

Zasady składania zleceń i dyspozycji za pośrednictwem telefonu oraz internetu

Niniejsze „Zasady składania zleceń i dyspozycji za pośrednictwem telefonu oraz internetu” określają warunki składania zleceń i dyspozycji telefonicznych i internetowych związanych z uczestnictwem we wszystkich funduszach inwestycyjnych, zwanych dalej „Funduszami” lub „Funduszem”, zarządzanych przez Commercial Union Polska – Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych SA, zwane dalej „Towarzystwem”, jeśli statuty tych Funduszy przewidują taką możliwość oraz określają postanowienia, zgodnie z którymi wykonywana jest umowa o składanie zleceń za pośrednictwem telefonu i systemów elektronicznych, o której mowa w Statutach Funduszy.

Niniejsze „Zasady składania zleceń i dyspozycji za pośrednictwem telefonu oraz internetu” w zakresie w jakim ustanawiają zasady składania zleceń i dyspozycji za pośrednictwem internetu stanowią regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, o którym mowa w art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. Nr 144, poz. 1204, ze zm.).

Przyjęcie przez Fundusz lub wskazany przez niego podmiot oświadczenia o zapoznaniu się i akceptacji „Zasad składania zleceń i dyspozycji za pośrednictwem telefonu oraz internetu”, zwanych dalej „Zasadami”, podpisanego przez Uczestnika Funduszu jest równoznaczne z zawarciem umowy o składanie zleceń za pośrednictwem telefonu i systemów elektronicznych, o której mowa w Statutach Funduszy, przy czym do rozpoczęcia składania zleceń i dyspozycji za pośrednictwem telefonu oraz internetu konieczne jest także spełnienie pozostałych warunków określonych w pkt. II Zasad. 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 Uczestnikiem. Terminy i określenia użyte w niniejszych Zasadach należy tłumaczyć zgodnie z ich znaczeniem nadanym w Statutach Funduszy.

Ponadto ilekroć w niniejszych Zasadach mowa jest o:

- **Programie** – należy przez to rozumieć Indywidualny Program Inwestycyjny CU będący Wyspecjalizowanym Programem Inwestowania,
- **Wyspecjalizowanym Programie Inwestowania** – należy przez to rozumieć programy oferowane przez Fundusz Uczestnikom Funduszu, do których Uczestnicy Funduszu przystępują poprzez zawarcie z Funduszem umowy o uczestnictwo w danym programie,
- **Agent Transferowy** – należy przez to rozumieć podmiot, który działając na podstawie umowy z Funduszem, wykonuje czynności administracyjne w imieniu i na rzecz Funduszu, a w szczególności prowadzi rejestr uczestników Funduszu, którego nazwa i adres wskazany jest w aktualnych prospektach informacyjnych Funduszy,
- **Rejestrze Uczestników Funduszu** – należy przez to rozumieć elektroniczną ewidencję danych dotyczących Uczestników Funduszu,
- **Koncie** – należy przez to rozumieć wydzielony rachunek w ramach rejestru Uczestników Funduszu, zawierający dane dotyczące Jednostek Uczestnictwa zapisanych na rzecz danego Uczestnika Funduszu.

ZASADY OGÓLNE

I. Za pośrednictwem telefonu oraz internetu mogą być składane następujące zlecenia i dyspozycje:

- Zlecenie Otwarcia Rejestru Jednostek Uczestnictwa,
- Zlecenie Przystąpienia do Programu,
- Zlecenie Odkupienia Jednostek Uczestnictwa, jeżeli został wskazany rachunek bankowy Uczestnika Funduszu, na który mają być przekazywane środki pieniężne z tytułu odkupienia Jednostek Uczestnictwa,
- Zlecenie Wielokrotnego Odkupienia Jednostek Uczestnictwa, jeżeli został wskazany rachunek bankowy Uczestnika Funduszu, na który mają być przekazywane środki pieniężne z tytułu odkupienia Jednostek Uczestnictwa,
- Zlecenie Zamiany Jednostek Uczestnictwa,
- Zlecenie Konwersji Jednostek Uczestnictwa,
- Zlecenie Ustanowienia / Odwołania Blokady Jednostek Uczestnictwa,
- Odwołanie pełnomocnictwa,
- Odwołanie Uposażonego,
- Wprowadzenie zmiany danych Uczestnika Funduszu lub osoby działającej w jego imieniu,
- Uzyskiwanie danych o stanie Konta Jednostek Uczestnictwa,
- Zmiana kodu PIN,
- Zawieszenie wpłat lub zmniejszenie ich wysokości w ramach Programu,
- Zmiany warunków Umowy o przystąpienie do Programu w postaci: zmiany zadeklarowanej kwoty wpłaty poprzez jej zwiększenie lub zmiany strategii inwestycyjnej.

II. Warunkiem składania zleceń i dyspozycji za pośrednictwem telefonu oraz internetu jest:

1. Złożenie przez Uczestnika Funduszu lub osobę działającą w jego imieniu, oświadczenia o zapoznaniu się i akceptacji niniejszych Zasad, zwanego dalej „oświadczeniem”. W oświadczeniu Uczestnik Funduszu powinien wskazać numer (numery) rachunku bankowego, na który będą przekazywane środki pieniężne z tytułu odkupienia Jednostek Uczestnictwa. Podany numer (numery) rachunku bankowego może zostać przez Uczestnika Funduszu zmieniony w każdej chwili poprzez złożenie nowego oświadczenia. Przyjmuje się, że numer (numery) rachunku bankowego wskazany w nowym oświadczeniu zastępuje dotychczas wskazany numer (numery) rachunku bankowego. Zgodnie ze Statutami Funduszy środki pieniężne z tytułu odkupienia Jednostek Uczestnictwa mogą być przekazywane na rachunek bankowy prowadzony na rzecz Uczestnika Funduszu. Wyjątki od tej zasady dotyczą:
 - Uczestników Funduszu będących osobami nie posiadającymi zdolności do czynności prawnych lub osobami posiadającymi ograniczoną zdolność do czynności prawnych, w przypadku których środki pieniężne z tytułu odkupienia Jednostek Uczestnictwa mogą być przekazywane na rachunek bankowy ich przedstawicieli ustawowych, z uwzględnieniem odpowiednich przepisów prawa w tym zakresie, w szczególności postanowień Kodeksu rodzinnego i opiekuńczego,
 - małżonków, dla których otwierane jest Konto Mażeńskie, w przypadku których środki pieniężne z tytułu odkupienia Jednostek Uczestnictwa mogą być przekazywane na rachunek bankowy prowadzony na rzecz jednego z małżonków.

Oświadczenie o akceptacji niniejszych Zasad, o którym mowa powyżej, składane jest poprzez:

- złożenie podpisu potwierdzającego złożenie oświadczenia przez Uczestnika Funduszu lub osobę działającą w jego imieniu, na formularzu Zlecenia lub Dyspozycji, lub
- telefoniczne lub internetowe zgłoszenie wniosku o umożliwienie składania zleceń i dyspozycji za pośrednictwem telefonu oraz internetu. W tym przypadku Agent Transferowy przesyła formularz oświadczenia zawierający pełnomocnictwo, o którym mowa w pkt. 2 poniżej wraz z kodem PIN. Uczestnik Funduszu lub

osoba działająca w jego imieniu, zobowiązany jest podpisać oraz odesłać formularz oświadczenia do Agenta Transferowego, który na tej podstawie uaktywnia kod PIN.

2. Udzielenie Agentowi Transferowemu pełnomocnictwa do wystawiania pisemnych zleceń i dyspozycji na podstawie otrzymanych od Uczestnika Funduszu zleceń i dyspozycji, z prawem udzielania dalszych pełnomocnictw pracownikom Agenta Transferowego.
3. Posiadanie aktywnego kodu PIN lub Hasła. Kod nadany jest Uczestnikowi Funduszu przez Agenta Transferowego.

III. Postępowanie się kodem PIN

1. PIN nadawany jest Uczestnikowi Funduszu przez system komputerowy. PIN składa się z 6 cyfr.
2. Uczestnik Funduszu posiada zawsze tylko jeden PIN, za pomocą którego:
 - może dokonywać transakcji dotyczących wszystkich posiadanych przez niego Kont Jednostek Uczestnictwa w Funduszach, które przewidują możliwość składania zleceń i dyspozycji za pośrednictwem telefonu, oraz
 - może ustanowić hasło dostępu do systemu składania zleceń i dyspozycji za pośrednictwem internetu.
3. PIN drukowany jest na specjalnym papierze gwarantującym poufność i przesyłany Uczestnikowi Funduszu pocztą, w zależności od wyboru Uczestnika Funduszu dokonanego na formularzu udostępnionym przez Fundusz listem zwykłym lub listem poleconym. W przypadku, gdy Uczestnik Funduszu nie dokona wyboru, o którym mowa powyżej, PIN przesyłany jest pocztą listem zwykłym.
4. PIN nie powinien być udostępniany osobom nieuprawnionym. Fundusz nie ponosi odpowiedzialności za realizację prawidłowo złożonych zleceń i dyspozycji przy użyciu kodu PIN przez osoby nieuprawnione.
5. W przypadku utraty kodu PIN nadanego Uczestnikowi Funduszu, składanie zleceń i dyspozycji za pomocą telefonu lub internetu zostaje wstrzymane do momentu nadania nowego kodu PIN. Uczestnik Funduszu do momentu nadania nowego kodu może dokonać blokady Jednostek Uczestnictwa. Fundusz nie odpowiada za ewentualne szkody, jakie mogą być następstwem utraty kodu przez Uczestnika Funduszu, do momentu zablokowania Jednostek Uczestnictwa.

IV. Poza przypadkami przewidzianymi w bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa, Fundusz nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane:

1. Wykonaniem zlecenia lub dyspozycji złożonej za pośrednictwem telefonu lub internetu przez osobę nieuprawnioną, jeśli zlecenie lub dyspozycja zostały złożone w sposób zgodny w postanowieniami niniejszych Zasad.
2. Wykonaniem zlecenia lub dyspozycji złożonej w sposób zgodny w postanowieniami niniejszych Zasad, zgodnie z ich treścią.
3. Niewykonaniem lub niewłaściwym wykonaniem zlecenia lub dyspozycji złożonej za pośrednictwem telefonu lub internetu, jeśli spowodowane zostało to wadą transmisyjną, techniczną lub awarią urządzeń, albo przerwaniem połączenia.
4. Działaniami siły wyższej, przez które rozumie się działania nadzwyczajne, nagłe, których nie można było przewidzieć.

ZASADY SZCZEGÓŁOWE

V. Szczegółowe zasady składania zleceń i dyspozycji za pośrednictwem telefonu

1. Zlecenia i dyspozycje składane za pośrednictwem telefonu przyjmowane są w dni robocze w godzinach 8.00 – 17.00 pod numerem telefonu:

2. Uczestnik Funduszu składający zlecenie lub dyspozycję zobowiązany jest podać osobie przyjmującej zlecenie lub dyspozycję następujące informacje: numer Konta Jednostek Uczestnictwa, imię i nazwisko lub nazwę Uczestnika Funduszu oraz wybrane losowo przez system informatyczny 3 cyfry kodu PIN. Na prośbę osoby przyjmującej zlecenie lub dyspozycję, Uczestnik Funduszu powinien podać inne dane zapisane w Rejestrze Uczestników Funduszu.

3. W przypadku podania jakiegokolwiek informacji sprzecznej z danymi zapisanymi w Rejestrze Uczestników Funduszu, zlecenie lub dyspozycja nie zostanie przyjęta, a połączenie zostanie zakończone.

4. W przypadku trzykrotnego podania błędnych cyfr kodu PIN, kod PIN zostanie natychmiast zablokowany, a Uczestnik Funduszu traci prawo do składania zleceń i dyspozycji za pośrednictwem telefonu do czasu otrzymania nowego kodu PIN. Nowy PIN Uczestnik Funduszu może otrzymać po dokonaniu zgłoszenia chęci otrzymania nowego kodu PIN drogą telefoniczną lub internetową, właściwą dla składania zleceń i dyspozycji za pośrednictwem telefonu oraz internetu. Zasady określone w pkt. III ppkt 3 stosuje się odpowiednio.

5. Po dokonaniu prawidłowej identyfikacji Uczestnika Funduszu, podaje on następujące dane: nazwę Funduszu lub Subfunduszu lub rodzaj Programu, rodzaj zlecenia lub dyspozycji, treść zlecenia lub dyspozycji, w tym liczbę lub wartość Jednostek Uczestnictwa, której zlecenie lub dyspozycja dotyczy.

6. W przypadku złożenia zlecenia dotyczącego odkupienia Jednostek Uczestnictwa, środki pieniężne należne z tytułu odkupienia mogą zostać przekazane jedynie na jeden ze wskazanych w oświadczeniu rachunków bankowych. Rachunek bankowy należy wskazać, składając zlecenie odkupienia Jednostek Uczestnictwa. W razie braku wskazania, środki pieniężne zostaną przekazane na rachunek bankowy wskazany w oświadczeniu jako pierwszy. W przypadku, gdy w oświadczeniu Uczestnik Funduszu nie wskazał żadnego rachunku bankowego, zlecenia odkupienia Jednostek Uczestnictwa złożone za pośrednictwem telefonu nie będą mogły być przyjmowane od Uczestnika Funduszu i realizowane.

7. Do czasu potwierdzenia zlecenia lub dyspozycji Uczestnik Funduszu może zrezygnować z ich składania lub wprowadzać zmiany do ich treści. Każda zmiana treści zlecenia lub dyspozycji wymaga ich potwierdzenia. Zlecenie lub dyspozycję uważa się za przyjętą dopiero po ostatecznym potwierdzeniu jej treści przez Uczestnika Funduszu.

8. Po zakończeniu składania zlecenia lub dyspozycji i potwierdzeniu ich treści, osoba przyjmująca podaje datę oraz dokładną godzinę przyjęcia zlecenia lub dyspozycji. Podaną datę i godzinę uważa się za moment złożenia zlecenia lub dyspozycji.

9. Jeśli w trakcie składania zlecenia lub dyspozycji nastąpi przerwanie połączenia przed podaniem przez osobę przyjmującą daty i godziny złożenia zlecenia lub dyspozycji, uznaje się, że zlecenie lub dyspozycja nie zostały złożone.

10. Całe połączenie telefoniczne jest rejestrowane na odpowiednich nośnikach i w przypadku wątpliwości stanowi dowód dotyczący treści złożonego zlecenia lub dyspozycji. Osoba przyjmująca może odmówić przyjęcia zlecenia lub dyspozycji, gdy jakość połączenia może spowodować zniekształcenie przekazywanych treści.

VI. Szczegółowe zasady składania dyspozycji za pośrednictwem internetu

1. Zlecenia i dyspozycje składane za pośrednictwem internetu przyjmowane są codziennie, przez całą dobę pod adresem <http://www.cu.pl>. W celu uaktywnienia usługi Uczestnik Funduszu w trakcie pierwszego logowania wprowadza w odpowiednich polach ośmiocyfrowy identyfikator Uczestnika Funduszu zawierający się w numerze Konta Jednostek Uczestnictwa w Funduszu oraz cały kod PIN. Następnie system

poprosi Uczestnika o ustanowienie nowego Hasła dostępu oraz zdefiniowanie odpowiedzi na trzy kontrolne pytania. Hasło musi zawierać co najmniej 8 znaków w tym małe i duże litery, cyfry oraz znaki specjalne.

2. W celu złożenia zlecenia lub dyspozycji Uczestnik Funduszu po połączeniu się ze stroną <http://www.cu.pl> wybiera opcję „Logowanie użytkownika” oraz wprowadza w odpowiednich polach ośmiocyfrowy identyfikator Uczestnika Funduszu, Hasło oraz odpowiedź na jedno z pytań kontrolnych, w celach identyfikacyjnych.

3. W przypadku trzykrotnego błędnego podania kodu PIN lub Hasła lub udzielenia błędnej odpowiedzi na pytanie kontrolne, dostęp do systemu zostaje automatycznie zablokowany, a Uczestnik Funduszu traci prawo do składania zlecenia lub dyspozycji za pośrednictwem internetu do czasu otrzymania nowego kodu PIN. Nowy PIN Uczestnik Funduszu może otrzymać po dokonaniu zgłoszenia chęci otrzymania nowego kodu PIN drogą telefoniczną lub internetową, właściwą dla składania zleceń i dyspozycji za pośrednictwem telefonu oraz internetu. Zasady określone w pkt. III ppkt 3 stosuje się odpowiednio.

4. Po dokonaniu poprawnej identyfikacji Uczestnika Funduszu, wybiera on rodzaj zlecenia lub dyspozycji, jakie zamierza złożyć i wpisuje odpowiednie dane w rubrykach szablonu pojawiającego się na ekranie komputera.

5. Za datę i godzinę złożenia zlecenia lub dyspozycji przyjmuje się datę i godzinę jaka zostanie wyświetlona na ekranie komputera i tym samym zarejestrowana w systemie, po zatwierdzeniu zlecenia lub dyspozycji przez Uczestnika Funduszu. Kolejne zlecenia lub dyspozycje mogą być składane po zatwierdzeniu dotychczas składanego zlecenia lub dyspozycji.

6. Złożone zlecenie lub dyspozycja nie zostaną zrealizowane, gdy:

- podane dane nie są zgodne z danymi zapisanymi w Rejestrze Uczestników Funduszu, lub
- złożone zlecenie lub dyspozycja budzą wątpliwości co do ich treści lub autentyczności.

7. W przypadku złożenia zlecenia dotyczącego odkupienia Jednostek Uczestnictwa, środki pieniężne należne z tytułu odkupienia mogą zostać przekazane jedynie na jeden ze wskazanych w oświadczeniu rachunków bankowych. Rachunek bankowy należy wskazać składając zlecenie odkupienia Jednostek Uczestnictwa. W razie braku wskazania, środki pieniężne zostaną przekazane na rachunek bankowy wskazany w oświadczeniu jako pierwszy. W przypadku, gdy w oświadczeniu Uczestnik Funduszu nie wskazał żadnego rachunku bankowego, zlecenia odkupienia Jednostek Uczestnictwa złożone za pośrednictwem internetu nie będą mogły być przyjmowane od Uczestnika Funduszu i realizowane.

8. W trakcie składania zlecenia lub dyspozycji przez internet następuje połączenie ze stronami dystrybucyjnymi Agenta Transferowego, które jest szyfrowane przy wykorzystaniu technologii Secure Socket Layer (SSL) opartej o algorytm RSA z kluczem publicznym oraz RC4 z kluczem prywatnym do 128 bitów. Korzystanie z usługi składania zleceń lub dyspozycji za pośrednictwem internetu możliwe jest dzięki użyciu przeglądarki, która umożliwia szyfrowanie transmisji kluczem o długości co najmniej 56-bit, zalecane jest jednak korzystanie z przeglądarki umożliwiającej pełne wykorzystanie oferowanego bezpieczeństwa przez szyfrowanie kluczem 128-bit. Dodatkowo przeglądarka musi umożliwiać obsługę plików cookie oraz powinna być tak skonfigurowana, aby możliwe było zapisywanie plików cookie na dysku lokalnym użytkowanego komputera. Zapisywane pliki cookie zawierają jedynie informacje umożliwiające identyfikację połączenia i po zakończeniu korzystania z usługi są usuwane z systemu informatycznego.

9. Uczestnik Funduszu składając zlecenie lub dyspozycję za pośrednictwem internetu zobowiązany jest do przestrzegania zakazu przekazywania (dostarczania) treści o charakterze bezprawnym.

VII. Tryb postępowania reklamacyjnego

1. Uczestnikowi Funduszu przysługuje prawo do złożenia reklamacji dotyczącej niewykonania lub nienależytego wykonania zlecenia lub dyspozycji złożonej za pośrednictwem telefonu lub internetu.

2. Reklamacje, o których mowa powyżej mogą być przesłane pocztą na adres Agenta Transferowego lub na adres e-mailowy: bok@cu.com.pl. W przypadku, gdy jest to zasadne do reklamacji powinny być dołączone kopie odpowiednich dokumentów, których reklamacja dotyczy (w takim przypadku właściwe jest przysyłanie reklamacji pocztą na adres Agenta Transferowego).

3. Wszystkie reklamacje powinny zawierać jednoznaczne instrukcje dotyczące czynności, jakich w ramach reklamacji, żąda Uczestnik Funduszu.

4. Fundusz (Fundusze) rozpatrują złożoną reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, przy czym w sprawach szczególnie skomplikowanych termin ten może ulec przedłużeniu.

5. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Uczestnik Funduszu informowany jest:

- listem poleconym wysłanym na aktualny adres korespondencyjny, a w przypadku jego braku na aktualny adres stały lub na taki adres jaki Uczestnik Funduszu wskazał w treści reklamacji, lub
- odpowiedzią wysłaną na adres e-mailowy, w przypadku reklamacji przesłanej w ten sposób i w której treści Uczestnik Funduszu nie wskazał innego sposobu przekazania jemu informacji o sposobie jej rozpatrzenia.

VIII. Postanowienia końcowe

1. Niniejsze Zasady mogą ulec zmianie, szczególnie w przypadku zmiany Statutów Funduszy, zmiany obowiązujących przepisów prawa, rozszerzenia oferty Towarzystwa oraz Funduszy, a także innych ważnych przyczyn. W takim przypadku Uczestnik Funduszu zostaje powiadomiony o treści zmian Zasad listem zwykłym wysłanym na adres korespondencyjny, a w przypadku jego braku na aktualny adres stały. Uczestnik Funduszu nie wyrażający zgody na zmianę Zasad może w terminie 14 dni od dnia otrzymania listu, o którym mowa powyżej, złożyć oświadczenie o nie wyrażeniu zgody na zmianę Zasad. Otrzymanie takiego oświadczenia przez Fundusze powoduje natychmiastowe rozwiązanie umowy o składanie zleceń za pośrednictwem telefonu oraz systemów elektronicznych, o której mowa w statutach Funduszy. Zmiany Zasad wchodzą 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.

2. Rozwiązanie umowy może nastąpić także poprzez jej wypowiedzenie przez którąkolwiek ze stron w terminie 14 dni od daty doręczenia powiadomienia o wypowiedzeniu umowy, przesłanego drugiej stronie listem poleconym. Wypowiedzenie wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności. W przypadku Funduszy wypowiedzenie może być dokonane wyłącznie z ważnych przyczyn.

3. Umowa wygasa w przypadku:

- zmian Statutów Funduszy uniemożliwiających składanie zleceń i dyspozycji za pośrednictwem telefonu oraz internetu,
- odkupienia przez Uczestnika Funduszu wszystkich Jednostek Uczestnictwa zapisanych we wszystkich Kontach Jednostek Uczestnictwa,
- likwidacji Funduszu (Funduszy).

4. W kwestiach nie uregulowanych w niniejszych Zasadach mają zastosowanie postanowienia statutów Funduszy oraz inne obowiązujące przepisy prawa.

5. Zlecenia i dyspozycje składane za pośrednictwem telefonu są nagrywane i przechowywane przez okres wymagany przepisami prawa, a zlecenia i dyspozycje składane za pośrednictwem internetu są utrwalane i przechowywane przez ww. okres.