

1. Postanowienia Ogólne:

- (1) Regulamin określa warunki świadczenia przez ProService Finteco Sp. z o.o. (dalej: „ProService”) usług pośrednictwa przy zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa w Punkcie Obsługi Klienta (POK) – to jest bezpośredniej obsługi Klientów przez pracowników POK. W POK można uzyskiwać informacje o bieżącej wartości inwestycji w fundusze inwestycyjne oraz składać zlecenia i dyspozycje dotyczące uczestnictwa w funduszach inwestycyjnych („Usługa”). Informacje dotyczące ProService jako podmiotu świadczącego usługi dystrybucyjne na podstawie decyzji Komisji Nadzoru Finansowego („KNF”) nr DFII/II/4031/100/20/16/17/U/AS z dnia 29 maja 2017r. dostępne są na stronie internetowej www.psinteco.pl. Informacje na temat funduszy inwestycyjnych, których dotyczy Usługa znajdują się na 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, w tym opis ryzyka inwestycyjnego, tabela opłat manipulacyjnych oraz inne koszty i opłaty obciążające fundusz znajdują się w prospekcie informacyjnym i kluczowych informacjach („KID”) dostępnych na stronie internetowej TFI.
- (3) Niniejszy Regulamin Klient POK otrzymuje w postaci papierowej przed przyjęciem pierwszego zlecenia.

2. Sposób identyfikacji Klientów POK:

Pracownik POK dokonuje identyfikacji Klientów na podstawie dokumentu tożsamości: dowodu osobistego, lub paszportu lub jeżeli dany fundusz na to zezwala, dokumentu mObywatel lub innego dokumentu pozwalającego stwierdzić tożsamość Klienta. W przypadku braku dokumentu tożsamości Klienta pozwalającego prawidłowo ustalić tożsamość Klienta, w tym niemożności zweryfikowania dokumentu mObywatel za pomocą aplikacji mWeryfikator – pracownik POK informuje, że zlecenie nie zostanie przyjęte.

3. Sposób postępowania pracowników POK w kontaktach z klientami:

- (1) Wszyscy Klienci POK traktowani są jako 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.
- (2) Pracownik POK podczas kontaktów z Klientami obowiązany jest przekazywać im wyłącznie informacje rzetelne, które nie mogą budzić wątpliwości ani wprowadzać w błąd.
- (3) Pracownik POK nie przekazuje Klientom ustnie żadnych informacji w celu reklamy lub promocji usług ProService.

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

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. Pracownik POK udostępnia Klientom materiały informacyjne udostępniane przez Towarzystwo, Dystrybutora lub fundusze, w tym kluczowe informacje oraz informacje dla Klienta alternatywnego funduszu inwestycyjnego – w przypadku specjalistycznego funduszu inwestycyjnego otwartego (o ile zostały sporządzone). Na żądanie Klienta pracownik POK bezpłatnie dostarcza prospekty informacyjne wraz z aktualnymi informacjami o zmianach w tych Prospektach informacyjnych (funduszy inwestycyjnych lub funduszy zagranicznych), a także roczne lub półroczne sprawozdania finansowe. Klientom mogą być udostępniane także materiały informacyjne i reklamowe stworzone przez Dystrybutora dotyczące funduszy pod warunkiem, że zostały one zaakceptowane przez Fundusze. Wszelkie informacje, materiały i dokumenty dostarczane są w języku polskim. Pracownik POK udziela Klientowi informacji dotyczących zasad uczestnictwa w funduszach/subfunduszach, pobieranych opłat manipulacyjnych, warunków korzystania ze zwolnienia lub obniżenia opłaty manipulacyjnej

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

- (1) Niniejszy Regulamin dotyczy prowadzenia przez ProService działalności dystrybucyjnej jednostek uczestnictwa w sposób bezpośredni w Punkcie Obsługi Klienta (POK).
- (2) POK czynny jest od poniedziałku do piątku w godzinach 9.00-17.00.
- (3) Usługa świadczona jest przez ProService nieodpłatnie.
- (4) Z Usługi korzystają zarówno osobiście uczestnicy jak też można ustanowić pełnomocnika do dokonywania czynności w POK, przy czym osoby prawne lub jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej działają albo poprzez swoich reprezentantów wskazanych we właściwym rejestrze albo poprzez pełnomocnika.
- (5) Pracownik POK nie ma prawa przyjmowania wpłat środków od Klienta lub uczestnika na poczet nabycia jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa. Pracownik POK nie ma prawa przyjmować też jakichkolwiek innych wpłat od Klientów lub uczestników, w tym jakichkolwiek opłat ani przyjmować jakichkolwiek świadczeń.
- (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 jedyną formą dokonania wpłaty na poczet nabycia jednostek uczestnictwa jest złożenie polecenia przelewu, chyba TFI przewiduje inne sposoby wpłat. Pracownik POK szczegółowo informuje 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.

- (8) Pracownik POK informuje Klienta o numerach rachunków nabyć funduszy, na które powinien on dokonać wpłaty środków pieniężnych.
- (9) Pracownik POK informuje też, że środki z tytułu odkupienia jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa będą przekazywane na rachunki bankowe wskazane przez Uczestników.
- (10) W POK Klient może:
- 1) złożyć zlecenie: a) nabycia, b) odkupienia, c) konwersji/zamiany jednostek uczestnictwa,
 - 2) złożyć dyspozycję: 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) nadanie pełnomocnictwa j) zmiana alokacji wpłaty, k) zmiana alokacji inwestycji, l) zawarcie umowy o korzystanie z Serwisu Transakcyjno – Informacyjnego albo Serwisu Telefonicznego (IVR), m) wypowiedzenia umowy o korzystanie z Serwisu Transakcyjno – Informacyjnego albo Serwisu Telefonicznego (IVR), n) zawarcie umowy o korzystanie z IKE lub IKZE.
- (11) Zlecenia, dyspozycje i informacje o których mowa w punkcie powyżej odnoszą się do wszystkich oferowanych przez fundusze inwestycyjne zarządzane przez TFI produktów, o ile są one dopuszczone przez statut danego funduszu lub regulamin danego produktu oferowanego przez fundusze.
- (12) Przed złożeniem zlecenia nabycia lub zlecenia konwersji/zamiany Klient powinien wypełnić ankietę adekwatności, a także udzielić informacji wymaganych przepisami ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowania terroryzmu i innymi regulacjami. Nieudzielenie odpowiedzi może spowodować odmowę realizacji zlecenia.
- (13) Pracownik POK udostępnia informacje na temat ProService w postaci wydrukowanych materiałów, informuje również o swojej stronie internetowej oraz przekazuje KID (wydruk).
- (14) 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 składane jest w imieniu osoby fizycznej, prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, a ponadto dokonuje identyfikacji zgodnie z niniejszym Regulaminem.
- (15) 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).
- (16) Wypełnianie każdego zlecenia i dyspozycji dokonywane jest po dokonaniu identyfikacji zgodnie z postanowieniami Regulaminu powyżej na podstawie informacji, oświadczeń i dokumentów okazanych przez Klienta. W zależności od wymogów TFI, pracownicy POK mogą wymagać przy składaniu zlecenia lub dyspozycji dodatkowych dokumentów koniecznych do identyfikacji lub weryfikacji tożsamości Klienta lub dodatkowych informacji od Klienta, w szczególności informacji wymaganych przepisami Ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu.
- (17) 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.
- (18) Klient przed złożeniem zlecenia jest informowany o:
- a. 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.
 - b. szczegółowych zasadach przetwarzania danych Klienta – zawartych w Informacjach na temat przetwarzania danych osobowych Klienta ("Informator PDO") na podst. art.13 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO).
 - c. 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.

- (19) Pracownik POK przyjmuje zlecenie i dyspozycje poprzez formularz w stosowanym programie komputerowym, a gdy jest to niemożliwe wypełnia druk papierowy (formularz awaryjny).
- (20) 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 okazanymi dokumentami tożsamości, czytelności, bezbłędności, kompletności uzyskanych informacji i prawidłowości wypełnionego zlecenia/dyspozycji z niniejszym regulaminem.
- (21) Zlecenie lub dyspozycja powinny być czytelne, nie mogą zawierać przeróbek i 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 papierowych - przekreśla niepoprawną daną, nanosi korektę wpisując prawidłową daną, obok stempluje pieczęcią imienną i składa podpis, a Klient parafuje zmianę obok podpisu pracownika POK.
- (22) Pracownik POK informuje Klienta, że podpisanie zlecenia/ dyspozycji jest jednoznaczne z potwierdzeniem wszystkich danych zawartych w zleceniu i dyspozycji.
- (23) Pracownik POK uzyskuje podpis Klienta na dwóch wydrukowanych formularzach zlecenia/dyspozycji, przy czym podpis musi być złożony w obecności Pracownika POK.
- (24) Pracownik POK podpisuje zlecenie/dyspozycję, dopiero po podpisaniu zlecenia przez Klienta i opatruje je swoją pieczęcią imienną i pieczęcią POK. Po podpisaniu zlecenia/dyspozycji przez Klienta i pracownika POK, nie może ono zostać anulowane ani cofnięte.
- (25) Zlecenie i dyspozycje uważa się za przyjęte o godzinie zapisanej na wydruku zlecenia.
- (26) Pracownik POK wydaje jedną kopię zlecenia lub dyspozycji Klientowi.
- (27) Pracownik POK pozostawia jedną kopię zlecenia lub dyspozycji w celu archiwizacji w POK.

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 oraz 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. 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.

8. 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 nie później niż w terminie 3 dni roboczych liczonych od dnia ich przyjęcia w formie transmisji elektronicznej, a jeżeli przyjęte zostały w sposób pisemny –przekazuje do kancelarii agenta transferowego formularze papierowe z przyjętymi zleceniami i dyspozycjami niezwłocznie nie później niż w terminie 3 dni roboczych liczonych od dnia ich otrzymania. Realizacja zlecenia lub dyspozycji następuje zgodnie z prospektem informacyjnym danego funduszu. Klient ponosi koszty opłat i prowizji należnych funduszowi tytułem dokonywanych zleceń lub dyspozycji wskazanych w KID, w tym ewentualnych opłat manipulacyjnych przekazywanych przez fundusz dystrybutorowi.

9. 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 świadczonych przez ProService Usług można złożyć bezpośrednio w punkcie obsługi klientów ProService, telefonicznie, poprzez e-mail na adres: office@psfinteco.pl lub pisemnie na adres: ProService Finteco Sp. z o. o, ul. Konstruktorska 12A, 02-673 Warszawa, tel. (22) 58 81 843. Reklamacja powinna zawierać dane uczestnika i opis przedmiotu reklamacji. ProService rozpatruje reklamacje dotyczące świadczenia usług 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 niedotyczącą Usług ProService), pracownik POK przekazuje ją do rozpatrzenia do agenta transferowego wraz z innymi zleceniami lub dyspozycjami w terminie przekazywania zleceń wskazanym w pkt 8 powyżej, w sposób elektroniczny lub papierowy (jeśli Klient składa reklamację w formie papierowej). Przyjmując w POK reklamację niedotyczącą działalności ProService, pracownik POK informuje Klienta, że jego reklamacja zostanie rozpatrzona zgodnie z zasadami wskazanymi na stronie internetowej TFI.

10. 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.
11. 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:
- Usługi w POK wykonują wyłącznie pracownicy ProService; ProService nie korzysta z osób, o których mowa w art. 33 ust. 1 Ustawy.
12. Postanowienia końcowe:
- (4) ProService ponosi odpowiedzialność za świadczenie Usługi zgodnie z niniejszym Regulaminem i przepisami prawa. ProService nie ponosi odpowiedzialności jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi wynika z okoliczności będących poza kontrolą Dystrybutora, w szczególności w razie niemożliwej do przewidzenia awarii systemów lub sieci teleinformatycznych lub innych przypadków siły wyższej, takich jak zanieczyszczenie, pożar, strajk, epidemia, rozruchy, działania władz publicznych. ProService nie oferuje Klientom w POK innych usług niż opisane w niniejszym Regulaminie ani nie udziela żadnych gwarancji w zakresie ich realizacji.
 - (5) Niniejszy Regulamin stosuje się na czas realizacji Usługi dla Klienta POK.
 - (6) ProService może zmienić Regulamin jeżeli: a) nastąpiła zmiana funkcjonalności Usługi w zakresie dostępnych zleceń lub dyspozycji, b) nastąpiła zmiana przepisów prawa, statutu lub prospektu informacyjnego funduszu lub c) jest to niezbędne ze względu na interes klientów ProService i uczestników funduszy.
 - (7) Regulamin dostępny jest na stronie internetowej: www.psfinteco.pl.
 - (8) 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.
 - (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 Wg procedur określonych na: https://www.knf.gov.pl/dla_rynku/sad_polubowny_przy_KNF. Prawem właściwym w stosunkach pomiędzy ProService a Klientem w zakresie świadczenia Usługi jest prawo polskie.
 - (10) Wszelkie zlecenia, dyspozycje lub oświadczenia składane w POK przez Klientów są przechowywane na elektronicznych nośnikach informacji w celach dowodowych.
 - (11) W relacjach Klientów z ProService stosuje się język polski.