

## Informacje dotyczące Towarzystwa w związku ze świadczeniem usługi pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu Jednostek Uczestnictwa Funduszu

Firma, siedziba i adres Towarzystwa wraz z numerami telekomunikacyjnymi, adresem głównej strony internetowej i adresem poczty elektronicznej:  
MetLife Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, Polska  
ul. Przemysłowa 26, 00-450 Warszawa  
tel. +48 22 523 57 10  
faks +48 22 523 57 11  
Strona internetowa: [www.metlife.pl](http://www.metlife.pl)  
Adres poczty elektronicznej: [funduszeinfo@metlife.pl](mailto:funduszeinfo@metlife.pl)

Towarzystwo informuje, iż prowadzi działalność na podstawie zezwolenia i pod nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

### Sposoby komunikowania się Klienta z Towarzystwem

Klient może skontaktować się z Towarzystwem:

- osobiście w siedzibie Towarzystwa,
- za pośrednictwem osoby uprawnionej przez Towarzystwo do przyjmowania oświadczeń woli związanych z przystąpieniem lub uczestnictwem w funduszu inwestycyjnym (Agent),
- za pośrednictwem punktu obsługi Klienta prowadzonego przez dystrybutora Jednostek Uczestnictwa funduszy zarządzanych przez Towarzystwo (aktualna lista dystrybutorów znajduje się w Prospektach Informacyjnych Funduszy),
- listownie na adres Towarzystwa,
- przy użyciu telefaksu, pod nr faksu +48 22 523 57 11,
- pocztą elektroniczną na adres: [funduszeinfo@metlife.pl](mailto:funduszeinfo@metlife.pl),
- za pośrednictwem infolinii agenta transferowego Towarzystwa, pod nr telefonu +48 801 588 185,
- za pośrednictwem serwisu transakcyjno-informacyjnego (STI).

### Sposoby przekazywania zleceń do Towarzystwa

Klient może przekazać zlecenie dotyczące Jednostek Uczestnictwa do Towarzystwa:

- osobiście w siedzibie Towarzystwa,
- za pośrednictwem Agenta,
- za pośrednictwem punktu obsługi Klienta prowadzonego przez dystrybutora Jednostek Uczestnictwa funduszy zarządzanych przez Towarzystwo lub za pośrednictwem serwisu internetowego lub telefonicznego udostępnianego przez dystrybutora (aktualna lista dystrybutorów znajduje się w Prospektach Informacyjnych Funduszy),
- za pośrednictwem serwisu telefonicznego agenta transferowego Towarzystwa, pod nr telefonu +48 22 588 18 54,
- za pośrednictwem serwisu transakcyjno-informacyjnego (STI).

### Podstawowe zasady świadczenia usługi pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu Jednostek Uczestnictwa

- Każdy Klient powinien być świadomy, że przed dokonaniem inwestycji należy uważnie zapoznać się z treścią Prospektu Informacyjnego wybranego przez siebie funduszu inwestycyjnego, Tabelą Opłat oraz Kluczowymi Informacjami dla Inwestorów, a w szczególności z opisem ryzyk związanych z inwestowaniem w Jednostki Uczestnictwa. Dokumenty te są mu udostępniane przed złożeniem zlecenia.
- Przed przyjęciem zlecenia Otwarcia Rachunku Uczestnika i Nabycia Klient zobowiązany jest do wypełnienia Testu Odpowiedniości oraz Testu Adekwatności określających, czy planowana inwestycja jest dla Klienta odpowiednia ze względu na wiążący się z nią stopień ryzyka inwestycyjnego.
- Każde zlecenie i dyspozycja Klienta przyjmowana jest na podstawie informacji, oświadczeń i dokumentów okazanych przez Klienta.
- Tożsamość Klienta ustalana jest na podstawie dokumentu tożsamości (dowód osobisty lub paszport). Dane z dokumentu tożsamości potwierdzane są z drugim dokumentem tożsamości lub innym dokumentem pozwalającym ustalić tożsamość Klienta (np. prawo jazdy, legitymacja emeryta lub rencisty itp.).
- Zlecenia Klientów przyjmowane są w siedzibie Towarzystwa oraz przez Agentów na drukowanych formularzach. Każdy formularz powinien być czytelnie wypełniony, nie może zawierać przeróbek i zamazań. Zlecenia Klientów budzące wątpliwości co do ich treści lub autentyczności nie mogą zostać zrealizowane.
- Klient, który złoży zlecenie Otwarcia Rachunku Uczestnika i Nabycia Jednostek Uczestnictwa, może nabyć Jednostki Uczestnictwa poprzez dokonanie wpłaty na odpowiedni rachunek bankowy wybranego subfunduszu. W tym celu Klient powinien podać na dokumencie przelewu/ wpłaty identyfikujące go dane zgodnie z informacjami zamieszczonymi w instrukcji wypełniania dokumentu przelewu/ wpłaty udostępnionej Klientowi przed złożeniem zlecenia.
- O dacie wyceny zlecenia decyduje data i godzina otrzymania zlecenia przez Agenta Transferowego, a w przypadku nabyć również data i godzina zaksięgowania wpłaty na bankowym rachunku nabyć funduszu. Wszystkie zlecenia dostarczone do siedziby Towarzystwa do godziny 10:00 danego dnia zostaną przekazane do Agenta Transferowego w tym samym dniu, chyba że zaistnieją okoliczności uniemożliwiające ich przekazanie. Wszystkie zlecenia złożone za pośrednictwem Agentów zostaną zrealizowane w terminie 7 dni, chyba że zaistnieją okoliczności uniemożliwiające dotrzymanie tego terminu (np. błędne lub niekompletne dane w zleceniu).
- MetLife Fundusze Inwestycyjne dokonują wpłaty środków pieniężnych z tytułu odkupienia Jednostek Uczestnictwa, poprzez złożenie polecenia przelewu, na rachunek bankowy Uczestnika.

## Podstawowe zasady wnoszenia i załatwiania przez Towarzystwo skarg Klientów

Towarzystwo przyjmuje reklamacje Klienta:

- a) osobiście w siedzibie Towarzystwa lub za pośrednictwem Agenta, w obecności Klienta sporządzana jest pisemna notatka dotycząca zgłaszanego problemu, podpisana następnie przez Klienta,
- b) w punkcie obsługi Klienta prowadzonym przez dystrybutora Jednostek Uczestnictwa funduszy zarządzanych przez Towarzystwo, w obecności Klienta sporządzana jest pisemna notatka dotycząca zgłaszanego problemu, podpisana następnie przez Klienta (aktualna lista dystrybutorów znajduje się w Prospektach Informacyjnych Funduszy),
- c) listownie na adres Towarzystwa,
- d) przy użyciu telefaksu, pod nr faksu +48 22 523 57 11,
- e) pocztą elektroniczną na adres: funduszeinfo@metlife.pl,
- f) za pośrednictwem infolinii agenta transferowego Towarzystwa, pod nr telefonu +48 801 588 185,
- g) za pośrednictwem serwisu transakcyjno-informacyjnego (STI).

Reklamacje mogą być składane osobiście lub przez pełnomocnika Klienta. W przypadku posłużenia się pełnomocnikiem winien on wykazać swoje umocowanie najpóźniej w chwili składania reklamacji Klienta. Klient zobowiązany jest do zgłoszenia reklamacji niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia w celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia reklamacji przez Towarzystwo.

Złożenie reklamacji przez Klienta dokonane w sposób określony w pkt b)-g) ma taki sam skutek, jak złożenie jej osobiście w siedzibie Towarzystwa. Każda ze złożonych reklamacji jest rozpatrywana przez Towarzystwo w terminie 30 dni od daty jej wpływu. Towarzystwo na żądanie Klienta poświadczy datę przyjęcia reklamacji.

W przypadku konieczności przedłużenia terminu rozpatrywania reklamacji Towarzystwo przesyła do Klienta listem zwykłym powiadomienie o tym fakcie, podając powód opóźnienia, okoliczności, które muszą być ustalone oraz przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji.

Po zakończeniu działań związanych z wyjaśnieniem i przepracowaniem reklamacji Towarzystwo przesyła do Klienta listem poleconym na adres korespondencyjny rozstrzygnięcie wraz z uzasadnieniem.

Każdorazowo, gdy Klient nie zgadza się z decyzją Towarzystwa, istnieje możliwość polubownego załatwienia zaistniałego sporu, za uprzednią zgodą Towarzystwa. W takim przypadku Towarzystwo uzgodni z Klientem proponowany sposób rozwiązania sporu.

W przypadku, gdy Klient nie zgadza się ze sposobem rozpatrzenia reklamacji, uprawniony jest do zwrócenia się odpowiednio do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta o udzielenie pomocy w ww. zakresie. Niezależnie od sposobu rozpatrzenia reklamacji Klient uprawniony jest do wniesienia powództwa do sądu powszechnego.

## Informacje dotyczące zarządzania konfliktami interesów

W ramach prowadzenia działalności przez Towarzystwo podejmowane są wszelkie możliwe środki w celu identyfikacji, ujawniania, zapobiegania oraz aktywnego zarządzania konfliktami interesów, mogącymi powstawać w relacjach pomiędzy Towarzystwem (w tym jego pracownikami, członkami organów, osobami powiązаныmi z Towarzystwem) a jego Klientami (rozumianymi jako uczestnicy zarządzanych funduszy i/lub Klienci usługi zarządzania portfelem) oraz pomiędzy samymi Klientami. O ile organizacja oraz regulacje wewnętrzne Towarzystwa nie zapewniają, że w przypadku powstania konfliktu interesów nie dojdzie do naruszenia interesu Klienta, Towarzystwo przed przyjęciem zlecenia poinformuje o tym fakcie Klienta. Na żądanie Klienta Towarzystwo przekaze szczegółowe informacje dotyczące zasad zarządzania konfliktami interesów.

## Informacje dotyczące zmiany statusu Klienta

Towarzystwo przyznaje wszystkim nowym Klientom status Klienta Detalicznego.

Towarzystwo może na wniosek Klienta Profesjonalnego, złożony w postaci papierowej lub elektronicznej, oraz w zakresie określonym w takim wniosku albo pomimo braku takiego wniosku uznać go za Klienta Detalicznego. Towarzystwo informuje Klienta Profesjonalnego o zasadach traktowania Klientów Profesjonalnych przed zawarciem z nim umowy o świadczenie usługi zarządzania portfelem, w skład którego wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych, lub przed przyjęciem pierwszego zlecenia nabycia Jednostek Uczestnictwa o zasadach traktowania Klientów Profesjonalnych (tj. braku wymogu przeprowadzania Testu Odpowiedniości) oraz o przysługującym uprawnieniu do zmiany statusu na Klienta Detalicznego.

Towarzystwo może na wniosek podmiotu innego niż określony w § 2 pkt 22 lit. a)-m) Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 30 kwietnia 2013 r. w sprawie sposobu, trybu oraz warunków prowadzenia działalności przez towarzystwa funduszy inwestycyjnych (Dz.U. z 2013 r., poz. 538), złożony w postaci papierowej lub elektronicznej, oraz w zakresie określonym w takim wniosku uznać go za Klienta Profesjonalnego, jeżeli podmiot ten wykaże, że posiada wiedzę i doświadczenie pozwalające na podejmowanie właściwych decyzji inwestycyjnych oraz właściwą ocenę ryzyka związanego z tymi decyzjami. Wniosek określa zakres usług, transakcji lub instrumentów finansowych, na potrzeby których podmiot chce być traktowany jak Klient Profesjonalny.