

Informacje dotyczą Aviva Sp. z o.o. (dalej „Dystrybutor”) oraz usługi świadczonej przez Dystrybutora w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Aviva Investors Poland Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. (dalej „Towarzystwo”)



Data aktualizacji informacji: 15 lipca 2020 roku

1. Nazwa Dystrybutora, dane pozwalające na bezpośredni kontakt Klienta z Dystrybutorem oraz informacja o zezwoleniu posiadanym przez Dystrybutora

Aviva Sp. z o.o.

Adres korespondencyjny i siedziba: ul. Inflancka 4b, 00-189 Warszawa

e-mail: bok@aviva.com

NIP: 527-18-45-338

Kapitał zakładowy: 41 085 500 zł

Aviva Sp. z o.o. oświadcza, że pośredniczy w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych otwartych i specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych na podstawie zezwolenia udzielonego przez Komisję Papierów Wartościowych i Giełd z dnia 16.04.2002 roku, decyzja nr DF11-4051-24/02-1221.

Sposoby komunikowania się Klienta z Dystrybutorem oraz sposoby przekazywania zleceń do Dystrybutora

Sposoby komunikowania się Klienta z Dystrybutorem:

- Osobiście:
 - w Biurze Obsługi Klienta
 - w oddziałach terenowych (u Pracownika Dystrybutora)
- Telefonicznie, pod numerem 22 557 44 44 lub za pośrednictwem poczty elektronicznej bok@aviva.com

Sposoby przekazywania zleceń:

- osobiście w Biurze Obsługi Klienta lub w oddziale terenowym Dystrybutora

2. Wskazanie podstawowych zasad świadczenia usługi w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych (dalej „usługa”).

Usługa pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych (fundusze)

polega na przyjmowaniu od Klientów zleceń nabycia, odkupienia, zamiany, konwersji, ustanowienia/odwołania blokady, zawarcia umowy o uczestnictwo w wyspecjalizowanych programach inwestowania oraz innych oświadczeń woli dotyczących uczestnictwa w funduszach. Ww. zlecenia oraz oświadczenia woli Klientów są przyjmowane na zaakceptowanych przez Towarzystwo formularzach lub przy wykorzystaniu przez Pracownika Dystrybutora systemu elektronicznego do przyjmowania zleceń w sposób niżej wskazany. Osoba składająca zlecenie jest zobowiązana okazać dokument potwierdzający jej tożsamość, podać wszelkie dane i dokumenty wymagane formularzem oraz opatrzyć formularz własnoręcznym podpisem. W przypadku wykorzystania systemu elektronicznego Klient powinien podpisać wydruk z systemu informatycznego, przedłożony mu przez obsługującego go Pracownika Dystrybutora. Podpis osoby składającej zlecenie powinien być złożony w obecności Pracownika Dystrybutora. Przed przyjęciem zlecenia Pracownik Dystrybutora informuje Klienta o zasadach uczestnictwa w funduszach, korzyściach i ryzykach związanych z uczestnictwem w funduszach, zasadach i terminach realizacji zleceń przez fundusze, kosztach i opłatach związanych z uczestnictwem w funduszach, istniejących konfliktach interesów oraz o uprawnieniu do wystąpienia z wnioskami o zmianę kategorii Klienta.

Przed dokonaniem inwestycji Klient powinien uważnie zapoznać się z treścią Prospektu informacyjnego zawierającego Statut wybranego funduszu inwestycyjnego, Tabelą opłat, Informacją dla Klienta Alternatywnego Funduszu Inwestycyjnego (AFI) oraz Kluczowymi Informacjami dla Inwestorów Funduszy, a w szczególności z opisem ryzyk związanych z inwestowaniem w jednostki uczestnictwa funduszy inwestycyjnych, których Towarzystwo jest organem. Ww. dokumenty dostępne są na stronie internetowej Towarzystwa www.aviva.pl, w zakładce „Inwestycje”.

W ramach świadczonej Usługi Dystrybutor podejmuje działania w celu ustalenia, czy jednostki uczestnictwa są produktem odpowiednim dla Klienta poprzez ustalenie wiedzy i doświadczenia inwestycyjnego Klienta. W przypadku, gdy Klient nie przedstawi Dystrybutorowi

informacji w zakresie swojej wiedzy i doświadczenia lub przedstawi informacje niewystarczające, Dystrybutor nie będzie w stanie ustalić czy jednostki uczestnictwa są dla niego odpowiednie, o czym informuje Klienta.

Dystrybutor nie świadczy usług nieodpłatnego doradztwa inwestycyjnego, o którym mowa w art. 32 ust. 2b) ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi.

Dystrybutor wskazuje, iż w celu zapewnienia Klientom najwyższej możliwej ochrony wynikającej z przepisów prawa, Dystrybutor traktuje wszystkich uczestników Funduszy, jak Klienta Detalicznego chyba, że z treści Statutu funduszu inwestycyjnego wynika, że uczestnikami mogą być wyłącznie

nie podmioty spełniające kryteria Klienta Profesjonalnego, wówczas Dystrybutor stosuje zasady traktowania, jak dla Klienta Profesjonalnego. Klient ma prawo w każdym czasie złożyć wnioski o traktowanie go odpowiednio, jak Klienta Profesjonalnego lub Klienta Detalicznego, przy czym zmiana sposobu traktowania jako Klienta Profesjonalnego skutkować będzie mniejszym poziomem ochrony Klienta. Wniosek powinien być złożony przez Klienta w formie pisemnej lub w postaci elektronicznej. W przypadku złożenia wniosku w formie pisemnej powinien być on przesłany na adres siedziby Dystrybutora, natomiast w postaci elektronicznej na adres bok@aviva.com. Formularze wniosków o zmianę kategorii znajdują się na stronie internetowej www.aviva.pl w zakładce „Inwestycje”.

Zasady traktowania Klientów w zakresie przekazywanej informacji oraz zapewnionej ochrony

Zakres przekazywanych informacji i ochrony	Klient Detaliczny	Klient Profesjonalny
Klient jest poddawany ocenie odpowiedniości mającej na celu ustalenie, czy posiada niezbędny poziom wiedzy i doświadczenia do oceny czy jednostki uczestnictwa są dla niego odpowiednie oraz aby prawidłowo ocenić ryzyko związane z inwestowaniem w fundusze inwestycyjne	Tak	Dystrybutor może odstąpić od przeprowadzenia takiej oceny
Obowiązek udostępnienia Prospektu informacyjnego, Statutu, Kluczowych Informacji dla Inwestorów, Informacji dla Klienta Alternatywnego Funduszu Inwestycyjnego (AFI), Tabeli opłat, sprawozdań funduszy inwestycyjnych, informacji o aktywach AFI, które są przedmiotem specjalnych ustaleń w związku z ich niepłynnością, ustaleniach dotyczących zarządzania płynnością AFI, o aktualnym profilu ryzyka AFI i systemie zarządzania ryzykiem, oraz na żądanie uczestnika funduszu udostępnia sprawozdanie roczne AFI.	Tak	Tak
Obowiązek informowania przed przyjęciem zlecenia o istniejących konfliktach interesów, chyba, że struktura organizacyjna oraz regulacje wewnętrzne Dystrybutora zapewniają, że w przypadku powstania konfliktu interesów nie dojdzie do naruszenia interesu Klienta.	Tak	Tak
Obowiązek zapewnienia, aby informacje kierowane do Klienta detalicznego związane z pośrednictwem w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy: <ul style="list-style-type: none"> - zawierały firmę Dystrybutora oraz nazwę organu, który udzielił Dystrybutorowi zezwolenia, - zostały przedstawione w sposób zrozumiały dla przeciętnego odbiorcy, - nie ukrywały, umniejszały ani przedstawiały w sposób niejasny istotnych elementów, stwierdzeń lub ostrzeżeń ani nie prezentowały potencjalnych korzyści, jeżeli jednocześnie w sposób uczciwy i wyraźny nie wskazują zagrożeń, - zawierały informację o kosztach i opłatach, w tym wysokość maksymalnego wynagrodzenia za zarządzanie. 	Tak	

Obowiązek zamieszczania na stronie internetowej Dystrybutora informacji dotyczących Dystrybutora oraz prowadzonej działalności pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa oraz na żądanie Klienta obowiązek przekazania tych informacji Klientowi przy użyciu trwałego nośnika informacji.	Tak	Tak
Obowiązek przekazania potwierdzenia zbycia lub odkupienia jednostek uczestnictwa.	Tak	Tak
Obowiązek określenia grupy docelowej (obowiązuje od dnia 15 listopada 2020 r.)	Tak	Tak

Dystrybutor nie przyjmuje środków pieniężnych na nabycie jednostek uczestnictwa funduszy. Wpłaty, tytułem nabycia jednostek uczestnictwa funduszy, powinny być kierowane bezpośrednio na rachunek nabyć odpowiedniego Subfunduszu. Lista rachunków bankowych poszczególnych subfunduszy oraz opis dokonania wpłaty znajduje się na stronie www.aviva.pl w zakładce „Inwestycje”.

3. Podstawowe zasady postępowania Dystrybutora w przypadku powstania konfliktu interesów

Zasadą przyjętą przez Dystrybutora jest dążenie do unikania konfliktów interesów w ramach prowadzonej działalności, a w przypadku, gdy uniknięcie powstania konfliktu interesów jest niemożliwe, podejmowane są działania mające na celu zarządzanie powstałymi konfliktami interesów, w taki sposób, aby nie doszło do naruszenia interesu Klientów. Okoliczności, które w odniesieniu do czynności Dystrybutora powodują lub mogą powodować powstanie konfliktu interesów, związanego z istotnym ryzykiem naruszenia interesów Klientów oraz przyjęte przez Dystrybutora sposoby zarządzania konfliktami interesów, określone zostały w odpowiedniej regulacji wewnętrznej Dystrybutora.

Na żądanie Klienta Dystrybutor udostępni szczegółowe informacje dotyczące zasad postępowania w przypadku powstania konfliktów interesów.

W przypadku powstania konfliktu interesów, któremu nie udało się zapobiec pomimo zastosowanych przez Dystrybutora rozwiązań mających na celu przeciwdziałanie powstawaniu konfliktów interesów, podejmowane są następujące działania:

- Dystrybutor w celu ochrony interesu Klienta, powstrzyma się od działania jeżeli przed przyjęciem pierwszego zlecenia uzna, iż nie jest możliwe uniknięcie powstania konfliktu interesów a w przypadku, gdy zidentyfikowano już istnienie konfliktu interesów Dystrybutor przekaże Klientowi informacje na temat zidentyfikowanego konfliktu interesów pozwalające na podjęcie świadomej decyzji co do złożenia zlecenia, przy czym zakres i sposób przedstawienia danych

powinien być dostosowany do kategorii, do której należy Klient.

- Dystrybutor ujawni niezwłocznie istniejący konflikt interesów w przypadku jego zidentyfikowania w trakcie świadczenia usług na rzecz Klienta. Dystrybutor przekaże Klientowi informacje na temat zidentyfikowanego Konfliktu interesów pozwalające na podjęcie świadomej decyzji co do kontynuacji korzystania z usług Dystrybutora. Dystrybutor może kontynuować świadczenie usług na rzecz Klienta po uzyskaniu wyraźnego potwierdzenia woli korzystania ze świadczonych przez Dystrybutora usług.

4. Informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania reklamacji składanych przez Klientów

Klientowi przysługuje prawo do składania reklamacji, przez które rozumie się wystąpienia skierowane do Dystrybutora, w których zgłaszane są zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez ten podmiot.

Reklamację Klient może złożyć:

- w formie pisemnej – osobiście, w siedzibie Dystrybutora lub jego jednostce obsługującej Klientów, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe
- ustnie – telefonicznie (infolinia +48 22 557 44 44) albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w jednostce obsługującej Klientów,
- w formie elektronicznej – na adres mailowy reklamacje@aviva.com lub za pośrednictwem strony internetowej www.aviva.pl

O sposobie rozpatrzenia reklamacji Dystrybutor powiadomi Klienta w formie pisemnej listem poleconym lub na wniosek Klienta, pocztą elektroniczną, przy czym w przypadku roszczeń finansowych Klienta, odpowiedź na reklamację zostaje udzielona wyłącznie w formie pisemnej wysłanej listem poleconym.

Dystrybutor rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia jej otrzymania, przy czym do zachowania

wania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa powyżej, Dystrybutor wyjaśni Klientowi przyczynę opóźnienia, wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 (sześćdziesięciu) dni od dnia otrzymania reklamacji.

Klient jest uprawniony do złożenia odwołania od decyzji Dystrybutora dotyczącej złożonej reklamacji. W sprawach odwołań stosuje się odpowiednio ww. postanowienia.

Klientowi, zgłaszającemu reklamację, w sytuacji nieuwzględnienia jego roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego.

5. Informacje o wszystkich przyjmowanych lub przekazywanych przez Dystrybutora świadczeniach pieniężnych lub niepieniężnych w związku ze świadczoną usługą.

Dystrybutor jest podmiotem działającym na podstawie art. 32 ust. 2 ustawy o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi i nie pobiera opłat za świadczone usługi dystrybucyjne od uczestników funduszy inwestycyjnych. Przy zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy mogą być pobierane opłaty manipulacyjne, jeżeli statut funduszu tak stanowi i określa maksymalną wysokość i sposób pobierania tych opłat. Opłaty manipulacyjne należne są Dystrybutorowi.

Aktualnie Dystrybutor, w ramach zawartej umowy, pośredniczy przy zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy Aviva Investors Poland Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. (dalej: „Towarzystwo”).

Tabela opłat manipulacyjnych oraz opłat za zarządzanie znajduje się na stronie internetowej www.aviva.pl w zakładce „Inwestycje”.

Dystrybutor, zgodnie z art. 32a ust. 7 ustawy o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi, może otrzymywać od Towarzystwa, w ramach pośrednictwa przy zbywaniu odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy, następujące rodzaje świadczeń:

1) świadczenia pieniężne lub niepieniężne przyjmowane lub przekazywane, które są niezbędne do wykonywania świadczonej usługi na rzecz klienta, w szczególności:

- a) opłaty na rzecz organu nadzoru,
 - b) podatki, należności publicznoprawne oraz inne opłaty, których obowiązek zapłaty wynika z przepisów prawa;
- 2) inne świadczenia pieniężne lub świadczenia niepieniężne, jeżeli:
- a) są one przyjmowane albo przekazywane w celu poprawienia jakości usługi świadczonej przez Dystrybutora na rzecz klienta lub potencjalnego klienta (dalej: „Zachęty”). Dystrybutor, aby otrzymać wynagrodzenie z tego tytułu ma obowiązek dostarczać Towarzystwu, w trybie i terminie uzgodnionym z Towarzystwem, informacje oraz dokumenty wskazujące czynności mające na celu poprawę jakości usługi świadczonej na rzecz uczestnika lub potencjalnego uczestnika wykonanych przez Towarzystwo na rzecz uczestników lub potencjalnych uczestników funduszu, którego jednostki uczestnictwa są zbywane za ich pośrednictwem Dystrybutora, wraz ze wskazaniem wysokości kosztów poniesionych w związku z ich wykonaniem za dany okres rozliczeniowy. Zasadność wypłaty takich świadczeń jest weryfikowana przez Towarzystwo zgodnie z Ustawą o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi oraz z uwzględnieniem wytycznych regulacyjnych;
 - b) ich przyjęcie lub przekazanie nie ma negatywnego wpływu na działanie przez Dystrybutora w sposób rzetelny i profesjonalny, zgodnie z zasadami uczciwego obrotu oraz zgodnie z najlepiej pojętymi interesami klienta lub potencjalnego klienta.

Aktualnie Dystrybutor nie otrzymuje żadnych świadczeń, o których mowa w pkt 2) powyżej, tj. Zachęt.

6. Lista funduszy, z którymi Dystrybutor zawarł umowę, której przedmiotem jest przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa.

Aktualna lista znajduje się na stronie internetowej www.aviva.pl w zakładce „Inwestycje”.

7. Miejsca prowadzenia przez Dystrybutora działalności w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa.

Dystrybutor prowadzi dystrybucję funduszy w Biurze Obsługi Klienta w siedzibie Dystrybutora oraz w oddziałach terenowych Dystrybutora zapewniając poufność zleceń składanych przez Klientów. Aktualne dane teleadresowe oddziałów terenowych znajdują się na stronie internetowej www.aviva.pl