

REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUGI SERWISU TELEFONICZNEGO („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 telefonicznego, za pośrednictwem którego można składać zlecenia odkupienia, zamiany lub konwersji („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 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 www.psfinteco.pl/dystrybutor. Informacje na temat funduszy inwestycyjnych, których dotyczy Usługa znajdują się na www.novofundusze.pl. („fundusze”). Podmiotem tworzącym i zarządzającym funduszami inwestycyjnymi, których dotyczy Usługa jest BPS TFI S.A. („TFI”), działające na podstawie zezwolenia KNF z dnia 17 maja 2005 r. oznaczonego sygnaturą Nr DFI/W/4030-28-1-2550/05.
- (2) Zlecenia i dyspozycje złożone za pośrednictwem telefonu poprzez połączenie się z pracownikiem POK bądź przez automatyczny system IVR (bez pracownika 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 fundusz znajdują się odpowiednio w dokumencie kluczowych informacji („KID”) udostępnianym przy zbywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych otwartych oraz specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych, 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 za pośrednictwem serwisu telefonicznego - przy zawieraniu umowy o korzystanie z niniejszej Usługi z Dystrybutorem.
- (4) ProService świadczy Usługę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej na podstawie Regulaminu i zawartej z Klientem umowy o świadczenie Usługi („Umowa”).

2. Sposób identyfikacji Klientów:

W celu identyfikacji koniecznej do składania zleceń i dyspozycji przez telefon, pracownik Dystrybutora uzyskuje odpowiedzi na pytania o PESEL Uczestnika lub numer identyfikacyjny osoby (PESEL oraz numer identyfikacyjny są stosowane zamiennie). Numer identyfikacyjny osoby oraz PIN nadawany jest po zawarciu umowy o korzystanie z serwisu telefonicznego).

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.
- (2) Dystrybutor 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 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 serwisie telefonicznym, po połączeniu z pracownikiem ProService, Klient może zamówić materiały informacyjne udostępniane przez Towarzystwo lub fundusze, w tym kluczowe informacje dotyczące funduszy inwestycyjnych otwartych oraz specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych 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 subfundusz, a także materiały informacyjne i reklamowe stworzone przez Dystrybutora dotyczące funduszy pod warunkiem, że zostały przygotowane.
- (3) Wszelkie informacje, materiały i dokumenty dostarczane są w języku polskim.
- (4) W serwisie telefonicznym, po połączeniu z pracownikiem ProService, Klient może uzyskać informacje dotyczące zasad uczestnictwa w funduszach/subfunduszach, pobieranych opłat manipulacyjnych, warunków 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 zbywanie i odkupywanie jednostek uczestnictwa w sposób telefoniczny pod numerem: + 48 : (22) 355 46 81
- (1) Z zastrzeżeniem czasu niezbędnego na konserwację systemów niezbędnych do świadczenia Usługi, serwis telefoniczny dostępny jest w godzinach od 9:00 do 17:00, w dni w których przeprowadzana jest wycena jednostek uczestnictwa funduszu, przy czym poprzez system IVR zlecenia i dyspozycje mogą być składane przez całą dobę, 7 dni w tygodniu.
- (2) Usługa podstawowa oraz Usługi dodatkowe świadczone są przez ProService dla Klientów nieodpłatnie, przy czym koszty korzystania ze środków porozumiewania się na odległość w celu uzyskania dostępu do Usługi ponosi Klient (osoba działająca w imieniu Klienta), według taryfy obowiązującej u danego operatora.
- (2) W celu skorzystania z Usług niezbędne jest posiadanie urządzenia abonenckiego (tj. telefonu) z systemem tonowego wyboru oraz z dostępem do sieci telekomunikacyjnej.
- (3) Usługa świadczona jest na rzecz Klientów będących już uczestnikami funduszy inwestycyjnych, którzy zawrą z ProService umowę o korzystanie z usług serwisu telefonicznego („Uczestnik”):
 - a) Formularz umowy dostępny jest w placówkach dystrybuujących jednostki uczestnictwa funduszu inwestycyjnego wskazanych w prospekcie informacyjnym tego funduszu. Jeden egzemplarz wypełnionej, potwierdzonej i podpisanej umowy przesyłany jest do ProService. ProService po stwierdzeniu kompletności i prawidłowości umowy aktywuje Usługę.
 - b) W przypadku posiadania rejestru małżeńskiego, w celu korzystania z Usługi małżonkowie zawierają osobne umowy z ProService. Osoby małoletnie korzystają z Usługi wyłącznie poprzez przedstawiciela ustawowego. W przypadku osób prawnych lub innych jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej w umowie należy wskazać pełnomocnika/ów umocowanego/yh do samodzielnego składania Zleceń za pośrednictwem telefonu.
 - c) ProService może zwrócić się o przekazanie dodatkowych dokumentów lub informacji w celu realizacji obowiązków określonych przepisami prawa, w tym dotyczącymi przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu.
 - d) W przypadku gdy osoba podpisze lub wypełni papierowy formularz umowy, który nie zawiera obowiązkowych informacji, a które nie zostaną uzupełnione lub poprawione w terminie 90 dni od jego podpisania umowę uważa się za nie zawartą. Umowa o korzystanie z Usług wygasa równocześnie z ustaniem uczestnictwa we wszystkich funduszach zarządzanych przez TFI.
 - e) Po zawarciu umowy z ProService, uczestnik otrzymuje na wskazany adres korespondencyjny w bezpiecznej kopercie wygenerowany numer NIO (numer identyfikacyjny osoby), PIN (poufny, indywidualny 5-cyfrowy numer identyfikacyjny). Numer NIO może być stosowany zamiennie z numerem PESEL uczestnika (w przypadku osób fizycznych).
 - f) Usługa jest dostępna od momentu otrzymania przez uczestnika wysłanych przez ProService numerów NIO, PIN.
 - g) W razie utraty numerów NIO, PIN I lub uszkodzenia bezpiecznej koperty, należy udać się do dowolnej placówki dystrybutora funduszu i złożyć dyspozycję zawarcia nowej umowy. Usługa będzie dostępna po wysłaniu uczestnikowi nowych numerów NIO, PIN.

6. Tryb i warunki składania zleceń w postaci elektronicznej, w szczególności sposób identyfikacji osób składających zlecenia:

Tryb i warunki składania zleceń w postaci elektronicznej przez Internet, 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 <https://psfinteco.com/pl/>.

7. Tryb i warunki składania zleceń za pośrednictwem serwisu telefonicznego w szczególności sposób identyfikacji osób składających zlecenia:

- (1) Za pośrednictwem serwisu telefonicznego, w trakcie połączenia z pracownikiem ProService, uczestnik może:
 - 1) złożyć zlecenie: a) odkupienia jednostek uczestnictwa, b) konwersji/zamiany jednostek uczestnictwa,
 - 2) złożyć dyspozycję: a) ustanowienia blokady rejestru uczestnika; b) ustanowienia blokady numerów identyfikacyjnych – PIN; c) odwołania blokady rejestru uczestnika; d) odwołania pełnomocnictwa; e) zmiany adresu korespondencyjnego uczestnika; f) reklamacji; g) zmiana portfela inwestycyjnego w zakresie udostępnionym w Regulaminie IKE, h) zmiana funduszy w ramach portfela indywidualnego zakresie udostępnionym w Regulaminie IKE, lub i)inne oświadczenie woli .
 - 3) uzyskać informację o stanie posiadanych rejestrów uczestnika;
 - 4) uzyskać informację o wartości jednostek uczestnictwa.
- (2) Za pośrednictwem systemu IVR uczestnik może:
 - 1) złożyć zlecenie: a) odkupienia jednostek uczestnictwa,
 - 2) złożyć dyspozycję: a) ustanowienia blokady wszystkich rejestrów uczestnika, b) ustanowienia blokady numerów identyfikacyjnych - PIN;
 - 3) uzyskać informację o stanie posiadanych rejestrach uczestnika;
 - 4) uzyskać informację o wartości jednostki uczestnictwa.
- (3) Zlecenia, dyspozycje i informacje o których mowa w punktach powyżej mogą odnosić się do wszystkich produktów oferowanych przez fundusz inwestycyjny zarządzany przez TFI, przy uwzględnieniu zasad określonych w statucie lub prospekcie informacyjnym, w tym programów specjalnych oferowanych na bazie funduszy: Programów Systematycznego Oszczędzania (PSO), Indywidualnych Kont Emerytalnych (IKE), Indywidualnych Kont Zabezpieczenia Emerytalnego (IKZE).

- (4) Uzyskiwanie informacji o stanie rejestru i składanie zleceń, dyspozycji możliwe jest wyłącznie po dokonaniu identyfikacji uczestnika numerami NIO (lub PESEL) i PIN, obowiązują we wszystkich funduszach zarządzanych przez dane towarzystwo funduszy inwestycyjnych. W każdym czasie uczestnik może zażądać zmiany numeru NIO, PIN w sposób wskazany w pkt 5 ppkt 3 lit. e powyżej.
 - (5) Zlecenie/dyspozycja złożone przez osobę identyfikującą się prawidłowymi numerami identyfikacyjnymi uczestnika będzie traktowane jak złożone przez Uczestnika.
 - (6) Uzyskanie informacji o wartości jednostki uczestnictwa nie wymaga podania numerów NIO i PIN.
 - (7) Zlecenie lub dyspozycję uważa się za złożone po odczytaniu ich treści, oraz po podaniu przez pracownika ProService lub przez system IVR dokładnej daty i godziny złożenia zlecenia. Zlecenie lub dyspozycja odczytane przez pracownika ProService i potwierdzone przez uczestnika nie może być anulowane. Zlecenie lub dyspozycja składane za pośrednictwem telefonu lub IVR uznaje się za zlecenie/dyspozycję składane z wyłącznej inicjatywy Uczestnika.
 - (8) Pracownik ProService w trakcie przyjmowania zlecenia lub dyspozycji nie udziela jakichkolwiek porad ani rekomendacji, ograniczając się jedynie do przyjęcia zlecenia lub dyspozycji.
 - (9) W przypadku rozłączenia rozmowy przed, bądź w trakcie powtarzania zlecenia lub dyspozycji przez Pracownika ProService lub przez system IVR, zlecenie lub dyspozycję uznaje się za niezłożone.
 - (10) Przed złożeniem zlecenia zamiany lub konwersji jednostek uczestnictwa:
 - a) pracownik ProService informuje Uczestnika 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, celem umożliwienia przeprowadzenia tej oceny, W przypadku gdy Klient nie przedstawia informacji wskazanych w ramach ankiety MiFID lub przedstawia informacje niewystarczające, taki Klient zostanie poinformowany, że uniemożliwia to przeprowadzenie oceny, czy jednostki uczestnictwa funduszy są dla niego odpowiednie,
 - b) pracownik ProService informuje Uczestnika indywidualnego, że skoro Uczestnik z własnej inicjatywy skontaktował się telefonicznie i zamierza złożyć zlecenie za pośrednictwem serwisu telefonicznego, to nie jest możliwe przekazanie Uczestnikowi dokumentu KID z należyтым wyprzedzeniem, chyba, że Uczestnik zechce opóźnić transakcję, aby otrzymać i przeczytać KID przed zawarciem transakcji. Jeżeli pomimo tej informacji, Uczestnik zgadza się na otrzymanie KID bez zbędnej zwłoki po zawarciu transakcji, a nie na opóźnienie transakcji, w celu otrzymania dokumentu KID z wyprzedzeniem, pracownik ProService przystępuje do odbioru danych niezbędnych do przyjęcia zlecenia. W trakcie rozmowy Uczestnik może dokonać wyboru, czy chce otrzymać KID listownie czy poprzez pocztę elektroniczną po przeprowadzeniu transakcji.
 - (11) Uczestnik może zostać zobowiązany do udzielenia dodatkowych informacji wymaganych przepisami prawa, w tym dotyczącymi przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu. Nieudzielenie odpowiedzi może spowodować odmowę przyjęcia zlecenia.
 - (12) W celu wypełnienia ankiety MiFID – ankiety adekwatności przed złożeniem zlecenia w systemie IVR, Uczestnik zostanie przekierowany do pracownika ProService.
 - (13) Pracownik ProService (i odpowiednio system IVR) odmówi przyjęcia zlecenia lub dyspozycji, które jest niekompletne albo niepoprawne, złożone jest niewyraźnie lub jeżeli składający zlecenie lub dyspozycję identyfikuje się niewłaściwymi numerami identyfikacyjnymi. Prawo odmowy dotyczy też udzielenia informacji o stanie rachunku.
 - (14) Numery PIN, NIO są poufne, a Uczestnik jest odpowiedzialny za zabezpieczenie ich przed dostępem osób trzecich.
 - (15) W przypadku trzykrotnego podania w trakcie identyfikacji Uczestnika nieprawidłowych numerów identyfikacyjnych pracownik ProService lub system IVR dokonuje czasowej blokady numerów identyfikacyjnych. Blokada obowiązuje przez 24 godziny począwszy od chwili złożenia trzeciej błędnej próby identyfikacyjnej. Warunkiem koniecznym do zdjęcia blokady jest dokonanie prawidłowej identyfikacji Uczestnika po zakończeniu blokady.
 - (16) Tryb i warunki składania zleceń przez fax lub w postaci elektronicznej, 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.
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 (to jest do funduszu):
ProService przekazuje zlecenia i dyspozycje do agenta transferowego funduszu niezwłocznie po ich przyjęciu w formie transmisji elektronicznej, nie później jednakże niż w terminie 3 dni roboczych od dnia ich przyjęcia. Przyjęcie i przekazanie zlecenia lub 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:
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 świadczonych przez ProService Usług można złożyć bezpośrednio w punkcie obsługi klientów ProService od poniedziałku do piątku w godzinach 9.00-17.00), telefonicznie, lub pisemnie na adres: ProService Finteco Sp. z o. o, ul. Konstruktorska 12A, 02-673 Warszawa, tel. (22) 355 46 81. 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 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 lub dyspozycjami nie później niż w terminie przekazywania zleceń i dyspozycji wskazanym w ust. 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 jego 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 mogłoby prowadzić do preferencyjnego traktowania Klienta, kosztem innych Klientów.

e) Klient podejmuje samodzielnie decyzję o wyborze danego funduszu/funduszy oraz o złożeniu danego zlecenia/dyspozycji.

(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 naruszania 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) Klient (osoba działająca w imieniu Klienta) w zakresie korzystania z Usługi:

a) nie może korzystać z Usługi w celach innych niż określone w Umowie lub Regulaminie.

b) zobowiązany jest przestrzegać zakazu dostarczania treści o charakterze bezprawnym.

- c) zobowiązany jest chronić dane identyfikacyjne służące do uzyskania dostępu do Usługi przed ujawnieniem.
 - d) stosować zabezpieczenia służące ochronie urządzeń i systemów końcowych wykorzystywanych przez Klienta (osobę działającą w imieniu Klienta) przed dostępem osób trzecich, w tym technikami mającymi na celu przechwycenie informacji umożliwiających dostęp do Usługi, co najmniej poprzez wykorzystanie oprogramowania antywirusowego oraz zapór sieciowych dostarczanych przez wiarygodnych dostawców, kontrolę fizycznego dostępu, niezwłoczną aktualizację oprogramowania (w tym w zakresie definicji wirusów lub innych uaktualnień mających na celu ochronę bezpieczeństwa teleinformatycznego).
 - e) zobowiązuje się powstrzymać od takiego korzystania z Usługi, które mogłoby prowadzić do awarii urządzeń, systemów lub sieci teleinformatycznych wykorzystywanych w związku ze świadczeniem Usługi, lub wystąpienia innych niestandardowych zdarzeń zakłócających ich użytkowanie.
- (2)** Dystrybutor zastrzega sobie prawo do tymczasowego wstrzymania dostępu do Usługi:
- a) w okresie prowadzenia prac związanych z wprowadzaniem zmian lub konserwacją urządzeń, systemów lub sieci teleinformatycznych wykorzystywanych w związku ze świadczeniem Usługi,
 - b) w celu usunięcia nieprawidłowości w działaniu urządzeń, systemów lub sieci teleinformatycznych wykorzystywanych w związku ze świadczeniem Usługi, które mogłyby zagrozić należytej ochronie interesów Klientów lub uczestników funduszy w zakresie świadczenia Usługi,, a Dystrybutor dołoży należytych starań celem niezwłocznego przywrócenia możliwości korzystania z Usługi.
- (3)** 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.
- (4)** ProService nie ponosi odpowiedzialności za przyjęcie i przekazanie zlecenia/dyspozycji, w przypadku ich złożenia przez osobę nieupoważnioną, która posłużyła się danymi identyfikacyjnymi służącymi do uzyskania dostępu do Usługi na skutek ujawnienia ich przez Klienta lub osoby działające w jego imieniu.
- (5)** 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.
- (6)** Uczestnik może w terminie 14 dni od zawarcia umowy z ProService od niej odstąpić, przesyłając ProService oświadczenie na piśmie lub składając je w placówce dystrybutora funduszu. Wzór oświadczenia stanowi załącznik do umowy z ProService. Uczestnik może w każdym czasie zaprzestać korzystania z Usługi, a także rozwiązać umowę z ProService. Oświadczenie o rozwiązaniu umowy z ProService Uczestnik może złożyć w dowolnej placówce dystrybutora funduszu.
- (7)** ProService może rozwiązać umowę z Uczestnikiem za wypowiedzeniem w przypadku: a) zaprzestania prowadzenia działalności dystrybucyjnej przez ProService, b) likwidacji serwisu telefonicznego lub IVR, c) rażącego naruszenia postanowień Regulaminu przez Uczestnika, w tym zasad określonych w pkt 13.1 powyżej, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu do zaprzestania takiego naruszenia.
- (8)** Umowa o korzystanie z Usługi wygasa równocześnie z ustaniem uczestnictwa we wszystkich funduszach zarządzanych przez TFI.
- (9)** 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.
- (10)** Nie stanowi zmiany Regulaminu zmiana:
- a) listy funduszy inwestycyjnych, których dotyczy Usługa,
 - b) wskazanych w Regulaminie adresów stron internetowych, danych teleadresowych, poczty elektronicznej, nazwy Dystrybutora lub serwisów teleinformatycznych wykorzystywanych do świadczenia Usługi.
- (11)** Regulamin dostępny jest na stronie internetowej: <https://psfinteco.com/pl/>. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie nie wcześniej niż po upływie 14 dni od dnia ich zamieszczenia na www.psfinteco.pl/dystrybutor, przy czym zmiany nienaruszające uprawnień uczestników, niepowodujące ograniczenia zakresu Usługi, nienakładające na uczestników dodatkowych obowiązków lub wynikające ze zmiany przepisów prawa mogą wejść w życie bez zachowania tego terminu. Informacja o zmianie Regulaminu przekazywana jest uczestnikom poprzez system IVR.

- (12) Informacje o ProService jako administratorze danych osobowych osób korzystających z Usług serwisu telefonicznego i IVR zawarte są w odrębnej informacji na temat przetwarzania danych osobowych. Informacja ta jest dostępna na stronie <https://psfinteco.com/pl/>.
- (13) Administratorem danych osobowych związanych z uczestnictwem w funduszach inwestycyjnych są fundusze inwestycyjne, których jednostki uczestnictwa dostępne w ramach Usługi.
- (14) Wszelkie spory między ProService a Uczestnikiem w zakresie Usługi rozpatruje właściwy miejscowo sąd powszechny. Uczestnik może także zwrócić się do KNF o rozpoznanie sporu przez Sąd Polubowny przy KNF według procedur określonych na: https://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF.
- (15) W stosunkach pomiędzy ProService a Klientem w zakresie świadczenia Usługi:
 - a) prawem właściwym jest prawo polskie,
 - b) wszelka komunikacja prowadzona będzie w języku polskim.
- (16) Rozmowy telefoniczne Klientów z pracownikami ProService są nagrywane i przechowywane na elektronicznych nośnikach informacji w celach dowodowych.

