

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

- (1) Regulamin określa warunki świadczenia przez ProService Finteco Sp. z o.o. (dalej: „ProService” lub „Dystrybutor”) usługi polegającej na dostępie do serwisu transakcyjno – informacyjnego („STI”), za pośrednictwem którego można składać zlecenia nabycia, odkupienia, zamiany lub konwersji jednostek uczestnictwa („Usługa podstawowa”), a także można uzyskiwać informacje o bieżącej wartości inwestycji w fundusze inwestycyjne oraz składać dyspozycje, w tym inne oświadczenia woli związane z uczestnictwem w funduszach inwestycyjnych („Usługi dodatkowe”). Lista funduszy inwestycyjnych udostępniana jest Klientowi, przed przyjęciem zlecenia nabycia jednostek lub tytułów uczestnictwa danego funduszu. Usługa podstawowa oraz Usługi dodatkowe zwane są dalej łącznie „Usługą”. Informacje dotyczące ProService jako podmiotu świadczącego usługi dystrybucyjne na podstawie decyzji Komisji Nadzoru Finansowego („KNF”) nr DFII/I/4031/100/20/16/17/U/AS z dnia 29 maja 2017 r. dostępne są na stronie internetowej <https://psfinteco.com/pl/> w zakładce dystrybutor. Informacje na temat funduszy inwestycyjnych Rockbridge Neo, których dotyczy Usługa znajdują się na stronie internetowej <https://www.rockbridge.pl>. Usługa jest dostępna pod adresem <https://neo.rockbridge.pl>. Podmiotem tworzącym i zarządzającym funduszami inwestycyjnymi, których dotyczy Usługa jest Rockbridge Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. (dalej odpowiednio „TFI” lub „fundusze”), działające na podstawie zezwolenia KNF nr. KPWiG-409/3-17/98-56 z dnia 14 maja 1998 r.
- (2) Zlecenia i dyspozycje złożone za pośrednictwem STI, będą realizowane w terminach i na zasadach określonych w prospekcie informacyjnym funduszu inwestycyjnego, którego jednostek uczestnictwa dotyczą. Inwestycje w fundusze wiążą się z ryzykiem. Szczegółowe informacje dotyczące funduszy, polityki inwestycyjnej, ryzyka inwestycyjnego, opłat manipulacyjnych oraz kosztów i opłat obciążających funduszu, znajdują się odpowiednio w: dokumencie kluczowych informacji („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 - przy zawieraniu umowy o świadczenie 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 STI:**

- (1) Identyfikacja Klienta następuje poprzez podanie unikalnego identyfikatora oraz hasła.
- (2) Klienci zainteresowani składaniem zleceń i dyspozycji przez STI, zawierający Umowę z Dystrybutorem na piśmie, otrzymają od Dystrybutora numery umożliwiające identyfikację.
- (3) Klienci zainteresowani składaniem zleceń i dyspozycji przez STI, zawierający Umowę z Dystrybutorem w postaci elektronicznej, samodzielnie nadają sobie identyfikator i hasło.

**3. Sposób postępowania ProService w kontaktach z Klientami:**

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 Punkcie Obsługi Klienta (POK), a jeżeli Klient ten wykaże, że posiada wiedzę i doświadczenie pozwalające na podejmowanie właściwych decyzji inwestycyjnych oraz właściwą ocenę ryzyka związanego z tymi decyzjami – wniosek składa się na piśmie w POK Dystrybutor podczas kontaktów z Klientami obowiązany jest przekazywać im wyłącznie rzetelne informacje dotyczące usługi, które nie mogą budzić wątpliwości ani wprowadzać w błąd.

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

- (1) ProService zobowiązany jest do udzielania Klientom rzetelnych informacji dotyczących zasad uczestnictwa w funduszach oraz oferowanych przez fundusze produktów, w szczególności nie może składać żadnych obietnic, co do przyszłych wyników funduszy.
- (2) W STI zamieszcza się dla Klientów materiały informacyjne udostępniane przez Towarzystwo, Dystrybutora lub fundusze, w tym dostępne są kluczowe informacje dotyczące funduszy inwestycyjnych otwartych oraz specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych oraz mogą być dostępne informacje dla klienta alternatywnego funduszu inwestycyjnego – w przypadku specjalistycznego funduszu inwestycyjnego otwartego (o ile zostały sporządzone dla danego funduszu), a także prospekty informacyjne wraz z aktualnymi informacjami o zmianach w tych prospektach oraz sprawozdania finansowe, połączone sprawozdania finansowe funduszu z wydzielonymi subfunduszami oraz sprawozdania jednostkowe subfunduszy.
- (3) Wszelkie informacje, materiały i dokumenty dostarczane są w języku polskim.
- (4) Zamieszczone w STI materiały i informacje dotyczyć mogą w szczególności zasad uczestnictwa w funduszach, pobieranych opłat manipulacyjnych, warunkach korzystania ze zwolnienia lub obniżenia opłaty manipulacyjnej.
- (5) Dystrybutor 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) Dystrybutor prowadzi działalność w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa w sposób elektroniczny, za pośrednictwem STI.
- (2) Z zastrzeżeniem czasu niezbędnego na konserwację systemów niezbędnych do świadczenia Usługi, STI dostępny jest przez całą dobę, 7 dni w tygodniu.
- (3) Usługa podstawowa oraz Usługi dodatkowe świadczone są przez ProService dla Klientów nieodpłatnie.
- (4) W celu skorzystania z Usługi niezbędne jest posiadanie urządzenia komputerowego z dostępem do sieci internetowej i przeglądarki internetowej. W trosce o bezpieczeństwo transakcji zaleca się korzystanie z najnowszych dostępnych i stabilnych wersji popularnych przeglądarek internetowych.
- (5) Usługa świadczona jest na rzecz osób, które zawrą z ProService Umowę i wskażą w niej aktualny adres poczty elektronicznej (zwanych dalej: „Użytkownikami”):
  - 1) Zawarcie Umowy dla osoby prawnej na podstawie wniosku o Umowę (formularza) dostępnego na stronie internetowej:

- a. na stronie STI dostępnej pod adresem <https://neo.rockbridge.pl> dostępny jest formularz Umowy, który należy uzupełnić zgodnie ze wskazówkami i zaakceptować wysyłkę uzupełnionych danych do ProService.
  - b. w formularzu należy obowiązkowo wskazać m.in. dane osobowe/ dane firmy, adres stały, adres korespondencyjny, reprezentantów, adres e-mail, numer rachunku bankowego Użytkownika do odkupień i numer telefonu komórkowego, na który przesyłane będą kody jednorazowe SMS. Podczas rejestracji na wskazany numer telefonu komórkowego zostanie wysłany kod jednorazowy SMS, który należy uzupełnić w formularzu rejestracyjnym. Jeżeli Użytkownik jest już uczestnikiem funduszy zarządzanych przez TFI, dane zawarte w formularzu powinny być zgodne z danymi posiadanymi przez fundusze. W razie rozbieżności – pełny dostęp do funkcjonalności STI możliwy będzie po wyjaśnieniu tych rozbieżności z Agentem Transferowym. Zmiana danych Uczestnika może być dokonana w obecności przedstawiciela dystrybutora.
  - c. wydrukowany formularz Umowy wysyłany jest do Użytkownika listem zwykłym. Użytkownik zobowiązany jest podpisać formularze Umowy w obecności przedstawiciela dystrybutora (aktualna lista dystrybutorów uprawnionych do weryfikacji użytkownika i autoryzacji Umowy dostępna jest pod numerem infolinii 22 588 18 57) lub przekazać je dystrybutorowi z podpisem poświadczonym notarialnie. Następnie jeden egzemplarz podpisanej Umowy dystrybutor zobowiązany jest przekazać w oryginale do Agenta Transferowego. Agent Transferowy po stwierdzeniu kompletności i prawidłowości formularza Umowy aktywuje dostęp do STI.
  - d. W przypadku zamiaru skorzystania z kwalifikowanego podpisu elektronicznego, należy:
    - i. otrzymany formularz Umowy zeskanować zapisać w formacie pdf a następnie opatrzyć go kwalifikowanym podpisem elektronicznym przez osoby uprawnione do reprezentacji Użytkownika. Taką Umowę w formacie pdf należy dostarczyć do dystrybutora wraz z dokumentami potwierdzającymi umocowanie osób podpisujących Umowę do działania w imieniu Użytkownika (np. wyciąg z właściwego rejestru).
    - ii. pracownik dystrybutora dokonuje identyfikacji i weryfikacji tożsamości reprezentantów osoby prawnej, lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej zawierających Umowę, na podstawie danych kwalifikowanego podpisu elektronicznego oraz danych rejestrowych Użytkownika lub innych zaświadczeń dostarczonych wraz z Umową, wydanych przez właściwe organy w celu potwierdzenia umocowania do działania w imieniu Użytkownika.
    - iii. dystrybutor może zwrócić się o przekazanie dodatkowych dokumentów lub informacji w celu realizacji obowiązków określonych przepisami prawa, w tym dotyczącymi przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu.
    - iv. pracownik dystrybutora, po dokonaniu weryfikacji formularza Umowy, opatruje go swoim kwalifikowanym podpisem elektronicznym a następnie przekazuje do Agenta Transferowego. Agent Transferowy po stwierdzeniu kompletności i prawidłowości formularza Umowy oraz uprawnień pracownika dystrybutora do działania w jego imieniu, aktywuje dostęp do STI.
- 2) Zawarcie Umowy u Dystrybutora dla osób fizycznych podczas składania zlecenia nabycia, zmiany danych który posługuje się aplikacją sprzedażową Goniec OnLine (GOLL) – dotyczy tylko osób fizycznych posiadających pełną zdolność do czynności prawnych. Jeżeli dystrybutor posługuje się aplikacją sprzedażową GOLL, zaś Uczestnik zgłasza chęć posiadania dostępu do Systemu Transakcyjno- Informacyjnego (STI) to:
- a. Uczestnik jest zobowiązany do podania swojego nr telefonu, na który będzie przesyłany kod jednorazowy SMS, celem jego weryfikacji.
  - b. Uczestnik podaje swoje: adres email i numer rachunku bankowego oraz określa login dla usługi.
  - c. na wydruku przyjętego zlecenia/dyspozycji znajduje się informacja o zawarciu Umowy na świadczenie usługi STI.
  - d. Pracownik dystrybutora udostępnia Uczestnikowi Regulamin usługi wraz z Wzorem oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, oraz wzór oświadczenia o poinformowaniu o prawie o odstąpieniu od Umowy i otrzymaniu wzoru oświadczenia, a w przypadku składania zlecenia nabycia przekazuje także kluczowe informacje dotyczące funduszu inwestycyjnego otwartego lub specjalistycznego funduszu inwestycyjnego otwartego, którego dotyczy zlecenie (lub subfundusz)
  - e. Uczestnik otrzymuje na wskazany adres email, wiadomość zawierającą link aktywacyjny do STI.
  - f. podczas aktywacji STI, Uczestnik ustala hasło do konta w serwisie.
- 3) Zawarcie Umowy dla osoby fizycznej na stronie internetowej STI wraz z wideoweryfikacją :
- a. aby skorzystać z tego trybu zawarcia Umowy należy wejść na stronę <https://neo.rockbridge.pl> i wybrać odnośnik umożliwiający zawarcie Umowy wraz z dokonaniem wideoweryfikacji .
  - b. Uczestnik jest zobowiązany do podania imienia, nazwiska, numeru pesel, adresu e-mail, numeru telefonu oraz zaznacza oświadczenia, następnie rozpoczyna proces wideoweryfikacji, wybierając sposób wykonania zdjęć (za pośrednictwem telefonu bądź komputera).
  - c. W przypadku wybrania opcji ‘telefon’, Uczestnik otrzymuje na numer telefonu link, za pomocą którego rozpoczyna proces wideoweryfikacji, czyli:
    - Uczestnik robi zdjęcie pierwszej i drugiej strony dowodu.
    - Uczestnik robi sekwencję zdjęć twarzy: lewo, prawo, mrugnięciePo wykonaniu powyższych czynności, Uczestnik otrzymuje informację o wyniku weryfikacji. W przypadku gdy weryfikacja jest negatywna, Uczestnik ma możliwość zawarcia Umowy w sposób opisany w ust 5. Pkt 2 powyżej.
- 4) Zawarcie Umowy u dystrybutora (lista dystrybutorów dostępna jest pod numerem infolinii 22 588 18 57):
- a. jeżeli formularz Umowy podpisany jest w obecności przedstawiciela Dystrybutora, należy w nim obowiązkowo wskazać m.in.: imię i nazwisko/nazwę firmy, REGON, adres stały, adres korespondencyjny, przedstawicieli, reprezentantów, adres e-mail, numer rachunku bankowego do przekazywania środków pieniężnych uzyskanych z odkupień jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa należącego do klienta.
  - b. pracownik dystrybutora dokonuje identyfikacji i weryfikacji tożsamości osoby zawierającej Umowę na podstawie dokumentów tożsamości lub danych rejestrowych Klienta lub innych zaświadczeń wydanych przez właściwe organy (np. w zakresie adresu). W przypadku reprezentantów osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej - do ich ustanowienia konieczna jest weryfikacja tożsamości tych osób przez przedstawiciela dystrybutora,
  - c. dystrybutor może zwrócić się o przekazanie dodatkowych dokumentów lub informacji w celu realizacji obowiązków określonych przepisami prawa, w tym dotyczącymi przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu,

- d. jeden egzemplarz wypełnionej, potwierdzonej i podpisanej Umowy przesyłany jest do ProService. ProService po stwierdzeniu kompletności i prawidłowości Umowy aktywuje Usługę.
- (6) Użytkownik będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej zobowiązany jest przekazać swoim reprezentantom informację o przetwarzaniu danych osobowych dostępną na stronie <https://psfinteco.com/pl/> w zakładce dystrybutor.
- (7) Z Usługi korzystają osobiście użytkownicy - nie można ustanowić pełnomocnika do dokonywania czynności w ramach STI, przy czym osoby prawne lub jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej przy zawieraniu Umowy zobowiązane są wskazać reprezentantów do działania w ich imieniu. Dystrybutor nie ponosi odpowiedzialności za przyjęcie i przekazanie zlecenia/dyspozycji, w przypadku ich złożenia przez osoby nieupoważnione, które posłużyły się danymi identyfikacyjnymi użytkownika na skutek ujawnienia ich przez użytkownika lub osoby działające w jego imieniu.
- (8) Aktywacja Usługi dokonywana jest w Internecie poprzez link aktywacyjny, który wysyłany jest przez ProService na adres e-mail podany w Umowie po otrzymaniu prawidłowo wypełnionego formularza rejestracyjnego lub otrzymaniu od dystrybutora prawidłowej Umowy. Link przekierowuje na stronę STI, na której należy wprowadzić prawidłowy zestaw danych (identyfikator i hasło oraz kod jednorazowy). Link aktywacyjny jest ważny przez 72 godziny od dnia jego wysłania. Przy aktywacji Usługi należy ustawić pytanie pomocnicze, jeżeli nie zrobiono tego przy zawieraniu Umowy. W przypadku zawierania Umowy w sposób opisany w ust. 5 pkt 1 powyżej ProService wysyła na wskazany adres korespondencyjny wygenerowany identyfikator i hasło.
6. Tryb i warunki składania zleceń za pośrednictwem telefonu, w szczególności sposób identyfikacji osób składających zlecenia:  
Tryb i warunki składania zleceń przez telefon, 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/> w zakładce dystrybutor.
7. Tryb i warunki składania zleceń w postaci elektronicznej, w szczególności sposób identyfikacji osób składających zlecenia
- (1) Za pośrednictwem STI użytkownik może:
- 1) złożyć Zlecenie: a) nabycia, b) odkupienia, c) konwersji lub zamiany jednostek uczestnictwa,
  - 2) złożyć dyspozycję: a) zmiany adresu korespondencyjnego użytkownika STI, b) blokady rejestru, c) odwołania blokady rejestru, d) reklamacji, e) zmiana alokacji wpłaty, f) zmiana alokacji inwestycji l) wypowiedzenia Umowy o korzystanie z Usługi lub ł) inne oświadczenie woli.
- (2) Zlecenia lub dyspozycje, o których mowa w pkt. 1 powyżej mogą odnosić się do wszystkich produktów oferowanych przez fundusz inwestycyjny zarządzany przez TFI, przy uwzględnieniu zasad określonych w statucie lub prospekcie informacyjnym danego funduszu lub regulaminie danego produktu oferowanego przez fundusze.
- (3) Składanie zleceń i dyspozycji jest możliwe po zalogowaniu się użytkownika do STI i wymaga dodatkowej autoryzacji każdego zlecenia lub dyspozycji kodem jednorazowym. Użytkownik może anulować zlecenie lub dyspozycję do czasu ich autoryzacji. Anulowanie zlecenia lub dyspozycji, które zostało już autoryzowane, nie jest możliwe.
- (4) Zlecenie lub dyspozycja złożone przez osobę identyfikującą się prawidłowym identyfikatorem i hasłem oraz zautoryzowane przy pomocy prawidłowego kodu jednorazowego będzie traktowane jak złożone przez Użytkownika.
- (5) Złożenie zlecenia lub dyspozycji za pomocą STI nie jest równoznaczne z jego realizacją. Realizacja zlecenia lub dyspozycji następuje na zasadach określonych w statucie lub prospekcie informacyjnym danego funduszu, oraz w zakresie w jakim ma to zastosowanie, również regulaminie danego produktu.
- (6) Przed złożeniem zlecenia nabycia lub zlecenia konwersji lub zamiany:
- a) Użytkownik informowany jest o możliwości dokonania oceny czy jednostki uczestnictwa funduszy są odpowiednie dla Klienta oraz o związanej z tym potrzebie przekazania informacji wskazanych w ramach ankiety MiFID – to jest ankiety adekwatności dostępnej w STI, celem umożliwienia przeprowadzenia tej oceny. W przypadku gdy Klient nie przedstawia informacji wskazanych w ramach ankiety adekwatności lub przedstawia informacje niewystarczające, taki Klient zostanie poinformowany, że uniemożliwia to przeprowadzenie oceny czy jednostki uczestnictwa funduszy są dla niego odpowiednie. Użytkownik może zostać zobowiązany do udzielenia dodatkowych informacji wymaganych przepisami prawa, w tym ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowania terroryzmu i innymi regulacjami. Nieudzielenie odpowiedzi może spowodować odmowę przyjęcia Zlecenia.
  - b) Użytkownik informowany jest, że dokument zawierający KID zostanie mu przedstawiony za pośrednictwem STI, przed akceptacją zlecenia, co jest właściwe w kontekście transakcji przeprowadzonej z wykorzystaniem serwisu STI, o ile Użytkownikowi zaproponowano możliwość wyboru między KID przekazanym w postaci papierowej, a KID w postaci elektronicznej za pośrednictwem STI i Użytkownik wybrał przekazanie mu KID poprzez serwis STI, a dodatkowo w STI umożliwiono Użytkownikowi pobranie i zapisanie na trwałym nośniku KID przez okres, w jakim Użytkownik może mieć potrzebę się z nim zapoznać.
- (7) Identyfikator i hasło są poufne, a Użytkownik jest odpowiedzialny za zabezpieczenie ich przed dostępem osób trzecich.
- (8) W przypadku trzykrotnego podania w trakcie identyfikacji nieprawidłowych danych, STI dokonuje blokady dostępu do Usługi poprzez zablokowanie hasła. Blokada obowiązuje począwszy od chwili złożenia trzeciej błędnej próby identyfikacyjnej. W celu ponownej aktywacji usługi, Użytkownik może skorzystać z opcji generowania nowego hasła. W celu wygenerowania nowego hasła użytkownik powinien skorzystać z linku „Nie pamiętam hasła/ Odblokowanie konta” i wprowadza Login do formularza. Następnie do użytkownika wysyłana jest wiadomość e-mail z linkiem kierującym do strony umożliwiającej wprowadzenie nowego hasła.
- (9) W przypadku gdy osoba podpisze lub wypełni formularz Umowy, który nie zawiera obowiązkowych informacji, o których mowa w ust. 5 powyżej, a które nie zostaną uzupełnione lub poprawione w terminie 90 dni od jego podpisania lub osoba nie nabeździe jednostek uczestnictwa (nie stanie się uczestnikiem funduszu) w terminie 90 dni od daty podpisania formularza lub wypełnienia formularza, Umowę uważa się za niezawartą. Umowę uważa się także za niezawartą, jeśli osoba nie dokona aktywacji w terminie ważności linku aktywacyjnego. W celu uzyskania dostępu do STI osoba taka będzie musiała zawrzeć na nowo Umowę w sposób wskazany powyżej.
8. Zasady świadczenia usług nieodpłatnego doradztwa inwestycyjnego, w tym wskazanie trybu i warunków opracowywania przez podmiot rekomendacji oraz ich przekazywania klientowi:  
ProService nie świadczy usług nieodpłatnego doradztwa inwestycyjnego.
9. Terminy, tryb i sposób przekazywania przyjętych zleceń do podmiotów, o których mowa w art. 32 ust. 2a pkt 4 Ustawy (do funduszu):

ProService przekazuje zlecenia i dyspozycje do agenta transferowego funduszu niezwłocznie po ich przyjęciu w formie transmisji elektronicznej, nie później jednak niż w terminie 3 dni roboczych od dnia ich przyjęcia. Przyjęcie i przekazanie zlecenia/dyspozycji do funduszu (do agenta transferowego funduszu) nie jest równoznaczne z jego realizacją. Realizacja Zlecenia następuje na zasadach określonych w statucie lub prospekcie informacyjnym danego funduszu oraz w zakresie w jakim ma to zastosowanie, również regulaminie danego produktu.

**10. Sposób i terminy rozpatrywania reklamacji składanych przez klienta:**

(1) zasady prowadzenia rejestru reklamacji zawierającego informacje o reklamacjach w związku z działalnością tego podmiotu złożonych w danym roku kalendarzowym oraz sposobie i terminie ich załatwienia:

ProService rejestruje reklamacje zawierające skargi na działalność ProService oraz podjęte na ich podstawie działania. Rejestr reklamacji dotyczy skarg złożonych w ciągu danego roku kalendarzowego. Celem prowadzenia rejestru jest zapewnienie respektowania przepisów prawa i kontroli nad jakością obsługi Klientów. Rejestr prowadzony jest w formie elektronicznej i zawiera m.in. informacje o sposobie i terminie ich załatwienia.

(2) zasady postępowania z reklamacjami w związku z działalnością podmiotu, w tym tryb i termin ich rozpatrzenia:

Reklamację dotyczącą świadczonych przez ProService Usług można złożyć bezpośrednio w punkcie obsługi klientów ProService (od poniedziałku do piątku w godzinach 9.00-17.00), telefonicznie 22 588 18 57, poprzez e-mail na adres: [wok\\_infolinia\\_rockbridge\\_neo@psat.pl](mailto:wok_infolinia_rockbridge_neo@psat.pl) lub pisemnie na adres: ProService Finteco Sp. z o. o, ul. Konstruktorska 12A, 02-673 Warszawa. Reklamacja powinna zawierać dane osoby składającej reklamację, umożliwiające jej identyfikację, oraz opis przedmiotu reklamacji. ProService rozpatruje reklamacje dotyczące świadczenia Usługi na podstawie niniejszego Regulaminu w terminie 14 dni.

(3) zasady postępowania z reklamacjami w związku z działalnością funduszu lub innych podmiotów działających na rzecz funduszu, w tym termin i tryb przekazania reklamacji do odpowiedniego podmiotu:

W przypadku gdy Klient w POK złoży reklamację dotyczącą działalności funduszu, TFI lub innego dystrybutora (to jest nie dotyczącą Usług ProService), pracownik POK przekaże ją do rozpatrzenia do agenta transferowego wraz z innymi Zleceniami w terminie przekazywania zleceń 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 taka reklamacja zostanie rozpatrzona zgodnie z zasadami rozpatrywania reklamacji określonymi przez inny niż ProService podmiot właściwy dla rozpatrzenia reklamacji.

**11. Sposób zapobiegania powstawaniu konfliktu interesów, a w przypadku zaistnienia takiego konfliktu - sposób zarządzania konfliktem:**

(1) Organizacja oraz regulacje wewnętrzne ProService zapewniają, że w przypadku powstania konfliktu interesów nie dojdzie do naruszenia interesu Klienta.

(2) Sposoby zapobiegania powstawaniu konfliktów interesów:

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

a) POK stanowi wydzieloną organizacyjnie jednostkę ProService.

b) Wszyscy pracownicy POK objęci są obowiązkiem zachowania tajemnicy zawodowej oraz mają wyraźny zakaz ujawniania i wykorzystywania takich informacji.

c) Pracownicy POK nie świadczą usług związanych z realizacją zleceń i dyspozycji uczestników funduszy, ani nie świadczą usług doradczych.

d) Pracownik POK nie otrzymuje wynagrodzenia za dystrybucję jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa funduszy zarządzanych przez poszczególne Towarzystwa, które mogłyby prowadzić do preferencyjnego traktowania Klienta, kosztem innych Klientów.

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

(3) Sposoby zarządzania konfliktem interesów w przypadku jego wystąpienia:

a) Mając na uwadze, że organizacja oraz regulacje wewnętrzne ProService zapewniają, że w przypadku powstania konfliktu interesów nie dojdzie do naruszenia interesu Klienta – ProService ma obowiązek przyjąć zlecenie od Klienta. Jeżeli przed przyjęciem pierwszego zlecenia od Klienta lub po jego przyjęciu pracownik POK uzna, że w związku ze świadczeniem usługi pośrednictwa dla Klienta wystąpił konflikt interesów – ma obowiązek zawiadomić o tym Kierownika POK, który może wydać decyzję o przekazaniu Klientowi informacji o wystąpieniu takiego przypadku niezależnie od faktu, że nie doszło do 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 mogłyby 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 jego złożenia przez osobę nieupoważnioną, która posłużyła się danymi identyfikacyjnymi Klienta 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 lub dyspozycji, a ProService nie udziela żadnych gwarancji w tym zakresie.
- (6)** Użytkownik może w terminie 14 dni od zawarcia Umowy STI od niej odstąpić, przysyłając ProService oświadczenie na piśmie lub składając je w placówce dystrybutora funduszu. Wzór oświadczenia stanowi załącznik do Regulaminu. Użytkownik może też w każdym czasie zaprzestać korzystania z Usługi, a także rozwiązać Umowę z ProService. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy z ProService Użytkownik może przesłać do ProService lub złożyć w dowolnej placówce dystrybutora funduszu.
- (7)** Umowa o korzystanie z Usług STI wygasa w momencie zamknięcia ostatniego rejestru uczestnika w funduszach zarządzanych przez TFI.
- (8)** ProService może rozwiązać Umowę z Użytkownikiem za wypowiedzeniem w przypadku: a) zaprzestania prowadzenia działalności dystrybucyjnej przez ProService, b) likwidacji serwisu transakcyjno-informacyjnego, c) rażącego naruszania postanowień Regulaminu przez Użytkownika, mimo wcześniejszego wezwania do zaprzestania jego naruszania.
- (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/> w zakładce dystrybucja ProService informuje użytkowników o zmianach Regulaminu poprzez przesłanie aktualnej treści Regulaminu na adres poczty elektronicznej użytkownika oraz za pośrednictwem serwisu STI i strony internetowej <https://psfinteco.com/pl/> w zakładce dystrybucja. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie w dniu wskazanym w informacji, o której mowa powyżej, nie wcześniej niż po upływie 14 dni od dnia przekazania tej informacji, przy czym zmiany nienaruszające uprawnień użytkowników, niepowodujące ograniczenia zakresu Usługi, nienakładające na użytkowników dodatkowych obowiązków lub wynikające ze zmiany przepisów prawa mogą wejść w życie bez zachowania tego terminu.
- (12)** Informacje o ProService jako administratorze danych osobowych osób zawierających Umowę o korzystanie z Usług STI zawarte są w odrębnej informacji na temat przetwarzania danych osobowych. Informacja ta jest dostępna na stronie <https://psfinteco.com/pl/> w zakładce dystrybucja
- (13)** Administratorem danych osobowych związanych z uczestnictwem w funduszach inwestycyjnych, w tym pochodzących z wideoweryfikacji, są fundusze inwestycyjne, których jednostki uczestnictwa dostępne w ramach Usługi.
- (14)** Wszelkie spory między ProService a Użytkownikiem w zakresie Usługi rozpatruje właściwy miejscowo sąd powszechny. Uczestnik może także zwrócić się do KNF o rozpoznanie sporu przez Sąd Polubowny przy KNF według procedur określonych na: [https://www.knf.gov.pl/dla\\_rynku/sad\\_polubowny przy KNF](https://www.knf.gov.pl/dla_rynku/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)** Wszelkie zlecenia, dyspozycje lub oświadczenia składane w STI przez użytkowników są przechowywane na elektronicznych nośnikach informacji w celach dowodowych.