



# **Regulamin prowadzenia działalności w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych przez PZU Życie SA**

## **Postanowienia ogólne**

### **§ 1**

1. Regulamin prowadzenia działalności w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych przez PZU Życie SA (zwany dalej „**Regulaminem**”) określa ogólne zasady, na jakich PZU Życie SA prowadzi działalność w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych.
2. Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w § 26 Rozporządzenia.
3. Użyte w Regulaminie określenia, oznaczają:
  - 1) **Agent Transferowy** – podmiot prowadzący rejestr uczestników Funduszu; dla Funduszy zarządzanych przez Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych PZU SA podmiotem tym jest Pekao Financial Services sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie, ul. Postępu 21, który wykonuje na zlecenie czynności związane z obsługą Funduszy i umów zawieranych przez Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych PZU SA, w tym między innymi:
    - a) prowadzenie rozliczeń z tytułu zbycia lub odkupienia jednostek uczestnictwa,
    - b) prowadzenie rejestrów uczestników,
    - c) wystawianie potwierdzeń zbycia lub odkupienia jednostek uczestnictwa,
    - d) obsługa umów o składanie zleceń za pomocą telefonu lub za pośrednictwem systemów informatycznych;
  - 2) **Dystrybutor** – PZU Życie SA z siedzibą w Warszawie, Rondo Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie pod nr KRS: 0000030211;
  - 3) **Fundusz** – fundusz inwestycyjny otwarty lub specjalistyczny fundusz inwestycyjny otwarty w rozumieniu Ustawy o funduszach inwestycyjnych, a także subfundusz wydzielony w ramach takiego funduszu;
  - 4) **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest uczestnikiem Funduszy lub która jest zainteresowana świadczeniem na jej rzecz przez Dystrybutora usługi pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa Funduszu, lub na rzecz której usługa jest świadczona; Klientem jest również osoba działająca w imieniu Klienta, taka jak np. pełnomocnik, przedstawiciel ustawowy, reprezentant, a także spadkobierca i uposażony;
  - 5) **Klient detaliczny** – Klient niebędący Klientem profesjonalnym albo będący Klientem profesjonalnym, którego traktuje się, świadcząc na jego rzecz usługi, albo proponując nabycie jednostek uczestnictwa, jak Klienta detalicznego;
  - 6) **Klient profesjonalny** – Klient posiadający doświadczenie i wiedzę pozwalające na podejmowanie właściwych decyzji inwestycyjnych, jak również na właściwą ocenę ryzyka związanego z tymi decyzjami, który jest:
    - a) bankiem krajowym, bankiem zagranicznym lub instytucją kredytową,
    - b) firmą inwestycyjną,

- c) krajowym zakładem ubezpieczeń albo zagranicznym zakładem ubezpieczeń lub krajowym zakładem reasekuracji albo zagranicznym zakładem reasekuracji, w rozumieniu ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, prowadzącym działalność na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
  - d) funduszem inwestycyjnym, alternatywną spółką inwestycyjną lub inną instytucją wspólnego inwestowania, towarzystwem funduszy inwestycyjnych, zarządzającym ASI, spółką zarządzającą lub zarządzającym z UE,
  - e) funduszem emerytalnym albo towarzystwem emerytalnym w rozumieniu ustawy z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych,
  - f) towarowym domem maklerskim w rozumieniu ustawy z dnia 26 października 2000 r. o giełdach towarowych,
  - g) podmiotem zawierającym, w ramach prowadzonej działalności gospodarczej, na własny rachunek transakcje na rynkach kontraktów terminowych, opcji lub innych instrumentów pochodnych albo na rynkach pieniężnych wyłącznie w celu zabezpieczenia pozycji zajętych na tych rynkach lub działającym w tym celu na rachunek innych członków takich rynków, o ile odpowiedzialność za wykonanie zobowiązań wynikających z tych transakcji ponoszą uczestnicy rozliczający tych rynków,
  - h) instytucją finansową inną niż wskazane w lit. a-g,
  - i) inwestorem instytucjonalnym innym niż wskazany w lit. a-h, prowadzącym działalność regulowaną na rynku finansowym,
  - j) podmiotem prowadzącym poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej działalność na warunkach równoważnych z działalnością prowadzoną przez podmioty wskazane w lit. a-i,
  - k) przedsiębiorcą spełniającym co najmniej dwa z poniższych wymogów, przy czym równowartość w złotych kwot wskazanych w euro jest obliczana przy zastosowaniu średniego kursu euro ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski na dzień sporządzenia przez danego przedsiębiorcę sprawozdania finansowego:
    - suma bilansowa tego przedsiębiorcy wynosi co najmniej równowartość w złotych 20 000 000 euro,
    - osiągnięta przez tego przedsiębiorcę wartość przychodów ze sprzedaży wynosi co najmniej równowartość w złotych 40 000 000 euro,
    - kapitał własny lub fundusz własny tego przedsiębiorcy wynosi co najmniej równowartość w złotych 2 000 000 euro,
  - l) organem publicznym, który zarządza długiem publicznym, bankiem centralnym, Bankiem Światowym, Międzynarodowym Funduszem Walutowym, Europejskim Bankiem Centralnym, Europejskim Bankiem Inwestycyjnym lub inną organizacją międzynarodową pełniącą podobne funkcje,
  - m) innym inwestorem instytucjonalnym, którego podstawowym przedmiotem działalności jest inwestowanie w instrumenty finansowe, w tym podmiotem zajmującym się sekurytyzacją aktywów lub zawieraniem innego rodzaju transakcji finansowych,
  - n) podmiotem innym niż wskazane w lit. a-m, który jest traktowany jak klient profesjonalny;
- 7) **Przedstawiciel** – pracownik Dystrybutora upoważniony do przyjmowania oświadczeń woli związanych z uczestnictwem w Funduszu lub osoba fizyczna, która ukończyła szkolenie z zakresu funduszy i na zasadzie art. 33 ust. 1 Ustawy o funduszach inwestycyjnych zawarła z Dystrybutorem umowę zlecenia lub inną umowę o podobnym charakterze;
- 8) **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;
- 9) **Towarzystwo** – towarzystwo funduszy inwestycyjnych zarządzające Funduszami, z którymi Dystrybutor zawarł umowę dotyczącą dystrybucji jednostek uczestnictwa Funduszy;
- 10) **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;

- 11) **Ustawa o funduszach inwestycyjnych** – Ustawa z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi;
  - 12) **Zlecenie** – oświadczenie woli Klienta kierowane do Funduszu, związane z uczestnictwem w Funduszu, w szczególności zlecenie nabycia lub odkupienia jednostek uczestnictwa lub inne oświadczenie lub dyspozycja Klienta.
4. Dystrybutor prowadzi działalność w sposób rzetelny i profesjonalny, zgodnie z zasadami uczciwego obrotu oraz ze szczególnym uwzględnieniem interesu Klientów.

### **Sposób identyfikacji Klientów**

#### **§ 2**

1. Przedstawiciel przed przyjęciem Zlecenia identyfikuje Klienta.
2. Identyfikacja dokonana jest na podstawie okazanych przez Klienta następujących dokumentów:
  - 1) dowodu osobistego, mDowodu lub paszportu (ew. dowodu tymczasowego lub karty pobytu lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość) – w przypadku osób fizycznych, w tym osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą;
  - 2) wyciągu z rejestru sądowego lub innego dokumentu wskazującego nazwę, formę organizacyjną osoby prawnej, siedzibę i jej adres oraz dokumentu potwierdzającego umocowanie osoby składającej Zlecenie do reprezentowania tej jednostki – w przypadku osoby prawnej;
  - 3) dokumentu wskazującego formę organizacyjną i adres siedziby oraz potwierdzającego umocowanie osób/osoby składającej Zlecenie do reprezentowania tej jednostki – w przypadku jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej.
3. W przypadku Klienta będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, Przedstawiciel identyfikuje również osobę reprezentującą tę osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej.
4. Identyfikacja obejmuje dane wymagane na podstawie Ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, Ustawy z dnia 9 marca 2017 r. o wymianie informacji podatkowych z innymi państwami oraz Ustawy z dnia 9 października 2015 r. o wykonywaniu Umowy między Rządem Rzeczypospolitej Polskiej a Rządem Stanów Zjednoczonych Ameryki w sprawie poprawy wypełniania międzynarodowych obowiązków podatkowych oraz wdrożenia ustawodawstwa FATCA.
5. Przedstawiciel ma prawo żądać od Klienta przekazania dodatkowych informacji lub dokumentów w przypadku, gdy jest to niezbędne do realizacji wymogów powszechnie obowiązującego prawa regulującego działalność prowadzoną przez Dystrybutora lub Towarzystwo.
6. W przypadku braku okazania wymaganych dokumentów pozwalających na jednoznaczne ustalenie tożsamości Klienta lub osoby uprawnionej do działania w jego imieniu albo powzięcia uzasadnionych wątpliwości co do autentyczności przedstawionych dokumentów, Przedstawiciel odmawia przyjęcia od Klienta Zlecenia.

### **Sposób postępowania Przedstawicieli w kontaktach z Klientami**

#### **§ 3**

1. Zakazane jest proponowanie Klientom nabycia usług finansowych, które nie odpowiadają potrzebom tych Klientów, ustalonym z uwzględnieniem dostępnych Przedstawicielowi informacji w zakresie cech tych Klientów lub proponowanie nabycia tych usług w sposób nieadekwatny do ich charakteru (mis-selling).
2. Przed przyjęciem zlecenia nabycia jednostek uczestnictwa Przedstawiciel uzyskuje od Klienta informacje o poziomie jego wiedzy i doświadczenia inwestycyjnego, właściwych dla określonego rodzaju oferowanego lub wymaganego produktu lub usługi, niezbędnych do oceny, czy usługa lub produkt są odpowiednie dla Klienta, dotyczące:
  - 1) specyfiki inwestowania w jednostki uczestnictwa Funduszy, preferencji w zakresie zrównoważonego rozwoju oraz ryzyka związanego z inwestowaniem w te instrumenty finansowe;
  - 2) charakteru, wielkości i częstotliwości transakcji instrumentami finansowymi dokonywanych przez Klienta oraz okresu, w którym były dokonywane;
  - 3) poziomu wykształcenia, zawodu wykonywanego obecnie lub zawodu wykonywanego poprzednio, jeżeli jest to istotne dla dokonania oceny.
3. Pozyskane od Klienta informacje są udokumentowane w formie Ankiety (testu) odpowiedniości.

4. W przypadku, gdy z przeprowadzonego testu odpowiedniości wynika, że produkt finansowy jest nieodpowiedni dla Klienta, Przedstawiciel informuje o tym Klienta.
5. Jeżeli Klient nie przedstawia informacji, o których mowa w ust. 2, lub przedstawia informacje niewystarczające, Przedstawiciel informuje Klienta, że Klient uniemożliwia mu dokonanie oceny, czy produkt lub usługa są dla Klienta odpowiednie. Przedstawiciel nie może wówczas zalecać składania Zlecenia.
6. Przedstawiciel nie może bezpośrednio lub pośrednio zachęcać Klienta do odmowy przekazania informacji, o których mowa w ust. 2.
7. Przedstawiciel może odstąpić od uzyskania od Klienta informacji określonych w ust. 2 w przypadku, gdy Zlecenie jest składane z wyłącznej inicjatywy Klienta. W takim przypadku, przed przyjęciem Zlecenia, Przedstawiciel informuje Klienta o możliwości przeprowadzenia testu odpowiedniości.
8. Oceny odpowiedniości dokonuje się na podstawie informacji przekazanych przez Klienta, chyba że istnieją obiektywne przesłanki do uznania, że informacje te są nieaktualne, nierzetelne lub niepełne.
9. Dystrybutor określa grupę docelową dla danego instrumentu finansowego. Dystrybutor wdraża odpowiednie rozwiązania w celu zapewnienia zgodności jednostek uczestnictwa, w których zbywaniu i odkupywaniu pośredniczy, z potrzebami, cechami i celami określonej grupy docelowej, a także zgodności zamierzonej strategii dystrybucji z określoną grupą docelową.
10. Przepisu ust. 9 nie stosuje się do jednostek uczestnictwa, w które są inwestowane środki finansowe gromadzone w pracowniczych planach kapitałowych, o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych.
11. W celu zapewnienia Klientowi najwyższej możliwej ochrony wynikającej z przepisów prawa, Dystrybutor nadaje wszystkim Klientom kategorię Klienta detalicznego.
12. Klient nie ma możliwości złożenia wniosku z żądaniem zmiany kategorii Klienta detalicznego na kategorię Klienta profesjonalnego.
13. Zlecenia są przyjmowane przez Przedstawicieli na formularzach przygotowanych przez Fundusze i udostępnionych przez Dystrybutora lub z wykorzystaniem aplikacji elektronicznej do przyjmowania Zleceń. Sposób przyjęcia Zlecenia (na formularzu czy z wykorzystaniem aplikacji elektronicznej) zależy od Funduszu lub rodzaju produktu, a Dystrybutor nie umożliwia Klientom składania Zleceń z wykorzystaniem aplikacji elektronicznej dla wszystkich Funduszy lub wszystkich produktów. Przedstawiciel informuje Klienta o możliwości składania Zleceń w Towarzystwach za pośrednictwem aplikacji internetowej lub telefonu.
14. Przedstawiciel potwierdza przyjęcie Zlecenia poprzez złożenie podpisu na dokumencie zawierającym Zlecenie.
15. Przedstawiciele nie prowadzą z Klientami rozmów telefonicznych w związku ze świadczonymi usługami, dlatego Dystrybutor nie nagrywa rozmów telefonicznych prowadzonych z Klientami. Przedstawiciele nie prowadzą z Klientami korespondencji elektronicznej w związku ze świadczonymi usługami, natomiast Dystrybutor zapisuje całą korespondencję elektroniczną prowadzoną przez Przedstawicieli z poczty elektronicznej należącej do Dystrybutora. Dystrybutor sporządza protokoły lub notatki z rozmów przeprowadzonych w bezpośredniej obecności Klienta w związku ze świadczonymi usługami.
16. Wpłaty na nabycie jednostek uczestnictwa Funduszu przekazywane są przez Klientów bezpośrednio na rachunki nabyć Funduszy. Przedstawiciel nie przyjmuje od Klienta środków pieniężnych na nabycie jednostek uczestnictwa Funduszy.

### **Sposób przekazywania Klientom informacji dotyczących Funduszy**

#### **§ 4**

1. Informacje kierowane do Klientów, w tym informacje upowszechniane w celu reklamy lub promocji świadczonych usług, powinny być rzetelne, nie mogą budzić wątpliwości ani wprowadzać w błąd. Informacje upowszechniane w celu reklamy lub promocji świadczonych usług oznaczane są w sposób niebudzący wątpliwości, jako informacje upowszechniane w celu reklamy lub promocji usług.
2. Przedstawiciel informuje Klienta, że Fundusze, zgodnie ze swoimi statutami, nie gwarantują realizacji celu inwestycyjnego, zaś indywidualna stopa zwrotu z inwestycji jest uzależniona od wartości jednostki uczestnictwa w momencie jej nabycia i zbycia oraz od wysokości opłat manipulacyjnych i podatku od zysków kapitałowych, a historyczne wyniki nie stanowią gwarancji osiągnięcia podobnych wyników w przyszłości. Uczestnik Funduszu powinien liczyć się z możliwością utraty przynajmniej części wpłaconych środków. Dystrybutor nie ponosi odpowiedzialności za wyniki inwestycyjne Funduszy.

3. Przedstawiciel udostępnia Klientom wyłącznie materiały informacyjne oraz materiały reklamowe udostępniane przez Dystrybutora lub Fundusze.
4. Przy zbywaniu jednostek uczestnictwa Funduszy:
  - 1) Przedstawiciel udostępnia Klientowi bezpłatnie Dokumenty zawierające kluczowe informacje, umożliwiając zapoznanie się z nimi przed nabyciem jednostek uczestnictwa, oraz tabelę opłat dla danego Funduszu;
  - 2) Przedstawiciel informuje Klienta o możliwości doręczenia mu bezpłatnie, na jego żądanie, rocznych i półrocznych sprawozdań finansowych, połączonych sprawozdań finansowych Funduszy, a także prospektów informacyjnych Funduszy wraz z aktualnymi informacjami o zmianach w tych prospektach, jak również o dostępności tych dokumentów – a także Dokumentów zawierających kluczowe informacje i obowiązującej tabeli opłat – w siedzibie Towarzystwa oraz na stronie internetowej Towarzystwa;
  - 3) przed przyjęciem pierwszego zlecenia nabycia lub odkupienia jednostek uczestnictwa, dyspozycji lub innego oświadczenia woli związanego z uczestnictwem w Funduszu, Przedstawiciel przekazuje Klientowi wszelkie niezbędne materiały informacyjne, Regulamin i informacje dotyczące Dystrybutora oraz świadczonych usług, zawierające m.in. listę Funduszy, z którymi zawarł umowę, której przedmiotem jest przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa, a także informacje, o których mowa w § 8 Rozporządzenia. Regulamin jest przekazywany przy użyciu Trwałego nośnika informacji, natomiast pozostałe materiały są przekazywane przy użyciu Trwałego nośnika informacji lub poprzez zamieszczenie na stronie internetowej Dystrybutora;
  - 4) Dystrybutor przekazuje Klientowi w kompleksowy, dokładny i zrozumiały sposób informacje o wszystkich świadczeniach pieniężnych, w tym opłatach i prowizjach, lub świadczeniach niepieniężnych przyjętych od osób trzecich lub przekazanych na rzecz osób trzecich, w związku ze świadczeniem usługi;
  - 5) Dystrybutor przekazuje Klientowi informacje dotyczące świadczeń pieniężnych lub świadczeń niepieniężnych (tzw. zachęt), zgodnie z § 11 Regulaminu.
5. W przypadku gdy Dystrybutor przekazuje Klientowi informacje przy użyciu Trwałego nośnika informacji, użycie nośnika innego niż papier jest dopuszczalne, jeżeli:
  - 1) uzasadnia to charakter świadczonej usługi;
  - 2) Klient, mając możliwość wyboru pomiędzy przekazaniem informacji w formie papierowej albo za pomocą innego Trwałego nośnika informacji, wskazuje wyraźnie ten drugi sposób.

#### **Sposób oraz miejsce prowadzenia działalności przez Dystrybutora**

##### **§ 5**

1. Dystrybutor prowadzi dystrybucję Funduszy za pośrednictwem Przedstawicieli, którzy posiadają odpowiednią wiedzę i kompetencje.
2. Dystrybutor prowadzi dystrybucję Funduszy za pośrednictwem Przedstawicieli, w tym w oddziałach Dystrybutora. Lista oddziałów wraz z godzinami ich otwarcia znajduje się na stronie: [www.pzu.pl](http://www.pzu.pl).
3. Dystrybutor prowadzi działalność wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
4. Towarzystwa mogą umożliwiać Klientom składanie Zleceń za pośrednictwem telefonu lub aplikacji internetowej, w tym Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych PZU SA umożliwia Klientom składanie Zleceń za pośrednictwem telefonu lub aplikacji internetowej, na warunkach określonych w „Zasadach składania dyspozycji za pośrednictwem telefonu TFI PZU SA” oraz „Regulaminie korzystania z Serwisu inPZU”.
5. Dystrybutor nie świadczy usług nieodpłatnego doradztwa inwestycyjnego.

#### **Tryb i warunki składania zleceń za pośrednictwem telefonu lub aplikacji internetowej**

##### **§ 6**

Zgodnie z „Zasadami składania dyspozycji za pośrednictwem telefonu TFI PZU SA” oraz „Regulaminem korzystania z Serwisu inPZU”, w Funduszach zarządzanych przez Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych PZU SA:

- 1) Zlecenia telefoniczne przyjmowane są pod nr telefonu (22) 640-05-55 w godzinach 8:00 – 18:00 (w dni robocze), zlecenia internetowe można składać całą dobę poprzez aplikację internetową, do której logowanie następuje przez stronę [in.pzu.pl](http://in.pzu.pl). Klient, który chce złożyć zlecenie za pośrednictwem

Internetu loguje się do aplikacji poprzez podanie loginu oraz hasła. Klient, który chce złożyć zlecenie za pośrednictwem telefonu tonowo podaje login i PIN;

- 2) Zlecenia mogą być składane za pośrednictwem telefonu i aplikacji internetowej po uprzednim zapoznaniu się i akceptacji przez Klienta „Zasad składania dyspozycji za pośrednictwem telefonu TFI PZU SA” oraz „Regulaminu korzystania z Serwisu inPZU” i uzyskaniu przez Klienta kodów dostępu.

### **Terminy, tryb i sposób przekazywania przyjętych Zleceń do Funduszy**

#### **§ 7**

1. Dystrybutor przekazuje zlecenia wyłącznie do Funduszy, w tym do Agentów Transferowych.
2. W zależności od sposobu przyjęcia Zlecenia i przekazania go do Agenta Transferowego (z wykorzystaniem aplikacji elektronicznej czy na formularzu papierowym), okres od złożenia Zlecenia do jego otrzymania przez Agenta Transferowego, a tym samym do jego realizacji, może być różny.
3. Zlecenia przyjęte przez Przedstawicieli są przekazywane do Agenta Transferowego w następujących terminach:
  - 1) Zlecenia przyjęte za pośrednictwem aplikacji elektronicznej zostają przekazane w formie elektronicznej niezwłocznie po ich zatwierdzeniu w aplikacji poprzez uzyskanie wydruku ostatecznego Zlecenia;
  - 2) Zlecenia przyjęte na formularzach papierowych są przekazywane przesyłką kurierską na adres Agenta Transferowego najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu przyjęcia Zlecenia. Moment otrzymania Zlecenia przez Agenta Transferowego zależy od procedur poczty lub kuriera.
4. Terminy realizacji Zleceń przez Fundusze są określone zapisami prospektów informacyjnych Funduszy i są uzależnione od daty i godziny otrzymania Zleceń przez Agenta Transferowego, a w przypadku Zleceń nabycia jednostek uczestnictwa dodatkowo od daty i godziny wpływu środków pieniężnych na rachunek Funduszu.
5. Statut Funduszu określa terminy, w jakich najpóźniej nastąpi zbycie przez Fundusz jednostek uczestnictwa po dokonaniu wpłaty na te jednostki oraz odkupienie przez Fundusz jednostek uczestnictwa po zgłoszeniu żądania ich odkupienia. Terminy te nie mogą być dłuższe niż 5 dni roboczych, chyba że opóźnienie jest następstwem zdarzeń, za które Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności.
6. Złożenie Zlecenia nie jest równoznaczne z jego realizacją przez Fundusz. Realizacja Zlecenia przez Fundusz następuje zgodnie z prospektem informacyjnym Funduszu.

### **Reklamacje**

#### **§ 8**

1. Reklamacja może być złożona w formie:
  - 1) pisemnej - osobiście w oddziałach PZU Życie SA lub u Przedstawiciela albo przesyłką pocztową skierowaną na adres: PZU Życie SA, Rondo Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa albo adres Towarzystwa;
  - 2) ustnej - telefonicznie np. pod numerem: 801 102 102 albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w oddziale PZU Życie SA;
  - 3) elektronicznej - wysyłając e-mail na adres: [tfi@pzu.pl](mailto:tfi@pzu.pl) lub wypełniając formularz na: [www.pzu.pl](http://www.pzu.pl).
2. Reklamacje są rozpatrywane z uwzględnieniem wszelkich okoliczności, które mogą mieć wpływ na ostateczny sposób załatwienia sprawy, w szczególności dokładnej analizy historii operacji Klienta, kontaktów i korespondencji z Klientem oraz zgłaszanych wcześniej reklamacji i sposobów ich rozpatrzenia.
3. Reklamacje klientów rozpatrywane są przez Towarzystwo w terminie 30 dni od ich otrzymania przez Towarzystwo, Agenta Transferowego lub Dystrybutora (w zależności, która z tych dat jest wcześniejsza).
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Towarzystwo przekazuje osobie, która złożyła reklamację, informację, w której:
  - 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.

5. Odpowiedź Towarzystwa na reklamację zostanie dostarczona osobie, która ją złożyła, w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych lub pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek tej osoby.
6. Ponadto, Klient będący konsumentem może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów lub do Rzecznika Finansowego, zgodnie z ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Szczegółowe informacje na temat sposobu rozpatrywania reklamacji są dostępne na stronie: pzu.pl.
7. Wszystkie reklamacje związane z uczestnictwem w Funduszach, z działalnością prowadzoną przez Towarzystwo, przyjęte przez Przedstawiciela lub Dystrybutora są przesyłane do Towarzystwa lub jego Agenta Transferowego niezwłocznie, lecz nie później niż następnego dnia roboczego po dniu przyjęcia reklamacji od Klienta. Dystrybutor niezwłocznie poinformuje Klienta o fakcie przekazania reklamacji według właściwości do podmiotu innego niż Dystrybutor.
8. Dystrybutor prowadzi w formie elektronicznej rejestr reklamacji, zawierający informacje na temat reklamacji dotyczących działalności Dystrybutora złożonych w danym roku kalendarzowym oraz sposobie i terminie ich załatwienia.

### **Konflikt interesów**

#### **§ 9**

1. Przez konflikt interesów rozumie się znane Dystrybutorowi okoliczności, które mogą doprowadzić do powstania sprzeczności między interesem Dystrybutora lub Przedstawiciela, a obowiązkiem działania przez Dystrybutora w sposób rzetelny, z uwzględnieniem najlepiej pojętego interesu Klienta oraz okoliczności, które mogą doprowadzić do sprzeczności pomiędzy interesami Klientów.
2. Konflikt interesów może powstać w szczególności w przypadku, gdy Dystrybutor lub Przedstawiciel:
  - 1) może uzyskać korzyść lub uniknąć straty na skutek poniesienia straty lub nieuzyskania korzyści przez co najmniej jednego Klienta;
  - 2) posiada powód, aby udzielać Klientowi lub grupie Klientów preferencji w stosunku do innego Klienta lub grupy Klientów;
  - 3) posiada interes rozbieżny z interesem Klienta w określonym wyniku usługi świadczonej na rzecz Klienta;
  - 4) prowadzi taką samą działalność jak działalność prowadzona przez Klienta;
  - 5) otrzyma od osoby innej niż Klient korzyść majątkową, inną niż standardowe prowizje i opłaty, w związku z usługą świadczoną na rzecz Klienta.
3. Celem zapobiegania konfliktowi interesów Dystrybutor stosuje rozwiązania polegające na:
  - 1) identyfikacji przyczyn powstawania konfliktu interesów;
  - 2) unikaniu sytuacji mogących powodować wystąpienie konfliktu interesów;
  - 3) kształtowaniu oraz modyfikacji wewnętrznej struktury organizacyjnej w sposób zapobiegający możliwości występowania konfliktu interesów, a w przypadku powstania konfliktu interesów zapewniający ochronę interesów Klientów;
  - 4) stosowaniu środków zarządzania konfliktem interesów, o których mowa w ust. 4.
4. Dystrybutor zarządza konfliktem interesów, w szczególności poprzez stosowanie środków:
  - 1) zapobiegających możliwości wywierania niekorzystnego wpływu na sposób wykonywania przez Przedstawicieli czynności związanych z prowadzeniem przez Dystrybutora działalności w zakresie przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy;
  - 2) zapobiegających powstawaniu bezpośredniej zależności wysokości wynagrodzenia Przedstawicieli od wysokości wynagrodzenia innych pracowników Dystrybutora, wykonujących czynności innego rodzaju, które powodują lub mogą powodować powstanie konfliktu interesów;
  - 3) zapobiegających przypadkom jednoczesnego lub następującego bezpośrednio po sobie wykonywania przez tego samego Przedstawiciela czynności związanych z usługami świadczonymi przez Dystrybutora, których wykonywanie mogłoby mieć niekorzystny wpływ na prawidłowe zarządzanie konfliktem interesów, lub zapewniających nadzór nad sposobem wykonywania tych czynności, jeżeli jest on konieczny;
  - 4) zapobiegających przepływowi informacji pomiędzy Przedstawicielami, 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 zapewniających nadzór nad przepływem takich informacji, jeżeli jest on konieczny;
- 5) zapewniających nadzór nad Przedstawicielami, wykonującymi w ramach swoich podstawowych zadań czynności na rzecz i w imieniu Klientów, w ramach działalności prowadzonej przez Dystrybutora, których interesy są sprzeczne z interesem klienta lub które mogą reprezentować interesy sprzeczne z interesem Klienta.
  5. Środki zarządzania konfliktami interesów przyjęte przez Dystrybutora mają na celu zapewnienie Przedstawicielom niezależności wykonywania czynności w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa, z uwzględnieniem zakresu i rodzaju działalności prowadzonej przez Dystrybutora lub podmioty z Grupy PZU, oraz możliwego stopnia naruszenia interesów Klientów.
  6. Poza środkami wymienionymi w ust. 4 przy podejmowaniu decyzji w sprawie wynagradzania Przedstawicieli, Dystrybutor zwraca uwagę, aby nie miały one negatywnego wpływu na zachowanie obiektywności pracowników podczas wykonywania przez nich obowiązków służbowych, jak również aby nie były one sprzeczne z interesami klientów.
  7. Dystrybutor prowadzi i na bieżąco aktualizuje Katalog potencjalnych zdarzeń mogących powodować powstanie konfliktu interesów w obszarze działalności w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa. Katalog uwzględnia także wszelkie zdarzenia mogące powodować powstanie konfliktu interesów, które wynikają ze struktury organizacyjnej oraz rodzaju działalności innych członków Grupy PZU.
  8. Przed przyjęciem zlecenia Dystrybutor przekazuje Klientowi, przy użyciu Trwałego Nośnika Informacji, informację o istniejącym konflikcie interesów związanym ze świadczeniem usługi w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa. Informacja zawiera dane pozwalające Klientowi na podjęcie świadomej decyzji o złożeniu zlecenia.
  9. Obowiązek informacyjny, o którym mowa w ust. 8, nie jest realizowany gdy rozwiązania organizacyjne i przepisy wewnętrzne Dystrybutora zapewniają, że w przypadku powstania konfliktu interesów nie dojdzie do naruszenia interesu Klienta.

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

**§ 10**

Osoby, o których mowa w art. 33 ust. 1 Ustawy o funduszach inwestycyjnych, są Przedstawicielami i działają na zasadach określonych w Regulaminie.

**Świadczenia pieniężne i niepieniężne (tzw. zachęty) oraz informacja o kosztach *ex ante***

**§ 11**

1. Dystrybutor w związku ze świadczeniem usług w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa Funduszy nie może przyjmować ani przekazywać jakichkolwiek świadczeń pieniężnych, w tym opłat i prowizji, ani jakichkolwiek świadczeń niepieniężnych, z wyłączeniem:
  - 1) świadczeń pieniężnych lub niepieniężnych przyjmowanych od Klienta lub od osoby działającej w jego imieniu oraz świadczeń pieniężnych lub niepieniężnych przekazywanych Klientowi lub osobie działającej w jego imieniu;
  - 2) świadczeń pieniężnych lub niepieniężnych przyjmowanych lub przekazywanych osobie trzeciej, które są niezbędne do wykonywania świadczonej usługi na rzecz Klienta, w szczególności:
    - a) opłat na rzecz organu nadzoru,
    - b) podatków, należności publicznoprawnych oraz innych opłat, których obowiązek zapłaty wynika z przepisów prawa;
  - 3) świadczeń pieniężnych i świadczeń niepieniężnych innych niż określone w pkt 1 i 2, jeżeli:
    - a) są one przyjmowane albo przekazywane w celu poprawienia jakości usługi świadczonej przez Dystrybutora na rzecz Klienta,
    - b) ich przyjęcie lub przekazanie nie ma negatywnego wpływu na działanie przez Dystrybutora w sposób rzetelny i profesjonalny, zgodnie z zasadami uczciwego obrotu oraz zgodnie z najlepiej pojętymi interesami Klienta,
    - c) informacja o świadczeniach, w tym o ich istocie i wysokości, a w przypadku gdy wysokość takich świadczeń nie może zostać oszacowana - o sposobie ustalania ich wysokości, została

przekazana Klientowi lub potencjalnemu Klientowi w sposób rzetelny, dokładny i zrozumiały przed rozpoczęciem świadczenia usługi, przy czym warunek ten uznaje się za spełniony również w przypadku przekazania Klientowi lub potencjalnemu Klientowi informacji sporządzonej w formie ujednoliconej.

2. Dystrybutor przed rozpoczęciem świadczenia usługi przekazuje Klientowi lub potencjalnemu Klientowi informacje dotyczące istnienia, charakteru oraz wysokości świadczeń pieniężnych, w tym opłat i prowizji, lub świadczeń niepieniężnych, a w przypadku gdy ich wysokość nie może zostać oszacowana – sposób obliczania ich wysokości, oraz informacje o mechanizmach przyjmowania lub przekazywania tych świadczeń pieniężnych, w tym opłat i prowizji, lub świadczeń niepieniężnych, przy czym drobne świadczenia niepieniężne mogą zostać opisane w sposób ogólny, a pozostałe świadczenia niepieniężne należy oszacować i przekazać oddzielnie.
3. Jeżeli przed rozpoczęciem świadczenia usług wysokość świadczeń pieniężnych, w tym opłat i prowizji, lub świadczeń niepieniężnych nie mogła zostać oszacowana, Dystrybutor przekazuje klientowi dodatkowo informacje dotyczące dokładnych kwot przyjętych lub przekazanych świadczeń pieniężnych, w tym opłat i prowizji, lub świadczeń niepieniężnych ustalonych zgodnie ze sposobem ustalania ich wysokości wskazanym w informacji, o której mowa w ust. 2, niezwłocznie po ustaleniu tych kwot, w sposób przyjęty w Regulaminie.
4. Przez okres, w którym podmiot przyjmuje lub przekazuje świadczenia pieniężne, w tym opłaty i prowizje, lub świadczenia niepieniężne, Dystrybutor, co najmniej raz do roku, informuje indywidualnie Klientów o faktycznych kwotach przyjętych lub przekazanych świadczeń pieniężnych, w tym opłat i prowizji, lub świadczeń niepieniężnych, w sposób przyjęty w Regulaminie, przy czym drobne świadczenia niepieniężne można opisać w sposób ogólny.
5. Dystrybutor otrzymuje opłaty manipulacyjne pobierane przy zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa. Opłaty te, zgodnie z art. 86 ust. 3 Ustawy o funduszach inwestycyjnych, należne są Dystrybutorowi od Klienta.
6. Dystrybutor może otrzymywać od Towarzystwa zarządzającego danym Funduszem wynagrodzenie z tytułu usług poprawiających jakość usługi świadczonej na rzecz Klienta. Takimi usługami są w szczególności gotowość do świadczenia określonych usług dodatkowych (takich jak np. przyjmowanie dyspozycji aktualizacji danych, obsługa osób uposażonych i spadkobierców, ustanowienie i odwołanie blokady, przyjmowanie pełnomocnictw itp.) oraz gotowość do świadczenia usług obsługi Klientów w szerokiej sieci oddziałów Dystrybutora. Wynagrodzenie to jest nie wyższe niż określony udział procentowy w opłatach za zarządzanie pobieranych przez Towarzystwo od tej części aktywów netto Funduszy zarządzanych przez Towarzystwo, która przypada na jednostki uczestnictwa zapisane na rejestrach Klientów otwartych lub przypisanych do Dystrybutora. Wysokość udziału Dystrybutora w opłatach za zarządzanie różni się w zależności od Funduszu i kategorii jednostki uczestnictwa i zawiera się w przedziale od 40% do 60% opłaty za zarządzanie pobieranej przez dane Towarzystwo.
7. Dystrybutor może otrzymywać od Towarzystwa świadczenia niepieniężne w postaci udziału pracowników lub przedstawicieli Dystrybutora w szkoleniach organizowanych przez Towarzystwo.
8. Dystrybutor dopuszcza przyjmowanie drobnych świadczeń niepieniężnych pod warunkiem, że ich przyjęcie nie będzie sprzeczne zarówno z odpowiednimi przepisami prawa, oczekiwaniami nadzorczymi, jak również przepisami wewnętrznymi dotyczącymi przyjmowania i wręczania prezentów obowiązującymi u Dystrybutora.

## **Postanowienia końcowe**

### **§ 12**

1. W relacjach między Dystrybutorem a Klientem jest stosowany język polski.
2. Dystrybutor zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu w następujących przypadkach:
  - 1) zmian przepisów prawa,
  - 2) zmian organizacyjnych,
  - 3) zmian w zakresie prowadzonej działalności,
  - 4) zmian w zasadach i zakresie świadczonych usług- w zakresie, w jakim zdarzenia te mają wpływ na treść Regulaminu.
3. Informacje o zmianach Regulaminu zostaną przekazane Klientom za pośrednictwem strony internetowej: [www.pzu.pl](http://www.pzu.pl), na 14 dni kalendarzowych przed dniem wejścia tych zmian w życie.