

Regulamin świadczenia usług obsługi Funduszu Inwestycyjnego za pośrednictwem serwisu internetowego

Rozdział I. Postanowienia ogólne.....	2
Rozdział II. Zawarcie Umowy	4
Rozdział III. Zasady przyjmowania i przekazywania Zleceń.....	5
Rozdział IV. Odpowiedzialność Banku.....	7
Rozdział V. Opłaty i prowizje	7
Rozdział VI. Sposoby i terminy rozpatrywania skarg (reklamacji)	7
Rozdział VII. Postanowienia końcowe.....	8
Rozdział VIII. Informacje o Banku.....	9

Rozdział I. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin określa warunki zawierania, wykonywania i rozwiązywania „Umów o świadczenie usług za pośrednictwem serwisu internetowego” (Umowa) oraz zasady świadczenia usługi polegającej na przyjmowaniu za pośrednictwem serwisu internetowego i przekazywaniu Zleceń dotyczących Funduszy, których dystrybutorem jest Credit Agricole Bank Polska S.A (Bank).
2. Usługa opisana w ust.1 jest świadczona przez Bank na zasadach określonych Przepisach o obrocie instrumentami inwestycyjnymi oraz ustawie z dnia 27.05.2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi.
3. W ramach Umowy Bank nie świadczy usługi doradztwa inwestycyjnego w rozumieniu Przepisów o obrocie instrumentami finansowymi.

§ 2

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. Agent Transferowy – podmiot, który na zlecenie i w imieniu Funduszu prowadzi Rejestr Uczestników Funduszu i ewidencjonuje zmiany w tym Rejestrze będące wynikiem Zleceń lub Dyspozycji Uczestników Funduszu;
2. Bank – Credit Agricole Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu;
3. Placówka –jednostka organizacyjna Banku świadcząca usługi bankowości detalicznej;
4. Grupa docelowa – określona grupa Klientów, z których potrzebami, cechami lub celami, instrument finansowy jest zgodny, niezależnie od sposobu nabycia lub objęcia przez nich tego instrumentu,
5. Klient - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła lub zamierza zawrzeć Umowę z Bankiem;
6. Fundusz – fundusz inwestycyjny otwarty w rozumieniu Ustawy o funduszach, w zbywaniu i odkupywaniu Jednostek Uczestnictwa którego pośredniczy Bank; Bank udostępnia listę dystrybuowanych Funduszy na stronie internetowej www.credit-agricole.pl oraz w Placówkach. Listę dystrybuowanych Funduszy zawiera również Broszura MiFID;
7. Subfundusz – wydzielona, nieposiadająca osobowości prawnej, część aktywów i zobowiązań Funduszu prowadzącego działalność jako Fundusz z wydzielonymi Subfunduszami;
8. Rejestr – informatyczny zapis danych o Uczestniku Funduszu; w Funduszu z wydzielonymi Subfunduszami; w ramach Rejestru Fundusz wydziela Subrejstry dla każdego Subfunduszu; Rejestr otwierany jest przy pierwszym zleceniu nabycia jednostek uczestnictwa;
9. Uczestnik – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, na rzecz której w Rejestrze Uczestników Funduszu zapisane są Jednostki Uczestnictwa lub ich ułamkowe części;
10. Umowa – Umowa o świadczenie usług za pośrednictwem serwisu internetowego;
11. Umowa o świadczenie usług w Placówce – Umowa o świadczenie usług obsługi Funduszu Inwestycyjnego w Placówkach Bankowych;
12. Jednostka Uczestnictwa – tytuł prawny Uczestnika do udziału w aktywach netto Funduszu; Jednostki Uczestnictwa reprezentują jednakowe prawa majątkowe, nie mogą być zbyte przez Uczestnika na rzecz osób trzecich, jednakże podlegają dziedziczeniu.
13. Zlecenie - złożone przez Uczestnika zlecenie nabycia, odkupienia i zamiany Jednostek Uczestnictwa,
14. Dyspozycja – złożone przez Uczestnika żądanie wykonania określonej czynności dotyczącej Rejestru innej niż Zlecenie, w szczególności zmiany danych osobowych Uczestnika, jak również ustanowienia zapisu na wypadek śmierci Uczestnika oraz ustanowienia i zwolnienia blokady Jednostek Uczestnictwa;
15. Statut - zgodnie z Ustawą o funduszach dokument w postaci aktu notarialnego, określający warunki funkcjonowania danego funduszu inwestycyjnego, w szczególności nazwę i rodzaj funduszu inwestycyjnego; firmę, siedzibę i adres towarzystwa funduszy inwestycyjnych; organy funduszu inwestycyjnego i sposób jego reprezentacji; firmę, siedzibę i adres banku depozytariusza; czas trwania funduszu inwestycyjnego, jeżeli jest ograniczony; cel inwestycyjny funduszu inwestycyjnego albo Subfunduszy; zasady polityki inwestycyjnej funduszu inwestycyjnego; Statuty Funduszu dystrybuowanych przez Bank są dostępne na stronie internetowej Banku: <https://www.credit-agricole.pl/> oraz w Placówkach.

16. Prospekt Informacyjny - zgodnie z Ustawą o funduszach publikowany przez Towarzystwo dokument zawierający w szczególności Statut funduszu inwestycyjnego, oświadczenie podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych o zgodności opisanych w nim metod i zasad wyceny aktywów funduszu z przepisami dotyczącymi rachunkowości funduszy inwestycyjnych, a także o zgodności i kompletności tych zasad z przyjętą przez fundusz polityką inwestycyjną. Celem tego dokumentu jest umożliwienie nabywcom Jednostek Uczestnictwa dokonania oceny ryzyka związanego z lokowaniem środków przez fundusz oraz ryzyka związanego z inwestowaniem w te jednostki. Prospekty Funduszy dystrybuowanych przez Bank są dostępne na stronie internetowej Banku: <https://www.credit-agricole.pl/> oraz w Placówkach.
17. Tabela Opłat - Tabela Opłat dla Funduszu obowiązująca Uczestników, którzy otworzyli Rejestr za pośrednictwem Banku jako Dystrybutora, Tabele Opłat Funduszy dystrybuowanych przez Bank są dostępne na stronie internetowej Banku: <https://www.credit-agricole.pl/> oraz w Placówkach.
18. Kluczowe Informacje dla Inwestorów – dokument zawierający najważniejsze informacje dla Klientów, przygotowywany i publikowany przez Towarzystwo zgodnie z Rozporządzeniem Komisji (UE) nr 583/2010 z dnia 1 lipca 2010 roku;
19. Trwały nośnik –nośnik umożliwiający użytkownikowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;
20. Serwis Internetowy CA 24 – usługa umożliwiająca dysponowanie kontem w Banku za pośrednictwem Internetu oraz umożliwiająca składanie Zleceń;
21. Przepisy o obrocie instrumentami finansowymi - ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi i inne przepisy prawa krajowego oraz obowiązujące bezpośrednio przepisy prawa Unii Europejskiej mające zastosowanie do Umowy;
22. Ustawa o funduszach – ustawa z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi;
23. Regulamin – niniejszy „Regulamin świadczenia usług obsługi Funduszu Inwestycyjnego za pośrednictwem serwisu internetowego”;
24. Broszura MiFID – dokument „MIFID Broszura informacyjna Credit Agricole Bank Polska S.A.”, dostępna na stronie internetowej www.credit-agricole.pl oraz w Placówkach;
25. Towarzystwo - towarzystwo funduszy inwestycyjnych zarządzające i reprezentujące Fundusz zgodnie z Ustawą o funduszach;
26. Konflikt Interesów – znane Bankowi okoliczności mogące doprowadzić do powstania sprzeczności między interesem Banku, osoby powiązanej z Bankiem, podmiotem z grupy kapitałowej Banku, podmiotem powiązaniem z Bankiem a obowiązkiem działania przez Bank w sposób rzetelny, z uwzględnieniem najlepiej pojętego interesu Klienta, jak również znane Bankowi okoliczności mogące doprowadzić do powstania sprzeczności między interesami Klientów Banku.
27. Polecenie płatności - dyspozycja przekazania środków z rachunku Uczestnika na rachunek Funduszu złożona:
 - a. jednorazowo jako polecenie przelewu,
 - b. wielokrotnie jako zlecenie stałe.

§3

1. Inwestowanie w Jednostki Uczestnictwa funduszu inwestycyjnego wiąże się z ryzykiem inwestycyjnym, nie gwarantuje uzyskania określonego wyniku inwestycyjnego, a historyczne wartości Jednostek Uczestnictwa nie mogą być podstawą do prognozowania ich wartości w przyszłości.
2. Uczestnik winien liczyć się z możliwością utraty części lub całości zainwestowanych środków wskutek spadku wycen Jednostek Uczestnictwa. Szczegółowy opis rodzaju i istoty ryzyka związanego z inwestowaniem w Jednostki Uczestnictwa oraz wyborem określonych Subfunduszy, zawarty jest w Statucie i Prospekcie Informacyjnym oraz Kluczowych Informacjach dla Inwestorów przygotowywanych przez Towarzystwo dla każdego subfunduszu oddzielnie.
3. Bank, w związku ze świadczeniem usług określonych w § 1, opracowuje i wdraża do stosowania dokumenty, na podstawie których możliwe jest:
 - a. określenie grupy docelowej instrumentu finansowego,
 - b. określenie strategii dystrybucji instrumentu finansowego odpowiedniego dla grupy docelowej,

- c. regularny przegląd, czy instrument finansowy pozostaje zgodny z potrzebami określonej grupy docelowej oraz czy zamierzona strategia dystrybucji tego instrumentu jest dla tej grupy docelowej odpowiednia.

§ 4

1. W celu zapewnienia najwyższego poziomu ochrony Klienta Bank klasyfikuje wszystkich Klientów w zakresie świadczenia usług obsługi Funduszu jako Klientów detalicznych w rozumieniu Ustawy o obrocie. Na wniosek Klienta, po spełnieniu warunków określonych w „Polityce klasyfikacji Klientów oraz klasyfikacji instrumentów finansowych w Credit Agricole Bank Polska S.A.”, dostępnej w każdej Placówce oraz na stronie internetowej Banku, Bank może dokonać zmiany kategorii i zaklasyfikować go jako Klienta Profesjonalnego w rozumieniu Przepisów o obrocie instrumentami finansowymi.
2. Wzór wniosku Klienta Detalicznego o zmianę kategorii na kategorię Klienta Profesjonalnego jest dostępny w Placówce.
3. Zmiana kategorii może wiązać się z obniżeniem poziomu ochrony udzielanej przez Bank Klientowi. Bank mając na względzie zapewnienie Klientowi wysokiego poziomu bezpieczeństwa i ochrony działalności inwestycyjnej może odmówić zmiany nadanej Klientowi kategorii na wyższą.

§ 5

1. Bank przeciwdziała Konfliktom Interesów. Bank stosuje w tym celu zasady określone w „Polityce zarządzania konfliktami interesów w związku ze świadczeniem usług inwestycyjnych w Credit Agricole Bank Polska S.A.”, regulującej obowiązek przeciwdziałania Konfliktom Interesów oraz tryb postępowania Banku w przypadku zaistnienia takiego Konflikту Interesów. Klient może uzyskać ten dokument w Placówce, jest on także dostępny na stronie internetowej Banku www.credit-agricole.pl
2. W przypadku istnienia Konflikту Interesów związanego ze świadczeniem przedmiotowej usługi na rzecz konkretnego Klienta, o ile organizacja oraz regulacje wewnętrzne Banku nie zapewniają, że w takim przypadku nie dojdzie do naruszenia interesu Klienta, umowa o świadczenie przedmiotowej usługi może zostać zawarta wyłącznie pod warunkiem, że Klient potwierdzi otrzymanie tej informacji oraz wyraźnie potwierdzi wolę zawarcia z Bankiem „Umowy o świadczenie usług obsługi Funduszu Inwestycyjnego w Placówkach Bankowych”.
3. W przypadku powstania Konflikту Interesów związanego ze świadczeniem przedmiotowej usługi, Bank poinformuje Uczestnika o tym fakcie niezwłocznie po jego stwierdzeniu i powstrzyma się od świadczenia usługi do czasu otrzymania wyraźnego oświadczenia co do kontynuacji lub rozwiązania umowy w tym zakresie.

Rozdział II. Zawarcie Umowy

§6

1. Umowa dotyczy wszystkich Rejestrów posiadanych przez Uczestnika w Funduszu.
2. Umowa dotyczy również Rejestrów otwieranych przez Uczestnika po jej podpisaniu. Uczestnik wyraża zgodę na objęcie zapisami Umowy nowego Rejestru przez fakt złożenia Zlecenia dotyczącego tego Rejestru.

§ 7

1. Warunkiem rozpoczęcia świadczenia usługi w zakresie przyjmowania i przekazywania od klienta Zleceń w sposób określony w przedmiotowym Regulaminie jest uprzednie zawarcie przez niego Umowy o świadczenie usług w Placówce. Przed zawarciem tej umowy Klient przekazuje Bankowi na piśmie podstawowe informacje dotyczące poziomu swojej wiedzy o inwestowaniu w fundusze inwestycyjne oraz doświadczenia inwestycyjnego, niezbędne do dokonania przez Bank oceny, czy Jednostki Uczestnictwa funduszu inwestycyjnego oraz usługa świadczona na podstawie Umowy polegająca na przyjmowaniu i przekazywaniu Zleceń i Dyspozycji dotyczących Jednostek Uczestnictwa funduszy inwestycyjnych są odpowiednie dla Klienta, biorąc po uwagę jego indywidualną sytuację. Informacje nie mogą być przekazane przez pełnomocnika.
2. Umowa jest zawierana w Placówce, w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, z zastrzeżeniem spełnienia przez Uczestnika warunków określonych w ust. 3.

3. Uczestnik może uzyskać dostęp do Serwisu internetowego CA24, jeżeli:
 - a. jest osobą fizyczną z pełną zdolnością do czynności prawnych,
 - b. ma nadany dostęp do Serwisu Internetowego CA24.
4. Zawarcie Umowy następuje po pozytywnej identyfikacji osoby fizycznej na podstawie dokumentów tożsamości akceptowanych przez Bank oraz podaniu danych osobowych wymaganych przez Bank.
5. Uczestnik zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Bank o wszelkich zmianach danych zawartych w Umowie i dokumentach, o których mowa w ust. 4.

§8

Jeżeli małżonkowie zamierzają otworzyć wspólny Rejestr małżeński, oboje muszą być stroną zawartej z Bankiem Umowy.

§ 9

1. Klient może ustanowić pełnomocnika do zawarcia lub rozwiązania Umowy.
2. Pełnomocnictwo udzielone w Placówce Banku powinno zostać sporządzone w formie pisemnej. Udzielenie pełnomocnictwa poza Placówką Banku wymaga podpisu poświadczonego notarialnie lub formy aktu notarialnego.
3. Pełnomocnictwo udzielone poza granicami Polski powinno być dodatkowo poświadczone przez polskie przedstawicielstwo dyplomatyczne lub polski urząd konsularny jako zgodne z prawem miejsca wystawienia lub zawierać klauzulę Apostille w rozumieniu Konwencji znoszącej wymóg legalizacji zagranicznych dokumentów urzędowych (konwencja sporządzona w Hadze dnia 5 października 1961 roku) oraz powinno być przetłumaczone na język polski przez tłumacza przysięgłego
4. W przypadku osób fizycznych pełnomocnictwo musi zawierać dane osobowe osoby, w imieniu której ma być zawarta Umowa oraz dane pełnomocnika.
5. W przypadku osób prawnych oraz jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej, pełnomocnictwo musi zawierać dane osobowe osób uprawnionych do składania oświadczeń woli w zakresie praw i obowiązków majątkowych w imieniu Klienta zawierającego Umowę, oraz dane pełnomocnika.
6. Bank może zażądać uzupełnienia pełnomocnictwa o dodatkowe danych, o ile ich podanie jest niezbędne do zawarcia lub rozwiązania Umowy.

Rozdział III. Zasady przyjmowania i przekazywania Zleceń

§ 10

1. Klient może w Serwisie Internetowym CA24 złożyć Zlecenia odkupienia, zamiany lub nabycia jednostek uczestnictwa. Klient nie może w Serwisie Internetowym CA 24 złożyć Dyspozycji.
2. Zlecenie może zostać złożone po zidentyfikowaniu Uczestnika w Serwisie Internetowym CA24 zgodnie z zasadami obowiązującymi w Banku, wynikającymi z „Regulaminu kont dla osób fizycznych” oraz „Regulaminu Bankowości Elektronicznej CA24”.
3. Bank przyjmuje i przekazuje Zlecenia Klienta zgodnie z „Polityką Credit Agricole Bank Polska S.A. działania w najlepiej pojętym interesie Klientów w zakresie przyjmowania i przekazywania zleceń”, która jest dostępna w każdej Placówce oraz na stronach internetowych Banku.
4. Uczestnik posiadający dostęp do Serwisu internetowego CA24 z wykorzystaniem tokena lub równorzędnego sposobu autoryzacji może złożyć następujące zlecenia:
 - a. odkupienia przez Fundusz Jednostek Uczestnictwa,
 - b. zamiany Jednostek Uczestnictwa,
 - c. nabycia Jednostek Uczestnictwa.Dodatkowo Uczestnik może uzyskać:
 - a. informacje o saldzie Jednostek Uczestnictwa zgromadzonych na posiadanych Rejestrach,
 - b. inne informacje o posiadanych Rejestrach i Jednostkach Uczestnictwa, udostępnione przez Bank.

5. Uczestnik posiadający dostęp do Serwisu internetowego CA24 bez tokena może uzyskać wyłącznie:
 - a. informacje o saldzie Jednostek Uczestnictwa zgromadzonych na posiadanych Rejestrach,
 - b. inne informacje o posiadanych Rejestrach i Jednostkach Uczestnictwa, udostępnione przez Bank.
6. W kwestiach nieokreślonych w powyższych ustępach dotyczących składania Zleceń stosuje się odpowiednio zapisy „Regulaminu konta dla osób fizycznych” oraz „Regulaminu Bankowości Elektronicznej CA24”.
7. Klient powinien zweryfikować, czy wszystkie składane przez niego Zlecenia są prawidłowe i zgodne z jego intencją.

§ 11

1. Klient składa zlecenie nabycia, odkupienia lub zamiany w Serwisie internetowym CA24 wypełniając oraz zatwierdzając odpowiedni formularz.
2. Złożenie przez Uczestnika Polecenie płatności jest równoznaczne ze złożeniem zlecenia nabycia.
3. W Serwisie internetowym CA24 złożenie zlecenia nabycia, odkupienia lub zamiany przez Klienta oraz jego przyjęcie przez Bank potwierdzone jest poprzez wyświetlenie odpowiedniego komunikatu na stronie.
4. Zlecenie nabycia nie zostaje przyjęte przez Bank, jeżeli na rachunku wskazanym w Poleceniu płatności nie ma odpowiedniej ilości środków.

§ 12

1. Przyjęte zlecenia nabycia, odkupienia i zamiany Bank przekazuje w celu ich wykonania do Funduszu.
2. Zlecenia zamiany i odkupienia Bank przekazuje do Funduszu niezwłocznie, nie później niż następnego dnia roboczego. Wykonanie przez Bank Polecenia płatności stanowi przekazanie zlecenia nabycia do Funduszu.
3. Klient może anulować zlecenie odkupienia lub zamiany przyjęte przez Bank, ale nieprzekazane jeszcze do Funduszu. Anulowanie zlecenia jest możliwe wyłącznie w Placówce.
4. Zlecenia odkupienia i zamiany do czasu potwierdzenia wykonania zlecenia przez Fundusz są widoczne jako oczekujące. Lista zleceń oczekujących jest dostępna w Placówkach oraz Serwisie Internetowym CA24.
5. Fundusz wykonuje zlecenie nabycia, odkupienia, zamiany w terminie w terminie siedmiu dni. Termin siedmiu dni liczy się:
 - a. dla zleceń nabycia – od dnia zaksięgowania wpłaty na rachunku nabyć odpowiedniego subfunduszu,
 - b. dla zleceń odkupienia i zamiany – od dnia przyjęcia zlecenia przez Bank.
6. Po wykonaniu zlecenia nabycia, odkupienia, zamiany Fundusz:
 - a. przekazuje do Banku informację o wykonaniu zlecenia,
 - b. w przypadku zlecenia odkupienia przekazuje środki na wskazany przez Uczestnika w Zleceniu rachunek, a jeżeli Uczestnik chciał otrzymać środki gotówką w Placówce – na rachunek Banku.
7. Informację o wykonaniu zlecenia nabycia, odkupienia, zamiany Klient może uzyskać:
 - a. w Placówce
 - b. w Serwisie Internetowym CA24.
8. Fundusz przekazuje również do Uczestników potwierdzenia wykonania Zlecenia. Sposób i terminy przekazania potwierdzeń wykonania Zlecenia są opisane w rozdziale „Ogólne informacje na temat dystrybuowanych przez Bank funduszy inwestycyjnych otwartych (FIO)” Broszury MiFID dostępnej w Placówkach oraz na stronie www.credit-agricole.pl.

§ 13

1. Na podstawie Umowy Bank udostępni Klientowi w Serwisie Internetowym CA24 informacje dotyczące jego Rejestrów:
 - a. wysokość salda na poszczególnych Subfunduszach,
 - b. historię transakcji,
 - c. listę Zleceń oczekujących.
2. Informacje, o których mowa w ust. 1a, mogą nie uwzględniać zmian sald wynikających ze Zleceń złożonych lecz jeszcze niezrealizowanych lub wynikających z korekt transakcji.

3. Bank udostępnia Klientom najnowsze otrzymane od Funduszu notowania Jednostek Uczestnictwa poszczególnych Subfunduszy oraz historyczne wyceny Jednostek Uczestnictwa. Notowania Jednostek Uczestnictwa są dostępne w Placówkach i na stronie internetowej Banku www.credit-agricole.pl.

§ 14

Zasady ustanawiania pełnomocników są uregulowane w Regulaminie świadczenia usług obsługi Funduszu Inwestycyjnego w Placówkach Bankowych w Rozdziale IV. Zasady przyjmowania i przekazywania Zleceń i Dyspozycji.

§ 15

Bank zapisuje i archiwizuje wszystkie działania Klienta wykonywane w Serwisie Internetowym (logi). Logi mogą być wykorzystane do celów dowodowych. Kopia logów będzie udostępniana na żądanie Klienta przez okres pięciu lat, a na żądanie Komisji Nadzoru Finansowego – przez okres siedmiu lat.

Rozdział IV. Odpowiedzialność Banku

§ 16

Bank ponosi wobec Klienta odpowiedzialność za szkody powstałe wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań powstałych w związku z zawarciem i realizacją przedmiotowej Umowy.

Rozdział V. Opłaty i prowizje

§17

1. Fundusze pobierają od Klientów opłaty zgodnie z Tabelą Opłat Funduszu.
2. Opłaty manipulacyjne, wskazane w Tabeli Opłat, o której mowa w ust.1, są należne Bankowi.
3. Pobór opłat manipulacyjnych należnych Bankowi od Uczestnika dokonywany jest przez Fundusz.
4. Informacja o stawkach opłat i prowizji, należnych Bankowi oraz Funduszowi podawana jest Klientom Banku w Placówkach i na stronie internetowej Banku (<https://www.credit-agricole.pl>).

§ 18

1. Bank otrzymuje wynagrodzenie od Funduszy (należących zarówno do tej samej co Bank grupy kapitałowej, jak i spoza grupy) z tytułu zwrotu kosztów poniesionych na działania podnoszące jakość usług świadczonych dla Klientów lub potencjalnych Klientów Funduszy.
2. Wynagrodzenie Banku ustalane jest w oparciu o zapisy umowy z konkretnym Funduszem. Wynagrodzenie otrzymywane przez Bank od każdego z Funduszy może być różne.
3. Informacje o istocie, sposobie ustalania i wysokości wynagrodzenia Banku otrzymywanego od każdego z dystrybuowanych Funduszy są dostępne w Broszurze MiFID. Szczegółowe informacje na temat wysokości wynagrodzenia Klient może otrzymać na prośbę skierowaną pod adresem Banku.

Rozdział VI. Sposoby i terminy rozpatrywania skarg (reklamacji)

§ 19

1. Klientowi przysługuje prawo wniesienia reklamacji, zawierającej zastrzeżenia w zakresie świadczenia przez Bank usługi przyjmowania i przekazywania zleceń dotyczących jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych, która może być złożona w jeden z następujących sposobów:
 - a. ustnie:
 - i. osobiście w dowolnej placówce Banku,

- ii. telefonicznie za pośrednictwem Serwisu telefonicznego CA24 Banku pod numerami telefonów: 19 019 lub 71 35 49 009 (z zagranicy i z telefonów komórkowych),
 - b. w formie pisemnej:
 - i. przesyłką pocztową wysłaną na adres: Credit Agricole Bank Polska S.A., Plac Orłąt Lwowskich 1, 53-605 Wrocław,
 - ii. osobiście w dowolnej placówce banku,
 - c. w formie elektronicznej:
 - i. poprzez formularz kontaktowy umieszczony na stronie internetowej Banku,
 - ii. za pośrednictwem wewnętrznej poczty elektronicznej dostępnej po zalogowaniu się do Serwisu internetowego CA24.
2. Złożona reklamacja, wraz z opisem przedmiotu reklamacji, powinna zawierać dane umożliwiające jednoznaczną identyfikację Klienta oraz umowy, której reklamacja dotyczy. W treści reklamacji należy podać imię i nazwisko, PESEL oraz adres do korespondencji. W przypadku pisemnych reklamacji zgłoszonych do Banku pismo powinno być opatrzone podpisem osoby zgłaszającej reklamację. Do reklamacji należy dołączyć dokumenty niezbędne do jej rozpatrzenia.
3. Bank może zwrócić się do Klienta o złożenie dodatkowych informacji lub dokumentów niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
4. Bank na żądanie Klienta potwierdza pisemnie lub w sposób uzgodniony z Klientem fakt złożenia przez niego reklamacji.
5. Bank informuje Klienta o wyniku rozpatrzenia reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji.
6. Jeśli Bank – w szczególnie skomplikowanym przypadku – nie może rozpatrzyć reklamacji w zakreślonym terminie:
 - a. informuje Klienta o przyczynie opóźnienia,
 - b. wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia reklamacji oraz
 - c. określa przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 60 dni od otrzymania przez Bank reklamacji.
7. W związku z rozpatrywaniem reklamacji Bank zastrzega sobie prawo do uzyskiwania informacji od właściwego Funduszu, do którego zostało przekazane Zlecenie/Dyspozycja.
8. Skarga, która nie dotyczy działalności Banku określonej Umową, przekazywana jest przez Bank niezwłocznie do podmiotu z działalnością którego jest związana, w szczególności do towarzystwa zarządzającego danym funduszem. Podmiot, którego działalność skarga dotyczy rozpatruje skargę na zasadach wskazanych w jego regulacjach wewnętrznych.
9. Bank udziela odpowiedzi na przyjęte reklamacje na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika na wskazany przez Klienta adres korespondencyjny.
10. Bank umożliwi Klientowi złożenie odwołania od decyzji w trybie przyjętym dla rozpatrywania reklamacji.
11. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. Klient jest uprawniony do skorzystania z pozasądowej drogi rozstrzygnięcia sporów z Bankiem w postępowaniu przed Arbitrem Bankowym i/lub przed Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego oraz przed Rzecznikiem Finansowym, a w przypadku konsumentów do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów zasadach określonych w regulaminach tych instytucji dostępnych odpowiednio na ich stronach internetowych lub do wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego.
12. Złożenie reklamacji przez Klienta niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji przez Bank, chyba że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób rozpatrzenia reklamacji.
13. Opis procesu obsługi reklamacji oraz obowiązujące w tym zakresie w Banku zasady są zamieszczone na stronie internetowej www.credit-agricole.pl

Rozdział VII. Postanowienia końcowe

§ 20

1. Uczestnik może wypowiedzieć Umowę na piśmie w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym.
2. Bank może wypowiedzieć Umowę na piśmie z miesięcznym terminem wypowiedzenia wyłącznie z powodu:
 - a. nieprzestrzegania przez Uczestnika postanowień Umowy i Regulaminu,
 - b. nieprzestrzegania przez Uczestnika postanowień Statutu Funduszu i Prospektu Informacyjnego,
 - c. zakończenia dystrybuowania przez Bank Jednostek Uczestnictwa Funduszu.

3. Umowa zostaje rozwiązana z upływem terminu wypowiedzenia, o którym mowa w ust. 2.
4. Umowa wygasa z dniem zamknięcia Rejestru Uczestnika.
5. Rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy powodują, że Bank nie może przyjmować Zleceń Klienta w zakresie obsługi funduszy inwestycyjnych.

§ 21

Językiem stosowanym w relacjach Banku z Klientem i Funduszem jest język polski. Prawem właściwym do zawarcia i wykonania Umowy jest prawo polskie.

§ 22

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie oraz Umowie mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
2. Bank może dokonać zmian w Regulaminie:
 - a. jeżeli zmianie ulegną:
 - i. przepisy, na podstawie których został wydany niniejszy Regulamin, określone w § 1,
 - ii. postanowienia Statutu Funduszu i Prospektu Informacyjnego mające wpływ na zapisy Regulaminu,
 - iii. zapisy umów dystrybucyjnych łączących Bank z Funduszem w zakresie zasad uzyskiwanego przez Bank wynagrodzenia lub Bank podejmie decyzje o podaniu w Regulaminie dodatkowych informacji w tym zakresie;
 - b. w przypadku wprowadzenia nowych przepisów dotyczących obrotu instrumentami finansowymi lub rekomendacji Komisji Nadzoru Finansowego mających wpływ na zasady świadczenia usługi uregulowanej przedmiotowym Regulaminem.
3. O każdej zmianie niniejszego Regulaminu Bank powiadamia Uczestnika wysyłając mu zmienione warunki Regulaminu,
4. Jeżeli w terminie 30 dni roboczych od daty otrzymania zmienionych warunków Regulaminu Uczestnik nie złoży pisemnego oświadczenia o odmowie ich przyjęcia, uważa się, że zostały one przez Uczestnika zaakceptowane. Odmowa przyjęcia zmian oznacza wypowiedzenie Umowy ze skutkiem natychmiastowym.

Rozdział VIII. Informacje o Banku

§ 23

Adres: Credit Agricole Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu;

Kontakt telefoniczny: 71 35 49 009 (dla tel. komórkowych), 19 019 (dla tel. stacjonarnych);

Adres e-mail: info@credit-agricole.pl;

Strona Internetowa: www.credit-agricole.pl;

Organ nadzoru: Organem sprawującym nadzór nad działalnością Credit Agricole Bank Polska Spółka Akcyjna - jest Komisja Nadzoru Finansowego (Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa);

Credit Agricole Bank Polska Spółka Akcyjna posiada zezwolenie na prowadzenie działalności bankowej.