

REGULAMIN WEWNĘTRZNY

**OKREŚLAJĄCY SPOSÓB I WARUNKI PROWADZENIA PRZEZ F-TRUST SPÓŁKA AKCYJNA
DZIAŁALNOŚCI W ZAKRESIE POŚREDNICTWA W ZBYWANIU I ODKUPYWANIU JEDNOSTEK
UCZESTNICTWA ORAZ TYTUŁÓW UCZESTNICTWA**

("Regulamin")

ZAŁĄCZNIKI:

Załącznik Nr 1 - Informacja dotycząca Dystrybutora oraz usługi.

Załącznik Nr 2 – Wzór notatki z Klientem.

SPIS TREŚCI

- I. DEFINICJE

- II. SPOSÓB I WARUNKI PROWADZENIA DYSTRYBUCJI

- III. SPOSÓB I WARUNKI PROWADZENIA DYSTRYBUCJI ZA POŚREDNICTWEM TELEFONU

- IV. ROZDZIAŁ IV: SPOSÓB I WARUNKI PROWADZENIA DYSTRYBUCJI ZA POŚREDNICTWEM APLIKACJI

- V. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

ROZDZIAŁ I: DEFINICJE

Terminy używane w niniejszym Regulaminie mają następujące znaczenie:

Agent	Osoba fizyczna uprawniona na podstawie zawartej z Dystrybutorem umowy do przyjmowania oświadczeń woli zmierzających do realizacji Zleceń lub Dyspozycji.
Agent Płatności	Bank krajowy lub krajowy oddział instytucji kredytowej działający na podstawie umowy z Funduszem Zagranicznym przyjmujący wpłaty na Nabycie dokonujący wypłat środków z tytułu umorzenia Jednostek uczestnictwa, dokonywania wypłat dochodów lub innych świadczeń należnych Uczestnikom Funduszu Zagranicznego.
Agent Transferowy	Podmiot działający jako Agent Transferowy dla Funduszu bądź Funduszu Zagranicznego. Przez Agenta Transferowego należy rozumieć także Sub-agenta Transferowego ustanowionego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej dla Funduszy Zagranicznych.
Aplikacja	Narzędzie internetowe „Platforma Funduszy” działające pod adresem domeny platformafunduszy.pl, pozwalające Klientom na składanie Zleceń lub Dyspozycji oraz korzystanie z usług nieodpłatnego doradztwa inwestycyjnego.
Siedziba Dystrybutora	Adres, pod którym znajduje się siedziba Dystrybutora.
Dyspozycja	Udzielenie / odwołanie pełnomocnictwa, dokonanie blokady / odwołania blokady Rejestru, zmiana danych osobowych lub inne oświadczenia woli składane przez Klientów w związku z uczestnictwem w Funduszu lub Funduszu Zagranicznym, niebędące Zleceniem.
Dystrybucja	Prowadzenie działalności w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu Jednostek zgodnie z Ustawą.
Dystrybutor/Spółka/F-Trust	F-TRUST Spółka Akcyjna z siedzibą w Poznaniu.

Elektroniczny System Sprzedażowy (ESS)	Narzędzia internetowe umożliwiające Agentom przyjmowanie Zleceń oraz Dyspozycji oraz przesyłanie ich do Agenta Transferowego. Elektroniczny System Sprzedażowy obejmuje w szczególności aplikacje „GOLL” oraz „Fund Agent”.
Fundusz / Fundusze	Fundusze inwestycyjne otwarte oraz specjalistyczne fundusze inwestycyjne otwarte w rozumieniu Ustawy, a także Subfundusze wydzielone w ramach tych Funduszy. Przez Fundusze rozumie się również Fundusze Zagraniczne.
Fundusz Zagraniczny / Fundusze Zagraniczne	Fundusz zagraniczny w rozumieniu Ustawy.
Informacja AFI	Dokument udostępniany Klientom specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych na podstawie art. 222a ust. 1 Ustawy.
Jednostki Uczestnictwa lub Jednostki	Jednostki uczestnictwa w Funduszach oraz tytuły uczestnictwa w Funduszach Zagranicznych.
Hasło	ustalany przez Klienta w Umowie ciąg liter i znaków umożliwiających jego telefoniczną identyfikację w ramach Serwisu telefonicznego.
Klient	Uczestnik Funduszu lub inna osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej zainteresowana Nabyciem lub odkupieniem Jednostek lub która za pośrednictwem Dystrybutora przekazała Zlecenie lub Dyspozycję.
Kluczowe informacje dla inwestorów lub KIID	Dokument, który zastąpił Skrót prospektu informacyjnego, a którego treść i charakter zostały określone w art. 220a i n. Ustawy.
Konwersja / Zamiana	Operacja dokonana na podstawie jednego Zlecenia polegająca na odkupieniu od Uczestnika Jednostek w Funduszu źródłowym i nabyciu za kwotę uzyskaną w ten sposób Jednostek w Funduszu docelowym.

Login	Ciąg znaków nadawany każdemu Użytkownikowi przez Dystrybutora w momencie zawarcia Umowy, wykorzystywany w toku logowania.
Pracownik Działu Operacyjnego	Osoba, która na podstawie umowy o pracę lub innej zawartej z Dystrybutorem umowy, wykonuje czynności wymienione w umowie z Funduszem, tj. gromadzi kopie lub drugie egzemplarze Zleceń, Dyspozycji i innych dokumentów wystanych przez Agenta do Agenta Transferowego, przekazuje Agentom materiały informacyjne i reklamowe dostarczone przez Towarzystwo.
MiFID II	Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE z dnia 15 maja 2014 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych oraz zmieniająca dyrektywę 2002/92/WE i dyrektywę 2011/61/UE.
Nabycie	Zapisanie w Rejestrze Jednostek Funduszu wskazanego przez Klienta w zamian za powierzone środki pieniężne lub na podstawie Konwersji / Zamiany.
Opłata manipulacyjna	Opłata, która może być pobierana w związku ze złożeniem przez Klienta Zlecenia. Zasady pobierania opłat określają Tabele Opłat Funduszy.
Osoba fizyczna nieposiadająca pełnej zdolności do czynności prawnych	<ol style="list-style-type: none">1. Osoba fizyczna nieposiadająca zdolności do czynności prawnych, czyli osoba ubezwłasnowolniona całkowicie lub osoba małoletnia przed ukończeniem 13 roku życia.2. Osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych, czyli osoba małoletnia, która ukończyła 13 rok życia, a nie ukończyła 18 roku życia (za wyjątkiem kobiety, która pomiędzy 16 rokiem życia, a ukończeniem 18 roku życia zawarła związek małżeński uzyskując pełną zdolność do czynności prawnych) i nie jest ubezwłasnowolniona całkowicie lub osoba ubezwłasnowolniona częściowo.

Osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych	Osoba fizyczna, która ukończyła 18 rok życia (a także kobieta, która pomiędzy 16 rokiem życia a ukończeniem 18 roku życia zawarła związek małżeński uzyskując pełną zdolność do czynności prawnych) i nie jest ubezwłasnowolniona całkowicie ani częściowo.
Procedury Szczegółowe	Procedury obsługi Klienta przygotowane przez Towarzystwo lub Spółki Zarządzające określające szczegółowy sposób prowadzenia Dystrybucji poszczególnych Funduszy. W przypadku rozbieżności niniejszego Regulaminu z Procedurami Szczegółowymi wiążące są postanowienia niniejszego Regulaminu. Procedury Szczegółowe mogą się różnić redakcyjnie lub w zakresie terminologii z niniejszym Regulaminem, o ile nie będzie to naruszać celu danych postanowień lub definicji wskazanych w niniejszym Regulaminie. Procedury Szczegółowe udostępniane są Agentom a Agenci zobowiązani są stosować Procedury Szczegółowe.
Prospekt Informacyjny	Aktualny prospekt informacyjny Funduszu.
Przedstawiciel Ustawowy osoby fizycznej nieposiadającej pełnej zdolności do czynności prawnych	Każdy z rodziców osoby małoletniej, o ile nie jest pozbawiony władzy rodzicielskiej, a także inne podmioty uprawnione do reprezentowania osoby fizycznej nieposiadającej pełnej zdolności do czynności prawnych ustanowione przez sąd opiekuńczy w przypadkach prawem przewidzianych (kurator, opiekun).
Regulamin	Niniejszy Regulamin wewnętrzny określający sposób i warunki prowadzenia przez F-Trust Spółka Akcyjna działalności w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa oraz tytułów uczestnictwa.
Regulamin świadczenia usług	Regulamin świadczenia usług przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub odkupienia jednostek uczestnictwa w F-Trust S.A.

Reinwestycja	Nabycie Jednostek Uczestnictwa do wysokości kwoty odpowiadającej kwocie, jaką Uczestnik otrzymał w wyniku odkupienia całości lub części poprzednio posiadanych przez niego Jednostek. Zasady dokonywania reinwestycji mogą być określone przez poszczególne Fundusze.
Rejestr	Elektroniczna ewidencja danych Uczestnika uwzględniająca m.in. liczbę i wartość posiadanych przez Uczestnika Jednostek. W przypadku Funduszu umożliwiającego dokonywanie wpłat również w innych walutach niż PLN, na odrębnych rejestrach może być prowadzona ewidencja jednostek nabytych za wpłaty w PLN oraz w innych walutach. Przez Rejestr rozumieć należy także Subrejestr otwarty w związku z Nabyciem Jednostek w Subfunduszu.
Rekomendacja	opracowane przez F-Trust zalecenie podjęcia określonej decyzji inwestycyjnej dotyczącej dokonania Zlecenia bądź powstrzymania się od dokonania Zlecenia w ramach usługi nieodpłatnego doradztwa inwestycyjnego, o której mowa w art. 32 ust. 2b Ustawy.
Rozporządzenie	Rozporządzenie 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 (Dz. U. z 2019 r. poz. 2110).
Spółka Zarządzająca	Podmiot lub spółka z siedzibą na terytorium Unii Europejskiej, której podstawowa działalność polega na zarządzaniu Funduszem Zagranicznym.
Towarzystwo	Towarzystwo funduszy inwestycyjnych w rozumieniu Ustawy.
Trwały Nośnik Informacji	Każdy nośnik informacji umożliwiający przechowywanie przez czas niezbędny, wynikający z charakteru informacji oraz celu ich sporządzenia lub przekazania, zawartych na nim informacji w sposób uniemożliwiający ich zmianę lub pozwalający na

	odtworzenie informacji w wersji i formie, w jakiej zostały sporządzone lub przekazane.
Uczestnik	Osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, na rzecz której w Rejestrze zapisane są Jednostki lub ich ułamkowe części. W przypadku Rejestrów małżeńskich Uczestnikiem są małżonkowie.
Umowa	Umowa zintegrowana o korzystanie z usług dystrybucyjnych w F-Trust S.A. zawarta pomiędzy Klientem, a Dystrybutorem.
Ustawa	Ustawa z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi (Dz. U. z 2004 r., nr 146, poz. 1546, ze zm.).
Użytkownik	Klient, który zawarł Umowę, w ramach której będzie uprawniony do korzystania z Aplikacji.
Zachęty	Świadczenia pieniężne lub niepieniężne, w tym opłaty i prowizje, przyjmowane przez Spółkę na zasadach określonych w art. 32a ust. 7 Ustawy, w związku Dystrybucją.
Zlecenie	Zlecenie Nabycia, Konwersji, Zamiany, Reinwestycji, a także zlecenie odkupienia (umorzenia).

ROZDZIAŁ II: Zawarcie Umowy

1. Zawarcie Umowy z Klientem.

- 1.1 Dystrybutor prowadzi Dystrybucję Funduszy za pośrednictwem Agentów w Siedzibie Dystrybutora i poza Siedzibą, a także z wykorzystaniem Aplikacji.
- 1.2 Umowa może zostać zawarta:
 - 1) w Siedzibie Dystrybutora lub Placówce,
 - 2) za pośrednictwem Agenta,
 - 3) elektronicznie – w przypadku, gdy jest zawierana z wykorzystaniem Aplikacji.
- 1.3 W przypadku zawarcia Umowy w Siedzibie Dystrybutora lub za pośrednictwem Agenta, Umowa zawierana jest w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Zawierając

Umowę w przedmiotowym trybie Klient wskazuje kanały Dystrybucji, z których zamierza korzystać.

- 1.4 Kanały Dystrybucji, z których Klient może korzystać u Dystrybutora to:
- 1) obsługa z wykorzystaniem Agentów,
 - 2) Aplikacja,
 - 3) serwis telefoniczny.
- 1.5 W przypadku zawarcia Umowy elektronicznie, Umowa jest zawierana poprzez rejestrację do Aplikacji i potwierdzenie tożsamości Klienta na zasadach określonych w Rozdziale IV niniejszego Regulaminu. Zawarcie w przedmiotowym trybie Umowy w zakresie przewidującym korzystanie z serwisu telefonicznego nie jest dopuszczalne.
- 1.6 Agent, niezależnie od dalszych szczegółowych postanowień niniejszego Regulaminu, każdorazowo przed podpisaniem Umowy i przyjęciem pierwszego Zlecenia lub rozpoczęciem świadczenia usługi nieodpłatnego doradztwa inwestycyjnego przekazuje Klientom, przy użyciu trwałego nośnika informacji:
- 1) informacji udostępnianych Klientom w związku ze stosowaniem przez Dystrybutora przepisów MiFID II;
 - 2) ogólny opis charakteru i ryzyka instrumentów finansowych;
 - 3) szczegółowe informacje dotyczące podmiotu oraz usług w zakresie dystrybucji jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych oraz tytułów uczestnictwa funduszy zagranicznych;
 - 4) Regulamin świadczenia usług.
- a Klient zobowiązany jest do zapoznania się z wyżej wymienionymi dokumentami.
- 1.7 W przypadku zawarcia Umowy za pośrednictwem Agenta, gdzie jednym z kanałów Dystrybucji Umowy jest serwis telefoniczny, Spółka może być reprezentowana wyłącznie przez Agenta zatrudnionego na podstawie umowy o pracę bądź przez osobą upoważnioną do reprezentacji Spółki (członek zarządu, prokurent, pełnomocnik szczególny).
- 1.8 Agent podpisując z Klientem Umowę ma obowiązek wypełnić z Klientem kwestionariusz osobowy (załącznik nr 2 do Umowy) uwzględniając zasady i wymogi pkt. 2-5 niniejszego Regulaminu.
- 1.9 Klient podpisujący Umowę z Agentem o Aplikację, otrzymuje na numer telefonu podany w kwestionariuszu osobowym (załącznik nr 2 Umowy) sms z hasłem tymczasowym do logowania w Aplikacji. Sms wysyłany jest najpóźniej kolejnego dnia, kiedy Dystrybutor potwierdzi wpłatę na Fundusz, który nabywa Klient.

2. Sposób identyfikacji Klientów

- 2.1. Agent ustala czy Zlecenie lub Dyspozycja będzie składana przez Klienta, lub w imieniu Klienta, a w szczególności:
- 1) czy osoba składająca Zlecenie / Dyspozycję jest już Uczestnikiem czy osobą działającą w imieniu Uczestnika (pełnomocnik, przedstawiciel ustawowy, reprezentant osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej),
 - 2) czy składane Zlecenie jest pierwszym Nabyciem, na podstawie którego nastąpi otwarcie Rejestru w wybranym przez Klienta Funduszu – niezbędne jest zawarcie Umowy,
 - 3) czy w przypadku, jeżeli Klient posiada już otwarty Rejestr, składane Zlecenie jest pierwszym Nabyciem za pośrednictwem Dystrybutora oraz
 - 4) czy Zlecenie składane jest w imieniu osoby fizycznej, prawnej lub jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej
- a ponadto dokonuje identyfikacji zgodnie z niniejszym Regulaminem.
- 2.2 Agent ustala czy Przedstawiciel ustawowy osoby nie posiadającej zdolności do czynności prawnych lub osoby z ograniczoną zdolnością do czynności prawnych jest uprawniony do działania w jej imieniu na podstawie okazanego dokumentu (np. dokument tożsamości, akt urodzenia dziecka, orzeczeni sądowe).
- 2.3 Agent dokonuje identyfikacji Klientów na podstawie dokumentu tożsamości: dowodu osobistego lub paszportu lub jeżeli dany Fundusz na to zezwala, innego dokumentu pozwalającego stwierdzić tożsamość Klienta bez wątpliwości. W przypadku braku dokumentu tożsamości Klienta pozwalającego prawidłowo ustalić tożsamość Klienta – Agent informuje, że Zlecenie nie zostanie przyjęte.
- 2.4 Wypełnianie każdego Zlecenia i Dyspozycji dokonywane jest po dokonaniu identyfikacji zgodnie z postanowieniami pkt 2.3 powyżej na podstawie informacji, oświadczeń i dokumentów okazanych przez Klienta, a także po podpisaniu Umowy, o której mowa w pkt 1 powyżej. Wypełnianie Zleceń i Dyspozycji winno być dokonywane z zachowaniem należytej staranności. Agent ponosi odpowiedzialność za należyłą identyfikację osoby podpisującej Zlecenie lub Dyspozycję oraz prawdziwości danych wpisanych przez niego do formularza Zlecenia lub Dyspozycji.
- 2.5 Przy przyjmowaniu zleceń od osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej Agent powinien otrzymać dodatkowo:
- 1) od osoby prawnej – aktualny odpis z KRS nie starszy niż 7 dni oraz wpis spółki w Centralnym Rejestrze Beneficjentów Rzeczywistych nie starszy niż 7 dni
 - 2) od jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej – aktualny odpis z KRS nie starszy niż 7 dni oraz wpis spółki w Centralnym Rejestrze Beneficjentów Rzeczywistych nie starszy niż 7 dni albo w przypadku jego braku inny dokument pozwalający zidentyfikować daną jednostkę organizacyjną.

- 3) aktualną umowę spółki lub statut;
 - 4) inne dokumenty wymagane przez Procedury Szczegółowe.
- 2.6 Przy przyjmowaniu Zleceń, Dyspozycji oraz innych dokumentów wskazanych w niniejszych Regulaminie, Agent dodatkowo:
- 1) sprawdza wiarygodność przedstawionych dokumentów;
 - 2) w przypadku przedstawienia przez Klienta oryginałów dokumentów (np.: pełnomocnictwo udzielone w akcie notarialnym) Agent sporządza 2 kopie przedstawionych dokumentów, kopie uwierzytelnia stwierdzeniem "za zgodność z oryginałem" i opatruje to stwierdzenie swoim podpisem i pieczętką imienną; w przypadku dowodu osobistego Agent sporządza jego kopie, tylko gdy wymagają tego Procedury Szczegółowe;
 - 3) sprawdza zawartość merytoryczną i wiarygodność wszystkich otrzymanych dokumentów, w tym również dokumentu tożsamości. W przypadku zaistnienia podejrzenia co do autentyczności otrzymanych dokumentów Agent ma obowiązek zawiadomić Towarzystwo lub Spółkę Zarządzającą o tym fakcie. Agent w uzasadnionych przypadkach może odmówić przyjęcia Zlecenia lub Dyspozycji.
- 2.7 Procedury Szczegółowe mogą wskazywać na dodatkowe dokumenty konieczne do przedstawienia Agentowi w związku z identyfikacją Klienta przy składaniu Zlecenia lub Dyspozycji.

3. Sposób kategoryzacji Klientów

- 3.1 Dystrybutor, zgodnie z wymogami MiFID II, dokonuje kategoryzacji Klientów na zasadach określonych w Procedurze klasyfikacji Klientów w F-Trust S.A.

4. Sposób postępowania Agentów w kontaktach z Klientami

- 4.1. Z zastrzeżeniem postanowień pkt. 4.6., pkt 4.7 oraz 4.10. Agent przed przyjęciem Zlecenia Nabycia uzyskuje od Klienta informacje dotyczące jego wiedzy i doświadczenia w dziedzinie inwestycji, właściwe dla określonego rodzaju oferowanego lub wymaganego produktu lub usługi, niezbędne do dokonania oceny, czy przewidziana usługa lub produkt są odpowiednie dla Klienta.
- 4.2. Informacje, o których mowa w pkt 4.1., dotyczą:
- 1) specyfiki inwestowania w Jednostki Uczestnictwa oraz ryzyka związanego z inwestowaniem w Jednostki Uczestnictwa;
 - 2) charakteru, wielkości i częstości transakcji Jednostkami Uczestnictwa dokonywanych przez Klienta oraz okresu, w którym były dokonywane;

- 3) poziomu wykształcenia, wykonywanego obecnie zawodu lub wykonywanego poprzednio, jeśli jest to istotne dla dokonania oceny.
- 4.3. W celu uzyskania informacji, o których mowa w pkt 4.2., Agent posługuje się Badaniem wiedzy i doświadczenia Klienta, który przekazuje Klientowi do wypełnienia przed przyjęciem Zlecenia Nabycia.
- 4.4. W przypadku gdy na podstawie informacji uzyskanych od Klienta Agent oceni, że dany instrument finansowy lub usługa są nieodpowiednie dla Klienta, niezwłocznie informuje o tym Klienta.
- 4.5. W przypadku gdy Klient nie przedstawia informacji, o których mowa w pkt 4.1. - 4.3., lub jeżeli przedstawia informacje niewystarczające, Agent informuje Klienta, że Klient uniemożliwia mu dokonanie oceny, czy przewidziana usługa lub instrument finansowy są dla Klienta odpowiednie. Agent nie może wówczas zalecać składania Zlecenia.
- 4.6. Agent może odstąpić od stosowania postanowień zawartych w pkt 4.1.-4.5. pod warunkiem, że Nabycie zostało złożone z wyłącznej inicjatywy Klienta, a przed przyjęciem przez Agenta Zlecenia Klient został poinformowany o możliwości dokonania przez Agenta oceny, czy dane Zlecenie jest odpowiednie dla Klienta.
- 4.7. W przypadku zaistnienia sytuacji, o której mowa w pkt 4.6. Agent przedstawia do podpisu Klientowi odpowiednie dokumenty, w których Klient oświadcza, iż został poinformowany, że w związku z odmową udziału w Badaniu wiedzy i doświadczenia, Dystrybutor nie jest w stanie dokonać oceny czy Zlecenie stanowi odpowiednią inwestycję dla Klienta oraz przekazuje do podpisu Klienta ostrzeżenie o inwestycji i informację o rynku docelowym Klienta.
- 4.8. W przypadku gdy Klient w Badaniu wiedzy i doświadczenia przedstawił informacje nie wystarczające do dokonania oceny Agent przekazuje dokumenty analogicznie jak w pkt 4.7. powyżej.
- 4.9. Agent nie może zachęcać Klienta do nieprzedstawiania informacji, o których mowa w pkt 4.1.-4.3.
- 4.10. Agent może nie stosować postanowień zawartych w pkt 4.1.-4.3. w przypadku Klientów składających kolejne Nabycie lub inne Zlecenia w danym Funduszu za pośrednictwem Dystrybutora, jeżeli Badanie wiedzy i doświadczenia Klienta było przeprowadzane przy przyjęciu pierwszego Nabycia za pośrednictwem Dystrybutora. Nie dotyczy to sytuacji, w której pierwsze Nabycie w danym Funduszu było składane za pośrednictwem innego dystrybutora.
- 4.11. W przypadku składania Zlecenia z wyłącznej inicjatywy Klienta w rozumieniu pkt 4.6. powyżej lub negatywnego wyniku Badania wiedzy i doświadczenia Klienta, przy kolejnych Zleceniach Dystrybutor powinien umożliwić Klientowi wypełnienie Badania wiedzy i doświadczenia Klienta, chyba że Klient na własną odpowiedzialność ponownie składa Zlecenie z własnej inicjatywy.

- 4.12. W przypadku złożenia przez dotychczasowego Klienta Dystrybutora pierwszego - po dniu wejścia w życie niniejszego Regulaminu - Nabycia, należy umożliwić takiemu Klientowi odbycie Badania wiedzy i doświadczenia Klienta (tak jak by to było jego pierwsze Nabycie, z którym co do zasady wiąże się potrzeba przeprowadzenia Badania wiedzy i doświadczenia Klienta), chyba że będzie to Zlecenie złożone z wyłącznej inicjatywy Klienta.
- 4.13. Agent dokonuje oceny, o której mowa w pkt 4.1 powyżej na podstawie informacji przekazanych przez Klienta, chyba że istnieją obiektywne przesłanki do uznania, że informacje te są nieaktualne, nierzetelne lub niepełne.
- 4.14. Agent dokonując oceny, o której mowa powyżej dokonuje jej na zasadach oceny zamieszczonych w aktualnej uchwale zarządu Spółki w sprawie przyjęcia wzoru Badania wiedzy i doświadczenia Klienta.
- 4.15. Agent, w zakresie niezbędnym do dokonania oceny, o której mowa w pkt 4.1 powyżej, może wykorzystać informacje dotyczące Klienta otrzymane od Towarzystwa, firmy inwestycyjnej, zagranicznej firmy inwestycyjnej lub banku prowadzącego działalność, o której mowa w art. 70 ust. 2 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (Dz. U. z 2005 r. nr 183, poz. 1538 ze zm.), o ile Klient wyraził na to zgodę lub podmioty te wykonują na rzecz Klienta czynności związane z realizacją jego Zlecenia, a z okoliczności sprawy wynika, iż otrzymane informacje są aktualne, rzetelne i pełne.
- 4.16. Do Zlecenia złożonego przez innego Klienta aniżeli Klient detaliczny o którym mowa w pkt. 3.1. 1) powyżej, nie stosuje się postanowień zawartych w pkt 4.2.-4.3 niniejszego Regulaminu.
- 4.17. Agent, każdorazowo po odbytym spotkaniu z Klientem wykonuje notatkę ze spotkania, korzystając z Aplikacji lub formularza awaryjnego notatki (wzór stanowiący załącznik nr 2). Następnie podpisany przez Klienta wydruk egzemplarza notatki niezwłocznie wysyła do Siedziby Dystrybutora. Analogicznie jak w zdaniu poprzednim Agent przekazuje Umowę wraz z załącznikami.
- 4.18. Jeżeli w trakcie spotkania z Klientem została mu przekazana ustna Rekomendacja w ramach usługi nieodpłatnego doradztwa inwestycyjnego, szczegółowa treść tej Rekomendacji powinno zostać opisana w notatce, o której mowa w pkt 4.17 powyżej.
- 4.19. Wszelkie rozmowy telefoniczne z Klientami związane z Dystrybucją mogą być prowadzone wyłącznie z wykorzystaniem usługi serwisu telefonicznego, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
- 4.20. Zabronione jest korzystanie przez Agentów z prywatnych telefonów lub z prywatnych adresów poczty elektronicznej do prowadzenia rozmów lub korespondencji z Klientem związanych z Dystrybucją.
- 4.21. Jeśli Agent posiada służbowy telefon komórkowy, to nie powinien on być wykorzystywany do kontaktów z Klientami związanych z Dystrybucją.

- 4.22 F-Trust zastrzega sobie prawo do archiwizacji wszelkiej korespondencji prowadzonej z Klientem w zakresie, w jakim miała związek z Dystrybucją, w tym w szczególności wszelkiej korespondencji prowadzoną ze skrzynek poczty elektronicznej Agentów.

5. Zasady przyjmowania Zleceń i Dyspozycji

- 5.1. Zlecenia i Dyspozycje Klientów przyjmowane są przez Agentów na formularzach przygotowanych i udostępnionych przez Towarzystwo lub Spółkę Zarządzającą w postaci papierowej, w ramach Elektronicznych Systemów Sprzedażowych (ESS), za pośrednictwem telefonu na zasadach określonych w rozdziale III niniejszego Regulaminu lub za pośrednictwem Aplikacji na zasadach określonych w rozdziale IV niniejszego Regulaminu.
- 5.2. Zlecenia i Dyspozycje wypełnia Agent lub Klient.
- 5.3. Jeżeli Zlecenie / Dyspozycje wypełnia Klient, Agent zobowiązany jest do sprawdzenia poprawności wypełnienia pod względem zgodności z wymogami Funduszy i niniejszym Regulaminem.
- 5.4. Zlecenia / Dyspozycje winny być wypełnione czytelnie.
- 5.5. Zlecenia / Dyspozycje nie powinny posiadać skreśleń i poprawek. W przypadku, gdy Zlecenie lub Dyspozycja zawierają błąd, Agent zobowiązany jest poprawić Zlecenie lub Dyspozycję. Poprawienie Zlecenia lub Dyspozycji następuje poprzez zastąpienie błędnie wypełnionego formularza nowym formularzem, na którym dane lub informacje są ponownie wpisywane.
- 5.6. Formularze Zleceń i Dyspozycji należy wypełnić w sposób przewidziany przez Procedury Szczegółowe.
- 5.7. Agent sprawdza sposób wypełnienia formularza i danych zamieszczonych w odpowiednim formularzu pod względem:
- 1) zgodności informacji zawartych w wypełnionym formularzu z danymi uzyskanymi od Klienta i otrzymanymi dokumentami, w tym dokumentami tożsamości,
 - 2) czytelności, bezbłądności,
 - 3) kompletności uzyskanych informacji i prawidłowości wypełnionego Zlecenia lub Dyspozycji z niniejszym Regulaminem i Procedurami Szczegółowymi.
- 5.8. Agent informuje Klienta, że podpisanie Zlecenia lub Dyspozycji jest jednoznaczne z potwierdzeniem wszystkich danych zawartych w Zleceniu lub Dyspozycji.
- 5.9. Agent uzyskuje podpis Klienta na formularzach - Zleceniu lub Dyspozycji, przy czym podpis musi być złożony w obecności Agentów.
- 5.10. Agent podpisuje Zlecenie lub Dyspozycję.
- 5.11. Agent wydaje jeden egzemplarz Zlecenia lub Dyspozycji Klientowi. Pozostałe dostarcza w terminach określonych w pkt. 10 niniejszego Regulaminu do Siedziby Dystrybutora.

6. Przesyłanie środków pieniężnych

- 6.1. Agent nie ma prawa przyjmowania wpłat środków od Klienta na poczet Nabycia. Agent nie ma prawa przyjmować też jakichkolwiek innych wpłat od Klientów, w tym jakichkolwiek opłat.
- 6.2. Wpłaty na Nabycie dokonywane są przelewem na rachunek bankowy Funduszu prowadzony przez Depozytariusza lub rachunek bankowy Funduszu Zagranicznego prowadzony przez Agenta Płatności.
- 6.3. Agent informuje Klienta, że jedyną formą dokonania wpłaty na poczet Nabycia jest złożenie polecenia przelewu, chyba że Procedury Szczegółowe przewidują inne sposoby wpłat. Agent szczegółowo informuje o sposobie dokonania płatności za pomocą przelewu oraz o tym, jakie dane muszą znaleźć się na dyspozycji przelewu.
- 6.4. Szczegółowe zasady dotyczące sposobu dokonania płatności za pomocą przelewu oraz wypełniania druku przelewu opisane są w Procedurach Szczegółowych.
- 6.5. Agent informuje Klienta o numerach rachunków nabyć Funduszy, na które powinien on dokonać wpłaty środków pieniężnych.
- 6.6. Agent informuje też, że środki z tytułu odkupienia Jednostek Uczestnictwa będą przekazywane na rachunki bankowe Klientów wskazane przez tych Klientów.

7. Sposób przekazywania Klientom informacji dotyczących Funduszy

- 7.1. Agent zobowiązany jest do udzielania Klientom rzetelnych informacji dotyczących zasad uczestnictwa w Funduszach oraz oferowanych przez Fundusze produktach, w szczególności Agent nie może składać żadnych obietnic co do przyszłych wyników inwestycyjnych Funduszy.
- 7.2. Agent udostępni bezpłatnie Klientom:
 - 1) materiały informacyjne oraz materiały reklamowe udostępniane przez Dystrybutora lub Fundusze,
 - 2) Kluczowe informacje dla inwestorów wraz z aktualnymi informacjami o zmianach w tych KIID,
 - 3) w przypadku Dystrybucji Jednostek specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych, także Informację AFI (o ile została ona sporządzona przez Fundusz),
 - 4) W przypadku Dystrybucji Funduszy Zagranicznych, także dokument Dodatkowa Informacja dla Inwestorów (o ile została przygotowana przez Fundusz),
 - 5) Na żądanie Klienta Agent dostarcza Prospekty Informacyjne wraz z aktualnymi informacjami o zmianach w tych Prospektach Informacyjnych, a także sprawozdania finansowe Funduszy,

- 6) Klientom mogą być udostępniane także materiały informacyjne i reklamowe stworzone przez Dystrybutora dotyczące Funduszy pod warunkiem, że zostały one zaakceptowane przez Fundusze.
- 7.3 Agent przekazuje bezpłatnie Klientom przed złożeniem Zlecenia informacje o wszystkich kosztach i opłatach, do których poniesienia będzie zobligowany Klient w związku z realizacją Zlecenia, w tym w szczególności o:
 - 1) wysokości opłaty manipulacyjnej,
 - 2) wysokości opłaty za zarządzanie,
 - 3) pozostałych opłatach związanych z Jednostkami Uczestnictwa, które obciążają Klienta, o których informację udostępni Fundusz.
- 7.4 F-Trust, raz do roku, w terminie trzech miesięcy od zakończenia roku kalendarzowego, informuje Klienta o faktycznych kwotach przyjętych lub przekazanych Zachęt, przy czym drobne świadczenia o charakterze niepieniężnym może opisać w sposób ogólny.
- 7.5 Obowiązek określony w pkt 7.4 powyżej jest realizowany przez Pracowników Działu Operacyjnego.
- 7.6 Agent przekazuje Klientom wyłącznie informacje publicznie dostępne i przeznaczone do udostępniania Klientom lub informacje, których zobowiązany jest udzielić zgodnie z niniejszym Regulaminem lub Procedurami Szczegółowymi.
- 7.7 Przy obsłudze Klienta Agent powinien postępować w sposób nie narażający dobrego imienia Dystrybutora oraz Funduszy.
- 7.8 W przypadku wątpliwości dotyczących obsługi Klienta, w celu uniknięcia wprowadzenia w błąd Klienta, Agent zobowiązany jest skontaktować się z podmiotem wskazanym w Procedurach Szczegółowych, a gdy taki podmiot nie jest podany w Procedurach Szczegółowych z Pracownikiem Działu Operacyjnego.
- 7.9 Promocja świadczonych przez Dystrybutora usług w zakresie Dystrybucji oraz zasady kontaktów Dystrybutora z Klientami winny uwzględniać wymogi Rozporządzenia.

8. Sposób prowadzenia działalności przez Dystrybutora

- 8.1. Dystrybutor prowadzi Dystrybucję Funduszy za pośrednictwem Agentów, serwisu telefonicznego lub Aplikacji.
- 8.2. Agent obowiązany jest posiadać odpowiednie kwalifikacje i odpowiednie doświadczenie do prowadzenia Dystrybucji Funduszy w imieniu Dystrybutora.
- 8.3. Agent będzie mógł prowadzić Dystrybucję danych Funduszy wyłącznie po:
 - 1) przeszkoleniu w zakresie niniejszego Regulaminu oraz innych procedur w tym procedur zapobiegających ujawnianiu lub wykorzystywaniu informacji stanowiących tajemnicę zawodową oraz Regulaminu kontroli wewnętrznej, a także zasad dotyczących przechowywania i archiwizowania dokumentów oraz

- regulacji prawnych związanych z prowadzeniem Dystrybucji - potwierdzonych pisemnym oświadczeniem Agenta dotyczącym znajomości tych dokumentów,
- 2) przeszkoleniu w zakresie Procedur Szczegółowych, a także przeszkoleniu dotyczącym produktów oferowanych przez dane Fundusze - potwierdzonych odpowiednim oświadczeniem Agenta dotyczącym znajomości Procedur Szczegółowych i produktów oferowanych przez Fundusz i - o ile umowa z Funduszem tak stanowi - po potwierdzeniu przeszkolenia Agenta przez Fundusz,
 - 3) wpisie Agenta do ewidencji osób upoważnionych do Dystrybucji. Wpis obejmuje ponadto w szczególności następujące dane: imię nazwisko, adres do korespondencji, nr PESEL,

- przy czym, każdy Agent ma prawo wglądu do ewidencji prowadzonej przez Dystrybutora w zakresie danych, które go dotyczą. Prawo wglądu do ewidencji posiadają także Klienci, wyłącznie w celu weryfikacji uprawnienia Agenta do działania w imieniu Dystrybutora.

a także

- 4) wpisie Agenta do systemu komputerowego Agenta Transferowego – potwierdzającego możliwość przyjmowania Zleceń / Dyspozycji,
- 5) Pozytywnym zaliczeniu testu weryfikacji wiedzy i kompetencji Agenta,
- 6) wydaniu upoważnienia przez Dystrybutora do prowadzenia Dystrybucji.

9. Tryb i warunki świadczenia usług nieodpłatnego doradztwa inwestycyjnego

- 9.1. Przez świadczenie usług nieodpłatnego doradztwa inwestycyjnego rozumie się opracowywanie i przekazywanie przez Spółkę Klientom Rekomendacji, przygotowanej w oparciu na wynikach Badania wiedzy i doświadczenia.
- 9.2. Nieodpłatne doradztwo inwestycyjne będzie świadczone poprzez przekazywanie Rekomendacji, na trzech poziomach:
 - 1) doradztwa o charakterze ogólnym;
 - 2) tworzenia portfeli modelowych;
 - 3) doradztwa indywidualnego.
- 9.3. Doradztwo o charakterze ogólnym polega na wskazaniu Klientowi o określonym profilu inwestycyjnym, preferowanej alokacji w następujące klasy aktywów: Fundusze pieniężne, Fundusze obligacyjne, Fundusze mieszane oraz Fundusze akcyjne. Spółka może wyodrębnić także klasę aktywów w postaci Funduszy Surowcowych, jeśli uzna to za celowe.
- 9.4. Doradztwo o charakterze portfeli modelowych polega na wskazaniu Klientowi o określonym profilu inwestycyjnym, preferowanego składu portfela konkretnych

Funduszy, biorąc pod uwagę poziom alokacji w odpowiednie dla Klienta klasy aktywów.

9.5. Doradztwo indywidualne polega na przekazywaniu Klientowi o określonym profilu inwestycyjnym Rekomendacji, które mogą polegać w szczególności na:

- 1) udzielaniu jednorazowych Rekomendacji w zakresie Jednostek Uczestnictwa jednego bądź większej liczby Funduszy, mogących być przedmiotem pojedynczej transakcji Klienta;
- 2) udzielaniu Rekomendacji w zakresie Jednostek Uczestnictwa jednego lub większej liczby Funduszy, mogących być przedmiotem transakcji Klienta, w postaci modelowego zestawienia i opartego na nim składu portfela w zakresie poszczególnych Funduszy. W ramach tego wariantu usługi Spółka będzie:
 - i. udzielać Klientowi Rekomendacji w postaci informacji o przygotowanym przez Spółkę odpowiednim dla Klienta modelowym zestawieniu i wynikającym z tego zestawienia składzie portfela w zakresie określonych przez Spółkę Funduszy,
 - ii. informować Klienta o zmianach wprowadzanych przez Spółkę w składzie portfela, o którym mowa w pkt i) powyżej lub w zakresie rekomendowanych Funduszy. Spółka dokonuje przeglądu rekomendowanego składu portfela oraz rekomendowanych Funduszy nie rzadziej niż raz na miesiąc.

9.6. Rekomendacje będą przekazywane Klientowi:

- 1) pocztą bądź przesyłką kurierską na adres korespondencyjny Klienta albo osobiście przez Agenta – jeżeli Rekomendacje sporządzane są w formie pisemnej;
- 2) z wykorzystaniem adresu poczty elektronicznej Klienta w formacie PDF, stanowiącym załącznik do nadawanej wiadomości – jeżeli Rekomendacje sporządzane są w formie elektronicznej;
- 3) ustnie, z wykorzystaniem Agenta bądź pracownika odpowiedzialnego za przygotowywanie Rekomendacji – jeżeli Rekomendacja ma formę ustną;
- 4) z wykorzystaniem Aplikacji – w odniesieniu do Klientów, prawidłowo wypełnili Badanie wiedzy i doświadczenia za pomocą Aplikacji.

9.7. Wraz z Rekomendacją Agent zobowiązany jest przekazać Klientowi raport zawierający potwierdzenie odpowiedności Rekomendacji inwestycyjnej według wzoru przyjętego aktualna uchwałą zarządu Spółki w sprawie przyjęcia wzoru raportu z potwierdzeniem odpowiedności Rekomendacji inwestycyjnej.

9.8. Rekomendujący niezwłocznie przesyła Rekomendacje na adres rekomendacje@f-trust.pl celem jej archiwizacji.

9.9. Z wyjątkiem doradztwa o charakterze ogólnym, Rekomendacja zawiera co najmniej:

- 1) oznaczenie Funduszu, w sposób umożliwiający złożenie Zlecenia,

- 2) rekomendowane zachowanie inwestycyjne,
 - 3) termin, w którym Rekomendacja jest aktualna.
- 9.10. Rekomendacje sporządzane są z należytą starannością oraz najlepszą wiedzą. Przy tworzeniu Rekomendacji Spółka kieruje się najlepiej pojętym interesem Klienta, biorąc pod uwagę:
- 1) Profil inwestycyjny Klienta, a może brać pod uwagę także aktualną preferowaną alokację,
 - 2) Bieżącą i docelową strukturę portfela Funduszy Klienta w F-Trust,
 - 3) Dostępność Funduszu na liście funduszy rekomendowanych przez F-Trust,
 - 4) Bieżący sentyment towarzyszący Funduszowi.
- 9.11. Rekomendacje są tworzone przez:
- 1) przez Głównego Stratega lub przez analityka – w zakresie nieodpłatnego doradztwa inwestycyjnego, o którym mowa w pkt 9.2 pkt 1) powyżej oraz w pkt 9.2 pkt 2) powyżej;
 - 2) przez upoważnionych przez Spółkę Agentów, na podstawie uprzednio przygotowanych list rekomendacyjnych – w zakresie nieodpłatnego doradztwa inwestycyjnego, o którym mowa w pkt 9.2 pkt 3) powyżej.
- 9.12. Główny Strateg lub analityk mogą:
- 1) rozstrzygać wątpliwości związane z tworzeniem Rekomendacji;
 - 2) dopuszczać do Rekomendacji Fundusze, nie znajdujące się na liście funduszy rekomendowanych, lub z którymi związany jest negatywny sentyment;
 - 3) w wyjątkowych okolicznościach i za zgodą członka zarządu Spółki, tworzyć Rekomendacje w niestandardowy sposób, na podstawie swojej najlepszej wiedzy, kierując się najlepszym interesem Klienta.
- 9.13. Usługa nieodpłatnego doradztwa inwestycyjnego jest świadczona w oparciu na indywidualnych potrzebach Klienta, jego celach inwestycyjnych i sytuacji finansowej.
- 9.14. Spółka może zastrzec minimalną wartość inwestycji, od której Rekomendacja będzie odpowiadała sytuacji finansowej Klienta.
- 9.15. Przed rozpoczęciem świadczenia usługi nieodpłatnego doradztwa inwestycyjnego, Spółka uzyskuje od Klienta informacje niezbędne do ustalenia, czy przy należyтым uwzględnieniu charakteru i zakresu tej usługi Rekomendacja:
- 1) realizuje cele inwestycyjne Klienta;
 - 2) nie jest związana z ryzykiem, którego poziom przekraczałby możliwości inwestycyjne Klienta;
 - 3) ma charakter pozwalający na jej zrozumienie przez Klienta i dokonanie oceny związanego z nią ryzyka, biorąc pod uwagę posiadane przez tego Klienta wiedzę i doświadczenie;
 - 4) uwzględnia sytuację finansową Klienta.

- 9.16. Informacje dotyczące celów inwestycyjnych Klienta powinny, odpowiednio do jego potrzeb, zawierać informacje o długości okresu, w którym Klient zamierza dokonywać inwestycji, jego preferencji dotyczących poziomu i profilu ryzyka oraz celu inwestycji.
- 9.17. Informacje dotyczące sytuacji finansowej Klienta powinny, odpowiednio do jego potrzeb, wskazywać źródła i wysokości stałych dochodów, posiadanych aktywów płynnych, inwestycji, nieruchomości oraz stałych zobowiązań finansowych.
- 9.18. W przypadku gdy Klient nie przedstawia informacji, o których mowa w ust. 9.15, lub przedstawia informacje niewystarczające, Spółka informuje Klienta, że Klient uniemożliwia mu dokonanie oceny, czy przewidziane Zlecenie jest dla niego odpowiednie i nie może on wykonać nieodpłatnego doradztwa inwestycyjnego. W sytuacji opisanej w zdaniu powyżej, Spółka ma prawo odmówić Klientowi świadczenia usługi nieodpłatnego doradztwa inwestycyjnego.
- 9.19. Klient zobowiązany jest do przedstawienia Spółce aktualnych informacji w zakresie określonym w pkt 9.15 powyżej. W przypadku zmiany informacji określonych w pkt 9.15 powyżej, Klient zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania o tym Spółki.
- 9.20. W ramach świadczonej przez Spółkę usługi nieodpłatnego doradztwa inwestycyjnego Spółka kwalifikuje wszystkich Klientów do kategorii Klientów detalicznych.
- 9.21. Klient korzystający z usługi nieodpłatnego doradztwa inwestycyjnego samodzielnie podejmuje decyzję inwestycyjną na podstawie udzielonej Rekomendacji i decyduje o zakresie, czasie i trybie jej realizacji.
- 9.22. W sytuacji, gdy podczas Badania wiedzy i doświadczenia Klienta, wynik testu okaże się nieodpowiedni (test odpowiedniości), a mimo to Klient wyraża wolę inwestowania, Rekomendacje mogą dotyczyć wyłącznie najbezpieczniejszych Funduszy w ofercie Dystrybutora, tj. funduszy pieniężnych lub funduszy obligacyjnych (FIO / SFIO).
- 9.23. W Badaniu wiedzy i doświadczenia Klienta, w którym części badania (wynik testów odpowiedniości, adekwatności) różnią się między sobą zakresem odpowiednich rynków docelowych dla Klienta, Rekomendacje udzielane przez Dystrybutora muszą mieścić się w rynku, który jest dla Klienta rynkiem bezpieczniejszym. W przypadku gdy przedmiotem Rekomendacji jest portfel modelowy lub modelowe zestawienie zgodność z rynkiem docelowym powinna zachodzić na poziomie całego portfela lub całego zestawienia, nie zaś na poziomie poszczególnych Funduszy.
- 9.24. Zobowiązania Spółki wynikające ze świadczenia usługi nieodpłatnego doradztwa inwestycyjnego nie stanowią zobowiązania do osiągnięcia określonego rezultatu, w szczególności wypracowania przez Fundusz określonego bądź zamierzonego przez Klienta celu inwestycyjnego bądź stopy zwrotu.

10. Tryb, sposób i termin przekazywania przyjętych zleceń

- 10.1. Zlecenia / Dyspozycje przyjęte przez Agenta dostarczane są przez Agenta do Siedziby Dystrybutora:
- 1) osobiście,
 - 2) faksem,
 - 3) pocztą kurierską, przesyłką ekspresową,
 - 4) zeskanowane w formie elektronicznej (e-mail),
- nie później niż w następnym dniu roboczym po dniu przyjęcia Zlecenia / Dyspozycji.
- 10.2. W przypadku przekazania Zlecenia / Dyspozycji zgodnie z pkt. 10.1. w formie elektronicznej lub faksem, oryginał Zlecenia / Dyspozycji wraz z kopią oraz innymi dokumentami niezbędnymi do realizacji Zlecenia / Dyspozycji przekazywany jest osobiście przez Agenta albo pocztą kurierską albo przesyłką ekspresową do Siedziby Dystrybutora najpóźniej w terminie 5 dni roboczych od daty przyjęcia Zlecenia.
- 10.3. Agent po przyjęciu Zlecenia / Dyspozycji poprzez Elektroniczny System Sprzedażowy przesyła je bezpośrednio do Agenta Transferowego za pośrednictwem ESS. Następnie Agent przesyła do Siedziby Dystrybutora dwa egzemplarze wydruku z ESS (podpisane przez Klienta), z których jeden podlega archiwizacji przez Dystrybutora, a drugi przesyłany jest do Agenta Transferowego, jeżeli wymagają tego Procedury Szczegółowe.
- 10.4. W przypadku, gdy na podstawie Procedur Szczegółowych Zlecenia / Dyspozycje przyjmowane są wyłącznie w formie papierowej, Agent w terminie, o którym mowa w pkt 10.1 powyżej, po ich przyjęciu przesyła je do Siedziby Dystrybutora. Pracownik Działu Operacyjnego następnie wysyła Agentowi Transferowemu otrzymane Zlecenia / Dyspozycje w sposób uzgodniony przez Dystrybutora z Agentem Transferowym, Towarzystwem lub Spółką Zarządzającą.
- 10.5. Po otrzymaniu Zleceń / Dyspozycji w oryginałach od Agentów Pracownik Działu Operacyjnego weryfikuje zgodność otrzymanych Zleceń / Dyspozycji faksem lub w formie elektronicznej z ich oryginałami.
- 10.6. Jeżeli wymagają tego Procedury Szczegółowe, Pracownik Działu Operacyjnego wysyła oryginały otrzymanych od Agentów Zleceń / Dyspozycji w formie papierowej wraz z innymi towarzyszącymi dokumentami pocztą kurierską, przesyłką ekspresową lub w inny sposób uzgodniony przez Dystrybutora i Towarzystwo lub Spółkę Zarządzającą (Agenta Transferowego) do Agenta Transferowego wskazanego przez Towarzystwo lub Spółkę Zarządzającą. W przypadku, gdy umowa zawarta pomiędzy Towarzystwem lub Spółką Zarządzającą a Dystrybutorem dopuszcza możliwość przesyłania korespondencji za pośrednictwem poczty kurierskiej Krajowej Izby Rozliczeniowej, korespondencja przesyłana jest na adres uzgodniony przez Towarzystwo lub Spółkę Zarządzającą oraz Dystrybutora.

- 10.7. Oryginały Zleceń / Dyspozycji przesyłane są do Agenta Transferowego niezwłocznie po ich otrzymaniu przez Pracownika Działu Operacyjnego, w terminie pozwalającym na zachowanie terminu, o którym mowa w pkt. 10.8.
- 10.8. Termin dostarczenia Zleceń / Dyspozycji do Agenta Transferowego liczony od momentu złożenia przez Klienta Zlecenia / Dyspozycji, nie może przekroczyć terminu, o którym mowa w Procedurach Szczegółowych.
- 10.9. Kopie lub drugie egzemplarze Zleceń, Dyspozycji, Rekomendacji wydawanych w ramach usługi nieodpłatnego doradztwa inwestycyjnego i innych dokumentów, pozostają w Siedzibie Dystrybutora i podlegają archiwizacji zgodnie z przepisami wewnętrznymi Dystrybutora.
- 10.10. Pracownik Działu Operacyjnego codziennie dzieli przesłane drogą pocztową przez Agentów Zlecenia / Dyspozycje, a także inne oświadczenia na poszczególne Fundusze oraz na dokumenty, które mają być przesłane do Agenta Transferowego oraz dokumenty do archiwizacji.
- 10.11. W przypadku, gdy Zlecenie lub Dyspozycja otrzymane drogą pocztową, faksem lub w formie elektronicznej są nieczytelne, błędnie wypełnione lub istnieją wątpliwości co do wiarygodności danych w nich zawartych, Pracownik Działu Operacyjnego niezwłocznie zawiadamia o tym fakcie Agenta, zobowiązując go do uzupełnienia lub weryfikacji dokumentu z Klientem. Jednocześnie wstrzymuje on wysyłkę Zlecenia / Dyspozycji do Agenta Transferowego do czasu jego poprawienia lub wyjaśnienia.
- 10.12. Pracownik Działu Operacyjnego odpowiada za prawidłowe przechowywanie Zleceń / Dyspozycji i innych niezbędnych dokumentów, a także ich archiwizację w sposób określony odrębnymi procedurami.
- 10.13. W przypadku przyjęcia Zleceń / Dyspozycji w formule awaryjnej tj. w okolicznościach, gdy Elektroniczny System Sprzedażowy z przyczyn technicznych uniemożliwiają przyjęcie Zlecenia / Dyspozycji drogą elektroniczną, Agent zobowiązany jest do sporządzenia raportu z końca danego dnia, zgodnie z Procedurami Szczegółowymi. Raport Dzienny zawiera ewidencję przyjmowanych przez danego Agenta Zleceń i Dyspozycji przyjętych w formule awaryjnej i przesyłany jest lub dostarczany do Siedziby Dystrybutora. Raport przesyłany jest drogą pocztową.
- 10.14. Dystrybutor posiada w formie elektronicznej bazę wszystkich zleceń złożonych przez Klientów.

11. Sposób i terminy załatwiania reklamacji składanych przez Klientów

- 11.1. Klienci mogą składać reklamacje do rąk Agenta, w Siedzibie Dystrybutora bądź w Placówce. Agent ma obowiązek przyjąć reklamację złożoną przez Klienta.
- 11.2. Reklamacje mogą być złożone:

- 1) w formie pisemnej – osobiście, w Siedzibie Dystrybutora, w Placówce bądź do rąk Agenta, albo przesyłką pocztową bądź kurierską,
 - 2) ustnie – telefonicznie (na linii rejestrowanej) albo osobiście do protokołu, podczas wizyty Klienta w Siedzibie Dystrybutora, Placówce bądź do rąk Agenta,
 - 3) 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 Spółki: pomoc@f-trust.pl.
- 11.3. Reklamacja przekazywana jest zawsze najpóźniej do końca następnego dnia do Kierownika Działu Operacyjnego.
- 11.4. W przypadku, gdy reklamacja podlega rozpatrzeniu przez Dystrybutora, może on żądać od Klienta dodatkowych informacji, jeżeli ich udzielenie jest niezbędne do załatwienia reklamacji.
- 11.5. Jeżeli jest to niezbędne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji pracownicy innych jednostek organizacyjnych Dystrybutora obowiązani są niezwłocznie udzielić pracownikowi, o którym mowa w pkt 11.3 powyżej wszelkich niezbędnych informacji i wyjaśnień.
- 11.6. Projekt odpowiedzi na reklamacje przygotowany przez pracownika, o którym mowa w pkt 11.3 powyżej podlega akceptacji członka Zarządu. Odpowiedź na reklamację, podpisuje zgodnie z zasadami reprezentacji Dystrybutora, członek Zarządu.
- 11.7. W przypadku, gdy reklamacja podlega rozpatrzeniu przez Dystrybutora reklamacja taka podlega rozpatrzeniu niezwłocznie, w terminie, który nie powinien przekroczyć 30 dni od dnia doręczenia bądź przyjęcia reklamacji przez Dystrybutora.
- 11.8. Termin, o którym mowa w pkt 11.7 powyżej uznaje się za zachowany, jeżeli odpowiedź na reklamację została wysłana do Klienta przed upływem tego terminu.
- 11.9 W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w pkt 11.7, Spółka w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił z reklamacją:
- 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
- 11.10 W przypadku niedotrzymania terminu określonego w pkt 11.7, a w określonych przypadkach terminu określonego w pkt 11.9, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
- 11.11. Dystrybutor 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.

- 11.12. Odpowiedź na reklamacje powinna zawierać w szczególności:
- 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta,
 - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Spółki w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów Umowy,
 - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego,
 - 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
- 11.13. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji Klienta treść odpowiedzi, o której mowa w pkt 11.12 powyżej, powinna zawierać również pouczenie o możliwości:
- 1) wystąpienia z wnioskiem do rozpatrzenia sprawy do Rzecznika Finansowego,
 - 2) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
- 11.14. W przypadku, gdy reklamacja dotyczy nieprawidłowości w zakresie realizacji Zlecenia lub Dyspozycji lub uczestnictwa w Funduszu reklamacja przekazywana jest niezwłocznie przez Pracownika Działu Operacyjnego - do Towarzystwa, Spółki Zarządzającej lub ich Agenta Transferowego.
- 11.15. W przypadku, gdy reklamacja nie podlega rozpatrzeniu przez Dystrybutora w rozumieniu niniejszego Regulaminu informacja o takiej reklamacji wraz z jej treścią jest przekazywana niezwłocznie do podmiotu wskazanego jako właściwy w procedurach sprzedaży Jednostek danego Funduszu nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia doręczenia bądź przyjęcia reklamacji przez Dystrybutora.
- 11.16. Dystrybutor w sytuacji, o której mowa w pkt. 11.15 przekazuje informację Klientowi, w formie elektronicznej lub pisemnej, że reklamacja nie podlega rozpatrzeniu przez Dystrybutora oraz przekazuje informację, że reklamacja została przez Dystrybutora przekazana odpowiedniemu podmiotowi do rozpatrzenia reklamacji.
- 11.17. Sprawowanie nadzoru nad załatwianiem reklamacji Klientów oraz prowadzenie rejestru reklamacji, sprawuje pracownik kontroli wewnętrznej w sposób określony w Regulaminie Kontroli Wewnętrznej.
- 11.18. Rejestr reklamacji obejmuje informacje o wszystkich reklamacjach na działalność Dystrybutora w ciągu danego roku kalendarzowego i o sposobie ich załatwienia. W rejestrze umieszcza się w szczególności następujące dane:
- 1) imię i nazwisko lub firmę (nazwę) podmiotu składającego reklamację;
 - 2) datę złożenia reklamacji;

- 3) przedmiot reklamacji;
- 4) informacje o sposobie załatwiania reklamacji.

12. Sposób zapobiegania powstawaniu i rozwiązywania konfliktu interesów

- 12.1. Przez konflikt interesów rozumie się znane Dystrybutorowi okoliczności, które mogą doprowadzić do powstania sprzeczności między interesem Dystrybutora lub osoby powiązanej z Dystrybutorem a obowiązkiem działania przez tego Dystrybutora w sposób rzetelny, z uwzględnieniem najlepiej pojętego interesu Klienta oraz okoliczności, które mogą doprowadzić do sprzeczności pomiędzy interesami Klientów Dystrybutora.
- 12.2. Konflikt interesów może powstać w szczególności w przypadku, gdy:
 - 1) Dystrybutor lub Agent może uzyskać korzyść lub uniknąć straty na skutek poniesienia straty lub niezyskania korzyści przez co najmniej jednego Klienta;
 - 2) Dystrybutor lub Agent posiada powód, aby udzielać Klientowi lub grupie Klientów preferencji w stosunku do innego Klienta lub grupy Klientów tego Dystrybutora;
 - 3) Dystrybutor lub Agent posiada interes rozbieżny z interesem Klienta;
 - 4) Dystrybutor lub Agent prowadzi taką samą działalność jak działalność prowadzona przez Klienta;
 - 5) 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.
- 12.3. 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 lub podmioty z jego grupy kapitałowej, oraz możliwego stopnia naruszenia interesów Klientów.
- 12.4. Sposób zarządzania konfliktami interesów w szczególności:
 - 1) zapobiega przepływowi informacji pomiędzy osobami powiązаныmi z Dystrybutorem, wykonującymi w ramach działalności prowadzonej przez Dystrybutora poszczególne czynności, które mogą powodować powstanie konfliktu interesów, w przypadku, gdy taki przepływ informacji może zaszkodzić interesom jednego lub kilku Klientów, lub zapewnia nadzór nad przepływem takich informacji, jeżeli jest on konieczny,
 - 2) zapewnia nadzór nad Agentami, w ramach działalności prowadzonej przez Dystrybutora, których interesy są sprzeczne z interesem Klienta lub które mogą reprezentować interesy sprzeczne z interesem Klienta,

- 3) zapobiega powstaniu bezpośredniej zależności wysokości wynagrodzenia Agentów, a także innych osób powiązanych z Dystrybutorem wykonujących określone czynności w ramach działalności prowadzonej przez Dystrybutora, od wysokości wynagrodzenia lub zysków osiąganych przez osoby wykonujące czynności innego rodzaju, które powodują lub mogą powodować powstanie konfliktu interesów, poprzez wprowadzenie obowiązku przeprowadzania testów adekwatności oraz odpowiedniości (Badanie wiedzy i doświadczenia),
 - 4) zapobiega możliwości wywierania niekorzystnego wpływu na sposób wykonywania przez Agentów działalności w zakresie przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia Jednostek Uczestnictwa,
 - 5) zapobiega przypadkom jednoczesnego lub następującego bezpośrednio po sobie wykonywania przez tego samego Agenta czynności związanych z usługami świadczonymi przez Dystrybutora, jeżeli mogłoby to wywrzeć niekorzystny wpływ na prawidłowe zarządzanie konfliktami interesów lub zapewnia nadzór nad sposobem wykonywania tych czynności, jeżeli jest on konieczny.
- 12.5. Agent przed przyjęciem Zlecenia informuje Klienta, przy użyciu Trwałego Nośnika Informacji, o istniejących konfliktach interesów związanych ze świadczeniem usług w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu Jednostek Uczestnictwa, chyba że struktura organizacyjna Dystrybutora oraz jego regulacje wewnętrzne zapewniają, że w przypadku powstania konfliktu interesów nie dojdzie do naruszenia interesu Klienta.
- 12.6. Informacje, o których mowa w pkt 12.5. powyżej, zawierają dane pozwalające Klientowi na podjęcie świadomej decyzji co do złożenia Zlecenia Agentowi.
- 12.7. Agent przed przyjęciem Zlecenia informuje Klienta, przy użyciu Trwałego Nośnika Informacji, iż wynagrodzenie Agenta z tytułu pośredniczenia w zbywaniu Jednostek Uczestnictwa jest różne w zależności od Funduszu.

13. Sposób wykonywania działalności przez osoby, o których mowa w art. 33 ust. 1 Ustawy.

- 13.1. Zlecenia i Dyspozycje związane z przystąpieniem lub uczestnictwem w Funduszu mogą być składane za pośrednictwem Agentów będących osobami, o których mowa w art. 33 ust. 1 Ustawy, tj. osobami fizycznymi pozostającymi ze Spółką w stosunku zlecenia lub w innym stosunku prawnym o podobnym charakterze.
- 13.2. Za czynności dokonywane przez osoby, o których mowa w pkt 13.1. powyżej Dystrybutor odpowiada jak za działania własne.
- 13.3. Osoby, o których mowa w pkt 13.1. powyżej wykonują czynności zw. z Dystrybucją na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
- 13.4. Osoby, o których mowa w pkt 13.1. powyżej nie przekazują Klientom Rekomendacji w ramach usługi nieodpłatnego doradztwa inwestycyjnego.

ROZDZIAŁ III: SPOSÓB I WARUNKI PROWADZENIA DYSTRYBUCJI ZA POŚREDNICTWEM TELEFONU

1. Warunki korzystania z usługi.

- 1.1. Z możliwości składania określonych Zleceń / Dyspozycji za pośrednictwem telefonu mogą korzystać Klienci, którzy łącznie spełnili następujące warunki:
 - 1) złożyli za pośrednictwem Dystrybutora Zlecenie otwarcia Rejestru w wybranym Funduszu lub złożyli skuteczne oświadczenie o zmianie dystrybutora (na F-Trust), za pośrednictwem którego dokonali Nabycia w danym Funduszu,
 - 2) zawarli Umowę, wskazując Serwis telefoniczny jako jeden z kanałów Dystrybucji za pośrednictwem pracownika Dystrybutora zatrudnionego w oparciu o umowę o pracę.
- 1.2. Po spełnieniu warunków, o których mowa w pkt 1 Klient ma prawo składania, z zastrzeżeniem pkt 1.3. i 1.4., następujących Zleceń / Dyspozycji za pośrednictwem telefonu:
 - 1) Nabycia,
 - 2) odkupienia Jednostek,
 - 3) Konwersji i Zamiany,
 - 4) blokady Rejestru,
 - 5) odblokowania Rejestru,
 - 6) odwołania pełnomocnictwa,
 - 7) składania dyspozycji zablokowania dostępu do usługi,
- 1.3. W przypadku, gdy Klienci posiadają wspólny Rejestr małżeński, każdy z małżonków zawiera Umowę samodzielnie. W ramach wspólnego Rejestru małżeńskiego każdy z małżonków jest upoważniony do samodzielnego składania Zleceń i Dyspozycji dotyczących wspólnego Rejestru małżeńskiego.
- 1.4. Podpisując formularz Umowy, Klient będący osobą fizyczną przedstawia Agentowi dokument tożsamości celem jego identyfikacji i weryfikacji, a w przypadku:
 - 1) przedstawicieli ustawowych także dokumenty upoważniające te osoby do działania w imieniu osoby nieposiadającej pełnej zdolności do czynności prawnej.
 - 2) Osób prawnych i jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej – wypis z właściwego rejestru tej osoby lub jednostki, dokumenty potwierdzające prawo osób fizycznych podpisujących formularz Umowy do reprezentowania tej osoby lub jednostki oraz dokumenty tożsamości osób podpisujących formularz celem ich identyfikacji.
- 1.5. W Umowie Klient określa Hasło.

- 1.6. Dystrybutor zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia lub odmowy realizacji telefonicznego Zlecenia / Dyspozycji w przypadku, gdy jego realizacja byłaby nie możliwa z uwagi na treść zapisów Prospektu Informacyjnego lub Procedur Szczegółowych bądź z uwagi na zapisy umowy łączącej Dystrybutora z Funduszem.
- 1.7. W razie złożenia Zlecenia określonego w pkt 1.2. 2) wypłata środków z tytułu odkupienia Jednostek następuje na rachunek bankowy Klienta wskazany przez niego przy otwarciu Rejestru lub inny wskazany w formie pisemnej. Dyspozycje, o których mowa w pkt 1.2. 4) i 1.2. 5) powyżej, nie dotyczą blokad związanych z zastawem na Jednostkach.
- 1.8. Klient nie może ustanowić pełnomocnika do dokonywania czynności w ramach serwisu telefonicznego, za wyjątkiem osób prawnych lub jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej, które wskazują reprezentantów do działania w ich imieniu.
- 1.9. Klient może w każdej chwili zablokować możliwość składania Zleceń / Dyspozycji za pośrednictwem telefonu poprzez złożenie Dyspozycji, o której mowa w pkt 1.2. 7) powyżej. Oświadczenie woli Klienta, staje się skuteczne z chwilą udzielenia Klientowi przez Agenta, informacji o przyjęciu Dyspozycji z podaniem daty i godziny jej przyjęcia.

2. Sposób składania Zleceń i Dyspozycji za pośrednictwem telefonu

- 2.1. Zlecenia / Dyspozycje za pośrednictwem telefonu są przyjmowane pod numerem 61 646 01 09. Przetęczenie do Pracownika Działu Operacyjnego następuje po tonowym wybraniu opcji wskazanej przez system lub automatycznie po określonym czasie oczekiwania – w przypadku nieposiadania telefonu tonowego. Po uzyskaniu połączenia Klient powinien podać:
 - 1) imię i nazwisko / firmę Klienta,
 - 2) imię i nazwisko reprezentanta podmiotu niebędącego osobą fizyczną,
 - 3) nazwę Funduszu,
 - 4) ustalone w Umowie Hasło,
 - 5) treść Zlecenia / Dyspozycji.
- 2.2. Zlecenia / Dyspozycje telefoniczne są rejestrowane. Nagrania rozmów są przechowywane przez okres pięciu lat i są rozstrzygające w razie wątpliwości co do treści złożonego Zlecenia lub Dyspozycji.
- 2.3. Zlecenia / Dyspozycje telefoniczne mogą być składane w godzinach **od 9:30 do 14:30**, od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

3. Termin przyjęcia Zleceń / Dyspozycji

- 3.1. Pracownik Działu Operacyjnego po przyjęciu oświadczenia Klienta o chęci realizacji Zlecenia, przygotowuje zestawienie kosztów ex ante Zlecenia. Zestawienie, o którym mowa w zdaniu powyżej jest przesyłane przez Pracownika Działu Operacyjnego na adres poczty elektronicznej Klienta.
- 3.2. Na podstawie przyjętego od Klienta telefonicznego Zlecenia / Dyspozycji Dystrybutor wystawia Zlecenie dla Towarzystwa i Agenta Transferowego.
- 3.3. Zlecenie / Dyspozycję telefoniczną uważa się za złożoną z chwilą udzielenia Klientowi przez Dystrybutora, informacji o jego przyjęciu z podaniem daty przyjęcia.
- 3.4. Zlecenia i Dyspozycje telefoniczne nie będą przyjmowane w szczególności w razie awarii linii telefonicznej służącej do ich przyjmowania lub awarii systemów rejestrujących połączenia.
- 3.5. Zlecenia i Dyspozycje telefoniczne są realizowane w terminach i na warunkach określonych w Prospekcie Informacyjnym danego Funduszu.
- 3.6. Zlecenie złożone za pośrednictwem serwisu telefonicznego uznaje się za Zlecenie złożone wyłącznie z własnej inicjatywy Klienta.
- 3.7. Zlecenie / Dyspozycja złożone przez osobę identyfikującą się prawidłowym Hasłem będzie traktowane jak złożone przez Klienta.
- 3.8. W przypadku rozłączenia rozmowy przed bądź w trakcie powtarzania Zlecenia / Dyspozycji przez Pracownika przyjmującego Zlecenie / Dyspozycję, Zlecenie / Dyspozycję uznaje się za niezłożone. Klient jest zobowiązany do ponownego skontaktowania się z Dystrybutorem, przy czym podlega od początku pełnej procedurze identyfikacji.
- 3.9. Pracownik Działu Operacyjnego ma prawo odmowy przyjęcia Zlecenia / Dyspozycji, które jest niekompletne albo niepoprawne, złożone jest niewyraźnie, bez jednoznacznego wyrażenia woli lub jeżeli składający Zlecenie / Dyspozycję identyfikuje się niewłaściwym Hasłem.
- 3.10. Na podstawie Zlecenia / Dyspozycji telefonicznej Pracownik Działu Operacyjnego sporządza, podpisuje i składa do realizacji pisemne Zlecenie / Dyspozycję w imieniu Klienta.
- 3.11. Złożenie Zlecenia lub Dyspozycji za pośrednictwem serwisu telefonicznego nie jest równoznaczne z jego realizacją. Realizacja Zlecenia lub Dyspozycji następuje zgodnie z Prospektem informacyjnym danego Funduszu.

4. Hasło

- 4.1. Klient jest zobowiązany chronić ustalone w Umowie Hasło przed ujawnieniem innym osobom. Zlecenia i Dyspozycje złożone z użyciem poprawnego Hasła uważa się za złożone przez Klienta.

- 4.2. Dystrybutor nie ponosi odpowiedzialności za realizację Zlecenia lub Dyspozycji przez osoby inne niż Klient, które dysponowały wszystkimi niezbędnymi danymi, w tym Hasłem.
- 4.3. W razie ujawnienia Hasła innym osobom, Klient zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia o tym fakcie Dystrybutora.
- 4.4. Klient w każdym czasie może złożyć Dystrybutorowi pisemny wniosek o zmianę Hasła. Z chwilą otrzymania takiego wniosku przez Dystrybutora możliwość składania Zleceń i Dyspozycji w oparciu o dotychczasowe Hasło zostanie zablokowana.
- 4.5. Klient nie może podejmować żadnych działań, które mogą narazić serwis telefoniczny na awarię, ani przekazywać za pomocą serwisu telefonicznego treści bezprawnych.
- 4.6. Trzykrotne podanie nieprawidłowego Hasła, powoduje okresowe zablokowanie dostępu do Serwisu telefonicznego na czas określony – 24h. Warunkiem koniecznym zdjęcia blokady jest dokonanie prawidłowej identyfikacji Klienta po zakończeniu blokady.
- 4.7. Dystrybutor może czasowo ograniczyć dostęp do serwisu telefonicznego, jeśli wymagają tego względy bezpieczeństwa lub inne okoliczności, które mogłyby narazić na szkodę interesy Klientów lub Dystrybutora. Ograniczenie zostanie zniesione niezwłocznie po usunięciu przyczyny niedostępności. W takich przypadkach Dystrybutor nie ponosi odpowiedzialności za zaistniałe ograniczenia dostępności do usługi serwisu telefonicznego i ich ewentualne skutki.

5. Postanowienia końcowe

- 5.1. Sposób i terminy załatwiania reklamacji składanych przez Klientów przez serwis telefoniczny reguluje Rozdział II pkt 11 niniejszego Regulaminu.
- 5.2. Klient ponosi koszty połączenia telefonicznego wykonanego w celu skorzystania z usługi serwisu telefonicznego zgodnie z opłatą za połączenie, zgodnie z cennikiem, taryfą operatora.

ROZDZIAŁ IV: SPOSÓB I WARUNKI PROWADZENIA DYSTRYBUCJI ZA POŚREDNICTWEM APLIKACJI

1. Warunki korzystania z usługi.

- 1.1. Z możliwości składania określonych Zleceń / Dyspozycji za pośrednictwem Aplikacji mogą korzystać Klienci, którzy zaakceptowali wszystkie postanowienia Regulaminu Świadczenia Usług.
- 1.2. Dostęp do Aplikacji mogą otrzymać Klienci, którzy spełnili następujące warunki:
 - 1) zawarli Umowę,
 - 2) podali podczas procesu rejestracji własny adres poczty elektronicznej.

- 1.3. Warunkiem korzystania z wszystkich funkcjonalności jest posiadanie przez Klienta telefonu komórkowego z funkcją aktywnej usługi sms oraz dostępu do komputera i oprogramowania przystosowanego do korzystania z Aplikacji oraz dostępu do sieci Internet.
- 1.4. Warunkiem prawidłowego korzystania z Aplikacji jest spełnienie przez Klienta co najmniej następujących wymagań dotyczących sprzętu komputerowego oraz oprogramowania:
 - 1) Posiadanie zainstalowanej przeglądarki internetowej co najmniej: Mozilla Firefox 25 lub wyższa, Google Chrome 35 lub wyższa, Internet Explorer 10 lub wyższa, Opera 20 lub wyższa, Safari 8 lub wyższa,
 - 2) Przeglądarka, o której mowa w pkt. 1) powyżej powinna mieć włączoną obsługę plików cookies oraz protokołu javascript.
- 1.5. Warunkiem korzystania z Aplikacji jest dokonanie przez Klienta rejestracji do Aplikacji. Klient dokonuje rejestracji poprzez podanie własnego adresu poczty elektronicznej oraz Hasła do Aplikacji oraz kliknięcie na link aktywacyjny wysłany Klientowi na adres poczty elektronicznej podany w toku rejestracji.
- 1.6. Kliknięcie na link aktywacyjny, o którym mowa powyżej jest tożsame ze złożeniem przez Klienta oświadczenia woli o zawarciu Umowy. Z chwilą zawarcia Umowy do Klienta zostaje przypisane aktywne konto zaś Klient otrzymuje status Użytkownika.
- 1.7. W odniesieniu do Klientów działających w imieniu i na rzecz innych osób fizycznych albo będących jednostkami organizacyjnymi nieposiadającymi osobowości prawnej, którym ustawa przyznaje zdolność prawną albo będących osobami prawnymi, Spółka uzależnia przyznanie dostępu do Aplikacji od zawarcia odrębnej Umowy, której przedmiotem jest korzystanie z Aplikacji, w formie pisemnej. W odniesieniu do Klientów, o których mowa w zdaniu powyżej, zapisów z pkt. 1.5.-1.6. powyżej nie stosuje się.
- 1.8. Zawarcie Umowy, o której mowa w pkt. 1.7. powyżej wymaga jednoczesnej obecności Agenta oraz Klienta. Zasady określające korzystanie przez Klienta z Aplikacji na podstawie Umowy, o której mowa w zdaniu poprzednim są określone w Regulaminie korzystania z aplikacji F-TrustLine w F-Trust S.A.
- 1.9. Po spełnieniu warunków, o których mowa wyżej Klient ma prawo składania, z zastrzeżeniem pkt 1.3. i 1.4., następujących Zleceń / Dyspozycji za pośrednictwem Aplikacji:
 - 1) Nabycia,
 - 2) odkupienia Jednostek,
 - 3) Konwersji i Zamiany,
 - 4) blokady dostępu do Aplikacji,
 - 5) ustanowienia lub zmiany Hasła dostępu do Aplikacji,
 - 6) zmiany Loginu.

- 1.10. Dystrybutor zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia lub odmowy realizacji Zlecenia lub Dyspozycji złożonych za pośrednictwem Aplikacji w przypadku, gdy jego realizacja byłaby nie możliwa z uwagi na treść zapisów Prospektu Informacyjnego lub uwagi na zapisy niniejszego Regulaminu lub umowy łączącej Dystrybutora z Funduszem.
- 1.11. Środkami przekazanymi Użytkownikowi w związku z realizacją umorzenia może zostać uznany jedynie rachunek bankowy Użytkownika, z którego opłacono pierwsze Nabycie tego Funduszu zlecone z wykorzystaniem Aplikacji bądź rachunek bankowy wskazany przez tego Użytkownika jako rachunek bankowy do umorzeń, zgodnie z odpowiednimi procedurami dystrybucyjnymi obowiązującymi w odpowiednim Funduszu bądź w Spółce Zarządzającej tym Funduszem.
- 1.12. Klient może w każdej chwili zablokować dostęp do Aplikacji poprzez złożenie dyspozycji w tym przedmiocie na zasadach określonych w Regulaminie świadczenia usług.
- 1.13. W przypadku Zleceń lub Dyspozycji przekazywanych z wykorzystaniem Aplikacji, tożsamość Użytkownika może być weryfikowana na zasadach określonych w Rozdziale II niniejszego Regulaminu bądź może być weryfikowana przez odpowiedni Fundusz na podstawie danych osobowych Użytkownika związanych z rachunkiem bankowym, z którego Użytkownik opłacił pierwsze Nabycie.

2. Sposób składania Zleceń i Dyspozycji za Aplikacji

- 2.1. Zlecenia / Dyspozycje za pośrednictwem Aplikacji są przyjmowane na stronie internetowej Aplikacji pod adresem domeny platformafunduszy.pl. Po zalogowaniu do Aplikacji Użytkownik powinien wejść na podstronę „Kup fundusz” i złożyć Zlecenie.
- 2.2. Użytkownik, w trakcie Zlecenia wykonywanego przez Aplikację, potwierdza swoje dane osobowe przez przelew weryfikacyjny w kwocie 1 zł. Dane osobowe Użytkownika oraz rachunek bankowy, z którego Użytkownik dokonuje przelewu muszą być takie same jak podane w Aplikacji.
- 2.3. Kwota przelewu weryfikacyjnego, o której mowa powyżej zostanie Użytkownikowi zwrócona do końca następnego dnia roboczego.
- 2.4. Dystrybutor po przyjęciu Zlecenia prześle Użytkownikowi potwierdzenie przyjęcia Zlecenia w trybie Komunikatu formalnego w rozumieniu Regulaminu świadczenia usług, zawierające w szczególności informację o rachunku bankowym Funduszu, na który Użytkownik powinien przelać środki pieniężne tytułem Nabycia. Zlecenie uznaje się za złożone przez Użytkownika z chwilą przestania mu przez Spółkę elektronicznego potwierdzenia przyjęcia Zlecenia, o którym mowa w zdaniu powyżej.
- 2.5. Do realizacji Zleceń oraz Dyspozycji znajdują zastosowanie postanowienia Prospektów Informacyjnych oraz statutów Funduszy, których dotyczy realizowane Zlecenia lub Dyspozycje. Prospekty informacyjne oraz statuty zostaną Użytkownikowi udostępnione

przez Spółkę przed złożeniem Zlecenia lub Dyspozycji w sposób umożliwiający ich zapisanie na dysku komputera Użytkownika, odtworzenie w zwykłym toku czynności i swobodne zapoznanie się z ich treścią.

2.6. Spółka udostępni Użytkownikowi:

- 1) Umowę;
- 2) szczegółowe informacje o dystrybutorze;
- 3) KIID;
- 4) informacje na temat opodatkowania dochodów związanych z uczestnictwem w funduszach inwestycyjnych;
- 5) informacje udostępniane Klientom w związku ze stosowaniem MiFID II;
- 6) ogólny opis charakteru i ryzyka instrumentów finansowych;
- 7) koszty ex-ante;
- 8) listę wszystkich Funduszy dostępnych w ofercie Spółki.

2.7. Spółka zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia Zlecenia w razie nieudzielenia odpowiedzi na określone pytania bądź udzielenia odpowiedzi, która wyłącza możliwość realizacji Zlecenia z wykorzystaniem Aplikacji. Użytkownik zostanie niezwłocznie poinformowany o odmowie przyjęcia Zlecenia przez Spółkę i pouczony o ewentualnym dalszym trybie postępowania.

2.8. Zlecenie realizacji Nabycia powinno zostać opłacone jedynie z rachunku bankowego należącego do Użytkownika, przy czym rachunek bankowy musi być prowadzony w banku zarejestrowanym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i działającym na podstawie odpowiedniego zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego.

2.9. W razie naruszenia dyspozycji zapisu z ustępu powyżej, Spółka może odmówić realizacji Nabycia.

2.10. Nabycie powinno zostać opłacone w terminie 30 dni, po którym to okresie Fundusz może odmówić Użytkownikowi prawa do realizacji Zlecenia. Wraz z pierwszym Zleceniem Nabycia Użytkownik składa Zlecenie otwarcia Rejestru w Funduszu, którego dotyczy Nabycie.

2.11. Zlecenia / Dyspozycje składane z wykorzystaniem Aplikacji są rejestrowane. Pliki w formacie PDF, zawierające treść Zleceń / Dyspozycji są przechowywane przez okres pięciu lat.

3. Termin przyjęcia Zleceń / Dyspozycji

3.1. Na podstawie przyjętego od Użytkownika za pośrednictwem Aplikacji Zlecenia / Dyspozycji Dystrybutor wystawia Zlecenie dla Towarzystwa i Agenta Transferowego.

3.2. Spółka po przyjęciu Zlecenia prześle Użytkownikowi na podany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej potwierdzenie przyjęcia Zlecenia, zawierające w szczególności

informację o rachunku bankowym Funduszu, na który Użytkownik powinien przelać środki pieniężne tytułem Nabycia. Zlecenie uznaje się za złożone przez Użytkownika z chwilą przestania Użytkownikowi przez Spółkę elektronicznego potwierdzenia przyjęcia Zlecenia, o którym mowa w zdaniu powyżej. Użytkownik powinien dołożyć staranności w zakresie zweryfikowania numeru rachunku bankowego Funduszu, o którym mowa w niniejszym ustępie *in principio* poprzez jego porównanie z numerem rachunku bankowego dostępnym na stronie internetowej tego Funduszu.

- 3.3. Użytkownik powinien dokonać wpłaty środków pieniężnych tytułem Nabycia na rachunek bankowy Funduszu wskazany Użytkownikowi przez Spółkę w wiadomości, o której mowa w pkt. 3.2 powyżej.
- 3.4. Zlecenia / Dyspozycje będą przekazywane przez Spółkę do właściwego Funduszu w terminach wskazanych w Procedurach Szczegółowych, nie później jednak niż w ciągu 2 dni roboczych od dnia, w którym nastąpiło złożenie Zlecenia / Dyspozycji
- 3.5. Zlecenia i Dyspozycje złożone za pośrednictwem Aplikacji są realizowane w terminach i na warunkach określonych w Prospekcie Informacyjnym odpowiedniego Funduszu.

4. Hasło dostępu do Aplikacji

- 4.1. Użytkownik jest zobowiązany chronić login oraz hasło dostępu do Aplikacji przed ujawnieniem innym osobom. Zlecenia i Dyspozycje złożone z użyciem poprawnego loginu i hasła dostępu do Aplikacji uważa się za złożone przez Użytkownika.
- 4.2. Dystrybutor nie ponosi odpowiedzialności za realizację Zlecenia lub Dyspozycji przez osoby inne niż Użytkownik, które dysponowały wszystkimi niezbędnymi danymi, w tym w szczególności hasłem dostępu do Aplikacji.
- 4.3. W razie ujawnienia loginu i hasła dostępu do Aplikacji innym osobom Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia o tym fakcie Dystrybutora.

5. Informacje przekazywane telefonicznie

- 5.1. Informacje, o których mowa w niniejszym punkcie będą udzielane w godzinach od 9.30 do 14.30, od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.
- 5.2. Trzykrotne błędne podanie Hasła dostępu do Aplikacji powoduje zablokowanie dostępu do niniejszej usługi. Warunkiem koniecznym do odblokowania usługi jest kontakt ze Spółką, elektroniczny, w celu odblokowania konta Aplikacji.
- 5.3. Rozmowa telefoniczna jest nagrywana, na co Użytkownik wyraża zgodę poprzez korzystanie z telefonicznej linii rejestrowanej.

- 5.4. Proces weryfikacji tożsamości polega na podaniu przez Użytkownika, na telefonicznej linii rejestrowanej pod numerem telefonu Spółki **61 646 01 09**, imienia i nazwiska, numeru PESEL oraz Loginu.
- 5.5. Z wykorzystaniem mechanizmów określonych w niniejszym paragrafie, Użytkownicy mogą uzyskiwać informacje dotyczące:
- 1) Stanu posiadanych Rejestrów;
 - 2) Wartości Jednostek uczestnictwa;
 - 3) Porad technicznych w zakresie korzystania z Aplikacji – bez konieczności przejścia procesu weryfikacji tożsamości Użytkownika, o którym mowa w pkt. 5.4. powyżej;
- 5.6. Z wykorzystaniem mechanizmów określonych w niniejszym paragrafie, Użytkownicy nie będą mogli złożyć Zlecenia, ani anulować uprzednio złożonego Zlecenia, jak również dokonywać zmian w Danych osobowych.
- 5.7. Spółka ma prawo do odmowy udzielenia informacji, jeśli poweźmie obiektywne i uzasadnione wątpliwości co do tożsamości Użytkownika.

6. Postanowienia końcowe

- 6.1. W przypadku, gdy złożenie Zlecenia bądź Dyspozycji za pośrednictwem Aplikacji nie jest możliwe, Spółka ma prawo zaoferować Użytkownikowi możliwość złożenia Zlecenia bądź Dyspozycji z wykorzystaniem Agenta.

Załącznik Nr 1 - Informacja dotycząca Dystrybutora oraz usługi

**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 (00-549), przy ul. Pięknej 20.

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 § 26 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 ("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, za pomocą Aplikacji lub za pośrednictwem serwisu telefonicznego.

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: pomoc@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.

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.
- Spółka świadczy usługę nieodpłatnego doradztwa inwestycyjnego wyłącznie dla Klientów, którzy prawidłowo przeszli Badanie wiedzy i doświadczenia. F-Trust nie przyjmuje od Klienta jakichkolwiek korzyści finansowych bądź niefinansowych w związku ze świadczeniem nieodpłatnego doradztwa inwestycyjnego. W granicach określonych przez prawo F-Trust może pobierać świadczenia od podmiotów trzecich, w tym Funduszy.

Zasady przyjmowania i przekazywania świadczeń pieniężnych i niepieniężnych („Zachęt”)

Zgodnie z Ustawą o funduszach, Spółka nie przyjmuje wpłat na nabycie jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa ani środków pieniężnych Klientów nabywających lub umarzających jednostki uczestnictwa za jej pośrednictwem. Ponadto Spółka w związku ze świadczeniem usług na rzecz Klienta, nie może przyjmować lub przekazywać jakichkolwiek świadczeń pieniężnych (w tym opłat i prowizji) lub świadczeń niepieniężnych.

Od powyższej zasady przewiduje się kilka wyjątków:

- a) świadczenia pieniężne lub niepieniężne, które są niezbędne do wykonania usługi – zakaz przyjmowania świadczeń nie dotyczy świadczeń pieniężnych lub niepieniężnych przyjmowanych lub przekazywanych osobie trzeciej, które są niezbędne do świadczenia usług dystrybucji na rzecz Klienta. Dotyczy to przede wszystkim: opłat na rzecz organu nadzoru z tytułu nadzoru, podatków i innych należności publicznoprawnych oraz innych opłat, których obowiązek zapłaty wynika z przepisów prawa;

- b) świadczenia pieniężne lub niepieniężne, które poprawiają jakość usługi – Spółka może przyjmować od podmiotów trzecich świadczenia pieniężne i niepieniężne inne niż wymienione powyżej, jeżeli:
- służą poprawieniu jakości usług świadczonych przez Dystrybutora,
 - ich przyjęcie lub przekazanie nie będzie miało negatywnego wpływu na działania Spółki w sposób rzetelny i profesjonalny, zgodnie z zasadami uczciwego obrotu i zgodnie z najlepiej pojętymi interesami Klienta,
 - informacja o tych świadczeniach, o ich istocie i wysokości, jest przekazywana Klientowi lub potencjalnemu Klientowi przez Spółkę w sposób rzetelny, dokładny i zrozumiały. W przypadku gdy wysokość takich świadczeń nie może zostać oszacowana Klient lub potencjalny Klient jest informowany o sposobie ustalania ich wysokości przed rozpoczęciem świadczenia danej usługi, co też Spółka czyni przekazując niniejsze materiały.

Świadczenia pieniężne (w tym wynagrodzenie Spółki) lub świadczenia niepieniężne można uznać za mające na celu podniesienie jakości usługi świadczonej na rzecz Klienta, jeżeli są uzasadnione świadczeniem przez Spółkę usługi o wyższej jakości na rzecz Klienta. Świadczenia te muszą być w wysokości proporcjonalnej do korzyści, którą usługa generuje dla Klienta, nie mogą również przynosić bezpośredniej korzyści Spółce i jej akcjonariuszom lub pracownikom Spółki.

W szczególności Spółka może być wynagradzana przez towarzystwa funduszy inwestycyjnych lub przez fundusze zagraniczne, w zakresie w jakim wynagrodzenie to związane jest ze świadczeniem przez Spółkę czynności, mających na celu poprawę jakości usług dystrybucyjnych na rzecz Klienta lub tzw. potencjalnego Klienta. Spółka przyjmuje przedmiotowe świadczenia jedynie wówczas, gdy ich przyjęcie pozostaje w zgodzie z powszechnie wiążącymi, imperatywnymi przepisami prawa polskiego oraz ze stanowiskami Komisji Nadzoru Finansowego w zakresie, w jakim dotyczą one Spółki.

Za czynności mające na celu poprawę jakości usług dystrybucyjnych uważa się w szczególności:

- a) prowadzenie obsługi szerszego katalogu zleceń i oświadczeń woli i wiedzy składanych przez Klientów,
- b) dostarczanie informacji o inwestycji,
- c) udostępnianie narzędzi do zarządzania inwestycją i monitoringu inwestycji przez Klienta,
- d) udostępnianie usług doradztwa inwestycyjnego oraz tzw. porad inwestycyjnych o charakterze ogólnym,
- e) organizowanie szkoleń i seminariów dla Klientów,

- f) przeprowadzanie szkoleń produktowych dla pracowników Spółki,
- g) zapewnienie dostępu, po konkurencyjnej cenie, do szerokiego zakresu instrumentów finansowych, które spełniają potrzeby Klienta wraz z zapewnieniem narzędzi o wartości dodanej, takich jak narzędzia zapewniające dostęp do obiektywnych informacji pomagających Klientowi w podejmowaniu decyzji inwestycyjnych lub umożliwiających Klientowi monitorowanie, modelowanie i dostosowywanie zakresu instrumentów finansowych będących przedmiotem jego inwestycji, albo z udostępnieniem okresowych sprawozdań na temat wyników oraz kosztów i opłat związanych z tymi instrumentami finansowymi,
- h) zapewnienie obsługi przez dedykowanego opiekuna.

Spółka oblicza dopuszczalne wynagrodzenie od towarzystwa funduszy inwestycyjnych lub funduszu zagranicznego w taki sposób, że:

- a) w odniesieniu do czynności poprawiających jakość, o których mowa w pkt a) – c) oraz e) – h) powyżej - bierze pod uwagę faktycznie poniesione koszty związane ze świadczeniem przedmiotowych czynności, powiększone o rynkową marżę Spółki,
- b) w odniesieniu do czynności poprawiającej jakość, o której mowa w pkt d) powyżej – bierze pod uwagę wycenę wartości tej czynności dokonaną przez Spółkę w oparciu o dane rynkowe zw. ze świadczeniem usługi doradztwa inwestycyjnego.

Wynagrodzenie płatne Spółce przez towarzystwa funduszy inwestycyjnych lub przez fundusze zagraniczne jest wypłacane w nie wyższej wartości niż wynikającej z górnego limitu określonego w poszczególnych umowach dystrybucyjnych, zawartych przez Spółkę z poszczególnymi towarzystwami funduszy inwestycyjnych lub z funduszami zagranicznymi.

Spółka dokłada starań, aby przed Zleceniem realizacji transakcji dla Klienta oszacować i udostępnić Klientowi wartość przyjętej zachęty w zw. z realizacją transakcji.

Dopuszczalne drobne świadczenia niepieniężne:

- a) informacje lub dokumenty dotyczące instrumentu finansowego lub usług świadczonych przez Spółkę,
- b) uczestnictwo w konferencjach, seminariach i innych wydarzeniach o charakterze szkoleniowym o tematyce instrumentów finansowych i ich cech,
- c) wydatki reprezentacyjne, takie jak jedzenie i napoje podczas spotkania biznesowego lub konferencji,
- d) inne drobne świadczenia niepieniężne, które mogą być uznane za podnoszące jakość usługi, gdy jednocześnie istnieje mało prawdopodobieństwo, że mogłyby negatywnie wpłynąć na działanie Spółki w jak najlepiej pojętym interesie Klienta.

Spółka określiła wysokość świadczeń, które kategoryzuje jako dopuszczalne drobne świadczenia pieniężne.

Dodatkowo Spółka i jej pracownicy mogą przyjmować oraz przekazywać drobne prezenty i upominki grzecznościowe niebędące dopuszczalnymi drobnymi świadczeniami niepieniężnymi, o których mowa powyżej. Przyjmowanie lub przekazywanie przez Spółkę lub jej pracowników drobnych prezentów jest dozwolone pod warunkiem, że jest zgodne z Regulaminem zarządzania konfliktami interesów w F-Trust S.A., a ich wartość co do zasady nie przyjętej przez F-Trust kwoty.

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

Spółka zawarła umowy dystrybucyjne z funduszami zarządzanymi przez następujące towarzystwa funduszy inwestycyjnych i Spółki Zarządzające:

- Allianz Polska Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
- UNIQA Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
- BlackRock Global Funds
- Caspar Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
- Conseq Funds Investiční Společnost
- Esaliens Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
- Fidelity International
- Franklin Templeton Investments
- Ipopema Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
- NN Investment Partners Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
- PZU Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
- Quercus Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
- Schroder Investment Management
- Skarbiec Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
- Generali Investments Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
- Investors Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

Szczegółowa lista funduszy i funduszy zagranicznych dostępnych w ofercie Spółki każdorazowo dostępna jest na stronie internetowej Spółki: <https://www.f-trust.pl/o-nas/dokumentacja-prawna>.

Wskazanie miejsc prowadzenia przez Spółkę działalności w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa:

Spółka prowadzi działalność w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa w lokalach znajdujących się pod następującymi adresami:

- Poznań (61-888), ul. Półwiejska 32 – siedziba Spółki
- Białystok (15-066), ul. Bukowskiego 1c
- Bydgoszcz (82-086), ul. Fordońska 2, Arkada Business Park
- Gdańsk (80-236), al. Grunwaldzka 186, 1 piętro,
- Kępno (63-600), ul. Wieluńska 7,
- Kielce (25-333), ul. Sienkiewicza 8,
- Leszno (64-100), ul. Słowiańska 2,
- Rzeszów (35-309), ul. Podwiślocze 33/158,
- Toruń (87-100), ul. Dominikańska 9,
- Warszawa (00-838), ul. Prosta 32 (8 piętro),
- Wrocław (50-019), ul. Piłsudskiego 89/4,
- Katowice (40-583), ul. Kępowa 45,
- Kraków (30-081), ul. Królewska 57 (Biurowiec Biprostal).

Aktualna lista miejsc, w których Spółka prowadzi działalność w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa dostępna jest każdorazowo na stronie internetowej Spółki: <https://www.f-trust.pl/kontakt/placowki-f-trust>.

Załącznik nr 2 Wzór notatki z Klientem.

Notatka

Szczegóły spotkania	
Typ spotkania	<input type="text"/>
Miejsce spotkania	<input type="text"/>
Data Spotkania	Dzień <input type="text"/> Godzina <input type="text"/>
Inicjator	<input type="text"/>
Temat spotkania	<input type="text"/>

Klient	
Klient z platformy	<input type="checkbox"/>
Imię	<input type="text"/>
Nazwisko	<input type="text"/>
E-mail	<input type="text"/>

Zlecenie	
Typ zlecenia	<input type="text"/>

Informacje dodatkowe

Uwagi

