

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, telefon +48.22.27.66.200,
e-mail: dommaklerski@tmsbrokers.pl, strona internetowa: 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 w punkcie 2,
- osobiście w inny sposób,
- telefonicznie w godzinach pracy TMS Brokers pod numerem 22.27.66.200, 22.27.66.266.
- za pośrednictwem poczty elektronicznej – 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. 2).
- pisemnie.

Aktualne numery telefonów będą udostępnione na stronie internetowej TMS Brokers (www.tms.pl).

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

Dla usługi TMS Trader

- 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:

- 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), TMS Trader oraz TMS Pro - 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 Oplat 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) zarządzanie portfelami, w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych;
- f) wymiana walutowa;
- g) sporządzanie analiz inwestycyjnych, analiz finansowych oraz innych rekomendacji o charakterze ogólnym dotyczących transakcji w zakresie instrumentów finansowych.

- h) 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.
- i) Wykonywanie czynności wskazanych powyżej, których przedmiotem są instrumenty bazowe instrumentów pochodnych, wskazanych w art. 2 ust. 1 pkt. 2 d – f oraz i Ustawy, 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).

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. 2016 nr 0 poz. 1636, z późn. zm. - dalej Ustawa).

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

- a) ogłoszenia upadłości domu maklerskiego lub otwarcia postępowania restrukturyzacyjnego,
- b) prawomocnego oddalenia wniosku o ogłoszenie upadłości ze względu na to, że majątek domu maklerskiego nie wystarcza na zaspokojenie kosztów postępowania lub jedynie wystarcza na zaspokojenie kosztów postępowania,
- c) stwierdzenia przez 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.kdpuw.pl.

8. ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG:

Szczegółowe zasady świadczenia usług maklerskich przez TMS Brokers określają:

Dla usługi TMS Trader :

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

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

Platforma TMS Trader jest dostępna przez aplikacje:

- a) TMS Trader Mobile po zainstalowaniu na urządzeniu mobilnych Klienta;
- b) TMS Trader 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 TMS Trader jest dostępna za pośrednictwem przeglądarki internetowej.

Lista rekomendowanych przeglądarek internetowych:

- 1) 1) Google Chrome v61+
- 2) 2) Mozilla Firefox v55+
- 3) 3) Microsoft Internet Explorer v40+
- 4) 4) Safari dla MacOS v10+
- 5) 5) Microsoft Edge 40+

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

Dla usługi TMS Connect (MetaTrader)

- a) Regulamin świadczenia usług polegających na wykonywaniu zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych 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) Polityka wykonywania zleceń
- f) Tabela Opłat i Prowizji TMS Connect (MetaTrader),
- g) Specyfikacja Instrumentów Finansowych TMS Connect (MetaTrader),
- h) 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:

- 1) 1) Google Chrome v61+
- 2) 2) Mozilla Firefox v55+
- 3) 3) Microsoft Internet Explorer v40+
- 4) 4) Safari dla MacOS v10+
- 5) 5) Microsoft Edge 40+

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

Dla usługi TMS Direct oraz 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 Direct i TMS MiniDirect,
- b) Umowa Ramowa,
- c) Karta Danych Klienta,
- d) Charakterystyka instrumentów finansowych i opis ryzyka,
- e) Polityka wykonywania zleceń
- f) Tabela Opłat i Prowizji,
- g) Specyfikacja Instrumentów Finansowych,
- h) 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,

- 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 i urządzeń mobilnych typu tablet. Klient ma możliwość korzystania z niektórych funkcji Systemu Transakcyjnego wskazanych na stronie internetowej 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 może 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, poczty elektronicznej lub aplikacji w Systemie Transakcyjnym.

Dla usługi TMS Pro:

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

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

Platforma TMS Pro jest dostępna przez aplikację:

- 1) TMS Pro cTrader po zainstalowaniu na komputerze Klienta;
- 2) TMS Pro cAlgo po zainstalowaniu na komputerze Klienta;
- 3) TMS Pro cTrader wersja webowa, do zawierania transakcji za pośrednictwem przeglądarki internetowej;
- 4) Wersja mobilna na telefon.

Dla usługi doradztwa inwestycyjnego:

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

Dla usługi doradztwa ogólnego:

- a) Regulamin sporządzania rekomendacji o charakterze ogólnym - TMS Alerts przez Dom Maklerski TMS Brokers S.A.
- b) Regulamin sporządzania rekomendacji o charakterze ogólnym przez Dom Maklerski TMS Brokers S.A.
- c) Regulamin sporządzania rekomendacji o charakterze ogólnym – Live Trading Investment University przez Dom Maklerski TMS Brokers S.A.

Dla usługi Zarządzania portfelami, w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych:

- a) Umowa o Zarządzanie Portfelem Instrumentów Finansowych,
- b) Regulamin świadczenia usługi zarządzania portfelem instrumentów finansowych przez Dom Maklerski TMS Brokers S.A. stanowiący załącznik nr 1 do Umowy o Zarządzanie Portfelem Instrumentów Finansowych,
- c) Pełnomocnictwo do dokonywania czynności związanych z zarządzaniem Portfelem Instrumentów Finansowych udzielane TMS Brokers przez Klienta; stanowiące załącznik nr 2 do Umowy o Zarządzanie Portfelem Instrumentów Finansowych,
- d) Deklaracja Strategii Inwestycyjnej stanowiąca załącznik nr 3 do Umowy o Zarządzanie Portfelem Instrumentów Finansowych,
- e) Lista Strategii Inwestycyjnych stanowiąca Załącznik nr 1 do Regulaminu świadczenia usługi zarządzania portfelem instrumentów finansowych przez Dom Maklerski TMS Brokers S.A.,
- f) Tabela Opłat i Prowizji stanowiąca załącznik nr 2 do Regulaminu świadczenia usługi zarządzania portfelem instrumentów finansowych przez Dom Maklerski TMS Brokers S.A.,
- g) Polityka działania Domu Maklerskiego TMS Brokers S.A. w najlepiej pojętym interesie Klienta,
- h) Procedura otwierania rachunków w imieniu Klientów usługi zarządzania aktywami w podmiotach trzecich,
- i) Karta Danych Klienta,
- j) Charakterystyka instrumentów finansowych i opis ryzyka,
- k) 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: TMS Trader, TMS Direct, TMS Pro, TMS Connect (MetaTrader) oraz zarządzania aktywami - www.tms.pl oraz w Punkcie Obsługi Klienta TMS Brokers.

Koszty opłat i prowizji z tytułu usługi doradztwa inwestycyjnego zawarte są w umowie zawieranej pomiędzy Klientem a 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 UoPDoOF).

Od 1 stycznia 2004r. na podstawie UoPDoOF 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. UoPDoOF. Przy wyliczaniu podatku uwzględnia się koszty uzyskania przychodów. Podatek oblicza i odprowadza podatnik. Dochodów, o których mowa w art. 30b ust. 1 UoPDoOF, 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 UoPDoOF).

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 UoPDoOF, 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 UoPDoOF, 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 REKLAMACJI:

1. Klient może złożyć reklamację dotyczącą działania lub zaniechania TMS Brokers. Przez reklamację należy rozumieć wystąpienie skierowane do TMS Brokers przez Klienta, odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług maklerskich wskazanych w katalogu artykułu 69 ustęp 2 lub ustępu 4 Ustawy, świadczonych przez TMS Brokers w zakresie objętym nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego;
2. Reklamacje Klientów mogą być składane w godzinach pracy TMS Brokers w następujących formach:
 - 1) wysłanie wiadomości email na adres skargi@tms.pl (skargi złożone na inne adresy pozostaną bez rozpatrzenia);
 - 2) wysłanie wiadomości za pośrednictwem formularza reklamacyjnego udostępnionego na stronie www.tms.pl w zakładce „Kontakt”.
 - 3) pisemnie na adres pocztowy Dom Maklerski TMS Brokers S.A. ul. Złota 59, 00-120 Warszawa;
 - 4) osobiście w Domu Maklerskim TMS Brokers S.A. ul. Złota 59, 00-120 Warszawa pisemnie lub ustnie do protokołu;
 - 5) telefonicznie w godzinach pracy TMS Brokers pod numerem: 22.27.66.282, 22.27.66.266 (wew. 1) do protokołu.
3. Reklamacje niespełniające kryteriów wskazanych w punkcie 5 pozostawia się bez rozpoznania.
4. TMS Brokers przyjmuje reklamacje od Klientów a także osób, które reprezentują Klientów, niezależnie czy posiadają one pełnomocnictwo. Odpowiedz na reklamację udzielana jest Klientowi.
5. Reklamacja winna:
 - 1) być złożona niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia reklamacji,
 - 2) zawierać:
 - a) imię i nazwisko osoby składającej reklamację;
 - b) imię i nazwisko właściciela rachunku;
 - c) numer rachunku;
 - d) w przypadku zleceń i transakcji - transakcji numery tych zleceń i transakcji;
 - e) w przypadku realizacji wpłaty lub wypłaty – dokonanie numeru dyspozycji wpłaty lub wypłaty;
 - f) opis czynności wraz z określeniem, jakie czynności Klient uważa za wykonane niezgodnie z jego dyspozycją, Umową Ramową lub Regulaminem,
 - 3) wyczerpująco opisywać przedmiot reklamacji (między innymi wskazywać czy reklamacja dotyczy otwarcia pozycji, zamknięcia pozycji, niewykonania zlecenia, ceny wykonania zlecenia), wskazywać reklamowany okres i okoliczności uzasadniające reklamację,
 - 4) zawierać jednoznaczne określenie oczekiwań Klienta dotyczących sposobu załatwienia reklamacji, przy czym dla celów ustalenia momentu, gdy Klient mógł pozyskać informacje o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia uznaje się moment pierwszego zalogowania po zajściu zdarzenia, na które Klient składa reklamację.
6. Roszczenia Klienta mogą dotyczyć wyłącznie poniesionych strat materialnych. Przedmiotem roszczeń nie mogą być straty moralne lub utracone korzyści.
7. Klient musi mieć świadomość, że złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta wątpliwości ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji przez TMS Brokers.

8. Na pisemne życzenie Klienta, Dom Maklerski przesyła potwierdzenie otrzymania reklamacji, w sposób wskazany przez Klienta.
9. TMS Brokers zobowiązany jest ustosunkować się do złożonej reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
10. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, TMS Brokers w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił z reklamacją:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
11. Jeżeli z treści reklamacji nie można ustalić jej przedmiotu, TMS Brokers wzywa Klienta do złożenia, w terminie 30 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia reklamacji, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
12. W trakcie rozpatrywania reklamacji TMS Brokers może zwrócić się do Klienta o przedstawienie uzupełniających informacji i dokumentów niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
13. TMS Brokers udziela odpowiedzi na reklamację lub wysyła wezwanie do uzupełnienia reklamacji, o którym mowa w punkcie 12 w formie pisemnej, listem poleconym lub za pośrednictwem kuriera na adres wskazany w Karcie Danych Klienta.
14. Odpowiedź na reklamację może zostać dostarczona na adres poczty elektronicznej wyłącznie na wniosek Klienta.
15. Wniosek, o którym mowa w punkcie 14 powinien być złożony w formie pisemnej, telefonicznej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
16. Klient jest zobowiązany do współpracy z Domem Maklerskim podczas procesu rozpatrywania reklamacji oraz w zakresie realizacji zgłoszonych żądań lub naprawienia szkody i może ponieść skutki uchybienia temu obowiązkowi, polegające w szczególności na przyczynieniu się do powstania szkody.
17. Od decyzji TMS Brokers przysługuje Klientowi prawo odwołania. Dla odwołania obowiązuje tryb i terminy tożsame dla reklamacji. Odwołanie Klienta rozpatrywane jest przez osobę inną niż osoba, która zajmowała się rozpatrywaniem reklamacji. 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.
18. TMS Brokers przewiduje możliwość pozasądowego rozwiązania sporu z klientem, tj. w drodze mediacji lub arbitrażu.
19. 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 reklamacji, taka korespondencja zostanie uznana za zastrzeżenie i nie będzie rozpatrywana w trybie zarezerwowanym dla reklamacji.
20. Przed podjęciem jakichkolwiek czynności w zakresie pozasądowego rozwiązania sporu Klient powinien skonsultować wybór sądu arbitrażowego lub mediatora z TMS Brokers.
21. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji:
 - 1) Klientowi przysługuje odwołanie,
 - 2) Klientowi przysługuje możliwość wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,
 - 3) Klient ma możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego sprawy przeciwko TMS BrokersSądem właściwym do rozpatrzenia sprawy jest:
 - a) Sąd Rejonowy dla Warszawy-Śródmieścia w Warszawie, ul. Marszałkowska 82, 00 – 517 Warszawa w zakresie sporu do 75 000 PLN;
 - b) Sąd Okręgowy w Warszawie, ul. Solidarności 127, 00 – 898 Warszawa w zakresie sporu powyżej 75 000 PLN.
22. W odniesieniu do Klientów, którzy nie zawarli umowy z TMS Brokers, informacje, dotyczące procedury składania i rozpatrywania reklamacji takie jak:
 - 1) miejsce i formę złożenia reklamacji;
 - 2) termin rozpatrzenia reklamacji;
 - 3) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji.

TMS Brokers dostarczy w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń klienta.

11A. UWAGI I ZASTRZEŻENIA

- 1) W przypadku uwag i zastrzeżeń Klienta dotyczących usług świadczonych przez TMS Brokers, Klient powinien niezwłocznie zawiadomić o tym fakcie TMS Brokers.
- 2) Uwagi i zastrzeżenia mogą być składane w godzinach pracy TMS Brokers w formie ustnej, telefonicznej, pisemnej lub przy wykorzystaniu elektronicznych środków komunikacji.
- 3) TMS Brokers doloży wszelkich starań, aby udzielić wyjaśnień na złożone uwagi i zastrzeżenia Klienta w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania.
- 4) Wyjaśnienia, o których mowa powyżej zostaną Klientowi przesłane w formie, w jakiej zostały złożone lub w innej formie wskazanej przez Klienta.
- 5) Do wyjaśnień TMS Brokers dotyczących otrzymanych uwag i zastrzeżeń nie stosuje się postanowień dotyczących reklamacji.

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 Konfliktu 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 Konfliktu 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 Konfliktu Interesów.

Zasady postępowania TMS Brokers w przypadku powstania Konfliktu Interesów stosuje się z zachowaniem wymogu ciągłości ujawniania Konfliktu 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 Konfliktu Interesów związanych ze świadczeniem na rzecz Klienta usług będących przedmiotem Umowy Ramowej i Regulaminu po zawarciu Umowy:

- 1) TMS Brokers informuje Klienta o istnieniu Konfliktu Interesów w sposób określony w Regulaminie, a Klient potwierdza otrzymanie od TMS Brokers informacji o istnieniu Konfliktu Interesów,
- 2) TMS Brokers będzie kontynuować świadczenie usług na rzecz Klienta, o ile Klient wraz z potwierdzeniem otrzymania informacji o istnieniu Konfliktu 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) opłat, prowizji i świadczeń niepieniężnych innych niż wskazane w pkt 1 i 2, pod warunkiem że:
- informacja o tych opłatach, prowizjach lub świadczeniach niepieniężnych, w tym o ich istocie i wysokości lub sposobie ustalania ich wysokości, została przekazana Klientowi przed zawarciem umowy o świadczenie danej usługi maklerskiej,
 - są one przyjmowane albo przekazywane w celu poprawienia jakości usługi maklerskiej świadczonej przez TMS Brokers 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 nie może przyjmować opłat, prowizji i świadczeń niepieniężnych innych niż wskazane w pkt. 1) – 3).

W szczególności płatności i świadczenia niepieniężne, o których mowa w pkt 3) powyżej mogą przyjmować następującą postać :

- szkoleń pracowników realizowanych przez podmioty trzecie, które realizują na rzecz TMS Brokers usługi inwestycyjne (w tym szkoleń w siedzibie podmiotu trzeciego udzielanych przez ten podmiot trzeci) – celem szkoleń jest pozyskanie wiedzy o działaniu produktów i usług finansowych oraz poznanie obecnych trendów na rynku usług inwestycyjnych w celu lepszego dopasowania usług do potrzeb klientów;
- raportów dotyczących sytuacji rynkowej przekazywanych przez podmioty trzecie – TMS Brokers korzysta m.in. z tych analiz w celu przygotowania serwisu informacyjnego dla swoich klientów (nie dotyczy usługi zarządzania portfelami w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych),
- aplikacji i systemów informatycznych - aplikacja TMS Direct oraz wsparcie dla niej dostarcza Saxo Bank A/S,
- wnoszenie opłat w imieniu klientów będących Kontrahentami do KDPW z tytułu zgłaszania transakcji do repozytorium transakcji – opłaty otrzymuje podmiot trzeci; opłaty powinny być ponoszone przez klientów, zwolnienie z tych opłat wpływa na poprawę jakości świadczonych usług przez TMS Brokers,
- wnoszenie opłaty 25 EUR do Saxo Bank A/S za otwarcie rachunku w ramach usługi zarządzania aktywami - opłaty otrzymuje podmiot trzeci; opłaty powinny być ponoszone przez klientów, dokonanie czynności za klienta wpływa pozytywnie na jego satysfakcję z nawiązania relacji z TMS Brokers,
- pożytków w postaci odsetek, jakie TMS Brokers otrzymuje od banków – TMS Brokers przekazuje w tym zakresie cele, na które zostały one wydatkowane.

TMS Brokers przyjmuje pożytki w formie odsetek uzyskanych ze środków pieniężnych klientów. TMS Brokers wydatkuje uzyskane środki na następujące cele, które wpływają na poprawę jakości usługi maklerskiej świadczonej przez TMS Brokers na rzecz Klienta.

	2014	2015	2016
Cele na jakie pożytki zostały wydatkowane			
Udostępnienie Klientom danych giełdowych w czasie rzeczywistym bez pobierania opłat za dystrybucję od klientów	14%	36%	43%

systemy wspierające usługę maklerską	50%	48%	15%
serwis informacyjny	5%	3%	5%
technologia	32%	13%	38%
RAZEM:	100%	100%	100%

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.

15. BEZPIECZEŃSTWO KORZYSTANIA Z ELEKTRONICZNYCH KANAŁÓW ŚWAIDCZENIA USŁUG.

TMS Brokers, mając na uwadze bezpieczeństwo korzystania z elektronicznych kanałów świadczenia usług, informuje, że:

- Nieodpowiednie zabezpieczenie danych wykorzystywanych do logowania do elektronicznych kanałów dostępu, może skutkować wykorzystaniem platformy transakcyjnej do złożenia zleceń na rachunku Klienta przez osobę nieupoważnioną.
- Nieodpowiednie zabezpieczenie telefonu komórkowego, może skutkować jego przejęciem przez osobę trzecią i złożeniem na rachunku Klienta zleceń transakcyjnych.
- Nieodpowiednie zabezpieczenie hasła telefonicznego, może skutkować pozyskaniem jego przez osobę nieupoważnioną i w konsekwencji może doprowadzić do złożenia zleceń i dyspozycji telefonicznych niezgodnych z wolą klienta (złożenie dyspozycji wypłaty środków, złożenie zlecenia transakcyjnego).
- Nieodpowiednie zabezpieczenie końcówek internetowych może skutkować pozyskaniem przez osobę niepożądaną danych o stanie rachunku Klienta, a w skrajnym przypadku zmianą niektórych jego danych.

W celu podniesienia bezpieczeństwa korzystania z elektronicznych kanałów dostępu Klient powinien:

- Stosować oprogramowanie antywirusowe i zapory sieciowe. Instalacja tego rodzaju oprogramowania jest absolutnie niezbędna w każdym komputerze podłączonym do Internetu. Oprogramowanie to w podstawowym zakresie zabezpiecza przed szkodliwymi aplikacjami. Klient może skorzystać z płatnych, jak również bezpłatnych programów antywirusowych. Należy również umożliwić automatyczną aktualizację programu antywirusowego, co powoduje rozszerzenie bazy sygnatur wirusów, które mogą zostać rozpoznane przez nasz system.
- Regularnie aktualizować wykorzystywane oprogramowanie. Aktualizacje są szczególnie ważne w systemie operacyjnym (Windows, Linux), w oprogramowaniu antywirusowym, przeglądarce internetowej oraz w programach Java, Adobe Reader i Flash Player. Luki (błędy) w tych programach odpowiadają za większość infekcji szkodliwym

oprogramowaniem. Większość wymienionego oprogramowania ma możliwość samodzielnego, automatycznego aktualizowania.

- Unikać z korzystania z tzw. „dziwnych stron” z nielegalnym oprogramowaniem, muzyką, filmami lub „niecenzuralnymi” treściami. Na stronach tych często znajduje się złośliwy kod, który może zainfekować komputer klienta szkodliwym oprogramowaniem.
- Niestosować zbyt prostych haseł, często w wielu miejscach jednocześnie. Nie każdy serwis jednakowo dba o bezpieczeństwo haseł. Wyciek danych z jednego z serwisów może powodować, że hasło staje się bezużyteczne i naraża inne konta użytkownika. Loginów i haseł nie należy udostępniać innym osobom, zapisywać ich jawnym tekstem na komputerze ani w jego pobliżu.
- Używać bezpieczniejszej przeglądarki. Istotne jest, aby przeglądarka była zawsze aktualna, gdyż to właśnie ona będzie najczęściej atakowana przez złośliwe oprogramowanie.
- Klient nie powinien instalować zbędnego oprogramowania, którego nie potrzebuje do pracy. Klient powinien okresowo przeglądać listę programów zainstalowanych na komputerze i usunąć te, których nie używa. W przypadku pobierania oprogramowania z Internetu należy zwracać uwagę na jego źródło.
- Blokować ekran i powstrzymać się od zapisywania hasła w aplikacji mobilnej.
- Powstrzymać się przed otwarciem nieznanymi załączników. Większość złośliwego oprogramowania wykorzystuje luki w programach Adobe Reader, Adobe Flash Player, Java. Luki te mogą być „atakowane” przez załączniki rozsyłane pocztą elektroniczną. Dlatego przed otwarciem załącznika należy zastanowić się czy dany załącznik musi zostać otwarty i czy pochodzi od osoby lub podmiotu znanego klientowi.
- Unikać logowania do platform transakcyjnych lub strefy NonStop używając publicznych WiFi. Korzystanie z tego typu sieci wiąże się z możliwością przechwycenia transmisji danych. W tego rodzaju sieci można dokonać ataku MITM (ang. Man in the middle), pozwalającego na przechwycenie nawet niektórych szyfrowanych transmisji. Dlatego też Klient nie powinien używać ogólnie dostępnych sieci do logowania do systemów transakcyjnych TMS Brokers.
- Dbać o bezpieczeństwo fizyczne zasobów informatycznych, jak również innego sprzętu wykorzystywanego do korzystania z usług elektronicznych. W szczególności należy dbać o to, by nie pozostawiać telefonów, tabletów i laptopów bez opieki. Utrata sprzętu mobilnego, na którym klient zapisze dane do logowania do systemów elektronicznych może przyczynić się do zalogowania się osoby nieupoważnionej do wszystkich takich aplikacji. Bezpieczeństwo fizyczne dotyczy również domowników. Bezpieczeństwo fizyczne dotyczy również hasła i innych danych służących do telefonicznej weryfikacji tożsamości klienta. Klient powinien również kontrolować fizyczny dostęp do dokumentacji papierowej oraz urządzeń, na których zainstalowane zostały aplikacje wykorzystywane do realizacji usług świadczonych przez TMS Brokers.
- Przed zasileniem rachunku prowadzonego w TMS Brokers upewnić się, że numer ten jest właściwy. Numery rachunków służących do obsługi klientów, i które są dedykowane poszczególnym usługom świadczonym przez TMS Brokers zostały wskazane w niniejszym dokumencie. W przypadku wątpliwości klient może potwierdzić numer rachunku bankowego kontaktując się z Departamentem Obsługi Klienta.
- W trakcie zawierania umowy i wypełniania danych takich jak numer rachunku do wypłat upewnić się, że numer wskazany na Kacie Danych Klienta jest numerem właściwym. W takim przypadku istnieje ryzyko podstawienia innego numeru rachunku bankowego przez przeglądarkę.
- Zwrócić uwagę na podmioty stosujące metodę „phishing” do pozyskiwania istotnych danych od klientów takich jak login i hasło, lub dane osobowe. Phishing jest metodą oszustwa, w której przestępca podszywa się pod inną osobę lub instytucję, w celu wyludzenia określonych informacji lub nakłonienia ofiary do określonych działań. Jest to rodzaj ataku opartego na inżynierii społecznej. TMS Brokers świadcząc usługi nie zwraca się do klienta o takie dane. O ile incydentalnie może wystąpić taka sytuacja, wówczas TMS Brokers zwraca się o weryfikację danych w najwęższym możliwym zakresie. Klient w takim przypadku jest kierowany na specjalnie do tego stworzoną stronę, która jest odpowiednio zabezpieczona. Fakt taki Klient zawsze powinien potwierdzić, kontaktując się z Departamentem Obsługi Klienta.
- Powstrzymać się od logowania do systemów elektronicznych z urządzeń wynajętych, pożyczonych lub pochodzących z niesprawdzonych źródeł.