

# REGULAMIN SKŁADANIA ZLECEŃ I DYSPOZYCJI ZA POMOCĄ TELEFONU ORAZ SYSTEMU IVR

## ROZDZIAŁ 1 Postanowienia ogólne

### § 1

1. Regulamin określa zasady i warunki składania zleceń oraz uzyskiwania informacji za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, takich jak: telefon oraz system IVR.

2. Przyjęcie przez Fundusz lub wskazany przez niego podmiot „Oświadczenia o zawarciu Umowy o składanie zleceń i dyspozycji za pomocą telefonu oraz systemu IVR” (dalej „Oświadczenie”), podpisanego przez Klienta/Uczestnika jest równoznaczne z zawarciem Umowy o składanie zleceń za pośrednictwem telefonu i systemów elektronicznych, o której mowa w prospektach informacyjnych Funduszy, przy czym do rozpoczęcia składania dyspozycji realizacji zleceń za pomocą telefonu oraz systemu IVR konieczne jest także spełnienia pozostałych warunków określonych w niniejszym Regulaminie.

W przypadku Funduszu/Funduszy, stroną/stronami Umowy, o której mowa powyżej jest każdorazowo ten Fundusz lub te Fundusze, którego/których określona osoba lub podmiot jest Klientem/Uczestnikiem.

3. Oświadczenie, może być złożone poprzez:

- złożenie podpisu potwierdzającego złożenie Oświadczenia przez Uczestnika Funduszu lub osobę działającą w jego imieniu, na formularzu Zlecenia lub Dyspozycji, lub
- złożenie podpisu potwierdzającego złożenie Oświadczenia przez Uczestnika Funduszu lub osobę działającą w jego imieniu, na odrębnym formularzu Oświadczenia dostępnym w siedzibie Dystrybutora.

W każdym z przypadków określonych w lit. a) i b) Uczestnikowi doręczany jest Regulamin.

4. W Oświadczeniu, Klient/Uczestnik udziela Agentowi Transferowemu pełnomocnictwa do sporządzania, podpisywania i składania do realizacji pisemnych zleceń na podstawie dyspozycji złożonych przez Uczestnika za pomocą telefonu oraz systemu IVR. Agentowi Transferowemu przysługuje prawo udzielania dalszego pełnomocnictwa, z prawem udzielania dalszych pełnomocnictw pracownikom Agentu Transferowego.

5. Towarzystwo i Fundusze mają prawo powierzyć zawieranie lub wykonywanie czynności określonych w Umowie innym podmiotom.

6. Pełnomocnictwo obejmuje prawo sporządzania, podpisywania i składania do realizacji pisemnych zleceń na Kontakach Uczestnika prowadzonych we wszystkich Funduszach zarządzanych przez Aviva Investors Poland Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

7. Uczestnik niniejszym oświadcza, że wyraża wolę rozszerzenia zakresu przedmiotowego stosowania Umowy i objęcia treścią pełnomocnictwa, o którym mowa w niniejszym paragrafie, dyspozycji składanych odnośnie Kont Uczestnika otwieranych w Funduszach zarządzanych przez Aviva Investors Poland Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. utworzonych po dacie zawarcia Umowy.

### § 2

Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

1) **Regulamin** – Regulamin składania zleceń i dyspozycji za pomocą telefonu oraz systemu IVR;

2) **Umowa** – umowa o składanie zleceń i dyspozycji za pomocą telefonu oraz systemu IVR, zawarta między Klientem/Uczestnikiem a Towarzystwem działającym w imieniu zarządzanych funduszy inwestycyjnych;

3) **Towarzystwo** – Aviva Investors Poland Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Prosta Nr 70, wpisane do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000011017, posiadający zezwolenie Komisji Papierów Wartościowych i Giełd na prowadzenie działalności z dnia 22 października 1997 r. ;

4) **Agent Transferowy** – ProService Agent Transferowy Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Puławska Nr 436 wpisane do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000013069, posiadający zezwolenie Komisji Papierów Wartościowych i Giełd na prowadzenie działalności z dnia 6 lipca 2001 r. nr DFN1-4051-82/01;

5) **Uczestnik** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, będąca Uczestnikiem w rozumieniu statutów Funduszy zarządzanych przez Aviva Investors Poland Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A., która zawarła Umowę;

6) **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej nie będąca Uczestnikiem w rozumieniu statutów Funduszy zarządzanych przez Aviva Investors Poland Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A., która zawarła Umowę;

7) **PIN** – poufny 5-cyfrowy numer identyfikacyjny nadany Uczestnikowi przez Agentu Transferowego;

8) **Numer Kontrolny (NK)** – poufny 8-cyfrowy numer, którego 4 pierwsze cyfry podaje Uczestnik w Umowie, a 4 kolejne cyfry nadaje Agent Transferowy;

9) **Numer Identyfikacyjny Uczestnika (NIU)** – unikalny numer, który może być wykorzystany przez Uczestnika zamiennie z Numerem Pesel i jest nadawany Uczestnikowi przez Agentu Transferowego;

10) **Centrum Telefoniczne** – Punkt przyjmowania zleceń telefonicznych i IVR-owych;

11) **Pracownik Centrum Telefonicznego** – osoba upoważniona do zawierania Umów z Klientami/Uczestnikami oraz do sporządzania, podpisywania i składania do realizacji pisemnych zleceń na podstawie dyspozycji złożonych przez Uczestników za pomocą telefonu oraz systemu IVR;

12) **POK** – dowolny Punkt Obsługi Klienta prowadzony przez autoryzowanego Dystrybutora;

13) **IVR** – interaktywny system głosowy,

14) **Dystrybutor** – podmiot prowadzący działalność maklerską lub inny podmiot za zgodą Komisji Nadzoru Finansowego (wcześniej Komisji Papierów Wartościowych i Giełd) zbywający i odkupujący Jednostki Uczestnictwa oraz umocowany do zawierania Umów z Klientami/Uczestnikami, występowania i składania oświadczeń woli w imieniu Funduszu w związku ze zbywaniem i odkupywaniem Jednostek Uczestnictwa,

15) **Konto** – Elektroniczna ewidencja danych Uczestnika, uwzględniająca liczbę i wartość posiadanych przez Uczestnika Jednostek Uczestnictwa w Funduszu lub Subfunduszu,

16) **Fundusz/Fundusze** – każdorazowo aktualnie otwarte i zarządzane przez Towarzystwo fundusze inwestycyjne. Używane w dalszej części Regulaminu określenie w liczbie pojedynczej „Fundusz” ma zastosowanie do każdego z Funduszy, chyba że co innego wynika z danego postanowienia lub dane postanowienie nie stosuje do danego Funduszu w świetle odnośnych okoliczności.

Inne niż określone powyżej terminy i określenia użyte w Regulaminie należy tłumaczyć zgodnie z ich znaczeniem podanym w Statucie Funduszu lub Prospekcie Informacyjnym Funduszu.

## ROZDZIAŁ 2

### Zasady składania dyspozycji oraz uzyskiwania informacji za pomocą telefonu

#### § 3

1. Za pośrednictwem telefonu nr 0 801 888 444, a w przypadku posługiwania się aparatami komórkowymi, aparatami nietonowymi lub dzwonienia z zagranicy za pośrednictwem telefonu nr 022 557 44 44 po wybraniu opcji połączenie ze specjalistą zespołu obsługi klienta proszę wybrać 0, w przypadku posiadania telefonu nietonowego połączenie z operatorem nastąpi automatycznie po określonym czasie oczekiwania, w godzinach od 8:00 do 16:00 w Dni Wyceny, Uczestnik może:

1) złożyć dyspozycję realizacji zlecenia:

- otwarcia kolejnego Konta,
- odkupienia jednostek uczestnictwa,
- konwersji / zamiany jednostek uczestnictwa,
- ustanowienia i odwołania blokady konta (z wyjątkiem zastawu i zabezpieczenia),
- odwołania pełnomocnictwa,
- zmiany adresu korespondencyjnego,
- zmiany alokacji, pod warunkiem, że dany produkt przewiduje taką możliwość,

2) złożyć reklamację,

3) uzyskać informacje o stanie swojego Konta,

4) uzyskać informacje o wartości jednostki uczestnictwa.

2. Uczestnik wyraża zgodę na nagrywanie wszystkich dyspozycji i potwierdzeń złożonych za pomocą telefonu i przechowywanie ich dla celów dowodowych przez okres wymagany przepisami prawa.

#### § 4

1. Identyfikacja Uczestnika dokonującego za pomocą telefonu czynności określonych w § 3 ust. 1 pkt 1) - 3) następuje przez podanie przez niego co najmniej następujących danych identyfikacyjnych:

- PESEL lub NIU,
- PIN.

2. Złożenie dyspozycji, określonych w § 3 ust. 1 pkt 1), wymaga dodatkowo podania przez Uczestnika wybranych przez Pracownika Centrum Telefonicznego dwóch cyfr z Numeru Kontrolnego.

#### § 5

1. Złożenie dyspozycji realizacji zleceń za pomocą telefonu polega na udzieleniu przez Uczestnika odpowiedzi na pytania zadane przez Pracownika Centrum Telefonicznego.

2. Zlecenie uważa się za złożone po odczytaniu jego treści przez pracownika Centrum Telefonicznego i potwierdzeniu prawidłowości złożonej dyspozycji przez Uczestnika dwoma wskazanymi przez pracownika Centrum Telefonicznego prawidłowymi cyframi z Numeru Kontrolnego, z chwilą podania przez Pracownika Centrum Telefonicznego daty i dokładnej godziny złożenia zlecenia.

3. Czynność określona w § 3 ust. 1 pkt 4) nie wymaga podawania danych identyfikacyjnych Uczestnika.

## ROZDZIAŁ 3

### Zasady składania dyspozycji oraz uzyskiwania informacji za pomocą systemu IVR

#### § 6

Za pośrednictwem IVR pod numerem telefonu 0 801 888 444, w każdym dniu przez 24 godziny na dobę (z wyjątkiem czasu niezbędnego na konserwację systemu), Uczestnik może:

1) złożyć dyspozycję realizacji zlecenia:

- otwarcia kolejnego Konta,
  - odkupienia jednostek uczestnictwa,
  - konwersji / zamiany jednostek uczestnictwa,
  - ustanowienia blokady wszystkich Kont w Funduszach/Subfunduszach (z wyjątkiem zastawu i zabezpieczenia),
  - blokady numerów identyfikacyjnych;
- 2) uzyskać informacje o stanie swojego Konta;

- 3) uzyskać informacje o wartości jednostki uczestnictwa.

## § 7

1. Identyfikacja Uczestnika dokonującego za pomocą systemu IVR czynności określonych w § 6 pkt 1) i 2) następuje przez podanie przez Uczestnika następujących danych identyfikacyjnych:

- 1) PESEL lub NIU,
  - 2) PIN.
2. Złożenie dyspozycji realizacji zlecenia za pomocą systemu IVR wymaga dodatkowo podania przez Uczestnika 2 wskazanych przez system IVR cyfr z Numeru Kontrolnego.
3. Zlecenie uważa się za złożone z chwilą potwierdzenia prawidłowości złożonej dyspozycji przez system IVR, po podaniu przez składającego zlecenie 2 wskazanych przez system prawidłowych cyfr z Numeru Kontrolnego.
4. Czynność określona w § 6 pkt 3) nie wymaga podawania danych identyfikacyjnych Uczestnika.

## ROZDZIAŁ 4

### Inne postanowienia

## § 8

1. Realizacja zleceń na podstawie dyspozycji złożonych za pomocą telefonu oraz systemu IVR możliwa jest po nadaniu Uczestnikowi niezbędnych danych identyfikacyjnych (NIU, PIN, Numer Kontrolny).
2. Na podstawie dyspozycji i na mocy pełnomocnictwa udzielonego przez Uczestnika, Pracownik Centrum Telefonicznego sporządza, podpisuje i składa do realizacji pisemne zlecenie w imieniu Uczestnika.
3. Przyjęcie dyspozycji przez Centrum Telefoniczne nie jest równoznaczne z jej realizacją. Realizacji podlegają wyłącznie dyspozycje złożone prawidłowo, tj. zgodnie z Regulaminem, Statutami Funduszy, prospektami informacyjnymi Funduszy oraz zweryfikowane przez system informatyczny Agenta Transferowego.

## § 9

1. Środki pieniężne z tytułu realizacji zlecenia odkupienia jednostek uczestnictwa złożonego za pomocą telefonu oraz systemu IVR będą przekazywane wyłącznie na rachunek (-ki) bankowy (-e) Uczestnika wskazany (-e) w Oświadczeniu.
2. Uczestnik może dokonać zmiany rachunku bankowego wyłącznie w drodze zmiany instrukcji płatniczej poprzez podpisanie nowego Oświadczenia (bez konieczności zmiany danych identyfikacyjnych) w Punkcie Obsługi Klienta Dystrybutora lub w obecności autoryzowanego przedstawiciela Funduszu. Nowe Oświadczenie stanowi zmianę Umowy w zakresie w nim określonym.

## § 10

1. PIN, NIU i Numer Kontrolny Uczestnika znane są jedynie Uczestnikowi, Towarzystwu oraz Agentowi Transferowemu. Ujawnienie tych numerów osobom trzecim może nastąpić wyłącznie w przypadkach przewidzianych przez obowiązujące przepisy prawne.
2. Cztery pierwsze cyfry Numeru Kontrolnego nadaje Uczestnik w Oświadczeniu. Numery: Identyfikacyjny, PIN i cztery ostatnie cyfry Numeru Kontrolnego przesyłane są Uczestnikowi przez Agenta Transferowego listem poleconym, w zamkniętych kopertach uniemożliwiających zapoznanie się z ich zawartością przez osoby trzecie bez widocznych zewnętrznych uszkodzeń.
3. W przypadku zamiaru zmiany numeru PIN bądź Numeru Kontrolnego lub obu tych danych można tego dokonać poprzez podpisanie nowego Oświadczenia w Punkcie Obsługi Klienta Dystrybutora lub w obecności autoryzowanego przedstawiciela Funduszu. Nowe Oświadczenie stanowi zmianę Umowy w zakresie w nim określonym.
4. Uczestnik niezwłocznie zawiadamia Pracownika Centrum Telefonicznego, dzwoniąc pod nr tel. 0 801 888 444 w przypadku powzięcia wiadomości bądź uzasadnionego przypuszczenia, że PIN lub Numer Kontrolny stał się znany osobie trzeciej. Na podstawie zawiadomienia, o którym mowa

w zdaniu pierwszym, Pracownik Centrum Telefonicznego dokonuje blokady możliwości składania zleceń i dyspozycji oraz uzyskiwania informacji o stanie Konta do momentu nadania nowego PIN lub Numeru Kontrolnego. Powyższe działanie wymaga identyfikacji Uczestnika poprzez podanie swoich danych identyfikacyjnych Pracownikowi Centrum Telefonicznego.

W sytuacji gdy Uczestnik nie może się zidentyfikować i utracił swoje dane identyfikacyjne zalecane jest udanie się do najbliższego Punktu Obsługi Klienta Dystrybutora i złożenie dyspozycji blokady Konta/Kont oraz podpisanie nowego Oświadczenia w celu zmiany danych identyfikacyjnych. Nowe Oświadczenie stanowi zmianę Umowy w zakresie w nim określonym.

5. Zmiana numeru PIN oraz Numeru Kontrolnego jest skuteczna od dnia wysłania nadanych numerów przez Agenta Transferowego.

## § 11

W przypadku 3-krotnego błędnego podania danych identyfikacyjnych nastąpi blokada możliwości składania zleceń oraz uzyskiwania informacji o stanie Konta/Kont za pomocą telefonu oraz systemu IVR, na 1 godzinę. Warunkiem koniecznym do zdjęcia blokady po określonym czasie jest dokonanie prawidłowej identyfikacji Klienta/Uczestnika.

## § 12

Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności za:

1. Wykonanie zlecenia na podstawie dyspozycji złożonej za pomocą telefonu oraz systemu IVR przez osobę inną niż Klient/Uczestnik, jak również udzielenie takiej osobie informacji o stanie Konta, jeżeli dyspozycja albo czynność zawiera wszystkie elementy wymagane zgodnie z Regulaminem, a w szczególności prawidłowo podany PESEL/Numer Identyfikacyjny, PIN lub Numer Kontrolny Klienta/Uczestnika. W szczególności Towarzystwo nie bada, czy osoba dokonująca tych czynności w imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej posiada stosowne kompetencje.
2. Wykonanie zlecenia oraz udzielenie informacji o stanie Konta/Kont Uczestnika w przypadku, o którym mowa w § 10 ust. 4, w ciągu 2 godzin od zawiadomienia (zgłoszenie blokady danych identyfikacyjnych), o którym mowa w § 10 ust. 4, jeżeli zawiadomienie nastąpiło w godzinach pracy Centrum Telefonicznego i w ciągu 2 godzin w następnym dniu roboczym, jeżeli zawiadomienie nastąpiło po godzinach pracy Centrum Telefonicznego.
3. Niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie zlecenia na podstawie dyspozycji złożonej za pomocą telefonu lub systemu IVR spowodowane awarią urządzenia telekomunikacyjnego lub nagrywającego, nieprawidłowym działaniem urządzenia telekomunikacyjnego lub nagrywającego, wadą transmisyjną, awarią systemu komputerowego, nieprawidłowym działaniem systemu komputerowego, Niewykonanie zlecenia oznacza również brak możliwości złożenia zlecenia przez Klienta/Uczestnika.

## § 13

1. Reklamacje dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania zleceń lub dyspozycji na podstawie Regulaminu, Uczestnik może składać za pomocą telefonu lub korespondencyjnie na adres: ProService Agent Transferowy Sp. z o.o. ul. Puławska 436 02-801 Warszawa tel. 0 801 888 444
2. Reklamacja powinna określać:
  - a. dane reklamowanego zlecenia lub dyspozycji (typ, data złożenia, Fundusz, wartość zlecenia);
  - b. dane Uczestnika (właściciela Konta);
  - c. dane osoby składającej reklamację;
  - d. przedmiot reklamacji.
3. Złożone reklamacje będą rozpatrywane w terminie 60 dni od otrzymania reklamacji. W przypadkach wymagających przedłużenia terminu rozpatrywania reklamacji odpowiednia informacja z podaniem przyczyny i terminu zakończenia rozpatrywania reklamacji jest przesyłana na adres osoby składającej reklamację.

## § 14

W sprawach nieregulowanych w Regulaminie, stosuje się postanowienia Statutów Funduszy, prospek-

tów informacyjnych Funduszy oraz przepisy obowiązującego prawa, gdzie zostały określone między innymi: szczegółowe zasady zbywania, odkupywania, zamiany i konwersji jednostek uczestnictwa, opis ryzyka inwestycyjnego związanego z inwestowaniem w jednostki uczestnictwa oraz wysokość opłat i podatków związanych z uczestnictwem w Funduszach.

## § 15

1. Towarzystwo zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian do Regulaminu z ważnych przyczyn, które stanowią:

- 1) zmiana obowiązujących przepisów prawa;
- 2) zmiana Agenta Transferowego;
- 3) zmiana Statutów Funduszy;
- 4) inna ważna przyczyna nie dająca się przewidzieć w dniu podpisania Umowy.

2. O zmianach postanowień Regulaminu Uczestnik zostaje powiadomiony przez Agenta Transferowego, listem zwykłym wysłanym na adres korespondencyjny, a w przypadku jego braku na aktualny adres stały. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie z upływem 21 dni od dnia wysłania listu, o którym mowa powyżej, chyba że w liście podano inną datę ich wejścia w życie. Rozszerzenie katalogu usług świadczonych za pomocą telefonu oraz systemu IVR nie stanowi zmiany Regulaminu. O takiej zmianie Towarzystwo informuje na stronie internetowej [www.avivainvestors.pl](http://www.avivainvestors.pl)

3. Uczestnik nie wyrażający zgody na zmianę postanowień Regulaminu może w terminie 10 dni roboczych od dnia wysłania listu, o którym mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu, wypowiedzieć Umowę w formie pisemnej pod rygorem nieważności, z zachowaniem terminu i trybu wypowiedzenia określonego w § 16 niniejszego Regulaminu. Wypowiedzenie Umowy może zostać dokonane także u Dystrybutora.

4. Nie złożenie przez Uczestnika wypowiedzenia uważa się, po upływie terminu określonego w ust. 3 niniejszego paragrafu, za wyrażenie zgody na zmianę warunków Umowy wynikającą ze zmiany postanowień Regulaminu.

## § 16

1. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony.
2. Strony mogą wypowiedzieć Umowę w każdym czasie w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Wypowiedzenie takie staje się skuteczne po upływie 10 dni roboczych od chwili otrzymania wypowiedzenia przez Fundusz w przypadku wypowiedzenia przez Klienta, albo po 10 dniach roboczych od daty wysłania Klientowi listem poleconym wypowiedzenia Umowy w przypadku wypowiedzenia przez Fundusz. W przypadku Funduszu wypowiedzenie może być dokonane wyłącznie z ważnych przyczyn, a w szczególności w następujących przypadkach:
  - a. rażącego naruszenia przez Uczestnika postanowień Umowy albo Regulaminu,
  - b. w każdym przypadku, gdy Fundusz uzna, że dalsze obowiązywanie Umowy zagraża interesowi pozostałych Uczestników.
3. Umowa wygasa w przypadku:
  - a) zmian prospektów informacyjnych Funduszy uniemożliwiających składanie zleceń i dyspozycji za pomocą telefonu oraz systemu IVR,
  - b) odkupienia przez Uczestnika wszystkich jednostek uczestnictwa zapisanych we wszystkich Kontach,
  - c) likwidacji Funduszu.

## § 17

Stronom Umowy nie przysługuje prawo odstąpienia od Umowy.

## § 18

1. Językiem stosowanym w relacjach pomiędzy Stronami Umowy jest język polski.
2. Umowa jest zawierana i wykonywana zgodnie z prawem polskim.
3. Sądem właściwym do rozstrzygnięcia sporów związanych z wykonywaniem Umowy jest sąd właściwy miejscowo zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego.