

**UMOWA DOTYCZĄCA KORZYSTANIA Z USŁUG SERWISU TELEFONICZNEGO I IVR**

zawarta w dniu       w   
nazwa miejscowości

zwana dalej „Umową”, zawarta pomiędzy:

**ProService Finteco Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 12A, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000594698, o kapitale zakładowym w kwocie 704 950,00 zł opłaconym w całości, NIP 7010533747, REGON 363436437 zwana dalej „ProService”,

a

Uczestnikiem **DB Funds Funduszu Inwestycyjnego Otwartego** zarządzanego przez **Opera Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.**

imię, nazwisko / nazwa firmy

PESEL / REGON

       

data urodzenia

reprezentacja jednoosobowa\*    reprezentacja dwuosobowa\*    inna\*

\* - dotyczy osoby prawnej lub innej jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej

adres do wysyłki numerów identyfikacyjnych- ulica

nr domu

nr mieszkania

kod pocztowy

miasto / poczta

kraj

numer rachunku bankowego Uczestnika w PLN

numer rachunku bankowego Uczestnika w USD

zwanym dalej „Uczestnikiem”.

**RODZAJ DYSPOZYCJI:**

PRZYZNANIE NIO i PIN (OSOBA FIZYCZNA)

ZMIANA NUMERÓW RACHUNKÓW BANKOWYCH

NADANIE PEŁNOMOCNICTWA DO SKŁADANIA ZLECEŃ I DYSPOZYCJI ZA POŚREDNICTWEM TELEFONU W IMIENIU OSOBY PRAWNEJ (NALEŻY PODAĆ DANE PEŁNOMOCNIKA/ÓW ORAZ ZAZNACZYĆ POLE PRZYZNANIE NIO i PIN)

ODWOŁANIE PEŁNOMOCNICTWA DO SKŁADANIA ZLECEŃ I DYSPOZYCJI ZA POŚREDNICTWEM TELEFONU W IMIENIU OSOBY PRAWNEJ I ZABLOKOWANIE NUMERÓW NIO i PIN (NALEŻY PODAĆ DANE ODWOŁYWANEGO/YCH PEŁNOMOCNIKA/ÓW)

**Reprezentant Osoby Prawnej z KRS/CEiDG lub innego rejestru handlowego\***

imię / imiona

nazwisko

PESEL

data urodzenia

PRZYZNIANIE NIO i PIN

**Reprezentant Osoby Prawnej z KRS/CEiDG lub innego rejestru handlowego.**

imię / imiona

nazwisko

PESEL

data urodzenia

PRZYZNIANIE NIO i PIN

**Pełnomocnik osoby prawnej \*/przedstawiciel ustawy umocowany do składania zleceń i dyspozycji za pośrednictwem telefonu (reprezentant)**

imię / imiona

nazwisko

PESEL

data urodzenia

PRZYZNIANIE NIO i PIN

**Pełnomocnik osoby prawnej\*/przedstawiciel ustawy umocowany do składania zleceń i dyspozycji za pośrednictwem telefonu (reprezentant)**

imię / imiona

nazwisko

PESEL

data urodzenia

PRZYZNIANIE NIO i PIN

\* - dotyczy osoby prawnej lub innej jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej

Strony niniejszym postanawiają co następuje:

## § 1

Na mocy niniejszej Umowy oraz na zasadach określonych w „Regulaminie korzystania z usług serwisu telefonicznego zwanego **Regulaminem**, Uczestnik może składać dyspozycje/zlecenia oraz uzyskiwać informacje dotyczące Jednostek Uczestnictwa Funduszy za pomocą telefonu (w tym systemu tonowego wybierania numerów – IVR).

## § 2

1. Uczestnik ustanawia dla ProService pełnomocnictwo wraz z prawem substytucji do wystawienia w jego imieniu pisemnych zleceń i dyspozycji na podstawie zleceń i dyspozycji złożonych za pomocą telefonu. ProService zastrzega sobie prawo udzielania pełnomocnictw – dalszym podmiotom prowadzącym w imieniu Towarzystwa dystrybucję Jednostek Uczestnictwa.
2. Pełnomocnictwo, o którym mowa w ust. 1, obejmuje prawo sporządzania, podpisywania i składania do realizacji zleceń i dyspozycji na Rejestrach Uczestnika prowadzonych we wszystkich Funduszach. Pełnomocnictwo to obejmuje także wszelkie Rejestry Uczestnika, które otwarte będą w Funduszach utworzonych po dacie zawarcia niniejszej Umowy.
3. Regulamin określa rodzaj zleceń i dyspozycji, jakie mogą być składane za pomocą telefonu.

## § 3

Niniejszym formularzem Klient może także zmienić numery dostępowe, zmienić numer rachunku bankowego a także nadać lub odwołać pełnomocnictwo. Na stronie niniejszej Umowy w punkcie RODZAJ DYSPOZCJI należy wówczas zaznaczyć właściwe pole.

## § 4

1. Wskazany przez Uczestnika numer rachunku bankowego będzie stosowany do przelewu środków z tytułu odkupieni realizowanych na podstawie zleceń składanych poprzez telefon lub IVR.
2. Zmiana numeru rachunku bankowego w ramach niniejszej Umowy powoduje zastąpienie wcześniej wskazanego w ramach niniejszej Umowy numeru rachunku bankowego bez zmiany pozostałych danych identyfikacyjnych.
3. Zmiana instrukcji płatniczej skutkuje zmianą rachunku bankowego, na który będą przekazywane środki z tytułu odkupienia w wyniku zleceń złożonych w ramach niniejszej Umowy i może być dokonywana tylko poprzez złożenie w placówce wybranego Dystrybutora niniejszego formularza Umowy z zaznaczeniem pola „ZMIANA NUMERÓW RACHUNKÓW BANKOWYCH” w punkcie RODZAJ DYSPOZYCJI niniejszej Umowy.
4. Zmiana danych identyfikacyjnych innych niż numer rachunku bankowego określony w niniejszej Umowie może być dokonana poprzez złożenie u Dystrybutora osobnej od niniejszej Umowy dyspozycji zmiany danych Uczestnika.
5. W przypadku rozbieżności danych zwartych w niniejszej Umowie w momencie jej zawierania (z wyłączeniem numeru rachunku bankowego, który może być różny) z danymi Uczestnika zapisanymi w rejestrze Uczestników funduszu, niniejsza Umowa nie zostanie aktywowana. W celu aktywowania niniejszej Umowy Uczestnik zobowiązany jest do wyjaśnienia tych rozbieżności, w szczególności poprzez dokonanie zmiany danych w rejestrze Uczestników lub ponownie wypełnieniu i przesłaniu formularza Umowy.

## § 5

Uczestnik niniejszym oświadcza, że akceptuje fakt nagrywania wszystkich składanych zleceń i dyspozycji oraz przechowywanie ich dla celów dowodowych.

## § 6

Usługa jest bezpłatna. Uczestnik ponosi jedynie koszty połączenia telefonicznego. Koszty są naliczane i pobierane zgodnie z obowiązującym Uczestnika cennikiem usług wybranego operatora telekomunikacyjnego.

## § 7

1. Umowa obowiązuje przez okres, którym Klient jest uczestnikiem któregośkolwiek z Funduszy..
2. Uczestnik może w każdym czasie zaprzestać korzystania z usługi lub rozwiązać Umowę na zasadach określonych w Regulaminie.

## § 8

1. Z zastrzeżeniem ust. 2, wszelkie zmiany niniejszej Umowy wymagają formy pisemnej dokumentowej lub elektronicznej.
2. Zmiana Regulaminu następuje w sposób opisany w Regulaminie.

## § 9

W sprawach nieuregulowanych w niniejszej Umowie, a dotyczących czynności dokonywanych przez Uczestnika, zastosowanie znajdują postanowienia Regulaminu, Statutów Funduszy oraz przepisy prawa.

## § 10

1. Regulamin stanowi integralną część Umowy i postanowienia w nim zawarte stają się wiążące w momencie wejścia w życie Umowy.
2. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, jeden dla Uczestnika a drugi dla ProService.

## § 11

1. Umowa zostaje zawarta z chwilą jej podpisania przez pracownika Dystrybutora/ Towarzystwa. Umowa wchodzi w życie z dniem wygenerowania numerów identyfikacyjnych Uczestnika (NIO, numer PIN). Do wykonywania czynności zawartych w Umowie Uczestnik jest uprawniony w momencie otrzymania niezbędnych numerów identyfikacyjnych (NIO, numer PIN).
2. Klient oświadcza, że został poinformowany o prawie odstąpienia od Umowy poprzez złożenie stosownego oświadczenia na piśmie w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia oraz otrzymał wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy..
3. Załącznikami do Umowy są także:

- 1) wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy dotyczącej korzystania z usług serwisu telefonicznego i IVR.
- 2) informacje na temat ProService Finteco Sp. z o. o.

.....  
**za Uczestnika**  
**(data i podpis)**

.....  
**za ProService**  
**(data, podpis, pieczęć Dystrybutora )\*\***

\* - dotyczy osoby prawnej lub innej jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej

\*\* - Podpis Dystrybutora stanowi potwierdzenie, że dane każdej z osób, które podpisały niniejszy formularz są zgodne z przedstawionymi przez te osoby dokumentami tożsamości oraz to, że każda z tych osób złożyła podpis w obecności Dystrybutora.

## Dystrybucja jednostek uczestnictwa

### Szczegółowe informacje dotyczące podmiotu oraz usługi pośrednictwa:

#### 1. Firma (nazwa) dystrybutora:

Usługa pośrednictwa świadczona jest przez ProService Finteco spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie.

#### 2. Oświadczenie potwierdzające, że podmiot posiada zezwolenie na prowadzenie działalności w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa funduszy, oraz nazwę organu nadzoru, który udzielił mu takiego zezwolenia:

ProService Finteco Sp. z o.o. oświadcza, że pośredniczy na mocy decyzji KNF (DFII/1/4031/100/20/16/17/U/AS) z dnia 29 maja 2017 r. w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych otwartych i specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych oraz tytułów uczestnictwa funduszy zagranicznych.

#### 3. Sposoby komunikowania się klienta z podmiotem oraz sposoby przekazywania zleceń do podmiotu:

W ramach ProService Finteco Sp. z o.o. wyodrębniony został Wydział Dystrybucji Jednostek Uczestnictwa, który prowadzi obsługę klientów poprzez Internet, telefon, system IVR, faks oraz bezpośrednio w Punkcie Obsługi Klienta zlokalizowanym w Warszawie, przy ul. Konstruktorskiej 12A (wejście C, IV piętro).

#### 4. Dane teleadresowe pozwalające na bezpośredni kontakt klienta z podmiotem:

W ramach dystrybucji jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych, Uczestnik może kontaktować się z ProService Finteco Sp. z o.o. w następujący sposób:

- telefonicznie pod numerem telefonu (22) 32 04 790

#### 5. Podstawowe zasady świadczenia usługi pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa oraz świadczenia usługi nieodpłatnego doradztwa inwestycyjnego:

Usługa pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych otwartych i specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych świadczona przez ProService Finteco sp. z o.o. polega na przyjmowaniu od klientów zleceń nabycia lub odkupienia (w tym konwersji lub zamiany) i ich przekazywaniu do agenta transferowego funduszu w celu ich realizacji przez fundusz. Ryzyko jakie wiąże się z inwestycjami w jednostki uczestnictwa funduszy inwestycyjnych otwartych i specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych określają prospekty inwestycyjne tych funduszy, a także kluczowe informacje dla inwestorów oraz informacje dla klientów alternatywnych funduszy inwestycyjnych, dostępne w języku polskim na stronach internetowej Towarzystwa.

ProService Finteco nie świadczy usług doradztwa inwestycyjnego.

#### 6. Usługi świadczone przez ProService Finteco Sp. z o.o. w zakresie dystrybucji jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych otwartych i specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych:

- Przyjmowanie zleceń i dyspozycji Uczestników przez media elektroniczne (telefon, faks, system IVR);
- Przyjmowanie zleceń i dyspozycji Uczestników, w trakcie wizyt osobistych w Punkcie Obsługi Klientów (POK) prowadzonym przez ProService Finteco Sp. z o.o.;
- Kontrola przyjętych zleceń i dyspozycji za pomocą platformy internetowej;
- Raportowanie przyjętych zleceń i dyspozycji do agenta transferowego;
- Udzielenie informacji Uczestnikom i potencjalnym Uczestnikom o zasadach uczestnictwa w Funduszach oraz stanie ich rejestrów przez telefon, lub bezpośrednio podczas wizyty w POK prowadzonym przez ProService Finteco Sp. z o.o.;

#### 7. Zasady Postępowania Stosowane przez Pracowników ProService Finteco Sp. z o.o. przy przyjmowaniu zleceń przez Telefon, Telefaks lub Bezpośrednio:

- ProService Finteco Sp. z o.o. nie prowadzi obsługi kasowej klientów. Pracownik ProService Finteco Sp. z o.o. nie może przyjmować środków pieniężnych;
- ProService Finteco Sp. z o.o. nie prowadzi doradztwa inwestycyjnego;

- Pracownicy ProService Finteco Sp. z o.o. (POK) przyjmując zlecenie od uczestnika/ów nie mogą sugerować w jakikolwiek sposób uczestnikowi dokonania wyboru danego Towarzystwa / Funduszu, którego jednostki uczestnictwa są dystrybuowane przez ProService Finteco Sp. z o.o.. Uczestnik podejmuje samodzielnie decyzję o wyborze danego Towarzystwa oraz danego funduszu/funduszy oraz złożeniu danego zlecenia dotyczącego jednostek uczestnictwa. Pracownik ProService Finteco Sp. z o.o. ma obowiązek na żądanie uczestnika poinformować go o zasadach inwestowania w poszczególnych funduszach, ryzyku inwestycyjnym oraz kosztach, upewnić się, iż wiedza posiadana przez uczestnika na temat zasad inwestowania w poszczególnych funduszach pozwala na świadome złożenie zlecenia/dyspozycji.

**8. Uczestnik ma możliwość uzyskania informacji na temat zasad uczestnictwa w Funduszach/Subfunduszach poprzez:**

- Kontakt telefoniczny z pracownikiem ProService Finteco Sp. z o.o.. Pracownik ProService Finteco Sp. z o.o. udzieli klientowi wszelkich informacji dotyczących zasad uczestnictwa w Funduszach/Subfunduszach, pobieranych opłat, warunków korzystania ze zwolnienia i obniżenia opłat manipulacyjnych, zasad udzielania i odwoływania pełnomocnictw (w zakresie wskazanym przez Fundusze/Subfundusze w materiałach reklamowych i informacyjnych otrzymanych od TFI).

**9. Strona internetowa Towarzystwa: [www.opera.pl](http://www.opera.pl)**

Na stronie dostępne są również prospekty funduszy inwestycyjnych i funduszy zagranicznych wraz z aktualnymi informacjami o zmianach w tych prospektach oraz Kluczowe Informacje dla Inwestorów:

**10. Podstawowe zasady składania reklamacji przez klientów i sposób ich załatwiania przez podmiot:**

Zasady postępowania z reklamacjami Uczestników:

Uczestnik ma możliwość złożenia reklamacji dotyczącej jakości świadczonych usług przez ProService Finteco Sp. z o.o., jak również sposobu, prawidłowości realizacji zleceń i dyspozycji za pośrednictwem:

- Telefonu pod numerem 22 355 46 79
- Internetu (STI) na stronie Towarzystwa
- Korespondencyjnie na adres:

ProService Finteco Sp. z o.o.  
ul. Konstruktorska 12A  
02-673 Warszawa

Reklamacja powinna określać:

- dane reklamowanego zlecenia lub dyspozycji ( typ, data złożenia, Fundusz/Subfundusz, wartość zlecenia);
- dane Uczestnika (właściciela rejestru);
- dane osoby składającej reklamację;
- przedmiot reklamacji.

Termin rozpatrzenia reklamacji/ skargi dotyczących działalności Funduszu, Towarzystwa lub innego niż ProService dystrybutora jest uzależniony od Towarzystwa, którego to reklamacja dotyczy i jest określona w procedurach danego Towarzystwa.

W przypadkach przedłużenia terminu rozpatrywania reklamacji, odpowiednia informacja z podaniem przyczyny i terminu zakończenia rozpatrywania reklamacji jest przesyłana na adres Uczestnika.

ProService rozpatruje reklamacje dotyczące świadczonych przez siebie usług dystrybucyjnych 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 do skarżącego.

Odpowiedzi na reklamacje / skargi udzielane są przez ProService Finteco Sp. z o.o. pisemnie, chyba że skarżący wskazał inną formę przekazania odpowiedzi.

Reklamacje dotyczące działalności Funduszu, Towarzystwa lub innego niż ProService dystrybutora przekazywane są do odpowiedniej jednostki organizacyjnej agenta transferowego, która zajmuje się ich rozpatrywaniem, zgodnie z określonymi procedurami.

**11. Podstawowe zasady postępowania podmiotu w przypadku powstania konfliktu interesów oraz informację, że na żądanie klienta mogą mu zostać przekazane szczegółowe informacje o tych zasadach:**

Zarządzanie konfliktem interesów

ProService Finteco Sp. z o.o. opracowało regulamin wewnętrzny, którego celem jest zapobieganie konfliktom interesów oraz ochrona informacji poufnych w spółce.

Na żądanie klienta mogą mu zostać przekazane szczegółowe informacje o zasadach postępowania podmiotu w przypadku powstania konfliktu interesów.

Konflikt Interesów – okoliczności, które mogą doprowadzić do powstania sprzeczności między interesem dystrybutora lub osoby powiązanej z dystrybutorem a obowiązkiem działania przez dystrybutora w sposób rzetelny, z uwzględnieniem najlepiej pojętego

interesu klienta tego dystrybutora oraz okoliczności, które mogą doprowadzić do sprzeczności pomiędzy interesami klientów tego dystrybutora.

Osoba Powiązana – osoba wchodząca w skład statutowych organów ProService Finteco Sp. z o.o., wspólnik posiadający co najmniej 5% głosów na zgromadzeniu wspólników, osoba pozostająca z ProService Finteco Sp. z o.o. w stosunku pracy, zlecenia lub innym stosunku prawnym o podobnym charakterze, podmioty należące do tej samej grupy kapitałowej co ProService Finteco Sp. z o.o.

W celu wprowadzenia rozwiązania, mającego na celu identyfikację rzeczywistych Konfliktów Interesów, zarządzanie nimi i ich kontrolę, ProService Finteco Sp. z o.o. zidentyfikował potencjalne Konflikty Interesów, które mogą wystąpić w związku z działalnością ProService Finteco Sp. z o.o.

#### **Zidentyfikowane obszary konfliktów interesów (lista niekompletna):**

- ProService Finteco Sp. z o.o. lub pracownik ProService Finteco Sp. z o.o. posiada obiektywny powód lub powód natury finansowej, aby preferować klienta w stosunku do innego klienta;
- ProService Finteco Sp. z o.o. lub pracownik ProService Finteco Sp. z o.o. otrzyma od osoby innej niż klient korzyść majątkową, inną niż standardowe opłaty, w związku z usługą świadczoną na rzecz klienta;
- ProService Finteco Sp. z o.o. lub pracownik ProService Finteco Sp. z o.o. może uzyskać korzyść, albo uniknąć straty wskutek poniesienia straty lub niez uzyskania korzyści przez klienta;
- ProService Finteco Sp. z o.o. lub pracownik ProService Finteco Sp. z o.o. ma interes w określonym wyniku usługi świadczonych na rzecz klienta i może ona być rozbieżna z interesem klienta;
- ProService Finteco Sp. z o.o. lub pracownik ProService Finteco Sp. z o.o. prowadzi taką samą działalność jak działalność prowadzona przez klienta lub pracownik ProService Finteco Sp. z o.o. prowadzi taką samą działalność jak ProService Finteco Sp. z o.o.;
- ProService Finteco Sp. z o.o. lub pracownik ProService Finteco Sp. z o.o. wykorzystuje informacje dotyczące jednego klienta w celu pozyskania korzyści lub uniknięcia straty dla drugiego klienta;
- ProService Finteco Sp. z o.o. lub pracownik ProService Finteco Sp. z o.o. wykorzystuje informacje poufne w celu uzyskania korzyści, uniknięcia straty.

#### **Przyjęte metody i procedury zarządzania konfliktami interesów:**

ProService Finteco sp. z o.o. zapewnia swoim pracownikom niezależność w świadczeniu usług, polegających na pośrednictwie w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy lub tytułów uczestnictwa funduszy, 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 ProService Finteco sp. z o.o., oraz odpowiednią politykę wynagrodzeń, co zapobiega konfliktom interesów, a w razie ich wystąpienia zapewnia ochronę Klientów przed ich szkodliwym wpływem.

ProService Finteco Sp. z o.o. kontroluje także podejmowanie innej działalności zarobkowej / społecznej przez pracownika ProService Finteco Sp. z o.o. oraz przyjmowanie prezentów / świadczeń w postaci materialnej lub niematerialnej, a także inwestycje własne pracowników.

ProService Finteco Sp. z o.o. zapewnił, że klient podejmuje samodzielnie decyzję o wyborze danego Towarzystwa oraz danego funduszu/funduszy oraz o złożeniu danego zlecenia/dyspozycji.

#### **Obowiązek zachowania w tajemnicy informacji poufnych:**

Każdy pracownik ProService Finteco Sp. z o.o. zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy Informacji Poufnych, nieujawniania i niewykorzystywania informacji uzyskanych w ramach pracy do innych celów niż należyte wykonanie obowiązków pracowniczych.

Obowiązek, o którym mowa powyżej dotyczy wszystkich Informacji Poufnych pozyskanych w trakcie świadczenia pracy w ProService Finteco Sp. z o.o.

Obowiązek wymieniony powyżej wiąże bezterminowo pracowników również po ustaniu stosunku pracy pomiędzy pracownikiem ProService Finteco Sp. z o.o. a ProService Finteco Sp. z o.o.

ProService Finteco Sp. z o.o. wdrożyło rozwiązania techniczne i organizacyjne, których celem jest ograniczenie dostępu do informacji tylko do osób do tego uprawnionych.

#### **Sposoby zarządzania konfliktem interesów w przypadku jego wystąpienia:**

Mając na uwadze, że organizacja oraz regulacje wewnętrzne ProService Finteco sp. o.o. zapewniają, że w przypadku powstania konfliktu interesów nie dojdzie do naruszenia interesu Klienta – Dystrybutor ma obowiązek przyjąć zlecenie od Klienta. Jeżeli przed przyjęciem pierwszego zlecenia od Klienta lub po jego przyjęciu pracownik Dystrybutora uzna, że w związku ze świadczeniem usługi pośrednictwa dla Klienta wystąpił konflikt interesów – ma obowiązek zawiadomić o tym Kierownika Punktu Obsługi Klienta, 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 powinien być dostosowany do kategorii klienta detalicznego.

Jeżeli Pracownik Dystrybutora posiada wiedzę, że pomiędzy nim a klientem występuje konflikt interesów, niezwłocznie informuje o tym swojego bezpośredniego przełożonego, który obowiązany jest odsunąć tego Pracownika od obsługi Klienta.

W każdym przypadku stwierdzenia wystąpienia konfliktu interesów – Pracownik Dystrybutora zawiadamia o tym Kierownika Punktu Obsługi Klienta, który monitoruje czy realizacja usługi pośrednictwa została wykonana zgodnie z obowiązującymi Dystrybutora procedurami i przepisami prawa i czy nie doszło do naruszenia interesu Klienta.

**12. Informacje o wszystkich przyjmowanych lub przekazywanych przez podmiot świadczeniach pieniężnych lub niepieniężnych w związku z działalnością, o której mowa w art. 32 ust. 2 i 2b ustawy, w tym o ich istocie i wysokości, a w przypadku gdy wysokość takich świadczeń nie może zostać oszacowana – także o sposobie ustalania ich wysokości;**

**Koszty, Opłaty i Prowizje:**

ProService Finteco Sp. z o.o. jest podmiotem działającym na podstawie art. 32 ust. 2 ustawy o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi i nie pobiera opłat za świadczone usługi dystrybucyjne od Uczestników funduszy inwestycyjnych, z tym, że może pobierać opłaty manipulacyjne za przyjęte zlecenie. Tabele opłat manipulacyjnych ustalają poszczególne Fundusze.

Aktualnie ProService Finteco sp. z o.o. nie otrzymuje żadnych opłat manipulacyjnych.

ProService Finteco Sp. z o.o., zgodnie z art. 32a ust. 7 ustawy o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi, może otrzymywać od towarzystw funduszy inwestycyjnych, zarządzających funduszami inwestycyjnymi, w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa, następujące rodzaje świadczeń:

- 1) świadczenia pieniężne lub niepieniężne przyjmowane lub przekazywane osobie trzeciej, które są niezbędne do wykonywania świadczonej usługi na rzecz klienta, w szczególności:
  - a) opłaty na rzecz organu nadzoru,
  - b) podatki, należności publicznoprawne oraz inne opłaty, których obowiązek zapłaty wynika z przepisów prawa;
- 2) inne świadczenia pieniężne lub świadczenia niepieniężne, jeżeli:
  - a) są one przyjmowane albo przekazywane w celu poprawienia jakości usługi świadczonej przez podmiot, o którym mowa w art. 32 ust. 2 ustawy o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi, na rzecz klienta, i których wysokość jest ustalana w oparciu o ponoszone przez ProService Finteco sp. z o.o. koszty. Zasadność wypłaty takich świadczeń jest weryfikowana przez towarzystwa funduszy inwestycyjnych zgodnie z Ustawą o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi;
  - b) ich przyjęcie lub przekazanie nie ma negatywnego wpływu na działanie przez podmiot, o którym mowa w art. 32 ust. 2 ustawy o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi, w sposób rzetelny i profesjonalny, zgodnie z zasadami uczciwego obrotu oraz zgodnie z najlepiej pojętymi interesami klienta tego podmiotu, w postaci materiałów szkoleniowych, reklamowych (typu kalendarze, notesy, długopisy) i informacyjnych lub szkoleń pracowników ProService Finteco Sp. z o.o. – co umożliwi pozyskanie aktualnej wiedzy na temat jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa będących przedmiotem usługi oraz zasad obsługi klienta, dzięki czemu klient ma zapewnioną obsługę według aktualnych standardów rynkowych.

Aktualnie Dystrybutor nie pobiera żadnych świadczeń, o których mowa w pkt 2) powyżej (zachęt).

Jedynie opłaty, jakie pobierane są przez fundusze od Uczestników w związku ze składanymi zleceniami dostępne są w tabeli opłat znajdującej się na stronie Towarzystwa. Na stronie internetowej znajdują się też informacje na temat wysokości opłaty za zarządzanie pobieranej przez towarzystwo w odniesieniu do każdego funduszu.

Lista funduszy, z którymi podmiot zawarł umowę, której przedmiotem jest przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa znajduje się na stronie internetowej [www.psfinteco.pl/dystrybutor](http://www.psfinteco.pl/dystrybutor)

**13. Wskazanie miejsc prowadzenia przez podmiot działalności w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa funduszy:**

ProService Finteco sp. z o.o. prowadzi działalność w Warszawie, przy ul. Konstruktorskiej 12A.

**14. Informacje dodatkowe:**

Zasady traktowania klientów – ogólne

Dystrybutor traktuje wszystkich klientów jako klientów detalicznych.

Wniosek o zmianę statusu klienta:

Klient inny niż określony w art. 2 pkt 13a lit. a–m ustawy o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi może wystąpić do Dystrybutora z wnioskiem o traktowanie go jak klienta profesjonalnego w postaci pisemnej bezpośrednio w POK lub przesłać na adres korespondencyjny wskazany w pkt 3) powyżej. Wniosek może zostać uwzględniony wyłącznie w przypadku gdy taki klient spełnia wszystkie następujące warunki:

- zawierał transakcje nabycia lub odkupienia jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa o znacznej wartości, ze średnią częstotliwością co najmniej 10 transakcji na kwartał w ciągu czterech ostatnich kwartałów;
- wartość portfela jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa tego klienta łącznie ze środkami pieniężnymi wchodzącymi w jego skład wynosi co najmniej równowartość w złotych 500 000 euro;



- pracuje lub pracował w sektorze finansowym przez co najmniej rok na stanowisku, które wymaga wiedzy zawodowej dotyczącej jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa.

Zasady traktowania klientów - w przypadku uwzględnienia wniosku o traktowanie klienta jak klienta profesjonalnego:

Informacje kierowane przez Dystrybutora do klienta profesjonalnego, w tym informacje upowszechniane przez Dystrybutora w celu reklamy lub promocji świadczonych usług, a także te które mogą stanowić podstawę podjęcia przez klientów decyzji o skorzystaniu z danej usługi, nie muszą zawierać takiego zakresu danych ani nie muszą być przedstawione w taki sposób, aby mogli oni zrozumieć specyfikę danej usługi i będącego przedmiotem danej usługi instrumentu finansowego oraz związane z nim ryzyko, w szczególności nie muszą zawierać w formie ujednocnionej informacji o:

- podmiocie oraz świadczonych przez niego usługach;
- instrumentach finansowych będących przedmiotem usług świadczonych przez podmiot;
- kosztach i opłatach związanych z usługami świadczonymi przez podmiot.

Dystrybutor nie musi przeprowadzać testu odpowiedności wobec klienta profesjonalnego, jeśli uzna, że posiada on niezbędne doświadczenie i wiedzę pozwalające na zrozumienie i dokonanie oceny ryzyka związanego z danymi jednostkami uczestnictwa, tytułami uczestnictwa lub świadczonymi usługami.

**Akty prawne, poniżej adres łączy internetowego:**

[https://www.knf.gov.pl/dla\\_rynku/regulacje\\_i\\_praktyka/regulacje\\_prawne/akty\\_prawne\\_sektor\\_kapitalowy](https://www.knf.gov.pl/dla_rynku/regulacje_i_praktyka/regulacje_prawne/akty_prawne_sektor_kapitalowy)

Poniżej przedstawiamy łączy elektroniczne do platformy ODR, która stanowi punkt dostępu dla konsumentów pragnących pozasądowego rozstrzygnięcia sporu w związku z internetowym zawarciem umowy o korzystanie z usług serwisu transakcyjno-informacyjnego dostarczanego przez ProService Finteco Sp. z o.o.:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>

O ile wiążące Państwa z ProService Finteco Sp. z o.o. umowy przewidują możliwość pozasądowego rozwiązania ewentualnych sporów przed Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, podajemy adres łączy internetowego:

[https://www.knf.gov.pl/dla\\_konsumenta/sad\\_polubowny/informacje\\_ogolne](https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny/informacje_ogolne)

## INFORMACJE NA TEMAT PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH („Informator PDO”)

### 1. Część pierwsza – Informacje podstawowe w przypadku zbierania danych osobowych od tej osoby w związku z korzystaniem z usługi dostępu do serwisu transakcyjno-informacyjnego lub serwisu telefonicznego (Klient)

#### A. ADMINISTRATOR

**ProService Finteco Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Warszawie przy ulicy, ul. Konstruktorskiej 12A, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000594698, w której kapitał zakładowy wynosi 704 950,00 złotych i wpłacony jest w całości, mająca nr NIP 701-05-33-747. [www.psfinteco.pl/dystrybutor](http://www.psfinteco.pl/dystrybutor).

#### B. INSPEKTOR OCHRONY DANYCH

Kontakt do Inspektora Ochrony Danych: e-mail: [iod@psfinteco.pl](mailto:iod@psfinteco.pl), adres korespondencyjny: ul. Konstruktorska 12A, 02-673 Warszawa;

#### C. PRZETWARZANIE

**CELE** – (1) wykonanie usługi dostępu do serwisu transakcyjno-informacyjnego (STI) lub serwisu telefonicznego; (2) wykonanie obowiązków prawnych ciążących na ProService Finteco sp. z o.o. jako dystrybutorze tytułów uczestnictwa funduszy inwestycyjnych; (3) do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora lub stronę trzecią.

**PODSTAWA PRAWNA** – art. 6 ust. 1 lit. b), art. 6 ust. 1 lit. c) oraz art. 6 ust. 1 lit. f) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), (dalej również: „RODO”).

#### D. PRAWNIE UZASADNIONE INTERESY REALIZOWANE PRZEZ ADMINISTRATORA LUB STRONĘ TRZECIĄ

obejmują: marketing bezpośredni, reklamę, promocję, ustalenie, dochodzenie i obronę roszczeń, zapobieganie oszustwom, przesyłanie danych w ramach grupy przedsiębiorstw, prowadzenie statystyk i analiz, zapewnienie bezpieczeństwa środowiska teleinformatycznego oraz zachowanie w tajemnicy danych / informacji przetwarzanych w ProService Finteco, stosowanie wewnętrznych procesów nadzoru zgodności z prawem i doradztwa.

#### E. ODBIORCY DANYCH

Administrator może powierzyć przetwarzanie danych osobowych swoim zaufanym kontrahentom, to jest podmiotom świadczącym następujące usługi na rzecz Administratora:

- (1) usługi techniczno –informatyczne lub analityczne,
- (2) archiwum zewnętrzne lub niszczenie danych,
- (3) księgowość, audyty, doradztwo

a także Administrator będzie udostępniać dane osobowe (1) doradcom prawnym lub (2) podmiotom uprawnionym do ich uzyskania na podstawie obowiązujących przepisów prawa, o ile spełnione zostaną przesłanki do takiego udostępnienia.

#### F. PRZEKAZANIE DANYCH OSOBOWYCH DO PAŃSTW TRZECICH LUB ORGANIZACJI MIĘDZYNARODOWEJ

Administrator nie ma zamiaru przekazywania danych osobowych do jakichkolwiek odbiorców w państwie trzecim lub organizacji międzynarodowej.

#### G. KATEGORIE DANYCH

Dane osobowe podane przez Klienta w związku z zawarciem umowy o korzystanie z usług serwisu transakcyjno-informacyjnego lub serwisu telefonicznego lub zebrane przez Administratora przed zawarciem takiej umowy a niezbędne do przedstawienia Klientowi informacji o kosztach wiążących się z inwestowaniem w fundusze inwestycyjne lub testem adekwatności lub w celu wypełnienia innych obowiązków prawnych ciążących na Administratorze.

### 2. Część druga - Rzetelność i przejrzystość przetwarzania

#### A. OKRES PRZETWARZANIA

Dane osobowe będą przechowywane przez okres: (a) wykonywania umowy o korzystanie z usług serwisu transakcyjno-informacyjnego lub serwisu telefonicznego, (b) wypełniania obowiązków prawnych ciążących na administratorze, (c) trwania uzasadnionego interesu Administratora, przy czym dla ustalenia, dochodzenia i obrony roszczeń przez okres wynikający z biegu ogólnych terminów przedawnienia roszczeń liczony od ustania uczestnictwa, chyba że obowiązujące przepisy prawa (w szczególności kodeksu cywilnego) wymagają ich dłuższego przechowywania.

## B. PRAWA OSOBY, KTÓREJ DANE SĄ PRZETWARZANE

Klient: (a) ma prawo do żądania od Administratora:

- (1) dostępu do danych osobowych, to jest prawa do informacji, jakie dane osobowe są przetwarzane;
- (2) sprostowania danych osobowych, w przypadku gdy staną się nieaktualne lub niekompletne (lub w inny sposób niepoprawne);
- (3) usunięcia danych osobowych, w przypadkach gdy dane te przestaną być potrzebne do realizacji określonych powyżej celów ich przetwarzania, a także jeżeli do przetwarzania doszłoby niezgodnie z prawem; albo jeśli konieczność usunięcia danych wynika z ciążącego na Administratorze obowiązku prawnego
- (4) ograniczenia przetwarzania danych osobowych -

(b) prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych w przypadku gdy Klient wykaże przyczyny dla takiego sprzeciwu wynikające z Jego szczególnej sytuacji – co dotyczy danych, które przetwarzane są na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora lub strony trzeciej, chyba że Administrator wykaże istnienie ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec interesów, praw i wolności Klienta lub podstaw do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń,

## C. SKARGA DO URZĘDU OCHRONY DANYCH OSOBOWYCH

Klient może w każdym czasie złożyć skargę do Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

## D. OBOWIĄZEK PODANIA DANYCH

W zakresie danych zawartych w formularzu rejestracyjnym/umowie ich podanie jest warunkiem zawarcia umowy – fakt ich niepodania skutkować będzie brakiem możliwości zawarcia umowy i wykonania usługi dostępu do serwisu transakcyjno-informacyjnego lub serwisu telefonicznego.

W zakresie danych związanych z prowadzoną przez Administratora działalnością dystrybucyjną, w tym zawartych w teście adekwatności (w tym odmowie jego wykonania). Dystrybutor tytułów uczestnictwa ma obowiązek:

- (i) przechowywania tych dokumentów (w tym elektronicznych) na podstawie Rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 27.03.2017 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;

## E. PROFILOWANIE

Nie dotyczy.

### 3. Część trzecia – Inne cele przetwarzania

Administrator nie planuje przetwarzać dalej danych osobowych w innym celach niż wskazane powyżej.

## INFORMACJE NA TEMAT PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH („Informator PDO”)

### 1. Część pierwsza – Informacje podstawowe dla osoby, której dane Administrator pozyskał od innej osoby w związku z korzystaniem z usługi dostępu do serwisu transakcyjno-informacyjnego lub serwisu telefonicznego (Klienta)

#### A. ADMINISTRATOR

ProService Finteco Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie przy ulicy, ul. Konstruktorskiej 12A, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000594698, w której kapitał zakładowy wynosi 704 950,00 złotych i wpłacony jest w całości, mająca nr NIP 701-05-33-747 [www.psfinteco.pl/dystrybutor](http://www.psfinteco.pl/dystrybutor).

#### B. INSPEKTOR OCHRONY DANYCH

Kontakt do Inspektora Ochrony Danych: e-mail: [iod@psfinteco.pl](mailto:iod@psfinteco.pl), adres korespondencyjny: ul. Konstruktorska 12A, 02-673 Warszawa;

#### C. PRZETWARZANIE

**CELE** – (1) wykonanie usługi dostępu do serwisu transakcyjno-informacyjnego (STI); (2) wykonanie obowiązków prawnych ciążących na ProService Finteco sp. z o.o. jako dystrybutorze tytułów uczestnictwa funduszy inwestycyjnych; 3) do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora lub stronę trzecią.

**PODSTAWA PRAWNA** – art. 6 ust. 1 lit. b), art. 6 ust. 1 lit. c) oraz art. 6 ust. 1 lit. f) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), (dalej również: „RODO”)

#### D. KATEGORIE DANYCH OSOBOWYCH

**Dane osobowe reprezentanta/ów Klienta niebędącego osobą fizyczną podane przez tego Klienta w związku z zawarciem umowy o korzystanie z usług dostępu do serwisu transakcyjno-informacyjnego lub serwisu telefonicznego lub zebrane przez Administratora przed zawarciem tej umowy a niezbędne do przedstawienia Klientowi informacji o kosztach wiążących się z inwestowaniem w fundusze inwestycyjne lub testem adekwatności lub w celu wypełnienia innych obowiązków prawnych ciążących na Administratorze.**

#### E. ODBIORCY DANYCH

Administrator może powierzyć przetwarzanie danych osobowych swoim zaufanym kontrahentom, to jest podmiotom świadczącym następujące usługi na rzecz Administratora:

- (1) usługi techniczno –informatyczne lub analityczne,
- (2) archiwum zewnętrzne lub niszczenie danych,
- (3) księgowość, audyty, doradztwo,

a także Administrator będzie udostępniać dane osobowe (1) doradcom prawnym lub (2) podmiotom uprawnionym do ich uzyskania na podstawie obowiązujących przepisów prawa, o ile spełnione zostaną przesłanki do takiego udostępnienia.

#### F. PRZEKAZANIE DANYCH OSOBOWYCH DO PAŃSTW TRZECICH LUB ORGANIZACJI MIĘDZYNARODOWEJ

Administrator nie ma zamiaru przekazywania danych osobowych do jakichkolwiek odbiorców w państwie trzecim lub organizacji międzynarodowej.

### 2. Część druga - Rzetelność i przejrzystość przetwarzania

#### A. OKRES PRZETWARZANIA

Dane osobowe będą przechowywane przez okres: (a) wykonywania umowy o korzystanie z usług serwisu transakcyjno-informacyjnego lub serwisu telefonicznego, (b) wypełniania obowiązków prawnych ciążących na administratorze, (c) trwania uzasadnionego interesu Administratora, przy czym dla ustalenia, dochodzenia i obrony roszczeń przez okres wynikający z biegu ogólnych terminów przedawnienia roszczeń liczony od ustania uczestnictwa, chyba że obowiązujące przepisy prawa (w szczególności kodeksu cywilnego) wymagają ich dłuższego przechowywania.

#### B. PRAWNIE UZASADNIONE INTERESY REALIZOWANE PRZEZ ADMINISTRATORA LUB STRONĘ TRZECIĄ

obejmują: marketing bezpośredni, reklamę, promocję, ustalenie, dochodzenie i obronę roszczeń, zapobieganie oszustwom, przesyłanie danych w ramach grupy przedsiębiorstw, prowadzenie statystyk i analiz, zapewnienie bezpieczeństwa środowiska

teleinformatycznego oraz zachowanie w tajemnicy danych / informacji przetwarzanych w ProService Finteco, stosowanie wewnętrznych procesów nadzoru zgodności z prawem i doradztwa.

#### **C. PRAWA OSOBY, KTÓREJ DANE SĄ PRZETWARZANE**

Osoba, której dane dotyczą:

- a. ma prawo do żądania od Administratora:
  - (1) dostępu do danych osobowych, to jest prawo do informacji, jakie dane osobowe są przetwarzane;
  - (2) sprostowania danych osobowych, w przypadku gdy staną się nieaktualne lub niekompletne (lub w inny sposób niepoprawne);
  - (3) usunięcia danych osobowych, w przypadkach gdy dane te przestaną być potrzebne do realizacji określonych powyżej celów ich przetwarzania, a także jeżeli do przetwarzania doszłoby niezgodnie z prawem; albo jeśli konieczność usunięcia danych wynika z ciążącego na Administratorze obowiązku prawnego
  - (4) ograniczenia przetwarzania danych osobowych
- b. prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych w przypadku gdy Osoba, której dane dotyczą wykaże przyczyny dla takiego sprzeciwu wynikające z Jej szczególnej sytuacji – co dotyczy danych, które przetwarzane są na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora lub strony trzeciej, chyba że Administrator wykaże istnienie ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec interesów, praw i wolności Osoby, której dane dotyczą lub podstaw do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

#### **D. SKARGA DO URZĘDU OCHRONY DANYCH OSOBOWYCH**

Osoba, której dane dotyczą może w każdym czasie złożyć skargę do Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

#### **E. ŹRÓDŁO POCHODZENIA DANYCH**

Dane pochodzą z formularza rejestracyjnego/umowy o świadczenie usług dostępu do serwisu transakcyjno-informacyjnego lub serwisu telefonicznego oferowanego przez Administratora.

#### **F. PROFILOWANIE**

Nie dotyczy.

#### **2. Część trzecia – Inne cele przetwarzania**

Administrator nie planuje przetwarzać dalej danych osobowych w innym celu niż wskazane powyżej.