

**Szczegółowe informacje dotyczące podmiotu oraz usług
w zakresie dystrybucji jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych
oraz tytułów uczestnictwa funduszy zagranicznych**

Nazwa/firma podmiotu

F-TRUST Spółka Akcyjna

Dane teleadresowe pozwalające na bezpośredni kontakt klienta z podmiotem

F-TRUST Spółka Akcyjna

Adres: ul. Półwiejska 32, 61-888 Poznań

telefon: +48 61 855 44 11

telefon do składania zleceń / dyspozycji: 616460109

Sposoby komunikowania się klienta z podmiotem oraz sposoby przekazywania zleceń do podmiotu

- Klient może komunikować się z F-TRUST Spółka Akcyjna poprzez kanały wskazane powyżej (telefon, faks), jak również w centrali F-TRUST Spółka Akcyjna (adres wskazany powyżej) oraz za pośrednictwem Agentów F-TRUST Spółka Akcyjna. Dla Klientów korzystających z Platformy Funduszy, możliwe jest także korzystanie z zakładki „Kontakt” dostępnej w ramach Platformy Funduszy, jak również z adresu poczty elektronicznej F-TRUST Spółka Akcyjna: pomoc@f-trust.pl
- Zlecenia i dyspozycje Klientów przyjmowane są przez Agentów na formularzach przygotowanych i udostępnionych przez Towarzystwo w postaci papierowej.
- Zlecenia i dyspozycje wypełnia Agent lub Klient w obecności Agenta.
- Klienci korzystający z Platformy Funduszy mają możliwość składania zleceń za pomocą Aplikacji na zasadach określonych w Regulaminie świadczenia usług przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub odkupienia jednostek uczestnictwa w F-Trust S.A. (dalej jako „RŚU”).
- Klienci korzystający z Serwisu telefonicznego mają możliwość składania zleceń za pomocą Serwisu telefonicznego, na zasadach określonych w RŚU.

Wskazanie języków, w których klient może kontaktować się z podmiotem i otrzymywać od niego dokumenty i inne informacje:

Klient może kontaktować się z F-Trust S.A. w języku polskim. Co do zasady większość dokumentów i innych informacji pochodzących od F-Trust S.A. będzie przygotowana w języku polskim. W niektórych przypadkach, w szczególności w razie nabycia przez klienta tytułów uczestnictwa w funduszu zagranicznym, klient może otrzymać dokumenty lub inne informacje pochodzące od tego funduszu w języku angielskim.

Oświadczenie potwierdzające, że podmiot posiada zezwolenie na prowadzenie działalności w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa oraz tytułów uczestnictwa oraz nazwę organu nadzoru, który udzielił podmiotowi zezwolenia oraz nazwa i adres właściwego organu nadzoru.

Organem właściwym do nadzoru nad działalnością F-Trust S.A. jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie (00-030), przy Placu Powstańców Warszawy 1.

Dnia 17 listopada 2011 roku Komisja Nadzoru Finansowego wydała decyzję o numerze DPF/4031/92/4/11/AS zezwalającą na wykonywanie działalności przez F-TRUST Spółka Akcyjna w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych oraz tytułów uczestnictwa funduszy zagranicznych.

Podstawą prawną prowadzenia działalności w zakresie dystrybucji jednostek uczestnictwa oraz tytułów uczestnictwa funduszy zagranicznych jest art. 32 ust. 2 Ustawy z dnia 27 maja 2004 roku o funduszach inwestycyjnych (Dz.U. nr 146, poz. 1546), zgodnie z którym za zezwoleniem Komisji Nadzoru Finansowego jednostki uczestnictwa funduszy inwestycyjnych oraz tytuły uczestnictwa funduszy zagranicznych, mogą być zbywane i odkupywane za pośrednictwem podmiotu z siedzibą lub miejscem zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,

Podstawowe zasady świadczenia usługi pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa oraz tytułów uczestnictwa

- F-TRUST Spółka Akcyjna świadczy usługi pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych oraz tytułów uczestnictwa funduszy zagranicznych na zasadach określonych w regulaminach i procedurach wewnętrznych, w tym regulaminie wewnętrznym określającym sposób i warunki prowadzenia działalności w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa funduszy sporządzonym zgodnie z wymogiem § 10 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 3 kwietnia 2009 r. w sprawie postępowania podmiotów prowadzących działalność w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa oraz tytułów uczestnictwa

("Rozporządzenie") oraz zgodnie z przepisami prawa Rzeczypospolitej Polskiej, w szczególności ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych oraz Rozporządzenia.

- F-TRUST Spółka Akcyjna prowadzi działalność w wyżej wskazanym zakresie za pośrednictwem Agentów lub za pomocą Aplikacji.

Podstawowe zasady składania reklamacji przez Klientów i sposób ich załatwiania przez podmiot

- Klienci mogą składać reklamacje do rąk Agenta, w siedzibie F-TRUST bądź w placówce F-TRUST. Agent ma obowiązek przyjąć reklamację złożoną przez Klienta.
- Reklamacje mogą być złożone:
 - w formie pisemnej – osobiście, w siedzibie F-TRUST, w placówce F-TRUST bądź do rąk Agenta, albo przesyłką pocztową bądź kurierską,
 - ustnie – telefonicznie (na linii rejestrowanej) albo osobiście do protokołu, podczas wizyty Klienta w siedzibie F-TRUST, placówce F-TRUST bądź do rąk Agenta,
 - w formie elektronicznej – jeżeli Klient korzysta z Aplikacji - z wykorzystaniem zakładki „Kontakt” w ramach Aplikacji bądź poprzez nadanie wiadomości z adresu poczty elektronicznej, służącego do logowania do Aplikacji, na adres poczty elektronicznej F-TRUST: kontakt.ftrustline@f-trust.pl.
- Agent ma obowiązek przyjąć reklamację złożoną przez Klienta.
- Reklamacja przekazywana jest zawsze najpóźniej do końca następnego dnia do pracownika odpowiedzialnego w F-TRUST Spółka Akcyjna za nadzór nad Dystrybucją.
- W przypadku, gdy reklamacja podlega rozpatrzeniu przez F-TRUST reklamacja taka podlega rozpatrzeniu niezwłocznie, w terminie który nie powinien przekroczyć 30 dni od dnia doręczenia bądź przyjęcia reklamacji przez F-TRUST.
- Termin, o którym mowa w pkt powyżej uznaje się za zachowany, jeżeli odpowiedź na reklamację została wysłana do Klienta przed upływem terminu.
- W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, F-TRUST w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił z reklamacją:
 - wyjaśnia przyczynę opóźnienia,

- wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
- określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
- W przypadku niedotrzymania terminu 30 dni, a w określonych przypadkach terminu 60 dni, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
- W przypadku, gdy reklamacja dotyczy nieprawidłowości w zakresie realizacji zlecenia lub dyspozycji Klienta lub uczestnictwa w funduszu inwestycyjnym, reklamacja przekazywana jest niezwłocznie przez pracownika odpowiedzialnego w F-TRUST Spółka Akcyjna za nadzór nad dystrybucją - do właściwego towarzystwa funduszy inwestycyjnych, właściwej spółki zarządzającej lub odpowiedniego agenta transferowego funduszu inwestycyjnego lub funduszu zagranicznego.
- F-TRUST udziela odpowiedzi na reklamacje w formie pisemnej, wysyłając ją listem poleconym na adres Klienta. Na wniosek Klienta odpowiedź na reklamacje może zostać mu przesłana z wykorzystaniem poczty elektronicznej.

Podstawowe zasady postępowania podmiotu w przypadku powstania konfliktu interesów oraz informacja, że na żądanie klienta mogą mu zostać przekazane szczegółowe informacje o tych zasadach

- Przez konflikt interesów rozumie się znane Dystrybutorowi okoliczności mogące doprowadzić do powstania sprzeczności między interesem Dystrybutora, osoby powiązanej z Dystrybutorem i obowiązkiem działania przez tego Dystrybutora w sposób rzetelny, z uwzględnieniem najlepiej pojętego interesu Klienta, jak również znane Dystrybutorowi okoliczności mogące doprowadzić do powstania sprzeczności między interesami kilku Klientów Dystrybutora.
- Konflikt interesów może powstać w szczególności, gdy:
 - Dystrybutor lub Agent może uzyskać korzyść lub uniknąć straty wskutek poniesienia straty lub niezyskania korzyści przez co najmniej jednego Klienta;
 - Dystrybutor lub Agent posiada powody natury finansowej lub innej, aby preferować Klienta lub grupę Klientów w stosunku do innego Klienta lub grupy Klientów tego Dystrybutora;
 - Dystrybutor lub Agent ma interes rozbieżny z interesem Klienta w określonym wyniku usługi świadczonej na rzecz Klienta;

- Dystrybutor lub Agent prowadzi taką samą działalność jak działalność prowadzona przez Klienta;
- Dystrybutor lub Agent otrzyma od osoby innej niż Klient korzyść majątkową, inną niż standardowe prowizje i opłaty, w związku z usługą świadczoną na rzecz Klienta.
- Środki i procedury zarządzania konfliktami interesów zapewniają Agentom, zaangażowanym w wykonywanie przez Dystrybutora czynności w zakresie Dystrybucji, niezależność wykonywania tych czynności, z uwzględnieniem zakresu i rodzaju działalności prowadzonej przez Dystrybutora, podmioty z jego grupy kapitałowej, oraz możliwego stopnia naruszenia interesów Klientów;
- Na żądanie klienta zostaną mu przekazane szczegółowe informacje dotyczące zasad zarządzania konfliktem interesów w F-TRUST Spółka Akcyjna;
- Dystrybutor posiada w swojej ofercie m.in. Jednostki subfunduszy wchodzących w skład Funduszu Caspar Parasolowy Fundusz Inwestycyjny Otwarty, zarządzanego przez Caspar Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. (dalej jako „Caspar TFI”). Zarówno Dystrybutor jak i Caspar TFI są spółkami zależnymi w stosunku do spółki Caspar Asset Management S.A., w związku z czym prowadzą działalność w ramach jednej grupy kapitałowej.
- Dystrybutor informuje, że w związku z prowadzoną działalnością dystrybucyjną może otrzymywać zróżnicowane wynagrodzenie od Funduszy bądź towarzystw nimi zarządzających. Na życzenie Klienta Dystrybutor przekaze Klientowi informacje w zakresie wysokości stawek wynagrodzenia pobieranego przez Dystrybutora.
- Jednocześnie Dystrybutor informuje, że osoby odpowiedzialne za przygotowywanie rekomendacji w ramach usługi nieodpłatnego doradztwa inwestycyjnego w F-TRUST są jednocześnie odpowiedzialne za zarządzanie subfunduszem Caspar Globalny i mogą otrzymywać zmienne wynagrodzenie, którego wysokość uzależniona jest w szczególności od wysokości aktywów objętych zarządzaniem w ramach ww. subfunduszu.

Koszty i opłaty związane ze świadczonymi usługami pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa funduszy.

- Wszelkie koszty i opłaty związane ze zbywaniem i odkupywaniem jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych oraz tytułów uczestnictwa funduszy zagranicznych, w tym łączna wysokość kosztów ponoszonych przez Klienta na rzecz

funduszu/towarzystwa/spółki zarządzającej wraz z wyszczególnieniem kategorii ponoszonych kosztów, wskazane są w poszczególnych prospektach i Kluczowych informacjach dla inwestorów tychże funduszy inwestycyjnych bądź funduszy zagranicznych;

- Zgodnie z art. 32 ust. 2 ustawy o funduszach inwestycyjnych, F-TRUST Spółka Akcyjna jako dystrybutor nie będący bankiem i domem maklerskim, nie jest uprawniona do przyjmowania wpłat na nabycie jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa ani do przechowywania takich środków;
- Dystrybutor lub jego pracownicy otrzymują świadczenia pieniężne lub niepieniężne od towarzystwa w związku ze świadczeniem usług Dystrybucji. Przedmiotowe świadczenia zależą w szczególności od wartości zlecenia i rodzaju funduszu/subfunduszu, na który są przyjmowane i przekazywane. Wartość powyższych świadczeń nie przekracza sumy opłat dystrybucyjnych oraz opłat za zarządzanie uzyskanych przez towarzystwo. Pracownicy Dystrybutora mogą uczestniczyć w szkoleniach organizowanych i finansowanych lub współfinansowanych przez towarzystwo.
- W przypadku Funduszy dostępnych w walutach innych niż polski złoty, Klient powinien liczyć się z ryzykiem walutowym. W przypadku, gdy Klient dokonuje transakcji nabycia, bądź umorzenia Jednostek w innej walucie niż waluta Funduszu, klient powinien liczyć się z kosztem przewalutowania, którego zasady – o ile zachodzi po stronie Funduszu – określone zostały w poszczególnych Prospektach Informacyjnych tych Funduszy.