

# Umowa o prowadzenie Indywidualnego Konta Emerytalnego MetLife Fundusze Inwestycyjne

(zwana dalej „Umową IKE MetLife Fundusze Inwestycyjne”)

zawarta pomiędzy:

**MetLife Funduszem Inwestycyjnym Otwartym Parasol Krajowy** zarejestrowanym w Sądzie Okręgowym w Warszawie, VII Wydział Cywilny Rejestrowy, w Rejestrze Funduszy Inwestycyjnych pod poz. RFI 515, z wydzielonymi subfunduszami, oraz

**MetLife Specjalistycznym Funduszem Inwestycyjnym Otwartym Parasol Światowy** zarejestrowanym w Sądzie Okręgowym w Warszawie, VII Wydział Cywilny Rejestrowy, w Rejestrze Funduszy Inwestycyjnych pod poz. RFI 263, z wydzielonymi subfunduszami,

zwanymi dalej z osobna Funduszem lub łącznie Funduszami, reprezentowanymi przez:

**MetLife Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Spółkę Akcyjną**, z siedzibą w Warszawie przy ul. Przemysłowej 26, 00-450 Warszawa, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla miasta stołecznego Warszawy, Sąd Gospodarczy, XII Wydział Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000181644, NIP 107-000-00-46, wysokość kapitału zakładowego 17 190 000,00 zł, wpłacony w całości,

zwaną dalej **Towarzystwem** lub **MetLife TFI S.A.**,

a

Uczestnikiem, wymienionym na Formularzu Umowy IKE MetLife Fundusze Inwestycyjne w polu Dane Uczestnika, zwanym dalej Uczestnikiem, a łącznie zwanych Stronami o treści następującej:

## Definicje

- Indywidualne Konto Emerytalne MetLife Fundusze Inwestycyjne lub IKE MetLife Fundusze Inwestycyjne** – program inwestycyjny stworzony przez Fundusze i oferowany klientom Funduszy, w których Uczestnik lub osoba trzecia, działająca w imieniu Uczestnika lub Inwestora, dokonuje nabycia Jednostek Uczestnictwa kategorii I, a zasady dokonywania nabycia i odkupienia Jednostek Uczestnictwa kategorii I, minimalna kwota wpłat i inne zobowiązania są określone w Statutach Funduszy, Prospektach Informacyjnych, niniejszej Umowie IKE MetLife Fundusze Inwestycyjne oraz Ustawie z dnia 20 kwietnia 2004 r. o indywidualnych kontaktach emerytalnych oraz indywidualnych kontaktach zabezpieczenia emerytalnego.
  - Prospekt Informacyjny** – dokument określający szczegółowe warunki działania Funduszu.
  - Rachunek IKE** – wyodrębniony zapis w Rejestrze Uczestników każdego Funduszu Inwestycyjnego prowadzony na zasadach określonych w przepisach Ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o indywidualnych kontaktach emerytalnych oraz Ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi.
  - Statut** – dokument określający warunki działania Funduszu.
  - Subfundusz, Subfundusze** – dany subfundusz lub wszystkie subfundusze wydzielone w ramach Funduszu.
  - Wpłata** – wpłata jednorazowa lub wpłata w ratach środków zgromadzonych na Rachunku IKE dokonywana na rzecz:
    - Uczestnika, po spełnieniu warunków określonych w § 5,
    - Osób uprawnionych, w przypadku śmierci Uczestnika.
  - Wpłata Transferowa** – oznacza:
    - przeniesienie środków zgromadzonych przez Uczestnika na Rachunku IKE do innej instytucji finansowej prowadzącej indywidualne konta emerytalne lub
    - przeniesienie środków zgromadzonych na Rachunku IKE zmarłego Uczestnika na Rachunek IKE/indywidualne konto emerytalne osoby uprawnionej lub do programu emerytalnego, do którego uprawniony przystąpił, lub
    - przeniesienie środków zgromadzonych przez Uczestnika na Rachunku IKE do programu emerytalnego, do którego przystąpił Uczestnik, lub
    - przeniesienie środków z programu emerytalnego na Rachunek IKE, w przypadkach określonych w Ustawie z dnia 20 kwietnia 2004 r. o pracowniczych programach emerytalnych.
  - Zamiana** – jednoczesne odkupienie Jednostek Uczestnictwa w jednym Subfunduszu tego samego Funduszu i nabycie Jednostek Uczestnictwa w innym Subfunduszu tego samego Funduszu.
  - Konwersja** – jednoczesne odkupienie Jednostek Uczestnictwa w Subfunduszu danego Funduszu i nabycie Jednostek Uczestnictwa w Subfunduszu innego Funduszu.
  - Zwrot** – wycofanie całości środków zgromadzonych na Rachunku IKE, jeżeli nie zachodzą przesłanki do Wypłaty lub Wypłaty Transferowej.
  - Zwrot Częściowy** – wycofanie części środków zgromadzonych na Rachunku IKE, jeżeli nie zachodzą przesłanki do Wypłaty lub Wypłaty Transferowej.
  - Ustawa** – Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o indywidualnych kontaktach emerytalnych oraz indywidualnych kontaktach zabezpieczenia emerytalnego.
- Do wszystkich innych pojęć użytych w Umowie IKE MetLife Fundusze Inwestycyjne, niezdefiniowanych powyżej, mają zastosowanie definicje zawarte w Statutach Funduszy.

## § 1

Umowa IKE MetLife Fundusze Inwestycyjne określa zasady prowadzenia Indywidualnego Konta Emerytalnego w formie Rachunku IKE Uczestnika przez Fundusze oraz zasady gromadzenia oszczędności, tj. dokonywania wpłat, Wypłat Transferowych, Wypłat, Zwrotu oraz Zwrotu Częściowego środków zgromadzonych na Rachunku IKE.

## § 2

- W nieprzekraczalnym terminie 90 dni od podpisania Umowy IKE MetLife Fundusze Inwestycyjne Uczestnik zobowiązany jest do dokonania wpłaty początkowej na nabycie Jednostek Uczestnictwa kategorii I, na rachunek bankowy wskazanego Subfunduszu, zgodnie z postanowieniami Statutu Funduszu lub Prospektu Informacyjnego.
- W terminie 7 dni od otrzymania przez Towarzystwo Umowy IKE MetLife Fundusze Inwestycyjne przesyłana jest Uczestnikowi, listem zwykłym, pisemna informacja o zawarciu Umowy IKE MetLife Fundusze Inwestycyjne.
- Wpłaty dokonywane przez Uczestnika na podstawie Ustawy są rejestrowane na wyodrębnionym Rachunku IKE w Rejestrach Uczestników Funduszy.
- Minimalna wpłata początkowa na nabycie Jednostek Uczestnictwa kategorii I w każdym Subfunduszu wynosi 500 złotych. Minimalna kwota jednorazowej kolejnej wpłaty w każdym Subfunduszu wynosi 100 złotych.
- Każdy z Funduszy wprowadza do Rachunku IKE i przechowuje wszelkie informacje dotyczące dokonywanych operacji na Rachunku IKE Uczestnika.

## § 3

- Suma wpłat dokonywanych na Rachunek IKE Uczestnika w każdym z Funduszy w roku kalendarzowym nie może przekroczyć kwoty odpowiadającej równowartości trzykrotności przeciętnego prognozowanego wynagrodzenia miesięcznego w gospodarce narodowej na dany rok, określonego w ustawie budżetowej lub ustawie o przewidywanym budżetowym lub w ich projektach, jeżeli odpowiednie ustawy nie zostały ogłoszone w drodze obwieszczenia przez Ministra właściwego do spraw zabezpieczenia społecznego w Dzienniku Urzędowym „Monitor Polski”.
- W przypadku, gdy kwota ustalona w sposób określony w ust. 1 będzie niższa od kwoty ogłoszonej w poprzednim roku kalendarzowym, wówczas obowiązuje kwota wpłat dokonywanych na Rachunek IKE ogłoszona w poprzednim roku kalendarzowym.
- W przypadku, gdy suma wpłat dokonanych na Rachunek IKE przekroczy kwotę, o której mowa w ust. 1, Fundusz zgodnie z dyspozycją Uczestnika:
  - przekazuje nadpłacone środki na nabycie Jednostek Uczestnictwa kategorii A pod warunkiem, że nadpłacone środki przekroczą limity minimalnych wpłat określone w Statucie Funduszu,
  - zwróci nadpłacone środki Uczestnikowi na rachunek bankowy wskazany przez Uczestnika na Formularzu Umowy IKE MetLife Fundusze Inwestycyjne w polu Dane Uczestnika. Zwrot nadpłaconych środków nie podlega opodatkowaniu.

## § 4

- Uczestnik wraz z podpisaniem niniejszej Umowy IKE MetLife Fundusze Inwestycyjne może wskazać jedną lub więcej osób, którym zostaną wypłacone środki zgromadzone na Rachunku IKE w przypadku jego śmierci. Dyspozycja ta jest składana przez Uczestnika na Formularzu Umowy IKE MetLife Fundusze Inwestycyjne w polu Dane Osoby Uprawnionej, stanowiącego integralną część Umowy IKE MetLife Fundusze Inwestycyjne.
- Jeżeli Uczestnik wskazał kilka osób uprawnionych do otrzymania środków po jego śmierci, a nie oznaczył ich udziału w środkach gromadzonych na Rachunku IKE lub jeśli wartość udziałów nie sumuje się do 100%, Fundusz dokona wypłaty w równych częściach.
- Dyspozycja, o której mowa w ust. 1, może być w każdym czasie zmieniona. Zmiany dokonuje się w formie pisemnej. Nowa dyspozycja wywołuje skutki prawne wobec Funduszy od dnia jej doręczenia Agentowi Transferowemu.
- Wskazanie osoby uprawnionej do otrzymania środków po śmierci Uczestnika staje się bezskuteczne, jeżeli osoba ta zmarła przed śmiercią Uczestnika. W takim przypadku udział, który był przeznaczony dla zmarłego uprawnionego, przypada w częściach równych pozostałym osobom wskazanym, chyba że Uczestnik zadysponuje tym udziałem w inny sposób.
- W przypadku braku osób uprawnionych wskazanych przez Uczestnika środki zgromadzone na Rachunku IKE wchodzą do spadku.

## § 5

- Wpłata środków zgromadzonych na Rachunku IKE prowadzonym przez każdy z Funduszy, z zastrzeżeniem postanowień ust. 2, może nastąpić wyłącznie:
  - na wniosek Uczestnika po osiągnięciu przez niego wieku 60 lat lub nabyciu uprawnień emerytalnych i ukończeniu 55 roku życia oraz spełnieniu warunku:
    - dokonywania wpłat na Rachunek IKE co najmniej w 5 dowolnych latach kalendarzowych albo
    - dokonywania ponad połowy wartości wpłat nie później niż na 5 lat przed dniem złożenia przez Uczestnika wniosku o dokonanie Wypłaty;
  - w przypadku śmierci Uczestnika na wniosek osoby uprawnionej.

2. Wpłata środków zgromadzonych na Rachunku IKE:
  - 1) Uczestnikom urodzonym do dnia 31 grudnia 1945 r. następuje na wniosek Uczestnika po spełnieniu warunku:
    - a) dokonywania wpłat na IKE co najmniej w 3 dowolnych latach kalendarzowych albo
    - b) dokonania ponad połowy wartości wpłat nie później niż na 3 lata przed dniem złożenia przez Uczestnika wniosku o dokonanie wypłaty;
  - 2) Uczestnikom urodzonym w okresie między 1 stycznia 1946 r. a 31 grudnia 1948 r. następuje na wniosek Uczestnika po osiągnięciu przez niego wieku 60 lat bądź nabyciu wcześniejszych uprawnień emerytalnych oraz spełnieniu warunku:
    - a) dokonywania wpłat na IKE co najmniej w 4 dowolnych latach kalendarzowych albo
    - b) dokonania ponad połowy wartości wpłat nie później niż na 4 lata przed dniem złożenia przez Uczestnika wniosku o dokonanie wypłaty.
3. Fundusze dokonują Wypłaty środków zgromadzonych na Rachunku IKE, w zależności od wniosku Uczestnika albo osoby uprawnionej, jednorazowo albo w ratach. Wypłata jednorazowa, a w przypadku Wypłaty w ratach pierwsza rata powinna być dokonana w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia przez Uczestnika wniosku, a w przypadku osób uprawnionych w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia wniosku oraz dokumentów, o których mowa w ust. 4. W razie żądania Wypłaty środków w późniejszym terminie Fundusze dokonają Wypłaty w terminie wskazanym przez Uczestnika lub osobę uprawnioną.
4. Osoba uprawniona obowiązana jest dołączyć do wniosku:
  - a) akt zgonu Uczestnika i dokument stwierdzający tożsamość osoby uprawnionej lub jego notarialnie poświadczoną kopię albo
  - b) prawomocne postanowienie sądu o stwierdzeniu nabycia spadku oraz zgodne oświadczenie wszystkich spadkobierców o sposobie podziału środków zgromadzonych przez Uczestnika na Rachunku IKE, bądź prawomocne postanowienie sądu o dziale spadku oraz dokumenty stwierdzające tożsamość spadkobierców lub ich notarialnie poświadczone kopie.
5. W przypadku, gdy Fundusz zawiesił odkupywanie jednostek uczestnictwa, a zostały spełnione warunki, o których mowa w ust. 3 i 4, Wypłata następuje nie później niż w terminie 14 dni od dnia wznowienia odkupywania jednostek uczestnictwa.
6. Uczestnik, który dokonał Wypłaty jednorazowej lub Wypłaty pierwszej raty, nie może ponownie założyć indywidualnego konta emerytalnego w formie określonej w art. 2 pkt 1 Ustawy.

## § 6

1. Uczestnik lub osoba uprawniona, która zażądała dokonania Wypłaty w ratach, wskazuje na Formularzu Umowy IKE MetLife Fundusze Inwestycyjne liczbę rat oraz częstotliwość dokonywania Wypłaty w ratach (miesięczna, kwartalna, półroczna lub roczna).
2. Wysokość poszczególnych rat będzie zmienna i uzależniona od wartości netto Jednostek Uczestnictwa kategorii I zgromadzonych na Rachunku IKE w Funduszach w dniu umorzenia Jednostek Uczestnictwa Kategorii I w celu realizacji wypłaty danej raty. W przypadku posiadania Jednostek Uczestnictwa kategorii I kilku Subfunduszy, w celu dokonania Wypłaty danej raty następuje proporcjonalne umorzenie Jednostek Uczestnictwa każdego z Subfunduszy.
3. W okresie realizacji Wypłaty w ratach Uczestnik lub osoba uprawniona ma prawo dokonywać Zamiany lub Konwersji posiadanych Jednostek Uczestnictwa kategorii I danego Subfunduszu na Jednostki Uczestnictwa kategorii I innych Subfunduszy tego samego Funduszu lub Subfunduszy innego Funduszu, prowadzących Rachunek IKE, zarządzanych przez Towarzystwo.
4. Uczestnik nie może dokonywać wpłat na Rachunek IKE, z którego dokonał Wypłaty pierwszej raty. W okresie realizacji Wypłat w ratach Uczestnik lub osoba uprawniona ma prawo do dokonania Wypłaty jednorazowej środków pozostałych na Rachunku IKE.
5. W okresie realizacji Wypłat w ratach Uczestnik nie ma prawa do dokonania Zwrotu lub Zwrotu Częściowego.

## § 7

1. Wpłata Transferowa może być dokonana do innej instytucji finansowej, z którą Uczestnik zawarł umowę o prowadzenie indywidualnego konta emerytalnego, do programu emerytalnego, do którego przystąpił Uczestnik lub w przypadku śmierci Uczestnika z Rachunku IKE zmarłego Uczestnika na Rachunek IKE/indywidualne konto emerytalne osoby uprawnionej albo do programu emerytalnego, do którego osoba uprawniona przystąpiła.
2. Wpłata Transferowa może nastąpić wyłącznie na podstawie dyspozycji Uczestnika albo osoby uprawnionej pod warunkiem, że Uczestnik lub osoba uprawniona uprzednio zawarła umowę o prowadzenie indywidualnego konta emerytalnego z inną instytucją finansową lub przystąpiła do programu emerytalnego.
3. Celem dokonania Wypłaty Transferowej Uczestnik lub osoba uprawniona obowiązani są do przedstawienia Funduszom potwierdzenia zawarcia umowy o prowadzenie indywidualnego konta emerytalnego z inną instytucją finansową albo potwierdzenia przystąpienia do programu emerytalnego.
4. Fundusze dokonują Wypłaty Transferowej w ciągu 14 dni od dnia złożenia dyspozycji Wypłaty Transferowej przez Uczestnika, a w przypadku osoby uprawnionej w ciągu 14 dni od dnia złożenia dyspozycji Wypłaty Transferowej oraz dokumentów wymienionych w § 5 ust. 4.
5. Wpłata Transferowa może obejmować jedynie całość środków zgromadzonych na Rachunku IKE w każdym Funduszu i powoduje rozwiązanie Umowy IKE MetLife Fundusze Inwestycyjne z każdym z Funduszy.
6. Uczestnik może dokonywać Zamiany pomiędzy Subfunduszami tego samego Funduszu prowadzącymi Rachunek IKE. Zamiana dokonywana jest w dowolnej kwocie, jednak nie mniejszej niż minimalna kwota wpłaty do poszczególnego Subfunduszu. Zamiana dotyczy Jednostek Uczestnictwa kategorii I.
7. Uczestnik może dokonywać Konwersji pomiędzy Subfunduszami innego Funduszu prowadzącymi Rachunek IKE. Konwersja dokonywana jest w dowolnej kwocie, jednak nie mniejszej niż minimalna kwota wpłaty do poszczególnego Subfunduszu. Zamiana dotyczy Jednostek Uczestnictwa kategorii I.

## § 8

Fundusze dokonują Wypłaty, Wypłaty Transferowej, Zwrotu oraz Zwrotu Częściowego środków zgromadzonych na Rachunku IKE w formie pieniężnej.

## § 9

Fundusze przesyłają Uczestnikowi w formie pisemnej listem zwykłym lub za zgodą Uczestnika pocztą elektroniczną na adres e-mail wskazany przez Uczestnika raz do roku informację o środkach zgromadzonych na Rachunku IKE.

## § 10

1. Niniejsza Umowa IKE MetLife Fundusze Inwestycyjne zawarta jest na czas nieoznaczony.
2. Każda ze Stron może wypowiedzieć Umowę IKE MetLife Fundusze Inwestycyjne z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia. Wypowiedzenie Umowy może być dokonane w stosunku do każdego z Funduszy osobno, jak i w stosunku do obu Funduszy. Wypowiedzenie jest doręczane na piśmie, za potwierdzeniem odbioru.
3. Fundusze mogą wypowiedzieć Umowę IKE MetLife Fundusze Inwestycyjne, jeżeli od ostatniej wpłaty na Rachunek IKE do końca roku kalendarzowego następującego po roku od dokonania tej wpłaty nie została dokonana kolejna wpłata na jeden z Rachunków IKE prowadzony przez każdy z Funduszy.
4. Umowa ulega rozwiązaniu w terminie 90 dni od dnia jej zawarcia, jeśli w tym terminie, na jeden z Rachunków IKE prowadzonych przez każdy z Funduszy, nie zostanie dokonana przez Uczestnika wpłata początkowa na nabycie Jednostek Uczestnictwa kategorii I, zgodnie z postanowieniami § 2 ust. 1 Umowy, lub nie zostanie przyjęta Wpłata Transferowa z innej instytucji finansowej.
5. Umowa IKE MetLife Fundusze Inwestycyjne z każdym z Funduszy wygasa wskutek śmierci Uczestnika.

## § 11

1. W razie wypowiedzenia Umowy IKE MetLife Fundusze Inwestycyjne przez którąkolwiek ze Stron, jeżeli nie zachodzą przesłanki do dokonania Wypłaty lub Wypłaty Transferowej, Fundusze dokonują Zwrotu środków zgromadzonych na Rachunku IKE. Uczestnik może wystąpić z wnioskiem o Zwrot Częściowy pod warunkiem, że środki te pochodzą z wpłat na indywidualne konto emerytalne prowadzone w formie określonej w art. 2 pkt 1 Ustawy.
2. Fundusze dokonują Zwrotu środków zgromadzonych na Rachunku IKE pomniejszonych o należny podatek, a w przypadku, o którym mowa w art. 37 ust. 3 Ustawy, również o kwotę stanowiącą 30% sumy składek podstawowych wpłaconych do programu emerytalnego.
3. Zwrot środków zgromadzonych na Rachunku IKE powinien nastąpić przed upływem terminu wypowiedzenia Umowy IKE MetLife Fundusze Inwestycyjne, a w przypadku Zwrotu Częściowego w ciągu 30 dni, licząc od dnia złożenia przez Uczestnika wniosku.

## § 12

Wszelkie koszty i opłaty obciążające Uczestnika w związku z prowadzeniem Rachunku IKE określają Statuty Funduszy oraz obowiązująca w chwili podpisania Umowy IKE MetLife Fundusze Inwestycyjne Tabela Opłat IKE MetLife Fundusze Inwestycyjne, dostępna na stronie [www.metlife.pl](http://www.metlife.pl), w siedzibie Towarzystwa oraz u Dystrybutorów. W przypadku Zwrotu, Wypłaty lub Wypłaty Transferowej, dokonywanych w okresie pierwszych 12 miesięcy liczonych od dnia zawarcia Umowy IKE MetLife Fundusze Inwestycyjne, Towarzystwo pobiera dodatkową opłatę w wysokości 2% kwoty podlegającej Zwrotowi, Wypłacie lub Wypłacie Transferowej.

## § 13

1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszej Umowy IKE MetLife Fundusze Inwestycyjne zastosowanie mieć będą przepisy Ustawy o funduszach inwestycyjnych, Ustawy o indywidualnych kontach emerytalnych oraz indywidualnych kontach zabezpieczenia emerytalnego oraz Statuty Funduszy.
2. Szczegółowe zasady wnoszenia i rozpatrywania reklamacji przez Towarzystwo dostępne są na [www.metlife.pl](http://www.metlife.pl).
3. Wszelkie spory wynikłe w związku z wykonaniem postanowień niniejszej Umowy IKE MetLife Fundusze Inwestycyjne będą rozstrzygane przez sąd powszechny.

## § 14

1. Umowę IKE MetLife Fundusze Inwestycyjne sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron i jednym dla Dystrybutora.
2. Fundusze zastrzegają sobie prawo do zmiany Umowy IKE MetLife Fundusze Inwestycyjne z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się: wprowadzenie nowych i zmianę obowiązujących przepisów prawa, zmiany Statutu lub Prospektu Informacyjnego Funduszu skutkujące zmianą Umowy IKE MetLife Fundusze Inwestycyjne, zmiany w zakresie oferty Towarzystwa.
3. Fundusze zawiadamiają Uczestnika o treści zmian Umowy IKE MetLife Fundusze Inwestycyjne listem zwykłym, wypowiadając tym samym dotychczasowe warunki w zakresie wprowadzanych zmian. Zmiany Umowy IKE MetLife Fundusze Inwestycyjne obowiązują od chwili ich wejścia w życie. Jeżeli Uczestnik, przed wejściem w życie zmian Umowy IKE MetLife Fundusze Inwestycyjne wypowie Umowę IKE MetLife Fundusze Inwestycyjne zgodnie z § 10, to zmiany te nie będą obowiązywać Uczestnika do upływu okresu wypowiedzenia i rozwiązania Umowy.
4. Zmiany Umowy IKE MetLife Fundusze Inwestycyjne w zakresie wskazanym w § 4 ust. 1 następują poprzez złożenie pisemnego oświadczenia Uczestnika.

## Informacje dotyczące składania i rozpatrywania reklamacji przez MetLife Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

### 1. Miejsce i forma złożenia reklamacji

Klient może złożyć reklamację:

- listownie na adres siedziby Towarzystwa: MetLife TFI S.A., ul. Przemysłowa 26, 00-450 Warszawa,
- poctą elektroniczną na adres: funduszeinfo@metlife.pl,
- za pośrednictwem infolinii Towarzystwa, pod nr telefonu +48 801 588 185 do protokołu,
- osobiście w siedzibie Towarzystwa do protokołu,
- w punkcie obsługi Klienta prowadzonym przez dystrybutora Jednostek Uczestnictwa funduszy zarządzanych przez Towarzystwo do protokołu (aktualna lista dystrybutorów znajduje się w Prospektach Informacyjnych Funduszy),
- 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.

### 2. Termin rozpatrzenia reklamacji

W przypadku Klientów będących osobami fizycznymi Towarzystwo rozpatruje reklamację w możliwie najkrótszym terminie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.

W sprawach szczególnie złożonych, w których zachodzi konieczność wydłużenia terminu rozpatrywania reklamacji, Towarzystwo informuje o tym fakcie Klienta:

- wyjaśniając przyczynę opóźnienia,
- wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
- określając przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

### 3. Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji

Odpowiedź o sposobie rozpatrzenia reklamacji jest udzielana listownie w formie pisemnej. Na wniosek Klienta odpowiedź może być dostarczona pocztą elektroniczną.

### 4. Informacje dodatkowe

Pełna treść „Polityki rozpatrywania skarg i reklamacji” zamieszczona jest na stronie internetowej Towarzystwa – [www.metlife.pl](http://www.metlife.pl).

## Przetwarzanie danych osobowych

### Kto jest administratorem danych osobowych?

Administratorem danych osobowych jest MetLife Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Spółka Akcyjna z siedzibą przy ul. Przemysłowej 26, 00-450 Warszawa oraz zarządzane przez nią Fundusze.

### W jakim celu przetwarzamy dane osobowe?

Na podstawie przepisów prawa możemy przetwarzać dane osobowe w celu:

- zawarcia i wykonania umowy uczestnictwa w funduszu,
- dochodzenia i rozpatrywania roszczeń związanych z zawartą umową,
- przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu i przestępstwom finansowym,
- rozpatrywania skarg i reklamacji oraz udzielania informacji w związku z zawartą umową.

Na podstawie uzasadnionego interesu administratora możemy przetwarzać dane osobowe w celu:

- marketingu tradycyjnego, czyli proponowania listownie umów,
- dochodzenia i rozpatrywania roszczeń związanych z umową,
- podjęcia działań, których celem jest przeciwdziałanie przestępstwom finansowym.

Na podstawie udzielonej zgody możemy przetwarzać dane osobowe w celu:

- marketingu bezpośredniego za pomocą telefonu lub adresu e-mail, w tym proponowania dodatkowego produktu finansowego w trakcie trwania umowy i po jej zakończeniu. Możemy to robić w sposób zautomatyzowany lub poprzez profilowanie danych,
- udostępnienia danych innym podmiotom z naszej grupy kapitałowej w celu proponowania przez nie usług,
- świadczenia drogą elektroniczną usług powiązanych z zawartą umową na zasadach określonych odrębnymi regulaminami.

### Czy podanie danych osobowych jest konieczne?

Podanie nam danych jest:

- dobrowolne, ale niezbędne, w celu zawarcia i wykonania umowy oraz wykonania przez nas obowiązków prawnych,
- dobrowolne, gdy dane mają być przetwarzane lub udostępnione w celu marketingowym.

### W jakim czasie będziemy przetwarzać dane osobowe?

Dane osobowe będziemy przetwarzać w czasie:

- zgodnym z przepisami prawa,
- obowiązywania zgody klienta, do momentu jej wycofania,
- niezbędnym do realizacji prawnie uzasadnionego interesu naszej firmy,
- w którym możliwe jest dochodzenie roszczeń z tytułu zawartej umowy.

### Komu możemy przekazać dane osobowe?

Możemy przekazać dane osobowe:

- podmiotom upoważnionym przez prawo,
- podmiotom zewnętrznym, które świadczą dla nas usługi do wykonania umowy,
- podmiotom zewnętrznym na podstawie udzielonej zgody,
- innym podmiotom poza granicami Unii Europejskiej, tj. w Stanach Zjednoczonych oraz Indiach (na podstawie umów, jakie mamy z nimi zawarte). Te spółki stosują odpowiednie zabezpieczenia ochrony danych osobowych. Dane przekazujemy zgodnie z treścią Standardowych Klauzul Umownych, które zatwierdziła Komisja Europejska, lub na innej prawnie dopuszczalnej podstawie.

### Jakie są prawa osoby, która przekazała nam dane?

Osoba, która przekazała nam dane, ma prawo do:

- dostępu do nich,
- ich poprawiania,
- przenoszenia danych,
- wycofania zgody na przetwarzanie,
- ograniczenia przetwarzania,
- żądania usunięcia swoich danych,
- wyrażenia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania danych w celu marketingowym.

Wycofanie zgody nie ma wpływu na przetwarzanie przez nas danych osobowych, zanim ta zgoda została wycofana.

Osoba, która udostępniła nam swoje dane, ma prawo zgłosić skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Pytania związane z przetwarzaniem przez nas danych osobowych prosimy kierować do naszego Inspektora Danych Osobowych na adres e-mail: [ido@metlife.pl](mailto:ido@metlife.pl).