

REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG PUNKTU OBSŁUGI KLIENTA PROSERVICE FINTECO Sp.z o.o. (Regulamin)**(1) Postanowienia Ogólne:**

- (1) Regulamin określa warunki świadczenia przez ProService Finteco Sp. z o.o. („ProService”) usług pośrednictwa przy zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa za pośrednictwem Punktu Obsługi Klienta (POK) – to jest bezpośredniej obsługi Klientów przez pracowników POK. W POK można składać zlecenia nabycia, odkupienia, zamiany lub konwersji jednostek uczestnictwa („Usługa podstawowa”), a także 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 DFII/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 stronie Towarzystwa.
- (2) Zlecenia i dyspozycje złożone w POK 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 aktywa 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 oraz informacje na temat ProService oraz świadczonej usługi osoba zainteresowana Usługą („Klient”) otrzymuje w POK w postaci papierowej przed przyjęciem pierwszego Zlecenia.

(2) Sposób identyfikacji Klientów POK:

- (1) Pracownik POK dokonuje identyfikacji Klientów na podstawie dokumentu tożsamości: dowodu osobistego lub paszportu lub jeżeli dany fundusz na to zezwala, innego dokumentu pozwalającego stwierdzić tożsamość Klienta.
- (2) W przypadku gdy zlecenie lub dyspozycja składane jest w imieniu Klienta, osoba reprezentująca Klienta umożliwia przeprowadzenie identyfikacji oraz weryfikacji jej tożsamości.
- (3) Pracownicy POK mogą zwrócić się o przekazanie dodatkowych dokumentów lub informacji w celu realizacji obowiązków określonych przepisami prawa, w tym dotyczącymi przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu.
- (4) W przypadku braku możliwości realizacji obowiązków określonych przepisami prawa, o których mowa w pkt 3, w tym w przypadku braku możliwości przeprowadzenia identyfikacji lub weryfikacji tożsamości – pracownik POK informuje, że zlecenie nie zostanie przyjęte.

(3) Sposób postępowania pracowników POK 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, 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.
- (2) Pracownik POK podczas kontaktów z Klientami obowiązany jest przekazywać im wyłącznie rzetelne informacje dotyczące Usługi, które nie mogą budzić wątpliwości ani wprowadzać w błąd.
- (3) Pracownik POK nie przekazuje Klientom ustnie żadnych informacji w celu reklamy lub promocji Usługi.

(4) Sposób przekazywania klientom POK informacji dotyczących funduszy, w związku z którymi są świadczone usługi:

- (1) Pracownik POK zobowiązany jest do udzielania Klientom rzetelnych informacji dotyczących zasad uczestnictwa w funduszach oraz oferowanych przez fundusze produktach, w szczególności pracownik POK nie może składać żadnych obietnic, co do przyszłych wyników funduszy.
- (2) Pracownik POK udostępnia Klientom materiały informacyjne dotyczące funduszy, sporządzone przez Towarzystwo, fundusze lub Dystrybutora, w tym kluczowe informacje dla Inwestorów oraz informacje dla Klienta alternatywnego funduszu inwestycyjnego – w przypadku specjalistycznego funduszu inwestycyjnego otwartego (o ile zostały sporządzone dla danego funduszu).
- (3) Na żądanie Klienta pracownik POK bezpłatnie dostarcza prospekty informacyjne funduszy wraz z aktualnymi informacjami o zmianach w tych prospektach, a także sprawozdania finansowe, połączone sprawozdania finansowe funduszu z wydzielonymi subfunduszami oraz sprawozdania jednostkowe subfunduszy.
- (4) Wszelkie informacje, materiały i dokumenty dostarczane są w języku polskim.
- (5) Pracownik POK udziela Klientowi informacji dotyczących zasad uczestnictwa w funduszach, pobieranych opłat manipulacyjnych, warunków korzystania ze zwolnienia lub obniżenia opłaty manipulacyjnej.
- (6) Pracownik POK umożliwia 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) Niniejszy Regulamin dotyczy świadczenia przez ProService Usługi w ramach Punktu Obsługi Klienta (POK) zlokalizowanego pod adresem siedziby ProService.

- (2) POK czynny jest w dni robocze: od poniedziałku do piątku w godzinach 9.00-17.00 lub w godzinach 8:00-16:00.
- (3) Usługa podstawowa oraz Usługi dodatkowe świadczone są przez ProService dla Klientów nieodpłatnie.
- (4) W przypadku zleceń lub dyspozycji składanych w imieniu Klienta, warunkiem ich przyjęcia jest przedstawienie dokumentów umożliwiających weryfikację umocowania do działania w imieniu Klienta oraz zasad reprezentacji w tym zakresie.
- (5) Pracownik POK nie przyjmuje wpłat środków na poczet nabycia jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa oraz jakichkolwiek innych świadczeń od Klientów.
- (6) Wpłaty na nabycie jednostek uczestnictwa funduszu dokonywane są przelewem na rachunek bankowy funduszu prowadzony przez depozytariusza lub rachunek bankowy prowadzony przez agenta płatności.
- (7) Pracownik POK informuje Klienta, że:
 - 1) jedyną formą dokonania wpłaty na poczet nabycia jednostek uczestnictwa jest złożenie polecenia przelewu, chyba że w przypadku danego funduszu przewiduje się inne sposoby wpłat na jednostki uczestnictwa. Pracownik POK informuje o numerach rachunków nabyć funduszy, o sposobie dokonania płatności za pomocą przelewu oraz o tym, jakie dane muszą znaleźć się na dyspozycji przelewu. Szczegółowe zasady dotyczące sposobu dokonania płatności za pomocą przelewu oraz wypełniania druku przelewu opisane są w prospekcie informacyjnym danego funduszu.
 - 2) środki z tytułu odkupienia jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa będą przekazywane zgodnie z zasadami opisanymi odpowiednio w statucie, prospekcie informacyjnym lub regulaminie danego funduszu.

(6) Tryb i warunki składania zleceń za pośrednictwem telefonu, telefaksu oraz w postaci elektronicznej, w szczególności sposób identyfikacji osób składających zlecenia:

ProService w trakcie obsługi bezpośredniej w POK nie umożliwia Klientom składania zleceń za pośrednictwem telefonu, telefaksu lub w postaci elektronicznej. Tryb i warunki składania zleceń przez telefon, fax lub elektronicznie, 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 w POK zleceń lub dyspozycji, w szczególności sposób identyfikacji osób składających zlecenia:

- (1) W POK przyjmowane są:
 - 1) Zlecenia: a) nabycia, b) odkupienia, c) konwersji lub zamiany jednostek uczestnictwa,
 - 2) dyspozycje: a) zmiany danych, w tym danych wskazanych w Serwisie Transakcyjno – Informacyjnym albo Serwisie Telefonicznym (IVR), b) blokady rejestru, c) odwołania blokady rejestru, d) wskazania osoby uposażonej na wypadek śmierci, g) reklamacji, h) odwołania pełnomocnictwa, i) nadania pełnomocnictwa j) zmiany alokacji wpłaty, k) zmiany alokacji inwestycji, l) zawarcia umowy o korzystanie z Serwisu Transakcyjno – Informacyjnego albo Serwisu Telefonicznego (IVR), ł) wypowiedzenia umowy o korzystanie z Serwisu Transakcyjno – Informacyjnego albo Serwisu Telefonicznego (IVR), m) zawarcie umowy o korzystanie z IKE lub IKZE, lub n) inne oświadczenia woli.
- (2) Zlecenia lub dyspozycje, o których mowa w pkt 1 mogą odnosić się do wszystkich produktów oferowanych przez fundusz zarządzany przez TFI, przy uwzględnieniu zasad określonych w statucie lub prospekcie informacyjnym danego funduszu lub regulaminie danego produktu oferowanego przez fundusz.
- (3) Przed złożeniem zlecenia nabycia, konwersji lub zamiany Klient 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 – tzw. testu adekwatności, celem umożliwienia przeprowadzenia tej oceny. W przypadku gdy Klient nie przedstawia informacji wskazanych w ramach testu adekwatności lub przedstawia informacje niewystarczające, taki Klient zostanie poinformowany, że uniemożliwia to przeprowadzenie oceny, czy jednostki uczestnictwa funduszy są dla niego odpowiednie.
- (4) Pracownik POK udostępnia informacje na temat ProService w postaci wydrukowanych materiałów, informuje również o swojej stronie internetowej.
- (5) Pracownik POK ustala czy zlecenie lub dyspozycja będzie składana przez Klienta lub w imieniu Klienta, a w szczególności:
 - a) czy osoba składająca zlecenie/dyspozycję jest już uczestnikiem funduszu czy osobą działającą w imieniu uczestnika (pełnomocnik, przedstawiciel ustawowy, reprezentant osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej),
 - b) czy składane zlecenie jest pierwszym zleceniem nabycia jednostek uczestnictwa, na podstawie którego nastąpi otwarcie rejestru w wybranym przez Klienta funduszu,
 - c) czy w przypadku jeżeli Klient posiada już otwarty rejestr, składane zlecenie jest pierwszym zleceniem nabycia jednostek uczestnictwa za pośrednictwem dystrybutora,
 - d) czy zlecenie /dyspozycja składane jest w imieniu osoby fizycznej, prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, a ponadto dokonuje identyfikacji zgodnie z niniejszym Regulaminem.
- (6) Pracownik POK ustala czy przedstawiciel ustawowy osoby nieposiadającej zdolności do czynności prawnych lub osoby z ograniczoną zdolnością do czynności prawnych jest uprawniony do działania w jej imieniu na podstawie okazanego dokumentu (np. dokument tożsamości, akt urodzenia dziecka, orzeczenie sądowe).
- (7) Przy przyjmowaniu zleceń, dyspozycji oraz innych dokumentów, pracownik POK dodatkowo:
 - a) sprawdza wiarygodność przedstawionych dokumentów;
 - b) w przypadku przedstawienia przez Klienta oryginałów dokumentów (np. pełnomocnictwo udzielone w akcie notarialnym) pracownik POK sporządza 2 kopie przedstawionych dokumentów, kopie uwierzytelnia stwierdzeniem "za zgodność z oryginałem" i opatruje to stwierdzenie swoim podpisem i pieczęcią imienną;
 - c) sprawdza zawartość merytoryczną i wiarygodność wszystkich otrzymanych dokumentów, w tym również dokumentu tożsamości. W przypadku zaistnienia podejrzenia co do autentyczności otrzymanych dokumentów pracownik POK ma

- obowiązek zawiadomić TFI lub spółkę zarządzającą o tym fakcie. Pracownik POK w uzasadnionych przypadkach może odmówić przyjęcia zlecenia lub dyspozycji.
- d) w przypadku dokumentów sporządzonych w języku obcym – sprawdza czy dołączone jest tłumaczenie dokumentów na język polski przez tłumacza przysięgłego. W przypadku dokumentów sporządzonych poza granicami Polski, sprawdza też czy treść dokumentu została dodatkowo poświadczona za zgodność z prawem miejsca wystawienia przez polskie przedstawicielstwo dyplomatyczne lub czy posiada stosowną legalizację, chyba że umowa z danym krajem znosi ten obowiązek, a nadto czy forma dokumentu sporządzonego w języku obcym jest zgodna z wymaganiami prospektu i statutu funduszu.
- (8)** Klient przed złożeniem zlecenia lub dyspozycji jest informowany o:
- tym, że ProService jest administratorem danych osobowych gromadzonych w związku z dystrybucją jednostek lub tytułów uczestnictwa, a także o adresie i pełnej nazwie ProService oraz o tym, iż dane te zbierane są w celu umożliwienia Klientowi składania zleceń lub dyspozycji za pośrednictwem ProService.
 - szczegółowych zasadach przetwarzania danych Klienta – zawartych w Informacjach na temat przetwarzania danych osobowych Klienta ("Informator PDO") na podstawie art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 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 (RODO).
 - tym, że obowiązek podania danych osobowych wynika z Rozporządzenia Ministra Finansów, Inwestycji i Rozwoju z 3 października 2019 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.
- (9)** Pracownicy POK przyjmując zlecenie/dyspozycję od Klienta/ów nie mogą sugerować w jakikolwiek sposób Klientowi dokonania wyboru danego funduszu, którego jednostki uczestnictwa są dystrybuowane przez ProService. W przypadku jednak, gdy Pracownik POK na podstawie informacji i danych, którymi dysponuje, zebranych w ramach świadczenia usług oraz innej działalności lub uzyskanych z innych źródeł, w tym informacji uzyskanych od funduszu, oceni, że dany fundusz nie odpowiada potrzebom i cechom Klienta, obowiązany jest poinformować o tym Klienta i nie rekomenduje złożenia zlecenia. Jeżeli mimo to Klient nalega na złożenie zlecenia, uznaje się, że Klient podejmuje samodzielnie decyzję o wyborze danego funduszu/funduszy oraz złożeniu danego zlecenia – a Pracownik POK na formularzu odbiera od Klienta podpis pod adnotacją o złożeniu zlecenia z wyłączonej inicjatywy Klienta.
- (10)** Pracownik POK przyjmuje zlecenie/dyspozycję za pośrednictwem formularza elektronicznego w programie komputerowym lub formularza w postaci papierowej.
- (11)** Pracownik POK sprawdza sposób wypełnienia formularza i danych zamieszczonych w odpowiednim formularzu pod względem zgodności informacji zawartych w wypełnionym formularzu z danymi uzyskanymi od Klienta i otrzymanymi dokumentami, w tym dokumentami tożsamości, czytelności, bezbłędności, kompletności uzyskanych informacji i prawidłowości wypełnionego zlecenia/dyspozycji z niniejszym regulaminem.
- (12)** Z zastrzeżeniem kolejnego zdania, formularz zlecenia/dyspozycji w postaci papierowej powinien zostać wypełniony czytelnie oraz nie może zawierać przeróbek lub zamazań. W przypadku konieczności dokonania korekty na zleceniu lub dyspozycji, pracownik POK poprawkę wprowadza do formularza w stosowanym programie komputerowym, a następnie drukuje poprawione zlecenie do podpisu. W przypadku formularzy zlecenia/dyspozycji w postaci papierowej dopuszcza się przekreślenie niepoprawnych danych oraz naniesienie korekty poprzez wpisanie prawidłowych danych, wraz ze stemplem (pieczętką) imienną oraz podpisem pracownika POK oraz parafą Klienta lub osoby składającej zlecenie/dyspozycję w imieniu Klienta.
- (13)** Podpis Klienta na formularzu lub podpis osoby składającej je w imieniu Klienta powinien zostać złożony w obecności pracownika POK, na wszystkich wydrukowanych egzemplarzach formularzy zlecenia/dyspozycji. Podpisanie zlecenia/dyspozycji przez Klienta lub osobę składającą je w imieniu Klienta jest jednoznaczne z potwierdzeniem wszystkich danych zawartych w takim zleceniu/dyspozycji.
- (14)** Pracownik POK potwierdza przyjęcie zlecenia/dyspozycji za pośrednictwem POK, podpisując formularz zlecenia/dyspozycji oraz opatrując je swoją pieczętką imienną i pieczętką POK – po uzyskaniu na formularzu podpisu Klienta lub osoby składającej zlecenie/dyspozycję w imieniu Klienta. Zlecenie/dyspozycję uważa się za przyjęte o godzinie wskazanej na formularzu.
- (15)** Po podpisaniu Zlecenia zgodnie z postanowieniami pkt 14, Zlecenie nie może zostać anulowane lub cofnięte.
- (16)** Pracownik POK wydaje jedną kopię zlecenia lub dyspozycji Klientowi.
- (17)** Pracownik POK pozostawia jedną kopię zlecenia lub dyspozycji w celu archiwizacji w POK.
- (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:
 - w przypadku zleceń/dyspozycji podlegających transmisji elektronicznej – niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 3 dni roboczych liczonych od dnia przyjęcia takiego Zlecenia,
 - w przypadku zleceń/dyspozycji składanych wyłącznie na formularzu w postaci papierowej – niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 3 dni roboczych liczonych od dnia przyjęcia takiego zlecenia/dyspozycji, formularze papierowe zlecenia/dyspozycji wraz załączonymi dokumentami przekazywane są do agenta transferowego funduszu.

(2) Przyjęcie i przekazanie zlecenia/dyspozycji do funduszu (do agenta transferowego funduszu) 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.

(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:

POK prowadzi rejestr reklamacji zawierających 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, telefonicznie, lub pisemnie na adres: ProService Finteco Sp. z o. o, ul. Konstruktorska 12A, 02-673 Warszawa, (w dni oraz w godzinach wskazanych w pkt 5 powyżej). Reklamacja powinna zawierać dane osoby składającej reklamację, umożliwiające jej identyfikację, oraz opis przedmiotu reklamacji. ProService 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 skarżącego.

(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 prześle ją do rozpatrzenia do agenta transferowego wraz z innymi Zleceniami lub dyspozycjami w terminie przekazywania zleceń i dyspozycji wskazanym w pkt 9 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:

- a) 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.
- b) POK stanowi wydzieloną organizacyjnie jednostkę ProService.
- c) Wszyscy pracownicy POK objęci są obowiązkiem zachowania tajemnicy zawodowej, oraz mają wyraźny zakaz ujawniania i wykorzystywania takich informacji.
- d) Pracownicy POK nie świadczą usług związanych z realizacją zleceń i dyspozycji uczestników funduszy, ani nie świadczą usług doradczych.
- e) 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.
- f) 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 powinien 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) 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.
- (2) ProService nie ponosi odpowiedzialności za przyjęcie i przekazanie zlecenia/dyspozycji, 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.
- (3) 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/dyspozycji, a ProService nie udziela żadnych gwarancji w tym zakresie.
- (4) Niniejszy Regulamin stosuje się na czas realizacji Usługi dla Klienta POK.
- (5) 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.
- (6) Regulamin dostępny jest na stronie internetowej: www.psfinteco.pl/dystrybutor.
- (7) Informacje o ProService jako administratorze danych osobowych Klientów korzystających z Usług zawarte są w odrębnej informacji na temat przetwarzania danych osobowych, która jest także dostępna na stronie www.psfinteco.pl/dystrybutor.
- (8) Administratorem danych osobowych związanych z uczestnictwem w funduszach inwestycyjnych są fundusze inwestycyjne, których jednostki uczestnictwa dostępne w ramach Usługi.
- (9) Wszelkie spory między ProService a Klientem w zakresie Usługi rozpatruje właściwy miejscowo sąd powszechny. Klient może także zwrócić się do KNF o rozpoznanie sporu przez Sąd Polubowny przy KNF według procedur określonych na: https://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF/informacje_ogolne
- (10) W stosunkach pomiędzy ProService a Klientem w zakresie świadczenia Usługi:
 - a) prawem właściwym jest prawo polskie,
 - b) wszelka komunikacja prowadzona będzie w języku polskim.
- (11) Wszelkie zlecenia, dyspozycje lub oświadczenia składane w POK przez Klientów są przechowywane na elektronicznych nośnikach informacji w celach dowodowych.

Oświadczam, że zapoznałam/em się z treścią Regulaminu i rozumiem, że Usługa będzie świadczona zgodnie z jego treścią:

Pani/Pan

Podpis Klienta: