

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W PKO DOBROWOLNYM FUNDUSZU EMERYTALNYM

§ 1.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w PKO Dobrowolnym Funduszu Emerytalnym został przyjęty przez PKO BP BANKOWY Powszechne Towarzystwo Emerytalne Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie, przy ul. Chłodnej 52, 00-872 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000045235, posiadającą NIP: 5272155713 i REGON: 01313604000000.
2. Regulamin określa rodzaje, zakres i warunki świadczenia usług drogą elektroniczną przez PKO BP BANKOWY Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A. w imieniu PKO Dobrowolnego Funduszu Emerytalnego.
3. Regulamin stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, o którym mowa w art. 8 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
4. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej: www.pkopte.pl w formie umożliwiającej jego odtwarzanie, pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.

§ 2.

DEFINICJE

Określenia pisane w Regulaminie wielką literą oznaczają:

- 1) **Agent Transferowy** – PKO BP Finat sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie;
- 2) **Fundusz** – PKO Dobrowolny Fundusz Emerytalny;
- 3) **IKE** – indywidualne konto emerytalne w rozumieniu Ustawy o IKE i IKZE;
- 4) **IKZE** – indywidualne konto zabezpieczenia emerytalnego w rozumieniu Ustawy o IKE i IKZE;
- 5) **Kodeks cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny
- 6) **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w PKO DOBROWOLNYM FUNDUSZU EMERYTALNYM
- 7) **Serwis** – platforma informatyczno-informacyjna podłączona do sieci Internet stworzona przez Towarzystwo, umożliwiająca Użytkownikom korzystanie z mechanizmów informatycznych oraz informacji opracowanych przez Towarzystwo w celu świadczenia Usług, dostępna pod adresem internetowym www.pkopte.pl;

- 8) **Umowa** – umowa, której przedmiotem jest świadczenie Usług, zawarta pomiędzy Użytkownikiem a Towarzystwem drogą elektroniczną poprzez akceptację Regulaminu;
- 9) **Umowa IKE** – umowa o prowadzenie IKE;
- 10) **Umowa IKZE** – umowa o prowadzenie IKZE;
- 11) **Usługi** – usługi świadczone przez Towarzystwo drogą elektroniczną określone w § 3. Regulaminu;
- 12) **Towarzystwo** – PKO BP BANKOWY Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A. z siedzibą w Warszawie;
- 13) **Ustawa o IKE i IKZE** – ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o indywidualnych kontach emerytalnych oraz indywidualnych kontach zabezpieczenia emerytalnego;
- 14) **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
- 15) **Użytkownik** – osoba korzystająca z usług świadczonych drogą elektroniczną opisanych w Regulaminie.

§ 3.

ZAKRES USŁUG

1. Usługi świadczone przez Towarzystwo drogą elektroniczną obejmują:
 - 1) zawarcie Umowy IKE lub Umowy IKZE w formie dokumentowej pozwalającej na utrwalenie jej treści na trwałym nośniku;
 - 2) zawarcie Umowy IKE lub Umowy IKZE w formie elektronicznej pozwalającej na utrwalenie jej treści na trwałym nośniku;
 - 3) podgląd danych osobowych Użytkownika danych transakcyjnych i historii transakcji oraz aktualizację danych kontaktowych.
2. Towarzystwo świadczy Usługi 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, z zastrzeżeniem ust. 3-4 poniżej.
3. Zastrzega się prawo do czasowego zaprzestania świadczenia Usługi w przypadku awarii oraz po wcześniejszym poinformowaniu Użytkowników na stronie internetowej www.pkopte.pl w przypadku potrzeby przeprowadzenia prac konserwacyjnych lub zmian technicznych Serwisu. Terminy prac konserwacyjnych lub zmian technicznych Serwisu będą planowane przez Towarzystwo w taki sposób, aby zminimalizować ich wpływ na czynności Użytkowników wykonywane za pośrednictwem Serwisu.
4. W przypadkach szczególnych mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność Serwisu, dopuszczalne jest czasowe zaprzestanie lub ograniczenie świadczenia Usługi, bez wcześniejszego powiadomienia Użytkowników, w celu przeprowadzenia prac konserwacyjnych i przywrócenia bezpieczeństwa oraz stabilności Serwisu.

§ 4.

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Rozpoczęcie korzystania z Usług przez Użytkownika jest poprzedzone akceptacją warunków niniejszego Regulaminu i równoznaczne z zawarciem Umowy z Towarzystwem. Regulamin stanowi integralną część zawieranej z Użytkownikiem Umowy.
2. Regulaminem jest udostępniony na stronie internetowej www.pkopte.pl. Użytkownik ma możliwość zapoznania się z Regulaminem w każdym czasie.
3. W stosunkach pomiędzy Towarzystwem i Użytkownikiem wyłącza się stosowanie art. 66¹ § 2 Kodeksu cywilnego.
4. Towarzystwo zapewnia dostęp do Serwisu wyłącznie Użytkownikom, którzy spełniają warunki techniczne określone w § 7. Regulaminu.
5. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu oraz szczegółowych instrukcji zamieszczonych na stronie internetowej www.pkopte.pl.

§ 5.

SPOSÓB ŚWIADCZENIA USŁUG

1. **Zawarcie Umowy IKE lub Umowy IKZE – w formie dokumentowej.** Usługa zawierania Umów IKE lub Umów IKZE w formie dokumentowej pozwalającej na utrwalenie jej treści na trwałym nośniku obejmuje:
 - 1) Możliwość wypełnienia przez Użytkownika odpowiedniego elektronicznego formularza udostępnionego w Serwisie w celu zawarcia Umowy IKE lub Umowy IKZE z Funduszem w formie dokumentowej, tj.:
 - formularza Umowy IKE,
 - formularza Umowy IKZE.
 - 2) Forma dokumentowa oznacza, że dla skutecznego zawarcia umowy nie jest wymagane złożenie przez Użytkownika i przez uprawnionego przedstawiciela Funduszu podpisu na formularzu umowy.
 - 3) Po weryfikacji poprawności złożonego formularza przez dedykowane narzędzia w Serwisie, nastąpi zawarcie Umowy IKE lub Umowy IKZE.
 - 4) Umowa IKE lub Umowa IKZE utrwalona na trwałym nośniku, zawierająca wymagane dane i informacje (wygenerowana w formacie PDF) wraz z potwierdzeniem jej zawarcia jest następnie automatycznie wysyłana w postaci zaszyfrowanej na wskazany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej (e-mail) wraz z informacją o sposobie odczytania zaszyfrowanych dokumentów.
2. **Zawarcie Umowy IKE lub Umowy IKZE – w formie elektronicznej.** Usługa zawierania Umów IKE lub Umów IKZE w formie elektronicznej pozwalającej na utrwalenie jej treści na trwałym nośniku obejmuje:

- 1) Możliwość wypełnienia formularza Umowy IKE lub Umowy IKZE udostępnionego na stronie internetowej Funduszu i opatrzenie go elektronicznym podpisem kwalifikowanym, a następnie przesłanie w formacie PDF na adres: bok@pkopte.pl
 - 2) Forma elektroniczna oznacza, że dla skutecznego zawarcia umowy wymagane jest złożenie na formularzu umowy przez Użytkownika i przez uprawnionego przedstawiciela Funduszu kwalifikowanego podpisu elektronicznego w rozumieniu art. 78¹ § 1 Kodeksu cywilnego.
 - 3) Po pozytywnej weryfikacji Umowy IKE lub Umowy IKZE jest ona podpisywana kwalifikowanym podpisem elektronicznym przez przedstawiciela Funduszu i po opatrzeniu jej hasłem, odsyłana do Użytkownika na wskazany przez niego adres e-mail.
 - 4) Pisemne potwierdzenie zawarcia Umowy IKE lub Umowy IKZE wraz z informacją w zakresie danych umożliwiających dostęp on-line do konta Użytkownika (nr oszczędzającego oraz numer PIN) jest wysłane do Użytkownika w postaci papierowej na wskazany przez niego adres korespondencyjny.
3. **Podgląd danych osobowych Użytkownika , danych transakcyjnych i historii transakcji oraz aktualizacja danych kontaktowych.** Usługa podglądu danych osobowych Użytkownika, danych transakcyjnych i historii transakcji oraz aktualizacja danych kontaktowych po uprzednim zalogowaniu się przez Użytkownika do Serwisu obejmuje:
- 1) Podgląd danych osobowych i kontaktowych oraz możliwość aktualizacji danych kontaktowych Użytkownika.
 - 2) Podgląd danych transakcyjnych i historii transakcji Użytkownika.

§ 6.

WARUNKI KORZYSTANIA Z SERWISU

1. Użytkownik zobowiązany jest:
 - 1) zapoznać się z Regulaminem i przestrzegać jego postanowień od momentu podjęcia czynności zmierzających do korzystania z Serwisu;
 - 2) używać Serwisu zgodnie z Regulaminem i powszechnie obowiązującymi przepisami prawa;
 - 3) do wprowadzenia w Serwisie, prawdziwych, prawidłowych i kompletnych danych wymaganych do jego należytego działania;
 - 4) starannie czytać komunikaty i ostrzeżenia generowane przez Serwis podczas jego używania i stosować się do ich treści;
 - 5) korzystać z Serwisu w sposób nienaruszający praw innych Użytkowników;
 - 6) kontrolować pod względem merytorycznym i formalnym dokumenty oraz dane wprowadzane do Systemu;
 - 7) przestrzegać zasad bezpieczeństwa określonych w § 8. Regulaminu.
2. Za zgodność dokumentów oraz danych ewidencjonowanych za pośrednictwem Serwisu ze stanem faktycznym odpowiedzialność ponosi wyłącznie Użytkownik.
3. Użytkownik nie może wprowadzać do Serwisu treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym lub mogących wprowadzać w błąd.

4. Użytkownik nie może podejmować żadnych działań, które mogą spowodować awarię Serwisu, a także wprowadzać treści zawierających wirusy lub złośliwe oprogramowanie, mogące wywołać zakłócenia lub uszkodzenie Serwisu.
5. Używanie Serwisu jest bezpłatne, z zastrzeżeniem, że Użytkownik ponosi we własnym zakresie koszty połączeń internetowych zgodnie z obowiązującą stawką dostawcy Internetu, z usług którego korzysta.

§ 7.

WARUNKI TECHNICZNE

1. Użytkownik powinien posiadać bezpieczne konto poczty elektronicznej, którego nie udostępnia innym osobom.
2. Ponadto Użytkownik powinien posiadać urządzenie wyposażone w system operacyjny i przeglądarkę internetową z możliwością aktywnego połączenia z Internetem oraz dysponować oprogramowaniem umożliwiającym pobranie, zachowanie i przeglądanie plików w formacie PDF.
3. W celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Serwisu zaleca się korzystanie przez Użytkownika z przeglądarek internetowych: Google Chrome, Safari, Microsoft Edge.
4. Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności za ograniczenia techniczne, wady, błędy, usterki, nieprawidłowe zabezpieczenie lub uszkodzenia występujące w sprzęcie lub oprogramowaniu, z którego korzysta Użytkownik, uniemożliwiające lub ograniczające prawidłowe używanie Serwisu lub jego funkcjonalności.
5. Zaszifrowane dokumenty wraz z informacją o sposobie ich odczytania są przesyłane na wskazany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej (e-mail).

§ 8.

BEZPIECZEŃSTWO

1. Warunkiem korzystania z usług Serwisu jest posiadanie przez Klienta urządzeń (np. komputer, urządzenia mobilne, telefon) z dostępem do Internetu.
2. Klient jest zobowiązany do logowania oraz wykonywania dyspozycji za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu wyłącznie osobiście z użyciem instrumentów uwierzytelniających.
3. Klient jest zobowiązany do zachowania w tajemnicy informacji zapewniających bezpieczne korzystanie z usług Serwisu, w tym informacji przekazanych PKO BP BANKOWY PTE S.A. dla celów weryfikacji oraz nieudostępniania i nieujawniania innym osobom instrumentów uwierzytelniających.
4. Klient jest zobowiązany do należytego zabezpieczenia urządzeń i oprogramowania, o których mowa w ust. 1, którymi posługuje się w celu korzystania z usług Serwisu poprzez stosowanie:
 - a. wyłącznie legalnego oprogramowania, jego bieżącą aktualizację i instalację poprawek systemowych zgodnie z zaleceniami producentów,

- b. aktualnego oprogramowania antywirusowego i antyspamowego oraz zapory firewall,
 - c. najnowszych wersji przeglądarek internetowych Google Chrome, Safari, Firefox, Microsoft Edge,
 - d. haseł zabezpieczających przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich.
5. Zakazuje się Klientowi dostarczania za pośrednictwem usług Serwisu treści o charakterze bezprawnym.
 6. Użytkownik jest zobowiązany do logowania, autoryzacji oraz składania dyspozycji w Serwisie z użyciem danych uwierzytelniających (loginu i hasła).
 7. Użytkownik jest zobowiązany do zachowania w poufności informacji zapewniających bezpieczne używanie Serwisu oraz niedostępniania osobom nieuprawnionym danych uwierzytelniających (w tym loginu i hasła).
 8. W przypadku, gdy Użytkownik w trakcie korzystania z Serwisu dostrzeże oznaki jej nieprawidłowego lub nietypowego działania powinien natychmiast zakończyć sesję i zgłosić dostrzeżone problemy Towarzystwu na adres e-mail, wskazany w ust. 9.
 9. Użytkownik jest zobowiązany zgłaszać Towarzystwu informacje o incydentach bezpieczeństwa w związku z używaniem Serwisu, w tym o podejrzeniach ujawnienia danych uwierzytelniających (loginu lub hasła) nieuprawnionym osobom trzecim, na adres e-mail: bok@pkopte.pl.

§ 9.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. W związku z udostępnieniem Serwisu i świadczeniem Usług za jego pośrednictwem, Towarzystwo ponosi odpowiedzialność za jej prawidłowe działanie, z zastrzeżeniem zasad określonych w ust. 2 i ust. 3 poniżej.
2. Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z używaniem Serwisu powstałe na skutek któregośkolwiek z poniższych zdarzeń:
 - a) wprowadzenia przez Użytkownika nieprawidłowych danych lub informacji, w tym w szczególności wydania przez Użytkownika zleceń lub dyspozycji niezgodnych z wolą Użytkownika,
 - b) niemożności używania Serwisu i świadczenia Usług oraz z tytułu nienależytego świadczenia Usług z przyczyn niezależnych od Towarzystwa, w tym na skutek wystąpienia siły wyższej,
 - c) przerw w dostępności Serwisu, o których mowa w § 3. ust. 3-4 Regulaminu,
 - d) awarii sieci Internet.
3. Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn, za które odpowiada Użytkownik, w szczególności powstałe na skutek któregośkolwiek z poniższych zdarzeń:
 - a) nieprawidłowego korzystania przez Użytkownika z Serwisu lub którejkolwiek z jego funkcjonalności,
 - b) niestosowania się przez Użytkownika do postanowień Regulaminu, w szczególności do zasad bezpieczeństwa, o których mowa w § 8. Regulaminu,

- c) błędnego wprowadzenia przez Użytkownika danych lub dokumentów za pośrednictwem Serwisu,
- d) wprowadzenia przez Użytkownika do Serwisu nieprawdziwych, nieprawidłowych lub niekompletnych danych wymaganych do należytego działania Serwisu,
- e) naruszenia przez Użytkownika praw osób trzecich lub przepisów powszechnie obowiązującego prawa w związku z danymi wprowadzanymi przez Użytkownika do Serwisu,
- f) udostępnienia przez Użytkownika danych uwierzytelniających do Serwisu (w tym loginu i hasła) nieuprawnionym osobom trzecim.

§ 10.

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników i potencjalnych Użytkowników Serwisu jest PKO BP BANKOWY PTE S.A. z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Chłodna 52, 00-872 Warszawa („Towarzystwo”).
Administratorem danych osobowych członków PKO Dobrowolnego Funduszu Emerytalnego zarządzanego przez Towarzystwo jest PKO Dobrowolny Fundusz Emerytalny z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Chłodna 52, 00-872 Warszawa.
2. Cel i podstawa prawna zbierania danych:
 - 1) świadczenie usług wskazanych w § 3 ust. 1 Regulaminu na podstawie art. 6 ust. 1 lit a Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („RODO”),
 - 2) udostępnienia danych w celach marketingowych innym spółkom Grupy PKO Banku Polskiego, o ile osoba, której dane dotyczą, wyrazi zgodę na przetwarzanie jej danych osobowych w tym celu, na podstawie art. 6 ust. 1 lit a RODO,
 - 3) przetwarzanie niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Towarzystwo lub stronę trzecią na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO, za które Towarzystwo uznaje w szczególności:
 - prowadzenie statystyk i analiz, zapewnienie bezpieczeństwa środowiska teleinformatycznego, stosowanie systemów kontroli wewnętrznej,
 - ustalenie i dochodzenie roszczeń lub obrony przed ewentualnymi roszczeniami w związku ze świadczeniem Usług.
3. Odbiorcami danych osobowych mogą być w szczególności: podmioty i organy, którym Towarzystwo jest zobowiązane lub upoważnione udostępnić dane osobowe na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub zgody Użytkownika, podmioty przetwarzające dane osobowe na zlecenie Towarzystwa, m.in. Agent Transferowy, dostawcy usług IT, dostawcy usług archiwizacji dokumentów i niszczenia dokumentów, podmioty świadczące usługi doradcze, audytowe, księgowość, przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z Towarzystwem i wyłącznie zgodnie z jego poleceniami.
4. Podanie danych jest dobrowolne jednak jest niezbędne do świadczenia Usług wskazanych w § 3 ust. 1 Regulaminu. Brak podania danych uniemożliwi świadczenie Usług.

5. Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych – IOD@pkopte.pl lub PKO BP BANKOWY PTE S.A., ul. Chłodna 52, 00-872 Warszawa.
6. Gromadzone dane są poufne i chronione przed dostępem osób niepowołanych. Użytkownikom przysługuje prawo dostępu do danych oraz prawo ich poprawiania, sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przeniesienia danych, o ile jest to technicznie możliwe oraz wykonalne w myśl powszechnie obowiązujących przepisów prawa, a także prawo wniesienia sprzeciwu w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych do celu marketingu bezpośredniego, w tym profilowania, w zakresie, w jakim przetwarzanie jest związane z marketingiem bezpośrednim.
7. Dane osobowe Użytkowników będą przechowywane:
 - do czasu wycofania zgody na ich przetwarzanie bądź żądania ich usunięcia,
 - przez okres korzystania z Serwisu,
 - przez okres wypełniania obowiązków prawnych ciążących na Towarzystwie oraz ewentualnego dochodzenia i obrony przed roszczeniami przez okres wynikający z biegu ogólnych terminów przedawnienia roszczeń,w zależności od tego, który z ww. terminów upłynie później.
8. Użytkownikowi przysługuje prawo:
 - dostępu do danych oraz prawo żądania ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania,
 - w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu administratora - prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, w szczególności prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych na potrzeby marketingu bezpośredniego.
 - wycofania w dowolnym momencie zgody na przetwarzanie danych osobowych, przy czym cofnięcie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na jej podstawie przed cofnięciem zgody.

W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z inspektorem ochrony danych.

9. Jeżeli przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy RODO, Użytkownikowi przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych,
tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych,

§ 11.

WŁASNOŚĆ INTELEKTUALNA

1. Podczas korzystania z Serwisu Użytkownik jest zobowiązany przestrzegać przepisów prawa własności intelektualnej, w tym prawa autorskiego.
2. Serwis zawiera treści stanowiące utwory chronione prawem autorskim, prawem własności przemysłowej oraz dobra niematerialne chronione prawem własności intelektualnej. Żadna z tych treści, w szczególności tekst, grafika, znaki towarowe, logotypy, ikony, zdjęcia, programy, prezentowane w Serwisie nie mogą być powielane ani rozpowszechniane w żadnej formie

i w żaden sposób przez Użytkownika bez uprzedniej pisemnej zgody Towarzystwa pod rygorem nieważności.

3. Używanie Serwisu nie oznacza nabycia przez Użytkownika jakichkolwiek praw do utworów, o których mowa w ust. 2 powyżej.
4. Użytkownik może używać Serwisu wyłącznie w ramach dozwolonego użytku własnego na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.

§ 12.

REKLAMACJE

1. Skargę lub reklamację można złożyć:
 - 1) na piśmie:
 - osobiście w siedzibie Towarzystwa lub Agenta Transferowego,
 - przesyłką pocztową, kurierską lub z wykorzystaniem postańca - na adres Funduszu lub Agenta Transferowego,
 - na adres do doręczeń elektronicznych Towarzystwa, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy (adres ten znajduje się w bazie adresów elektronicznych, który prowadzi minister właściwy do spraw informatyzacji),
 - 2) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu w siedzibie Towarzystwa lub Agenta Transferowego,
 - 3) w postaci elektronicznej - na adres e-mail: bok@pkopte.pl.
2. Na żądanie Użytkownika, Towarzystwo potwierdzi pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Użytkownikiem, fakt złożenia przez niego skargi lub reklamacji.
3. Skarga lub reklamacja rozpatrywana jest z należytą starannością, rzetelnie i wnikliwie, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu i dobrych obyczajów, a także zgodnie z postanowieniami zawartych umów i regulacji wewnętrznych obowiązujących w Towarzystwie.
4. Odpowiedź na skargę lub reklamację przesyłana jest bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 2, termin rozpatrzenia skargi lub reklamacji i udzielenia na nią odpowiedzi nie może przekroczyć 60 dni od dnia jej otrzymania. W takim przypadku, Towarzystwo przesyła Użytkownikowi informację, w której wyjaśnia przyczynę opóźnienia, wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określa przewidywany termin rozpatrzenia skargi lub reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
6. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 2, a w określonych przypadkach terminu określonego w art. 3, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Użytkownika.

7. Termin na rozpatrzenie skargi lub reklamacji rozpoczyna swój bieg od dnia następnego po dniu jej otrzymania. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
8. Towarzystwo udziela odpowiedzi na skargę lub reklamację w formie pisemnej (listownej) lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
9. Na wniosek Użytkownika odpowiedź na skargę lub reklamację może być dostarczona pocztą elektroniczną.
10. Towarzystwo i Agent Transferowy podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
11. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów powstałych pomiędzy Użytkownikiem a Towarzystwem lub Funduszem jest Rzecznik Finansowy. Więcej informacji (w tym dane kontaktowe Rzecznika Finansowego) na stronie internetowej www.rf.gov.pl.

§ 13.

ZMIANY REGULAMINU

1. Towarzystwo ma prawo wprowadzić zmiany w Regulaminie z ważnych przyczyn w każdym czasie. Za ważne przyczyny uznaje się:
 - 1) zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa, które mogłyby wpływać na treść Regulaminu,
 - 2) wydanie decyzji, komunikatów, rekomendacji lub zaleceń przez organy administracji publicznej, w szczególności przez Komisję Nadzoru Finansowego lub Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, lub wydanie orzeczeń przez sądy powszechne, które wywierają wpływ na treść Regulaminu lub wykonywanie Usług,
 - 3) rozszerzenie zakresu Usług świadczonych za pośrednictwem Serwisu, w tym wprowadzenie nowych funkcjonalności Serwisu lub z uwagi na wprowadzenie nowych rozwiązań techniczno-organizacyjnych w odniesieniu do Serwisu,
 - 4) zapobieganie naruszeniom Regulaminu, przeciwdziałanie nadużyciom lub zapewnienie wyższego poziomu bezpieczeństwa teleinformatycznego,
 - 5) zmiany w sposobie świadczenia Usług objętych Regulaminem,
 - 6) zmiany w zakresie nazw, adresów lub danych rejestrowych wskazanych w Regulaminie.
2. Zmiany Regulaminu będą publikowane przez Towarzystwo w postaci ujednoliconego tekstu Regulaminu na stronie internetowej Towarzystwa pod adresem www.pkopte.pl, a jednocześnie informacja o zmianach Regulaminu będzie przekazywana Użytkownikom z wykorzystaniem Serwisu z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem umożliwiającym Użytkownikowi zapoznanie się z nimi.
3. Zmiana Regulaminu jest wiążąca dla Użytkownika po upływie okresu, o którym mowa w ust. 2 powyżej. W przypadku braku akceptacji zmian w Regulaminie, Użytkownik powinien odstąpić od korzystania z Serwisu, a także wypowiedzieć Umowę na zasadach określonych w § 14. Regulaminu poniżej.
4. Korzystanie z Serwisu po wejściu w życie zmian w Regulaminie oznacza akceptację przez Użytkownika Regulaminu w nowym brzmieniu.

§ 14.

WYPOWIEDZENIE UMOWY PRZEZ UŻYTKOWNIKA I ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Użytkownik jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy w każdym czasie.
2. Agent Transferowy zamknie konto Użytkownika w Serwisie w terminie 14 dni od dnia otrzymania dyspozycji od Użytkownika.
3. Dyspozycja likwidacji konta Użytkownika może zostać złożona z zachowaniem formy pisemnej lub formy elektronicznej i przekazana na adres korespondencyjny Towarzystwa lub Agenta Transferowego. Dyspozycja likwidacji konta Użytkownika może zostać złożona również za pośrednictwem Serwisu, w przypadku, w którym funkcjonalność ta zostanie udostępniona w Serwisie.
4. Wypowiedzenie Umowy przez Użytkownika skutkuje brakiem możliwości dalszego korzystania przez Użytkownika z Serwisu, ale nie jest równoznaczne z wypowiedzeniem Umowy o IKE lub Umowy o IKZE.
5. Umowa ulega rozwiązaniu w przypadku:
 - 1) śmierci Użytkownika,
 - 2) całkowitej wypłaty, wypłaty transferowej lub zwrotu środków zgromadzonych na IKE Użytkownika,
 - 3) całkowitej wypłaty, wypłaty transferowej lub zwrotu środków zgromadzonych na IKZE Użytkownika.

§ 15.

OBOWIĄZKI INFORMACYJNE W ZAKRESIE USŁUG FINANSOWYCH ZAWIERANYCH NA ODLEGŁOŚĆ

1. Fundusz wpisany jest do rejestru funduszy emerytalnych, prowadzonego przez Sąd Okręgowy w Warszawie VII Wydział Cywilny Rodzinny i Rejestrowy pod nr RFe 32 i działa na podstawie zezwolenia udzielonego przez Komisję Nadzoru Finansowego.
2. Operatorem Serwisu jest Agent Transferowy.
3. Przedmiotem działalności Funduszu jest prowadzenie indywidualnego konta emerytalnego („IKE”), lub indywidualnego konta zabezpieczenia emerytalnego („IKZE”), o których mowa w ustawie z dnia 20 kwietnia 2004 r. o indywidualnych kontach emerytalnych oraz indywidualnych kontach zabezpieczenia emerytalnego.
4. Celem prowadzonych przez Fundusz IKE i IKZE jest umożliwienie Oszczędzającym gromadzenia oszczędności na dodatkową emeryturę przez członka Funduszu z przeznaczeniem na ich wypłatę na warunkach określonych w ustawie z dnia 20 kwietnia 2004 r. o indywidualnych kontach emerytalnych oraz indywidualnych kontach zabezpieczenia emerytalnego.
5. Wszelkie informacje dotyczące kosztów działalności Funduszu, w tym wynagrodzenia Towarzystwa, zawarte są w Prospekcie Informacyjnym Funduszu, Statucie Funduszu i Tabeli Opłat.

6. Wartość jednostki rozrachunkowej Funduszu jest ustalana przez Fundusz w każdym dniu wyceny i według stanu na ten dzień.
7. Ryzyka inwestycyjne związane z przyjętą polityką inwestycyjną Funduszu oraz ryzyka związane z uczestnictwem w Funduszu zawarte są w Prospekcie Informacyjnym Funduszu.
8. W przypadku umów o prowadzenie IKE i umów o prowadzenie IKZE zawartych z Funduszem na odległość, w formie dokumentowej pozwalającej na utrwalenie jej treści na trwałym nośniku, przysługuje prawo odstąpienia od ww. umów w terminie 14 dni od dnia ich zawarcia. Odstąpienie od umowy o prowadzenie IKE lub umowy o prowadzenie IKZE może być dokonane poprzez złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy, bez wskazania przyczyny odstąpienia. W przypadku przydzielenia jednostek rozrachunkowych na rzecz członka Funduszu, który złożył oświadczenie o odstąpieniu od ww. umów, jednostki rozrachunkowe Funduszu podlegają umorzeniu, a kwota uzyskana z tytułu umorzenia jednostek rozrachunkowych Funduszu jest wypłacana członkowi Funduszu, który złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy o prowadzenie IKE lub umowy o prowadzenie IKZE. Kwota ta może się różnić względem kwoty wpłaconej przez członka Funduszu na nabycie jednostek rozrachunkowych Funduszu.
9. Umowa o prowadzenie IKE i umowa o prowadzenie IKZE mogą być zawierane wyłącznie na czas nieokreślony.
10. Zasady rozpatrywania skarg i reklamacji w Towarzystwie są udostępniane na stronie internetowej Towarzystwa pod adresem: <https://www.pkopte.pl/polityka-informacyjna/>, w Regulaminie prowadzenia PKO Indywidualnego Konta Emerytalnego lub odpowiednio w Regulaminie prowadzenia PKO Indywidualnego Konta Zabezpieczenia Emerytalnego.
11. Towarzystwo wskazuje, że podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowań w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów dotyczących umów o usługi finansowe jest Rzecznik Finansowy (adres strony internetowej www.rf.gov.pl).
12. Sposób wypowiedzenia umowy o prowadzenie IKE i umowy o prowadzenie IKZE został określony odpowiednio w Regulaminie prowadzenia PKO Indywidualnego Konta Emerytalnego i w Regulaminie prowadzenia PKO Indywidualnego Konta Zabezpieczenia Emerytalnego.
13. W relacjach z Funduszem lub Towarzystwem stosowany jest język polski.
14. Prawem właściwym, które stanowi podstawę dla stosunków Funduszu z klientem przed zawarciem umowy na odległość oraz prawem właściwym do zawarcia i wykonania umowy o prowadzenie IKE i umowy o prowadzenie IKZE jest prawo obowiązujące w Rzeczypospolitej Polskiej.
15. Sądem właściwym do rozstrzygnięcia sporów związanych z wykonywaniem przez Fundusz umowy o prowadzenie IKE i umowy o prowadzenie IKZE jest sąd powszechny dla siedziby Funduszu, tj. Sąd Rejonowy dla Warszawy-Woli w Warszawie albo Sąd Okręgowy w Warszawie, w zależności od wartości przedmiotu sporu, zgodnie z art. 17 pkt 4) ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego.

§ 16.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego i Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Regulamin w powyższej treści obowiązuje od dnia 7 grudnia 2023 r.