

REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG TELEFONICZNEGO SYSTEMU OBSŁUGI KLIENTA TELEFUNDUSZE NN ORAZ INTERNETOWEGO SYSTEMU OBSŁUGI KLIENTA EFUNDUSZE NN

Regulamin określa warunki świadczenia przez ProService Agent Transferowy sp. z o.o. (dalej: ProService) usług polegających na dostępie do serwisów teleinformatycznych, za pośrednictwem których można uzyskiwać informacje o bieżącej wartości inwestycji w fundusze inwestycyjne oraz składać zlecenia i dyspozycje dotyczące uczestnictwa w funduszach inwestycyjnych, w tym do serwisu internetowego – Internetowy System Obsługi Klienta Efundusze NN („ISOK”) oraz do serwisu telefonicznego obejmującego infolinię oraz automatyczny system IVR – Telefoniczny System Obsługi Klienta („TSOK”), łącznie zwane „Usługami”. Informacje dotyczące ProService jako podmiotu świadczącego usługi dystrybucyjne na podstawie decyzji Komisji Nadzoru Finansowego nr DFI/II/4031/8/21/13/U/KV z dnia 29 lipca 2013 r. dostępne są na stronie internetowej www.psat.com.pl/dystrybutor. Informacje na temat funduszy inwestycyjnych, których dotyczą Usługi znajdują się na stronie internetowej www.nntfi.pl. Podmiotem tworzącym i zarządzającym funduszami inwestycyjnymi, których dotyczą Usługi jest NN Investment Partners TFI S.A. („TFI”), działające na podstawie zezwolenia Komisji Papierów Wartościowych z dnia 30 października 1997 roku.

DEFINICJE:

Użyte w niniejszym Regulaminie terminy oznaczają:

- 1) **Deklaracja** – formularz Deklaracja zawarcia/rozwiązania umowy o korzystanie z Serwisu Telefonicznego oraz Serwisu Internetowego w ramach Pracowniczego Programu Emerytalnego/Pracowniczego Programu Inwestycyjnego oraz oświadczenie o akceptacji niniejszego Regulaminu, składane przez Uczestnika.
- 2) **Fundusz / Fundusze** – fundusze inwestycyjne zarządzane przez Towarzystwo, co do którego Towarzystwo podjęło decyzję o udostępnieniu go w ramach ISOK i TSOK.
- 3) **Hasło** – kod literowo-cyfrowy, nadawany Uczestnikowi albo wybierany przez Uczestnika, zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie, służący wraz z Identyfikatorem do identyfikacji Uczestnika korzystającego z ISOK,
- 4) **Identyfikator** – kod literowo-cyfrowy, nadawany Uczestnikowi albo wybierany przez Uczestnika, zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie, służący wraz z Hasłem do identyfikacji Uczestnika korzystającego z ISOK.
- 5) **IKE** - indywidualne konto emerytalne prowadzone dla oszczędzającego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 20 kwietnia 2004 r. o indywidualnych kontach emerytalnych oraz indywidualnych kontach zabezpieczenia emerytalnego (Dz.U. nr z 2014, Nr 1147) oraz odpowiednio w „Regulaminie prowadzenia indywidualnego konta emerytalnego „IKE Kapitał z Lwem” lub „Regulaminie prowadzenia indywidualnego konta emerytalnego „IKE Inwestycje z Lwem”.
- 6) **Kod jednorazowy** - hasło numeryczne niezbędne do autoryzacji transakcji w ISOK dostarczone Użytkownikowi w wiadomości SMS lub zawarte na Liście kodów jednorazowych przekazywanych na adres korespondencyjny lub na numer telefonu wskazany w Umowie. Hasło jest jednorazowe, tj. pozwala na autoryzację tylko jednego Zlecenia lub Dyspozycji.
- 7) **KNF** – Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie, przy Placu Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa.
- 8) **Link aktywacyjny** – Wskazanie na stronę internetową przygotowaną specjalnie dla wskazanego Klienta i udostępnioną mu w celu aktywowania dostępu dla Użytkownika ISOK.
- 9) **Numer Identyfikacyjny Uczestnika (NIU)** – unikalny numer identyfikacyjny, który jest nadawany przez ProService i może być wykorzystany przez Uczestnika zamiennie z numerem PESEL.
- 10) **Numer PIN** – kod cyfrowy, nadawany Uczestnikowi, służący wraz z Numerem PESEL Uczestnika do identyfikacji Uczestnika korzystającego z TSOK.
- 11) **PPE** – pracowniczy program emerytalny w rozumieniu ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 roku o pracowniczych programach emerytalnych (Dz.U. 2014, poz. 710, j.t.) prowadzony przez pracodawcę na rzecz swoich pracowników, zarządzany przez Fundusze Inwestycyjne NN na podstawie umowy o wnoszenie składek do funduszu inwestycyjnego w ramach pracowniczego programu emerytalnego, zawartej pomiędzy Funduszami Inwestycyjnymi NN, a tym pracodawcą oraz zgodnie z postanowieniami w/w ustawy i Prospektami Informacyjnymi Funduszy Inwestycyjnych NN.
- 12) **PPI** – pracowniczy program inwestycyjny prowadzony przez pracodawcę na rzecz swoich pracowników, zarządzany przez Fundusze Inwestycyjne NN na podstawie umowy o wnoszenie składek do funduszu inwestycyjnego w ramach pracowniczego programu inwestycyjnego, zawartej pomiędzy Funduszami Inwestycyjnymi NN, a tym pracodawcą oraz zgodnie z postanowieniami Prospektów Informacyjnych Funduszy Inwestycyjnych NN.

- 13) **Rejestry** – rejestry Uczestnika prowadzone przez ProService na zlecenie Funduszy Inwestycyjnych NN, w tym IKE, PPE, PPI jak również rejestry zwykle prowadzone na zasadach ogólnych w szczególnych przypadkach określonych w regulaminie PPI.
- 14) **Uczestnik** – osoba fizyczna bądź osoba prawna będąca Uczestnikiem Funduszy Inwestycyjnych NN, w szczególności osoba, która przystąpiła do pracowniczego programu emerytalnego lub pracowniczego programu inwestycyjnego oraz osoba oszczędzająca na indywidualnym koncie emerytalnym.
- 15) **Użytkownik** – osoba posiadająca Identyfikator i Hasło, która ma, na podstawie Umowy nabyła uprawnienia do korzystania z ISOK. Użytkownikiem może być tylko Uczestnik.
- 16) **Test odpowiedniości** – test badający odpowiedniość inwestycji w Jednostki Uczestnictwa Funduszy przez Klienta/Uczestnika, przy uwzględnieniu jego wiedzy i doświadczenia w zakresie inwestowania w te instrumenty finansowe. Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 16 lipca 2013 roku 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 roku 2013 poz. 847), przeprowadzenie Testu odpowiedniości ma na celu udzielenie odpowiedzi czy inwestycja w Jednostki Uczestnictwa jest odpowiednia dla Klienta/Uczestnika. W przypadku gdy Klient/Uczestnik nie przedstawi informacji, o których mowa w ust. 1 i 2 § 11 lub jeżeli przedstawia informacje niewystarczające, ProService informuje Klienta/Uczestnika, że uniemożliwia mu dokonanie oceny, czy przewidziana usługa lub instrument finansowy są dla Klienta/Uczestnika odpowiednie.
- 17) **Towarzystwo** – NN Investment Partners Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Topiel 12, 00-342 Warszawa, wpisane do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS 0000039430, numer NIP 9542180836, kapitał zakładowy 21.000.000,00 zł; kapitał wpłacony 21.000.000,00 zł.

ZASADY OGÓLNE

1. Zlecenia i dyspozycje złożone za pośrednictwem TSOK lub ISOK, będą realizowane w terminach i na zasadach określonych w prospekcie informacyjnym Funduszy, 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 Towarzystwa.
2. Usługa składania przez telefon zleceń lub dyspozycji dotyczących IKE dostępna jest w TSOK na podstawie Regulaminu Prowadzenia Indywidualnych Kont Emerytalnych przez NN Parasol Fundusz Inwestycyjny Otwarty pod nazwą Serwis Telefundsze IKE NN. Formularz Deklaracji dostępny jest u uprawnionego pracodawcy prowadzącego PPE lub PPI i ProService na jego stronie internetowej www.psat.com.pl/dystrybutor.
3. W sprawach dotyczących PPE Uczestnik składa pisemne oświadczenia woli wyłącznie za pośrednictwem pracodawcy prowadzącego PPE, zgodnie z ustawą z dnia 20 kwietnia 2004 r. o pracowniczych programach emerytalnych (Dz.U. z 2014r. poz. 710 ze zm.). Przypadki składania oświadczeń woli bez pośrednictwa pracodawcy opisane są w ww. ustawie.
4. Za pośrednictwem TSOK i ISOK w przypadku PPE Uczestnik jedynie ma możliwość sprawdzenia: a) bieżącej wartości Rejestrów, b) historii dokonywanych wpłat i rozliczonych transakcji, c) notowań Funduszy dostępnych w PPE, d) danych osobowych i adresowych.
5. Obsługa Rejestru Zwykłego (rejestry w Funduszach w kategorii jednostki uczestnictwa „A”) prowadzonych na zasadach ogólnych odbywa się zgodnie z postanowieniami prospektów informacyjnych i statutów Funduszy oraz postanowień niniejszego Regulaminu w zakresie składania zleceń i dyspozycji.

TELEFONICZNY SYSTEM OBSŁUGI KLIENTA TELEFUNDUSZE NN

1. Z zastrzeżeniem czasu niezbędnego na konserwację systemów niezbędnych do świadczenia Usługi, serwis telefoniczny dostępny jest w godzinach **od 8:00 do 17:00** pod numerem telefonu **22 588 18 53** w dni, w których przeprowadzana jest wycena jednostek uczestnictwa funduszu, przy czym system IVR dostępny jest przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Usługa świadczona jest przez ProService nieodpłatnie.
2. W celu skorzystania z TSOK 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.

3. TSOK świadczona jest na rzecz tych Uczestników funduszy inwestycyjnych, którzy na zasadach określonych w Regulaminie złożą Deklarację i uczestnictwo przynajmniej w jednym z produktów PPE lub PPI oferowanych przez Towarzystwo. Szczególne zasady korzystania z Usług w ramach ww. produktów, w tym w szczególności zakres zleceń i dyspozycji udostępnionych poprzez Usługi w PPI określony jest w regulaminie PPI, który w tym zakresie jest nadrzędny w stosunku do niniejszego Regulaminu.
4. Po zawarciu Umowy z ProService, Uczestnik otrzymuje na wskazany adres korespondencyjny w bezpiecznej kopercie wygenerowany numer NIU (numer identyfikacyjny Uczestnika), PIN (poufny, indywidualny 5-cyfrowy numer identyfikacyjny). Numer NIU może być stosowany zamiennie z numerem PESEL Uczestnika.
5. W razie utraty numerów NIU, PIN lub uszkodzenia bezpiecznej koperty, należy udać się do dystrybutora lub pracodawcy prowadzącego PPE lub PPI i złożyć ponownie wypełnioną Deklarację. TSOK będzie dostępna po wysłaniu Uczestnikowi nowych numerów NIU, PIN.
6. Za pośrednictwem TSOK, w trakcie połączenia z pracownikiem ProService, Uczestnik może:
 - 1) złożyć zlecenie: a) odkupienia jednostek uczestnictwa, b) konwersji/zamiany jednostek uczestnictwa, c) zamiany w ramach indywidualnego konta emerytalnego w zakresie udostępnionym w Regulaminie IKE, d) konwersji pomiędzy funduszami lub zamiany pomiędzy subfunduszami w zakresie udostępnionym w PPI, e) wypłaty środków w zakresie udostępnionym w PPI i na warunkach opisanych w umowie PPI;
 - 2) złożyć dyspozycję: a) zmiany alokacji wpłaty w zakresie udostępnionym w PPI; b) ustanowienie blokady numerów identyfikacyjnych – PIN; c) zmiany alokacji inwestycji w zakresie udostępnionym w PPI; d) zmiany adresu korespondencyjnego uczestnika; e) reklamacji;
 - 3) uzyskać informację o stanie posiadanych jednostek Uczestnika;
 - 4) uzyskać informację o wartości jednostek Uczestnictwa.
7. Za pośrednictwem systemu IVR uczestnik może:
 - 1) uzyskać informację o stanie posiadanych jednostek;
 - 2) uzyskać informację o wartości jednostki uczestnictwa.
8. Uzyskiwanie informacji o stanie zapisów w bazie danych i składanie zleceń/dyspozycji możliwe jest wyłącznie po dokonaniu identyfikacji uczestnika numerami NIU (lub PESEL) i PIN. Numery NIU, PIN obowiązują we wszystkich Funduszach zarządzanych przez Towarzystwo i obsługiwanych przez ProService. W każdym czasie Uczestnik może zażądać zmiany numeru NIU, PIN w sposób wskazany w pkt 4 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 NIU i PIN.
11. Dyspozycję lub zlecenie uważa się za złożone po odczytaniu ich treści, po prawidłowym podaniu oraz po podaniu przez pracownika ProService 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 za pośrednictwem TSOK uznaje się za zlecenie złożone 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, 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. Pracownik ProService 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 zapisów w bazie danych.

INTERNETOWY SYSTEM OBSŁUGI KLIENTA

1. ISOK dostępny jest pod adresem strony internetowej <https://www.psat.pl/nntfi>.
2. Z zastrzeżeniem czasu niezbędnego na konserwację systemów niezbędnych do świadczenia Usług, ISOK dostępny jest przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. ISOK świadczona jest przez ProService nieodpłatnie.

3. W celu skorzystania z ISOK niezbędne jest posiadanie urządzenia komputerowego z dostępem do sieci internetowej i przeglądarki internetowej obsługującej protokoły szyfrowania SSL 2.0 oraz nowsze, np. najnowsze wersje przeglądarek Internet Explorer, Chrome, Firefox, Safari. Koszty dostępu do Internetu ponosi Uczestnik według obowiązującej go u danego operatora taryfy.
4. ISOK świadczona jest na rzecz tych osób, które na zasadach określonych w Regulaminie złożą Deklarację i wskażą aktualny adres poczty elektronicznej oraz numer telefonu umożliwiającemu odbiór wiadomości tekstowych SMS.
5. Rejestry Zwyczajne w Funduszach mogą być otwarte wyłącznie za pośrednictwem ISOK i na rzecz Uczestników, którzy posiadają przynajmniej jeden z produktów PPE lub PPI.
6. Za pośrednictwem ISOK nie ma możliwości obsługi Uczestników posiadających Rejestry Zwyczajne otwarte za pośrednictwem innego dystrybutora niż wskazany w niniejszym Regulaminie (nie dotyczy dystrybutorów w ramach PPE / PPI).
7. Z ISOK korzysta osobiście Użytkownik - nie można ustanowić pełnomocnika do dokonywania czynności w ramach ISOK, przy czym osoby prawne lub jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej przy zawieraniu umowy zobowiązane są wskazać reprezentantów do działania w ich imieniu w sposób ustalony z Towarzystwem.
8. Aktywacja ISOK dokonywana jest w Internecie poprzez link aktywacyjny, który wysyłany jest przez ProService na adres e-mail klienta po otrzymaniu prawidłowej Deklaracji. Link przekierowuje na stronę ISOK, na której należy wprowadzić prawidłowy zestaw danych - identyfikator i hasło (wysyłany przez ProService pocztą w bezpiecznej kopercie na adres korespondencyjny) oraz kod jednorazowy otrzymany w wiadomości SMS na wskazany w Deklaracji numer telefonu. Po wprowadzeniu ww. danych Uczestnik zostanie poproszony o ustanowienie własnego identyfikatora i hasła oraz pytania pomocniczego.
9. Link aktywacyjny jest ważny przez **30 dni** od dnia jego wysłania do klienta.
10. Za pośrednictwem ISOK Użytkownik może (z zastrzeżeniem, iż zakres dostępnych zleceń i dyspozycji reguluje w ostatecznym kształcie regulamin właściwego PPI):
 - 1) złożyć zlecenie: a) nabycia (wpłata), b) odkupienia (wypłata), c) konwersji/zamiany jednostek uczestnictwa,
 - 2) złożyć dyspozycję: a) zmiany danych adresu zamieszkania zarejestrowanego w ISOK i Funduszach; b) adresu korespondencyjnego zarejestrowanego w ISOK i Funduszach; c) zmiana danych osobowych (z wyłączeniem numeru PESEL, płci, obywatelstwa); d) blokady rejestru, e) odwołania blokady rejestru (nie dotyczy blokad zabezpieczających w PPI, których odwołanie następuje zgodnie z treścią właściwego Regulaminu PPI), f) zamówienia listy kodów jednorazowych, g) aktywacji listy kodów jednorazowych, h) dezaktywacji listy kodów jednorazowych, i) rejestracji uposażonych do funduszu, j) zmiany rachunku bankowego, k) reklamacji, l) zmiany sposobu autoryzacji na SMS, m) zmiany alokacji składek, n) zmiana alokacji inwestycji; o) wypowiedzenia umowy o korzystanie z ISOK; p) zmiany numeru telefonu do autoryzacji; r) zamówienia listy kodów jednorazowych; s) aktywacji listy kodów jednorazowych; t) dezaktywacji listy kodów jednorazowych.
11. Złożenie dyspozycji zmiany danych osobowych i zmiany rachunku bankowego spowodują zmianę danych Użytkownika w ramach ISOK oraz w bazie danych Uczestników Funduszy poprzez ich nadpisanie.
12. ProService nie ponosi odpowiedzialności za realizację zlecenia lub dyspozycji w sposób zgodny z jej treścią i prospektami informacyjnymi Funduszy, w szczególności za szkody powstałe w związku z przekazaniem środków z tytułu realizacji zlecenia odkupienia jednostek uczestnictwa i wypłatą środków na rachunek bankowy ujawniony w ISOK, a który został zmieniony za pośrednictwem ISOK. ProService nie dokonuje weryfikacji prawidłowości numeru rachunku bankowego wskazanego w zleceniu lub dyspozycji.
13. ProService nie ponosi odpowiedzialności za realizację zlecenia lub dyspozycji w sposób zgodny z jej treścią i prospektami informacyjnymi Funduszy, w szczególności za szkody powstałe w związku z przekazaniem środków z tytułu realizacji zlecenia odkupienia jednostek uczestnictwa i wypłatą środków na rachunek bankowy, a związane z dokonaną przez Użytkownika za pośrednictwem ISOK dyspozycją zmiany danych osobowych lub dyspozycją zmiany danych adresowych.
14. Składanie zleceń i dyspozycji jest możliwe po zalogowaniu się użytkownika do ISOK i wymaga dodatkowej autoryzacji każdego zlecenia lub dyspozycji kodem jednorazowym z aktualnej listy kodów jednorazowych albo otrzymanym w wiadomości SMS. Użytkownik może anulować zlecenie lub dyspozycję do czasu ich autoryzacji. Anulowanie zlecenia lub dyspozycji, które zostało już autoryzowane nie jest możliwe.

15. Zlecenie lub dyspozycja złożone przez Użytkownika identyfikującego się prawidłowym Identyfikatorem i Hasłem oraz zautoryzowane przy pomocy prawidłowego Kodu Jednorazowego będzie traktowane jak złożone przez Uczestnika, którego dotyczy zlecenie lub dyspozycja.
16. Złożenie zlecenia lub dyspozycji za pomocą ISOK nie jest równoznaczne z jego realizacją. Realizacja zlecenia lub dyspozycji następuje zgodnie z prospektem informacyjnym danego funduszu lub w przypadku PPI treścią właściwego Regulaminu PPI w zakresie ograniczeń dotyczących składania zleceń i dyspozycji w tym PPI. Użytkownik ponosi koszty opłat i prowizji należnych funduszowi tytułem dokonywanych zleceń lub dyspozycji wskazanych w tabeli opłat.
17. Przed złożeniem zlecenia nabycia lub zlecenia konwersji/zamiany Użytkownik powinien wypełnić test odpowiedniości dostępny w ISOK, a także udzielić informacji wymaganych przepisami ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowania terroryzmu i innymi regulacjami. Nieudzielenie odpowiedzi może spowodować odmowę realizacji zlecenia.
18. Identyfikator, Hasło i Kody Jednorazowe są poufne, a użytkownik jest odpowiedzialny za zabezpieczenie ich przed dostępem osób trzecich.
19. W przypadku trzykrotnego podania w trakcie identyfikacji nieprawidłowego Identyfikatora lub Hasła ISOK dokonuje czasowej blokady dostępu do ISOK. Blokada obowiązuje przez 24 godziny począwszy od chwili złożenia trzeciej błędnej próby identyfikacyjnej. Warunkiem koniecznym zdjęcia blokady jest dokonanie prawidłowej identyfikacji użytkownika po zakończeniu blokady.
20. Zamówienie kolejnej listy kodów jednorazowych, w przypadku wyboru takiej opcji autoryzacji zleceń lub dyspozycji, dyspozycji możliwe jest w ISOK lub telefonicznie pod numerem: 22 58 81 865 jedynie w przypadku Użytkowników, którzy zawarli Umowę ISOK przed dniem 21 marca 2014 roku. Aktywacja kolejnej listy kodów jednorazowych następuje w ISOK za pomocą ostatniego aktualnego kodu jednorazowego z dotychczasowej listy kodów jednorazowych oraz pierwszego kodu jednorazowego z nowej listy kodów jednorazowych. W przypadku gdy użytkownik wykorzystał wszystkie kody jednorazowe z listy kodów jednorazowych lub utracił listę kodów jednorazowych, aktywacja nowej listy kodów jednorazowych odbywa się z wykorzystaniem pierwszego kodu z nowej listy kodów jednorazowych oraz pytania pomocniczego zarejestrowanego przy zawieraniu umowy lub aktywacji ISOK.
21. Za wyjątkiem przypadków opisanych powyżej w ust. 17, nowych Użytkowników, którzy zawrą Umowę ISOK po dniu 21 marca 2014 roku, obowiązuje możliwość autoryzacji zleceń i dyspozycji jedynie poprzez Kody Jednorazowe wysyłane za pośrednictwem wiadomości tekstowych SMS.
22. Użytkownik może w każdym czasie dokonać dezaktywacji listy kodów jednorazowych w ISOK z wykorzystaniem kodu jednorazowego z tej listy kodów jednorazowych, a w przypadku gdy utracił listę kodów jednorazowych z wykorzystaniem pytania pomocniczego zarejestrowanego przy zawieraniu umowy lub aktywacji Usługi.
23. W razie utraty hasła użytkownik na stronie do logowania się do ISOK zobowiązany jest kliknąć link „Zapomniałeś hasła? Kliknij tutaj” i podać identyfikator albo swój adres poczty elektronicznej, po czym otrzyma pocztą elektroniczną link aktywacyjny do strony internetowej umożliwiającej zmianę hasła. Przy zmianie hasła użytkownik musi podać kod jednorazowy albo odpowiedzieć na pytanie pomocnicze zarejestrowane przy aktywacji Usługi.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Korzystając z Usług, Użytkownika obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.
2. ProService ponosi odpowiedzialność za świadczenie Usług zgodnie z Regulaminem i umową z Użytkownikiem.
3. Reklamację dotyczącą świadczonych przez ProService Usług można złożyć bezpośrednio w Punkcie Obsługi Klientów ProService przy ul. Puławskiej 436 w Warszawie, telefonicznie, w ramach TSOK, elektronicznie poprzez wypełnienie dyspozycji reklamacji w ISOK lub pisemnie na adres: ProService Agent Transferowy Sp. z o. o, ul. Puławska 436, 02-801 Warszawa, tel. (22) 58 81 865.
4. Reklamacja powinna zawierać dane Uczestnika i 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. ProService udzieli odpowiedzi na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej, wyłącznie na wniosek składającego reklamację wskazujący jednocześnie adres poczty elektronicznej, na który odpowiedź ma zostać przesłana.

5. Użytkownik może w każdym czasie zaprzestać korzystania z Usług, a także rozwiązać umowę z ProService. Oświadczenie o rozwiązaniu umowy z ProService użytkownik może przesłać do ProService lub złożyć u pracodawcy prowadzącego PPE lub PPI.
6. ProService może rozwiązać umowę z Użytkownikiem z jedno miesięcznym okresem wypowiedzenia w przypadku: zaprzestania prowadzenia działalności dystrybucyjnej przez ProService, likwidacji serwisu ISOK lub TSOK (w części), rażącego naruszania postanowień Regulaminu przez Użytkownika, mimo wcześniejszego wezwania do zaprzestania jego naruszania.
7. ProService może zmienić Regulamin jeżeli: a) nastąpiła zmiana funkcjonalności Usług 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.
8. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej: www.psat.com.pl/dystrybutor. Zmiany Regulaminu wchodzą w życie w dniu wskazanym w informacji, nie wcześniej niż po upływie 14 dni od dnia jej zamieszczenia na stronie internetowej www.psat.com.pl/dystrybutor, przy czym zmiany nienaruszające uprawnień Uczestników, niepowodujące ograniczenia zakresu Usług, nienakładające na Uczestników dodatkowych obowiązków lub wynikające ze zmiany przepisów prawa mogą wejść w życie bez zachowania tego terminu. Informacja o zmianie Regulaminu jest również zamieszczana w ISOK lub przekazywana jest Uczestnikom poprzez system IVR lub poprzez przesłanie aktualnej treści Regulaminu na adres poczty elektronicznej Użytkownika.
9. Administratorem danych osobowych pozyskanych w związku z zawarciem umowy z ProService, w szczególności zawartych w teście odpowiedzialności, jest ProService Agent Transferowy 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 Finansów z dnia 16.07.2013 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 2013, poz. 847).
10. Wszelkie spory między ProService a użytkownikiem w zakresie Usług rozpatruje właściwy miejscowo sąd powszechny. Uczestnik może także zwrócić się do KNF o rozpoznanie sporu przez Sąd Polubowny przy KNF.
11. Wszelkie zlecenia, dyspozycje lub oświadczenia składane w ramach Usług przez użytkowników są przechowywane na elektronicznych nośnikach informacji w celach dowodowych.
12. W relacjach użytkowników z ProService stosuje się język polski.