

REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG SERWISU TELEFONICZNEGO I IVR (Regulamin)

1. Regulamin określa warunki świadczenia przez ProService Finteco Sp. z o.o. („ProService”), mającego siedzibę przy ul. Konstruktorskiej 12A, wejście D, 02-673 Warszawa 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 DFII/I/4031/100/20/16/17/U/AS z dnia 29 maja 2017r. dostępne są na stronie internetowej www.psfinteco.pl/dystrybutor. Informacje na temat Funduszu Raiffeisen Specjalistyczny Fundusz Inwestycyjny Otwarty Parasolowy („Fundusz”), którego dotyczy Usługa znajdują się na stronie internetowej www.raiffeisentfi.pl. Podmiotem tworzącym i zarządzającym funduszami inwestycyjnymi, których dotyczy Usługa jest Raiffeisen Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. („TFI”), działające na podstawie zezwolenia KNF z dnia 30 maja 2017r.
2. Zlecenia i dyspozycje złożone za pośrednictwem telefonu bądź systemu IVR, będą realizowane w terminach i na zasadach określonych w statucie oraz prospekcie informacyjnym Funduszu. Inwestycje w fundusze wiążą się z ryzykiem. Szczegółowe informacje dotyczące Funduszu, 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) 320 47 90** 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 osoba korzystająca z Usługi według obowiązującej Ją u danego operatora taryfy.
5. Usługa świadczona jest na rzecz tych Uczestników Funduszu (będących osobami prawnymi lub jednostkami organizacyjnymi nieposiadającymi osobowości prawnej), 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 wskazanych w prospekcie informacyjnym Funduszu. Jeden egzemplarz wypełnionej, potwierdzonej i podpisanej umowy przesyłany jest do ProService. ProService po stwierdzeniu kompletności i prawidłowości umowy aktywuje Usługę.
 - b. Po zawarciu umowy z ProService, Pełnomocnik Uczestnika 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.
 - c. 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.
 - d. Usługa jest dostępna dla Pełnomocnika 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 Pełnomocnikowi Uczestnika nowych numerów NIO, PIN.

6. Za pośrednictwem serwisu telefonicznego, w trakcie połączenia z pracownikiem ProService, Pełnomocnik Uczestnika 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 Pełnomocnik Uczestnika 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. Uzyskiwanie informacji o stanie rejestru i składanie zleceń / dyspozycji możliwe jest wyłącznie po dokonaniu identyfikacji Pełnomocnika Uczestnika numerami NIO (lub PESEL) i PIN. Numery NIO, PIN dotyczą Funduszu zarządzanego przez TFI. W każdym czasie Uczestnik może zażądać zmiany numeru NIO, PIN w sposób wskazany w pkt 5 lit. d powyżej.
9. Zlecenie lub dyspozycja złożone przez osobę identyfikującą się prawidłowymi numerami identyfikacyjnymi Uczestnika będzie traktowane jak złożone przez Uczestnika.
10. Uzyskanie informacji o wartości jednostki uczestnictwa nie wymaga podania numerów NIO i PIN.
11. 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 Pełnomocnika Uczestnika nie może być anulowane. Zlecenie złożone poprzez telefon lub IVR jest zleceniem złożonym wyłącznie z własnej inicjatywy Uczestnika.
12. Pracownik ProService w trakcie przyjmowania zlecenia lub dyspozycji nie udziela jakichkolwiek porad ani rekomendacji, ograniczając się jedynie do przyjęcia zlecenia lub dyspozycji.
13. 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.
14. 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.
15. W celu wypełnienia testu odpowiedniości przed złożeniem zlecenia w systemie IVR, Uczestnik zostanie przekierowany do pracownika ProService.
16. 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.
17. Korzystając z Usług, Pełnomocnika Uczestnika obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.
18. Numery PIN, NIO są poufne, a Pełnomocnik Uczestnika jest odpowiedzialny za zabezpieczenie ich przed dostępem osób trzecich.
19. W przypadku trzykrotnego podania w trakcie identyfikacji Pełnomocnika 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.
20. ProService ponosi odpowiedzialność za świadczenie Usługi zgodnie ze statutem i prospektem informacyjnym Funduszu, Regulaminem oraz umową z Uczestnikiem.

21. 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) 320 47 90**. Reklamacja powinna zawierać dane Uczestnika i opis przedmiotu reklamacji. ProService rozpatruje reklamacje dotyczące świadczenia usług na podstawie niniejszego Regulaminu w terminie 14 dni. W przypadkach przedłużenia terminu rozpatrywania reklamacji odpowiednia informacja z podaniem przyczyny i przewidywanego terminu zakończenia rozpatrywania reklamacji (nie dłuższego jednak niż 90 dni) jest przesyłana na adres korespondencyjny Uczestnika.
22. 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.
23. ProService może rozwiązać umowę za wypowiedzeniem w przypadku: a) zaprzestania prowadzenia działalności dystrybucyjnej przez ProService, b) likwidacji serwisu telefonicznego lub IVR, c) rażącego naruszania postanowień Regulaminu przez Uczestnika, mimo wcześniejszego wezwania do zaprzestania jego naruszania lub d) gdy jest to niezbędne ze względu na interes klientów ProService lub uczestników funduszy.
24. Umowa o korzystanie z Usługi wygasa równocześnie z ustaniem uczestnictwa we wszystkich funduszach zarządzanych przez TFI.
25. 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.
26. 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 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 również poprzez system IVR.
27. 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 www.psfinteco.pl/dystrybutor.
28. Wszelkie spory między ProService a Uczestnikiem w zakresie Usługi rozpatruje właściwy miejscowo sąd powszechny. Uczestnik może także zwrócić się do Komisji Nadzoru Finansowego o rozpoznanie sporu przez Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego wg procedur określonych na: https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny/informacje_ogolne. Prawem właściwym w stosunkach ProService z uczestnikiem przed zawarciem umowy o świadczenie Usługi, a także do zawarcia i wykonania umowy o świadczenie Usługi jest prawo polskie.
29. Rozmowy telefoniczne Uczestników oraz Pełnomocników Uczestników z pracownikami ProService są nagrywane i przechowywane na elektronicznych nośnikach informacji w celach dowodowych.
30. W relacjach Uczestnika z ProService stosuje się język polski.

