



§ 1.

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa rodzaje, zakres oraz warunki świadczenia usług drogą elektroniczną przez Generali Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A. w imieniu Generali Dobrowolnego Funduszu Emerytalnego, na rzecz Użytkowników.
2. Towarzystwo świadczy usługi drogą elektroniczną za pośrednictwem strony internetowej www.generali.pl.
3. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie na stronie internetowej Funduszu www.generali.pl w formie umożliwiającej jego pozyskanie, odtwarzanie, utrwalanie i wydrukowanie. Użytkownik ma możliwość zapoznania się z treścią Regulaminu w każdym czasie.

§ 2.

Dane Towarzystwa i Funduszu

1. Usługi, o których w niniejszym Regulaminie świadczone są przez Generali Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A., zarządzające i reprezentujące Generali Dobrowolny Fundusz Emerytalny.
2. Adres siedziby Towarzystwa: ul. Postępu 15B, 02-676 Warszawa.
3. Towarzystwo zostało zarejestrowane w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 8579, kapitał zakładowy 78.000.000 PLN, w pełni opłacony, NIP: 521-29-71-343.
4. Towarzystwo prowadzi działalność na podstawie zezwolenia Urzędu Nadzoru nad Funduszami Emerytalnymi z dnia 8 stycznia 1999 r.
5. Fundusz prowadzi działalność na podstawie zezwolenia Urzędu Nadzoru nad Funduszami Emerytalnymi z dnia 6 listopada 2012 r.

§ 3

Przez pojęcia użyte w niniejszym Regulaminie rozumie się:

1. **Agent Transferowy** – Generali Finance Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie;
2. **Czat** – usługa polegająca na prowadzeniu przez Użytkownika dialogu tekstowego w czasie rzeczywistym ze Specjalistą, polegającego na naprzemiennym przysyłaniu wiadomości tekstowych za pośrednictwem Serwisu pod adresem internetowym www.generali.pl;
3. **Członek Funduszu/Oszczędzający** – osoba fizyczna, która gromadzi środki na IKE lub IKZE zgodnie z przepisami Ustawy IKE/IKZE;
4. **Fundusz** – Generali Dobrowolny Fundusz Emerytalny;
5. **Informacja na żądanie** – informacja określająca pieniężną wartość środków zgromadzonych na rachunku Członka Funduszu (zgodnie z art. 192 ust. 1 Ustawy OFE);
6. **Roczna informacja o środkach** – informacja, przesyłana w regularnych odstępach czasu, nie rzadziej jednak niż co 12 miesięcy, o środkach znajdujących się na rachunku Członka Funduszu, terminach dokonanych w tym okresie wpłat składek i wypłat transferowych oraz przeliczeniu tych składek i wypłat transferowych na jednostki rozrachunkowe, a także o wynikach działalności lokacyjnej funduszu (zgodnie z art. 191 ust. 1 Ustawy OFE);
7. **RODO** – Rozporządzenie 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);
8. **Serwis** – zorganizowana 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.generali.pl;
9. **Specjalista** – osoba wykonująca czynności w imieniu Towarzystwa, dostępna pod numerem telefonu 913 913 913 oraz w ramach usługi Czat, upoważniona do udzielania informacji na temat usług świadczonych przez Towarzystwo;
10. **Towarzystwo** – Generali Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A. z siedzibą w Warszawie;
11. **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną;
12. **Usługa/Usługi** – usługi świadczone drogą elektroniczną opisane w Regulaminie;
13. **Usługa e-mail** – wysyłka Rocznej informacji o środkach oraz Informacji na żądanie drogą elektroniczną na wskazany przez Członka Funduszu adres poczty elektronicznej (e-mail);
14. **Usługodawca** – Generali Dobrowolny Fundusz Emerytalny;
15. **Ustawa** – Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1219 z późn. zm.);
16. **Ustawa IKE/IKZE** – Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o indywidualnych kontaktach emerytalnych oraz indywidualnych kontaktach zabezpieczenia emerytalnego (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 1776);
17. **Ustawa OFE** – Ustawa z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych (t.j. Dz. U. 2018 poz. 1906 z późn. zm.);
18. **Użytkownik** – osoba korzystająca z usług świadczonych drogą elektroniczną opisanych w Regulaminie, w tym korzystający z tych usług Członek Funduszu/Oszczędzający.

§ 4

Rodzaje usług:

Towarzystwo świadczy drogą elektroniczną na rzecz Użytkowników następujące usługi:

- a) Usługa e-mail;
- b) Czat.

§ 5

Zakres świadczonych usług

1. Usługa e-mail

- 1) Usługa e-mail polega na wysyłce Rocznej informacji o środkach oraz Informacji na żądanie drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany przez Członka Funduszu.
- 2) Warunkiem korzystania z Usługi e-mail jest uzgodnienie przesyłania Rocznej informacji o środkach oraz Informacji na żądanie drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany przez Członka Funduszu, z zastrzeżeniem postanowień ust. 3.
- 3) Uzgodnienie, o którym mowa w ust. 2, bez podania adresu poczty elektronicznej będzie uznane przez Fundusz za bezskuteczne.
- 4) Podanie Funduszowi adresu poczty elektronicznej e-mail w sposób uniemożliwiający jego prawidłowe odczytanie, bądź też podanie nieistniejącego adresu poczty elektronicznej e-mail skutkuje niemożnością realizacji usługi drogą mailową.
- 5) Warunkiem rezygnacji z Usługi e-mail jest zmiana dyspozycji dotyczącej przesyłania Rocznej informacji o środkach.
- 6) Członek Funduszu jest obowiązany do informowania Funduszu o zmianie adresu poczty elektronicznej e-mail.
- 7) Fundusz nie ponosi odpowiedzialności za przesłanie Rocznej informacji o środkach oraz Informacji na żądanie drogą elektroniczną na nieaktualny adres e-mail, w sytuacji nie dopełnienia przez Członka Funduszu obowiązku określonego w ust. 6.
- 8) Fundusz nie ponosi odpowiedzialności za przesłanie Rocznej informacji o środkach oraz Informacji na żądanie drogą elektroniczną na błędnie podany przez Członka Funduszu adres e-mail.
- 9) Treść wiadomości elektronicznej e-mail opuszcza infrastrukturę informatyczną Funduszu w postaci szyfrowanej. Roczna informacja o środkach oraz Informacja na żądanie są szyfrowane przy użyciu standardu zip. Informacja o hasle jest przesyłana na adres e-mail Członka Funduszu.
- 10) Usługa e-mail uruchamiana jest niezwłocznie po dacie rejestracji przez Fundusz dyspozycji Członka Funduszu w sprawie zgody na uruchomienie Usługi e-mail.
- 11) Usługa e-mail wyłączana jest nie później niż w terminie 7 dni roboczych od daty otrzymania zmiany dyspozycji Członka Funduszu dotyczącej rezygnacji z korzystania z Usługi e-mail.

2. Czat

Usługa polega na prowadzeniu przez Użytkownika dialogu tekstowego w czasie rzeczywistym ze Specjalistą, polegającego na naprzemiennym przesyłaniu wiadomości tekstowych za pośrednictwem Serwisu pod adresem internetowym www.generali.pl.

§ 6

Warunki świadczenia usług

1. Usługi są świadczone bezpłatnie.
2. Użytkownik ma możliwość zapoznania się z treścią Regulaminu w każdym czasie.
3. Rozpoczęcie przez Użytkownika korzystania z Usług oferowanych przez Towarzystwo (objętych Regulaminem) jest równoznaczne z akceptacją warunków niniejszego Regulaminu i tym samym zawarciem Umowy z Towarzystwem. Regulamin stanowi integralną część zawieranej z Użytkownikiem Umowy.
4. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Usługi. Umowa rozwiązuje się automatycznie, bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń, z chwilą zakończenia korzystania z Usługi.
5. Zakazane jest wysyłanie przez Użytkownika informacji i treści o charakterze bezprawnym, treści obraźliwych, informacji błędnych czy mogących wprowadzać w błąd, a także treści zawierających wirusy lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerowych.
6. W przypadku wysłania treści określonych w ust. 5 powyżej Usługodawca może wystąpić z roszczeniem odszkodowawczym bezpośrednio do Użytkownika, na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa w szczególności Kodeksie cywilnym.
7. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu oraz szczegółowych instrukcji zamieszczonych na stronie internetowej www.generali.pl.

§ 7

Wymagania techniczne

1. W celu prawidłowego korzystania z Serwisu, w tym z Usług, wymagana jest przeglądarka Internet Explorer w wersji 11.0 lub wyższej, Chrome 62 lub wyższej, FireFox 56 lub wyższej, oraz gdy w przeglądarce internetowej Użytkownika włączona jest obsługa JavaScript i plików cookies.
2. W Serwisie lub Usłudze mogą być wykorzystywane następujące technologie: Java, JavaScript, Macromedia Flash, XML, PHP, DHTML, cookies, HTML, CSS. Wybrane podstrony Serwisu mogą wymagać logowania lub korzystania z szyfrowanego protokołu transmisji SSL.
3. Do odbierania wiadomości przekazywanych drogą elektroniczną niezbędne jest spełnienie następujących wymagań:
 - posiadanie aktywnego i poprawnie skonfigurowanego konta poczty elektronicznej,
 - posiadanie dostępu do urządzenia połączonego z siecią Internet umożliwiającą dogodny dostęp do konta poczty elektronicznej.
4. Zalecane jest posiadanie na używanym urządzeniu zainstalowanego oprogramowania antywirusowego z aktualną bazą sygnatur wirusów oraz zainstalowanych wszystkich aktualizacji systemu operacyjnego.
5. Zasyfrowane dokumenty można otworzyć przy użyciu programu służącego do archiwizowania plików (np. darmowymi wersjami 7-Zip lub RAR Extractor).

§ 8

Zagrożenia związane z korzystaniem z Serwisu i wyłączenia odpowiedzialności

1. Treści zamieszczone w formularzach Serwisu Internetowego transmitowane są do Towarzystwa z wykorzystaniem protokołu szyfrowania danych TLS.
2. Istnieje ryzyko poznania treści przekazywanej informacji przez osoby trzecie wskutek:
 - działań niezgodnych z obowiązującymi przepisami prawa;
 - nieodpowiedniego posługiwania się urządzeniem (np. poprzez korzystanie z urządzenia, do którego dostęp posiadają osoby trzecie mogące działać na szkodę Użytkownika w sposób umyślny lub nieumyślny);
 - nieprawidłowego posługiwania się pocztą elektroniczną przez Członka Funduszu w przypadku Usługi e-mail (np. poprzez udostępnienie konta poczty elektronicznej osobie trzeciej w sposób umyślny lub nieumyślny);

3. Towarzystwo oraz Fundusz nie ponoszą odpowiedzialności za szkody wynikające z nieprawidłowego posługiwania się przez Użytkownika pocztą elektroniczną oraz usługami Serwisu, ani za szkody wynikające z działań osób trzecich.

§ 9

Reklamacje

1. Użytkownik może składać w każdym czasie zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Fundusz, w tym skargi i zażalenia („reklamacje”).
2. Reklamacje mogą być składane:
 - pisemnie przesyłką pocztową na adres Funduszu: Generali Dobrowolny Fundusz Emerytalny, ul. Postępu 15 B, 02-676 Warszawa,
 - telefonicznie pod numerem 913 913 913 albo osobiście w formie pisemnej lub do protokołu podczas wizyty w siedzibie Funduszu.
3. Reklamacja powinna zawierać m.in. dane Członka Funduszu umożliwiające jego identyfikację oraz numer umowy. Na wniosek Członka Fundusz potwierdzi wpływ reklamacji pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
4. Fundusz udziela odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od chwili otrzymania reklamacji, chyba że mają miejsce szczególnie skomplikowane okoliczności, uniemożliwiające rozpatrzenie reklamacji w tym terminie. W takim przypadku Fundusz poinformuje Członka o przyczynach opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
5. Odpowiedź na reklamację jest udzielana w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, przy czym na wniosek Członka może być dostarczona pocztą elektroniczną.
6. Spór między Członkiem a Funduszem może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientami a podmiotami rynku finansowego, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, przed Rzecznikiem Finansowym (www.rf.gov.pl).
7. Członek Funduszu może składać skargi i zażalenia na działalność Funduszu do uprawnionych organów, w tym Komisji Nadzoru Finansowego, Rzecznika Finansowego, miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz innych organów zajmujących się ochroną klientów podmiotów rynku finansowego.
8. Generali PTE S.A. oraz Fundusz podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

§ 10

Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników jest Generali Dobrowolny Fundusz Emerytalny zarządzany i reprezentowany przez Generali Powszechnie Towarzystwo Emerytalne Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, adres: 02-676 Warszawa, ul. Postępu 15B.
2. Fundusz wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym Użytkownik może się skontaktować w sprawach ochrony swoich danych osobowych za pośrednictwem strony internetowej www.generali.pl; pod adresem e-mail: iod@generali.pl lub pisemnie na adres wskazany w ust. 1.
3. Dane osobowe Użytkownika mogą być przetwarzane:
 - a) w celu umożliwienia korzystania z Usług, identyfikacji Użytkownika i wykonania Umowy (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
 - b) w celu rozpatrywania reklamacji na podstawie obowiązku z art. 3-10 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym¹⁾ (podstawa z art. 6 ust 1 lit. c RODO);
 - c) w celu udzielenia Użytkownikowi odpowiedzi w sprawie, którą zgłosił do Funduszu poprzez Czat, w tym przekazania Użytkownikowi informacji handlowej za pomocą Czatu, będącym realizacją prawnie uzasadnionego interesu Funduszu (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
 - d) w celach analitycznych [doboru usług do potrzeb Członków Funduszu, optymalizacji produktów Funduszu w oparciu także o uwagi Użytkowników na ich temat i ich zainteresowanie, itp.] będących realizacją prawnie uzasadnionego interesu Funduszu (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
 - e) w celu badania satysfakcji klientów będącym realizacją prawnie uzasadnionego interesu Funduszu określania jakości obsługi oraz poziomu zadowolenia klientów z produktów i usług, (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
 - f) w celach rejestracji i archiwizacji rozmowy na Cziale (dowodowych), będących realizacją prawnie uzasadnionego interesu Funduszu zabezpieczenia informacji (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
 - g) w celu obrony przed ewentualnymi roszczeniami lub dochodzenia ewentualnych roszczeń związanych z Umową, będącym realizacją prawnie uzasadnionego interesu Funduszu (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
4. W każdej chwili Użytkownikowi przysługuje prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych osobowych na podstawie ust. 3 lit. c - g powyżej. Fundusz przestanie przetwarzać dane Użytkownika w tych celach, chyba że w stosunku do danych Użytkownika istnieją dla Funduszu ważne prawnie uzasadnione podstawy, które są nadrzędne wobec interesów Użytkownika, praw i wolności lub dane osobowe Użytkownika będą Funduszowi niezbędne do ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
5. Aby wykonać prawo do sprzeciwu Użytkownik powinien skontaktować się z Funduszem za pośrednictwem strony internetowej www.generali.pl; dzwoniąc na infolinię o numerze 913 913 913; wysyłając e-mail na adres: iod@generali.pl lub pisemnie na adres wskazany w ust. 1.
6. Dane osobowe Użytkownika, gdy podstawę przetwarzania stanowi niezbędność do zawarcia lub wykonania Umowy, będą przechowywane przez okres obowiązywania Umowy. Okres przechowywania danych może zostać przedłużony w przypadku, gdy dane są niezbędne do ustalenia, dochodzenia lub obrony przed ewentualnymi roszczeniami, a po tym okresie jedynie w przypadku i zakresie, w jakim będą wymagać tego przepisy prawa. Po upływie okresu przetwarzania, dane są nieodwracalnie usuwane lub anonimizowane.
7. Dane osobowe Użytkownika przetwarzane dla potrzeb marketingu bezpośredniego swoich produktów i usług Fundusz może przetwarzać do czasu, aż Użytkownik zgłosi sprzeciw względem ich przetwarzania w tym celu lub Fundusz ustali, że się zdezaktualizowały.
8. Dane osobowe Użytkownika mogą zostać ujawnione: innym podmiotom należącym do Grupy Generali w Polsce (Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., Generali Finance Sp. z o.o., Generali Powszechnie Towarzystwo Emerytalne S.A., z siedzibami przy ul. Postępu 15B; 02-676 Warszawa), podwykonawcom Funduszu (podmiotom przetwarzającym), np. Agentowi Transferowemu, firmom księgowym, prawniczym, informatycznym.
9. Zgodnie z RODO, Użytkownikowi przysługuje:
 - a) prawo do wycofania zgody (tam, gdzie podstawą prawną przetwarzania jest zgoda), przy czym cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przez jej cofnięciem;

[1] Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym

- b) prawo dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii;
 - c) prawo sprostowania (poprawiania) swoich danych;
 - d) prawo usunięcia danych, ograniczenia przetwarzania danych;
 - e) prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych;
 - f) prawo przenoszenia danych tj. do otrzymania od administratora danych osobowych Użytkownika, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego, które można przesłać innemu administratorowi;
 - g) prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego (w Polsce: Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych).
10. W związku z korzystaniem z Usług nie zachodzi zautomatyzowane podejmowanie decyzji, w tym profilowanie, o którym mowa w art. 22 ust. 1 i 4 RODO.
11. Podanie danych osobowych przez Użytkownika w związku z korzystaniem z Usług ma charakter dobrowolny, ale może być niezbędne w celu świadczenia danej Usługi. Natomiast podanie danych osobowych w związku z reklamacją jest konieczne do jej rozpatrzenia.

§ 11

Postanowienia końcowe

1. Regulamin zawiera treści chronione prawem autorskim, prawem własności intelektualnej oraz dobra niematerialne chronione prawem własności intelektualnej, które bez zgody Usługodawcy nie mogą być rozpowszechniane ani powielane.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
3. Użytkownik zobowiązuje się do wykorzystywania prezentowanych treści wyłącznie w zakresie własnego osobistego użytku.
4. Towarzystwo zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu w przypadku zmiany obowiązujących przepisów prawa, zmiany zakresu usług, wymogów bezpieczeństwa.
5. W razie zmiany Regulaminu, nowy Regulamin zostanie umieszczony na stronach Serwisu.
6. Niniejszy Regulamin został zatwierdzony uchwałą Zarządu Generali Powszechnego Towarzystwa Emerytalnego i obowiązuje od 15 maja 2019 roku.