

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 Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy KRS w Warszawie
Numer telefonu:	+48 606 697 070
Strona internetowa:	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 pośredniczenie w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych otwartych i specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych oraz tytułów uczestnictwa funduszy zagranicznych („fundusze”).

Działalność iWealth podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego i jest regulowana Ustawą z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi (tj. z dnia 9 grudnia 2019 r.; [Dz.U. z 2020 r. poz. 95](#) ze zm.).

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 towarzystwa funduszy inwestycyjnych lub spółki zarządzającej („TFI”) za zarządzanie danym funduszem,
- przyjmowaniu od Klientów i przekazywaniu do realizacji zleceń zbycia, odkupienia/umorzenia, konwersji/zamiany oraz innych oświadczeń woli, dotyczących uczestnictwa w funduszach,
- przyjmowaniu i procesowaniu ewentualnych reklamacji i skarg (zob. punkt 8 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 **nieodpłatne doradztwo inwestycyjne** dla Klientów w odniesieniu do jednostek lub tytułów uczestnictwa, tzn. analiza sytuacji materialnej Klienta, jego celów inwestycyjnych i skłonności do ponoszenia ryzyka - w celu polecenia Klientowi jednostek lub tytułów uczestnictwa najlepiej dostosowanych do jego potrzeb.

3. Sposoby kontaktu z iWealth

- Kontakt osobisty z dedykowanym Klientowi pracownikiem lub agentem (Przedstawiciel iWealth) w biurach wskazanych na stronie internetowej iwealth.pl (tj. w Warszawie przy ul. Al. Armii Ludowej 26 oraz we Wrocławiu przy ul. Podwale 83/23) 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 iwealth.pl/kontakt.

iWealth nagrywa rozmowy telefoniczne z Klientami i zapisuje korespondencje elektroniczną, jeżeli w wyniku rozmowy telefonicznej lub prowadzonej korespondencji elektronicznej dochodzi lub może dojść do świadczenia przez iWealth usługi.

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 uczestnictwa 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. Koszty i opłaty związane ze świadczonymi usługami

iWealth przekazuje informacje o kosztach i opłatach związanych z usługą pośrednictwa w zbywaniu i odkupowaniu jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa, a przypadku gdy informacje te odnoszą się do konkretnego funduszu także informacje o wysokości maksymalnego wynagrodzenia za zarządzanie danym funduszem.

Informacje o kosztach i opłatach dostępne są na stronie internetowej iWealth (iwealth.pl).

O ile jest to przewidziane statutem funduszu, przy zbywaniu i odkupywaniu jednostek lub tytułów uczestnictwa są pobierane od Klienta opłaty manipulacyjne w wysokości i na zasadach określonych statutem funduszu lub stosownych tabelach opłat.

8. Reklamacje i skargi

Klient może wobec iWealth składać reklamacje dotyczące usług świadczonych przez iWealth oraz reklamacje związane z uczestnictwem w funduszu, którego jednostki lub tytuły uczestnictwa Klient nabył za pośrednictwem 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 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 i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, iWealth w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił z reklamacją wyjaśnia przyczynę opóźnienia, wskazuje okoliczności które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udziela odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania przez iWealth reklamacji.

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 odnosi się do okoliczności związanych z uczestnictwem w funduszu lub okoliczności związanych z czynnościami agenta transferowego funduszu, taka reklamacja zostaje niezwłocznie przekazana do właściwego podmiotu (zgodnie z określoną umową dystrybucyjną iWealth z danym TFI lub funduszem), o czym Klient zostaje poinformowany. W takim przypadku, reklamację rozpatruje dalej i odpowiedzi udziela odpowiedni podmiot tj. TFI lub agent transferowy.

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 iWealth, 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.

9. Zachęty

W związku ze świadczeniem usług iWealth może otrzymywać lub przekazywać świadczenia pieniężne lub niepieniężne, których celem jest podejmowanie działań poprawiających jakość obsługi Klientów. Przed rozpoczęciem świadczenia usług na rzecz Klienta otrzymuje on od iWealth „Informację wstępną o świadczeniach pieniężnych i niepieniężnych przejmowanych w związku ze świadczeniem działalności dystrybucyjnej.”

W okresie faktycznego świadczenia na rzecz Klienta usług, iWealth jeden raz w odniesieniu do każdego roku kalendarzowego świadczenia działalności dystrybucyjnej przekazuje Klientowi „Informację okresową o faktycznych kwotach przyjętych lub przekazanych świadczeń pieniężnych i niepieniężnych.”

Powyższa informacja jest przekazywana Klientowi w terminie 3 miesięcy od zakończenia roku kalendarzowego, w którym iWealth świadczyło na rzecz Klienta usługi.

Jeżeli przed rozpoczęciem świadczenia usług wysokość świadczeń nie mogła zostać oszacowana iWealth przekazuje Klientowi informacje o sposobie ustalania ich wysokości oraz po ustaleniu ich wartości dodatkowo informacje dotyczące konkretnych kwot przyjętych lub przekazanych świadczeń.

10. Konflikt interesów

iWealth wdrożył *Procedurę zapobiegania i zarządzania konfliktami interesów w iWealth Management sp. z o.o.*, która określa sposób postępowania w celu przeciwdziałania powstawaniu konfliktów interesów oraz zasady organizacyjne i proceduralne, zmierzające do identyfikacji, monitoringu oraz zarządzania takimi konfliktami.

Przez konflikt interesów rozumie się znane iWealth okoliczności, które mogą doprowadzić do powstania sprzeczności między interesem iWealth lub Osoby Powiązanej a obowiązkiem działania przez iWealth w sposób rzetelny, z uwzględnieniem najlepiej pojętego interesu Klienta oraz okoliczności, które mogą doprowadzić do sprzeczności pomiędzy interesami Klientów iWealth.

Konflikt interesów może powstać w szczególności w przypadku, gdy iWealth lub Osoba Powiązana:

- może uzyskać korzyść lub uniknąć straty na skutek poniesienia straty lub niezyskania korzyści przez co najmniej jednego Klienta;
- posiada powód, aby udzielać Klientowi lub grupie Klientów preferencji w stosunku do innego Klienta lub grupy Klientów;
- posiada interes rozbieżny z interesem Klienta;
- prowadzi taką samą działalność jak działalność prowadzona przez Klienta;
- otrzyma od osoby innej niż Klient korzyść niemajątkową lub majątkową, inną niż standardowe prowizje i opłaty, w związku z usługą świadczoną na rzecz Klienta.

iWealth w swojej działalności kieruje się zasadą działania w sposób profesjonalny i rzetelny zgodnie z najlepiej pojętymi interesami Klientów oraz zasadą unikania konfliktów interesów z Klientami i współpracującymi z iWealth podmiotami.

W celu realizowania powyższych zasad iWealth posiada i stosuje określone wewnętrznie sposoby zarządzania konfliktami interesów, które wraz z odpowiednią organizacją wewnętrzną iWealth zapewniają, że w przypadku powstania konfliktów interesów nie dojdzie do naruszenia interesu Klienta.

W sytuacji zidentyfikowania konfliktu interesów wynikającego z prowadzonej działalności, dla którego wprowadzona organizacja wewnętrzna oraz sposoby zarządzania konfliktami interesów nie są wystarczające, iWealth przed zawarciem umowy informuje Klienta przy użyciu trwałego nośnika o istniejącym konflikcie interesów.

W przypadku powstania konfliktu interesów po zawarciu umowy, iWealth informuje Klienta o konflikcie interesów niezwłocznie po jego zidentyfikowaniu przy użyciu trwałego nośnika oraz wstrzyma się od świadczenia usługi do czasu otrzymania od Klienta oświadczenia o kontynuacji lub rozwiązaniu umowy.

Na żądanie Klienta iWealth przekazuje *Procedurę zapobiegania i zarządzania konfliktami interesów w iWealth Management sp. z o.o.* przy użyciu trwałego nośnika.