

REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG SERWISU TELEFONICZNEGO („Regulamin”)

1. Regulamin określa warunki świadczenia przez ProService Finteco Sp. z o.o. (dalej: „ProService”) usługi polegającej na dostępie do serwisu telefonicznego, za pośrednictwem którego 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 DFI/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.tfiagro.pl. Podmiotem tworzącym i zarządzającym funduszami inwestycyjnymi, których dotyczy Usługa jest TFI AGRO S.A. („TFI”), działające na podstawie zezwolenia KNF nr DFI/4032/63/30/15/16/U/ZW z dnia 12/10/2016r.
2. Zlecenia i dyspozycje złożone za pośrednictwem telefonu bądź systemu IVR, będą realizowane w terminach i na zasadach określonych w prospekcie informacyjnym funduszu inwestycyjnego, którego jednostek uczestnictwa dotyczą. 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 dla inwestorów (KIID) dostępnych na stronie internetowej TFI.
3. Z zastrzeżeniem czasu niezbędnego na konserwację systemów niezbędnych do świadczenia Usługi, serwis telefoniczny pod numerem: **22 35 54 680** 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. Usługa świadczona jest przez ProService nieodpłatnie.
4. W celu skorzystania z Usług niezbędne jest posiadanie urządzenia abonenckiego (tj. telefonu) z systemem tonowego wyboru oraz z dostępem do sieci telekomunikacyjnej. Koszty połączeń telefonicznych ponosi Uczestnik według obowiązującej go u danego operatora taryfy.
5. Usługa świadczona jest na rzecz tych Uczestników funduszy inwestycyjnych, którzy zawrą z ProService umowę o korzystanie z usług serwisu telefonicznego („Uczestnik”) i wskażą w niej aktualny adres poczty elektronicznej:
 - a. Formularz umowy dostępny jest w placówkach dystrybuujących jednostki uczestnictwa funduszu inwestycyjnego wskazanych w prospekcie informacyjnym tego funduszu.
 - b. W przypadku posiadania rachunku małżeńskiego, w celu korzystania z Usługi każdy z małżonków zawiera osobną umowę z ProService. Po zawarciu umowy z ProService Uczestnik korzysta z Usługi niezależnie od tego czy posiada rachunek małżeński czy indywidualny. Osoby małoletnie korzystają z Usługi wyłącznie poprzez przedstawiciela ustawowego. Z chwilą ukończenia 18 lat dostęp do Usługi dla przedstawiciela ustawowego zostaje wyłączony, a pełnoletni Uczestnik w celu skorzystania z Usługi musi zawrzeć osobną umowę z ProService.
 - c. 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).
 - d. Usługa jest dostępna dla Uczestnika od momentu wysłania przez ProService numerów NIO, PIN.
 - e. W razie utraty numerów NIO, PIN 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. 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;
 - 3) uzyskać informację o stanie posiadanych rejestrach Uczestnika;

- 4) uzyskać informację o wartości jednostek uczestnictwa.
7. Za pośrednictwem systemu IVR Uczestnik może:
 - 1) złożyć zlecenie: a) odkupienia jednostek uczestnictwa, b) konwersji/zamiany 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.
8. Zlecenia, dyspozycje i informacje o których mowa w pkt. 6 i 7 powyżej odnoszą się do produktów oferowanych przez fundusze inwestycyjne zarządzane przez TFI AGRO S.A., w tym programów specjalnych oferowanych na bazie funduszy: Programów Systematycznego Oszczędzania (PSO), Indywidualnych Kont Emerytalnych (IKE), Indywidualnych Kont Zabezpieczenia Emerytalnego (IKZE), o ile zostanie udostępniona ich obsługa w serwisie telefonicznym i regulamin danego produktu dopuszcza taką możliwość.
9. Uzyskiwanie informacji o stanie rejestru i składanie zleceń / dyspozycji możliwe jest wyłącznie po dokonaniu identyfikacji Uczestnika numerami NIO (lub PESEL) i PIN. Numery NIO, PIN obowiązują we wszystkich funduszach inwestycyjnych zarządzanych przez TFI AGRO S.A. W każdym czasie Uczestnik może zażądać zmiany numeru NIO, PIN w sposób wskazany w pkt 5 lit. e powyżej.
10. Zlecenie lub dyspozycja złożone przez osobę identyfikującą się prawidłowymi numerami identyfikacyjnymi Uczestnika będzie traktowane jak złożone przez Uczestnika.
11. Uzyskanie informacji o wartości jednostki uczestnictwa nie wymaga podania numerów NIO i PIN.
12. Dyspozycję lub zlecenie uważa się za złożone po odczytaniu ich treści oraz po podaniu przez pracownika ProService lub przez system IVR dokładnej daty i godziny złożenia dyspozycji lub zlecenia. Zlecenie lub dyspozycja odczytane przez pracownika ProService i potwierdzone przez Uczestnika nie może być anulowane. Zlecenie złożone poprzez telefon lub IVR jest zleceniem złożonym wyłącznie z własnej inicjatywy Uczestnika.
13. Pracownik ProService w trakcie przyjmowania zlecenia lub dyspozycji nie udziela jakichkolwiek porad ani rekomendacji, ograniczając się jedynie do przyjęcia zlecenia lub dyspozycji.
14. 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.
15. Przed złożeniem zlecenia zamiany/konwersji jednostek uczestnictwa pracownik ProService dokonuje oceny, czy te instrumenty finansowe są odpowiednie dla Uczestnika poprzez umożliwienie Uczestnikowi wypełnienia testu odpowiedniości.
16. W celu wypełnienia testu odpowiedniości przed złożeniem zlecenia w systemie IVR, Uczestnik zostanie przekierowany do pracownika ProService.
17. 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.
18. Korzystając z Usług, Uczestnika obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.
19. Numery PIN, NIO są poufne, a Uczestnik jest odpowiedzialny za zabezpieczenie ich przed dostępem osób trzecich.
20. 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 zdjęcia blokady jest dokonanie prawidłowej identyfikacji Uczestnika po zakończeniu blokady.
21. ProService ponosi odpowiedzialność za świadczenie Usługi zgodnie z Regulaminem i umową z Uczestnikiem.
22. Reklamację dotyczącą świadczonych przez ProService Usług można złożyć bezpośrednio w punkcie obsługi klientów ProService, pisemnie na adres: ProService Finteco Sp. z o. o, ul. Konstruktorska 12A, 02-673 Warszawa, telefonicznie - tel. (22) 35 54 680. Reklamacja powinna zawierać dane Uczestnika i opis przedmiotu reklamacji. ProService rozpatruje reklamacje dotyczące świadczenia usług na podstawie niniejszego Regulaminu w terminie 30 dni. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie i udzielenie odpowiedzi w terminie opisanym w zdaniu poprzedzającym, odpowiednia informacja o przedłużeniu terminu rozpatrywania reklamacji z podaniem przyczyny,

- okoliczności które wymagają wyjaśnienia i przewidywanego terminu zakończenia rozpatrywania reklamacji (nie dłuższego jednak niż 60 dni) jest przesyłana na adres korespondencyjny Uczestnika.
23. 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.
 24. 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 z uwagi na interes Uczestników funduszy w związku z ich udziałem w funduszu.
 25. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej: www.psfinteco.pl/dystrybutor. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie nie wcześniej niż po upływie 14 dni od dnia ich zamieszczenia na www.psfinteco.pl/dystrybutor, przy czym zmiany wynikające ze zmiany przepisów prawa mogą wejść w życie bez zachowania tego terminu. Informacja o zmianie Regulaminu przekazywana jest Uczestnikom poprzez system IVR.
 26. Administratorem danych osobowych pozyskanych w związku z zawarciem umowy z ProService, w szczególności zawartych w teście odpowiedzialności, jest ProService Finteco Sp. z o.o. Osoby, których dane osobowe są przetwarzane przez ProService są uprawnione do wglądu do swoich danych oraz ich poprawiania. Obowiązek podania danych osobowych wynika z § 25 Rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 23.03.2017 r. w sprawie postępowania podmiotów prowadzących działalność w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa oraz tytułów uczestnictwa, a także doradztwa inwestycyjnego w odniesieniu do takich instrumentów (Dz.U. z 2017, poz. 769).
 27. 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.
 28. Rozmowy telefoniczne Uczestników z pracownikami ProService są nagrywane i przechowywane na elektronicznych nośnikach informacji w celach dowodowych.
 29. W relacjach Uczestnika z ProService stosuje się język polski.