

Regulamin
świadczenia usług pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu
Jednostek Uczestnictwa przez Generali Investments
Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

01 Lipca 2021

§1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa sposób i warunki prowadzenia działalności w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych otwartych lub specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych zarządzanych przez Towarzystwo i stanowi regulamin, o którym mowa w § 47 Rozporządzenia.
2. Towarzystwo świadczy usługi pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu Jednostek Uczestnictwa na podstawie postanowień Statutu i Prospektu Informacyjnego Funduszu, którego dotyczy Zlecenie oraz obowiązujących przepisów prawa.
3. Usługa pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu Jednostek Uczestnictwa polega na przyjmowaniu od Klientów zleceń nabycia, odkupienia, zamiany, konwersji, ustanowienia lub odwołania pełnomocnictwa, ustanowienia lub odwołania blokady oraz innych oświadczeń woli dotyczących uczestnictwa w Funduszach.
4. Szczegółowe zasady postępowania Pracowników Towarzystwa w zakresie obsługi Klientów określają wewnętrzne procedury Towarzystwa.

§2. Definicje

Poniższe określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:

Skrót/termin	Wyjaśnienie/definicja
Agent Transferowy (AT)	ProService Finteco Sp. z o.o. (podmiot prowadzący na zlecenie Funduszu lub Towarzystwa Rejestry Uczestników oraz wykonujący inne czynności na rzecz Funduszu na podstawie umów z Funduszem lub Towarzystwem)
Agent	osoba fizyczna pozostająca z Towarzystwem w stosunku zlecenia lub innym stosunku prawnym o podobnym charakterze, za pośrednictwem której składane są oświadczenia woli związane z przystąpieniem lub uczestnictwem w funduszu inwestycyjnym otwartym, specjalistycznym funduszu inwestycyjnym otwartym, w tym zlecenia nabycia lub odkupienia jednostek uczestnictwa
Ankieta Adekwatności	ankieta sporządzona w celu określenia czy inwestycja w Jednostki Uczestnictwa Subfunduszy zarządzanych przez Towarzystwo jest inwestycją odpowiednią dla Klienta oraz w celu określenia grupy docelowej Klienta; Ankieta adekwatności zawiera Test adekwatności
Aplikacja Mobilna	Aplikacja Mobilna Generali Investments TFI tj. aplikacja przeznaczona na urządzenia mobilne, umożliwiająca Klientom m. in. uzyskiwanie informacji i składanie Zleceń oraz wybranych Dyspozycji w systemie operacyjnym iOS oraz Android
Beneficjent rzeczywisty	osoba fizyczna, o której mowa w art. 2 ust. 2 pkt 1) Ustawy AML

Skrót/termin	Wyjaśnienie/definicja
Dyspozycja	udzielenie lub odwołanie pełnomocnictwa, dokonanie blokady lub odwołania blokady Rejestru, zmiana danych osobowych lub inne oświadczenia woli składane przez Klientów w związku z uczestnictwem w Funduszach, niebędące Zleceniem
Fundusz/Fundusze	fundusz inwestycyjny otwarty lub specjalistyczny fundusz inwestycyjny otwarty zarządzany przez Towarzystwo
IVR	interaktywny system głosowy umożliwiający Klientom uzyskanie informacji i składanie Zleceń oraz Dyspozycji, zgodnie z Regulamin składania zleceń i dyspozycji dotyczących jednostek uczestnictwa funduszy zarządzanych przez Generali Investments TFI S.A. za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość
Jednostki Uczestnictwa	Jednostki Uczestnictwa w Subfunduszach (Jednostki, j.u.), prawo Uczestnika do udziału w Aktywach Netto danego Subfunduszu
Klient	Uczestnik i potencjalny Uczestnik Subfunduszu/Funduszu na rzecz którego jest lub ma być świadczona usługa pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa
Klient profesjonalny	Klient, o którym mowa w art. 2 pkt 13a Ustawy
Klient detaliczny	Klient, o którym mowa w art. 2 pkt 13b Ustawy
POK	Punkt Obsługi Klienta Generali Investments TFI
Pracownik Towarzystwa	osoba zatrudniona w Towarzystwie, upoważniona do obsługi Klientów w POK oraz za pośrednictwem Wirtualnego Oddziału
Prospekt	prospekt informacyjny Funduszu
Regulamin	niniejszy Regulamin świadczenia usług pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu Jednostek Uczestnictwa przez Generali Investments Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A
Rejestr	elektroniczna ewidencja danych dotyczących Uczestników; w ramach Rejestru Uczestników, Fundusz wydziela Subrejstry Uczestników dla każdego Subfunduszu
Rozporządzenie	Rozporządzenie Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej z dnia z dnia 18 listopada 2020 r. w sprawie

Skrót/termin	Wyjaśnienie/definicja
	sposobu, trybu oraz warunków prowadzenia działalności przez Towarzystwa funduszy inwestycyjnych lub akt go zastępujący;
Serwis Transakcyjny	system umożliwiający Klientom zawarcie Umowy, uzyskiwanie informacji i składanie Zleceń oraz Dyspozycji za pomocą Internetu, znajdujący się pod adresem https://transakcje.generali-investments.pl
Strona internetowa Towarzystwa	www.generali-investments.pl
Subfundusz	nieposiadająca osobowości prawnej, wydzielona organizacyjnie część Funduszu, charakteryzująca się w szczególności odmienną polityką inwestycyjną
Test adekwatności	test badający adekwatność inwestycji w Jednostki Uczestnictwa Subfunduszy przez Klienta zgodnie z Rozporządzeniem, przy uwzględnieniu: <ul style="list-style-type: none"> • poziomu jego wiedzy i doświadczenia inwestycyjnego, • sytuacji finansowej Klienta, w tym zdolności do ponoszenia strat, • celach inwestycyjnych Klienta, w tym poziomie akceptowanego ryzyka.
Towarzystwo	Generali Investments Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
Uczestnik	osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, na rzecz której w Rejestrze zapisane są Jednostki Uczestnictwa lub ich ułamkowe części; w przypadku Rejestrów małżeńskich Uczestnikiem są małżonkowie
Ustawa	ustawa z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi
Ustawa AML	ustawa z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu
Wirtualny Oddział (WO)	platforma internetowa, która umożliwi Klientom, przy wsparciu Pracownika Towarzystwa, składanie Zleceń i Dyspozycji. Wirtualny Oddział znajduje się pod adresem https://wirtualnyoddzial.generali-investments.pl/
Zlecenie	zlecenie nabycia, odkupienia, zamiany, konwersji Jednostek Uczestnictwa

§3 Sposób identyfikacji klientów

1. W każdym przypadku składania przez Klienta oświadczenia woli, Pracownik Towarzystwa identyfikuje Klienta. Identyfikacja Klienta polega na ustaleniu w przypadku:
 - 1) osoby fizycznej:
 - imienia i nazwiska,
 - obywatelstwa,
 - numeru Powszechnego Elektronicznego Systemu Ewidencji Ludności (PESEL) lub daty urodzenia (w przypadku gdy nie nadano numeru PESEL) oraz państwa urodzenia,
 - serii i numeru dokumentu stwierdzającego tożsamość osoby,
 - adresu zamieszkania - w przypadku posiadania tej informacji przez instytucję obowiązaną,
 - nazwy (firmy), numeru identyfikacji podatkowej (NIP/TIN) oraz adresu głównego miejsca wykonywania działalności gospodarczej - w przypadku osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą;
 - 2) osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej:
 - nazwy (firmy),
 - formy organizacyjnej,
 - adresu siedziby lub adresu prowadzenia działalności,
 - NIP, a w przypadku braku takiego numeru - państwa rejestracji, rejestru handlowego oraz numeru i daty rejestracji,
 - imienia, nazwiska, numeru PESEL lub daty urodzenia (w przypadku gdy nie nadano numeru PESEL), oraz państwa urodzenia osoby reprezentującej identyfikowaną osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej.
2. W ramach identyfikacji Klienta Towarzystwo uzyskuje również oświadczenie w sprawie rezydencji podatkowej Klienta.
3. Towarzystwo identyfikuje Beneficjenta Rzeczywistego. Identyfikacja Beneficjenta rzeczywistego obejmuje ustalenie imienia, nazwiska i obywatelstwa, a w przypadku posiadania informacji – również numeru PESEL lub daty urodzenia - w przypadku gdy nie nadano numeru PESEL, oraz państwa urodzenia, serii i numeru dokumentu stwierdzającego tożsamość osoby, adresu zamieszkania.
4. Identyfikacja osoby upoważnionej do działania w imieniu Klienta obejmuje ustalenie imienia, nazwiska, obywatelstwa, numeru PESEL lub daty urodzenia - w przypadku gdy nie nadano numeru PESEL, oraz państwa urodzenia, adresu zamieszkania oraz serii i numeru dokumentu stwierdzającego tożsamość osoby.
5. Weryfikacja tożsamości Klienta, osoby upoważnionej do działania w jego imieniu oraz Beneficjenta Rzeczywistego polega na potwierdzeniu ustalonych danych identyfikacyjnych na podstawie dokumentu stwierdzającego tożsamość osoby fizycznej (dowód osobisty, paszport, dowód tymczasowy, karta stałego pobytu, karta czasowego pobytu, akt

urodzenia), dokumentu zawierającego aktualne dane z wyciągu z właściwego rejestru (np. KRS), umowy/statutu Klienta lub innych dokumentów, danych lub informacji pochodzących z wiarygodnego i niezależnego źródła.

6. Klient zobowiązany jest do poinformowania Towarzystwo o zmianie danych wskazanych w niniejszym paragrafie i ich aktualizację poprzez złożenie dyspozycji zmiany danych na formularzu Towarzystwa.

§4. Sposób postępowania w kontaktach z Klientami osób pozostających z towarzystwem w stosunku pracy, zlecenia lub innym stosunku prawnym o podobnym charakterze

1. Postanowienia Regulaminu w odniesieniu do osób uczestniczących w świadczeniu usługi pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu Jednostek Uczestnictwa, w tym pozostających z Towarzystwem w stosunku zlecenia lub innym stosunku prawnym o podobnym charakterze, stosuje się w takim samym zakresie jak do Pracowników Towarzystwa.

§5. Sposób przekazywania Klientom informacji dotyczących Funduszy;

1. Informacje przekazywane Klientom dotyczące Funduszy przekazywane są w sposób przejrzysty, rzetelny i zgodny z informacjami zawartymi w Prospekcie informacyjnym oraz odpowiednio w Kluczowych informacjach dla inwestorów, w Informacji dla Klienta alternatywnego funduszu inwestycyjnego, oraz nie mogą umniejszać znaczenia informacji zawartych w tych dokumentach.
2. Towarzystwo w zakresie prowadzonej działalności pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych otwartych i specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych zarządzanych przez Towarzystwo zamieszcza na Stronie internetowej Towarzystwa informacje dotyczące Towarzystwa oraz prowadzonej działalności pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa obejmujące:
 - a) firmę Towarzystwa;
 - b) oświadczenie potwierdzające, że Towarzystwo posiada zezwolenie na prowadzenie działalności pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych otwartych lub specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych zarządzanych przez towarzystwo, oraz nazwę organu nadzoru, który udzielił mu takiego zezwolenia;
 - c) sposoby komunikowania się Klienta z towarzystwem;
 - d) dane teleadresowe pozwalające na bezpośredni kontakt Klienta z towarzystwem;
 - e) podstawowe zasady składania reklamacji przez Klientów i sposób ich załatwiania przez towarzystwo;
 - f) podstawowe zasady postępowania Towarzystwa w przypadku powstania konfliktu interesów oraz informację, że na żądanie Klienta mogą mu zostać przekazane szczegółowe informacje o tych zasadach;
 - g) koszty i opłaty związane z działalnością pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych otwartych lub specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych zarządzanych przez towarzystwo;

- h) wysokość maksymalnego wynagrodzenia Towarzystwa za zarządzanie danym funduszem inwestycyjnym oraz zasady naliczania i pobierania wynagrodzenia uzależnionego od wyniku funduszu inwestycyjnego jeżeli takie wynagrodzenie jest przewidziane w statucie danego funduszu;
 - i) sposoby przekazywania zleceń nabycia lub odkupienia jednostek uczestnictwa, dyspozycji lub innych oświadczeń woli związanych z uczestnictwem w funduszu do Towarzystwa;
 - j) podstawowe zasady prowadzenia działalności pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych otwartych lub specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych zarządzanych przez Towarzystwo.
3. Na żądanie Klienta zgłoszone przed przyjęciem pierwszego zlecenia nabycia jednostek uczestnictwa, Towarzystwo przekazuje temu Klientowi informacje, o których mowa w ust. 2, przy użyciu trwałego nośnika informacji.
 4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, informacje, o których mowa w ust. 2, mogą być przekazane Klientowi także po przyjęciu zlecenia, w przypadku gdy na wniosek Klienta zlecenie zostało przyjęte przy użyciu środków porozumiewania się na odległość, które uniemożliwiają przekazanie informacji określonych w ust. 2 przed przyjęciem zlecenia.
 5. W przypadku gdy Towarzystwo przekazuje Klientowi informacje przy użyciu trwałego nośnika informacji, użycie nośnika innego niż papier jest dopuszczalne, jeżeli Klient, mając możliwość wyboru pomiędzy przekazaniem informacji na papierze albo za pomocą innego trwałego nośnika informacji, wskazuje wyraźnie ten drugi sposób.
 6. W przypadku gdy Towarzystwo przekazuje Klientom informacje lub dokumenty za pośrednictwem Strony internetowej Towarzystwa, nie kierując ich indywidualnie do Klienta, korzystanie z tego sposobu przekazu jest dopuszczalne, jeżeli są spełnione następujące warunki:
 - 1) Klient posiada regularny dostęp do Internetu; podanie przez Klienta jego adresu poczty elektronicznej na potrzeby prowadzenia działalności pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych otwartych lub specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych zarządzanych przez Towarzystwo uważa się za posiadanie przez niego takiego dostępu;
 - 2) Klient udzielił wyraźnej zgody na przekazywanie informacji w taki sposób;
 - 3) jednocześnie z zamieszczeniem informacji na Stronie internetowej Towarzystwa Klient zostanie powiadomiony w postaci elektronicznej o adresie strony internetowej Towarzystwa oraz o miejscu na tej stronie, gdzie jest opublikowana informacja;
 - 4) Towarzystwo zapewni aktualność przekazywanej informacji;
 - 5) informacja będzie dostępna na stronie internetowej Towarzystwa przez czas niezbędny do tego, aby Klient mógł się z nią zapoznać.
 7. Informacje o których mowa w §6 ust 3 pkt 2) i pkt 3) Pracownik Towarzystwa przekazuje Klientowi – na jego życzenie - w formie wydruków, lub poprzez wskazanie miejsca na stronie internetowej Towarzystwa, w którym dostępne są te informacje.
 8. Zasady wyznaczające standardy komunikacji Towarzystwa z jej Klientami określa Polityka

informacyjna Towarzystwa dostępna na Stronie internetowej Towarzystwa.

§6 Sposób prowadzenia działalności w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa Funduszy

1. W ramach świadczenia usługi pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa Funduszy, Towarzystwo przyjmuje Zlecenia i Dyspozycje Klientów, zawiera w imieniu funduszy inwestycyjnych umowy o prowadzenie indywidualnego konta emerytalnego lub indywidualnego konta zabezpieczenia emerytalnego oraz innych umów systematycznego oszczędzania.
2. W kontaktach z Klientami Pracownicy Towarzystwa zobowiązani są do działania w sposób rzetelny, z uwzględnieniem najlepiej pojętego interesu Klienta, unikając powstawania konfliktów interesów, w zgodzie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.
3. W ramach świadczenia usługi pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych Towarzystwo w szczególności:
 - 1) informuje Klientów o zasadach uczestnictwa w funduszach inwestycyjnych,
 - 2) udostępniania obowiązkowo podczas przyjmowania zleceń materiały informacyjne dotyczące Funduszy tj.: Prospekt, Kluczowe Informacje dla Inwestorów dotyczące wybranego subfunduszu, Informacje dla Klienta Alternatywnego Funduszu Inwestycyjnego dotyczące wybranego subfunduszu, informacje dotyczące Towarzystwa oraz prowadzonej działalności pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych otwartych lub specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych zarządzanych przez Towarzystwo, o której mowa w § 42 ust. 1 Rozporządzenia,
 - 3) udostępniania Klientom, na życzenie, materiały informacyjne dotyczące Funduszy, tj.: roczne i półroczne sprawozdania finansowe Funduszy, a także Tabele Opiat oraz inne materiały informacyjne i reklamowe dotyczące Funduszy.
4. Towarzystwo klasyfikuje Klienta do jednej z dwóch kategorii: Klient profesjonalny lub Klient detaliczny.
5. Towarzystwo przed przyjęciem pierwszego zlecenia nabycia informuje:
 - 1) Klienta detalicznego o możliwości złożenia wniosku o uznanie go za Klienta profesjonalnego;
 - 2) Klienta profesjonalnego o zasadach traktowania Klientów profesjonalnych oraz o możliwości złożenia wniosku o uznanie go za Klienta detalicznego.
6. Przed przyjęciem zlecenia nabycia, konwersji lub zamiany Jednostek Uczestnictwa Pracownik Towarzystwa uzyskuje od Klienta informacje o:
 - 1) poziomie jego wiedzy i doświadczenia inwestycyjnego, w zakresie niezbędnym do oceny, czy jednostki uczestnictwa oferowane w ramach działalności pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych otwartych lub specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych zarządzanych przez Towarzystwo są dla niego odpowiednie, obejmującym:

- a) specyfikę inwestowania w jednostki uczestnictwa oraz ryzyka związanego z inwestowaniem w te instrumenty finansowe,
 - b) charakter, wielkość i częstotliwość dokonywania transakcji instrumentami finansowymi dokonywanych przez Klienta oraz okres, w którym były dokonywane,
 - c) poziom wykształcenia, zawód wykonywany obecnie lub zawód wykonywany poprzednio, jeżeli jest to istotne dla dokonania oceny;
- 2) sytuacji finansowej Klienta, w tym zdolności do ponoszenia strat, z uwzględnieniem określonej wartości procentowej wysokości straty, jaką Klient jest w stanie ponieść;
 - 3) celach inwestycyjnych Klienta, w tym poziomie akceptowanego ryzyka.
7. Informacje wskazane w ust. 6 uzyskuje się poprzez wypełnienie przez Klienta Testu Adekwatności.
 8. Jeżeli na podstawie informacji uzyskanych od Klienta Towarzystwo oceni, że Jednostki Uczestnictwa oferowane w ramach działalności pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych nie są odpowiednie dla Klienta, niezwłocznie informuje o tym Klienta.
 9. W przypadku gdy Klient nie przedstawia informacji, o których mowa w ust. 6 lub przedstawia informacje niewystarczające, Towarzystwo informuje Klienta, że Klient uniemożliwia mu dokonanie oceny, czy jednostki uczestnictwa oferowane w ramach działalności pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa są dla niego odpowiednie. W przypadku życzenia Klienta przyjęcia od niego Zlecenia pomimo przekazania niewystarczających informacji lub w przypadku, o którym mowa w ust. 8, Zlecenie będzie traktowane jako złożone z wyłącznej inicjatywy Klienta, zaś Klient składa oświadczenie o następującej treści: „Niniejszym Klient oświadcza, że pomimo otrzymania od Generali Investments TFI S.A. informacji, że nabycie przez Klienta jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych (w tym w ramach określonej usługi i produktu) jest dla Klienta nieodpowiednie ze względu na zbyt małą wiedzę lub doświadczenie w dziedzinie inwestycji, bądź odmowy Klienta wypełnienia Testu Adekwatności, Klient ma zamiar nabyć jednostki uczestnictwa wybranego przez siebie samodzielnie funduszu inwestycyjnego. Klient oświadcza, że nie otrzymał od Generali Investments TFI S.A. żadnej porady ani rekomendacji co do wyboru funduszu inwestycyjnego, którego jednostki uczestnictwa Klient ma zamiar nabyć.”.
 10. W przypadku Klienta profesjonalnego Towarzystwo może odstąpić od przyjęcia Ankiety Adekwatności i dokonania oceny, gdy uzna, że Klient profesjonalny posiada niezbędne doświadczenie i wiedzę pozwalające na zrozumienie i dokonanie oceny ryzyka związanego z inwestycjami w dane jednostki uczestnictwa funduszu inwestycyjnego
 11. Zlecenia oraz Dyspozycje Klientów są przyjmowane przez Pracowników Towarzystwa na formularzach opracowanych przez Towarzystwo lub z wykorzystaniem aplikacji elektronicznej do przyjmowania Zleceń lub Dyspozycji.
 12. W przypadku składania Zlecenia lub Dyspozycji w POK, podpis osoby składającej Zlecenie lub Dyspozycję powinien być złożony w obecności Pracownika Towarzystwa.
 13. W przypadku braku woli ze strony Klienta podpisania oświadczenia, o którym mowa w ust.

9, Pracownik Towarzystwa nie przyjmuje Zlecenia.

14. Wpłaty tytułem nabycia Jednostek Uczestnictwa przekazywane są na rachunek nabyć odpowiedniego Subfunduszu. Lista rachunków bankowych poszczególnych Subfunduszy oraz opis dokonania wpłaty znajdują się na Stronie internetowej Towarzystwa. Pracownik Towarzystwa nie przyjmuje środków pieniężnych na nabycie Jednostek Uczestnictwa.
15. Fundusz może uzależnić uznanie wpłaty i przyznanie Jednostek Uczestnictwa od przedstawienia Funduszowi, w sposób przez Fundusz wskazany, dodatkowych informacji w celu realizacji przez Fundusz obowiązków wynikających z przepisów Ustawy AML. W szczególności Fundusz może żądać informacji o źródle majątku Uczestnika i źródle pochodzenia wartości majątkowych pozostających w jego dyspozycji w ramach stosunków gospodarczych lub transakcji. Nieuzyskanie takich informacji może, w uzasadnionych przypadkach, wiązać się z odmową realizacji Zlecenia przez Fundusz. Towarzystwo i Fundusz stosują procedury AML/CTF oparte na analizie ryzyka. W przypadku uznania, że ryzyko związane z potencjalnym Uczestnikiem lub Uczestnikiem jest nieakceptowalne, Fundusz może odmówić realizacji Zlecenia. W sytuacjach opisanych w niniejszym punkcie Fundusz nie ponosi odpowiedzialności za odmowę realizacji Zlecenia lub za jego realizację z opóźnieniem.
16. Zgodnie z art. 46 ust. 2 i 6 Ustawy AML, realizacja Zlecenia Uczestnika, który zajmuje eksponowane stanowisko polityczne bądź jest członkiem rodziny osoby zajmującej eksponowane stanowisko polityczne, albo bliskim współpracownikiem osoby zajmującej eksponowane stanowisko polityczne w rozumieniu Ustawy AML („PEP”) wymaga akceptacji kadry kierowniczej wyższego szczebla Towarzystwa. Na potrzeby akceptacji realizacji Zlecenia Towarzystwo jest uprawnione do uzyskania dodatkowych informacji w przedmiocie źródeł pochodzenia wartości majątkowych pozostających w dyspozycji Uczestnika będącego PEP w ramach transakcji oraz źródeł pochodzenia majątku Uczestnika będącego PEP. Fundusz może:
 - 1) odmówić realizacji Zlecenia złożonego przez Uczestnika będącego PEP – w przypadku braku akceptacji realizacji takiego Zlecenia przez kadrę kierowniczą wyższego szczebla Towarzystwa;
 - 2) zrealizować Zlecenie złożone przez Uczestnika będącego PEP z przekroczeniem określonego w Prospekcie terminu realizacji zleceń – w przypadku niedostarczenia przez Uczestnika będącego PEP żądanych przez Towarzystwo dodatkowych informacji w terminie umożliwiającym realizację Zlecenia zgodnie określonym w Prospekcie terminem realizacji;przy czym w powyższych przypadkach Fundusz nie ponosi odpowiedzialności za odmowę realizacji Zlecenia lub realizację Zlecenia z opóźnieniem.
17. Towarzystwo prowadzi usługę pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu Jednostek Uczestnictwa zarządzanych przez Towarzystwo Funduszy:
 - 1) w siedzibie Towarzystwa przy ulicy Polnej 11 w Warszawie,
 - 2) za pośrednictwem Wirtualnego Oddziału, z którym można się połączyć pod adresem <https://wirtualnyoddzial.general-investments.pl/>,
 - 3) za pośrednictwem Serwisu Transakcyjnego,
 - 4) za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość (telefonicznie oraz za

pośrednictwem systemu IVR).

18. W sytuacjach uzasadnionych okolicznościami przyjęcie Zlecenia lub Dyspozycji przez Pracownika Towarzystwa może mieć miejsce poza siedzibą Towarzystwa, w miejscu ustalonych z Klientem.
19. Obsługa Klientów w siedzibie Towarzystwa prowadzona jest w dni robocze od poniedziałku do piątku. Szczegółowe informacje nt. godzin świadczenia usług dostępne są na Stronie internetowej Towarzystwa w sekcji „O nas/Kontakt” - <https://generali-investments.pl/contents/pl/Klient-indywidualny/kontakt>.
20. Zlecenia i Dyspozycje składane w siedzibie Towarzystwa i Wirtualnym Oddziale przyjmowane są za pośrednictwem aplikacji Goniec Online Light dostarczanej przez Agenta Transferowego lub na formularzach papierowych.

§7. Składanie Zleceń i Dyspozycji za pośrednictwem telefonu oraz w postaci elektronicznej

1. Towarzystwo umożliwia składanie Zleceń i wybranych Dyspozycji za pośrednictwem następujących systemów:
 - 1) Wirtualnego Oddziału, z którym można się połączyć pod adresem <https://wirtualnyoddzial.general-investments.pl/>,
 - 2) Serwisu Transakcyjnego oraz Aplikacji Mobilnej, przy czym w zakresie, w jakim Regulamin nie przewiduje odrębnych postanowień regulujących zasady funkcjonowania oraz korzystania z Aplikacji Mobilnej, stosowane są odpowiednie postanowienia odnoszące się do zasad funkcjonowania oraz korzystania z Serwisu Transakcyjnego.
 - 3) środków porozumiewania się na odległość:
 - a) telefonicznie,
 - b) za pośrednictwem systemu IVR.
2. Składanie Zleceń i Dyspozycji w trybie określonym w ust. 1 pkt 2) wymaga zawarcia przez Klienta umowy o świadczenie usług za pośrednictwem Serwisu Transakcyjnego.
3. Identyfikacja osoby składającej Zlecenie lub Dyspozycję za pośrednictwem systemu określonego w ust. 1 pkt 2) następuje przez zalogowanie do Systemu Transakcyjnego poprzez podanie przez nią identyfikatora i hasła.
4. Składanie Zleceń i Dyspozycji jest możliwe po zalogowaniu Klienta do Serwisu Transakcyjnego lub Aplikacji Mobilnej i wymaga dodatkowej autoryzacji każdego Zlecenia lub Dyspozycji. Autoryzacja Zlecenia lub Dyspozycji odbywa się w następujący sposób:
 - 1) Klient po wpisaniu parametrów Zlecenia lub Dyspozycji jest proszony o zatwierdzenie Zlecenia lub Dyspozycji,
 - 2) Klient wpisuje w odpowiednie miejsce właściwe hasło numeryczne, z zastrzeżeniem, że w przypadku korzystania z Aplikacji Mobilnej Klient wpisuje ustalone przez Klienta hasło numeryczne (kod PIN).
 - 3) w przypadku osób prawnych lub jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej Zlecenia lub Dyspozycje autoryzowane są przez osobę lub

osoby wskazane przez Klienta.

5. Składanie Zleceń i Dyspozycji w trybie określonym w ust. 1 pkt 3) wymaga zawarcia przez Klienta umowy o składanie Zleceń i Dyspozycji za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość.
6. Identyfikacja osoby składającej Zlecenie lub Dyspozycję za pośrednictwem systemu określonego w ust. 1 pkt 3) lit. a) następuje przez podanie przez nią następujących danych identyfikacyjnych:
 - 1) unikalnego numeru Uczestnika nadanego przez Towarzystwo oraz imienia, nazwiska, numeru PESESL lub daty urodzenia albo
 - 2) unikalnego numeru osoby wskazanej przez Uczestnika nadanego przez Towarzystwo lub numeru PESEL, oraz
 - 3) poufnego numer identyfikacyjnego (PIN) nadanego Uczestnikowi przez Towarzystwo.
7. Identyfikacja osoby składającej Zlecenie lub Dyspozycję za pośrednictwem systemu określonego w ust. 1 pkt 3) lit. b) następuje przez podanie przez nią następujących danych identyfikacyjnych:
 - 1) unikalnego numeru Uczestnika lub osoby wskazanej przez Uczestnika nadanego przez Towarzystwo,
 - 2) poufnego numer identyfikacyjnego (PIN) nadanego Uczestnikowi przez Towarzystwo.
8. Zlecenia lub Dyspozycje składane za pośrednictwem systemu, o którym mowa w ust. 1 pkt 3) lit. a) uważa się za złożone po odczytaniu jego treści przez osobę upoważnioną do rejestrowania zleceń złożonych przez Uczestników za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość i potwierdzeniu przez Uczestnika lub osobę wskazaną przez Uczestnika prawidłowości złożonego Zlecenia lub Dyspozycji przez prawidłowe podanie przez Uczestnika lub osobę wskazaną przez Uczestnika dwóch wskazanych cyfr numeru kontrolnego Uczestnika lub osoby wskazanej przez Uczestnika.
9. Zlecenia lub Dyspozycje składane za pośrednictwem systemu, o którym mowa w ust. 1 pkt 3) lit. b) uważa się za złożone z chwilą potwierdzenia ich prawidłowości, po podaniu przez składającego zlecenie 2 wskazanych, przez system prawidłowych cyfr z Numeru Kontrolnego Uczestnika lub osoby wskazanej przez Uczestnika.
10. Szczegółowe informacje nt. trybu i warunków składania Zleceń i Dyspozycji za pośrednictwem systemów, o których mowa w ust. 1 określone są odpowiednio w:
 - „Regulaminie serwisu internetowego Wirtualny Oddział”,
 - „Regulaminie korzystania z Serwisu Transakcyjnego Generali Investments TFI”,
 - „Regulaminie składania zleceń i dyspozycji dotyczących jednostek uczestnictwa funduszy zarządzanych przez Generali Investments TFI S.A. za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość”.
11. Regulaminy, o których mowa w ust. 10 dostępne są na Stronie internetowej Towarzystwa w sekcji Informacje/Dokumenty/Dokumenty i Regulaminy: <https://generali-investments.pl/contents/pl/Klient-indywidualny/dokumenty/regulaminy-i-inne>.

§8. Terminy przekazywania zleceń nabycia lub odkupienia jednostek uczestnictwa Funduszy

1. Pracownik Towarzystwa przyjmuje Zlecenia za pośrednictwem aplikacji Agenta Transferowego GOLL lub na formularzach papierowych opracowanych przez Towarzystwo.
2. Towarzystwo przekazuje Zlecenia do Agenta Transferowego niezwłocznie po ich przyjęciu.
3. Towarzystwo przekazuje Zlecenia w formie elektronicznej (skan) w postaci pozwalającej na utwalenie jej na trwałym nośniku informacji, z zastrzeżeniem, że gdy szczególne przepisy prawa lub procedury wewnętrzne Towarzystwa wymagają przekazania dokumentów w formie papierowej – jest ono przekazywane w formie papierowej.
4. Zlecenie jest realizowane w terminach określonych w Prospekcie Funduszu.

§ 9. Sposób wykonywania działalności przez osoby, o których mowa w art. 33 ust. 1 Ustawy (Agentów)

1. Zlecenia i Dyspozycje mogą być składane za pośrednictwem Agenta, który prowadzi działalność gospodarczą oraz zawarł umowę o świadczenie usług Agenta z Towarzystwem.
2. Agent zobowiązany jest wykonywać powierzone mu czynności osobiście z najwyższą starannością, wymaganą dla ochrony i zabezpieczenia interesów Towarzystwa, Funduszy i Uczestników, zgodnie z przepisami prawa, postanowieniami Umowy oraz zasadami uczciwego obrotu.
3. Agent ma prawo pośredniczyć w zbywaniu i odkupywaniu Jednostek Uczestnictwa wszystkich Subfunduszy wydzielonych w Generali Fundusze FIO i w Generali Fundusze SFIO wymienionych w umowie, w tym także w formie Indywidualnych Kont Emerytalnych (IKE) i Indywidualnych Kont Zabezpieczenia Emerytalnego (IKZE).
4. W ramach świadczenia usług, o których mowa w ust. 3, Agent zobowiązany jest w szczególności do:
 - 1) organizowania i przeprowadzania akcji promocyjnej Funduszy, mającej na celu zainteresowanie Uczestników możliwością inwestycji w Jednostki Uczestnictwa Funduszy,
 - 2) informowania osób zainteresowanych możliwością dokonania inwestycji w Fundusze o zasadach nabywania jednostek, sposobie dokonywania wpłat na poczet nabycia Jednostek Uczestnictwa, obowiązujących opłatach, a także prawach i obowiązkach wynikających z uczestnictwa w Funduszach,
 - 3) wykonywania innych czynności związanych z promocją Funduszy, zleconych przez Towarzystwo,
 - 4) przekazywania Towarzystwu adresów poczty elektronicznej oraz numerów telefonów Klienta,
 - 5) podpisania z Klientem Umowy o korzystanie z usług Serwisu Transakcyjnego.
5. Agent w zakresie wykonywanych usług jest obowiązany do przestrzegania odpowiednich procedur przekazanych mu przez Towarzystwo.

6. W ramach wykonywania czynności Agent nie jest uprawniony do:
 - 1) przyjmowania wpłat na poczet nabycia Jednostek Uczestnictwa Funduszy oraz jakichkolwiek opłat, prowizji i świadczeń niepieniężnych przyjmowanych od Uczestnika oraz osoby działającej w jego imieniu w związku z nabyciem jednostek uczestnictwa Funduszy,
 - 2) otrzymywania i przekazywania wypłat z tytułu odkupienia Jednostek Uczestnictwa Funduszy oraz jakichkolwiek opłat, prowizji i świadczeń niepieniężnych przyjmowanych od Uczestnika oraz osoby działającej w jego imieniu w związku z odkupem Jednostek Uczestnictwa Funduszy.
7. Towarzystwo jest uprawnione do kontroli sposobu wykonywania czynności Agenta, a w szczególności jest uprawnione do nieograniczonego wglądu w dokumentację związaną z wykonywaniem czynności powierzonych Agentowi na podstawie umowy.

§ 10. Sposoby i terminy wnoszenia przez Klienta opłat i prowizji związanych z pośrednictwem w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa oraz sposób i tryb określania ich wysokości

1. Przy zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa mogą być pobierane opłaty manipulacyjne, jeżeli statut Funduszu tak stanowi i określa maksymalną wysokość i sposób pobierania tych opłat.
2. Opłaty manipulacyjne, o których mowa w ust. 1, należne są Towarzystwu od Uczestnika.
3. Opłaty manipulacyjne, o których mowa w ust. 1, wnoszone są przez Klienta wraz z dokonaniem wpłaty środków tytułem nabycia Jednostek Uczestnictwa.
4. Towarzystwo określa stawki opłat manipulacyjnych, o których mowa w ust. 1, w Tabeli opłat w wysokości nie wyższej niż dopuszczonej statutem Funduszu. Tabela opłat Towarzystwa dostępna jest na Stronie internetowej Towarzystwa.
5. Towarzystwo na zasadzie promocji może zwolnić Uczestników z opłat manipulacyjnych, o których mowa w ust. 1.

§ 11. Sposoby i terminy załatwiania skarg składanych przez Klienta

1. Reklamacje mogą być składane w następujący sposób:
 - 1) osobiście, ustnie lub na piśmie w siedzibie Towarzystwa lub w ProService Finteco Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie,
 - 2) za pośrednictwem poczty lub kuriera na adres:
 - Towarzystwa: Generali Investments TFI SA., ul. Polna 11, 00-633 Warszawa, lub
 - Agenta Transferowego: ProService Finteco Sp. z o.o., ul. Konstruktorska 12A, 02-673 Warszawa,
 - 3) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje_tfi@generali-investments.pl; w tytule korespondencji należy wpisać: „Reklamacja”,
 - 4) telefonicznie za pośrednictwem:

- infolinii Towarzystwa pod numerem telefonu 22 449 03 33 lub
 - infolinii Agenta Transferowego pod numerem telefonu 22 588 18 51,
(godziny pracy infolinii wskazane są na Stronie internetowej Towarzystwa w sekcji „O nas/Kontakt” - <https://generali-investments.pl/contents/pl/Klient-indywidualny/kontakt>),
- 5) za pośrednictwem Serwisu Transakcyjnego,
 - 6) za pośrednictwem Wirtualnego Oddziału.
2. W szczególnych przypadkach Towarzystwo może ograniczyć lub zawiesić możliwość bezpośredniego składania reklamacji w siedzibie Towarzystwa.
 3. Odpowiedź na reklamację udzielana jest bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji (termin uznaje się za dochowany w przypadku wysłania odpowiedzi przed jego upływem).
 4. W przypadku uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w terminie określonym w ust. 3, Towarzystwo skieruje do Klienta pismo, w którym wyjaśni przyczyny opóźnienia, wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone, oraz wskaże przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji. Odpowiedź na reklamację Klienta będzie udzielona w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji w rozumieniu Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych. Odpowiedź może być dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
 5. Szczegółowe zasady składania i rozpatrywania reklamacji opisane są w „Regulaminie rozpatrywania reklamacji przez Generali Investments TFI S.A.” dostępnym na Stronie internetowej Towarzystwa w sekcji Informacje/Dokumenty/Dokumenty i Regulaminy - <https://generali-investments.pl/contents/pl/Klient-indywidualny/dokumenty/regulaminy-i-inne>.

§ 12. Tryb, terminy i warunki zmiany Regulaminu, sposób informowania Klienta o tych zmianach

1. Niniejszy regulamin może ulec zmianie, w szczególności na skutek:
 - 1) zmian przepisów prawa, w tym zmian Rozporządzenia,
 - 2) zmiany rozszerzenia lub ograniczenia czynności świadczonych zgodnie z Regulaminem lub zasad świadczenia tych czynności,
 - 3) zmiany innych regulaminów wskazanych w treści niniejszego Regulaminu, zmiany Prospektów,
 - 4) zmiany interpretacji przepisów prawa w zakresie świadczenia przez Towarzystwo usług określonych w Regulaminie – wskutek orzeczeń sądów, decyzji, rekomendacji lub zaleceń Komisji Nadzoru Finansowego lub innych właściwych urzędów lub organów,
 - 5) dostosowania czynności świadczonych zgodnie z Regulaminem do warunków rynkowych, związane z postępem technologicznym, który bezpośrednio wpływa na dane usługi,

- 6) zmiany rozwiązań i funkcjonalności technologicznych stosowanych w świadczeniu usługi lub wprowadzenie nowych lub rezygnacji z oferowanych rozwiązań i funkcjonalność.
2. Zmiana Regulaminu nie wymaga zgody Klienta.
3. Zmiany technologiczne lub funkcjonalne, które nie stanowią zmiany zasad świadczenia usługi nie stanowią zmiany Regulaminu.
4. Informacja o zmianach Regulaminu zamieszczana jest na Stronie internetowej Towarzystwa.
5. Wszelkie zmiany postanowień Regulaminu następują w trybie przewidzianym dla dokonywania ogłoszeń określonym w statutach Funduszy i wchodzi w życie z dniem ogłoszenia, chyba że w ogłoszeniu podano późniejszą datę wejścia w życie.