

REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG SERWISU TRANSAKCYJNO - INFORMACYJNEGO (Regulamin)**1. Postanowienia Ogólne:**

- (1) Regulamin określa warunki świadczenia przez ProService Finteco Sp. z o.o. (dalej: „ProService” lub „Dystrybutor”) usługi polegającej na dostępie do serwisu transakcyjno – informacyjnego („STI”), za pośrednictwem którego można składać zlecenia nabycia, odkupienia, zamiany lub konwersji jednostek uczestnictwa („Usługa podstawowa”), a także można uzyskiwać informacje o bieżącej wartości inwestycji w fundusze inwestycyjne oraz składać dyspozycje, w tym inne oświadczenia woli związane z uczestnictwem w funduszach inwestycyjnych („Usługi dodatkowe”). Lista funduszy inwestycyjnych udostępniana jest Klientowi, przed przyjęciem zlecenia nabycia jednostek lub tytułów uczestnictwa danego funduszu. Usługa podstawowa oraz Usługi dodatkowe zwane są dalej łącznie „Usługą”. Informacje dotyczące ProService jako podmiotu świadczącego usługi dystrybucyjne na podstawie decyzji Komisji Nadzoru Finansowego („KNF”) nr DFI/I/4031/100/20/16/17/U/AS z dnia 29 maja 2017 r. dostępne są na stronie internetowej <https://psfinteco.pl/dystrybutor/>. Informacje na temat funduszy inwestycyjnych, których dotyczy Usługa znajdują się na www.metlife.pl. Podmiotem tworzącym i zarządzającym funduszami inwestycyjnymi, których dotyczy Usługa jest MetLife TFI S.A. (dalej odpowiednio „TFI” lub „fundusze”), działające na podstawie zezwolenia KNF z dnia 9 marca 2004 roku nr DFI/W/4030-25-1/1097/04.
- (2) Zlecenia i dyspozycje złożone za pośrednictwem STI, będą realizowane w terminach i na zasadach określonych w prospekcie informacyjnym funduszu inwestycyjnego, którego jednostek uczestnictwa dotyczą. Inwestycje w fundusze wiążą się z ryzykiem. Szczegółowe informacje dotyczące funduszy, polityki inwestycyjnej, ryzyka inwestycyjnego, opłat manipulacyjnych oraz kosztów i opłat obciążających funduszu, znajdują się odpowiednio w: dokumencie kluczowych informacji dla inwestorów („KIID”), udostępnianym przy zbywaniu jednostek uczestnictwa funduszy, celem umożliwienia Klientowi zapoznania się z nimi przed nabyciem jednostek uczestnictwa, a także w prospekcie informacyjnym lub dokumencie informacji dla Klienta alternatywnego funduszu inwestycyjnego – w przypadku specjalistycznego funduszu inwestycyjnego otwartego (o ile zostały sporządzone dla danego funduszu), udostępnianych za pośrednictwem strony internetowej TFI.
- (3) Niniejszy Regulamin osoba zainteresowana Usługą („Klient”) otrzymuje przed przyjęciem pierwszego zlecenia - przy zawieraniu umowy z Dystrybutorem.
- (4) ProService świadczy Usługę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej na podstawie Regulaminu i umowy zawartej z Klientem umowy o świadczenie Usługi („Umowa”).

2. Sposób identyfikacji Klientów STI:

- (1) Identyfikacja Klienta następuje poprzez podanie unikalnego identyfikatora oraz hasła.
- (2) Klienci zainteresowani składaniem zleceń i dyspozycji przez STI, zawierający umowę z Dystrybutorem na piśmie, otrzymają od Dystrybutora numery umożliwiające identyfikację oraz kody umożliwiające zatwierdzenie zleceń lub dyspozycji, chyba że Klient wybrał możliwość dostarczania kodów za pośrednictwem wiadomości tekstowej na podany przez niego numer telefonu.
- (3) Klienci zainteresowani składaniem zleceń i dyspozycji przez STI, zawierający umowę z Dystrybutorem w postaci elektronicznej, samodzielnie nadają sobie identyfikator i hasło.

3. Sposób postępowania ProService w kontaktach z Klientami:

- (1) Wszyscy Klienci traktowani są jak klienci detaliczni. Klient inny niż określony w art. 2 pkt 13a lit. a–m ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi („Ustawa”) może wystąpić z wnioskiem o traktowanie go jak klienta profesjonalnego – wniosek składa się na piśmie w POK, a jeżeli Klient ten wykaże, że posiada wiedzę i doświadczenie pozwalające na podejmowanie właściwych decyzji inwestycyjnych oraz właściwą ocenę ryzyka związanego z tymi decyzjami – wniosek składa się na piśmie w POK. Dystrybutor podczas kontaktów z Klientami obowiązany jest przekazywać im wyłącznie rzetelne informacje dotyczące usługi, które nie mogą budzić wątpliwości ani wprowadzać w błąd.

4. Sposób przekazywania Klientom STI informacji dotyczących funduszy, w związku z którymi są świadczone usługi:

- (1) ProService zobowiązany jest do udzielania Klientom rzetelnych informacji dotyczących zasad uczestnictwa w funduszach oraz oferowanych przez fundusze produktach, w szczególności nie może składać żadnych obietnic, co do przyszłych wyników funduszy.
- (2) W STI zamieszcza się dla Klientów materiały informacyjne udostępniane przez Towarzystwo, Dystrybutora lub fundusze, w tym mogą być dostępne kluczowe informacje dla Inwestorów oraz informacje dla klienta alternatywnego funduszu inwestycyjnego – w przypadku specjalistycznego funduszu inwestycyjnego otwartego (o ile zostały sporządzone dla danego funduszu), a także prospekty informacyjne wraz z aktualnymi informacjami o zmianach w tych prospektach oraz sprawozdania finansowe, połączone sprawozdania finansowe funduszu z wydzielonymi subfunduszami oraz sprawozdania jednostkowe subfunduszy.
- (3) Wszelkie informacje, materiały i dokumenty dostarczane są w języku polskim.
- (4) Zamieszczone w STI materiały i informacje dotyczyć mogą w szczególności zasad uczestnictwa w funduszach, pobieranych opłat manipulacyjnych, warunkach korzystania ze zwolnienia lub obniżenia opłaty manipulacyjnej.
- (5) Dystrybutor umożliwi Klientowi zapoznanie się z informacjami o kosztach i opłatach związanych z Usługą, a w przypadku gdy informacje te odnoszą się do konkretnego funduszu - także informację o wysokości maksymalnego wynagrodzenia za zarządzanie danym funduszem.

5. Sposób prowadzenia działalności w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa funduszy:

- (1) Dystrybutor prowadzi działalność w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa w sposób elektroniczny, za pośrednictwem STI.
- (2) Z zastrzeżeniem czasu niezbędnego na konserwację systemów niezbędnych do świadczenia Usługi, STI dostępny jest przez całą dobę, 7 dni w tygodniu.
- (3) Usługa podstawowa oraz Usługi dodatkowe świadczone są przez ProService dla Klientów nieodpłatnie.
- (4) W celu skorzystania z Usługi niezbędne jest posiadanie urządzenia komputerowego z dostępem do sieci internetowej i przeglądarki internetowej obsługującej protokoły szyfrowania SSL 2.0 oraz nowsze, np. aktualne wersje przeglądarek Internet Explorer, Chrome, Firefox, Safari. Koszty dostępu do Internetu ponosi korzystający z Usługi według obowiązującej go u danego operatora taryfy.
- (5) Usługa świadczona jest na rzecz osób, które zawarły z ProService umowę o korzystanie z Usług STI i wskażą w niej aktualny adres poczty elektronicznej (zwanych dalej: „użytkownikami”):

1) Zawarcie umowy poprzez wniosek dostępny na stronie internetowej bez otwarcia rejestru.

- a) na stronie www.metlife.pl dostępny jest elektroniczny formularz umowy, który należy uzupełnić zgodnie ze wskazówkami i zaakceptować wysyłkę uzupełnionych danych do ProService.
- b) w formularzu należy obowiązkowo wskazać m.in. imię i nazwisko / nazwę firmy, PESEL lub datę urodzenia / REGON, adres stały, adres korespondencyjny, adres e-mail, numer rachunku bankowego Użytkownika do odkupień i numer telefonu komórkowego, na który przesyłane będą kody jednorazowe SMS (w tym kod jednorazowy SMS, który należy uzupełnić w formularzu rejestracyjnym). Jeżeli osoba wypełniająca formularz jest już uczestnikiem funduszy zarządzanych przez TFI, dane zawarte w formularzu powinny być zgodne z danymi posiadanymi przez fundusze. W razie rozbieżności – pełny dostęp do funkcjonalności STI możliwy będzie po wyjaśnieniu tych rozbieżności z ProService.

- c) wydrukowany przez ProService w 2 egzemplarzach formularz umowy zostanie wysłany do klienta za pośrednictwem poczty polskiej. Klient zobowiązany jest podpisać oba egzemplarze umowy w placówce dystrybutora, okazując swój dokument tożsamości a następnie jeden egzemplarz podpisanej umowy przesyłany jest do ProService. ProService po stwierdzeniu kompletności i prawidłowości umowy aktywuje Usługę.
- d) W przypadku osób prawnych lub jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej zawarcie umowy o korzystanie z Usług STI jest dokonywane przez osobę/osoby, które są uprawnione do reprezentowania Spółki.
- 2) Zawarcie Umowy dla osób małoletnich przez ich przedstawicieli ustawowych, na podstawie wniosku o Umowę (formularza) dostępnego na stronie Towarzystwa:**
- a) na stronie www.metlife.pl dostępny jest elektroniczny formularz umowy, który należy uzupełnić zgodnie ze wskazówkami i zaakceptować wysyłkę uzupełnionych danych do ProService.
- b) w formularzu należy obowiązkowo wskazać m.in. imię i nazwisko, PESEL lub datę urodzenia osoby będącej osobą małoletnią oraz imię i nazwisko przedstawiciela ustawowego, który będzie miał status Użytkownika STI, adres stały, adres korespondencyjny, adres e-mail, numer rachunku bankowego Użytkownika do odkupień i numer telefonu komórkowego, na który przesyłane będą kody jednorazowe SMS (w tym kod jednorazowy SMS, który należy uzupełnić w formularzu rejestracyjnym). Jeżeli osoba wypełniająca formularz jest już uczestnikiem funduszy zarządzanych przez TFI, dane zawarte w formularzu powinny być zgodne z danymi posiadanymi przez fundusze. W razie rozbieżności – pełny dostęp do funkcjonalności STI możliwy będzie po wyjaśnieniu tych rozbieżności z ProService.
- c) wydrukowany przez ProService w 2 egzemplarzach formularz umowy zostanie wysłany do przedstawiciela ustawowego za pośrednictwem poczty polskiej. Przedstawiciel ustawowy zobowiązany jest podpisać oba egzemplarze umowy w placówce dystrybutora, okazując swój dokument tożsamości i uprawnienie do reprezentowania małoletniego lub inne zaświadczenia wydane przez właściwe organy (np. w zakresie adresu), a następnie jeden egzemplarz podpisanej umowy przesyłany jest do ProService. ProService po stwierdzeniu kompletności i prawidłowości umowy aktywuje Usługę
- 3) Zawarcie umowy u dystrybutora (lista dystrybutorów dostępna jest w prospekcie informacyjnym lub na stronie internetowej TFI):**
- a) jeżeli formularz umowy podpisany jest w placówce dystrybutora, należy w nim obowiązkowo wskazać m.in.: imię i nazwisko/nazwę firmy, REGON, adres stały, adres korespondencyjny, przedstawicieli, reprezentantów, adres e-mail, numer rachunku bankowego do przekazywania środków pieniężnych uzyskanych z odkupień jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa należącego do klienta.
- b) pracownik dystrybutora dokonuje identyfikacji i weryfikacji tożsamości osoby zawierającej umowę na podstawie dokumentów tożsamości lub danych rejestrowych Klienta lub innych zaświadczeń wydanych przez właściwe organy (np. w zakresie adresu). W przypadku reprezentantów osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej - do ich ustanowienia konieczna jest weryfikacja tożsamości tych osób w placówce dystrybutora,
- c) dystrybutor może zwrócić się o przekazanie dodatkowych dokumentów lub informacji w celu realizacji obowiązków określonych przepisami prawa, w tym dotyczącymi przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu,
- d) jeden egzemplarz wypełnionej, potwierdzonej i podpisanej umowy przesyłane są do ProService wraz ProService po stwierdzeniu kompletności i prawidłowości umowy aktywuje Usługę.
- (6)** Jeżeli użytkownik chce poprzez STI składać zlecenia i dyspozycje dotyczące rejestru małżeńskiego konieczne jest podpisanie osobnych Umów przez każdego z małżonków. Składając w STI zlecenie pierwszego nabycia jednostek uczestnictwa na rejestrze małżeńskim, oboje małżonkowie zobowiązani są autoryzować to Zlecenie. Użytkownik będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej zobowiązany jest przekazać swoim reprezentantom informację o przetwarzaniu danych osobowych dostępną na stronie www.psfinteco.pl/dystrybutor.
- (7)** Z Usługi korzystają osobiście użytkownicy - nie można ustanowić pełnomocnika do dokonywania czynności w ramach STI, przy czym osoby prawne lub jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej przy zawieraniu umowy zobowiązane są wskazać reprezentantów do działania w ich imieniu Dystrybutor nie ponosi odpowiedzialności za przyjęcie i przekazanie zlecenia/dyspozycji, w przypadku ich złożenia przez osoby nieupoważnione, które posłużyły się danymi identyfikacyjnymi użytkownika na skutek ujawnienia ich przez użytkownika lub osoby działające w jego imieniu.
- (8)** Aktywacja Usługi dokonywana jest w Internecie poprzez link aktywacyjny, który wysłany jest przez ProService na adres e-mail podany w Umowie po otrzymaniu prawidłowo wypełnionego formularza rejestracyjnego lub otrzymaniu od dystrybutora prawidłowej umowy. Link przekierowuje na stronę STI, na której należy wprowadzić prawidłowy zestaw danych (identyfikator i hasło oraz kod jednorazowy). Link aktywacyjny jest ważny przez 89 dni od dnia jego wysłania. Przy aktywacji Usługi należy ustanowić pytanie pomocnicze jeżeli nie zrobiono tego przy zawieraniu umowy. W przypadku zawierania umowy w sposób opisany w ust. 5 pkt 2 powyżej ProService wysyła na wskazany adres korespondencyjny wygenerowany identyfikator i hasło.
- 6. Tryb i warunki składania zleceń za pośrednictwem telefonu lub telefaksu, w szczególności sposób identyfikacji osób składających zlecenia:**
Tryb i warunki składania zleceń przez telefon lub fax, w tym sposób identyfikacji osób składających zlecenia, określają odrębne regulaminy świadczenia usług za pośrednictwem takich środków porozumiewania się na odległość. Informacje o możliwości składania takich zleceń w funduszu zawarte są na stronie www.psfinteco.pl/dystrybutor.
- 7. Tryb i warunki składania zleceń w postaci elektronicznej, w szczególności sposób identyfikacji osób składających zlecenia**
- (1)** Za pośrednictwem STI użytkownik może:
- 1) złożyć Zlecenie: a) nabycia, b) odkupienia, c) konwersji lub zamiany jednostek uczestnictwa,
 - 2) złożyć dyspozycję: a) zmiany adresu korespondencyjnego użytkownika STI, b) blokady rachunku, c) odwołania blokady rachunku, d) zamówienia listy kodów jednorazowych, e) aktywacji listy kodów jednorazowych, f) dezaktywacji listy kodów jednorazowych, g) reklamacji, h) zmiany sposobu autoryzacji na SMS, i) zmiany sposobu autoryzacji na kody jednorazowe, j) reklamacji, k) zmiany częstotliwości wysyłki potwierdzeń okresowych, l) otwarcia umowy o prowadzenie Indywidualnego Konta Emerytalnego (IKE) i/lub Indywidualnego Konta Zabezpieczenia Emerytalnego (IKZE), ł) wypowiedzenia umowy o korzystanie z Usługi m) zmiana alokacji wpłaty, n) zmiana alokacji inwestycji o) wypowiedzenia umowy o korzystanie z Usługi, lub p) inne oświadczenie woli.
- (2)** Zlecenia lub dyspozycje, o których mowa w pkt. 1 powyżej mogą odnosić się do wszystkich produktów oferowanych przez fundusz inwestycyjny zarządzany przez TFI, przy uwzględnieniu zasad określonych w statucie lub prospekcie informacyjnym danego funduszu lub regulaminie danego produktu oferowanego przez fundusze. Zmiana danych adresowych w STI pozostaje bez wpływu na dane adresowe zapisane w rejestrze funduszu. Zmiany danych w ramach STI, w tym zmiana rachunku bankowego, mogą być dokonane wyłącznie u dystrybutora.

- (3) Składanie zleceń i dyspozycji jest możliwe po zalogowaniu się użytkownika do STI i wymaga dodatkowej autoryzacji każdego zlecenia lub dyspozycji kodem jednorazowym z aktualnej listy kodów jednorazowych. Użytkownik może anulować zlecenie lub dyspozycję do czasu ich autoryzacji. Anulowanie zlecenia lub dyspozycji, które zostało już autoryzowane, nie jest możliwe.
 - (4) Zlecenie lub dyspozycja złożone przez osobę identyfikującą się prawidłowym identyfikatorem i hasłem oraz zautoryzowane przy pomocy prawidłowego kodu jednorazowego będzie traktowane jak złożone przez Użytkownika.
 - (5) Złożenie zlecenia lub dyspozycji za pomocą STI nie jest równoznaczne z jego realizacją. Realizacja zlecenia lub dyspozycji następuje na zasadach określonych w statucie lub prospekcie informacyjnym danego funduszu, oraz w zakresie w jakim ma to zastosowanie, również regulaminie danego produktu.
 - (6) Przed złożeniem zlecenia nabycia lub zlecenia konwersji lub zamiany Użytkownik informowany jest o możliwości dokonania oceny czy jednostki uczestnictwa funduszy są odpowiednie dla Klienta oraz o związanej z tym potrzebie przekazania informacji wskazanych w ramach ankiety MiFID – to jest testu odpowiedniości dostępnego w STI, celem umożliwienia przeprowadzenia tej oceny. W przypadku gdy Klient nie przedstawia informacji wskazanych w ramach testu odpowiedniości lub przedstawia informacje niewystarczające, taki Klient zostanie poinformowany, że uniemożliwia to przeprowadzenie oceny, czy jednostki uczestnictwa funduszy są dla niego odpowiednie, Użytkownik może zostać zobowiązany do udzielenia dodatkowych informacji wymaganych przepisami prawa, w tym ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowania terroryzmu i innymi regulacjami. Nieudzielenie odpowiedzi może spowodować odmowę przyjęcia Zlecenia.
 - (7) Identyfikator i hasło są poufne, a Użytkownik jest odpowiedzialny za zabezpieczenie ich przed dostępem osób trzecich.
 - (8) W przypadku trzykrotnego podania w trakcie identyfikacji nieprawidłowego identyfikatora lub hasła STI dokonuje czasowej blokady dostępu do Usługi. Blokada obowiązuje przez 24 godziny począwszy od chwili złożenia trzeciej błędnej próby identyfikacyjnej. Warunkiem koniecznym do zdjęcia blokady jest dokonanie prawidłowej identyfikacji Użytkownika po zakończeniu blokady.
 - (9) Zamówienie kolejnej listy kodów jednorazowych, w przypadku wyboru takiej opcji autoryzacji zleceń lub dyspozycji, możliwe jest w STI lub telefonicznie pod numerem: 22 58 81 857 po prawidłowej identyfikacji Klienta za pomocą numeru PIN wygenerowanym na podstawie odrębnej Umowy dotyczącej składania zleceń za pomocą środków łączności, zaś aktywacja kolejnej listy kodów jednorazowych następuje w STI za pomocą ostatniego aktualnego kodu jednorazowego z dotychczasowej listy kodów jednorazowych oraz pierwszego kodu jednorazowego z nowej listy kodów jednorazowych. W przypadku gdy użytkownik wykorzystał wszystkie kody jednorazowe z listy kodów jednorazowych lub utracił listę kodów jednorazowych, aktywacja nowej listy kodów jednorazowych odbywa się z wykorzystaniem pierwszego kodu z nowej listy kodów jednorazowych oraz pytania pomocniczego zarejestrowanego przy zawieraniu umowy lub aktywacji Usługi.
 - (10) Użytkownik może w każdym czasie dokonać dezaktywacji listy kodów jednorazowych w STI z wykorzystaniem kodu jednorazowego z tej listy kodów jednorazowych, a w przypadku gdy utracił listę kodów jednorazowych - z wykorzystaniem pytania pomocniczego zarejestrowanego przy zawieraniu umowy lub aktywacji Usługi.
 - (11) W razie utraty hasła Użytkownik na stronie do logowania do STI zobowiązany jest użyć opcji „zapomniałeś hasła kliknij tutaj” i podać identyfikator albo swój adres poczty elektronicznej, po czym otrzyma pocztą elektroniczną link aktywacyjny do strony internetowej umożliwiającej zmianę hasła. Przy zmianie hasła Użytkownik musi podać kod jednorazowy albo odpowiedzieć na pytanie pomocnicze zarejestrowane przy zawieraniu Umowy lub aktywacji Usługi.
 - (12) W przypadku gdy osoba podpisze lub wypełni papierowy formularz umowy, który nie zawiera obowiązkowych informacji, o których mowa w ust. 5 powyżej, a które nie zostaną uzupełnione lub poprawione w terminie 90 dni od jego podpisania lub osoba nie nabędzie jednostek uczestnictwa (nie stanie się uczestnikiem funduszu) w terminie 90 dni od daty podpisania formularza lub wypełnienia formularza, umowę uważa się za niezawartą. Umowę uważa się także za niezawartą jeśli osoba nie dokona aktywacji w terminie ważności linku aktywacyjnego. W celu uzyskania dostępu do STI osoba taka będzie musiała zawrzeć na nowo umowę w sposób wskazany powyżej.
8. Zasady świadczenia usług nieodpłatnego doradztwa inwestycyjnego, w tym wskazanie trybu i warunków opracowywania przez podmiot rekomendacji oraz ich przekazywania klientowi:
ProService nie świadczy usług nieodpłatnego doradztwa inwestycyjnego.
9. Terminy, tryb i sposób przekazywania przyjętych zleceń do podmiotów, o których mowa w art. 32 ust. 2a pkt 4 Ustawy (do funduszu):
ProService przekazuje zlecenia i dyspozycje do agenta transferowego funduszu niezwłocznie po ich przyjęciu w formie transmisji elektronicznej, nie później jednak niż w terminie 3 dni roboczych od dnia ich przyjęcia. Przyjęcie i przekazanie zlecenia/dyspozycji do funduszu (do agenta transferowego funduszu) nie jest równoznaczne z jego realizacją. Realizacja Zlecenia następuje na zasadach określonych w statucie lub prospekcie informacyjnym danego funduszu oraz w zakresie w jakim ma to zastosowanie, również regulaminie danego produktu.
10. Sposób i terminy rozpatrywania reklamacji składanych przez klienta:
- (1) zasady prowadzenia rejestru reklamacji zawierającego informacje o reklamacjach w związku z działalnością tego podmiotu złożonych w danym roku kalendarzowym oraz sposobie i terminie ich załatwienia:
ProService rejestruje reklamacje zawierające skargi na działalność ProService oraz podjęte na ich podstawie działania. Rejestr reklamacji dotyczy skarg złożonych w ciągu danego roku kalendarzowego. Celem prowadzenia rejestru jest zapewnienie respektowania przepisów prawa i kontroli nad jakością obsługi Klientów. Rejestr prowadzony jest w formie elektronicznej i zawiera m.in. informacje o sposobie i terminie ich załatwienia.
 - (2) zasady postępowania z reklamacjami w związku z działalnością podmiotu, w tym tryb i termin ich rozpatrzenia:
Reklamację dotyczącą świadczonej przez ProService Usług można złożyć bezpośrednio w punkcie obsługi klientów ProService (od poniedziałku do piątku w godzinach 9.00-17.00), telefonicznie, poprzez e-mail na adres: WOK.Poczta.Metlife@psat.pl lub pisemnie na adres: ProService Finteco Sp. z o. o, ul. Konstruktorska 12A, 02-673 Warszawa, tel. (22) 58 81 857. Reklamacja powinna zawierać dane osoby składającej reklamację, umożliwiające jej identyfikację, oraz opis przedmiotu reklamacji. ProService rozpatruje reklamacje dotyczące świadczenia Usługi 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 użytkownika.
 - (3) zasady postępowania z reklamacjami w związku z działalnością funduszu lub innych podmiotów działających na rzecz funduszu, w tym termin i tryb przekazania reklamacji do odpowiedniego podmiotu:
W przypadku gdy Klient w POK złoży reklamację dotyczącą działalności funduszu, TFI lub innego dystrybutora (to jest nie dotyczącą Usług ProService), pracownik POK przekaże ją do rozpatrzenia do agenta transferowego wraz z innymi Zleceniami w terminie przekazywania Zleceń wskazanym w ust. 8 powyżej, w sposób elektroniczny lub papierowy (jeśli Klient składa reklamację w formie papierowej). Przyjmując w POK reklamację, która nie dotyczy działalności ProService, pracownik POK informuje Klienta, że taka reklamacja zostanie rozpatrzona zgodnie z zasadami rozpatrywania reklamacji określonymi przez inny niż ProService podmiot właściwy dla rozpatrzenia reklamacji.
11. Sposób zapobiegania powstawaniu konfliktu interesów, a w przypadku zaistnienia takiego konfliktu - sposób zarządzania konfliktem:
- (1) Organizacja oraz regulacje wewnętrzne ProService zapewniają, że w przypadku powstania konfliktu interesów nie dojdzie do naruszenia interesu Klienta.
 - (2) Sposoby zapobiegania powstawaniu konfliktów interesów:

ProService zapewnia Pracownikom POK niezależność w świadczeniu Usług, poprzez zapewnienie odpowiedniej struktury organizacyjnej, rozdzielnie funkcji jednostki prowadzącej działalność w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa od jednostek odpowiedzialnych za czynności agenta transferowego, oraz odpowiednią politykę wynagrodzeń, co zapobiega konfliktom interesów, a w razie ich wystąpienia zapewnia ochronę Klientów przed ich szkodliwym wpływem.

- a) POK stanowi wydzieloną organizacyjnie jednostkę ProService.
 - b) Wszyscy pracownicy POK objęci są obowiązkiem zachowania tajemnicy zawodowej, oraz mają wyraźny zakaz ujawniania i wykorzystywania takich informacji.
 - c) Pracownicy POK nie świadczą usług związanych z realizacją zleceń i dyspozycji uczestników funduszy, ani nie świadczą usług doradczych.
 - d) Pracownik POK nie otrzymuje wynagrodzenia za dystrybucję jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa funduszy zarządzanych przez poszczególne Towarzystwa, które mogłyby prowadzić do preferencyjnego traktowania Klienta, kosztem innych Klientów.
 - e) Klient podejmuje samodzielnie decyzję o wyborze danego funduszu/funduszy oraz o złożeniu danego Zlecenia.
- (3) Sposoby zarządzania konfliktem interesów w przypadku jego wystąpienia:**
- a) Mając na uwadze, że organizacja oraz regulacje wewnętrzne ProService zapewniają, że w przypadku powstania konfliktu interesów nie dojdzie do naruszenia interesu Klienta – ProService ma obowiązek przyjąć zlecenie od Klienta. Jeżeli przed przyjęciem pierwszego zlecenia od Klienta lub po jego przyjęciu pracownik POK uzna, że w związku ze świadczeniem usługi pośrednictwa dla Klienta wystąpił konflikt interesów – ma obowiązek zawiadomić o tym Kierownika POK, który może wydać decyzję o przekazaniu Klientowi informacji o wystąpieniu takiego przypadku niezależnie od faktu, że nie doszło do naruszenia interesu Klienta. Informację przekazuje się Klientowi przy użyciu trwałego nośnika informacji, a zakres i sposób przedstawiania danych powinny być dostosowany do kategorii klienta detalicznego.
 - b) Jeżeli Pracownik POK posiada wiedzę, że pomiędzy nim a klientem ProService występuje konflikt interesów, niezwłocznie informuje o tym swojego bezpośredniego przełożonego, który obowiązany jest odsunąć tego Pracownika POK od obsługi Klienta.
 - c) W każdym przypadku stwierdzenia wystąpienia konfliktu interesów – Pracownik POK zawiadamia o tym Kierownika POK, który monitoruje czy realizacja usługi pośrednictwa została wykonana zgodnie z Regulaminem i czy nie doszło do naruszenia interesu Klienta.
- 12. Sposób wykonywania działalności przez osoby, o których mowa w art. 33 ust. 1 Ustawy, uwzględniający obowiązki podmiotu w zakresie pośredniczenia w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa funduszy:**
ProService świadczy Usługę wyłącznie za pośrednictwem pracowników ProService i nie korzysta w tym zakresie z pośrednictwa osób, o których mowa w art. 33 ust. 1 Ustawy.
- 13. Postanowienia końcowe:**
- (1) Użytkownika korzystającego z Usługi obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.
 - (2) Za szkody poniesione przez Klientów korzystających z Usługi, ProService odpowiada na zasadach określonych właściwymi przepisami prawa oraz przy uwzględnieniu postanowień niniejszego Regulaminu, chyba że szkoda jest wynikiem okoliczności, za które ProService odpowiedzialności nie ponosi, w szczególności zdarzeń noszących znamiona siły wyższej, w tym pozostających poza kontrolą ProService zdarzeń takich jak: awaria urządzeń, systemów lub sieci teleinformatycznych, lub wystąpienie innych niestandardowych zdarzeń zakłócających ich użytkowanie, zdarzenia związane z oddziaływaniem sił przyrody (np.: pożar, zalanie, huragan, trzęsienie ziemi, epidemia), niepokoje o charakterze społecznym (np. zamieszki, strajki, demonstracje publiczne, akty przemocy), działania zbrojne, akty władz publicznych.
 - (3) ProService nie ponosi odpowiedzialności za przyjęcie i przekazanie Zlecenia, w przypadku jego złożenia przez osobę nieupoważnioną, która posłużyła się danymi identyfikacyjnymi Klienta na skutek ujawnienia ich przez Klienta lub osoby działające w jego imieniu.
 - (4) Zakresem Usługi świadczonej na podstawie Regulaminu nie są objęte inne świadczenia ze strony ProService niż wskazane w niniejszym Regulaminie. W szczególności zakresem Usługi nie są objęte doradztwo inwestycyjne na rzecz Klienta ani realizacja zlecenia lub dyspozycji, a ProService nie udziela żadnych gwarancji w tym zakresie.
 - (5) Użytkownik może w terminie 14 dni od zawarcia umowy STI od niej odstąpić, przesyłając ProService oświadczenie na piśmie lub składając je w placówce dystrybutora funduszu. Wzór oświadczenia stanowi załącznik do Regulaminu. Użytkownik może też w każdym czasie zaprzestać korzystania z Usługi, a także rozwiązać umowę z ProService. Oświadczenie o rozwiązaniu umowy z ProService Użytkownik może przesać do ProService lub złożyć w dowolnej placówce dystrybutora funduszu.
 - (6) Umowa o korzystanie z Usług STI wygasa z ustaniem uczestnictwa we wszystkich funduszach zarządzanych przez TFI, a także w przypadku gdy od ostatniego logowania się Użytkownika w STI upłynęło 6 lat.
 - (7) ProService może rozwiązać Umowę z Użytkownikiem za wypowiedzeniem w przypadku: zaprzestania prowadzenia działalności dystrybucyjnej przez ProService, likwidacji serwisu transakcyjno-informacyjnego, rażącego naruszenia postanowień Regulaminu przez Użytkownika, mimo wcześniejszego wezwania do zaprzestania jego naruszenia.
 - (8) ProService może zmienić Regulamin, z ważnej przyczyny, za którą uznaje się:
 - a) zmianę związaną ze sposobem organizacji świadczenia Usługi, w tym w zakresie jej dostępności lub funkcjonalności, a także z zasadami bezpieczeństwa dotyczącymi korzystania z Usługi,
 - b) dostosowanie do powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub ich interpretacji, w tym wynikające z orzeczeń sądów, działań organów administracji publicznej lub izb gospodarczych, lub zmian w tym zakresie,
 - c) dostosowanie odpowiednio do treści statutu, prospektu informacyjnego lub regulaminu funduszu, lub regulaminu produktu oferowanego przez fundusz,
 - d) konieczność usunięcia oczywistych omyłek, błędów pisarskich, luk lub nieścisłości, których nie da się jednoznacznie usunąć w drodze wykładni postanowień Regulaminu,
 - e) jest to niezbędne ze względu na interes Klientów.
 - (9) Regulamin dostępny jest na stronie internetowej: www.psfinteco.pl/dystrybutor, ProService informuje użytkowników o zmianach Regulaminu poprzez przesłanie aktualnej treści Regulaminu na adres poczty elektronicznej użytkownika oraz za pośrednictwem serwisu i www.psfinteco.pl/dystrybutor, Zmiany Regulaminu wchodzi w życie w dniu wskazanym w informacji, o której mowa powyżej, nie wcześniej niż po upływie 14 dni od dnia przekazania tej informacji, przy czym zmiany nienaruszające uprawnień użytkowników, niepowodujące ograniczenia zakresu Usługi, nienakładające na użytkowników dodatkowych obowiązków lub wynikające ze zmiany przepisów prawa mogą wejść w życie bez zachowania tego terminu.
 - (10) Informacje o ProService jako administratorze danych osobowych osób zawierających umowę o korzystanie z Usług STI zawarte są w odrębnej informacji na temat przetwarzania danych osobowych. Informacja ta jest dostępna na stronie www.psfinteco.pl/dystrybutor.
 - (11) Wszelkie spory między ProService a Użytkownikiem w zakresie Usługi rozpatruje właściwy miejscowo sąd powszechny. Uczestnik może także zwrócić się do KNF o rozpoznanie sporu przez Sąd Polubowny przy KNF według procedur określonych na: https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny/informacje_ogolne
 - (12) W stosunkach pomiędzy ProService a Klientem w zakresie świadczenia Usługi:
 - a) prawem właściwym jest prawo polskie,
 - b) wszelka komunikacja prowadzona będzie w języku polskim.

(13) Wszelkie zlecenia, dyspozycje lub oświadczenia składane w STI przez użytkowników są przechowywane na elektronicznych nośnikach informacji w celach dowodowych.