

Regulamin
określający sposób i warunki prowadzenia działalności w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych otwartych lub specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych zarządzanych przez Nationale-Nederlanden Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. (dalej: „Regulamin”)

§ 1. Podstawa prawna

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 Nationale-Nederlanden Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. zgodnie z §47 Rozporządzenia Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej z dnia 18 listopada 2020 r. w sprawie sposobu, trybu oraz warunków prowadzenia działalności przez towarzystwa funduszy inwestycyjnych.

§ 2. Definicje

1. Wyrażenia używane w niniejszym Regulaminie przyjmują następujące znaczenie:
 - 1) **Agent** – osoba fizyczna współpracująca na podstawie umowy agencyjnej z Towarzystwem w zakresie przyjmowania oświadczeń woli związanych z przystąpieniem lub uczestnictwem w Funduszach, w tym zlecenia nabycia, odkupienia, konwersji/zamiany oraz innych Dyspozycji;
 - 2) **Agent Transferowy** – podmiot, który na zlecenie Towarzystwa prowadzi rejestr Uczestników oraz wykonuje inne czynności na rzecz Funduszy i Towarzystwa;
 - 3) **Depozytariusz** – podmiot wykonujący obowiązki depozytariusza Funduszy określone w Ustawie;
 - 4) **Dyspozycja** – udzielenie lub odwołanie pełnomocnictwa, ustanowienie lub odwołanie blokady, reklamacja albo inne oświadczenie woli składane przez Klienta w związku z uczestnictwem w Funduszu, nie będące Zleceniem;
 - 5) **Dystrybutor** – podmiot prowadzący działalność maklerską lub inny podmiot, który za zezwoleniem Komisji Nadzoru Finansowego pośredniczy w zbywaniu i odkupywaniu Jednostek Uczestnictwa oraz jest umocowany do występowania i składania oświadczeń woli w imieniu i na rzecz Funduszu w związku ze zbywaniem i odkupywaniem Jednostek Uczestnictwa;
 - 6) **Fundusz/Fundusze** – fundusze inwestycyjne utworzone i zarządzane przez Towarzystwo;
 - 7) **Jednostki Uczestnictwa** – zgodnie ze statutem Funduszu – prawo majątkowe do udziału w aktywach Funduszu netto, określone jego statutem i Ustawą. W ramach każdego z Funduszy istnieje kilka kategorii Jednostek Uczestnictwa;
 - 8) **Klient** – Uczestnik i potencjalny Uczestnik Funduszu zainteresowany nabyciem Jednostek Uczestnictwa Funduszu, osoby działające w imieniu Uczestnika i potencjalnego Uczestnika takie jak pełnomocnicy, przedstawiciele ustawowi, osoby działające w imieniu osób prawnych, np. prezes, członek zarządu, prokurent, a także spadkobiercy Uczestnika;
 - 9) **Klient Detaliczny** – Klient będący klientem detalicznym w rozumieniu art. 2 pkt 13b) Ustawy Za Klienta Detalicznego uważa się Klienta innego niż Klient Profesjonalny;

- 10) **Klient Profesjonalny** – Klient, który posiada doświadczenie i wiedzę pozwalające na podejmowanie właściwych decyzji inwestycyjnych oraz na właściwą ocenę ryzyka związanego z tymi decyzjami. Za Klienta Profesjonalnego uważa się w szczególności Klienta w rozumieniu art. 2 pkt 13a) Ustawy;
- 11) **Rejestr** – ewidencja danych Uczestnika zgodnie z art. 87 Ustawy, prowadzona przez Agenta Transferowego w formie elektronicznej.
- 12) **Towarzystwo** – Nationale-Nederlanden Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Przemysłowa 26, 00-450 Warszawa;
- 13) **Uczestnik** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, na rzecz której w Rejestrze są zapisane Jednostki Uczestnictwa lub ich części ułamkowe;
- 14) **Uprawniony Pracownik** – osoba fizyczna pośrednicząca w przyjmowaniu oświadczeń woli związanych z nabywaniem i odkupywaniem, konwersją/zamianą oraz innymi Zleceniami i Dyspozycjami związanymi z uczestnictwem w funduszu inwestycyjnym, pozostająca z Towarzystwem w stosunku pracy, zlecenia lub innym stosunku prawnym o podobnym charakterze. Uprawniony pracownik nie jest Agentem;
- 15) **Ustawa** – Ustawa z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi;
- 16) **Zlecenie** – zlecenie otwarcia rachunku oraz zlecenie nabycia, zlecenie odkupienia jednostek uczestnictwa, zlecenie konwersji/zamiany jednostek uczestnictwa, zlecenie transferu spadkowego jednostek uczestnictwa.

§ 3. Sposób identyfikacji Klientów

1. Zlecenia i Dyspozycje składane przez Klientów przyjmowane są wyłącznie za pośrednictwem Agentów lub Uprawnionych Pracowników. Agent lub Uprawniony Pracownik przyjmuje każde Zlecenie i Dyspozycję na podstawie informacji, oświadczeń i dokumentów okazanych przez Klienta. Agent lub Uprawniony Pracownik ma obowiązek sprawdzić wiarygodność wszystkich otrzymanych dokumentów, w tym w szczególności dokumentu tożsamości.
2. W przypadku przyjmowania każdego Zlecenia i Dyspozycji Agent lub Uprawniony Pracownik dokonuje identyfikacji Klienta na podstawie dokumentu tożsamości – dowodu osobistego, paszportu lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość zgodnie z przepisami prawa. Klient zobowiązany jest podać, w celu wprowadzenia do właściwego formularza, dane umożliwiające jego identyfikację w szczególności – w przypadku osób fizycznych – imię i nazwisko, adres, numer PESEL lub datę urodzenia (gdy numer PESEL nie został nadany), w przypadku Uczestnika Funduszu także numer rachunku Uczestnika Funduszu w Rejestrze, jak również cechy dokumentu, na podstawie którego stwierdzono tożsamość osoby, a także inne wymagane dane wskazane na formularzu Zlecenia lub Dyspozycji.
3. W przypadku przyjmowania Zlecenia lub Dyspozycji dotyczącego osób fizycznych nie posiadających zdolności do czynności prawnych lub osób fizycznych posiadających ograniczoną zdolność do czynności prawnych, Agent lub Uprawniony Pracownik przyjmuje dodatkowo od przedstawiciela ustawowego Klienta dokumenty potwierdzające jego uprawnienie do działania w imieniu ww. Klienta oraz – w przypadku czynności przekraczających zwykły zarząd – określające zakres tego działania.

4. W przypadku przyjmowania Zlecenia lub Dyspozycji w imieniu osób prawnych i jednostek organizacyjnych nie posiadających osobowości prawnej Agent lub Uprawniony Pracownik przyjmuje dodatkowo aktualne dokumenty potwierdzające umocowanie osób występujących w imieniu Klienta do działania w jego imieniu. Osoby reprezentujące Klienta zobowiązane są podać, w celu wprowadzenia do właściwego formularza, dane identyfikacyjne w szczególności nazwę (firmę), adres siedziby, numer REGON, w przypadku Uczestnika Funduszu także numer rachunku Uczestnika Funduszu w Rejestrze, a także inne wymagane dane wskazane na formularzu Zlecenia lub Dyspozycji.
5. Klient zobowiązany jest dodatkowo do złożenia oświadczeń o statusie FATCA, CRS oraz złożenia oświadczeń i przekazania danych wynikających z przepisów ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.
6. Klient zobowiązany jest do przedłożenia oryginałów lub złożenia kopii (w tym kopii poświadczonych notarialnie) dokumentów potwierdzających dane identyfikujące Klienta, a w przypadku osób prawnych lub jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej – dodatkowo dokumentów potwierdzających umocowanie do ich reprezentacji.
7. W przypadku dokumentów sporządzonych poza granicą Rzeczypospolitej Polskiej Klient zobowiązany jest przedłożyć Agentowi lub Uprawnionemu Pracownikowi:
 - a. albo, z wyłączeniem dokumentów tożsamości, przysięgłe tłumaczenie przedłożonych dokumentów na język polski lub ich uwierzytelnione odpisy sporządzone w polskiej placówce dyplomatycznej lub urzędzie konsularnym w kraju, w którym te dokumenty zostały sporządzone, chyba że przepisy prawa pozwalają na odstępnie od tego wymogu m.in. poprzez umieszczenie na dokumencie lub dołączenie do dokumentu apostille wydanej przez właściwy organ państwa, z którego ten dokument pochodzi,
 - b. albo kopie dokumentów sporządzonych poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w języku angielskim, lub też przetłumaczone na język angielski i poświadczone za zgodność z oryginałem przez uprawniony podmiot państwa, w którym zostały przetłumaczone. Dokumenty dostarczone zgodnie z brzmieniem zdania poprzedzającego będą przyjęte przez Agenta lub Uprawnionego Pracownika, jeżeli zostały sporządzone nie później niż na 2 miesiące przed datą ich przedłożenia.

Wybór rodzaju dostarczanych dokumentów należeć będzie do Klienta. W przypadku, gdy Klient nie dokona wyboru formy w jakiej zamierza dostarczyć dokumenty, niniejsze uprawnienie przysługiwać będą Towarzystwu, jednakże w razie wątpliwości co do brzmienia przedłożonego dokumentu, Towarzystwo będzie uprawnione do żądania przedłożenia tłumaczenia takiego dokumentu.

8. Agent lub Uprawniony Pracownik informuje Klienta, że w przypadku złożenia Zlecenia lub Dyspozycji przez osobę nie posiadającą uprawnienia do działania w imieniu Klienta, złożone Zlecenie lub Dyspozycja nie zostanie zrealizowana przez Fundusz.
9. W przypadku jakichkolwiek podejrzeń o posługiwanie się podrobionymi, przerobionymi lub skradzionymi dokumentami Agent lub Uprawniony Pracownik ma obowiązek postępowania zgodnie z wewnętrznymi procedurami Towarzystwa obowiązującymi go w takich przypadkach oraz ma prawo do odmowy przyjęcia Zlecenia lub Dyspozycji Klienta.
10. Również w przypadku zaistnienia uzasadnionego podejrzenia, że środki przeznaczone na zakup jednostek uczestnictwa Funduszu pochodzą z nieujawnionych lub nielegalnych źródeł, bądź działania Klienta budzą podejrzenia, że mogą mieć na celu finansowanie terroryzmu, Agent lub

Uprawniony Pracownik postępuje zgodnie z obowiązującymi w Towarzystwie procedurami wewnętrznymi oraz przepisami prawa.

11. Klient zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Towarzystwa o każdej zmianie danych, w szczególności zmianie danych z zakresu: danych identyfikacyjnych, miejsca zamieszkania, kraju rejestracji działalności gospodarczej, beneficjenta rzeczywistego, zmiany zakresu prowadzonej działalności gospodarczej.
12. Klient oświadcza, że rachunek bankowy wskazany przez niego jako rachunek do odkupień jest rachunkiem należącym do Klienta.

§ 4. Zmiana statusu Klienta

1. Towarzystwo przyznaje wszystkim nowym Klientom status Klienta Detalicznego w rozumieniu art. 2 pkt 13b Ustawy.
2. Towarzystwo może na wniosek Klienta Detalicznego złożony w postaci papierowej lub elektronicznej, oraz w zakresie określonym w takim wniosku uznać go za Klienta Profesjonalnego, o którym mowa w art. 2 pkt 13a Ustawy, jeżeli podmiot ten wykaże, że posiada wiedzę i doświadczenie pozwalające na podejmowanie właściwych decyzji inwestycyjnych oraz właściwą ocenę ryzyka związanego z tymi decyzjami.
3. W przypadku gdy Klient posiadający status Klienta Detalicznego wyrazi chęć wystąpienia o przyznanie mu statusu Klienta Profesjonalnego Agent lub Uprawniony Pracownik przyjmuje w formie papierowej wnioski Klienta. Wniosek powinien zawierać dane identyfikacyjne Klienta oraz być podpisany przez osoby uprawnione do jego reprezentowania. Wniosek może być również przesłany przez Klienta do Towarzystwa pocztą elektroniczną w formie skanu bezpośrednio na adres: funduszeinfo@nn.pl.
4. W odpowiedzi na otrzymany wniosek Towarzystwo przekaże w formie pisemnej na adres korespondencyjny Klienta informacje o zasadach traktowania Klientów Profesjonalnych. Po pisemnym potwierdzeniu przez Klienta zapoznania się z przekazanymi zasadami Towarzystwo podejmie decyzję odnośnie zmiany statusu Klienta na Klienta Profesjonalnego oraz powiadomi Klienta w formie pisemnej o podjętej decyzji.
5. Agent lub Uprawniony Pracownik informuje Klienta, że Towarzystwo może się zwrócić do niego z prośbą o dostarczenie dodatkowych informacji lub dokumentów niezbędnych do podjęcia decyzji oraz, że Klient zobowiązany jest do każdorazowego przekazywania Towarzystwu informacji o zmianach swoich danych, które mają wpływ na możliwość traktowania go jak Klienta Profesjonalnego.
6. Towarzystwo może na wniosek Klienta, któremu uprzednio przyznało status Klienta Profesjonalnego, o którym mowa w art. 2 pkt 13a Ustawy, złożony w postaci papierowej lub elektronicznej, oraz w zakresie określonym w takim wniosku, uznać go za Klienta Detalicznego.
7. W przypadku, gdy Klient wyrazi chęć wystąpienia o przyznanie mu statusu Klienta Detalicznego, Agent lub Uprawniony Pracownik przyjmuje w formie papierowej wnioski Klienta. Wniosek powinien zawierać dane identyfikacyjne Klienta oraz być podpisany przez osoby uprawnione do reprezentowania Klienta. Wniosek może być również przesłany przez Klienta do Towarzystwa pocztą elektroniczną w formie skanu bezpośrednio na adres: funduszeinfo@nn.pl. Towarzystwo podejmie decyzję odnośnie zmiany statusu Klienta na Klienta Detalicznego oraz powiadomi Klienta w formie pisemnej o podjętej decyzji.

8. W przypadku powzięcia informacji, że Klient przestał spełniać warunki pozwalające na traktowanie go jak Klienta Profesjonalnego, Towarzystwo podejmuje działania zmierzające do zmiany statusu Klienta oraz powiadamia Klienta w formie pisemnej o fakcie zmiany statusu.

§ 5. Sposób postępowania w kontaktach z Klientami

1. Agent lub Uprawniony Pracownik przed przyjęciem od Klienta Zlecenia otwarcia rachunku Uczestnika i nabycia albo zawarciem z Klientem umowy dotyczącej określonego produktu oferowanego przez Towarzystwo przeprowadza z Klientem test odpowiedności i ankietę rynków docelowych, w celu:
 - a. uzyskania od Klienta informacji o poziomie jego wiedzy i doświadczenia inwestycyjnego, w zakresie niezbędnym do oceny, czy Jednostki Uczestnictwa oferowane przez Towarzystwo są dla niego odpowiednie, obejmującym: specyfikę inwestowania w Jednostki Uczestnictwa oraz ryzyka związane z inwestowaniem w te instrumenty finansowe; charakter, wielkość i częstotliwość dokonywania transakcji instrumentami finansowymi dokonywanych przez klienta oraz okres, w którym były dokonywane; poziom wykształcenia, zawód wykonywany obecnie lub zawód wykonywany poprzednio, jeżeli jest to istotne dla dokonania oceny;
 - b. uzyskania od Klienta informacji o jego sytuacji finansowej, w tym zdolności do ponoszenia strat, z uwzględnieniem określonej wartości procentowej wysokości straty, jaką klient jest w stanie ponieść;
 - c. uzyskania od Klienta informacji o jego celach inwestycyjnych, w tym poziomie akceptowanego ryzyka;
 - d. przyporządkowania Klienta do określonej grupy docelowej.
2. Agent lub Uprawniony Pracownik nie może bezpośrednio lub pośrednio zachęcać Klienta do odmowy wypełnienia formularza Testu Odpowiedności i ankiety rynków docelowych.
3. Test Odpowiedności i ankietę rynków docelowych Agent lub Uprawniony Pracownik przeprowadza również na każde życzenie Uczestnika lub osoby go reprezentującej.
4. W przypadku wspólnego rachunku małżeńskiego Agent lub Uprawniony Pracownik przeprowadza Test Odpowiedności i ankietę rynków docelowych z jednym z małżonków wskazanym przez Klienta.
5. W przypadku obsługi Klienta instytucjonalnego Agent lub Uprawniony Pracownik przeprowadza test odpowiedności i ankietę rynków docelowych z jednym z reprezentantów wskazanym przez osoby reprezentujące Klienta.
6. Po przeprowadzeniu z Klientem testu odpowiedności Agent lub Uprawniony Pracownik przekazuje klientowi na formularzu testu uzyskany wynik:
 - a. w przypadku uzyskania wyniku pozytywnego informuje Klienta, że inwestycja w fundusze inwestycyjne jest dla niego odpowiednia,
 - b. w przypadku uzyskania wyniku negatywnego informuje Klienta, że inwestycja w fundusze inwestycyjne jest dla niego nieodpowiednia.
7. W przypadku gdy Klient nie przedstawił wystarczających informacji do dokonania oceny lub odmówił wypełnienia testu odpowiedności, Agent lub Uprawniony Pracownik informuje Klienta,

że Towarzystwo nie jest w stanie dokonać oceny, czy Jednostki Uczestnictwa Funduszy są dla niego odpowiednie.

8. Po przeprowadzeniu testu odpowiedniości na podstawie odpowiedzi klienta zawartych w formularzu Testu odpowiedniości i rynków docelowych Agent lub Uprawniony Pracownik oznacza rynek docelowy Klienta.
9. W przypadku:
 - a. odmowy wypełnienia w całości lub części testu odpowiedniości oraz ankiety rynków docelowych,
 - b. nie udzielenia odpowiedzi na wszystkie pytania (braku możliwości dokonania oceny lub klasyfikacji),
 - c. negatywnego wyniku testu odpowiedniości,
 - d. znalezienia się Klienta w negatywnym rynku docelowym (wartość punktowa „0”)

Klient może dokonać inwestycji w dowolny wybrany przez siebie subfundusz (w tym subfundusz spoza rynku docelowego Klienta, jeżeli taki rynek został określony) lub subfundusze jednak pod warunkiem podpisania formularza testu odpowiedniości i rynków docelowych i zawartych tam oświadczeń, co stanowić będzie potwierdzenie, że Klient jest świadomy, że dokonywana inwestycja może być dla niego nieodpowiednia i dokonuje jej na własne ryzyko.

10. Agent lub Uprawniony Pracownik przekazuje formularz testu odpowiedniości i rynków docelowych Klientowi do akceptacji i podpisu. Formularz ten archiwizowany jest w archiwum Towarzystwa.

§ 6. Sposób przekazywania klientom informacji dotyczących Funduszy

1. Agent lub Uprawniony Pracownik przed przyjęciem każdego Zlecenia przekazuje Uczestnikowi aktualne dokumenty: druk „Informacje dla Klientów”, druk „Informacja dla Klienta - Nationale-Nederlanden Specjalistycznego Funduszu Inwestycyjnego Otwartego” (jeżeli inwestycja dotyczy Nationale-Nederlanden SFIO) oraz Kluczowe Informacje dla Inwestorów, Tabele Opłat i inne informacje dotyczące Funduszy, których dotyczy Zlecenie/Dyspozycja. Powyższe druki dostępne są na stronie internetowej www.nn.pl.
2. Ponadto Agent lub Uprawniony Pracownik na każde życzenie Klienta udostępnia aktualne prospekty informacyjne Funduszy, roczne i półroczne sprawozdania finansowe Funduszy z wydzielonymi subfunduszami, wszystkie materiały wskazane powyżej, a także inne materiały informacyjne dotyczące Funduszu. Agent lub Uprawniony Pracownik informuje Klienta, iż również powyższe materiały znajdują się w wersji elektronicznej na stronie internetowej Towarzystwa pod adresem www.nn.pl.
3. Agent lub Uprawniony Pracownik udziela Klientowi wyczerpujących informacji dotyczących udziału w Funduszu, pobieranych przez Towarzystwo opłat, warunków korzystania ze zwolnienia lub obniżenia opłaty dystrybucyjnej.
4. Towarzystwo zamieszcza na swojej stronie internetowej informacje dotyczące Towarzystwa oraz o prowadzonej działalności w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa Funduszy Inwestycyjnych (druk: Informacje dla klientów) obejmujące następujące dane:
 - a. firmę Towarzystwa,

- b. oświadczenie potwierdzające, że Towarzystwo posiada zezwolenie na prowadzenie działalności pośrednictwa w zbywaniu lub odkupywaniu jednostek uczestnictwa Funduszy Inwestycyjnych oraz nazwę organu nadzoru, który udzielił 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 informacje, że na żądanie Klienta mogą mu zostać przekazane szczegółowe informacje o tych zasadach,
 - g. koszty i opłaty związane z działalnością w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych,
 - 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 inwestycyjnego,
 - i. sposoby przekazywania Zleceń do Towarzystwa,
 - j. podstawowe zasady prowadzenia działalności pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych.
5. Na żądanie Klienta zgłoszone przed przyjęciem pierwszego Zlecenia, Towarzystwo przekazuje informacje, o których mowa powyżej, przy użyciu trwałego nośnika informacji (pisemnie w formie papierowej lub innej uzgodnionej z Klientem).
6. Towarzystwo, niezwłocznie po dokonaniu zmian, informuje Klienta o istotnych zmianach w informacjach, o których mowa powyżej, jeżeli zmiany te są istotne ze względu na charakter prowadzonej działalności pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych. Jeżeli informacja, której zmiana dotyczy, została przekazana przy użyciu trwałego nośnika informacji (pisemnie w formie papierowej lub innej uzgodnionej z Klientem), zawiadomienie o zmianie przekazuje się na takim nośniku.

§ 7. Sposób prowadzenia działalności w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa oraz wskazanie miejsc prowadzenia tej działalności

1. Towarzystwo wykonuje czynności związane z pośrednictwem w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych za pośrednictwem Agentów oraz Uprawnionych Pracowników.
2. Uprawniony Pracownik wykonuje czynności pośrednictwa przede wszystkim w siedzibie Towarzystwa. W wyjątkowych sytuacjach oraz przy spełnieniu wymogów dotyczących bezpieczeństwa, możliwe jest przyjęcie Zlecenia lub Dyspozycji Klienta poza siedzibą Towarzystwa w miejscu ustalonym z Klientem lub korespondencyjnie przy zachowaniu obowiązujących procedur i wymogów prawa.
3. Agent przyjmuje Zlecenia od Klientów w miejscach umówionych z Klientami poza siedzibą Towarzystwa, przy uwzględnieniu wymogów dotyczących bezpieczeństwa.

4. Towarzystwo nie oferuje możliwości składania Zleceń i Dyspozycji za pośrednictwem systemów teleinformatycznych takich jak serwis telefoniczny lub serwis internetowy. Klienci mają możliwość skorzystania z tego rodzaju kanałów zdalnej obsługi m.in. za pośrednictwem serwisów oferowanych przez Agenta Transferowego działającego jako dystrybutor jednostek uczestnictwa Funduszy zgodnie z obowiązującymi umowami i regulaminami.

§ 8. Zasady dotyczące przyjmowania Zleceń i Dyspozycji od Klientów

1. Agent lub Uprawniony Pracownik przyjmuje Zlecenia i Dyspozycje klientów za pośrednictwem formularzy udostępnionych przez Towarzystwo.
2. Formularze udostępniane są w wersji papierowej do wypełnienia i podpisu przez Agenta, Uprawnionego Pracownika oraz Klienta oraz w wersji elektronicznej do wypełnienia przez Agenta lub Uprawnionego Pracownika na podstawie dokumentów i informacji przekazanych przez Klienta. W przypadku formularzy wypełnianych w wersji elektronicznej, są one następnie drukowane i podpisywane przez Klienta, Agenta oraz Uprawnionego Pracownika.
3. Formularze wypełniane i drukowane są w dwóch egzemplarzach – jednym dla Klienta, drugim dla Towarzystwa.
4. Agent i Uprawniony Pracownik zobowiązani są do zachowania należytej staranności przy wypełnianiu formularzy. Każdy formularz powinien być czytelnie wypełniony oraz nie powinien zawierać przeróbek i zamazań. W przypadku pomyłki i konieczności korekty zapisu, błędna wartość powinna zostać przekreślona, obok zapisana czytelnie prawidłowa wartość i data korekty, a następnie opatrzona parafami Klienta oraz Agenta lub Uprawnionego Pracownika.
5. W przypadku składania Zlecenia lub Dyspozycji przez Klienta w formularzu konieczne jest wypełnienie następujących rubryk zawierających dane Klienta:
 - a. nazwisko i imię, lub nazwa (nazwa osoby prawnej i jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej),
 - b. adres zamieszkania (stały) i korespondencyjny, jeżeli różnią się one od siebie,
 - c. data urodzenia w formacie: dzień, miesiąc, rok (cztery cyfry) i numer PESEL (o ile posiada),
 - d. obywatelstwo,
 - e. miejsce urodzenia (kraj),
 - f. seria i numer dokumentu tożsamości (dowód osobisty lub paszport) wraz z datą wystawienia i ważności oraz informacją o kraju wystawienia,
 - g. dla osób prawnych i jednostek organizacyjnych nie posiadających osobowości prawnej – KRS wraz z datą wystawienia oraz zakresem reprezentacji, numer REGON (o ile podmiot taki numer posiada), jako REGON wpisywany jest unikalny 9 cyfrowy człon numeru REGON, adres siedziby/prowadzonej działalności, numer NIP,
 - h. określające status dewizowy. Wskazuje, że dany Klient jest rezydentem lub nierezydentem. W przypadku, gdy Klient nie jest rezydentem (tzn. osobą rozliczającą się z urzędem skarbowym poza granicami Polski), powinien – w celu uniknięcia podwójnego opodatkowania - dołączyć certyfikat rezydencji – oryginał lub kopię, którą Agent lub Uprawniony Pracownik poświadcza za zgodność z oryginałem,

- i. określające typ podmiotu Klienta (czy klient jest osobą fizyczną czy prawną i jaką formę prawną posiada).
6. W każdym Zleceniu i Dyspozycji konieczne jest wskazanie rodzaju Rachunku Uczestnika (indywidualny, instytucjonalny) oraz określenie w przypadku osób fizycznych, czy jest to Rachunek Indywidualny, czy Wspólny Rachunek Małżeński (WRM).
7. W każdym Zleceniu konieczne jest wskazanie Subfunduszu/Subfunduszy oraz wskazane jest podanie numeru rachunku Uczestnika w Subfunduszu.
8. W każdym przypadku w formularzu konieczne jest wpisanie daty i godziny przyjęcia Zlecenia lub Dyspozycji.
9. W przypadku, gdy Zlecenie lub Dyspozycja nie jest składane przez Uczestnika, konieczne jest określenie umocowania osoby składającej Zlecenie lub Dyspozycję (pełnomocnik/przedstawiciel ustawowy/reprezentant) oraz podanie imienia i nazwiska, numeru dowodu osobistego lub paszportu, obywatelstwa, numeru PESEL (w przypadku braku data urodzenia i kraj urodzenia).
10. W przypadku każdego Zlecenia i Dyspozycji konieczne jest wskazanie osoby będącej zleceniodawcą danego Zlecenia lub Dyspozycji. Zleceniodawcą może być np. Uczestnik, pełnomocnik Uczestnika, przedstawiciel ustawowy itp.
11. W przypadku każdego Zlecenia lub Dyspozycji Klient ma możliwość dokonania wyboru formy otrzymywanych potwierdzeń transakcji: papierową (listem zwykłym na adres korespondencyjny) lub elektroniczną (jako zabezpieczony hasłem załącznik do wiadomości e-mail przesyłanej na wskazany adres), oraz częstotliwości ich otrzymywania: po każdej transakcji lub zbiorczo: jeden raz w miesiącu, jeden raz na kwartał, jeden raz na pół roku, jeden raz w roku.
12. W przypadku każdego Zlecenia i Dyspozycji konieczne jest zapoznanie się Klienta z sekcją „OŚWIADCZENIA” formularza oraz wypełnienie rubryk tam zawartych.
13. Tylko pierwsze zlecenie otwarcia rachunku i nabycia Jednostek Uczestnictwa w ramach danej kategorii jednostek uczestnictwa wymaga wypełnienia formularza. W sytuacji, gdy Klient posiada otwarty rachunek Uczestnika w którymkolwiek z subfunduszy Funduszu, na którym są zapisane Jednostki Uczestnictwa, rachunki Uczestnika w kolejnych subfunduszach każdego Funduszu, w ramach danej kategorii jednostek uczestnictwa, może otworzyć za pomocą bezpośrednich przelewów, dokonywanych na ich rachunki bankowe.
14. Agent i Uprawniony Pracownik nie może przyjmować Zleceń i Dyspozycji od samego siebie, to znaczy nie może występować w przypadku danego Zlecenia lub Dyspozycji jednocześnie w roli przedstawiciela Dystrybutora i Klienta.
15. Przy przyjmowaniu dokumentów dołączanych do formularza Zlecenia lub Dyspozycji Agent lub Uprawniony Pracownik dodatkowo sprawdza wiarygodność przedstawionych dokumentów, a następnie:
 - a. w przypadku gdy nie jest wymagane dostarczenie oryginału dokumentu:
 - i. sporządza kopię przedstawionych dokumentów, uwierzytelnia kopię stwierdzeniem "Potwierdzam za zgodność z oryginałem" i opatruje to stwierdzenie swoim podpisem,
 - ii. kopię dokumentu przedstawionego przez Klienta pozostawia do dostarczenia do Towarzystwa wraz z formularzem Zlecenia lub Dyspozycji, a oryginał dokumentu wydaje Klientowi.

- b. w przypadku gdy wymagane jest dostarczenie oryginału dokumentu:
 - i. przyjmuje oryginały dokumentów oraz sporządza ich kopię, uwierzytelnia kopię stwierdzeniem "Potwierdzam za zgodność z oryginałem" i opatruje to stwierdzenie swoim podpisem,
 - ii. oryginał dokumentu przedstawionego przez Klienta pozostawia do dostarczenia do Towarzystwa wraz z formularzem Zlecenia lub Dyspozycji, a kopię dokumentu wydaje Klientowi jako potwierdzenie przekazania dokumentu.
16. Po wprowadzeniu Zlecenia lub Dyspozycji na formularzu, ale jeszcze przed jego podpisaniem, Agent lub Uprawniony Pracownik sprawdza sposób wypełnienia formularza i poprawność danych w nim zamieszczonych pod względem:
- a. zgodności informacji zawartych w wypełnionym formularzu z danymi uzyskanymi od Klienta i otrzymanymi dokumentami, w tym dokumentem tożsamości, KRS,
 - b. czytelności i bezbłędności,
 - c. kompletności uzyskanych informacji i zgodności wypełnionego formularza z Regulaminem i procedurami wewnętrznymi Towarzystwa obowiązującymi Agentą i Uprawnionego Pracownika.
17. Agent lub Uprawniony Pracownik informuje Klienta, że podpisanie formularza jest jednoznaczne z potwierdzeniem wszystkich danych w nim zawartych.
18. Agent lub Uprawniony Pracownik uzyskuje podpis Klienta na formularzu, przy czym podpis musi być złożony w obecności Agentą lub Uprawnionego Pracownika. Agent lub Uprawniony Pracownik podpisuje formularz, dopiero po podpisaniu go przez Klienta. Formularz bez podpisu Klienta, Agentą lub Uprawnionego Pracownika uznaje się za nieważny.
19. Agent lub Uprawniony Pracownik wydaje jeden egzemplarz formularza Klientowi a drugi przekazuje do Towarzystwa lub Agentą Transferowego zgodnie z zapisami procedur wewnętrznych Towarzystwa obowiązujących Agentą i Uprawnionego Pracownika.

§ 9. Terminy przekazywania Zleceń do Funduszu

1. O dacie wyceny Zlecenia Klienta decyduje data i godzina otrzymania Zlecenia przez Agentą Transferowego, a w przypadku nabyć również data i godzina zaksięgowania wpłaty na bankowym rachunku nabyć funduszu.
2. Wszystkie Zlecenia dostarczone przez Agentów i Uprawnionych Pracowników do Towarzystwa zostaną niezwłocznie przekazane do Agentą Transferowego. Wszystkie Zlecenia złożone przez Klientów za pośrednictwem Agentów lub uprawnionych Pracowników zostaną zrealizowane w terminie 7 dni, chyba że zaistnieją okoliczności uniemożliwiające dotrzymanie tego terminu (np. błędne lub niekompletne dane w Zleceniu).
3. Sposób oraz terminy realizacji Zleceń Klientów określone zostały w Prospekcie informacyjnym Funduszu.

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

1. W związku ze zbywaniem lub odkupywaniem jednostek uczestnictwa Towarzystwo może pobierać opłaty manipulacyjne od Klientów. Opłaty te pomniejszają:
 - a. w przypadku wpłaty do subfunduszu – wartość kwoty wpłaty klienta na poczet nabycia jednostek uczestnictwa,
 - b. w przypadku konwersji, zamiany lub odkupienia jednostek uczestnictwa – wartość kwoty uzyskanej z tytułu umorzenia jednostek uczestnictwa.
2. Informacje o wysokości opłat manipulacyjnych pobieranych przez Towarzystwo z tytułu pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa danego Funduszu w ramach danej kategorii jednostek uczestnictwa zostały zawarte w tabelach opłat dostępnych na stronie internetowej www.nn.pl.
3. Towarzystwo, Agenci oraz Upoważnieni Pracownicy nie przyjmują bezpośrednio wpłat od Klientów na poczet nabycia jednostek uczestnictwa Funduszy ani nie realizują wypłat z tytułu odkupienia na rachunki bankowe Klientów.
4. Wpłaty na nabycie jednostek uczestnictwa przekazywane są przez Klientów przelewem bezpośrednim na rachunek bankowy wybranego subfunduszu prowadzony przez Depozytariusza Funduszu (rachunek nabyć subfunduszu). Środki z tytułu odkupienia jednostek uczestnictwa przekazywane są bezpośrednio z rachunku bankowego Subfunduszu (rachunek umorzeń) na rachunek bankowy Klienta.

§ 11. Sposoby i terminy załatwiania skarg składanych przez klienta

1. Towarzystwo przyjmuje reklamacje Klienta:
 - a. listownie na adres siedziby Towarzystwa: Nationale-Nederlanden TFI S.A., ul. Przemysłowa 26, 00-450 Warszawa,
 - b. pocztą elektroniczną na adres: funduszeinfo@nn.pl,
 - c. za pośrednictwem infolinii Towarzystwa, pod numerami telefonów: +48 22 588 18 57 lub +48 801 588 185 do protokołu,
 - d. osobiście w siedzibie Towarzystwa do protokołu,
 - e. za pośrednictwem dystrybutora Jednostek Uczestnictwa funduszy zarządzanych przez Towarzystwo, obsługującego Klienta, który przyjmuje reklamację w formie przez niego dopuszczonej (aktualna lista dystrybutorów znajduje się w Prospektach Informacyjnych Funduszy),
 - f. za pośrednictwem serwisu internetowego Agenta Transferowego dostępnego pod adresem www.fundusze.nn.pl pod warunkiem uprzedniego założenia konta w tym serwisie.
2. Reklamacje mogą być składane osobiście lub przez pełnomocnika Klienta. W przypadku posłużenia się pełnomocnikiem winien on wykazać swoje umocowanie najpóźniej w chwili składania reklamacji Klienta. Klient zobowiązany jest do zgłoszenia reklamacji niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia w celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia reklamacji przez Towarzystwo.
3. Złożenie reklamacji przez Klienta dokonane w sposób określony w ust. 1 b-f powyżej ma taki sam skutek, jak złożenie jej osobiście w siedzibie Towarzystwa.

4. Każda ze złożonych reklamacji jest rozpatrywana przez Towarzystwo w terminie 30 dni od daty jej wpływu. Towarzystwo na żądanie Klienta poświadczy datę przyjęcia reklamacji.
5. W przypadku konieczności przedłużenia terminu rozpatrywania reklamacji Towarzystwo przesyła do Klienta listem poleconym powiadomienie o tym fakcie, podając powód opóźnienia, okoliczności, które muszą być ustalone, oraz przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
6. Po zakończeniu działań związanych z wyjaśnieniem i przeprocesowaniem reklamacji Towarzystwo przesyła do Klienta listem poleconym na adres korespondencyjny rozstrzygnięcie wraz z uzasadnieniem. Na wniosek Klienta odpowiedź może być dostarczona pocztą elektroniczną.
7. Każdorazowo, gdy Klient nie zgadza się z decyzją Towarzystwa, istnieje możliwość polubownego załatwienia zaistniałego sporu, za uprzednią zgodą Towarzystwa. W takim przypadku Towarzystwo uzgodni z Klientem proponowany sposób rozwiązania sporu.
8. W przypadku, gdy Klient nie zgadza się ze sposobem rozpatrzenia reklamacji, ma możliwość dochodzenia praw wynikających z uczestnictwa w funduszach zarządzanych przez Towarzystwo w drodze odwołania złożonego pisemnie, telefonicznie, elektronicznie lub ustnie do Towarzystwa, dystrybutora lub agenta transferowego, wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez miejskich i powiatowych rzeczników konsumenta, Rzecznika Finansowego lub na drodze postępowania sądowego wytoczonego przeciwko Towarzystwu przed sądem powszechnym właściwym dla siedziby pozwanego, miejsca wykonania umowy, lub innym sądem miejscowo właściwym zgodnie z przepisami prawa. Towarzystwo wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Rzecznikiem Finansowym lub Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego. Złożenie wniosku do wyżej wymienionych podmiotów wiąże się z uiszczeniem opłaty na rachunek jednego z nich zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§ 12. Tryb, terminy i warunki zmiany regulaminu, a także sposób informowania klienta o tych zmianach.

1. Towarzystwo może dokonać zmiany niniejszego Regulaminu w każdym czasie, w szczególności w przypadku zaistnienia:
 - a. zmian regulacji prawnych;
 - b. zmian organizacyjnych;
 - c. zmian w zakresie prowadzonej działalności;
 - d. zmian w zasadach i zakresie świadczonych usług;o ile powyższe zmiany będą miały wpływ na treść Regulaminu.
2. Zmiana niniejszego Regulaminu następować będzie w drodze uchwały Zarządu Towarzystwa.
3. Informacje o zmianach Regulaminu zostaną przekazane Klientom poprzez publikację tekstu jednolitego nowej wersji Regulaminu na stronie internetowej Towarzystwa www.nn.pl, co najmniej na 14 dni przed dniem wejścia w życie tych zmian.
4. Niniejsza wersja Regulaminu obowiązuje od dnia 16 sierpnia 2022 r.