

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 udzielenia dalszego pełnomocnictwa, z prawem udzielenia dalszych pełnomocnictw pracownikom Agenta Transferowego.

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

6. Pełnomocnictwo obejmuje podpisywanie i składania do realizacji pisemnych zleceń na Kontakt 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. Inflancka 4b, wpisane do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 00000111017, 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 0000422394;

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

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

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

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

10) **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;

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

12) **IVR** – interaktywny system głosowy;

13) **Dystrybutor** – Towarzystwo, towarzystwo funduszy inwestycyjnych niebędące organem Funduszu, firma inwestycyjna, bank krajowy wykonujący działalność, o której mowa w art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, krajowy oddział instytucji kredytowej, uprawnione do wykonywania działalności w zakresie przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych, lub inne podmioty, które uzyskały odpowiednie zezwolenie Komisji Nadzoru Finansowego, upoważnione na podstawie umowy z Funduszem do występowania w jego imieniu w zakresie zbywania i odkupywania Jednostek Uczestnictwa, do odbierania od Uczestników Funduszu innych oświadczeń woli związanych z uczestnictwem w Funduszu oraz przyjmowania środków pieniężnych w imieniu i na rachunek Funduszu;

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

15) **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 801 888 444, a w przypadku posługiwania się aparatami komórkowymi lub dzwonienia z zagranicy za pośrednictwem telefonu nr +48 22 557 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:

- złożyć dyspozycję realizacji zlecenia:
 - otwarcia kolejnego Konta,
 - odkupienia jednostek uczestnictwa,
 - 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,
- złożyć reklamację,
- uzyskać informacje o stanie swojego Konta,
- 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 801 888 444 a w przypadku posługiwania się aparatami komórkowymi lub dzwonienia z zagranicy za pośrednictwem telefonu nr +48 22 557 44 44, w każdym dniu przez 24 godziny na dobę (z wyjątkiem czasu niezbędnego na konserwację systemu), Uczestnik może:

- złożyć dyspozycję realizacji zlecenia:
 - otwarcia kolejnego Konta,
 - odkupienia jednostek uczestnictwa,
 - zamiany jednostek uczestnictwa,
 - ustanowienia blokad wszystkich Kont w Funduszach/Subfunduszach (z wyjątkiem zastawu i zabezpieczenia),
 - blokady numerów identyfikacyjnych;
- uzyskać informacje o stanie swojego Konta;
- 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. Ujawnienie tych numerów innym osobom 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. 801 888 444 a w przypadku posługiwania się aparatami komórkowymi lub dzwoniąc z zagranicy za pośrednictwem telefonu nr +48 22 557 44 44 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 zobowiązuje się wykonywać czynności określone w Regulaminie, zgodnie z jego postanowieniami i Umową.

§ 13

1. Uczestnik może złożyć reklamację:

- a. W formie pisemnej – osobiście, w siedzibie Agenta Transferowego, w siedzibie Towarzystwa lub jego jednostce obsługującej Uczestników, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012r. – Prawo pocztowe (każdorazowo aktualne adresy ww. podmiotów znajdują się w prospektach informacyjnych odpowiednich Funduszy Inwestycyjnych),
- b. ustnie – telefonicznie (infolinia 801 888 444) albo osobiście do protokołu podczas wizyty Uczestnika w jednostce obsługującej Uczestników,
- c. W formie elektronicznej – na adres mailowy tfi@aviva.pl lub za pośrednictwem strony internetowej www.aviva.pl.

O sposobie rozpatrzenia reklamacji Towarzystwo powiadomi Uczestnika w formie pisemnej listem poleconym lub na wniosek Uczestnika, pocztą elektroniczną, przy czym w przypadku roszczeń finansowych Uczestnika, odpowiedź na reklamację zostaje udzielona wyłącznie w formie pisemnej wysłanej listem poleconym. Towarzystwo rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia jej otrzymania, przy czym do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa powyżej, Towarzystwo wyjaśni Uczestnikowi przyczynę opóźnienia, wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 (sześćdziesięciu) dni od dnia otrzymania reklamacji. Uczestnik jest uprawniony do złożenia odwołania od decyzji Towarzystwa dotyczącej złożonej reklamacji. W sprawach odwołań stosuje się odpowiednio ww. postanowienia. Uczestnikowi, w sytuacji nieuwzględnienia jego roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego. Dodatkowo Uczestnikowi będącemu osobą fizyczną przysługuje prawo do wystąpienia do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy Uczestnikiem a podmiotem rynku finansowego. Konsument ma prawo zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta. Sposób i tryb rozpatrywania wniosków i skarg Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta regulują właściwe przepisy. Dodatkowo informujemy, że Aviva Investors Poland Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych S.A. podlega nadzorowi Komisji Nadzoru

Finansowego. Istnieje również możliwość dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego. Podmiotem, który w takim przypadku powinien zostać pozwany jest Aviva Investors Poland Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. Sądem właściwym w sprawach o roszczenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo lub Fundusze Inwestycyjne jest sąd właściwością ogólną (sąd siedziby pozwanego – w zależności od wartości przedmiotu sporu jest to Sąd Rejonowy dla Warszawy Śródmieścia w Warszawie, a w przypadku spraw gospodarczych – Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy Wydział Gospodarczy albo Sąd Okręgowy w Warszawie).

§ 14

W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, stosuje się postanowienia Statutów Funduszy, prospektów informacyjnych Funduszy oraz przepisy obowiązującego prawa, gdzie zostały określone między innymi: szczegółowe zasady zbywania, odkupywania, zamiany 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.

2. O zmianach postanowień Regulaminu Uczestnik zostaje powiadomiony przez Towarzystwo, listem zwykłym wysłanym na wskazany przez Uczestnika adres korespondencyjny, a w przypadku jego braku na wskazany przez Uczestnika 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.aviva.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) 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) likwidacji Funduszu.

§ 17

1. Językiem stosowanym w relacjach pomiędzy Stronami Umowy jest język polski.

2. Umowa jest zawierana i wykonywana zgodnie z prawem polskim.