

convera

Przewodnik Usług Finansowych

**Convera Europe Financial S.A., Oddział
w Polsce**

Spis treści

1.	Wprowadzenie	3
2.	Informacje o Convera Europe Financial S.A	4
3.	Zezwolenie na prowadzenie działalności	4
4.	Jak się komunikujemy?	4
5.	Nasze produkty i usługi	5
6.	Zasady i kryteria realizacji zleceń przez Convera	5
7.	Sposób klasyfikacji naszych Klientów	8
8.	Sposób naliczania opłat za nasze usługi finansowe	9
9.	System Rekompensat dla inwestorów	11
10.	Sposób zapobiegania wystąpieniu konfliktu interesów	11
11.	Sposób składania i rozpatrywania reklamacji	13
12.	Ważne informacje i dane kontaktowe	13

1. Wprowadzenie

Niniejszy Przewodnik Usług Finansowych (**Przewodnik**) ma na celu przedstawienie ogólnych informacji dotyczących Convera Europe Financial S.A. Oddział w Polsce oraz usług świadczonych przez nas. Przewodnik zawiera informacje o:

- naszej instytucji;
- usługach w Polsce, na świadczenie których posiadamy stosowną licencję;
- podmiotach sprawujących nadzór nad naszą działalnością w Polsce;
- sposobie kontaktu z nami;
- usługach, które jesteśmy uprawnieni świadczyć Klientom oraz produktach finansowych, których dotyczą;
- sposobie klasyfikacji naszych Klientów;
- sposobie naliczania opłat za nasze usługi;
- sposobie ochrony środków powierzanych nam przez Klientów;
- sposobie postępowania w przypadku ewentualnych konfliktów interesów występujących w trakcie świadczenia usług na rzecz naszych Klientów; oraz
- sposobie rozpatrywania reklamacji.

Oprócz niniejszego Przewodnika, następujące dokumenty (których egzemplarze są dostępne na żądanie) zawierają istotne informacje o naszych usługach:

- Szczegółowy Opis Produktów dla transakcji wymiany walut (**SOP**), zawierający szczegółowe informacje o oferowanych przez nas produktach i usługach, w tym w szczególności o Kontraktach Forward, Kontraktach Forward bez rzeczywistej dostawy (NDF), Kontraktach Opcyjnych, jak również o zaletach i ryzykach związanych z tymi produktami;
- Nasze Warunki Ogólne;
- Nasze Dodatkowe Warunki Ogólne dotyczące Kontraktów Forward oraz Kontraktów Forward bez rzeczywistej dostawy (NDF), Kontraktów Opcyjnych i nasza Usługa Doradztwa Inwestycyjnego;

Terminy pisane wielką litera i niezdefiniowane odrębnie w niniejszym Przewodniku mają znaczenie nadane im w naszych Warunkach Ogólnych, naszych Dodatkowych Warunkach Ogólnych dotyczących Kontraktów Forward, Kontraktów Forward bez rzeczywistej dostawy (NDF), Kontraktów Opcyjnych i naszych Usług Doradztwa Inwestycyjnego oraz w naszym Szczegółowym Opisie Produktów.

Opłaty opisane w Przewodniku zawierają podatek VAT, jeżeli jest należny.

Dodatkowe informacje dotyczące naszej instytucji, oferowanych przez nas produktów i usług znajdują się również na naszej stronie internetowej.

Zastosowane w niniejszym Przewodniku terminy takie jak, "Convera", "Spółka", "my", "nasze" itp. dotyczą Convera Europe Financial S.A, a w szczególności oddziału Convera Europe Financial S.A w Polsce.

Zawarte w niniejszym Przewodniku informacje, mogą ulec zmianie i będą aktualizowane za pośrednictwem strony internetowej Spółki. Informacje te można uzyskać odwiedzając naszą stronę internetową lub kontaktując się z nami bezpośrednio, w celu zamówienia egzemplarza dokumentu w wersji elektronicznej lub papierowej.

2. Informacje o Convera Europe Financial S.A

Convera Europe Financial S.A została założona w 2021 roku i jest częścią Grupy Convera. Grupa Convera powstała w celu przejęcia aktywów i firm tworzących Western Union Business Solutions, części Western Union Company. Dostarczając rozwiązań płatniczych szerokiej grupie przedsiębiorstw na świecie, Grupa Convera obsługuje klientów od małych przedsiębiorstw, korporacyjnych działów skarbowych do instytucji edukacyjnych i instytucji finansowych.

Produkty i usługi oferowane przez Grupę Convera od prostych transakcji wymiany walut do zaawansowanych transgranicznych platform płatniczych mają na celu odpowiedzieć na kompleksowe potrzeby klientów w tym zakresie i umożliwić płynny dostęp do światowego handlu.

Grupa Convera oferuje swoje usługi w Polsce za pośrednictwem Convera Europe Financial S.A., Oddział w Polsce oraz Convera Europe S.A., Oddział w Polsce.

3. Zezwolenie na prowadzenie działalności

Convera działa jako firma inwestycyjna od 2022 r. Co pozwala jej oferować następujące usługi opisane poniżej zawartych punktach.

Convera paszportowała swoją licencję w oparciu regulacje EU pozwalające prowadzić działalność w 29 krajach europejskich i dodatkowo działa przez swoje Oddziały w Austrii, Czechach, Francji, Niemczech, Włoszech, Polsce i Hiszpanii. Firma planuje dalszy rozwój swojej sieci oddziałów w przyszłości.

4. Jak się komunikujemy?

Klient może kontaktować się z nami telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej, oraz tradycyjną pocztą. Klient może również skontaktować się z nami osobiście w naszej placówce. Nasze dane kontaktowe podano w punkcie 12 niniejszego Przewodnika.

Convera kontaktuje się ze swoimi Klientami za pomocą poczty elektronicznej i telefonicznie. Państwa Dyspozycje dotyczące zlecenia zawierania Kontraktów Forward, Kontraktów Forward bez rzeczywistej dostawy (NDF), Kontraktów Opcyjnych będą przekazywane oraz przyjmowane telefonicznie lub przez e-mail podczas kontaktu z Państwa opiekunem zwanym **Opiekunem Klienta** (*Client Relationship Manager*) lub za pośrednictwem naszej platformy internetowej.

Raporty dotyczące instrumentów finansowych mogą w dowolnym momencie sporządzone i udostępnione w indywidualnych profilach Klienta na platformie internetowej albo uzyskane od Państwa opiekuna (*Client Relationship Manager*).

Rozmowy telefoniczne są rejestrowane. Convera nie może świadczyć usług inwestycyjnych przez telefon w przypadku braku zgody na rejestrowanie rozmowy. Kopie tych rozmów i komunikacji z klientem są przechowywane przez okres 5 lat, a na potrzeby regulatora przez okres do 7 lat.

Komunikacja będzie kierowana na wskazany przez Klienta adres e-mail, tylko wówczas gdy Klient wyraża zgodę na sposób kontaktowania się w ten sposób i przekaże nam adres mailowy do takiego kontaktu.

Convera udostępnia swoim Klientom miesięczne raporty dotyczące otwartych transakcji zabezpieczających z Convera. Klient może wnioskować o raport dotyczący instrumentów finansowych nabytych od Convera w każdym momencie, za pośrednictwem osób wskazanych do kontaktu z Klientem.

Językiem komunikacji z nami jest język polski lub język angielski.

5. Nasze produkty i usługi

Convera oferuje swoim Klientom w Polsce następujące produkty:

- Walutowe Kontrakty Forward;
- Walutowe Kontrakty Forward bez rzeczywistej dostawy (NDF) oraz
- Walutowe Kontrakty Opcyjne;

Produkty te omówiono bliżej w naszym Szczegółowym Opisie Produktów, który to dokument można znaleźć i pobrać naszej stronie internetowej lub zamówić u osoby wskazanej do kontaktu.

Doradztwo inwestycyjne

Jesteśmy także uprawnieni do oferowania usługi doradztwa inwestycyjnego naszym Klientom. Doradztwo inwestycyjne oznacza poradę lub indywidualną rekomendację udzieloną zarówno na żądanie Klienta jak i z własnej inicjatywy Convera, w odniesieniu do jednej lub więcej transakcji związanej z instrumentami finansowymi.

Oznacza to, że możemy świadczyć naszym Klientom doradztwo w zakresie strategii zarządzania ryzykiem kursowym (hedgingowej) oraz możemy rekomendować poszczególne produkty i/lub strategię zarządzania ryzykiem kursowym (hedgingowe).

Należy zwrócić uwagę, że tego typu usługa doradztwa inwestycyjnego nie jest niezależna. Usługę doradztwa świadczymy w odniesieniu do przeprowadzanej przez nas oceny odpowiedniości produktów oferowanych przez Convera w realizacji potrzeb zabezpieczających, które Klient chce osiągnąć korzystając z odpowiednich strategii produktowych. Doradztwo takie nie bierze po uwagę innych produktów i usług, które mogą być dostępne na rynku i którą mogą ale nie muszą być bardziej odpowiednie w stosunku do potrzeb Klienta ani nie uwzględnia innych okoliczności pozostających poza procesem minimalizowania ryzyka kursowego. Convera nie dokonuje także na bieżąco okresowych ocen odpowiedniości instrumentów finansowych, które są rekomendowane Klientowi. Jeśli Klient potrzebuje takich usług, zalecamy zwrócenie się o niezależną poradę w tym zakresie.

6. Zasady i kryteria realizacji zleceń przez Convera

Informacje wstępne

Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, podczas realizacji zlecenia Klienta Convera jest zobowiązana do działania w sposób uczciwy, sprawiedliwy i profesjonalny, w najlepszym interesie Klienta.

Polityka Realizacji Zleceń (Polityka) została tak przygotowana aby określić sposoby osiągnięcia najlepszego rezultatu przy realizacji zleceń Klientów oraz w celu przedstawienia ogólnego opisu procedur obsługi i realizacji zleceń.

Standardy określone w niniejszej polityce wynikają z dyrektywy 2014/65/UE w sprawie rynku instrumentów finansowych oraz Rozporządzenia 600/2014 w sprawie rynków instrumentów finansowych.

Zakres zastosowania i postanowienia ogólne

Polityka opisana w niniejszym rozdziale ma zastosowanie do całokształtu relacji biznesowej pomiędzy Klientem a Convera w zakresie walutowych Kontraktów Forward, Kontraktów Forward bez rzeczywistej dostawy (NDF) oraz Kontraktów (Walutowych Instrumentów Pochodnych) oferowanych Klientom przez Convera.

Polityka podlega corocznej rewizji oraz regularnemu monitorowaniu, aby stwierdzić, czy zlecenia Klientów są realizowane prawidłowo przez Convera zgodnie z tą Polityką.

W przypadku wprowadzenia jakichkolwiek zmian w Polityce, Convera poinformuje Klientów o takich zmianach pocztą elektroniczną (e-mail). Zmiany wprowadzone w Polityce nie będą mieć zastosowania do transakcji, zainicjowanych przed dniem, w którym wprowadzona została określona zmiana.

Klient może nie wyrazić zgody na zmiany wprowadzone w Polityce w ciągu dwóch miesięcy od otrzymania powiadomienia o ich wprowadzeniu. Klient może powiadomić Convera o powyższym na piśmie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie, informując Opiekuna Klienta (dane kontaktowe podano w punkcie 12). Jeśli Klient nie zgłosi braku akceptacji zmian w ciągu dwóch miesięcy od powiadomienia go o ich wprowadzeniu, zmiany zostaną uznane za zaakceptowane przez Klienta.

Kanały dostępu

Klient może zlecać realizację transakcji Walutowych Instrumentów Pochodnych telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail). Zawieranie transakcji w drodze telefonicznej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej jest dostępne w zwykłych godzinach pracy Convera. Zwracamy uwagę, że wszystkie rozmowy telefoniczne są nagrywane.

Dla Klientów, którzy podpisali stosowne dokumenty, dostępna jest internetowa Platforma Obrotu do samodzielnego zawierania walutowych Kontraktów Forward.

Transakcje zawierane za pośrednictwem internetowej Platformy Obrotu Convera są realizowane w tym samym dniu roboczym. Pozostałe transakcje są realizowane tego samego dnia jeśli Convera otrzymał zlecenie przed godziną 17:00 tego samego dnia roboczego.

Dla każdej zawartej transakcji Klient otrzyma pisemne potwierdzenie (**Potwierdzenie**) transakcji oraz unikalny numer Potwierdzenia.

Warunki korzystania z Walutowych Instrumentów Pochodnych

Zawieranie transakcji w zakresie Walutowych Instrumentów Pochodnych jest ograniczone do realizacji rzeczywistych potrzeb biznesowych Klientów. Zlecenie zawarcia transakcji dla celów spekulacyjnych jest niedozwolone.

Z uwagi na fakt, iż Transakcje Walutowe pociągają za sobą określone ryzyka, Convera przeprowadza weryfikację Klientów przed umożliwieniem im zawarcia transakcji w zakresie Walutowych Instrumentów Pochodnych, aby ustalić czy i w jakim stopniu udział w obrocie Walutowymi Instrumentami Pochodnymi jest właściwy dla Klienta.

Każdy Klient jest zobowiązany wypełnić Formularz Profilu Klienta potwierdzający wiedzę i doświadczenie, a tym samym określający jego dopuszczalny poziom ryzyka.

Polityka realizacji zleceń

Convera wdrożyła następujące kryteria realizacji zleceń w celu osiągnięcia możliwie najlepszych wyników na rzecz Klienta:

- cena
- szybkość i prawdopodobieństwo realizacji.

W większości przypadków, cena będzie najważniejszym kryterium realizacji zlecenia. W tych przypadkach najlepszy interes Klienta będzie realizowany poprzez ustalenie najkorzystniejszego możliwego rezultatu dla Klienta pod względem całkowitego kosztu dla niego w związku z realizacją zlecenia odzwierciedlającego cenę Walutowego Instrumentu Pochodnego oraz kosztów związanych z realizacją zlecenia (w tym wszystkich poniesionych przez Klienta wydatków bezpośrednio związanych z realizacją zlecenia).

Z uwagi na unikatowy charakter produktów oferowanych przez Convera, na publicznie dostępnych platformach obrotu nie są dostępne ceny umożliwiające dokonanie odpowiedniego porównania przez Klienta. Klient powinien mieć jednak możliwość uzyskania wycen w celach porównawczych od innych podmiotów obecnych na rynku, oferujących podobne produkty.

W określonych okolicznościach Convera może jednak uwzględnić inne kryteria i czynniki w zakresie, w jakim wydają się one stosowne dla realizacji danego zlecenia, jeżeli jest to uzasadnione i leży w interesie Klienta.

Convera nawiązała współpracę w zakresie dealingu i linii tradingowych ze znaczącą liczbą banków, będących liderami na rynku walutowych instrumentów pochodnych. Wielkość i zasięg globalny grupy Convera zapewniają możliwość wywierania znacznego wpływu na te instytucje i otrzymywania przez Convera konkurencyjnych cen oferowanych przez nie produktów.

Wszystkie rodzaje transakcji oferowanych przez Convera są dostosowanymi do potrzeb klientów instrumentami finansowymi, z którymi wiąże się unikalny stosunek umowny z Klientem. W związku z tym wszystkie zlecenia składane Convera dotyczące Walutowych Instrumentów Pochodnych będą realizowane przez nas poza rynkiem regulowanym lub poza wielostronną platformą obrotu (multilateral trading facility, MTF).

Wszystkie ceny i kursy podawane przez Convera są wyłącznie cenami i kursami oferowanymi przez Convera.

Miejsce zawierania transakcji

Wszystkie zlecenia dotyczące Walutowych Instrumentów Pochodnych będą wykonywane przez Convera jako zleceniodawcę.

Convera nie realizuje żadnych zleceń Klienta na rynku regulowanym oraz na wielostronnych platformach obrotu - multilateral trading facility, MTF.

Transakcje będą zawierane przez Convera z uwzględnieniem warunków rynkowych.

Szczegółowe instrukcje

Jeżeli Klient wyda Convera szczegółową instrukcję dotyczącą realizacji zlecenia, która to instrukcja zostanie przyjęta przez nas, Convera dołoży należytej staranności w celu realizacji zlecenia Klienta zgodnie z tą szczegółową instrukcją. W przypadku, gdy szczegółowa instrukcja dotyczy jedynie części zlecenia, Convera zastosuje się do Polityki w stosunku do pozostałej części zlecenia.

Szczegółowa instrukcja Klienta dotycząca realizacji zlecenia, stanowiąca odstępstwo od Polityki może uniemożliwić Convera, w odniesieniu do elementów zlecenia objętych tą szczegółową instrukcją, podjęcie określonych czynności zgodnie z Polityką mających na celu osiągnięcie możliwie najlepszych wyników na rzecz Klienta w zakresie realizacji zlecenia.

Anulowanie i korygowanie zleceń

Wszelkie zlecenia składane przez Klienta będą wykonane tak szybko, jak tylko Klient dostarczy je do Convera. Anulowanie albo wprowadzenie zmian w tych zleceniach nie są możliwe. Convera uwzględni żądanie dokonania zmiany dotyczące złożonego zlecenia wyłącznie w zakresie, w jakim będzie to technicznie możliwe. Wszelkie dodatkowe koszty i opłaty związane z takimi zmianami obciążają Klienta.

Convera podejmie wszelkie możliwe działania w celu usunięcia zaistniałych błędów, jednakże nie ponosi odpowiedzialności z tytułu szkód spowodowanych takimi błędami znajdującymi się w zleceniu Klienta.

Convera może dokonać korekty albo anulacji zlecenia złożonego przez Klienta w stosunku do Walutowych Instrumentów Pochodnych w przypadku braku zgodności tego zlecenia z Warunkami Ogólnymi Convera albo jakimkolwiek innym prozumieniem pomiędzy Convera i Klientem. Jeśli cena anulowania zlecenia różni się od pierwotnej wyceny zawartego kontraktu wówczas korzyści albo koszty z tym związane zostaną zapłacone a kontrakt zostanie anulowany. Wszystkimi dodatkowymi opłatami i kosztami zostanie obciążony Klient. W celu uzyskania szczegółowych informacji prosimy o zapoznanie się z naszą Tabelą Opłat i Prowizji.

Convera powiadomi Klienta w przypadku pojawienia się zakłóceń na rynku. Jeśli w przypadku takich zakłóceń Convera nie będzie w stanie lub nie będzie skłonna do przedstawienia rzeczywistych wycen dla realizacji zleceń zawarcia Walutowych Instrumentów Pochodnych, Klienci nie będą mogli zawierać żadnych nowych transakcji w zakresie Walutowych Instrumentów Pochodnych.

Monitoring i dokonywanie zmian

Convera będzie w sposób bieżący monitorować jakość wykonywania zleceń, niezwłocznie dokonując niezbędnych zmian, jeśli uzna, że takie są potrzebne. Convera będzie także, w każdym przypadku, dokonywać ich okresowego sprawdzania aby zapewnić możliwie najwyższą jakość celem zapewnienia swoim Klientom jak najlepszych wyników.

Na życzenie Klienta, Convera może przedstawić zgodność swojego postępowania w zakresie wyżej opisanych procedur.

Niniejsza Polityka zostanie zaktualizowana w każdym przypadku istotnej zmiany powyższych postanowień.

7. Sposób klasyfikacji naszych Klientów

Dyrektywa 2014/65/UE w sprawie rynku instrumentów finansowych (MiFID), klasyfikuje Klientów dzieląc ich na trzy kategorie:

- Klient Detaliczny
- Klient Profesjonalny
- Uprawniony Kontrahent.

Klienci Convera są klasyfikowani jako Klienci Detaliczni lub Klienci Profesjonalni. Klienci Detaliczni są uprawnieni do najwyższego poziomu przejrzystości i najwyższego poziomu ochrony zgodnie z regulacjami MIFID. Klientom Profesjonalnym można zapewnić niższy poziom przejrzystości i ochrony z uwagi na fakt, iż uznaje się, że posiadają oni doświadczenie oraz wiedzę umożliwiające im podejmowanie samodzielnych decyzji inwestycyjnych i dokonywanie właściwej oceny ryzyka, które podejmują. W niektórych przypadkach i pod pewnymi warunkami, Convera oferuje swoim Klientom możliwość zmiany ich klasyfikacji.

Weryfikacja odpowiedniości i adekwatności świadczonych usług

Convera może oferować swoim Klientom usługi w reżimie bez doradztwa inwestycyjnego. Jednakże, aby mogła to robić przeprowadzany jest test wiedzy i doświadczenia Klienta w zakresie zawierania transakcji na rynku instrumentów pochodnych („Test odpowiedniości”). To umożliwia określenie tego, jakie produkty i usługi są dla danego Klienta najbardziej adekwatne.

W celu zaoferowania usług w reżimie z doradztwem inwestycyjnym, w odniesieniu do oferowanych przez nas walutowych instrumentów pochodnych, jesteśmy zobowiązani do zażądania następujących informacji udzielonych na odpowiednim formularzu:

- wiedza i doświadczenie Klienta w obszarze inwestycji związanych z konkretnym rodzajem produktu lub usługi;
- sytuacja finansowa Klienta;
- cele inwestycyjne Klienta;

Powyższe informacje pozwalają Convera zarekomendować usługi inwestycyjne i instrumenty finansowe adekwatne i odpowiednie dla Klienta.

Uwzględniając rodzaj i skalę naszych usług, które są ograniczone do walutowych Kontraktów Forward, Kontraktów Forward bez rzeczywistej dostawy (NDF), Kontraktów Opcyjnych, Convera musi być w stanie przyjąć, według własnego uzasadnionego uznania, że transakcje spełniają następujące wymagania:

1. realizują cele inwestycyjne Klienta;
2. wszelkie ryzyka inwestycyjne związane z transakcją są finansowo możliwie do realizacji przez Klienta w zgodzie z jego celem inwestycyjnym;
3. klient jest w stanie zrozumieć ryzyka wynikające z transakcji w oparciu o swoją wiedzę i doświadczenie;

Jeśli Convera nie otrzyma od Klienta informacji wymaganych przy świadczeniu usług w formie doradztwa inwestycyjnego, nie będzie mogła zarekomendować Klientowi żadnych instrumentów finansowych;

8. Sposób naliczania opłat za nasze usługi finansowe

Kontrakty Forward

W przypadku zawarcia z Convera, Kontraktu Forward lub Kontraktu Forward bez rzeczywistej dostawy, Convera oferuje Klientom ustalony kurs wymiany dla określonej pary walutowej, który Klient może sobie zagwarantować w dniu zawarcia transakcji i dokonać wymiany w określonym dniu w przyszłości. Kurs wymiany oferowany przez Convera jest mniej korzystny od hurtowego lub międzybankowego kursu wymiany, do którego Convera ma dostęp przy pomocy sieci swoich kontrahentów, a różnica pomiędzy tymi dwoma kursami stanowi zysk lub marżę Convera.

Przykładowo jeżeli międzybankowy kurs spot wynosi 3,8070 PLN za 1 USD a klient wyraża chęć zawarcia Kontraktu Forward na zakup 100.000 USD i sprzedaż PLN z terminem realizacji wynoszącym trzy miesiące. Kurs terminowy (wynikająca z różnic w oprocentowaniu stóp procentowych między walutową kwotowaną,) wynosi 10 pp (1 pp = 0,0001 PLN). Oznacza to, że Convera otrzymuje kurs rynkowy netto wynoszący 3,8080 PLN za 1 USD, ale kurs terminowy zaoferowany Klientowi przez Convera może wówczas wynosić 3,8090 PLN za 1 USD. Oznacza to, że Klient płaci na rzecz Convera kwotę 380 900 PLN, aby dokonać zakupu 100 000 USD; jednakże w przypadku kursu wynoszącego 3,8080 PLN za 1 USD, Convera płaci swojemu kontrahentowi 380 800 PLN, aby dokonać zakupu powyższej kwoty wyrażonej w USD. W związku z powyższym, zysk Convera wyniósł 100 PLN lub 0,02%.

Oferowany przez nas kurs wymiany będzie zależeć od wielu czynników, w tym między innymi: wartości i waluty transakcji, prawdopodobieństwa wzrostu lub spadku danego kursu oraz różnic stóp procentowych mających zastosowanie dla walut podlegających wymianie w ramach Kontraktu Forward.

Kursy podawane w zwykłe mediach odzwierciedlają kursy uzyskiwane przez nas na międzybankowym lub hurtowym rynku wymiany walut, przy czym kursy te podawane nieodpłatnie online często nie odzwierciedlają w pełni kursu aktualnego. Nasz dostęp do kursów hurtowych wynika naszej relatywnej wielkości, dostępu do rynku i znaczących ilości i wolumenów przeprowadzanych transakcji walutowych. Mechanizm, dzięki któremu generujemy zysk na podstawie zawartych kontraktów opcyjnych, jest nieco odmienny.

Kontrakty Opcyjne

Opcje Zwykłe

W przypadku zakupu Opcji Zwykłej przez Klienta, Klient zobowiązany jest do zapłaty Premii, pobieranej z góry i stanowiącej procent Nominału waluty, którą klient planuje kupić lub sprzedać. W związku z tym, Premia w wysokości 1,2% Opcji, dającej Klientowi prawo do zakupu 100.000 USD i sprzedaży za tę kwotę PLN (**Opcja Call USD**) po kursie 3,8000 PLN za 1 USD, wyniesie 4.560 PLN. W takim przypadku, Convera nie dokonuje korekty kursu zaoferowanego mu na rynku hurtowym lub międzybankowym przez jego kontrahenta poprzez doliczenie marży, tak jak w przypadku Kontraktu Forward opisanego powyżej. Bank dokonuje zakupu na rynku międzybankowym lub hurtowym Opcji Zwykłej po kursie 3,8000 PLN za 1 USD i sprzedaje Klientowi tę samą Opcję. Zamiast tego, Premia pobierana przez Convera od Klienta będzie nieznacznie wyższa od Premii pobranej od Convera przez naszych kontrahentów. Przykładowo, Convera zapłaci 1% od kwoty Nominału zakupionej Opcji Zwykłej (3.800 PLN), ale pobierze od klienta 1,2% takiej kwoty (4.560 PLN), co daje nam zysk w wysokości 0,2% (760 PLN).

Strategie Opcyjne – Opcje „zero-kosztowe” zwane również Opcjami „bez premii”

Przy Strategiach Opcyjnych „zero-kosztowych” zwanych również Opcjami „bez premii”, Convera nie dokonuje żadnych korekt Premii. Zamiast tego nasz marża wynika z różnicy pomiędzy Premią zapłaconą z tytułu nabywanej Opcji a Premią otrzymaną z tytułu Opcji sprzedawanej.

Na przykładzie Strategii Opcyjnej Participator, Klient może nabyć tę samą Opcję Call USD, dającą Klientowi prawo do zakupu 100.000 USD i sprzedaży PLN po kursie 3,8000 PLN za 1 USD, jeśli uzgodniony Kurs Zabezpieczenia będzie dla niego korzystniejszy niż Kurs Spot obowiązujący w Dniu Zapadalności Opcji. Jak to opisano powyżej, koszt nabycia takiej Opcji od współpracującego banku – kontrahenta dla nas wynosi 1% od kwoty Nominału dla ww. Kontraktu Opcyjnego – w związku z tym kwota 3.800 PLN zostanie pobrana od Convera przez współpracujący bank – kontrahenta. Klient jednocześnie sprzedaje Opcję Put USD – zobowiązującą go do zakupu 50.000 USD i sprzedaży PLN po kursie 3,8000 PLN za 1 USD, jeśli Kurs Spot w Chwili Zapadalności Opcji będzie dla niego bardziej korzystny niż uzgodniony Kurs Zabezpieczenia. Convera oferuje skorzystanie z takiej Strategii Opcyjnej przy poniesieniu zerowych kosztów przez Klienta lub inaczej bez Premii dla nas płatnej przez Klienta. Jednakże w przypadku sprzedaży takiej samej Opcji Put USD przez Convera na rzecz banku współpracującego- kontrahenta, możemy otrzymać –Premię w wysokości 2,4% kwoty Nominału Opcji Put USD – w związku z tym otrzymamy kwotę 4,750 PLN (50.000 USD x 2,4%). Zgodnie z powyższym, Convera sprzedaje Klientowi powyższą Strategię Opcyjną przy zerowej Premii, jednakże otrzymuje 950 PLN netto (otrzymane 4,750 PLN vs. zapłacone 3,800 PLN) w ramach swojego zysku z transakcji.

Usługi Doradztwa Inwestycyjnego – brak opłat

Convera nie pobiera dodatkowych opłat z tytułu świadczenia Usług Doradztwa Inwestycyjnego w zakresie Walutowych Instrumentów Pochodnych. Jedynym wynagrodzeniem otrzymywanym przez Convera w związku z tymi usługami jest wynagrodzenie otrzymane w przypadku zakupu lub sprzedaży Walutowych Instrumentów Finansowych oferowanych przez nas.

9. System Rekompensat dla inwestorów

Convera jest uczestnikiem Système d'indemnisation des Investisseurs Luxembourg (SIIL lub Investor Compensation Scheme Luxembourg). SIIL może wypłacić odszkodowanie wnioskodawcom, jeśli instytucja nie jest w stanie wywiązać się ze swoich zobowiązań finansowych. FSCS jest dostępny tylko dla niektórych rodzajów wnioskodawców. Istnieją limity wysokości dostępnego odszkodowania, które różnią się w zależności od rodzaju roszczenia.

SIIL obejmuje odszkodowania klientów do kwoty 20 000 EUR na osobę i na instytucję. Klienci muszą otrzymać rekompensatę tak szybko, jak to możliwe i nie później niż trzy miesiące po ustaleniu kwoty i prawa do zwrotu.

Aby skorzystać z gwarancji SIIL, poszkodowani klienci muszą skontaktować się z SIIL: (i) pocztą (w Protection des déposants et des Investisseurs, CSSF, L-2991 Luxembourg) lub (ii) pocztą elektroniczną (cpdi@cssf.lu) w ciągu 10 lat od dnia, w którym CSSF stwierdził, że instytucja nie wydaje się być w stanie wypełnić swoich zobowiązań wynikających z roszczeń inwestorów lub gdy Tribunal d'arrondissement (sąd okręgowy) w Luksemburgu orzekający w sprawach gospodarczych zarządził zawieszenie płatności lub likwidacji upadającej instytucji. Należy zauważyć, że SIIL nie zabezpiecza utraty wartości rynkowej instrumentów finansowych.

Dalsze szczegóły dotyczące SIIL i różnych wyjątków od niego są dostępne na stronie internetowej Luksemburskiej Komisji Nadzoru Sektora Finansowego: www.cssf.lu.

10. Sposób zapobiegania wystąpieniu konfliktu interesów

Convera prowadzi swoją działalność w oparciu o zasadę uczciwego zarządzania konfliktami interesów: (i) pomiędzy naszą instytucją a Klientami; (ii) pomiędzy naszymi pracownikami a Klientami oraz (iii) pomiędzy jednym Klientem a innym Klientem. Naszą zasadą jest podejmowanie wszelkich zasadnych kroków mających na celu posiadanie i wykorzystanie skutecznych rozwiązań organizacyjno-administracyjnych w celu identyfikowania ewentualnych konfliktów i zarządzania nimi. Zadaniem kadry zarządzającej wyższego szczebla Convera jest dopilnowanie, aby nasze systemy, środki kontroli i procedury były odpowiednie do identyfikowania i zarządzania konfliktami interesów. Departament ds. Kontroli Zgodności z Przepisami i Departament Prawny służą pomocą przy identyfikowaniu i kontroli faktycznych i potencjalnych konfliktów interesów. Convera posiada i wykorzystuje profesjonalne procedury ukierunkowane na identyfikację i zarządzanie faktycznymi i potencjalnymi konfliktami interesów, które mogą wystąpić w trakcie prowadzenia naszej działalności.

Biorąc pod uwagę naszą działalność i zakres usług i produktów oferowanych przez Convera, konflikty interesów mogą zaistnieć w następujących sytuacjach:

- przeprowadzanie transakcji na własny rachunek;
- świadczenie usługi doradztwa inwestycyjnego naszym Klientom;
- przeprowadzanie przez naszych pracowników transakcji prywatnych.

W razie wystąpienia konfliktu interesów zajmujemy się nim szybko i w sposób uczciwy. Jako standard minimalny Convera opracowała i posiada odpowiednie mechanizmy mające na celu zapewnienie, że:

- funkcjonują skuteczne procedury kontroli przepływu informacji w obszarach, gdzie – przy braku przedmiotowych procedur – istniałoby ryzyko, że konflikt interesów przyniósłby szkodę interesom Klienta;

- mechanizmy dotyczące nadzoru gwarantują właściwy nadzór pracowników, konieczny do uczciwego traktowania Klientów;
- funkcjonują stosowne środki kontroli mające na celu identyfikację powiązań pracowników i kadry zarządzającej Convera z podmiotami zewnętrznymi i zarządzanie nimi;
- stosowne informacje są sprawnie i w bezpieczny sposób rejestrowane w celu zapewnienia identyfikacji konfliktów interesów i zarządzania nimi;
- stosowne informacje udostępniane są w kompleksowy, zrozumiały, rzetelny, uczciwy, nie budzący wątpliwości i niewprowadzający w błąd sposób w celu umożliwienia Klientowi podejmowania świadomych decyzji;
- wewnątrz struktury Convera funkcjonują i wykorzystywane są procedury przekazywania informacji o konflikcie interesów do pracowników wyższego szczebla, w obszarach, gdzie konflikt interesów został lub może zostać zidentyfikowany;
- stosowne ewidencje usług i działań Convera są prowadzone w obszarach, gdzie zidentyfikowano konflikt interesów;
- w razie potrzeby będzie istniała możliwość czasowego odsunięcia pewnych pracowników i członków kadry zarządzającej Convera od prowadzenia konkretnej transakcji lub zarządzania ewentualnym konfliktem interesów;
- w razie potrzeby – pracownicy i kadra zarządzająca Convera podlegać będą ustalonym zasadom przeprowadzania transakcji prywatnych;
- przeprowadzane są okresowe badania adekwatności istniejących w Convera systemów i środków kontroli dotyczących zarządzania konfliktami interesów.

W wyjątkowych okolicznościach, jeżeli konflikt interesów utrzymuje się oraz gdy jest to dozwolone mającymi zastosowanie przepisami prawa, Convera ujawnia fakt istnienia konfliktu interesów Klientom, których on dotyczy. Klienci informowani są o ogólnym charakterze konfliktu lub jego źródłach, co ma na celu umożliwienie Klientowi podjęcia świadomej decyzji, przy jednoczesnym wzięciu pod uwagę wymogów dotyczących zachowania tajemnicy bankowej oraz ochrony danych osobowych. W takim przypadku możemy również powstrzymać się od przeprowadzenia oceny, udzielenia porady lub rekomendacji dotyczącej danego instrumentu finansowego. Na życzenie Klienta, udostępniamy bardziej szczegółowe informacje na trwałym nośniku informacji w celu rozstrzygnięcia konfliktu interesów.

Zachęty

W bardzo ograniczonej liczbie przypadków, Convera zawarła umowy z podmiotami trzecimi, w stosunku do których może być zobowiązana do uiszczenia opłat lub prowizji w związku ze świadczeniem usług naszym Klientom.

Jeśli Convera zawrze taką umowę z podmiotem trzecim, stosowna informacja zostanie Klientowi przekazana:

- przed zrealizowaniem pierwszej usługi inwestycyjnej; o wysokości uzyskanej w ten sposób premii a jeśli nie jest znana – metodę jej obliczania,
- po zrealizowaniu usługi inwestycyjnej, o dokładnej kwocie premii wypłaconej lub otrzymanej oraz;
- co najmniej raz w roku, o całkowitej kwocie wypłaconych lub otrzymanych premii;

Wynagradzanie pracowników

Nasi pracownicy nie otrzymują specjalnych wynagrodzeń lub prowizji za świadczenie na rzecz Klientów Usług Doradztwa Inwestycyjnego lub innych porad w zakresie produktów finansowych. Naszych pracowników można bardzo ogólnie podzielić na dwie grupy: pracownicy oddziału oraz sprzedawcy/przedstawiciele handlowi. Pracownicy oddziału to dyrektorzy, kierownicy oraz personel administracyjny. Ich wynagrodzeniem jest pensja, do której doliczane są premie i kwoty

z tytułu uczestnictwa w programie udziału w zyskach, wypłacane z chwilą osiągnięcia przez oddział uprzednio ustalonych przychodów.

Wynagrodzenie sprzedawców/przedstawicieli handlowych również stanowi przede wszystkim pensja. Poszczególni sprzedawcy/przedstawiciele handlowi mogą również otrzymywać wynagrodzenie o zmiennej wysokości zależne od osiągniętych wyników w porównaniu do celów rocznych, obejmujących przestrzeganie polityki zgodności, wyniki Klientów oraz coroczny docelowy poziom przychodów.

Kopie naszej Polityki dotyczącej konfliktów interesów są dostępne na życzenie Klienta.

11. Sposób składania i rozpatrywania reklamacji

Naszym nadrzędnym celem jest świadczenie Klientom najwyższej jakości usług. W związku z tym oczekujemy na każdy sygnał niezadowolenia w związku z obsługą zapewnianą naszym Klientom lub z jakimkolwiek produktem finansowym, który im udostępnił. Ponadto Klienci mają również możliwość kierowania do nas wyrazów uznania za wyjątkową obsługę Klienta świadczoną przez naszych pracowników, do czego zachęcamy.

Opracowaliśmy procedury i regulaminy mające na celu zapewnienie, że ewentualne reklamacje zgłaszane przez Klienta zostaną odpowiednio rozpatrzone oraz że zostaną podjęte stosowne działania w celu ich załatwienia.

Jeżeli Klient pragnie zgłosić reklamację, prosimy o kontakt za pośrednictwem poczty elektronicznej z Centralą w Luksemburgu/Oddziałem w Polsce (patrz punkt 12 poniżej). Alternatywnie, reklamacja może zostać przesłana w formie pisemnej na nasze adresy (Adres Centrali/Adres oddziału w Polsce) bądź pod jeden z numerów wskazanych w punkcie 12 poniżej. Każda reklamacja zostanie rozpatrzona zgodnie z naszym regulaminem rozpatrywania reklamacji.

W przypadku, gdy Klient jest niezadowolony ze sposobu rozpatrzenia reklamacji przez Convera, może złożyć do nas odwołanie lub skontaktować się z Rzecznikiem Finansowym, którego dane kontaktowe zostały podane w punkcie 12 poniżej.

Wykaz spraw należących do kompetencji Rzecznika Finansowego można znaleźć odwiedzając stronę internetową Rzecznika Finansowego pod następującym adresem:

<https://rf.gov.pl/postepowania-interwencyjne/>

12. Ważne informacje i dane kontaktowe

Klientowi przysługuje prawo uzyskania informacji na temat przepisów i regulacji dotyczących działalności Convera, w tym działalności jej oddziału w Polsce, jak również informacji dotyczących kodeksów dobrych praktyk mających zastosowanie w ramach Convera za pośrednictwem strony internetowej lub kontaktując się z nami za pośrednictwem poczty, drogą e-mailową, telefonicznie lub faksem, używając danych kontaktowych naszej centrali w Luksemburgu (wyłącznie w języku angielskim) lub naszego oddziału w Polsce - zarówno w języku polskim, jak i angielskim. Dane kontaktowe przedstawione są poniżej.

Convera Europe Financial S.A.

Adres rejestracyjny: OBH Building, 6B rue du Fort Niedergrunewald, L-2226, Luxembourg

Numer identyfikacyjny: B264303

Tel: +352 800 81 634

E-mail: CustomerServiceEU@convera.com

Strona internetowa: <http://convera.com>

Godziny pracy 9:00 – 17:00

Convera Europe Financial S.A., oddział w Polsce

Plac Trzech Krzyży 10/14, 00-499 Warszawa, Polska
Tel: +48 22 653 7000
E-mail: CustomerServicePL@convera.com
Strona internetowa: <http://convera.com>
Godziny pracy 9:00 – 17:00

Rzecznik Finansowy

Al. Jerozolimskie 87
02-001 Warszawa, Polska
Tel.: +48 22 333 73 26 lub +48 22 333 73 27
Faks: +48 22 333 73 29
E-mail: porady@rf.gov.pl
Strona internetowa: <https://rf.gov.pl>

Skontaktuj się z nami w celu
uzyskania dalszych informacji:

CustomerServicePL@convera.com