

Informacja dotycząca ING Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych S.A. oraz prowadzonej przez Towarzystwo działalności pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Towarzystwo

Firma oraz dane teleadresowe Towarzystwa

ING Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
ul. Puławska 2, 02-566 Warszawa
Telefon: +48 22 108 57 00
Fax: +48 22 108 57 01
e-mail: kontakt@ingtfi.pl
<https://www.ingtfi.pl>

Zezwolenie na prowadzenie działalności pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych przez Towarzystwo

Towarzystwo oświadcza, że jako towarzystwo funduszy inwestycyjnych w ramach posiadanego zezwolenia oraz na podstawie obowiązujących przepisów prawa jest uprawnione do świadczenia usług pośredniczenia w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych - Decyzja Komisji Papierów Wartościowych (obecnie Komisja Nadzoru Finansowego) z dnia 30 października 1997 roku o numerze KPW-4085-25/97. Towarzystwo niniejszym oświadcza, że prowadzi działalność pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa jedynie wobec funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Towarzystwo, w związku z czym nie istnieje potrzeba uzyskania w tym zakresie odrębnego zezwolenia niż zezwolenie uzyskane od Komisji Nadzoru Finansowego na utworzenie Towarzystwa, o którym mowa powyżej.

Sposoby komunikowania się z Klientem

Towarzystwo komunikuje się z Klientem bezpośrednio w siedzibie Towarzystwa, korespondencyjnie w formie papierowej, jak również w przypadkach wyjątkowych osobiście przez pracowników Towarzystwa w innym miejscu niż siedziba Towarzystwa. Towarzystwo może komunikować się z Klientem również poprzez stronę internetową Towarzystwa, jak również przy użyciu uzgodnionego trwałego nośnika informacji innego niż papier, po spełnieniu dodatkowych warunków wymaganych prawem. Niezależnie od sposobów komunikacji wymienionych powyżej, Towarzystwo komunikuje się z Klientami korzystającymi z Serwisu Transakcyjnego ING TFI24 za pośrednictwem



strony internetowej, na której znajduje się ten serwis, a z Klientami korzystającymi z Serwisu Telefundersze ING telefonicznie pod numerem tego serwisu wskazanym na stronie internetowej Towarzystwa.

Podstawowe zasady składania reklamacji przez Klientów i sposób ich załatwiania przez Towarzystwo

Klient uprawniony jest do składania reklamacji w formie pisemnej bezpośrednio na adres Towarzystwa lub za pośrednictwem agenta transferowego funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Towarzystwo albo właściwego dystrybutora.

Reklamacja może być złożona:

- w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Towarzystwa przy ul. Puławskiej 2, 02-566 Warszawa będącego jednocześnie siedzibą funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Towarzystwo, za pośrednictwem operatora pocztowego, przesyłką kurierską lub przez posłańca, **lub**
- ustnie – telefonicznie pod numerami telefonów infolinii 801690555, (22) 5417511 albo osobiście do protokołu podczas wizyty w miejscach, o których mowa w pkt. powyżej, **lub**
- w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej przesyłanej na adres kontakt@ingtfi.pl **lub**
- z wykorzystaniem elektronicznego formularza kontaktowego udostępnionego na stronie internetowej www.ingtfi.pl.

Reklamacje niezawierające informacji pozwalających na ustalenie tożsamości lub adresu składającego Reklamację mogą uniemożliwić rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi. Reklamacje dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo będą rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, a odpowiedź zostanie udzielona nie później niż w terminie 30 dni od dnia wniesienia Reklamacji.

Złożenie Reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy jej rzetelne rozpatrzenie. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie, termin ten może zostać wydłużony, jednakże nie może przekroczyć 60 dni od dnia wniesienia Reklamacji, o czym Towarzystwo poinformuje składającego Reklamację przed upływem pierwotnego terminu udzielenia odpowiedzi. Do zachowania terminu udzielenia odpowiedzi na Reklamację, wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

Treść reklamacji powinna zawierać dane Klienta umożliwiające jego jednoznaczną identyfikację.

Towarzystwo udzieli odpowiedzi na Reklamację w formie pisemnej przesłanej na adres korespondencyjny wskazany w Reklamacji, a w przypadku braku wskazania tego adresu, na adres korespondencyjny przypisany do Numeru Uczestnika. Towarzystwo udzieli odpowiedzi za pośrednictwem poczty elektronicznej wyłącznie na wniosek składającego reklamację wskazując jednocześnie adres poczty elektronicznej, na który odpowiedź ma zostać przesłana.

Towarzystwo prowadzi rejestr wszystkich zgłaszanych przez Klientów reklamacji.



Podstawowe zasady postępowania w przypadku powstania konfliktu interesów oraz informacja, że na żądanie Klienta mogą mu zostać przekazane szczegółowe informacje o tych zasadach

Towarzystwo, w szczególności poprzez swoją wewnętrzną organizację oraz regulacje obowiązujące w Towarzystwie zapewnia, iż na bieżąco identyfikuje obszary, w których możliwe jest powstanie konfliktu interesów oraz zarządza nimi w sposób, aby w przypadku zidentyfikowania możliwości powstania takiego konfliktu nie doszło do naruszenia interesu Klienta.

Towarzystwo przyjęło następujące podstawowe zasady postępowania mające na celu przeciwdziałanie powstawaniu powstania konfliktu interesów:

- a) decyzje inwestycyjne oraz wszelkie inne decyzje z zakresu świadczonych przez Towarzystwo usług są podejmowane w taki sposób, aby wszyscy Klienci, uczestnicy funduszy inwestycyjnych oraz fundusze inwestycyjne byli traktowani jednakowo w takiej samej sytuacji,
- b) transakcje zawierane są w taki sposób, aby żaden z Klientów, uczestników funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Towarzystwo lub funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Towarzystwo nie był preferowany w przypadku nabycia instrumentów finansowych po różnych cenach lub w mniejszej liczbie niż określono w zleceniach,
- c) Klienci oraz fundusze inwestycyjne zarządzane przez Towarzystwo w ramach jednakowej strategii inwestycyjnej i zbliżonej wielkości portfela są traktowani jednakowo,
- d) transakcje przeciwstawne i krzyżowe są zawierane wyłącznie w przypadku, gdy jest to uzasadnione i konieczne,
- e) inwestycje własne Osób obowiązanych są monitorowane,
- f) inwestycje własne Towarzystwa są ściśle limitowane,
- g) Towarzystwo kontroluje dostęp do istotnych informacji, w tym informacji poufnych i stanowiących tajemnicę zawodową poprzez tworzenie wewnętrznych ograniczeń i barier w przekazywaniu informacji (tzw. „Chińskie Mury”),
- h) działania podejmowane przez Towarzystwo są zgodne z zasadami biznesowymi obowiązującymi w grupie kapitałowej w skład której wchodzi Towarzystwo,
- i) organizacja przedsiębiorstwa Towarzystwo zapewnia poufność i bezpieczeństwo przechowywanych danych oraz wyodrębnia poziomy dostępu do informacji poufnych i objętych tajemnicą zawodową w oparciu o zasadę „need to know basis”,
- j) Towarzystwo nie preferuje podmiotów z grupy kapitałowej, w skład której wchodzi Towarzystwo,
- k) w przypadku doradztwa inwestycyjnego Towarzystwo zapewnia w procesie przygotowywania rekomendacji w ramach świadczonej usługi niezależność pracownika Towarzystwo odpowiedzialnego za wykonanie tej usługi, w sposób wykluczający preferowanie funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Towarzystwo, klientów Towarzystwa lub podmiot z grupy kapitałowej w skład której wchodzi Towarzystwo,
- l) działalność Towarzystwo jest ściśle reglamentowana,
- m) działalność osób powiązanych z Towarzystwem (pracownicy, członkowie organów) poza zatrudnieniem w Towarzystwie w zakresie, w którym mogłaby być źródłem konfliktu interesów, nie jest akceptowana.

Równocześnie, Towarzystwo informuje, że na żądanie Klienta mogą mu zostać przekazane szczegółowe informacje o zasadach postępowania Towarzystwa w przypadku powstania konfliktu interesów.



W przypadku zidentyfikowania istnienia konfliktów interesów związanych z uczestnictwem w funduszach inwestycyjnych zarządzanych przez Towarzystwo, których struktura organizacyjna Towarzystwa lub regulacje wewnętrzne nie mogą zapewnić, iż w przypadku ich powstania nie dojdzie do naruszenia interesów Klienta, Towarzystwo przed przyjęciem zlecenia, dyspozycji lub innego oświadczenia woli Klienta związanego z uczestnictwem w funduszu inwestycyjnym zarządzanym przez Towarzystwo informuje go o takiej okoliczności w formie pisemnej lub elektronicznej w sposób umożliwiający mu podjęcie świadomej decyzji o złożeniu zlecenia, dyspozycji lub innego oświadczenia woli.

Koszty i opłaty związane z usługą

Aktualne koszty i opłaty związane z usługą dostępne są na stronie internetowej Towarzystwa www.ingtfi.pl.

Wysokość maksymalnego wynagrodzenia Towarzystwa za zarządzanie danym funduszem inwestycyjnym

Aktualna wysokość maksymalnego wynagrodzenia Towarzystwa za zarządzanie jest dostępna na stronie internetowej Towarzystwa www.ingtfi.pl

Sposoby przekazywania zleceń do Towarzystwa

Klient może składać zlecenia, dyspozycje i oświadczenia w siedzibie Towarzystwa, w formie pisemnej na przygotowanych przez Towarzystwo formularzach. Klienci korzystający z Serwisu Transakcyjnego ING TFI24 lub Serwisu Transakcyjnego ING TFI24 dla klientów profesjonalnych (eFUND) mogą składać zlecenia w postaci elektronicznej przy wykorzystaniu funkcjonalności tych serwisów internetowych. Klienci korzystający z Serwisu Telefundusze ING mogą składać wybrane zlecenia przy wykorzystaniu telefonicznego serwisu automatycznego IVR.

Podstawowe zasady prowadzenia działalności pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa

Towarzystwo prowadzi działalność pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Towarzystwo mając w szczególności na uwadze interes Klientów Towarzystwa, transparentność i przejrzystość zasad prowadzenia działalności, jak również bezpieczeństwo powierzanych Towarzystwu danych osobowych i informacji finansowych Klientów.

Towarzystwo prowadzi przedmiotową działalność na rzecz Klientów zakwalifikowanych do kategorii Klientów profesjonalnych i detalicznych. W ramach pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Towarzystwo, Towarzystwo wykonuje następujące czynności prawne i faktyczne polegające na:

- a) przyjmowaniu od Klientów zleceń dotyczących nabywania i zbywania oraz zamiany lub konwersji jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Towarzystwo,
- b) przyjmowaniu od Klientów dyspozycji i innych oświadczeń woli związanych z ich uczestnictwem w funduszach inwestycyjnych zarządzanych przez Towarzystwo,
- c) pośredniczeniu w zawieraniu pomiędzy funduszami inwestycyjnymi zarządzanymi przez Towarzystwo, a Klientami umów o uczestnictwo w programach inwestycyjnych,



- d) identyfikowaniu Klientów składających zlecenia, zgodnie z wymogami określonymi w ustawie z dnia 13 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu,
- e) udzielaniu Klientom informacji o funduszach inwestycyjnych, w których nabywaniu i odkupywaniu Towarzystwo pośredniczy,
- f) udzielaniu informacji Klientom o oferowanych produktach i usługach świadczonych przez fundusze inwestycyjne zarządzanych przez Towarzystwo lub Towarzystwo, w tym informowania o ryzyku związanym z inwestowaniem w jednostki uczestnictwa.

Przed przyjęciem zlecenia pracownik Towarzystwa:

- udostępnia Klientowi dokumenty kluczowe informacje dla inwestorów lub informacje dla klienta alternatywnego funduszu inwestycyjnego, zaś na jego żądanie roczne i półroczne sprawozdania finansowe, a także aktualne prospekty informacyjne funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Towarzystwo wskazane przez Klienta, wraz z aktualnymi informacjami o zmianach,
- udziela Klientowi wyczerpujących informacji dotyczących udziału w funduszach inwestycyjnych zarządzanych przez Towarzystwo, pobieranych opłat manipulacyjnych, warunków korzystania ze zwolnienia lub obniżenia opłaty manipulacyjnej,
- informuje Klienta o miejscach, w których dostępny jest prospekt informacyjny funduszu inwestycyjnego zarządzanego przez Towarzystwo oraz informacja o bieżącej wycenie jednostek uczestnictwa funduszu,
- informuje Klienta o konieczności posługiwania się numerem Rejestru lub numerem Uczestnika, przy składaniu wszelkich zleceń i dyspozycji,
- informuje Klienta o kolejności wykonywania zleceń i dyspozycji (w przypadku otrzymania w jednym dniu przetwarzania kilku sprzecznych zleceń i dyspozycji zlecenia i dyspozycje te wykonywane są zgodnie z następującymi zasadami: blokada rejestru oraz odwołanie pełnomocnictwa wykonywane jest w pierwszej kolejności, pozostałe zlecenia wykonywane są w następującej kolejności: zlecenie nabycia jednostek uczestnictwa, zlecenie odkupienia jednostek uczestnictwa, zlecenie konwersji/zamiany jednostek uczestnictwa),
- informuje, że dane Klienta, od którego fundusz inwestycyjny zarządzany przez Towarzystwo odkupił wszystkie jednostki uczestnictwa przenoszone są do bazy potencjalnych uczestników funduszu inwestycyjnego. Osoba ta może w terminie dwunastu miesięcy nabyć jednostki uczestnictwa na zasadzie wpłaty bezpośredniej, jeżeli nie zażądała zamknięcia rejestru,
- uzyskuje od Klienta informacje o:
 - poziomie jego wiedzy i doświadczenia inwestycyjnego, w zakresie niezbędnym do dokonania oceny czy jednostki uczestnictwa oferowane przez Towarzystwo w ramach pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych są odpowiednie dla Klienta, oraz informuje go o jej wyniku,
 - sytuacji finansowej Klienta, w tym zdolności do ponoszenia strat,
 - celach inwestycyjnych Klienta, w tym poziomie akceptowalnego ryzyka,
- informuje o celu zbierania danych osobowych, o prawie wglądu do swoich danych oraz ich poprawiania oraz zasadach wglądu do tych danych i trybie zgłaszania reklamacji,
- informuje o podmiotach, które będą miały wgląd do danych Klienta,
- informuje o dobrowolności albo obowiązku podania danych i jego podstawie prawnej,
- informuje o dokonanej klasyfikacji Klienta jako Klienta detalicznego lub Klienta profesjonalnego oraz o jego uprawnieniu do wystąpienia (w formie pisemnej albo w postaci elektronicznej) odpowiednio z wnioskami, o:



- traktowanie go jak Klienta detalicznego – w przypadku Klienta profesjonalnego
- traktowanie go jak Klienta profesjonalnego – w przypadku Klienta innego niż profesjonalny.

Informacje o czynnościach podejmowanych przy składaniu przez Klienta zleceń/dyspozycji

Pracownik Towarzystwa udziela Klientowi wyczerpujących informacji dotyczących dokonywanej operacji, w szczególności informuje o obowiązku:

- przedstawienia aktualnego dokumentu tożsamości przez składającego zlecenie/dyspozycję lub inne oświadczenie woli,
- przedstawienia właściwych dokumentów koniecznych w przypadku przyjmowania zleceń/dyspozycji od przedstawicieli ustawowych osoby fizycznej nieposiadającej pełnej zdolności do czynności prawnych lub w przypadku przyjmowania zleceń/dyspozycji od reprezentantów osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej,
- przedstawienia właściwych dokumentów i informacji koniecznych do kwalifikacji Klienta jako profesjonalnego oraz możliwości w każdym czasie żądania zmiany klasyfikacji na klienta detalicznego,
- konieczności przedstawienia innych informacji niezbędnych do identyfikacji Klienta lub weryfikacji zadeklarowanych przez niego danych,
- wskazania w zleceniu/dyspozycji (za wyjątkiem dyspozycji zmiany danych) nazwy funduszu, którego dotyczy składane zlecenie/dyspozycja (każde zlecenie/dyspozycja może dotyczyć wyłącznie jednego funduszu/subfunduszu),
- wskazania w zleceniu/dyspozycji numeru Rejestru/Numeru Uczestnika, którego dotyczy zlecenie/dyspozycja,
- wskazania w zleceniu konwersji/zamiany jednostek uczestnictwa funduszu źródłowego oraz funduszu docelowego.

Pracownik Towarzystwa informuje o obowiązku posługiwania się Numerem Uczestnika lub numerem Rejestru przy składaniu zleceń i dyspozycji. Jedynym odstępstwem od tego wymogu jest realizacja pierwszej wpłaty na nabycie Jednostek Uczestnictwa.

Przy realizacji przez Klienta kolejnych nabyć mogą one być dokonywane w drodze wpłaty bezpośredniej na rachunek danego funduszu/subfunduszu, Pracownik Towarzystwa zwraca uwagę, że w przypadku, gdy Klient posiada więcej niż jeden Numer Uczestnika, a w opisie wpłaty nie będzie podany numer Rejestru lub numer Uczestnika, wpłata zostanie rozliczona w ramach Numeru Uczestnika zarejestrowanego w bazie agenta transferowego, jako ostatnio otwarty, bez względu na to, za pośrednictwem jakiego dystrybutora nastąpiło otwarcie Numeru Uczestnika.

Pracownik Towarzystwa informuje Klienta o obowiązku złożenia dyspozycji zmiany danych widniejących przy Numerze Uczestnika w przypadku, gdy nastąpi jakakolwiek zmiana danych Klienta.

Ponadto informuje, że dyspozycja zmiany danych skutkuje wprowadzeniem tej zmiany do wszystkich rejestrów prowadzonych w ramach Numeru Uczestnika.

Czynności weryfikacyjne oraz złożenie Zlecenia

Pracownik Towarzystwa:

- ustala tożsamość Klienta/potencjalnego Klienta/osoby uprawnionej do składania zleceń w imieniu Klienta m.in. na podstawie dokumentu tożsamości,
- informuje składającego zlecenie/dyspozycję, że podpisanie zlecenia/dyspozycji jest jednoznaczne z potwierdzeniem wszystkich danych zawartych w zleceniu/dyspozycji,



- sprawdza zgodność informacji zawartych w wypełnionym formularzu z danymi uzyskanymi od Klienta i otrzymanymi dokumentami, w tym dokumentami tożsamości. Sprawdza zwartość zlecenia/dyspozycji pod względem czytelności, bezbłędności, kompletności uzyskanych informacji i prawidłowości wypełnionego zlecenia/dyspozycji,
- przedstawia Klientowi do zapoznania się z treścią wydrukowanych formularzy zleceń i oświadczeń w nich zawartych do weryfikacji ich zgodność z stanem faktycznym i podjętą decyzją i podpisania,
- wydaje jedną kopię zlecenia/dyspozycji składającemu zlecenie/dyspozycję,
- informuje składającego zlecenie/dyspozycję o terminie przekazania zlecenia/dyspozycji do agenta transferowego oraz że złożone zlecenie/dyspozycja nie może zostać anulowana.

Zbywanie jednostek uczestnictwa następuje w dniu wyceny funduszu inwestycyjnego określonym jako dzień, w którym otwarta jest Giełda Papierów Wartościowych w Warszawie. Zbycie jednostek uczestnictwa przez fundusz inwestycyjny następuje w chwili wpisania do Rejestru Uczestników funduszu inwestycyjnego liczby jednostek uczestnictwa nabytych przez Klienta.

Fundusz zbywa jednostki uczestnictwa po cenie zbycia z dnia wyceny, w którym następuje zbycie jednostek uczestnictwa.

Fundusz inwestycyjny dokłada starań, aby zbycie jednostek uczestnictwa nastąpiło nie później niż w najbliższym dniu wyceny następującym po dniu, w którym:

- agent transferowy otrzyma zlecenie otwarcia Rejestru w funduszu inwestycyjnym oraz nastąpi uznanie rachunku bankowego funduszu kwotą środków pieniężnych wpłaconych przez Klienta **albo**
- nastąpi uznanie rachunku bankowego funduszu kwotą środków pieniężnych wpłaconych przez Klienta, w przypadku, gdy Klient posiada otwarty Rejestr, **albo**
- nastąpi wyjaśnienie nieprawidłowości w wypełnieniu zlecenia otwarcia Rejestru lub dokumentu wpłaty, z zastrzeżeniem, że zbycie jednostek uczestnictwa nie może nastąpić wcześniej niż najbliższym dniu wyceny następującym po dniu, w którym nastąpi uznanie rachunku bankowego funduszu inwestycyjnego kwotą środków pieniężnych wpłaconych przez Klienta.

Okres od dnia dokonania przez Klienta wpłaty na rachunek funduszu inwestycyjnego środków pieniężnych na nabycie jednostek uczestnictwa (uznania rachunku bankowego) do dnia zbycia jednostek uczestnictwa nie może przekroczyć 7 dni, chyba że opóźnienie jest następstwem okoliczności, za które Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności.

Wskazane powyżej czynności dokonywane przez Pracownika Towarzystwa w ramach Serwisu Transakcyjnego ING TFI24 oraz Serwisu Transakcyjnego ING TFI24 dla klientów profesjonalnych (eFUND) dokonywane są przy wykorzystaniu funkcjonalności tych serwisów.

