

Informacje dla Klientów

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

Strona internetowa: www.metlife.pl

Adres poczty elektronicznej: funduszeinfo@metlife.pl

Towarzystwo oświadcza, 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,
- poczta elektroniczną na adres: funduszeinfo@metlife.pl,
- za pośrednictwem infolinii agenta transferowego Towarzystwa, pod numerami telefonów: +48 22 588 18 57 lub +48 801 588 185,
- za pośrednictwem serwisu transakcyjno-informacyjnego (STI).

Sposoby uzyskania przez Klienta kluczowych informacji i dokumentów

Klienci lub potencjalni Klienci mogą uzyskać kluczowe informacje i dokumenty w języku polskim, w tym w szczególności Prospekty Informacyjne Funduszy, Kluczowe Informacje dla Inwestorów, Informację dla Klienta Alternatywnego Funduszu Inwestycyjnego:

- za pośrednictwem strony internetowej www.metlife.pl (sekcja „obsługa klienta”, następnie „Dokumenty produktowe”, następnie „Fundusze Inwestycyjne, IKE i IKZE w MetLife TFI”, następnie „Tabele Opłat”),
- 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,
- poczta elektroniczną na adres: funduszeinfo@metlife.pl,
- za pośrednictwem infolinii agenta transferowego Towarzystwa, pod numerami telefonów: +48 22 588 18 57 lub +48 801 588 185.

Sposoby przekazywania zleceń do Towarzystwa

Klient może przekazać do Towarzystwa zlecenie dotyczące Jednostek Uczestnictwa kategorii A, B, E oraz I zbywanych pośrednio:

- 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 numerem telefonu +48 22 588 18 54,
- za pośrednictwem serwisu transakcyjno-informacyjnego (STI).

Klient może złożyć zlecenie dotyczące Jednostek Uczestnictwa kategorii A1, zbywanych bezpośrednio, wyłącznie osobiście w siedzibie Towarzystwa.

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, Informacją dla Klienta MetLife SFIO Parasol Światowy 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 określającego, 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 będącego osobą fizyczną ustalana jest na podstawie dokumentu tożsamości (dowód osobisty lub paszport). Identyfikacja Klienta będącego osobą prawną dokonywana jest w oparciu o przedstawione dokumenty rejestrowe oraz dokumenty potwierdzające umocowanie osób działających w imieniu osoby prawnej.
- Zlecenia Klientów przyjmowane są 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.

- f) Klient, który złoży zlecenie Otwarcia Rachunku Uczestnika i Nabycia Jednostek Uczestnictwa danej kategorii, może nabyć Jednostki Uczestnictwa tej samej kategorii 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.
- g) 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 przez Agentów do siedziby Towarzystwa zostaną niezwłocznie przekazane do Agenta Transferowego. Wszystkie zlecenia złożone za pośrednictwem Agentów lub w Towarzystwie zostaną zrealizowane w terminie 7 dni, chyba że zaistnieją okoliczności uniemożliwiające dotrzymanie tego terminu (np. błędne lub niekompletne dane w zleceniu).
- h) MetLife Fundusze Inwestycyjne dokonują wypłaty środków pieniężnych z tytułu odkupienia Jednostek Uczestnictwa, poprzez złożenie polecenia przelewu, na rachunek bankowy Uczestnika.

Informacje o kosztach i opłatach związanych z działalnością pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa oraz o wysokości maksymalnego wynagrodzenia Towarzystwa za zarządzanie pobieranego z każdego z Subfunduszy

- a) Informacje o opłatach manipulacyjnych pobieranych z tytułu pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa danego funduszu inwestycyjnego zarządzanego przez Towarzystwo w ramach danej kategorii jednostek uczestnictwa zostały zawarte w tabelach opłat dostępnych na stronie internetowej www.metlife.pl (sekcja „obsługa klienta”, następnie „Dokumenty produktowe”, następnie „Fundusze Inwestycyjne, IKE i IKZE w MetLife TFI”, następnie „Tabele Opłat”).
- b) Informacje o wysokości maksymalnego wynagrodzenia Towarzystwa za zarządzanie pobieranego z każdego z Subfunduszy zawarte są w prospektach informacyjnych funduszy dostępnych na stronie internetowej www.metlife.pl (sekcja „obsługa klienta”, następnie „Dokumenty produktowe”, następnie „Fundusze Inwestycyjne, IKE i IKZE w MetLife TFI”, następnie „Prospekty Informacyjne”) – w punktach 3.17.5 prospektu informacyjnego MetLife FIO Parasol Krajowy oraz w punktach 3.20.6 prospektu informacyjnego MetLife SFIO Parasol Światowy. Towarzystwo nie pobiera wynagrodzenia uzależnionego od wyniku każdego z Subfunduszy.

Podstawowe zasady wnoszenia i załatwiania przez Towarzystwo skarg Klientów

Towarzystwo przyjmuje reklamacje Klienta:

- a) listownie na adres siedziby Towarzystwa: MetLife TFI S.A., ul. Przemysłowa 26, 00-450 Warszawa,
- b) pocztą elektroniczną na adres: funduszeinfo@metlife.pl,
- c) za pośrednictwem infolinii Towarzystwa, pod numerami telefonów: +48 22 588 18 57 lub +48 801 588 185 do protokołu,
- d) osobiście w siedzibie Towarzystwa do protokołu,
- e) w punkcie obsługi Klienta prowadzonym przez dystrybutora Jednostek Uczestnictwa funduszy zarządzanych przez Towarzystwo do protokołu (aktualna lista dystrybutorów znajduje się w Prospektach Informacyjnych Funduszy),
- f) 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)-f) 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 poleconym powiadomienie o tym fakcie, podając powód opóźnienia, okoliczności, które muszą być ustalone, oraz przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

Po zakończeniu działań związanych z wyjaśnieniem i przeprocesowaniem reklamacji Towarzystwo przesyła do Klienta listem poleconym na adres korespondencyjny rozstrzygnięcie wraz z uzasadnieniem. Na wniosek Klienta odpowiedź może być dostarczona pocztą elektroniczną.

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, ma możliwość dochodzenia praw wynikających z uczestnictwa w funduszach zarządzanych przez Towarzystwo w drodze odwołania złożonego pisemnie, telefonicznie, elektronicznie lub ustnie do Towarzystwa, dystrybutora lub agenta transferowego, wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta, Rzecznika Finansowego, lub na drodze postępowania sądowego wytoczonego przeciwko Towarzystwu przed sądem powszechnym właściwym dla siedziby pozwanego, miejsca wykonania umowy, lub innym sądem miejscowo właściwym zgodnie z przepisami prawa. Towarzystwo wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Rzecznikiem Finansowym lub Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego. Złożenie wniosku do wyżej wymienionych podmiotów wiąże się z uiszczeniem opłaty na rachunek jednego z nich zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Adresy obu podmiotów:

Biuro Rzecznika Finansowego
Al. Jerozolimskie 87
02-001 Warszawa
e-mail: biuro@rf.gov.pl
<https://rf.gov.pl>

Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego
ul. Piękna 20, skr. poczt. nr 419
00-549 Warszawa
e-mail: sad.polubowny@knf.gov.pl
https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny

Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

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

- 1) Towarzystwo może na wniosek Klienta, którego definicja określona została w art. 2 pkt 13a ustawy o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi (dalej: Klienta Profesjonalnego), złożony w formie pisemnej lub elektronicznej, albo pomimo braku takiego wniosku, traktować go jak Klienta, którego definicja określona została w art. 2 pkt 13b ustawy o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi (dalej: Klienta Detalicznego). Towarzystwo przyznaje wszystkim nowym Klientom status Klienta Detalicznego.
- 2) Towarzystwo może na wniosek Klienta Profesjonalnego, któremu przyznało status Klienta Detalicznego zgodnie z pkt 1, przyznać mu status Klienta Profesjonalnego, po potwierdzeniu uprawnienia Klienta do posiadania takiego statusu. Wniosek taki powinien być złożony przez Klienta w formie papierowej lub elektronicznej.
- 3) Towarzystwo informuje Klienta Profesjonalnego, przed przyjęciem od niego pierwszego zlecenia nabycia jednostek uczestnictwa, o zasadach traktowania Klientów Profesjonalnych (tj. braku wymogu przeprowadzania Testu Odpowiedności oraz o przysługującym uprawnieniu do zmiany statusu).
- 4) Towarzystwo może na wniosek podmiotu innego niż Klient Profesjonalny, złożony w formie pisemnej lub elektronicznej, traktować go jak 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.
Powyższy warunek uważa się za zachowany w przypadku, gdy dany podmiot spełnia co najmniej dwa z poniższych wymogów:
 - a) zawierał transakcje nabycia lub odkupienia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych otwartych lub specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych o znacznej wartości, ze średnią częstotliwością co najmniej 10 transakcji na kwartał w ciągu czterech ostatnich kwartałów;
 - b) wartość portfela jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych otwartych lub specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych posiadanych przez tego Klienta łącznie ze środkami pieniężnymi wchodzącymi w jego skład wynosi co najmniej równowartość w złotych 500 000 euro;
 - c) pracuje lub pracował w sektorze finansowym przez co najmniej rok na stanowisku, które wymaga wiedzy zawodowej dotyczącej jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych otwartych lub specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych, lub dotyczącej działalności pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu takich jednostek uczestnictwa.Kryteria znacznej wartości, o której mowa w pkt a) powyżej, określa Zarząd Towarzystwa. Równowartość kwoty wyrażonej w euro, o której mowa w pkt b) powyżej, jest ustalana przy zastosowaniu średniego kursu euro ogłaszanego przez Narodowy Bank Polski, obowiązującego w dniu poprzedzającym datę złożenia wniosku.
- 5) W odpowiedzi na otrzymany wniosek, o którym mowa w pkt 4), Towarzystwo przekaże w formie pisemnej na adres korespondencyjny Klienta informacje o zasadach traktowania Klientów Profesjonalnych. Warunkiem uwzględnienia złożonego wniosku jest złożenie przez podmiot występujący z wnioskiem pisemnego oświadczenia o znajomości tych zasad oraz o skutkach ich zastosowania. Po pisemnym potwierdzeniu przez Klienta zapoznania się z przekazanymi zasadami Towarzystwo podejmie decyzję odnośnie zmiany statusu Klienta na Klienta Profesjonalnego oraz powiadomi Klienta w formie pisemnej o podjętej decyzji. Klient zobowiązany jest do każdorazowego przekazywania informacji o zmianach swoich danych, które mają wpływ na możliwość traktowania go jak Klienta Profesjonalnego.
- 6) W przypadku powzięcia informacji, że Klient przestał spełniać warunki pozwalające na uznanie go jako Klienta Profesjonalnego, Towarzystwo niezwłocznie poinformuje Klienta przy użyciu trwałego nośnika informacji, iż przestaje go traktować jak Klienta Profesjonalnego oraz podejmie działania zmierzające do zmiany jego statusu, chyba że Klient złoży wniosek, o którym mowa w pkt 4), i spełnia warunki wskazane w tym punkcie.
- 7) Wnioski w formie pisemnej należy przesyłać na adres: MetLife Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, Polska, ul. Przemysłowa 26, 00-450 Warszawa. Wnioski w formie elektronicznej (skany oświadczeń) należy przesyłać na adres e-mail: funduszeinfo@metlife.pl. Dokumenty muszą być podpisane przez osoby uprawnione do reprezentowania Klienta.