

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

1. Podstawowe dane

Firma:	iWealth Management Sp. z o.o. („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), na prowadzenie działalności w zakresie pośrednictwa na rzecz Towarzystw Funduszy Inwestycyjnych („TFI”) w zbywaniu i odkupywaniu jednostek lub tytułów uczestnictwa funduszy inwestycyjnych.

Działalność iWealth podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego i jest regulowana Ustawą o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi (tekst jedn. 7.06.2018, Dz.U. 2018.1355).

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 7 poniżej)
- dokonywaniu zbiorczej aktualizacji danych Klienta we wszystkich obsługiwanych funduszach
- obsłudze osób uposażonych oraz spadkobierców w zakresie transferów 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 **nieodpłatne doradztwo inwestycyjne** dla Klientów w odniesieniu do jednostek lub tytułów uczestnictwa, tzn. analizę sytuacji materialnej Klienta, jego celów inwestycyjnych i skłonności do ponoszenia ryzyka - w celu polecenia Klientowi produktów finansowych najlepiej dostosowanych do jego potrzeb.

iWealth oferuje ponadto Klientom również inne produkty i usługi, pozwalające na aktywną ochronę majątku i długoterminowe tworzenie wartości.

3. Sposoby kontaktu z iWealth

- Kontakt osobisty z dedykowanym Klientowi pracownikiem lub agentem (Przedstawiciel iWealth) w biurach wskazanych na stronie internetowej, lub w każdym dogodnym dla Klienta miejscu, po umówieniu się
- telefonicznie z biurem centralnym: +48 606 697 070
- za pomocą e-mail na adres: kontakt@iwealth.pl lub formularza kontaktowego na stronie internetowej www.iwealth.pl/kontakt

4. Finansowanie usług dystrybucyjnych iWealth

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

- 1) opłaty pobieranej od Klienta (opłaty manipulacyjnej) jako procent od kwoty zlecenia, w wysokości zgodnej z tabelą opłat funduszu; opłata może być okresowo przez iWealth obniżona lub zniesiona, m.in. w czasie

promocji, w ramach planów systematycznego oszczędzania (w takim przypadku, iWealth otrzymuje za pośrednictwem TFI faktycznie pobraną kwotę opłaty),

2) zwrotu niektórych kosztów działalności od współpracujących TFI; zwrot dotyczy kosztów bezpośrednio związanych z podnoszeniem jakości usługi dla Klientów iWealth ponad standardowy zakres czynności dystrybutora, tzn. przyjmowania i realizowania podstawowych zleceń dotyczących uczestnictwa w funduszach. Podnoszenie jakości usług iWealth jako dystrybutora 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 sposobu kontaktu z iWealth, tzn.
 - nieodpłatne udostępnianie internetowej platformy iWealth Online: narzędzia monitoringu inwestycji (m.in. stanu aktywów oraz bieżących wycen posiadanych aktywów) oraz samodzielnego zarządzania swoim portfelem poprzez możliwość składania zleceń za pośrednictwem platformy;
 - zapewnianie dostępu do stale rozbudowywanej sieci dystrybucji, pozwalającej zaoferować każdemu z Klientów wsparcie dedykowanego mu pracownika lub agenta iWealth (Przedstawiciel iWealth), 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 oferty) przy jednoczesnym stałym jej weryfikowaniu, dla uniknięcia sprzedaży funduszy niewystarczająco wysokiej wiarygodności.

TFI prowadzą ścisłą weryfikację i kontrolę wykonanych przez iWealth czynności oraz dokumentacji kosztów. Ponoszone faktycznie koszty, iWealth dzieli pomiędzy współpracujące TFI zgodnie z przyjętym powszechnie na rynku funduszy 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 wysokości wpłat, zebranych dla funduszu od wszystkich Klientów. Koszty realizacji czynności przekraczające limity wynagrodzenia określone przez TFI, iWealth pokrywa z własnych środków.

Na żądanie Klienta iWealth udziela szczegółowych informacji dotyczących wysokości świadczeń od TFI.

5. Sposoby przekazywania zleceń i dyspozycji

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

- opiekunów Klienta (*Wealth Managerów*),
- Internetowej platformy iWealth Online, dostępnej nieodpłatnie pod adresem platforma.iwealth.pl po dokonaniu rejestracji (tzn. zawarciu umowy z iWealth o korzystanie z niej) zgodnie z odrębnym Regulaminem.

iWealth nie przyjmuje do realizacji zleceń i dyspozycji w trybie komunikacji telefonicznej.

6. Podstawowe zasady świadczenia usług

iWealth świadczy usługi na zasadach określonych w przepisach, 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 następuje na zasadach określonych przez TFI, zawartych w dokumentach statutowych oraz prospektach funduszy.

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.

Lista funduszy, których jednostki i tytuły są dystrybuowane przez iWealth, udostępniana jest na stronie iwealth.pl (zakładka Informacje i dokumenty), na platformie iWealth Online oraz przez Wealth Managerów. Przed przyjęciem zlecenia, Wealth Manager ma obowiązek udostępnić Klientowi do wglądu pełną listę funduszy w ofercie.

iWealth prowadzi obsługę w języku polskim, większość dokumentów i innych informacji pochodzących z TFI jest również w języku polskim. W przypadku tytułów uczestnictwa w funduszu zagranicznym, Klient może otrzymać dokumenty pochodzące od tego funduszu w języku angielskim.

7. Reklamacje i skargi

Klient może wobec iWealth składać reklamacje dotyczące usług świadczonych przez iWealth oraz przez fundusze podlegające dystrybucji przez iWealth. Można to zrobić:

- osobiście w siedzibie lub oddziale iWealth (na piśmie lub ustnie do protokołu) - każdy Przedstawiciel iWealth ma obowiązek przyjąć reklamację/skargę od Klienta
- listownie (kurierem lub pocztą) za potwierdzeniem odbioru
- elektronicznie za pomocą e-mail: reklamacje@iwealth.pl lub formularza kontaktowego na stronie internetowej www.iwealth.pl/kontakt

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 w terminie 30 dni, iWealth pisemnie wyjaśnia przyczynę opóźnienia, wskazuje okoliczności które muszą zostać ustalone oraz termin odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych.

Reklamacja, w celu jej szybkiego rozpatrzenia, powinna zawierać 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. 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 albo 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 o wypłatę kwoty roszczenia).

W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta 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 ww. *Ustawą*.

iWealth zobowiązuje się dokładać starań, aby rozpatrywanie reklamacji było rzetelne, obiektywne i terminowe.

Klient ma również prawo złożyć do iWealth skargę odnośnie rzetelności i profesjonalizmu działań Wealth Managera. Procedurę i terminy rozpatrywania reklamacji stosuje się analogicznie do skarg.

8. Konflikt interesów

Przez konflikt interesów rozumie się znane dystrybutorowi funduszy okoliczności, mogące doprowadzić do powstania sprzeczności między interesem gospodarczym dystrybutora a jego Klienta/Klientów, przykładowo sytuacje, gdzie dystrybutor lub jego współpracownik (agent):

- może mieć korzyść wskutek straty lub niezyskania korzyści przez Klienta,
- ma powody, aby faworyzować interesy danego Klienta w stosunku do innych Klientów,
- ma interes gospodarczy w określonym wyniku usługi świadczonej na rzecz Klienta
- prowadzi własną działalność gospodarczą, konkurencyjną wobec działalności Klienta.

W związku z powyższym informujemy, iż:

- iWealth stosuje wewnętrzną politykę, w ramach której podejmuje zapobieganie powstawaniu takich konfliktów, a w przypadku zaistnienia konfliktu przewiduje środki zarządzania tego rodzaju sytuacjami;
- iWealth posiada w swojej ofercie m.in. jednostki funduszy zarządzanych przez QUERCUS Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A., który jest mniejszościowym udziałowcem iWealth; iWealth nie jest spółką zależną QUERCUS i zarówno spółka, jak też żaden z Przedstawicieli iWealth nie otrzymuje żadnych prowizji/świadczeń w związku z przyjmowaniem zleceń nabycia jednostek uczestnictwa funduszy QUERCUS, ponad standardowo przyjęte na rynku kwoty wskazane w punkcie 4 (powyżej);

- jak wskazano w punkcie 4, w związku z prowadzoną działalnością dystrybucyjną, iWealth otrzymuje określone kwoty zwrotu kosztów podnoszenia jakości swych usług od współpracujących TFI, szacując oczekiwany udział każdego z TFI w całościowych kosztach na bazie poziomu zebranych dla każdego z TFI aktywów Klientów. Ponadto, kwoty zwrotów kosztów otrzymywane przez iWealth na tej podstawie od Funduszy bądź TFI różnią się ze względu na limity maksymalne wynagrodzenia, stosowane przez poszczególne TFI zgodnie z wynegocjowanymi z iWealth warunkami. Powyższy schemat nie prowadzi do sytuacji, w której iWealth uzyskiwałby istotnie większe korzyści z tytułu pośrednictwa w nabyciu jednostek jednych TFI, kosztem pośrednictwa na rzecz innych TFI;
- osoby odpowiedzialne za przygotowywanie rekomendacji w ramach usługi nieodpłatnego doradztwa inwestycyjnego (członkowie Komitetu Inwestycyjnego iWealth) nie są związane żadnymi wytycznymi ani postanowieniami umownymi, które ograniczałyby ich swobodę dokonania rzetelnego i profesjonalnego osądu, nie są również wynagradzani za rekomendowanie żadnych funduszy z oferty.