

Regulamin dystrybucji



Data aktualizacji: 15 lipca 2020 r.

§ 1

Postanowienia ogólne i podstawa prawna

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia przez Aviva sp. z o. o. („Dystrybutora”) usługi pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Aviva Investors Poland Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. („Towarzystwo”) zgodnie z wymogami określonymi w §26-27 Rozporządzenia Ministra Finansów, Inwestycji i Rozwoju z dnia 3 października 2019 r. w sprawie postępowania podmiotów prowadzących działalność w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa oraz tytułów uczestnictwa, a także doradztwa inwestycyjnego w odniesieniu do takich instrumentów, wydanego na podstawie art. 32a ust. 9 ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi (Dz. U. z 2018 r. poz. 1355, z późn. zm.).

2. Regulamin powinien zostać przekazany Klientowi, przy użyciu trwałego nośnika informacji, przed przyjęciem pierwszego Zlecenia.

§ 2

Definicje

- 1) **Dyspozycja** – oświadczenie woli Klienta związane z uczestnictwem w Funduszu niebędące Zleceniem.
- 2) **Dystrybutor** – Aviva Sp. z o.o.
- 3) **Fundusz** – fundusz inwestycyjny otwarty lub specjalistyczny fundusz inwestycyjny otwarty utworzony i zarządzany przez Towarzystwo oraz subfundusze wchodzące w skład funduszu inwestycyjnego otwartego lub specjalistycznego funduszu inwestycyjnego otwartego.
- 4) **Klient** – osoby fizyczne, osoby prawne lub jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, które są uczestnikami funduszy lub są zainteresowane świadczeniem na ich rzecz usługi pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa, albo na rzecz których ww. usługa jest świadczona.
- 5) **Klient Detaliczny** – podmiot, na którego rzecz jest lub ma być świadczona usługa, albo któremu proponowane jest nabycie jednostek uczestnictwa, niebędący klientem profesjonalnym albo będący klientem profesjonalnym, którego traktuje się, świadcząc na jego rzecz usługi, albo

proponując nabycie jednostek uczestnictwa jak klienta detalicznego. Za Klienta Detalicznego uważa się klienta indywidualnego lub klienta instytucjonalnego niebędącego Klientem Profesjonalnym.

- 6) **Klient Profesjonalny** – podmiot, na którego rzecz jest lub ma być świadczona usługa, albo któremu proponowane jest nabycie jednostek uczestnictwa, posiadający doświadczenie i wiedzę pozwalające na podejmowanie właściwych decyzji inwestycyjnych, jak również na właściwą ocenę ryzyka związanego z tymi decyzjami, który jest:
 - a) bankiem krajowym, bankiem zagranicznym lub instytucją kredytową,
 - b) firmą inwestycyjną,
 - c) krajowym zakładem ubezpieczeń albo zagranicznym zakładem ubezpieczeń lub krajowym zakładem reasekuracji albo zagranicznym zakładem reasekuracji, w rozumieniu ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, prowadzącym działalność na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
 - d) funduszem inwestycyjnym, alternatywną spółką inwestycyjną lub inną instytucją wspólnego inwestowania, towarzystwem funduszy inwestycyjnych, zarządzającym ASI, spółką zarządzającą lub zarządzającym z UE,
 - e) funduszem emerytalnym albo towarzystwem emerytalnym w rozumieniu ustawy z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych,
 - f) towarowym domem maklerskim w rozumieniu ustawy z dnia 26 października 2000 r. o giełdach towarowych,
 - g) podmiotem zawierającym, w ramach prowadzonej działalności gospodarczej, na własny rachunek transakcje na rynkach kontraktów terminowych, opcji lub innych instrumentów pochodnych albo na rynkach pieniężnych wyłącznie w celu zabezpieczenia pozycji zajętych na tych rynkach lub działającym w tym celu na rachunek innych członków takich rynków, o ile odpowiedzialność za wykonanie zobowiązań wynikających z tych transakcji ponoszą uczestnicy rozliczający tych rynków,

- h) instytucją finansową inną niż wskazane w lit. a-g,
- i) inwestorem instytucjonalnym innym niż wskazany w lit. a-h, prowadzącym działalność regulowaną na rynku finansowym,
- j) podmiotem prowadzącym poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej działalność na warunkach równoważnych z działalnością prowadzoną przez podmioty wskazane w lit. a-i,
- k) przedsiębiorcą spełniającym co najmniej dwa z poniższych wymogów, przy czym równowość w złotych kwot wskazanych w euro jest obliczana przy zastosowaniu średniego kursu euro ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski na dzień sporządzenia przez danego przedsiębiorcę sprawozdania finansowego:
- suma bilansowa tego przedsiębiorcy wynosi co najmniej równowość w złotych 20 000 000 euro,
 - osiągnięta przez tego przedsiębiorcę wartość przychodów ze sprzedaży wynosi co najmniej równowość w złotych 40 000 000 euro,
 - kapitał własny lub fundusz własny tego przedsiębiorcy wynosi co najmniej równowość w złotych 2 000 000 euro,
- l) organem publicznym, który zarządza długiem publicznym, bankiem centralnym, Bankiem Światowym, Międzynarodowym Funduszem Walutowym, Europejskim Bankiem Centralnym, Europejskim Bankiem Inwestycyjnym lub inną organizacją międzynarodową pełniącą podobne funkcje;
- m) innym inwestorem instytucjonalnym, którego podstawowym przedmiotem działalności jest inwestowanie w instrumenty finansowe, w tym podmiotem zajmującym się sekurytyzacją aktywów lub zawieraniem innego rodzaju transakcji finansowych;
- n) podmiotem innym niż wskazane w lit. a-m, który jest traktowany jak klient profesjonalny.
- 7) **Pracownik** – każda osoba zatrudniona przez Dystrybutora na podstawie umowy o pracę.
- 8) **Towarzystwo** – Aviva Investors Poland Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S. A.
- 9) **Zlecenie** – zlecenie nabycia, odkupienia, zamiany lub konwersji jednostek uczestnictwa Funduszu.
- a) w przypadku osoby fizycznej: dowodu tożsamości lub paszportu lub karty pobytu,
- b) w przypadku osoby prawnej: aktualnego odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego (KRS) albo wydruku informacji odpowiadającej odpisowi aktualnemu z KRS, lub innego właściwego rejestru, a w przypadku ich braku innego dokumentu pozwalającego na jednoznaczną identyfikację podmiotu oraz jego formy prawnej,
- c) w przypadku jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej: aktualnego odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego (KRS) albo wydruku informacji odpowiadającej odpisowi aktualnemu z KRS albo innego właściwego rejestru, aktualnego zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej lub innego dokumentu pozwalającego jednoznacznie zidentyfikować daną jednostkę organizacyjną i ustalić jej formę prawną ,
- d) w przypadku osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą: aktualnego zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej.
3. W przypadku, gdy Zlecenie składane jest w imieniu Klienta, osoba reprezentująca Klienta zobowiązana jest okazać odpowiedni dokument potwierdzający jej uprawnienie do działania w imieniu Klienta, jak np.: pełnomocnictwo, akt urodzenia dziecka, orzeczenie sądowe.
4. W przypadku braku okazania wymaganych dokumentów pozwalających na jednoznaczne ustalenie tożsamości Klienta lub osoby uprawnionej do działania w jego imieniu albo powzięcia uzasadnionych wątpliwości co do autentyczności przedstawionych dokumentów, Pracownik odmawia przyjęcia od Klienta Zlecenia do realizacji.
5. Przed przyjęciem Zlecenia Klient zobowiązany jest złożyć oświadczenia oraz informacje na potrzeby wypełniania wymogów wynikających z ustawy z dnia 9 października 2015 r. o wykonywaniu umowy pomiędzy Rządem Rzeczypospolitej Polskiej a Rządem Stanów Zjednoczonych Ameryki w sprawie poprawy wypełniania międzynarodowych obowiązków podatkowych oraz wdrożenia ustawodawstwa FATCA (dalej „FATCA”) oraz ustawy z dnia 9 marca 2017 r. o wymianie informacji podatkowych z innymi państwami (dalej „CRS”).
6. Pracownik ma prawo żądać od Klienta przekazania dodatkowych informacji lub dokumentów w przypadku, gdy jest to niezbędne do realizacji wymogów powszechnie obowiązującego prawa regulującego prowadzoną przez Towarzystwo lub Dystrybutora działalność.
7. Klient zobowiązany jest do każdorazowej aktualizacji swoich danych.
8. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio do Dyspozycji Klienta.

§ 3

Sposób identyfikacji Klientów

1. Przed przyjęciem Zlecenia Pracownik dokonuje identyfikacji Klienta.
2. Proces identyfikacji przeprowadzany jest na podstawie okazanych przez Klienta następujących dokumentów:

§ 4

Sposób postępowania Pracownika Dystrybutora w kontaktach z Klientami

1. W każdym przypadku przyjmowania pierwszego Zlecenia nabycia jednostek uczestnictwa Funduszu lub subfunduszu wydzielonego w ramach Funduszu oraz zawarcia umowy o uczestnictwo w wyspecjalizowanym programie inwestowania oferowanym przez Dystrybutora, Pracownik zobowiązany jest uzyskać od Klienta informacje na temat doświadczenia i wiedzy inwestycyjnej Klienta w celu dokonania oceny, czy oferowane jednostki uczestnictwa są dla niego odpowiednie. W celu uzyskania powyższych informacji Pracownik przeprowadza Ankiety Inwestora.

2. Jeżeli na podstawie informacji uzyskanych od Klienta wynik przeprowadzonej Ankiety Inwestora jest negatywny, Pracownik informuje Klienta, że inwestycja w jednostki uczestnictwa nie jest dla niego odpowiednia.

3. W przypadku gdy Klient nie przedstawia informacji, o których mowa w ust. 1, lub przedstawia informacje niewystarczające, Pracownik informuje Klienta, że Klient uniemożliwia mu dokonanie oceny, czy jednostki uczestnictwa oferowane przez Towarzystwo są dla niego odpowiednie.

4. Pracownik nie może bezpośrednio lub pośrednio zachęcać Klienta do odmowy przekazania informacji, o których mowa w ust. 1.

5. Pracownik może odstąpić od uzyskania od Klienta informacji na temat doświadczenia i wiedzy inwestycyjnej Klienta oraz dokonania oceny czy jednostki uczestnictwa Funduszu oferowane przez Towarzystwo poprzez Dystrybutora w ramach działalności pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa są odpowiednie dla Klienta, w przypadku gdy spełnione zostały łącznie następujące warunki:

- Przedmiotem Zlecenia nabycia będą wyłącznie jednostki uczestnictwa Funduszu,
- Zlecenie nabycia zostało złożone z wyłącznej inicjatywy Klienta,
- przed przyjęciem Zlecenia nabycia Klient został poinformowany o możliwości dokonania oceny, czy taki instrument finansowy jest odpowiedni dla Klienta i wyraził on zgodę na odstąpienie od dokonania takiej oceny.

6. W przypadku gdy Zlecenie nabycia jednostek uczestnictwa Funduszu składane jest przez Klienta Profesjonalnego, który zostanie uznany przez Pracownika za Klienta posiadającego niezbędne doświadczenie i wiedzę pozwalające na zrozumienie i dokonanie oceny ryzyka związanego z danymi jednostkami uczestnictwa oferowanymi przez Dystrybutora w ramach świadczenia działalności pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa, wówczas Pracownik może odstąpić od uzyskania od Klienta informacji

na temat doświadczenia i wiedzy inwestycyjnej Klienta oraz dokonania oceny czy oferowane jednostki uczestnictwa są dla niego odpowiednie.

7. W przypadku złożenia Zlecenia nabycia w trybie ust. 5 lub 6 lub uzyskania negatywnego wyniku Ankiety Inwestora, Towarzystwo umożliwi Klientowi przeprowadzenie Ankiety Inwestora, przy kolejnym złożeniu Zlecenia nabycia.

8. W celu zapewnienia Klientom najwyższej możliwej ochrony wynikającej z przepisów prawa, Dystrybutor traktuje wszystkich Klientów jak Klienta Detalicznego, chyba, że z treści statutu Funduszu wynika, że uczestnikami Funduszu mogą być wyłącznie podmioty spełniające kryteria Klienta Profesjonalnego, wówczas Dystrybutor stosuje zasady traktowania, jak dla Klienta Profesjonalnego.

9. Klient ma prawo w każdym czasie złożyć wniosek o traktowanie go odpowiednio, jak Klienta Profesjonalnego lub w przypadku, gdy Klient zgodnie z ust. 8 powyżej, był dotychczas traktowany jak Klient Profesjonalny, może on złożyć wniosek o traktowanie go jak Klienta Detalicznego.

10. Wniosek powinien być złożony przez Klienta w formie pisemnej albo 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 dostępne są na stronie internetowej pod adresem www.aviva.pl.

11. W przypadku każdej zmiany kategorii, Klient jest powiadamiany w formie pisemnej o:

- a) zmianie lub odmowie zmiany jego kategorii na Klienta Detalicznego/Profesjonalnego,
- b) dacie, od której obowiązuje przyznana Klientowi zmieniona kategoria,
- c) prawie do złożenia wniosku o zmianę tak wyznaczonej kategorii oraz o tym, czy taka zmiana będzie wiązała się z obniżeniem jego poziomu ochrony,
- d) zasadach traktowania Klientów Profesjonalnych, w tym o tym, że zmiana kategorii na Klienta Profesjonalnego wiąże się z obniżeniem poziomu ochrony Klienta,
- e) konieczności przekazywania Dystrybutorowi lub Towarzystwu informacji o zmianie danych, które mają wpływ na możliwość traktowania danego klienta jak Klienta Profesjonalnego.

12. Przed przyjęciem Zlecenia nabycia Pracownik informuje Klienta o zasadach uczestnictwa w Funduszu, korzyściach i ryzykach związanych z uczestnictwem w Funduszach, zasadach i terminach realizacji zleceń przez Fundusz, kosztach i opłatach związanych z uczestnictwem w Funduszu, istniejących konfliktach interesów oraz o uprawnieniu do wystąpienia z wnioskami o zmianę kategorii Klienta i sposobie rozpatrywania reklamacji.

13. Aktualna lista Funduszy, z którymi Dystrybutor zawarł umowę, której przedmiotem jest przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa znajduje się na stronie internetowej www.aviva.pl w zakładce „Inwestycje”.

§ 5

Sposób przekazywania Klientom informacji dotyczących Funduszy

1. Informacje oraz aktualne dokumenty dotyczące Funduszy udostępniane są na stronie internetowej Dystrybutora lub Towarzystwa pod adresem www.aviva.pl oraz w siedzibie Dystrybutora lub Towarzystwa.

2. W sposób określony w ust. 1 udostępniane są w szczególności następujące dokumenty:

- prospekt informacyjny Funduszu wraz ze statutem Funduszu
- kluczowe informacje dla inwestorów (KIID),
- informacje dla klienta alternatywnego funduszu inwestycyjnego (AFI) oraz informacje dla klienta AFI o aktywach, które są przedmiotem specjalnych ustaleń w związku z ich niepłynnością, ustaleniach dotyczących zarządzania płynnością AFI oraz o aktualnym profilu ryzyka AFI oraz systemie zarządzania ryzykiem,
- roczne i półroczne połączone sprawozdanie finansowe Funduszu oraz roczne i półroczne jednostkowe sprawozdania finansowe każdego subfunduszu wchodzącego w skład Funduszu,
- tabela opłat manipulacyjnych i za zarządzanie.

3. Na żądanie Klienta Pracownik udostępnia bezpłatnie w formie papierowej kluczowe informacje dla inwestorów Funduszu (KIID), prospekt informacyjny wraz z aktualnymi informacjami o zmianach w tym prospekcie, a także roczne i półroczne sprawozdania finansowe Funduszu, a w przypadku specjalistycznego funduszu inwestycyjnego otwartego również Informację dla klienta AFI oraz sprawozdanie roczne AFI.

4. W przypadku występowania konfliktów interesów związanych z prowadzeniem działalności pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa Funduszy, Pracownik poinformuje o tym fakcie Klienta przy użyciu trwałego nośnika informacji.

5. W przypadku gdy Dystrybutor zobowiązany jest przekazać Klientowi informacje przy użyciu trwałego nośnika informacji, użycie nośnika innego niż papier jest dopuszczalne, jeżeli Klient, mając możliwość wyboru pomiędzy przekazaniem informacji na papierze albo za pomocą innego trwałego nośnika informacji, wskazuje wyraźnie ten drugi sposób.

6. W przypadku gdy Dystrybutor przekazuje Klientom informacje za pośrednictwem strony internetowej Dystrybutora nie kierując ich indywidualnie do Klienta, korzystanie z tego sposobu przekazu jest dopuszczalne, jeżeli są spełnione następujące warunki:

- Klient udzielił wyraźnej zgody na przekazywanie informacji w taki sposób;
- jednocześnie z zamieszczeniem informacji na stronie internetowej Dystrybutora Klient zostanie powiadomiony, w postaci elektronicznej, o adresie strony internetowej Dystrybutora oraz o miejscu na tej stronie, gdzie jest opublikowana informacja;
- Dystrybutor zapewni aktualność przekazywanej informacji oraz informacja będzie dostępna na stronie internetowej Dystrybutora przez czas niezbędny do tego, aby Klient mógł się z nią zapoznać,
- Klient będzie miał możliwość utrwalenia informacji.

§ 6

Sposób prowadzenia działalności w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa Funduszy oraz wskazanie miejsc prowadzenia przez Dystrybutora tej działalności

1. Dystrybutor prowadzi działalność w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa Funduszy osobiście w Biurze Obsługi Klienta lub w oddziale terenowym Dystrybutora.

2. Aktualne dane teleadresowe oddziałów terenowych Dystrybutora znajdują się na stronie internetowej www.aviva.pl.

3. Klient może dokonać weryfikacji uprawnień Pracownika do działania w imieniu Dystrybutora pod numerem (22) 557 44 44 lub wysyłając zapytanie o potwierdzenie aktualności uprawnień Pracownika na adres poczty elektronicznej: bok@aviva.com.

§ 7

Tryb i warunki składania Zleceń i Dyspozycji, w szczególności sposób identyfikacji osób składających takie Zlecenia lub Dyspozycje lub oświadczenia woli oraz sposób ich potwierdzania

1. Zlecenia, Dyspozycje lub inne oświadczenia woli Klienta są przyjmowane na zaakceptowanych przez Towarzystwo formularzach lub przy wykorzystaniu przez Pracownika systemu elektronicznego do przyjmowania zleceń.

2. Przed przyjęciem Zlecenia, Dyspozycji lub innego oświadczenia woli Klient jest zobowiązany okazać dokument potwierdzający jego tożsamość, podać wszelkie dane i dokumenty wymagane formularzem oraz opatrzyć formularz własnoręcznym podpisem. W przypadku wykorzystania

systemu elektronicznego do przyjmowania Zleceń Klient powinien podpisać wydruk formularza z systemu elektronicznego, przedłożony mu przez obsługującego go Pracownika. Podpis osoby składającej Zlecenie, Dyspozycję lub inne oświadczenie woli powinien być złożony w obecności upoważnionego Pracownika. Klient otrzymuje jeden egzemplarz przyjętego formularza Zlecenia lub Dyspozycji opatrzonego własnoręcznym podpisem Pracownika.

§ 8

Terminy przekazywania przyjętych przez Dystrybutora Zleceń i Dyspozycji

1. Realizacji podlegają wyłącznie prawidłowo złożone Zlecenia lub Dyspozycje tj. zgodnie z Regulaminem, statutami Funduszy, prospektami informacyjnymi Funduszy oraz zweryfikowane przez system informatyczny Agenta Transferowego. Zlecenie lub Dyspozycja wypełnione w sposób nieprawidłowy lub nieczytelny albo w inny sposób wywołujący wątpliwości, co do ich treści lub autentyczności nie będą uznane za ważne i przyjęte do realizacji.

2. Zlecenia i Dyspozycje przyjęte przez Pracownika w siedzibie Dystrybutora przekazywane są do Towarzystwa lub Agenta Transferowego w celu ich zrealizowania w następujących terminach :

- a) formularze złożone w postaci papierowej – nie później niż następnego dnia roboczego po dniu ich przyjęcia,
- b) formularze złożone za pośrednictwem systemu elektronicznego – niezwłocznie po ich przyjęciu za pośrednictwem systemu.

3. Zlecenia i Dyspozycje przyjęte przez Pracownika poza siedzibą Dystrybutora przekazywane są do Towarzystwa lub Agenta Transferowego w celu ich zrealizowania w następujących terminach:

- a) formularze złożone w postaci papierowej – najpóźniej następnego dnia roboczego po ich przyjęciu.
- b) formularze złożone za pośrednictwem systemu elektronicznego – niezwłocznie po ich przyjęciu za pośrednictwem systemu.

§ 9

Sposoby i terminy wnoszenia opłat i prowizji

1. Pracownicy Dystrybutora nie przyjmują wpłat gotówkowych od Klientów oraz nie dokonują wypłat środków pieniężnych pochodzących z odkupienia jednostek uczestnictwa.

2. Wpłaty na nabycie jednostek uczestnictwa Funduszu dokonywane są na rachunek bankowy wskazany przez Fundusz.

§10

Sposoby i terminy załatwiania reklamacji

1. 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.

2. Reklamację Klient może złożyć:

- a) 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
- b) ustnie – telefonicznie (infolinia +48 22 557 44 44) albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w jednostce obsługującej Klientów,
- c) w formie elektronicznej – na adres mailowy reklamacje@aviva.com lub za pośrednictwem strony internetowej www.aviva.pl

3. 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.

4. 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 terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

5. 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.

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

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

8. Dystrybutor prowadzi rejestr reklamacji dotyczących działalności Dystrybutora, złożonych w ciągu danego roku kalendarzowego. Celem prowadzenia rejestru jest zapewnienie przestrzegania przepisów prawa oraz kontroli nad jakością obsługi Klientów. Rejestr reklamacji jest prowadzony w formie elektronicznej.

§ 11

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 informacji 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:

- a) 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.
- b) 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.

§ 12

Zasady świadczenia usług nieodpłatnego doradztwa inwestycyjnego

Dystrybutor nie świadczy usług nieodpłatnego doradztwa inwestycyjnego.

§ 13

Tryb, terminy i warunki zmiany Regulaminu

1. Dystrybutor zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu.
2. Zmiany Regulaminu dokonywane będą przez Zarząd Dystrybutora lub przez osobę wyznaczonej przez Zarząd Dystrybutora do jego aktualizacji.