

# Regulamin korzystania z usług serwisu telefonicznego

## (Regulamin)

- Regulamin określa warunki świadczenia przez ProService Agent Transferowy Sp. z o.o. (dalej: AT) usługi polegającej na dostępie do serwisu telefonicznego, za pośrednictwem którego można uzyskiwać informacje o bieżącej wartości inwestycji w fundusze inwestycyjne oraz składać zlecenia i dyspozycje dotyczące uczestnictwa w funduszach inwestycyjnych („Usługa”). Informacje dotyczące AT jako podmiotu świadczącego usługi dystrybucyjne na podstawie decyzji Komisji Nadzoru Finansowego („KNF”) nr DFI/II/4031/8/21/13/U/KV z dnia 29 lipca 2013 r. dostępne są na stronie internetowej [www.psat.com.pl/dystrybutor](http://www.psat.com.pl/dystrybutor). Informacje na temat funduszy inwestycyjnych, których dotyczy Usługa, znajdują się na stronie internetowej [www.metlife.pl](http://www.metlife.pl). Podmiotem tworzącym i zarządzającym funduszami inwestycyjnymi, których dotyczy Usługa, jest MetLife TFI S.A. („TFI”), działające na podstawie zezwolenia KNF z dnia 9.03.2004 r. nr DFI/W/4030-25-1/1097/04.
- Zlecenia i dyspozycje złożone za pośrednictwem telefonu bądź systemu IVR będą realizowane w terminach i na zasadach określonych w prospekcie informacyjnym funduszu inwestycyjnego, którego jednostek uczestnictwa dotyczą. Szczegółowe informacje dotyczące funduszy, w tym opis ryzyka inwestycyjnego, tabela opłat manipulacyjnych oraz inne koszty i opłaty obciążające fundusz znajdują się w Prospekcie Informacyjnym i Kluczowych Informacjach dla Inwestorów dostępnych na stronie internetowej TFI.
- Z zastrzeżeniem czasu niezbędnego na konserwację systemów niezbędnych do świadczenia Usługi, serwis telefoniczny pod numerem **22 58 81 854** dostępny jest w godzinach **od 8:00 do 16:00** w dni, w których przeprowadzana jest wycena jednostek uczestnictwa funduszu, przy czym poprzez system IVR zlecenia i dyspozycje mogą być składane przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Usługa świadczona jest przez AT nieodpłatnie.
- W celu skorzystania z Usług niezbędne jest posiadanie urządzenia abonenckiego (tj. telefonu) z systemem tonowego wyboru oraz z dostępem do sieci telekomunikacyjnej. Koszty połączeń telefonicznych ponosi Uczestnik według obowiązującej go u danego operatora taryfy.
- Usługa świadczona jest na rzecz tych Uczestników funduszy inwestycyjnych, którzy zawarł z AT umowę o korzystanie z usług serwisu telefonicznego (Uczestnik) i wskazał w niej aktualny adres poczty elektronicznej:
  - Formularz umowy dostępny jest w placówkach dystrybuujących jednostki uczestnictwa funduszu inwestycyjnego wskazanych w prospekcie informacyjnym tego funduszu.
  - W przypadku posiadania rachunku małżeńskiego, w celu skorzystania z Usługi każdy z małżonków zawiera osobną umowę z AT. Po zawarciu umowy z AT Uczestnik korzysta z Usługi niezależnie od tego, czy posiada rachunek małżeński czy indywidualny. Osoby małoletnie korzystają z Usługi wyłącznie poprzez przedstawiciela ustawowego. Z chwilą ukończenia 18 lat dostęp do Usługi dla przedstawiciela ustawowego zostaje wyłączony, a pełnoletni Uczestnik w celu skorzystania z Usługi musi zawrzeć osobną umowę z AT.
  - Po zawarciu umowy z AT Uczestnik otrzymuje na wskazany adres korespondencyjny w bezpiecznej kopercie wygenerowany numer NIO (numer identyfikacyjny osoby), PIN (poufny, indywidualny 5-cyfrowy numer identyfikacyjny). Numer NIO może być stosowany zamiennie z numerem PESEL Uczestnika (w przypadku osób fizycznych).
  - Usługa jest dostępna dla Uczestnika od momentu wysłania przez AT numerów NIO, PIN.
  - W razie utraty numerów NIO, PIN lub uszkodzenia bezpiecznej koperty należy udać się do dowolnej placówki dystrybutora funduszu i złożyć dyspozycję zawarcia nowej umowy. Usługa będzie dostępna po wysłaniu Uczestnikowi nowych numerów NIO, PIN.
- Za pośrednictwem serwisu telefonicznego, w trakcie połączenia z pracownikiem AT, Uczestnik może:
  - złożyć zlecenie:
    - odkupienia jednostek uczestnictwa,
    - konwersji/zamiany jednostek uczestnictwa;
  - złożyć dyspozycję:
    - ustanowienia blokady rachunku Uczestnika,
    - ustanowienia blokady numerów identyfikacyjnych – PIN,
    - odwołania blokady rachunku Uczestnika,
    - odwołania pełnomocnictwa,
    - zmiany adresu korespondencyjnego Uczestnika,
    - reklamacji;
  - uzyskać informację o stanie posiadanych rachunków Uczestnika;
  - uzyskać informację o wartości jednostek uczestnictwa.
- Za pośrednictwem systemu IVR Uczestnik może:
  - złożyć zlecenie:
    - odkupienia jednostek uczestnictwa,
    - konwersji/zamiany jednostek uczestnictwa;
  - złożyć dyspozycję:
    - ustanowienia blokady wszystkich rachunków Uczestnika,
    - ustanowienia blokady numerów identyfikacyjnych – PIN;
  - uzyskać informację o stanie posiadanych rachunków Uczestnika;
  - uzyskać informację o wartości jednostki uczestnictwa.
- Zlecenia, dyspozycje i informacje, o których mowa w pkt 6 i 7 powyżej, odnoszą się do wszystkich oferowanych przez fundusze inwestycyjne zarządzane przez MetLife TFI S.A. produktów, w tym programów specjalnych oferowanych na bazie funduszy: Programów Systematycznego Oszczędzania (PSO), Indywidualnych Kont Emerytalnych (IKE), Indywidualnych Kont Zabezpieczenia Emerytalnego (IKZE).
- Uzyskiwanie informacji o stanie rachunku i składanie zleceń/dyspozycji możliwe jest wyłącznie po dokonaniu identyfikacji Uczestnika numerami NIO (lub PESEL) i PIN. Numery NIO, PIN obowiązują we wszystkich funduszach inwestycyjnych zarządzanych przez MetLife TFI S.A. W każdym czasie Uczestnik może zażądać zmiany numeru NIO, PIN w sposób wskazany w pkt 5 lit. e powyżej.
- Zlecenie lub dyspozycja złożone przez osobę identyfikującą się prawidłowymi numerami identyfikacyjnymi Uczestnika będzie traktowane jak złożone przez Uczestnika.
- Uzyskanie informacji o wartości jednostki uczestnictwa nie wymaga podania numerów NIO i PIN.
- Dyspozycję lub zlecenie uważa się za złożone po odczytaniu ich treści oraz po podaniu przez pracownika AT lub przez system IVR dokładnej daty i godziny złożenia dyspozycji lub zlecenia. Zlecenie lub dyspozycja odczytane przez pracownika AT i potwierdzone przez Uczestnika nie może być anulowane. Zlecenie złożone poprzez telefon lub IVR jest zleceniem złożonym wyłącznie z własnej inicjatywy Uczestnika.
- Pracownik AT w trakcie przyjmowania zlecenia lub dyspozycji nie udziela żadnych porad ani rekomendacji, ograniczając się jedynie do przyjęcia zlecenia lub dyspozycji.
- W przypadku rozłączenia rozmowy przed bądź w trakcie powtarzania zlecenia lub dyspozycji przez Pracownika AT lub przez system IVR, zlecenie lub dyspozycję uznaje się za niezłożone.
- Przed złożeniem zlecenia zamiany/konwersji jednostek uczestnictwa pracownik AT dokonuje oceny, czy te instrumenty finansowe są odpowiednie dla Uczestnika poprzez umożliwienie Uczestnikowi wypełnienia testu odpowiedności.
- W celu wypełnienia testu odpowiedności przed złożeniem zlecenia w systemie IVR Uczestnik zostanie przekierowany do pracownika AT.
- Pracownik AT (i odpowiednio system IVR) odmówi przyjęcia zlecenia lub dyspozycji, które jest niekompletne albo niepoprawne, złożone jest niewyraźnie lub jeżeli składający zlecenie lub dyspozycję identyfikuje się niewłaściwymi numerami identyfikacyjnymi. Prawo odmowy dotyczy też udzielenia informacji o stanie rachunku.
- Korzystając z Usług, Uczestnika obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.
- Numery PIN i NIO są poufne, a Uczestnik jest odpowiedzialny za zabezpieczenie ich przed dostępem osób trzecich.
- W przypadku trzykrotnego podania w trakcie identyfikacji Uczestnika nieprawidłowych numerów identyfikacyjnych pracownik AT lub system IVR dokonuje czasowej blokady numerów identyfikacyjnych. Blokada obowiązuje przez 24 godziny począwszy od chwili złożenia trzeciej błędnej próby identyfikacyjnej. Warunkiem koniecznym zdjecia blokady jest dokonanie prawidłowej identyfikacji Uczestnika po zakończeniu blokady.
- AT ponosi odpowiedzialność za świadczenie Usługi zgodnie z Regulaminem i umową z Uczestnikiem.
- Reklamację dotyczącą świadczonych przez AT Usług można złożyć bezpośrednio w punkcie obsługi klientów AT, pisemnie na adres: ProService Agent Transferowy Sp. z o.o., ul. Puławska 436, 02-801 Warszawa, telefonicznie – tel. 22 58 81 857. Reklamacja powinna zawierać dane Uczestnika i opis przedmiotu reklamacji. AT rozpatruje reklamacje dotyczące świadczenia usług na podstawie niniejszego Regulaminu w terminie 30 dni. W przypadkach przedłużenia terminu rozpatrywania reklamacji odpowiednia informacja z podaniem przyczyny i przewidywanego terminu zakończenia rozpatrywania reklamacji (nie dłuższego jednak niż 60 dni) jest przesyłana na adres korespondencyjny Uczestnika.
- Uczestnik może w każdym czasie zaprzestać korzystania z Usługi, a także rozwiązać umowę z AT. Oświadczenie o rozwiązaniu umowy z AT Uczestnik może złożyć w dowolnej placówce dystrybutora funduszu.
- AT może zmienić Regulamin, jeżeli:
  - nastąpiła zmiana funkcjonalności Usługi w zakresie dostępnych zleceń lub dyspozycji,
  - nastąpiła zmiana przepisów prawa, statutu lub prospektu informacyjnego funduszu lub
  - jest to niezbędne ze względu na interes klientów AT i Uczestników funduszy.
- Regulamin dostępny jest na stronie internetowej [www.psat.com.pl/dystrybutor](http://www.psat.com.pl/dystrybutor). Zmiany Regulaminu wchodzą w życie nie wcześniej niż po upływie 14 dni od dnia ich zamieszczenia na [www.psat.com.pl/dystrybutor](http://www.psat.com.pl/dystrybutor), przy czym zmiany nienaruszające uprawnień Uczestników, niepowodujące ograniczenia zakresu Usługi, nienakładające na Uczestników dodatkowych obowiązków lub wynikające ze zmiany przepisów prawa mogą wejść w życie bez zachowania tego terminu. Informacja o zmianie Regulaminu przekazywana jest Uczestnikom poprzez system IVR.
- Administratorem danych osobowych pozyskanych w związku z zawarciem umowy z AT, w szczególności zawartych w teście odpowiedności, jest ProService Agent Transferowy Sp. z o.o. Osoby, których dane osobowe są przetwarzane przez AT, są uprawnione do wglądu do swoich danych oraz ich poprawiania. Obowiązek podania danych osobowych wynika z § 25 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 16.07.2013 r. w sprawie postępowania podmiotów prowadzących działalność w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa oraz tytułów uczestnictwa, a także doradztwa inwestycyjnego w odniesieniu do takich instrumentów (Dz.U. z 2013, poz. 847).
- Wszelkie spory między AT a Uczestnikiem w zakresie Usługi rozpatruje właściwy miejscowo sąd powszechny. Uczestnik może także zwrócić się do KNF o rozpoznanie sporu przez Sąd Polubowny przy KNF.
- Rozmowy telefoniczne Uczestników z pracownikami AT są nagrywane i przechowywane na elektronicznych nośnikach informacji w celach dowodowych.
- W relacjach Uczestnika z AT stosuje się język polski.

ProService Agent Transferowy Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Puławska 436, 02-801 Warszawa, tel. 22 58-81-900, faks 22 58-81-950, [www.psat.pl](http://www.psat.pl)  
Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, rejestr przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego – KRS 0000422394.  
Kapitał zakładowy wynosi 5 635 279,00 złotych i wpłacony jest w całości, NIP 525-25-32-383, REGON 146145120.

MetLife Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, ul. Przemysłowa 26, 00-450 Warszawa,  
zarejestrowane przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS 0000181644; NIP 107-000-00-46;  
wysokość kapitału zakładowego: 17.190.000,00 złotych, wpłacony w całości, podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.  
MetLife TFI S.A. jest spółką z grupy MetLife, Inc.  
Infolinia 801 588 185, [www.metlife.pl](http://www.metlife.pl)  
© MetLife Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A., 2016. Wszelkie prawa zastrzeżone.