

Szczegółowe informacje dotyczące iWealth Management Sp. z o.o. oraz świadczonych usług

1. Firma, siedziba, adres, dane kontaktowe

Firma:	iWealth Management Sp. z o.o. (dalej „iWealth“)
Siedziba/ adres koresp.:	al. Armii Ludowej 26, 00-609 Warszawa (budynek FOCUS)
Dane rejestrowe:	KRS 0000381507 prowadzony przez Sad Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy KRS w Warszawie
Numer telefonu:	+48 606 697 070
Strona internetowa:	www.iwealth.pl
Adres e-mail:	kontakt@iwealth.pl

2. Posiadane zezwolenie oraz świadczone usługi

iWealth dysponuje zezwoleniem wydanym przez Komisję Nadzoru Finansowego (nr DFI/I/4031/5/19/12/U/MK z dnia 24.09.2012 r.), na prowadzenie działalności w zakresie pośrednictwa na rzecz Towarzystw Funduszy Inwestycyjnych („TFI”) w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa funduszy . Działalność iWealth podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego i jest regulowana Ustawą o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi (tekst z 7.06.2018, Dz.U. 2018 poz. 1355).

Usługa pośrednictwa świadczona przez iWealth umożliwia zainteresowanym Klientom dostęp w jednym miejscu do szerokiego wachlarza funduszy inwestycyjnych – krajowych oraz zagranicznych, a polega w szczególności na:

- prezentowaniu Klientom oferty dostępnych na rynku funduszy wraz ze szczegółowym wyjaśnianiem ich polityki inwestycyjnej oraz historycznych wyników
- przekazywaniu wyczerpujących informacji dotyczących zasad uczestnictwa w interesujących Klienta funduszach, pobieranych opłatach i wynagrodzeniu TFI za zarządzanie funduszem
- przyjmowaniu od Klientów i przekazywaniu do realizacji zleceń nabycia, odkupienia/umorzenia, konwersji/zamiany oraz innych oświadczeń woli, dotyczących uczestnictwa w funduszach
- przyjmowaniu i procesowaniu ewentualnych reklamacji i skarg (zob. punkt 6)
- dokonywaniu zbiorczej aktualizacji danych Klienta we wszystkich obsługiwanych funduszach
- obsłudze osób uposażonych oraz spadkobierców w zakresie transferów praw własności
- przyjmowaniu pełnomocnictw, odpisów z rejestrów wskazujących zasady reprezentacji
- ustanawianiu blokady bądź zastawu na jednostkach lub tytułach uczestnictwa.

Uzupełnieniem usługi pośrednictwa jest wsparcie w zarządzaniu majątkiem (*wealth management*), obejmujące aktualnie **nieodpłatne doradztwo** dla Klientów w odniesieniu do jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa, tzn. analizę sytuacji materialnej Klienta, jego celów inwestycyjnych i skłonności do ponoszenia ryzyka - w celu osobistego polecenia Klientowi produktów finansowych najlepiej dostosowanych do jego potrzeb. W przyszłości iWealth zaoferuje pakiet usług doradczych dotyczących szerszej gamy produktów inwestycyjnych.

iWealth **nie przyjmuje wpłat** na poczet nabycia jednostek lub tytułów uczestnictwa w funduszach, ani **nie przekazuje wypłat** z tytułu ich odkupienia/umorzenia przez fundusz na żądanie Klienta.

3. Sposoby kontaktu z iWealth

- Kontakt osobisty z dedykowanym Klientowi Przedstawicielem iWealth (*Wealth Manager'em*) w biurach, wskazanych na stronie internetowej, lub w każdym dogodnym dla Klienta miejscu (po wcześniejszym umówieniu się)
- telefonicznie z Centralą: +48 606 697 070
- za pomocą poczty e-mail na adres: kontakt@iwealth.pl

4. Finansowanie usług dystrybucyjnych iWealth

Zgodnie z niedawno przyjętymi przepisami ustawowymi dotyczącymi rynku funduszy inwestycyjnych, iWealth ma prawo do finansowania swej działalności jako dystrybutora jednostek/tytułów uczestnictwa z dwóch źródeł:

- 1) opłaty dystrybucyjnej od Klienta nabywającego jednostki/tytuły uczestnictwa (jednorazowej opłaty manipulacyjnej) pobieranej od kwoty zlecenia, w wysokości zgodnej z tabelą opłat danego funduszu; opłata może być okresowo obniżona lub zniesiona w czasie akcji promocyjnych, bądź w ramach planów systematycznego oszczędzania (w takim przypadku, iWealth otrzymuje za pośrednictwem TFI faktycznie pobraną kwotę), oraz
- 2) zwrot niektórych kosztów działalności od TFI; zwrot taki jest prawnie dopuszczalny tylko w zakresie kosztów bezpośrednio związanych z podnoszeniem jakości usługi dla Klientów iWealth ponad standardowy zakres czynności dystrybutora, tzn. przyjmowanie i realizowanie podstawowych zleceń. Ponadstandardowa jakość usług iWealth wyraża się w takich czynnościach, jak:
 - a) zapewnianie realizacji kompleksowego katalogu dyspozycji w ramach posprzedażowej obsługi Klientów,
 - b) tworzenie i utrzymywanie infrastruktury organizacyjnej i technicznej, umożliwiającej Klientom komfortowy wybór najbardziej dogodnego kanału kontaktu z iWealth, tzn.:
 - nieodpłatne udostępnianie internetowego serwisu iWealth Online: narzędzia monitoringu inwestycji (m.in. stanu aktywów oraz bieżących wycen posiadanych jednostek/tytułów uczestnictwa) oraz zarządzania swoim portfelem poprzez możliwość składania zleceń za pośrednictwem serwisu;
 - zapewnianie dostępu do stałej sieci wyspecjalizowanych pracowników na terenie Polski, pozwalającej zaoferować każdemu z Klientów wsparcie dedykowanego Przedstawiciela iWealth (*Wealth Managera*), świadczącego usługi w miejscu i czasie najbardziej dogodnym dla Klienta;
 - c) nieodpłatne doradztwo inwestycyjne w postaci portfeli modelowych oraz ich dostosowania do Klienta,
 - d) posiadanie szerokiej oferty funduszy różnych TFI (tzw. otwarta architektura) przy jednoczesnym stałym jej weryfikowaniu, celem uniknięcia sprzedaży produktów TFI o niewystarczająco wysokiej reputacji.

TFI prowadzą ścisłą weryfikację i kontrolę wykonanych przez iWealth czynności oraz dokumentacji kosztów. Ponoszone faktycznie koszty, iWealth dzieli pomiędzy poszczególne TFI zgodnie z przyjętym powszechnie przez TFI kluczem, jakim jest wartość zebranych na rzecz danego funduszu aktywów Klientów, co oznacza, iż poziom zwrotu kosztów, o których mowa w ustępie 2 niniejszego punktu, jest wprost uzależniony od poziomu zebranych dla funduszu aktywów. Koszty realizacji czynności przekraczające limity wynagrodzenia określone przez TFI, iWealth pokrywa z własnych środków, pochodzących z innych źródeł.

Należy podkreślić, iż powyższy schemat nie prowadzi do sytuacji, w której iWealth uzyskiwałby istotnie większe korzyści z tytułu pośrednictwa na rzecz jednych TFI, kosztem innych TFI.

Na żądanie Klienta iWealth udziela szczegółowych informacji dotyczących sposobu kalkulacji kosztów z tytułu podnoszenia jakości usług.

5. Sposoby przekazywania zleceń i dyspozycji

Zlecenia i dyspozycje dotyczące jednostek i tytułów uczestnictwa funduszy Klient składa z pomocą:

- dedykowanych Klientowi Wealth Manager'ów
- systemu internetowego iWealth Online, dostępnego nieodpłatnie po dokonaniu rejestracji (zawarciu umowy z iWealth o korzystanie z serwisu) pod adresem online.iwealth.pl

6. Podstawowe zasady świadczenia usług

iWealth świadczy usługi na zasadach określonych w regulaminach i procedurach wewnętrznych, w tym *Regulaminie określającym sposób i warunki prowadzenia działalności w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa funduszy*. Obsługa zleceń i dyspozycji, w tym wpłaty i wypłaty następują poprzez agenta transferowego na zasadach określonych przez towarzystwa funduszy inwestycyjnych (TFI), zawartych w dokumentach statutowych oraz prospektach informacyjnych funduszy.

Lista TFI zarządzających funduszami, których jednostki i tytuły są dystrybuowane przez iWealth, udostępniana jest na stronie www.iwealth.pl, w serwisie iWealth Online, oraz przez Wealth Managerów. Przed złożeniem zlecenia Wealth Manager udostępni Klientowi do wglądu pełną listę funduszy w ofercie.

7. Reklamacje i skargi

Klient może wobec iWealth składać zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych mu przez iWealth oraz przez fundusze podlegające dystrybucji iWealth (reklamacje). Można to robić:

- osobiście w Oddziale lub w siedzibie centrali iWealth (w formie pisemnej lub ustnie – do protokołu)
- listownie (kurierem lub pocztą) za potwierdzeniem odbioru
- za pośrednictwem korespondencji e-mail na adres reklamacje@iwealth.pl

O ile reklamacja dotyczy działalności iWealth, odpowiedź jest przekazywana listownie (w przypadku reklamacji złożonej na piśmie lub listownie) lub pocztą e-mail (w przypadku reklamacji złożonej tą drogą), chyba, że Klient wskaże inną formę kontaktu w związku ze złożoną reklamacją, nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania przez iWealth. W szczególnie skomplikowanych okolicznościach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji w terminie 30 dni, iWealth pisemnie wyjaśnia przyczynę opóźnienia i wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywany termin odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych.

Reklamacja, w celu jej szybkiego rozpatrzenia, powinna zawierać: pełne dane Klienta, szczegóły reklamowanej operacji lub usługi, numer rejestru, datę złożenia zlecenia lub dyspozycji, żądanie Klienta (np. wypłaty środków pieniężnych), w przypadku żądania wypłaty środków – określenie roszczenia i sposobu wyliczenia wraz ze wskazaniem numeru rachunku bankowego. W przypadku braku wszystkich informacji, iWealth zwraca się do Klienta o ich uzupełnienie.

W przypadku, gdy reklamacja nie dotyczy zakresu działań iWealth lecz funduszu lub jego agenta transferowego, taka reklamacja zostaje niezwłocznie przekazana do właściwego podmiotu (zgodnie z określoną umową dystrybucyjną iWealth z danym TFI), o czym Klient zostaje poinformowany pocztą e-mail lub listownie. W takim przypadku, reklamację rozpatruje dalej i odpowiedzi udziela odpowiedni podmiot tj. TFI lub agent transferowy. Klient może kontaktować się z TFI lub agentem transferowym samodzielnie, lub też za pośrednictwem iWealth.

Jeżeli TFI/agent transferowy nie odpowie w ustawowym terminie 30 dni od momentu złożenia reklamacji przez Klienta, jak również nie poinformuje Klienta o konieczności przedłużenia terminu odpowiedzi ze względu na skomplikowany charakter niezbędnych ustaleń, wtedy taką reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta na podstawie art. 8 *Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym* (Klient uzyskuje prawo wystąpić do TFI/agenta transferowego o wypłatę kwoty roszczenia).

W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta zawartych w reklamacji przez TFI lub agenta transferowego, Klient ma prawo do:

- odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi zgodnie z trybem przewidzianym w dokumentach statutowych podmiotu odpowiadającego na reklamację;
- skorzystania z instytucji mediacji, sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów (jeżeli podmiot odpowiadający przewiduje taką możliwość);
- wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, zgodnie z wymienioną *Ustawą*.

iWealth zobowiązuje się dokładać wszelkich starań, aby proces rozpatrywania reklamacji był przeprowadzany rzetelnie i terminowo, z zachowaniem pełnego obiektywizmu i profesjonalizmu.

Klient ma również prawo złożyć do iWealth skargę odnośnie rzetelności i profesjonalizmu działań Przedstawiciela iWealth. Procedurę rozpatrywania reklamacji stosuje się odpowiednio.

8. Konflikty interesów

iWealth stosuje wewnętrzną politykę zarządzania konfliktami interesów, w ramach której podejmuje czynności mające na celu zapobieganie ich powstawaniu, a w przypadku zaistnienia konfliktu przewiduje środki oraz procedury zarządzania tego rodzaju sytuacjami. Szczegółowe informacje dotyczące zasad postępowania w przypadku powstania konfliktu interesów udostępniane są na żądanie Klienta.