



**PROCEDURA TELEFONICZNEJ OBSŁUGI ZLECEŃ I
DYSPOZYCJI W RAMACH ŚWIADCZENIA USŁUGI
PRZYJMOWANIA I PRZEKAZYWANIA ZLECEŃ
PRZEZ PRIVATE WEALTH CONSULTING SP. Z O.O.**

Strona przewodnia regulacji PWC Sp. z o.o.	
Uchwała wprowadzająca	5/2020 (Zał. nr 4)
Odwołuje uchwałę	12/2019 (Zał. nr 4)
Data uchwalenia	2020-05-15
Data wejścia w życie	2020-05-15
Stanowi część książki procedur	TAK
Kod wersji dokumentu	5
Jednostka odpowiedzialna	Departament Operacji

§ 1 **[PROCEDURA]**

1. Niniejsza Procedura określa tryb postępowania Operatorów w ramach telefonicznej obsługi Zleceń, w tym w szczególności:
 - 1) zasady identyfikacji Klientów oraz
 - 2) zasady potwierdzania parametrów Zleceń podanych Przedstawicielowi Spółki.
2. Celem działań podejmowanych na podstawie Procedury jest zapewnienie terminowej, rzetelnej i sprawnej obsługi Klienta.

§ 2 **[DEFINICJE]**

Poniższe określenia użyte w Procedurze mają następujące znaczenie:

- 1) **Departament Operacji** – jednostka organizacyjna Spółki odpowiedzialna za telefoniczną obsługę Zleceń;
- 2) **Fundusz Inwestycyjny** – fundusz w rozumieniu § 2 pkt 2 Rozporządzenia tj. fundusz inwestycyjny otwarty, specjalistyczny fundusz inwestycyjny otwarty, fundusz zagraniczny, fundusz inwestycyjny otwarty z siedzibą w państwach należących do Europejskiego Obszaru Gospodarczego;;
- 3) **Klient** – uczestnik Funduszu Inwestycyjnego lub inna osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, zainteresowana nabyciem lub odkupieniem Jednostek Uczestnictwa Funduszy lub która za pośrednictwem Spółki przekazała Zlecenie, w szczególności klientem jest klient detaliczny oraz klient profesjonalny;
- 4) **Operator** – osoba fizyczna będąca Przedstawicielem Spółki upoważniona przez Spółkę do obsługi Zleceń telefonicznych, wykonująca swoje obowiązki w ramach Departamentu Operacji;
- 5) **Procedura** – niniejsza „Procedura telefonicznej obsługi zleceń i dyspozycji w ramach świadczenia usługi przyjmowania i przekazywania zleceń przez Private Wealth Consulting Sp. z o.o.”;
- 6) **Przedstawiciel Spółki** – osoba fizyczna będąca pracownikiem Spółki lub świadcząca na rzecz Spółki usługi na innej podstawie prawnej niż umowa o pracę, upoważniona przez Spółkę do obsługi Zleceń telefonicznych w zakresie ustalenia ich parametrów , które następnie są potwierdzane przez Operatora w ramach obsługi telefonicznej;
- 7) **Spółka** – Private Wealth Consulting sp. z o.o.;
- 8) **System ePortfel** – system teleinformatyczny Spółki, w którym prowadzona jest ewidencja Klientów oraz danych kontaktowych Klientów, a także elektroniczna wymiana danych pomiędzy Spółką a agentami transferowymi w zakresie Zleceń Klientów
- 9) **Tytuł Uczestnictwa** – wyemitowany na podstawie właściwych przepisów prawa polskiego lub obcego papier wartościowy lub niebędący papierem wartościowym instrument finansowy reprezentujący prawa majątkowe przysługujące uczestnikom instytucji zbiorowego inwestowania, których mogą dotyczyć

dyspozycje i Zlecenia składane na podstawie Umowy Funduszowej. Tytułami Uczestnictwa są w szczególności jednostki uczestnictwa funduszy inwestycyjnych otwartych i specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych oraz tytuły uczestnictwa funduszy zagranicznych w rozumieniu Ustawy, z zastrzeżeniem, że w rozumieniu Umowy Funduszowej Tytułami Uczestnictwa nie są papiery wartościowe, dopuszczone do obrotu na rynku regulowanym albo wprowadzone do alternatywnego systemu obrotu;

- 10) **Umowa Funduszowa** – umowa zawierana pomiędzy Spółką a Klientem w zakresie świadczenia Usług Przyjmowania i Przekazywania Zleceń dotyczących Tytułów Uczestnictwa oraz świadczenia usług nieodpłatnego doradztwa inwestycyjnego;
- 11) **Usługa Przyjmowania i Przekazywania Zleceń** – świadczona przez Spółkę na podstawie Umowy Funduszowej usługa umożliwiająca składanie za pośrednictwem Spółki Zleceń i dyspozycji związanych z uczestnictwem Klienta w Funduszu Inwestycyjnym oraz przekazywanie ich do Funduszy Inwestycyjnych wskazanych przez Klienta;
- 12) **Ustawa** – ustawa z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi (Dz. U. 2004, nr 146, poz. 1546 z późn. zm.);
- 13) **Zlecenie** – zlecenie nabycia lub odkupienia Tytułów Uczestnictwa Funduszy Inwestycyjnych lub inne związane z uczestnictwem w Funduszu Inwestycyjnym, składane przez Klienta w ramach świadczenia Usługi Przyjmowania i Przekazywania Zleceń (w tym zlecenie nabycia, odkupienia, zamiany i konwersji).

§ 3

[POSTANOWIENIA OGÓLNE]

1. Po zawarciu Umowy Funduszowej Klient ma prawo do składania, za pomocą telefonu, następujących Zleceń:
 - 1) nabycia Tytułów Uczestnictwa;
 - 2) odkupienia Tytułów Uczestnictwa;
 - 3) konwersji (zamiany) Tytułów Uczestnictwa.
2. W przypadku złożenia Zlecenia określonego w ust. 1 pkt 2 powyżej, wypłata środków następuje na rachunek Klienta wskazany w Umowie Funduszowej.
3. Nie jest możliwe złożenie Zlecenia pierwszego nabycia lub otwarcia rejestru w drodze Zlecenia telefonicznego. W przypadku Zlecenia pierwszego nabycia lub otwarcia rejestru Przedstawiciel Spółki zobowiązany jest przyjąć takie Zlecenie od Klienta na formularzu Zlecenia i przekazać je do Departamentu Operacji.
4. Proces złożenia Zlecenia telefonicznego przebiega dwuetapowo, według następującego schematu:
 - 1) Parametry Zlecenia ustalane są pomiędzy Klientem a Przedstawicielem Spółki, który przekazuje je do Departamentu Operacji poprzez wprowadzenie Zlecenie do Systemu ePortfel. W Systemie ePortfel oznacza Zlecenia jako „Zlecenie telefoniczne” z podaniem numeru telefonu Klienta. Departament Operacji jest

zobowiązany do sprawdzenia zgodności numeru telefonu podanego przez Klienta wraz z numerem wskazanym w Umowie Funduszowej.

- 2) Klient kontaktuje się telefonicznie z Operatorem w celu potwierdzenia Zlecenia zgodnie z § 5 Procedury.
5. W przypadku podpisania Umowy przez oboje współmałżonków obowiązkowe jest wypełnienie i podpisanie Umowy przez każdego z nich na odrębnych formularzach.
6. Identyfikacja danych Klienta następuje zgodnie z § 4 Procedury, na podstawie danych zawartych w Umowie Funduszowej.
7. Operatorzy prowadzą telefoniczną obsługę Zleceń pod numerem telefonu +48 531 970 970, który służy wyłącznie do telefonicznej obsługi Zleceń i nie może być wykorzystywany w innym celu, w szczególności do udzielania informacji w zakresie Funduszy Inwestycyjnych.
8. Telefoniczna obsługa Zleceń prowadzona jest od poniedziałku do piątku w godzinach od 9:00 – 17:00.
9. Wszelkie informacje, które są przedmiotem Zlecenia muszą być zgodne z wolą Klienta. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości Operator ma obowiązek ustalenia tych informacji w trakcie rozmowy telefonicznej z Klientem, w szczególności potwierdzenia szczegółów składanego Zlecenia.
10. W każdym przypadku, w którym w Procedurze jest mowa o „potwierdzeniu informacji” przez Klienta, Operator potwierdza daną informację poprzez zadanie pytania Klientowi, a Klient wyłącznie potwierdza lub zaprzecza danej informacji. W takim przypadku Operator nie jest upoważniony do udzielania Klientowi informacji, które są mu nieznanne lub stanowiłyby modyfikację Zlecenia lub do takiej modyfikacji mogłyby prowadzić.
11. Postanowienia Procedury odnoszące się do Klienta stosuje się również odpowiednio do prawidłowo umocowanego pełnomocnika Klienta, jednakże wyłącznie w przypadku, w którym Fundusz Inwestycyjny akceptuje składanie Zleceń przez pełnomocnika.

§ 4

[ZASADY IDENTYFIKACJI KLIENTA]

1. Podczas rozmowy telefonicznej z Operatorem Klient podaje swoje imię i nazwisko, identyfikator oraz hasło wskazane w Umowie Funduszowej.
2. Z zastrzeżeniem § 4 ust. 4 poniżej, hasło jest ustalane przez Klienta oraz zamieszczone w Umowie Funduszowej i powinno składać się co najmniej z 5 znaków składających się z liter i cyfr w dowolnej kombinacji (bez rozróżniania na duże i małe litery).
3. Osobę, która zostanie prawidłowo zidentyfikowana w sposób określony w ust. 1 powyżej, Operator uznaje tą osobę, której tożsamość została zweryfikowana oraz uprawnioną do składania Zleceń telefonicznych.
4. W przypadku niepodania przez Klienta danych, wymienionych w ust. 1 powyżej lub podania danych niezgodnych z danymi zawartymi w Umowie Funduszowej, Operator informuje Klienta, że w celu weryfikacji tożsamości konieczne jest udzielenie prawidłowych odpowiedzi na 3 dodatkowe pytania weryfikacyjne. Pytania weryfikacyjne zostały zamieszczone w skrypcie rozmowy, o którym mowa w § 6 Procedury.

5. Proces składania Zlecenia telefonicznego nie może być kontynuowany przez Klienta, który nie podał danych, o których mowa w ust. 1 powyżej lub nie udzielił prawidłowych odpowiedzi na 3 dodatkowe pytania weryfikacyjne. W takim przypadku Operator informuje, że rozmowa zostanie zakończona.

§ 5

[ZASADY POTWIERDZANIA PARAMETRÓW ZLECENIA TELEFONICZNEGO]

1. Przed przyjęciem Zlecenia Departamentu Operacji ma obowiązek sprawdzenia prawidłowości parametrów Zlecenia, w szczególności w zakresie zgodności z numerami rejestrów w danym Funduszu Inwestycyjnym.
2. Podczas rozmowy telefonicznej, po prawidłowej identyfikacji Klienta, Operator potwierdza następujące parametry Zlecenia:
 - a) przedmiot Zlecenia (w przypadku nabycia Tytułów Uczestnictwa, czy jest to dodatkowe nabycie na istniejący już rejestr, czy otwarcie nowego rejestru);
 - b) nazwa Funduszu Inwestycyjnego (oraz subfunduszu, gdy ma to zastosowanie);
 - c) rodzaj, liczbę lub wartość Tytułów Uczestnictwa będących przedmiotem Zlecenia;
 - d) oznaczenie terminu ważności Zlecenia, jeżeli jest wymagane przez Fundusz Inwestycyjny;
 - e) wysokość udzielonej zniżki w opłacie manipulacyjnej, o ile taka została przyznana.
3. Przyjmuje się, że osoba, z którą jest potwierdzane Zlecenie jest składającym zlecenie.
4. W przypadku gdy Klient nie potwierdzi oświadczeń związanych z procesem realizacji Zlecenia, nie zostanie ono przyjęte. Klient wtedy zostanie poproszony o kontakt z Przedstawicielem Spółki w celu aktualizacji danych.
5. Po potwierdzeniu przez Klienta oświadczeń związanych z procesem realizacji Zlecenia Operator przystępuje do czynności związanych z potwierdzeniem parametrów Zlecenia przez Klienta.
6. Potwierdzenie, o którym mowa w ust. 5 powyżej dokonywane jest w ten sposób, że Operator odczytuje Klientowi parametry Zlecenia ustalone przez Klienta z Przedstawicielem Spółki oraz wprowadzone do Systemu ePortfel, a Klient te dane potwierdza bądź nie, z zastrzeżeniem że zmiana parametrów ustalonych z Przedstawicielem Spółki oraz wprowadzonych przez niego do Systemu ePotrfel nie może być dokonana telefonicznie i wymaga ponownego uzgodnienia pomiędzy Klientem z Przedstawicielem Spółki.
7. Zlecenie uważa się za skutecznie złożone, jeżeli jego treść została odczytana w całości przez Operatora oraz potwierdzona przez Klienta bez zastrzeżeń.
8. Po przyjęciu Zlecenia Operator obowiązany jest potwierdzić Klientowi przyjęcie Zlecenia przez Spółkę i poinformować go, że przyjęcie Zlecenia nie jest równoznaczne z jego realizacją, która uzależniona jest od decyzji Funduszu Inwestycyjnego.
9. Operator zobowiązany jest upewnić się, że wszystkie składane Zlecenia są prawidłowe i zgodne z intencją Klienta.
10. Po potwierdzeniu powyższych szczegółów Zlecenia przez Klienta, Operator informuje, że „Zlecenie zostało przyjęte w dniu (podaje datę) o godzinie (podaje godzinę)” i kończy rozmowę.

11. Po zakończeniu rozmowy z Klientem Zlecenie zostaje niezwłocznie wprowadzone przez Departament Operacji do systemu agenta transferowego i przekazane do realizacji.
12. Na wydruku Zlecenia z systemu agenta transferowego w miejscu podpisu Klienta nanoszona jest pieczęć „Zlecenie telefoniczne PWC”.
13. Osobami upoważnionymi do przyjmowania i potwierdzania Zleceń telefonicznych są pracownicy Departamentu Operacji.

§ 6

[SKRYPTY ROZMOWY]

Operator prowadzi obsługę telefoniczną Zleceń w sposób zgodny z treścią skryptów ustalonych odrębnie dla każdego rodzaju rozmowy, określoną w Załączniku nr 1 do Procedury.

§ 7

[POSTANOWIENIA KOŃCOWE]

1. Operator w trakcie przyjmowania Zlecenia nie udziela jakichkolwiek porad ani rekomendacji, ograniczając się do czynności opisanych w skrypcie rozmowy oraz potwierdzenia Zlecenia.
2. Zlecenie złożone i potwierdzone przez osobę, która dysponuje prawidłowymi danymi identyfikacyjnymi Klienta (jego reprezentanta lub pełnomocnika) będą traktowane jak złożone przez Klienta (jego reprezentanta lub pełnomocnika).
3. W przypadku rozłączenia rozmowy przed, bądź w trakcie powtarzania Zlecenia, uznaje się je za niezłożone. Operator jest zobowiązany do ponownego skontaktowania się z Klientem, przy czym wszystkie czynności zrealizowane do momentu rozłączenia rozmowy muszą zostać powtórzone. Każdorazowe nawiązanie połączenia wymaga wykonania czynności opisanych w Procedurze oraz w skrypcie rozmowy od początku.
4. Operator ma prawo odmowy przyjęcia Zlecenia, które jest niekompletne, niepoprawne, niewyraźne, bez jednoznacznego wyrażenia woli lub jeżeli składający Zlecenie identyfikuje się niewłaściwymi danymi identyfikacyjnymi.
5. Złożenie Zlecenia telefonicznego nie jest równoznaczne z jego realizacją. Realizacja Zlecenia następuje zgodnie z procedurami danego Funduszu Inwestycyjnego, w szczególności statutem, prospektem informacyjnym lub regulaminem.

Załączniki:

Załącznik nr 1 – Skrypt rozmowy.

Załącznik nr 1 – Skrypt rozmowy

I. DODATKOWE NABYCIE

W przypadku zlecenia dotyczącego Wspólnych Rejestrów Mażeńskich rozmowa w celu potwierdzenia zlecenia wraz z identyfikacją przeprowadzana jest tylko z jednym współmałżonkiem.

Dzień dobry, (należy się przedstawić)..... Jestem pracownikiem PWC, czy rozmawiam z Panem/Panią.....?

Czy może Pan/ Pani teraz rozmawiać, nie przeszkadzam?

Dzwonię w celu potwierdzenia zlecenia, którą złożył Pan/Pani za pośrednictwem swojego Opiekuna.

Zanim przejdziemy do szczegółów zlecenia, informuję iż rozmowa jest nagrywana. Czy wyraża Pan/Pani zgodę?

W trosce o bezpieczeństwo Pana/Pani danych i aby upewnić się ze rozmawiam z właściwą osobą zadam Panu/Pani pytania identyfikacyjne, czy wyraża Pan/ Pani zgodę?...

W celu identyfikacji Pana/Pani danych bardzo proszę o podanie **identyfikatora**..... (którym jest nr pesel; w przypadku obcokrajowca będziemy prosić o podanie daty urodzenia; **w przypadku os. prawnej** prosba o podanie **nazwy firmy oraz nr regon** a następnie identyfikacja reprezentanta zgodnie ze standardami dla os. Fizycznej)..... oraz **hasła**.....(w przypadku braku przez Klienta należy zadać **3 pytania sprawdzające**- patrz szczegóły poniżej).

Pytania weryfikacyjne (w przypadku gdy klient nie pamięta hasła):

1. Poproszę o podanie nazwiska panieńskiego Matki?
2. Proszę o podanie miejsca urodzenia?
3. Proszę o podanie serii i nr dowodu osobistego?
4. Poproszę o podanie Pana/Pani adresu mail?
5. Czy posiada Pan/ Pani środki w Funduszu Inwestycyjnym Otwartym ING Japonia?
6. Poproszę o podanie Pana/Pani adresu stałego lub korespondencyjnego?

Proszę o akceptację Oświadczenia zleceń telefonicznych?

(jeśli klient nie potwierdzi lub powie, że nie zna lub nie wie o co chodzi, Operator odwołuje się do strony PWC, gdzie znajduje się takie oświadczenie lub odczytuje klientowi).

Oświadczenia 1- 4 zostaną wysłane automatycznie na konto klienta w momencie wprowadzenia zlecenia telefonicznego w systemie.

Oświadczenie Zleceń Telefonicznych

Oświadczam, że:

1. Zapoznałem się z następującymi dokumentami dotyczącymi instrumentów finansowych, które obejmują składane przeze mnie zlecenie:
- Kluczowe Informacje dla Inwestorów,

- Informacja dla klientów alternatywnego funduszu inwestycyjnego (dotyczy wyłącznie SFIO),
- Prospekt Informacyjny Funduszu oraz
- Statut Funduszu.

Rozumiem i akceptuję ich treść

2. Odpowiedzi udzielone PWC w Teście Odpowiedniości są aktualne.
3. Decyzję inwestycyjną podejmuję wyłącznie z własnej inicjatywy.
4. **A. W przypadku o. Fizycznej**
moje dane osobowe, dane teleadresowe oraz wszelkie inne dane podane PWC są prawdziwe, kompletne i zostały podane przeze mnie dobrowolnie.
B. W przypadku os. Prawnej :
Oświadczam, iż na dzień dzisiejszy dane w KRS są zgodne ze stanem rzeczywistym.

Operator przed rozpoczęciem potwierdzania zlecenia zobowiązany jest do zapoznania się z poniższymi statusami klienta dla danego TFI, dane dostępne w CRM.

Za chwilę odczytam treść złożonych przez Pana/Panią na piśmie oświadczeń, celem potwierdzenia ich aktualności:

5. Jestem/nie jestem rezydentem USA w rozumieniu Ustawy dot. FATCA.
6. Jestem/nie jestem wyłącznie polskim rezydentem podatkowym w rozumieniu CRS.
7. Jestem/nie jestem osobą zajmującą eksponowane stanowisko polityczne.
8. Jestem/nie jestem bliskim współpracownikiem osoby zajmującej eksponowane stanowisko polityczne.
9. Jestem/nie jestem członkiem rodziny osoby zajmującej eksponowane stanowisko polityczne.
10. Jestem świadomy/a, że inwestowanie w fundusze inwestycyjne nie gwarantuje realizacji założonego celu inwestycyjnego i może się wiązać z utratą części lub całości zainwestowanych środków, a wyniki osiągnięte przez fundusze inwestycyjne w przeszłości nie zapewniają osiągnięcia takich samych lub podobnych wyników w przyszłości.
11. Jestem świadomy/a odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia.

Czy potwierdza Pan/Pani prawdziwość odczytanych oświadczeń?

Jeżeli Klient potwierdzi oświadczenia przechodzimy do szczegółów zlecenia.

Jeżeli Klient NIE potwierdzi oświadczeń informujemy, że w takim razie nie możemy przyjąć zlecenia. Proszę o kontakt z opiekunem w celu aktualizacji wymaganych prawem oświadczeń.

Przejdźmy teraz do szczegółów dyspozycji, złożył Pan/Pani zlecenie

NABYCIA (pierwszego lub kolejnego)

- nazwa funduszu i typ rejestru i, którego Zlecenie dotyczy,
- waluta i kwota zlecenia (lub ilość j.u.),
- numeru Rejestru, (w przypadku gdy ma zostać dokonane dodatkowe nabycie j.u.)
- wysokość zniżki (o ile taka została udzielona)

Proszę o potwierdzenie szczegółów zlecenia?

Jeżeli Klient potwierdzi zlecenie przechodzimy dalej.

Jeżeli Klient NIE potwierdzi zlecenia informujemy, że w takim razie nie możemy przyjąć zlecenia. Proszę o kontakt z opiekunem klienta w celu wyjaśnienia.

Niniejszym informuję, iż zlecenie:

NABYCIA (pierwszego lub kolejnego)

- nazwa funduszu i typ rejestru i, którego Zlecenie dotyczy,
- waluta i kwota zlecenia (lub ilość j.u.),
- numeru Rejestru, (w przypadku gdy ma zostać dokonane dodatkowe nabycie j.u.)
- wysokość zniżki (o ile taka została udzielona)

zostało przyjęte do realizacji w dniu...(podaję datę) o godzinie....(podaje konkretną godzinę).

Dziękuję za rozmowę. Życzę miłego dnia. Do usłyszenia.

II. KONWERSJA/ZAMIANA

W przypadku zlecenia dotyczącego Wspólnych Rejestrów Mażeńskich rozmowa w celu potwierdzenia zlecenia wraz z identyfikacją przeprowadzana jest z jednym współmałżonkiem.

Dzień dobry, (należy się przedstawić) Jestem pracownikiem PWC , czy rozmawiam z Panem/Panią.....

Czy może Pan/ Pani teraz rozmawiać / nie przeszkadzam?

Dzwonię w celu potwierdzenia zlecenia , którą złożył Pan/Pani za pośrednictwem swojego Opiekuna.

Zanim przejdziemy do szczegółów zlecenia, informuję iż rozmowa jest nagrywana. Czy wyraża Pan/Pani zgodę?

W trosce o bezpieczeństwo Pana/Pani danych i aby upewnić się ze rozmawiam z właściwą osobą zadam Panu/Pani pytania identyfikacyjne, czy wyraża Pan/ Pani zgodę?...

W celu identyfikacji Pana/Pani danych bardzo proszę o podanie **identyfikatora**..... (którym jest nr pesel) w przypadku obcokrajowca będziemy prosić o podanie daty urodzenia; w przypadku **os. prawnej** proszę o podanie **nazwy firmy oraz nr regon** a następnie **identyfikacja reprezentanta** zgodnie ze standardami dla os. Fizycznej..... oraz **hasła**.....(w przypadku braku przez Klienta należy zadać **3 pytania sprawdzające**- patrz szczegóły poniżej).

Pytania weryfikacyjne (w przypadku gdy klient nie pamięta hasła):

1. Poproszę o podanie nazwiska panińskiego Matki?
2. Proszę o podanie miejsca urodzenia?
3. Proszę o podanie serii i nr dowodu osobistego?
4. Poproszę o podanie Pana/Pani adresu mail?
5. Czy posiada Pan/ Pani środki w Funduszu Inwestycyjnym Otwartym ING Japonia?

6. Poproszę o podanie Pana/Pani adresu stałego lub korespondencyjnego?

Proszę o akceptację Oświadczenia zleceń telefonicznych?

(jeśli klient nie potwierdzi lub powie, że nie zna lub nie wie o co chodzi, Operator odwołuje się do strony PWC, gdzie znajduje się takie oświadczenie lub odczytuje klientowi).

Oświadczenia 1- 4 zostaną wysłane automatycznie na konto klienta w momencie wprowadzenia zlecenia telefonicznego w systemie.

Oświadczenie Zleceń Telefonicznych

Oświadczam, że:

1. Zapoznałem się z następującymi dokumentami dotyczącymi instrumentów finansowych, które obejmują składane przeze mnie zlecenie:
 - Kluczowe Informacje dla Inwestorów,
 - Informacja dla klientów alternatywnego funduszu inwestycyjnego (dotyczy wyłącznie SFIO),
 - Prospekt Informacyjny Funduszu oraz
 - Statut Funduszu.

Rozumiem i akceptuję ich treść

2. Odpowiedzi udzielone PWC w Teście Odpowiedniości są aktualne.
3. Decyzję inwestycyjną podejmuję wyłącznie z własnej inicjatywy.
4. **A. W przypadku o. Fizycznej:**
moje dane osobowe, dane teleadresowe oraz wszelkie inne dane podane PWC są prawdziwe, kompletne i zostały podane przeze mnie dobrowolnie.
B. W przypadku os. Prawnej :
Oświadczam, iż na dzień dzisiejszy dane w KRS są zgodne ze stanem rzeczywistym.

Operator przed rozpoczęciem potwierdzania zlecenia zobowiązany jest do zapoznania się z poniższymi statusami klienta dla danego TFI, dane dostępne w CRM.

Za chwilę odczytam treść złożonych przez Pana/Panią na piśmie oświadczeń, celem potwierdzenia ich aktualności:

5. Jestem/nie jestem rezydentem USA w rozumieniu Ustawy dot. FATCA.
6. Jestem/nie jestem wyłącznie polskim rezydentem podatkowym w rozumieniu CRS.
7. Jestem/nie jestem osobą zajmującą eksponowane stanowisko polityczne.
8. Jestem/nie jestem bliskim współpracownikiem osoby zajmującej eksponowane stanowisko polityczne.
9. Jestem/nie jestem członkiem rodziny osoby zajmującej eksponowane stanowisko polityczne.
10. Jestem świadomy/a, że inwestowanie w fundusze inwestycyjne nie gwarantuje realizacji założonego celu inwestycyjnego i może się wiązać z utratą części lub całości zainwestowanych środków, a wyniki osiągnięte przez fundusze inwestycyjne w przeszłości nie zapewniają osiągnięcia takich samych lub podobnych wyników w przyszłości.

11. Jestem świadomy/a odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia.

Czy potwierdza Pan/Pani prawdziwość odczytanych oświadczeń?

Jeżeli Klient potwierdzi oświadczenia przechodzimy do szczegółów zlecenia.

Jeżeli Klient **NIE potwierdzi oświadczeń** informujemy, że w takim razie **nie możemy przyjąć zlecenia**. Proszę o wyjaśnienie z opiekunem klienta.

Przejdźmy teraz do szczegółów dyspozycji, złożył Pan/Pani zlecenie

KONWERSJA/ZAMIANA

- nazwa funduszu i typ rejestru i, którego Zlecenie dotyczy,
- waluta i kwota zlecenia (lub ilość j.u.),
- numeru Rejestru źródłowego,
- numeru Rejestru docelowego (lub nazwa subfunduszu jeśli ma być otwarcie nowego)
- wysokość zniżki (o ile taka została udzielona)

Proszę o potwierdzenie szczegółów zlecenia?

Jeżeli Klient potwierdzi zlecenie przechodzimy dalej.

Jeżeli Klient **NIE potwierdzi zlecenia** informujemy, że w takim razie **nie możemy przyjąć zlecenia**. Proszę o kontakt z opiekunem klienta w celu wyjaśnienia.

Niniejszym informuję, iż zlecenie:

KONWERSJA/ZAMIANA

- nazwa funduszu i typ rejestru i, którego Zlecenie dotyczy,
- waluta i kwota zlecenia (lub ilość j.u.),
- numeru Rejestru, (w przypadku gdy ma zostać dokonane dodatkowe nabycie j.u.)
- wysokość zniżki (o ile taka została udzielona)

zostało przyjęte do realizacji w dniu...(podaję datę) o godzinie....(podaję konkretną godzinę).

Dziękuję za rozmowę. Życzę miłego dnia. Do usłyszenia.

III. ODKUPIENIE

W przypadku zlecenia dotyczącego Wspólnych Rejestrów Mażeńskich rozmowa w celu potwierdzenia zlecenia wraz z identyfikacją przeprowadzana jest tylko z jednym współmałżonkiem.

Dzień dobry, (należy się przedstawić)..... Jestem pracownikiem PWC , czy rozmawiam z Panem/Panią.....

Czy może Pan/ Pani teraz rozmawiać / nie przeszkadzam?

Dzwonię w celu potwierdzenia zlecenia , którą złożył Pan/Pani za pośrednictwem swojego Opiekuna.

Zanim przejdziemy do szczegółów zlecenia, informuję iż rozmowa jest nagrywana. Czy wyraża Pan/Pani zgodę ?

W trosce o bezpieczeństwo Pana/Pani danych i aby upewnić się ze rozmawiam z właściwą osobą zadam Panu/Pani pytania identyfikacyjne, czy wyraża Pan/ Pani zgodę?...

W celu identyfikacji Pana/Pani danych bardzo proszę o podanie **identyfikatora**..... (którym jest nr pesel) w przypadku obcokrajowca będziemy prosić o podanie daty urodzenia; **w przypadku os. prawnej** prosba o podanie **nazwy firmy oraz nr regon** a następnie identyfikacja reprezentanta zgodnie ze standardami dla os. Fizycznej)..... oraz **hasła**.....(w przypadku braku przez Klienta należy zadać **3 pytania sprawdzające**- patrz szczegóły poniżej)

Pytania weryfikacyjne (w przypadku gdy klient nie pamięta hasła):

1. Poproszę o podanie nazwiska panińskiego Matki?
2. Proszę o podanie miejsca urodzenia?
3. Proszę o podanie serii i nr dowodu osobistego?
4. Poproszę o podanie Pana/Pani adresu mail?
5. Czy posiada Pan/ Pani środki w Funduszu Inwestycyjnym Otwartym ING Japonia?
6. Poproszę o podanie Pana/Pani adresu stałego lub korespondencyjnego?

Proszę o akceptację Oświadczenia zleceń telefonicznych?

(Jeśli klient nie potwierdzi lub powie, że nie zna lub nie wie o co chodzi, Operator odwołuje się do strony PWC, gdzie znajduje się takie oświadczenie lub odczytuje klientowi).

Oświadczenia 1- 4 zostaną wysłane automatycznie na konto klienta w momencie wprowadzenia zlecenia telefonicznego w systemie.

Oświadczenie Zleceń Telefonicznych

Oświadczam, że:

1. Zapoznałem się z następującymi dokumentami dotyczącymi instrumentów finansowych, które obejmują składane przeze mnie zlecenie:
 - Kluczowe Informacje dla Inwestorów,
 - Informacja dla klientów alternatywnego funduszu inwestycyjnego (dotyczy wyłącznie SFIO),
 - Prospekt Informacyjny Funduszu oraz
 - Statut Funduszu.Rozumiem i akceptuję ich treść.
2. Odpowiedzi udzielone PWC w Teście Odpowiedniości są aktualne.
3. Decyzję inwestycyjną podejmuję wyłącznie z własnej inicjatywy.
4. **A. W przypadku os. Fizycznej:**
moje dane osobowe, dane teleadresowe oraz wszelkie inne dane podane PWC są prawdziwe, kompletne i zostały podane przeze mnie dobrowolnie.
B. W przypadku os. Prawnej :
Oświadczam, iż na dzień dzisiejszy dane w KRS są zgodne ze stanem rzeczywistym.

Operator przed rozpoczęciem potwierdzania zlecenia zobowiązany jest do zapoznania się z poniższymi statusami klienta dla danego TFI, dane dostępne w CRM.

Za chwilę odczytam treść złożonych przez Pana/Panią na piśmie oświadczeń, celem potwierdzenia ich aktualności:

5. Jestem/nie jestem rezydentem USA w rozumieniu Ustawy dot. FATCA.
6. Jestem/nie jestem wyłącznie polskim rezydentem podatkowym w rozumieniu CRS.
7. Jestem/nie jestem osobą zajmującą eksponowane stanowisko polityczne.
8. Jestem/nie jestem bliskim współpracownikiem osoby zajmującej eksponowane stanowisko polityczne.
9. Jestem/nie jestem członkiem rodziny osoby zajmującej eksponowane stanowisko polityczne.
10. Jestem świadomy/a, że inwestowanie w fundusze inwestycyjne nie gwarantuje realizacji założonego celu inwestycyjnego i może się wiązać z utratą części lub całości zainwestowanych środków, a wyniki osiągnięte przez fundusze inwestycyjne w przeszłości nie zapewniają osiągnięcia takich samych lub podobnych wyników w przyszłości.
11. Jestem świadomy/a odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia.

Czy potwierdza Pan/Pani prawdziwość odczytanych oświadczeń?

Jeżeli Klient potwierdzi oświadczenia przechodzimy do szczegółów zlecenia.

Jeżeli Klient **NIE potwierdzi oświadczeń** informujemy, że w takim razie **nie możemy przyjąć zlecenia**. Proszę o wyjaśnienie z opiekunem klienta.

Przejdźmy teraz do szczegółów dyspozycji, złożył Pan/Pani zlecenie

ODKUPIENIA

- nazwa funduszu i typ rejestru, którego Zlecenie dotyczy,
- waluta i kwota zlecenia (lub ilość j.u.),
- numeru Rejestru,

Proszę o potwierdzenie szczegółów zlecenia?

Jeżeli Klient potwierdzi zlecenie przechodzimy dalej.

Jeżeli Klient **NIE potwierdzi zlecenia** informujemy, że w takim razie **nie możemy przyjąć zlecenia**. Proszę o kontakt z opiekunem klienta w celu wyjaśnienia.

Niniejszym informuję, iż zlecenie:

ODKUPIENIA

- nazwa funduszu i typ rejestru, którego Zlecenie dotyczy,
- waluta i kwota zlecenia (lub ilość j.u.),
- numeru Rejestru,

Załącznik nr 4 do Uchwały Zarządu Private Wealth Consulting sp. z o.o. nr 5/2020 z dnia 15 maja 2020 r.

zostało przyjęte do realizacji w dniu...(podaję datę) o godzinie...(podaje konkretną godzinę).

Dziękuję za rozmowę. Życzę miłego dnia. Do usłyszenia.