

# Karta Informacyjna o TMS Brokers

## 1. FIRMA:

Dom Maklerski TMS Brokers Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (dalej: TMS Brokers) zarejestrowany w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym w Sądzie Rejonowym dla m. st. W Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000204776, posiadający numer identyfikacji podatkowej NIP: 526-27-59-131

## 2. BEZPOŚREDNI KONTAKT:

Dom Maklerski TMS Brokers S.A.

Ul. Złota 59, 00-120 Warszawa, Skylight, Piętro XV, Tel. +48 22 27 66 200,

e-mail: [dommaklerski@tmsbrokers.pl](mailto:dommaklerski@tmsbrokers.pl),

strona internetowa: [www.tms.pl](http://www.tms.pl),

## 3. JĘZYKI, W KTÓRYCH KLIENT MOŻE SIĘ KONTAKTOWAĆ Z TMS BROKERS

Klienci TMS Brokers mogą kontaktować się z TMS Brokers w języku polskim. Informacje oraz dokumenty przekazywane Klientom są opracowywane również w języku polskim. TMS Brokers może wskazać osobę do udzielania wyjaśnień dotyczących świadczonych usług w języku angielskim.

## 4. SPOSOBY KOMUNIKACJI KLIENTA Z TMS BROKERS:

**Klient może kontaktować się z TMS Brokers:**

- osobiście w Punkcie Obsługi Klienta (POK) w godzinach pracy POK TMS Brokers, mieszczącym się pod adresem wskazanym powyżej,
- osobiście w inny sposób,
- telefoniczne w godzinach pracy TMS Brokers pod numerem (22) 27 66 200, (22) 27 66 266.
- za pośrednictwem poczty elektronicznej – [dok@tms.pl](mailto:dok@tms.pl),
- W przypadku usługi TMS Direct Klient dodatkowo może kontaktować się z TMS Brokers za pośrednictwem elektronicznego środka komunikacji typu „chat” dostępnego w Systemie Transakcyjnym TMS Direct w godzinach pracy TMS Brokers - w przypadku podpisania odpowiedniej umowy świadczenia usługi przewidującej otwarcie i prowadzenie rachunku pieniężnego oraz spełniania przez Klienta określonych w takiej umowie wymagań, w tym w szczególności wymagań dotyczących sprzętu komputerowego i dostępu do Internetu.

**Sposoby przekazywania zleceń do TMS Brokers:**

- telefonicznie w godzinach pracy TMS Brokers pod numerem: (22) 27 66 282, (22) 27 66 266 (wew. 1).
- pisemnie.

Aktualne numery telefonów będą udostępnione na stronie internetowej TMS Brokers ([www.tms.pl](http://www.tms.pl)).

W celu realizacji wpłat i wypłat środków pieniężnych Klientów w zakresie świadczonych usług TMS Brokers udostępnia numery rachunków bankowych prowadzonych przez mBank S.A. Oddział Regionalny Warszawa na rzecz TMS Brokers:

**Dla usługi GO4X**

- rachunek w PLN 17 1140 1010 0000 5284 3000 1001
- rachunek w EUR 87 1140 1010 0000 5284 3000 1002
- rachunek w USD 60 1140 1010 0000 5284 3000 1003

**Dla usługi TMS Connect (MetaTrader):**

- rachunek w PLN 24114010100000321246001047
- rachunek w EUR 67114010100000321246001049
- rachunek w USD 13114010100000321246001051

**Dla usługi TMS Pro (Powered by cTrader):**

- rachunek w PLN 89 1140 1010 0000 3212 4600 1041
- rachunek w EUR 35 1140 1010 0000 3212 4600 1043
- rachunek w USD 78 1140 1010 0000 3212 4600 1045

#### **Dla usługi TMS Direct:**

- rachunek w PLN 05 1140 1010 0000 3212 4600 1001
- rachunek w EUR 48 1140 1010 0000 3212 4600 1003
- rachunek w USD 75 1140 1010 0000 3212 4600 1002
- rachunek w CHF 21 1140 1010 0000 3212 4600 1004
- rachunek w GBP 91 1140 1010 0000 3212 4600 1005

#### **Dla usługi TMS MiniDirect:**

- rachunek w PLN 05 1140 1010 0000 3212 4600 1001
- rachunek w EUR 48 1140 1010 0000 3212 4600 1003
- rachunek w USD 75 1140 1010 0000 3212 4600 1002
- rachunek w CHF 21 1140 1010 0000 3212 4600 1004
- rachunek w GBP 91 1140 1010 0000 3212 4600 1005

Aktualne numery rachunków będą udostępnione na stronie internetowej TMS Brokers: Dla usługi TMS Direct i TMS MiniDirect, TMS Connect (MetaTrader), GO4X oraz TMS Pro (Powered by cTrader) - [www.tms.pl](http://www.tms.pl).

Środki pieniężne Klientów deponowane na rachunkach TMS Brokers są przechowywane w bankach krajowych.

Środki pieniężne powierzone przez klientów TMS Brokers w związku ze świadczeniem przez TMS Brokers usług maklerskich nie podlegają zajęciu w przypadku wszczęcia postępowania egzekucyjnego przeciwko TMS Brokers, w przypadku ogłoszenia upadłości nie wchodzi do masy upadłościowej TMS Brokers.

Środki zdeponowane na Rachunku Pieniężnym Klienta, co do zasady są nieoprocentowane. Pożytki uzyskane od środków pieniężnych zdeponowanych na Rachunku Pieniężnym Klienta stanowią wynagrodzenie TMS Brokers za prowadzenie Rachunku Pieniężnego Klienta oraz są przeznaczone na pokrycie kosztów operacyjnych związanych z rejestrowaniem instrumentów finansowych. Ewentualne warunki oprocentowania środków pieniężnych zawarte są w Tabeli opłat i prowizji lub ustalone są na zasadach indywidualnych.

#### **5. ORGAN NADZORU:**

Zezwolenia na prowadzenie działalności maklerskiej TMS Brokers udzieliła Komisja Papierów Wartościowych i Giełd (obecnie: Komisja Nadzoru Finansowego) numer KPWiG-4021-54-1/2004 z dnia 26 kwietnia 2004 r.

#### **6. ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG:**

TMS Brokers może świadczyć Klientom następujące usługi maklerskie:

- a) przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych;
- b) wykonywanie zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych na rachunek dającego zlecenie;
- c) przechowywanie lub rejestrowanie instrumentów finansowych, w tym prowadzenie rachunków papierów wartościowych oraz prowadzenie rachunków pieniężnych;
- d) doradztwo inwestycyjne;
- e) wymiana walutowa;
- f) sporządzanie analiz inwestycyjnych, analiz finansowych oraz innych rekomendacji o charakterze ogólnym dotyczących transakcji w zakresie instrumentów finansowych.
- g) Udzielanie pożyczek pieniężnych w celu dokonania transakcji, której przedmiotem jest jeden lub większa liczba instrumentów finansowych, jeżeli transakcja ma być dokonana za pośrednictwem firmy inwestycyjnej udzielającej pożyczki.
- h) Wykonywanie czynności wskazanych powyżej, których przedmiotem są instrumenty bazowe instrumentów pochodnych, wskazanych w art. 2 ust. 1 pkt. 2 d – f oraz i Ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, jeśli czynności te pozostają w związku z działalnością maklerską.

Aktualne informacje o zakresie świadczonych usług udostępnione są na stronie internetowej TMS Brokers ([www.tms.pl](http://www.tms.pl)).

## 7. PODSTAWOWE ZASADY OCHRONY AKTYWÓW:

TMS Brokers uczestniczy w systemie rekompensat prowadzonym przez Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych S.A., którego celem jest gromadzenie środków pieniężnych na wypłaty do wysokości określonej Ustawą o obrocie instrumentami finansowymi (Dz. U. z 2015 r. Nr 183 poz. 1538, ze zm. - dalej Ustawa).

System rekompensat zapewnia określonym w Ustawie inwestorom ochronę aktywów w następujących przypadkach:

- a) ogłoszenia upadłości domu maklerskiego,
- b) prawomocnego oddalenia wniosku o ogłoszenie upadłości ze względu na to, że majątek domu maklerskiego nie wystarcza na zaspokojenie kosztów postępowania,
- c) stwierdzenia przez organ nadzoru – Komisję Nadzoru Finansowego, że dom maklerski w związku ze swoją sytuacją finansową nie jest w stanie wykonać ciężących na nim zobowiązań z tytułu roszczeń inwestorów i nie jest możliwe ich wykonanie w najbliższym czasie.

System rekompensat zabezpiecza wypłatę środków Klienta, pomniejszonych o należności domu maklerskiego od Klienta z tytułu świadczonych usług do wysokości równowartości w złotych 3.000 euro - w 100% wartości środków objętych systemem rekompensat oraz 90% nadwyżki ponad tę kwotę, z tym, że górna granica środków objętych systemem rekompensat wynosi równowartość w złotych 22.000 euro.

Szczegółowy opis zasad ochrony aktywów Klientów gwarantowanej przez system rekompensat znajduje się w Ustawie oraz na stronie [www.kdpw.pl](http://www.kdpw.pl).

## 8. ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG:

Szczegółowe zasady świadczenia usług maklerskich przez TMS Brokers określają:

### Dla usługi GO4X:

- a) Regulamin świadczenia usług polegających na wykonywaniu zleceń nabycia lub zbycia praw majątkowych, prowadzenia rachunków i rejestrów związanych z tym obrotem przez Dom Maklerski TMS Brokers S.A. oraz wymiany walutowej,
- b) Umowa Ramowa,
- c) Karta Danych Klienta,
- d) Charakterystyka instrumentów finansowych i opis ryzyka,
- e) Tabela Opłat i Prowizji,
- f) Specyfikacja Instrumentów Finansowych,
- g) Zarządzenia Prezesa Zarządu TMS Brokers.

W zakresie ww. usługi TMS Brokers oferuje Klientowi w celu zawierania transakcji bezpośredni dostęp do Systemu Transakcyjnego GO4X.

Platforma GO4X jest dostępna przez aplikację:

- a) GO4X Mobile (by MetaQuotes) po zainstalowaniu na komputerze Klienta;
- b) GO4X Mobile (by Sirix) - bez konieczności instalowania oprogramowania na komputerze Klienta, do zawierania transakcji za pośrednictwem Internetu i telefonu komórkowego;
- c) GO4X Web - bez konieczności instalowania oprogramowania na komputerze Klienta, do zawierania transakcji za pośrednictwem Internetu i telefonu komórkowego.

Szczegółowe informacje dotyczące poszczególnych funkcjonalności zostały wskazane w Specyfikacji Instrumentów Finansowych.

Platforma GO4X jest dostępna za pośrednictwem przeglądarki internetowej.

Lista rekomendowanych przeglądarek internetowych:

- 1) IE (Internet Explorer) v10+
- 2) Google Chrome v35+
- 3) Chrome for Android v40+ (tablets only) minimum screen resolution 1024x768
- 4) FireFox v35+
- 5) Safari v7.1+
- 6) IOS Safari v7.1 + (iPads only) minimum screen resolution 1024x768
- 7) Opera v27+

Platforma webowa dostępna jest pod adresem: <https://go4x.tms.pl>.

### **Dla usługi TMS Connect (MetaTrader)**

- a) Regulamin świadczenia usług polegających na wykonywaniu zleceń nabycia lub zbycia praw majątkowych oraz prowadzenia rachunków i rejestrów związanych z tym obrotem przez Dom Maklerski TMS Brokers S.A – TMS Connect (MetaTrader),
- b) Umowa Ramowa TMS Connect (MetaTrader),
- c) Karta Danych Klienta,
- d) Charakterystyka instrumentów finansowych i opis ryzyka,
- e) Tabela Opłat i Prowizji TMS Connect (MetaTrader),
- f) Specyfikacja Instrumentów Finansowych TMS Connect (MetaTrader),
- g) Zarządzenia Prezesa Zarządu TMS Brokers.

W zakresie ww. usługi TMS Brokers oferuje Klientowi w celu zawierania transakcji bezpośredni dostęp do Systemu Transakcyjnego MetaTrader 4.

Platforma TMS Connect jest dostępna za pośrednictwem przeglądarki internetowej.

Lista rekomendowanych przeglądarek internetowych:

- 8) IE (Internet Explorer) v10+
- 9) Google Chrome v35+
- 10) Chrome for Android v40+ (tablets only) minimum screen resolution 1024x768
- 11) FireFox v35+
- 12) Safari v7.1+
- 13) IOS Safari v7.1 + (iPads only) minimum screen resolution 1024x768
- 14) Opera v27+

Platforma webowa dostępna jest pod adresem: <https://connect.tms.pl>.

### **Dla usługi TMS Direct:**

- a) Regulamin świadczenia usług wykonywania zleceń w obrocie instrumentami finansowymi, prowadzenia rachunków i rejestrów związanych z tym obrotem przez Dom Maklerski TMS Brokers S.A. – TMS Direct oraz wymiany walutowej,
- b) Umowa Ramowa,
- c) Karta Danych Klienta,
- d) Charakterystyka instrumentów finansowych i opis ryzyka,
- e) Tabela Opłat i Prowizji,
- f) Specyfikacja Instrumentów Finansowych,
- g) Zarządzenia Prezesa Zarządu TMS Brokers.

W zakresie ww. usługi TMS Brokers oferuje Klientowi w celu zawierania transakcji bezpośredni dostęp do Systemu Transakcyjnego TMS Direct po zainstalowaniu go na komputerze Klienta. Dodatkowo Klient ma możliwość dostępu do Systemu Transakcyjnego TMS Direct za pomocą WEBDIRECT oraz MOBIDIRECT.

- a) poprzez WEBDIRECT – umożliwienie Klientowi dostępu do Systemu Transakcyjnego (bez konieczności instalowania oprogramowania na komputerze Klienta) w celu samodzielnego zawierania transakcji za pośrednictwem Internetu i osobistego sprzętu komputerowego. Klient ma możliwość korzystania z niektórych funkcji Systemu Transakcyjnego, wskazanych na stronie internetowej [www.tms.pl](http://www.tms.pl),
- b) poprzez MOBIDIRECT – umożliwienie Klientowi dostępu do Systemu Transakcyjnego (bez konieczności instalowania oprogramowania na komputerze Klienta) do samodzielnego zawierania transakcji za pośrednictwem Internetu i telefonu komórkowego. Klient ma możliwość korzystania z niektórych funkcji Systemu Transakcyjnego wskazanych na stronie internetowej [www.tms.pl](http://www.tms.pl).

TMS Brokers świadczy usługę TMS Direct, Systemu Transakcyjnego dostępnego poprzez TMS WEBDIRECT oraz TMS MOBIDIRECT, na warunkach i zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie.

- a) TMS Brokers ograniczyć zakres transakcji na instrumentach finansowych obsługiwanych za pomocą Systemu Transakcyjnego dostępnego poprzez TMS WEBDIRECT oraz TMS MOBIDIRECT.

- b) TMS Brokers poinformuje Klienta o ograniczeniu zakresu transakcji na instrumentach finansowych za pomocą strony internetowej [www.tms.pl](http://www.tms.pl), poczty elektronicznej lub aplikacji w Systemie Transakcyjnym.

#### **Dla usługi TMS MiniDirect:**

- a) Regulamin świadczenia usług wykonywania zleceń w obrocie instrumentami finansowymi, prowadzenia rachunków i rejestrów związanych z tym obrotem przez Dom Maklerski TMS Brokers S.A. – TMS MiniDirect oraz wymiany walutowej,
- b) Umowa Ramowa,
- c) Karta Danych Klienta,
- d) Charakterystyka instrumentów finansowych i opis ryzyka,
- e) Tabela Opłat i Prowizji,
- f) Specyfikacja Instrumentów Finansowych,
- g) Zarządzenia Prezesa Zarządu TMS Brokers.

W zakresie ww. usługi TMS Brokers oferuje Klientowi w celu zawierania transakcji bezpośredni dostęp do Systemu Transakcyjnego TMS MiniDirect.

#### **Dla usługi TMS Pro (Powered by cTrader):**

- a) Regulamin świadczenia usług polegających na wykonywaniu zleceń nabycia lub zbycia praw majątkowych oraz prowadzenia rachunków i rejestrów związanych z tym obrotem przez Dom Maklerski TMS Brokers S.A – TMS Pro (Powered by cTrader),
- b) Umowa Ramowa TMS Pro (Powered by cTrader),
- c) Karta Danych Klienta,
- d) Charakterystyka instrumentów finansowych i opis ryzyka,
- e) Tabela Opłat i Prowizji TMS Pro (Powered by cTrader),
- f) Specyfikacja Instrumentów Finansowych TMS Pro (Powered by cTrader),
- g) Zarządzenia Prezesa Zarządu TMS Brokers.

W zakresie ww. usługi TMS Brokers oferuje Klientowi w celu zawierania transakcji bezpośredni dostęp do Systemu Transakcyjnego TMS Pro (Powered by cTrader).

Platforma TMS Pro (Powered by cTrader) jest dostępna przez aplikację:

- 1) TMS Pro cTrader (Powered by cTrader) po zainstalowaniu na komputerze Klienta;
- 2) TMS Pro cAlgo (Powered by cTrader) po zainstalowaniu na komputerze Klienta;
- 3) TMS Pro cTrader (Powered by cTrader) wersja webowa, do zawierania transakcji za pośrednictwem przeglądarki internetowej.

#### **Dla usługi doradztwa inwestycyjnego:**

- a) Regulamin świadczenia usług doradztwa w zakresie instrumentów finansowych przez Dom Maklerski TMS Brokers S.A.,
- b) Umowa Ramowa,
- c) Karta Danych Klienta,
- d) Charakterystyka instrumentów finansowych i opis ryzyka,
- e) Zarządzenia Prezesa Zarządu TMS Brokers.

### **9. INFORMACJA O KOSZTACH I OPŁATACH:**

Koszty ponoszone przez Klienta w związku z usługą maklerską świadczoną przez TMS Brokers przedstawione są w poszczególnych regulaminach świadczenia usług przez TMS Brokers oraz umowach, w tym w szczególności w Tabeli Opłat i Prowizji odpowiedniej dla danej usługi. „Tabela Opłat i Prowizji” ustalana jest Zarządzeniem Prezesa Zarządu TMS Brokers i podawana jest do wiadomości Klientowi przed zawarciem umowy. Aktualna wersja udostępniana jest do wiadomości Klientów na stronach internetowych TMS Brokers dedykowanych danej usłudze: GO4X, TMS Direct, TMS MiniDirect TMS Pro (Powered by cTrader) oraz TMS Connect (MetaTrader) - [www.tms.pl](http://www.tms.pl) oraz w Punkcie Obsługi Klienta TMS Brokers.

### **10. INFORMACJA O OBOWIĄZKACH PODATKOWYCH KLIENTÓW**



Dom Maklerski TMS Brokers S.A. nie świadczy usług związanych z doradztwem podatkowym. Przedstawione informacje dotyczące opodatkowania dochodów związanych z posiadaniem oraz obrotem instrumentami finansowymi należy traktować wyłącznie jako ogólne wskazówki. Jedynym wiarygodnym źródłem przepisów podatkowych jest ustawa o podatku dochodowym od osób fizycznych (dalej Ustawa).

Od 1 stycznia 2004r. na podstawie Ustawy dochody kapitałowe podlegają opodatkowaniu. Dochody kapitałowe obciążone są 19% stawką podatkową.

Podatek dochodowy pobierany jest od dochodów uzyskanych z odpłatnego zbycia papierów wartościowych lub pochodnych instrumentów finansowych oraz z realizacji praw z nich wynikających a także z odpłatnego zbycia udziałów w spółkach mających osobowość prawną, uzyskanych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, na zasadach określonych w art. 30b. Ustawy. Przy wyliczaniu podatku uwzględnia się koszty uzyskania przychodów. Podatek oblicza i odprowadza podatnik. Dochodów, o których mowa w art. 30b ust. 1 ustawy, nie łączy się z dochodami opodatkowanymi na zasadach ogólnych (m.in. ze stosunku pracy) oraz uzyskiwanych z prowadzonej działalności gospodarczej (art. 30b ust. 5 w zw. z art. 27 i art.30c ustawy).

Do końca lutego każdego roku kalendarzowego Dom Maklerski TMS Brokers S.A. wyśle do Klienta oraz do właściwego ze względu na miejsce zamieszkania Klienta Urzędu Skarbowego, informację o dochodach uzyskanych za poprzedni rok kalendarzowy. Informacja zostanie zawarta w formularzu PIT 8C. Formularz PIT 8C ma charakter informacyjny. Obowiązek złożenia odrębnego zeznania podatkowego (PIT38) oraz zapłacenia podatku spoczywa na Kliencie.

Podatnik zobowiązany jest złożyć zeznanie podatkowe PIT 38 w terminie do 30 kwietnia roku następującego po roku podatkowym, w urzędzie skarbowym właściwym według miejsca zamieszkania.

Na podstawie przepisu art. 30b ust. 1 ustawy, od dochodów uzyskanych z odpłatnego zbycia papierów wartościowych lub pochodnych instrumentów finansowych i z realizacji praw z nich wynikających oraz z odpłatnego zbycia udziałów w spółkach mających osobowość prawną oraz z tytułu objęcia udziałów (akcji) w spółkach mających osobowość prawną albo wkładów w spółdzielniach w zamian za wkład niepieniężny w postaci innej niż przedsiębiorstwo lub jego zorganizowana część, podatek dochodowy wynosi 19% uzyskanego dochodu.

Informacje, o niektórych rodzajach dochodów: Instrumenty finansowe nabyte przed 1 stycznia 2004 roku - zysk osiągnięty ze sprzedaży instrumentów finansowych, które Inwestor nabył przed 1 stycznia 2004 roku w sposób określony w art. 52 Ustawy, nie podlega opodatkowaniu. Zysk uzyskany z odsetek jest pomniejszany o 19 % podatek. Zysków z odsetek nie uwzględnia się w rocznym zeznaniu podatkowym.

## **11. PODSTAWOWE ZASADY ROZPATRYWANIA SKARG:**

1. Klient może złożyć skargę dotyczącą działania lub zaniechania TMS Brokers. Przez skargę należy rozumieć każde wystąpienie kierowane do TMS Brokers przez Klienta, odnoszące się do jego zastrzeżeń dotyczących usług maklerskich wskazanych w katalogu artykułu 69 ustęp 2 lub ustępu 4 Ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, świadczonych przez TMS Brokers w zakresie objętym nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego;
2. Skargi Klientów mogą być składane w godzinach pracy TMS Brokers w następujących formach:
  - a) elektronicznej poprzez wysłanie wiadomości email na adres [skargi@tms.pl](mailto:skargi@tms.pl); TMS Brokers nie gwarantuje rozpatrzenia skargi przesłanej na inny adres email (Skargi przesłane na inne adresy mailowe pozostaną bez rozpatrzenia.
  - b) pisemnie na adres pocztowy Dom Maklerski TMS Brokers S.A. ul. Złota 59, 00-120 Warszawa
  - c) osobiście w siedzibie TMS Brokers,
3. TMS Brokers przyjmuje skargi od Klientów a także osób, które reprezentują Klientów, niezależnie czy posiadają one pełnomocnictwo. Odpowiedz na skargę udzielana jest Klientowi.
4. Skarga winna być złożona:
  - a) niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia skargi,
  - b) na piśmie i zawierać w szczególności opis transakcji lub czynności wraz z określeniem, jakie czynności Klient uważa za wykonane niezgodnie z jego dyspozycją, Umową Ramową lub Regulaminem,
  - c) wyczerpująco opisać przedmiot reklamacji, wskazać reklamowany okres, przedstawić okoliczności uzasadniające reklamację,
  - d) jednoznaczne określenie oczekiwań Klienta dotyczących sposobu załatwienia skargi,przy czym dla celów ustalenia momentu gdy Klient mógł pozyskać informację o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia uznaje się moment pierwszego zalogowania po zajściu zdarzenia, na które Klient składa skargę.

5. Roszczenia Klienta mogą dotyczyć wyłącznie poniesionych strat materialnych. Przedmiotem roszczeń nie mogą być straty moralne lub koszty utraconych korzyści.
6. Klient musi mieć świadomość, że złożenie skargi niezwłocznie po powzięciu przez klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenia skargi przez TMS Brokers.
7. TMS Brokers potwierdza wpłynięcie skargi lub wpłynięcie odwołania na odmowę uznania skargi w taki sam sposób, w jaki nadeszła skarga lub odwołanie. TMS Brokers zobowiązany jest ustosunkować się do złożonej skargi w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Odpowiedź na skargę odbywa się w tej samej formie, w jakiej skarga została złożona lub w formie pisemnej wedle uznania TMS Brokers. Brak odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania nie oznacza uznania skargi Klienta.
8. W przypadkach szczególnie zawitych lub wymagających dokonania dodatkowych ustaleń, termin rozpatrzenia skargi może zostać przedłużony na kolejne okresy 30 dniowe. Szczegółowe zasady rozpatrywania skarg Klientów określone są w poszczególnych regulaminach świadczenia usług przez TMS Brokers. TMS Brokers powiadamia Klienta o przedłużeniu terminu rozpatrzenia skargi. W komunikacie do Klienta TMS Brokers:
  - a) wyjaśnia przyczyny braku możliwości dotrzymania pierwotnego terminu przewidzianego na rozpatrzenie skargi;
  - b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone przez ostateczną decyzją;
9. Od decyzji TMS Brokers przysługuje Klientowi prawo odwołania. Dla odwołania obowiązuje tryb i terminy tożsame dla skargi. Odwołanie Klienta rozpatrywane jest przez osobę inną niż osoba, która zajmowała się rozpatrywaniem skargi. W przypadku utrzymania decyzji odmownej w wyniku złożonego przez Klienta odwołania, TMS Brokers zastrzega, że nie będzie rozpatrywał kolejnych odwołań Klienta, chyba, że Klient ujawni nowe fakty, które dadzą podstawę do zmiany dotychczasowego stanowiska przez TMS Brokers.
10. TMS Brokers przewiduje możliwość pozasądowego rozwiązania sporu z klientem, tj. w drodze mediacji lub arbitrażu.
11. TMS Brokers zastrzega sobie prawo do oceny korespondencji nadesłanej przez Klienta. W przypadku gdy TMS Brokers oceni, że przesłana korespondencja nie spełnia wymogów wskazanych dla skargi, taka korespondencja zostanie uznana za zapytanie lub uwagę i nie będzie rozpatrywana w trybie zarezerwowanym dla skarg. Przed podjęciem jakichkolwiek czynności w zakresie pozasądowego rozwiązania sporu Klient powinien skonsultować wybór sądu arbitrażowego lub mediatora z TMS Brokers.
12. Skargi na działalność Domu Maklerskiego TMS Brokers S.A. nie związane bezpośrednio z działalnością maklerską będą traktowane jako uwagi i zastrzeżenia. Tym samym dla tego typu reklamacji postanowień powyższych nie stosuje się.

## **12. PODSTAWOWE ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU POWSTANIA KONFLIKTU INTERESÓW:**

Zasady postępowania w przypadku powstania konfliktu interesów określa „Regulamin zarządzania konfliktami interesów w Domu Maklerskim TMS Brokers S.A.” Przez „Konflikt Interesów” należy rozumieć znane TMS Brokers okoliczności mogące doprowadzić do konfliktu pomiędzy interesem TMS Brokers lub osoby z nim powiązanej, a obowiązkiem działania przez TMS Brokers w sposób rzetelny z uwzględnieniem najlepiej pojętego interesu Klienta.

W przypadku stwierdzenia przez TMS Brokers istnienia Konflikту Interesów związanego ze świadczeniem usług na rzecz Klienta, będących przedmiotem Umowy Ramowej i Regulaminu:

- 1) TMS Brokers przed zawarciem Umowy Ramowej informuje Klienta w formie pisemnej lub za pomocą elektronicznych środków przekazu o istnieniu Konflikту Interesów, a Klient potwierdza otrzymanie od TMS Brokers takiej informacji,
- 2) TMS Brokers uzależnia podpisanie Umowy Ramowej z Klientem od potwierdzenia przez Klienta – w formie odrębnego oświadczenia lub bezpośrednio poprzez podpisanie Umowy Ramowej – woli zawarcia Umowy przez Klienta pomimo istnienia Konflikту Interesów.

Zasady postępowania TMS Brokers w przypadku powstania Konflikту Interesów stosuje się z zachowaniem wymogu ciągłości ujawniania Konflikту Interesów, tj. zarówno przed zawarciem Umowy Ramowej, jak również po jej zawarciu, chyba że w ocenie TMS Brokers organizacja i regulacje wewnętrzne TMS Brokers zapewniają, że nie dojdzie do naruszenia interesów Klienta.

W przypadku, w którym doszłoby do powstania Konflikту Interesów związanych ze świadczeniem na rzecz Klienta usług będących przedmiotem Umowy Ramowej i Regulaminu po zawarciu Umowy:

- 1) TMS Brokers informuje Klienta o istnieniu Konflikту Interesów w sposób określony w Regulaminie, a Klient potwierdza otrzymanie od TMS Brokers informacji o istnieniu Konflikту Interesów,

- 2) TMS Brokers będzie kontynuować świadczenie usług na rzecz Klienta, o ile Klient wraz z potwierdzeniem otrzymania informacji o istnieniu Konflikty Interesów nie dostarczy do TMS Brokers wypowiedzenia Umowy Ramowej w trybie określonym w Regulaminie.

W przypadku usługi wykonywania zleceń mających za przedmiot instrumenty finansowe, TMS Brokers informuje, że istnieje konflikt interesów pomiędzy TMS Brokers, a Klientem polegający na tym, że TMS Brokers wykonuje zlecenia poprzez zawarcie transakcji z Klientem na własny rachunek.

### **13. ZACHĘTY - OGÓLNE ZASADY PRZYJMOWANIA I PRZEKAZYWANIA OPŁAT, PROWIZJI I ŚWIADCZEŃ NIEPIENIĘŻNYCH**

TMS Brokers prowadząc działalność maklerską działa w sposób rzetelny i profesjonalny, zgodnie z zasadami uczciwego obrotu oraz zgodnie z najlepiej pojętymi interesami Klientów. W związku ze świadczeniem usług maklerskich TMS Brokers 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.

Za świadczone usługi TMS Brokers pobiera od Klientów opłaty i prowizje zgodnie z odpowiednią Tabelą Opłat i Prowizji, na zasadach określonych w Regulaminie świadczenia danej usługi maklerskiej.

Dom Maklerski może przyjmować także opłaty, prowizje i świadczenia niepieniężne inne niż wskazane w pkt. 1) – 3).

II

Umowy i porozumienia zawierane przez TMS Brokers mogą przewidywać otrzymywanie lub przekazywanie płatności za czynności związane z usługami maklerskimi innych niż wskazane w pkt. 1) – 3). Na pisemne żądanie Klienta, TMS Brokers przekazuje Klientowi informację o opłatach, prowizjach i świadczeniach innych niż wskazane w pkt. 1) – 3), w tym o ich istocie i wysokości lub sposobie ustalania ich wysokości.

W szczególności płatności, o których mowa powyżej mogą być otrzymywane lub przekazywane w związku z zawarciem umów dotyczących usług maklerskich:

a) zawierających świadczenie pieniężne i niepieniężne od podmiotu trzeciego w postaci:

- szkoleń pracowników (w tym szkoleń w siedzibie podmiotu trzeciego);
- materiałów szkoleniowych, w tym materiałów dotyczących sytuacji rynkowej;
- aplikacji i systemów informatycznych;
- materiałów reklamowych i informacyjnych.

b) zawierających świadczenie pieniężne, przekazywane podmiotowi trzeciemu, w związku z promocją usług świadczonych przez TMS Brokers, kalkulowane w oparciu o wartość zdeponowanych środków pieniężnych lub/i obrotu.

Płatności, o których mowa powyżej, są każdorazowo analizowane przez TMS Brokers, pod kątem ich zgodności z Rozporządzeniem MF z dnia 24 września 2012 r. w sprawie trybu i warunków postępowania firm inwestycyjnych, banków, o których mowa w art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, oraz banków powierniczych (Dz. U. 2012 poz. 1078 z p. zm.) ("Rozporządzenie"), w zakresie zgodności z zobowiązaniem Domu Maklerskiego do działania w sposób rzetelny i profesjonalny oraz zgodnie z najlepiej pojętym interesem Klienta.

Płatności niezgodne z regulacjami Rozporządzenia są klasyfikowane jako niedozwolone i nie są pobierane i przekazywane.

Na pisemne żądanie Klienta TMS Brokers przedstawi szczegółowe informacje na wszelkich płatności związanych z daną usługą maklerską oraz instrumentem finansowym stanowiącym jej przedmiot.

### **14. ZAKRES, CZĘSTOTLIWOŚĆ I TERMINY PRZEKAZYWANIA RAPORTÓW ZE ŚWIADCZENIA USŁUGI**



**MAKLESKIEJ:**

Zasady przekazywania Klientom raportów ze świadczenia usługi maklerskiej (w tym powiadomień o realizacji transakcji) obejmujących wskazanie zakresu, częstotliwości i terminów raportów określa Regulamin, wskazany w pkt 8 powyżej, odpowiedni dla danej usługi.