycznych Funduszy Inwestycyjnych Otwartych określone są w Tabeli opłat danego funduszu.

Bank może pobierać od Klienta opłaty lub prowizje za świadczone usługi, o ile zostały one określona w Tabeli opłat i prowizji Nest Banku S.A. dla Klientów Indywidualnych. Jeżeli Bank pobiera takie opłaty lub prowizje, ich wysokość zawarta jest również w „Raportcie kosztów i opłat”.

Klient ponosi również koszty, opłaty i prowizje, jeśli wykonanie Zlecenia lub Dyspozycji wiąże się z koniecznością ich uiszczenia na rzecz podmiotów wykonujących zlecenie lub dyspozycje na zasadach określonych przez te podmioty. Informacja o aktualnych stawkach opłat i prowizji dla zleceń lub dyspozycji złożonych za pośrednictwem Banku dostępna jest w Placówkach Banku i na stronie internetowej Banku <https://www.nestbank.pl>

Bank przekazuje Klientowi informacje o kosztach i opłatach na zasadzie ex-post oraz ex-ante.

Bank przekazuje Klientowi ex-ante informacje o kosztach i opłatach związanych z inwestycją Klienta przez przyjęciem zlecenia Klienta. Jeśli bank nie posiada informacji na temat wysokości opłat lub kosztów, wówczas przekazuje szacunkowe dane. Informacji towarzyszy ilustracja przedstawiająca skumulowany

wpływ kosztów na zwrot z inwestycji.

Bank przekazuje Klientowi informacje o kosztach i opłatach związanych z inwestycją Klienta po wykonaniu tego zlecenia. Bank przekazuje również Klientowi „Raport kosztów i opłat” w zakresie poniższych Instrumentów finansowych lub Produktów finansowych:

- Jednostek/tytułów uczestnictwa i świadczonej na rzecz Klienta usługi przyjmowania i przekazywania zleceń przed złożeniem zlecenia nabycia danego Instrumentu finansowego,
- Lokat Strukturyzowanych przed złożeniem dyspozycji otwarcia Lokaty Strukturyzowanej.

Bank po zakończeniu roku kalendarzowego przekazuje Klientowi informacje o poniesionych przez Klienta kosztach i opłatach (wraz z ilustracją przedstawiającą skumulowany wpływ kosztów na zwrot z inwestycji) oraz świadczeniach otrzymanych przez Bank związanych z Instrumentem finansowym oraz Usługą inwestycyjną w zakresie jednostek/tytułów uczestnictwa oraz w zakresie Lokat Strukturyzowanych, za cały rok kalendarzowy lub okres w ciągu roku kalendarzowego, w którym Klient pozostawał w stosunku umownym z Bankiem. Informacja ta zostanie przekazana Klientowi w formie papierowej na ostatnio wskazany przez Klienta adres korespondencyjny lub, za zgodą Klienta, w innej wskazanej przez Klienta formie trwałego nośnika.

## **12. Sposób przechowywania instrumentów finansowych**

Instrumenty finansowe oferowane przez Bank przechowywane są przez renomowane Izby rozliczeniowe lub banki mające status banków depozytariuszy. Informacje szczegółowe w tym zakresie zawarte są w Informacjach.

## **13. Dodatkowe informacje**

- Inwestycje w produkty inwestycyjne są obarczone ryzykiem inwestycyjnym, co oznacza możliwość nieosiągnięcia zysku lub możliwość utraty części lub całości zainwestowanego kapitału.
- Produkty inwestycyjne nie gwarantują realizacji celów inwestycyjnych, nie dają gwarancji uzyskania zysku, ani ochrony kapitału.
- Wartość inwestycji może cechować się dużą zmiennością ze względu na skład portfeli inwestycyjnych, co oznacza iż wartość inwestycji może ulegać znacznym wahaniom, w szczególności może być znacząco niższa niż wpłacona kwota.
- Bank nie świadczy usług doradztwa inwestycyjnego, podatkowego ani prawnego. Decyzja Klienta o nabyciu produktów inwestycyjnych powinna zostać podjęta po wcześniejszym zapoznaniu się, w zależności od rodzaju produktu inwestycyjnego, z prospektem informacyjnym, prospektem emisyjnym, kartami funduszy, KIID/KID, ogólnymi warunkami ubezpieczenia, gdzie znajdują się m.in. informacje o ryzykach związanych z inwestycją, opłatach oraz strategii inwestycyjnej. Przedmiotowe dokumenty dostępne są w placówkach Banki na stronach internetowych towarzystw funduszy inwestycyjnych.
- Środki zainwestowane w Instrumenty finansowe i Produkty finansowe nie są objęte ustawowym systemem gwarantowania przez BFG, z wyłączeniem środków Klienta złożonych na Lokatach Strukturyzowanych, z zastrzeżeniem, że gwarancją są objęte w 100% zgromadzone w Banku środki, których łączna wartość w złotych wraz z innymi środkami objętymi BFG nie przekracza równowartości 100 000 euro. Ochronie podlegają środki pieniężne osób fizycznych zgodnie z ustawą z dnia 10 czerwca 2016 r. o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji.

Wierzytelności z umów ubezpieczenia z elementem inwestycyjnym są na wypadek upadłości ubezpieczyciela objęte ustawowym systemem gwarantowania Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego na zasadach określonych w Ustawie o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych z dnia 22 maja 2003 r. (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 473). W przypadku upadłości ubezpieczyciela Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny gwarantuje świadczenia do wysokości 50% wierzytelności, do kwoty nie większej niż równowartość w PLN 30 000 EUR według średniego kursu Narodowego Banku Polskiego obowiązującego w dniu ogłoszenia upadłości, oddalenia wniosku o ogłoszenie upadłości lub umorzenia postępowania upadłościowego albo w dniu zarządzenia likwidacji przymusowej.