

§ 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 Otwartego 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 mowa w niniejszym Regulaminie świadczone są przez Generali Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A., zarządzające i reprezentujące Generali Otwarty Fundusz Emerytalny.
2. Adres siedziby Towarzystwa: ul. Senatorska 18, 00-082 Warszawa.
3. Towarzystwo zostało zarejestrowane w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII 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 29 stycznia 1999 r.

§ 3

Przez pojęcia użyte w niniejszym Regulaminie rozumie się:

1. **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;
2. **Członek Funduszu** – osoba fizyczna, która uzyskała członkostwo w Generali Otwartym Funduszu Emerytalnym zgodnie z przepisami Ustawy OFE;
3. **Fundusz** – Generali Otwarty Fundusz Emerytalny;
4. **Informacja na żądanie** – informacja określająca pieniężną wartość środków zgromadzonych na rachunku Członka Funduszu (zgodnie z art. 192 ust. 1 Ustawy OFE);
5. **Informacja o suwaku** – informacja dotycząca rozpoczęcia procesu przekazywania środków zgromadzonych na rachunku Członka Funduszu na fundusz emerytalny w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych;
6. **Konto Klienta** – serwis informacyjno-transakcyjny udostępniony przez Towarzystwo za pośrednictwem Internetu;
7. **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);
8. **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);
9. **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;
10. **Specjalista** – osoba wykonująca czynności w imieniu Towarzystwa, dostępna pod numerem telefonu 913 913 913 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora) oraz w ramach usługi Czat, upoważniona do udzielania informacji na temat usług świadczonych przez Towarzystwo;
11. **Towarzystwo** – Generali Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A. z siedzibą w Warszawie;
12. **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną;
13. **Umowa pierwszorazowej rejestracji** – umowa członkostwa w Funduszu zawarta z osobą, która nie jest członkiem innego otwartego funduszu emerytalnego;
14. **Umowa kolejnej rejestracji** – umowa członkostwa w Funduszu zawarta z osobą będącą członkiem innego otwartego funduszu emerytalnego;
15. **Usługa/Usługi** – usługi świadczone drogą elektroniczną opisane w Regulaminie;
16. **Usługa e-mail** – wysyłka Rocznej informacji o środkach, Informacji na żądanie oraz Informacji o suwaku drogą elektroniczną na wskazany przez Członka Funduszu adres poczty elektronicznej (e-mail);
17. **Usługa Konto Klienta** – wysyłka Rocznej informacji o środkach, Informacji na żądanie oraz Informacji o suwaku, drogą elektroniczną na indywidualne konto internetowe zlokalizowane w ramach serwisu internetowego Konto Klienta;
18. **Usługodawca** – Generali Otwarty Fundusz Emerytalny;
19. **Ustawa** – Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
20. **Ustawa OFE** – Ustawa z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych;
21. **Użytkownik** – osoba korzystająca z usług świadczonych drogą elektroniczną opisanych w Regulaminie, w tym korzystający z tych usług Członek Funduszu;
22. **Wirtualny Asystent** – zaawansowany cyfrowy asystent (chatbot, czatbot), który umożliwia automatyzację komunikacji z Użytkownikiem za pomocą dialogu w czasie rzeczywistym.

§ 4

Rodzaje usług:

Towarzystwo świadczy drogą elektroniczną na rzecz Użytkowników następujące usługi:

- a) Usługa e-mail;
- b) Usługa Konto Klienta;
- c) Zawarcie umowy członkostwa w Funduszu - w trybie korespondencyjnym;
- d) Zmianę danych i oświadczeń składanych przez Członka Funduszu;
- e) Czat / Wirtualny Asystent.

§ 5

Zakres świadczonych usług

1. Usługa e-mail

- 1) Usługa e-mail polega na wysyłce Rocznej informacji o środkach, Informacji na żądanie oraz Informacji o suwaku drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany przez Członka Funduszu.
- 2) Warunkiem korzystania z Usługi e-mail jest uzgodnienie przesyłania Rocznej informacji o środkach, Informacji na żądanie oraz Informacji o suwaku drogą elektroniczną na adres e-mail opuszcza infrastrukturę informatyczną Funduszu w postaci szyfrowanej. Informacja o sposobie odczytania zaszyfrowanego dokumentu jest przesyłana na adres e-mail Członka Funduszu.
- 3) Uzgodnienie, o którym mowa w ust 2, bez podania adresu poczty elektronicznej będzie uznane przez Fundusz za bezskuteczne.
- 4) Podanie Funduszu 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, Informacji na żądanie oraz Informacji o suwaku 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, Informacji na żądanie oraz Informacji o suwaku drogą elektroniczną na błędnie podany przez Członka Funduszu adres e-mail.
- 9) Treść wiadomości elektronicznej e-mail opuszcza infrastrukturę informatyczną Funduszu w postaci szyfrowanej. Informacja o sposobie odczytania zaszyfrowanego dokumentu 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. Usługa Konto Klienta

- 1) Usługa Konto Klienta polega na wysyłce Rocznej informacji o środkach, Informacji na żądanie oraz Informacji o suwaku drogą elektroniczną na indywidualne konto internetowe zlokalizowane w ramach serwisu internetowego Konto Klienta.
- 2) Zasady funkcjonowania systemu Konto Klienta uregulowane są w Regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną.
- 3) Warunkiem korzystania z Usługi Konto Klienta jest uzgodnienie przesyłania drogą elektroniczną na indywidualne konto internetowe zlokalizowane w ramach serwisu internetowego Konto Klienta Rocznej informacji o środkach oraz Informacji na żądanie.
- 4) Warunkiem rezygnacji z Usługi Konto Klienta jest zmiana dyspozycji Członka Funduszu dotyczącej korzystania z Usługi Konto Klienta.
- 5) Usługa Konto Klienta uruchamiana jest niezwłocznie po dacie rejestracji przez Fundusz dyspozycji Członka Funduszu w sprawie zgody na uruchomienie Usługi Konto Klienta.
- 6) Usługa Konto Klienta wyłączana jest nie później niż w terminie 7 dni roboczych od daty otrzymania zmiany dyspozycji Członka Funduszu dotyczącej rezygnacji z korzystania z Usługi Konto Klienta.

3. Zawarcie umowy członkostwa w Funduszu w trybie korespondencyjnym

- 1) Usługa zawarcia umowy członkostwa w Funduszu w trybie korespondencyjnym z wykorzystaniem Internetu obejmuje:
 - a) wypełnienie elektronicznego formularza udostępnionego na stronie internetowej Funduszu w celu wygenerowania odpowiedniego formularza umowy członkostwa, tj.:
 - umowy pierwszorazowej rejestracji,
 - umowy kolejnej rejestracji.
- 2) Formularz umowy członkostwa generowany jest w formacie PDF, a następnie automatycznie wysyłany w postaci zaszyfrowanej na wskazany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej (e-mail) wraz z informacją o sposobie odczytania zaszyfrowanego dokumentu.
- 3) Użytkownik drukuje formularz umowy członkostwa w dwóch egzemplarzach, a następnie składa na nich własnoręczny podpis. Podpisane oba egzemplarze umowy należy przesłać przesyłką listową na adres Funduszu wskazany w e-mailu.
- 4) Uzupełnienia lub korekty nanoszone na umowie po jej wydrukowaniu nie będą uznawane.
- 5) Umowa zostaje zawarta z chwilą jej podpisania przez uprawnionego przedstawiciela Funduszu. Po podpisaniu jeden egzemplarz umowy, zostaje odesłany do Użytkownika, przesyłką listową, na adres do korespondencji wskazany na formularzu umowy.
- 6) Fundusz nie ponosi odpowiedzialności za przesłanie formularza umowy członkostwa w Funduszu na nieaktualny adres e-mail, w sytuacji podania (wpisania) przez Użytkownika tego adresu podczas wypełniania formularza na stronie internetowej.

4. Zawarcie umowy członkostwa w Funduszu – w formie dokumentowej

- Usługa zawierania umowy członkostwa w Funduszu w formie dokumentowej pozwalającej na utrwalenie jej treści na trwałym nośniku obejmuje:
- 1) Wypełnienie elektronicznego formularza udostępnionego na stronie internetowej w celu zawarcia umowy członkostwa w Funduszu, tj.:
 - umowy pierwszorazowej rejestracji,
 - umowy kolejnej rejestracji.
 - 2) Forma dokumentowa oznacza, że nie będzie konieczne złożenie przez Użytkownika i przez uprawnionego przedstawiciela Funduszu podpisu na formularzu umowy.
 - 3) Po weryfikacji poprawności formularza przez uprawnionego przedstawiciela Funduszu zawarcie umowy członkostwa w Funduszu nastąpi z chwilą utrwalenia na trwałym nośniku jej treści, zawierającej wymagane dane i oświadczenia (plik PDF).

- 4) Formularz umowy członkostwa w Funduszu (wygenerowany w formacie *PDF) jest następnie automatycznie wysyłany w postaci zaszyfrowanej na wskazany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej (e-mail) wraz z informacją o sposobie odczytania zaszyfrowanych dokumentów.
- 5) Fundusz nie ponosi odpowiedzialności za przesłanie formularza umowy członkostwa w Funduszu na nieaktualny adres e-mail, w sytuacji podania (wpisania) przez Użytkownika tego adresu podczas wypełniania formularza na stronie internetowej.
5. **Zawarcie umowy członkostwa w Funduszu – w formie elektronicznej**
W przypadku zawarcia umowy członkostwa z Funduszem w formie elektronicznej pozwalającej na utrwalenie jej treści na trwałym nośniku (np. PDF):
 - 1) Dokumenty opatrzone przez Użytkownika kwalifikowanym podpisem elektronicznym powinny zostać przesłane na adres e-mail wskazany przez Fundusz w korespondencji.
 - 2) Umowa członkostwa w Funduszu zostaje zawarta z chwilą złożenia przez uprawnionego przedstawiciela Funduszu kwalifikowanego podpisu elektronicznego.
 - 3) Po podpisaniu egzemplarz umowy, zostaje odesłany do Użytkownika, przesyłką mailową, na adres e-mail wskazany na formularzu umowy.
 - 4) Fundusz nie ponosi odpowiedzialności za przesłanie formularza umowy członkostwa w Funduszu na nieprawidłowy adres e-mail, w sytuacji podania (wpisania) przez Użytkownika tego adresu podczas wypełniania formularza na stronie internetowej.
6. **Zmiana danych i oświadczeń składanych przez Członka Funduszu**
Usługa zmiany danych i oświadczeń składanych przez Członka Funduszu obejmuje:
 - 1) wypełnienie elektronicznego formularza aktualizacji, udostępnionego na stronie internetowej Funduszu, w celu wygenerowania wskazanych poniżej zawiadomień i oświadczeń:
 - aktualizacji danych osobowych Członka Funduszu,
 - aktualizacji danych osób uprawnionych,
 - oświadczenia w zakresie stanu cywilnego oraz stosunków majątkowych małżeńskich Członka Funduszu.
 - a) Formularz aktualizacji generowany jest w formacie PDF, a następnie automatycznie wysyłany w postaci zaszyfrowanej na wskazany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej (e-mail) wraz z informacją o sposobie odczytania zaszyfrowanego dokumentu.
 - b) Użytkownik drukuje formularz w jednym egzemplarzu, a następnie składa na nim własnoręczny podpis.
 - c) Podpisany formularz należy przesłać przesyłką listową na adres Funduszu podany w e-mailu.
 - 2) zgłoszenie wniosku o przesłanie formularza aktualizacji na wskazany adres do korespondencji tj.:
 - aktualizacji danych osobowych Członka Funduszu,
 - aktualizacji danych osób uprawnionych,
 - oświadczenia w zakresie stanu cywilnego oraz stosunków majątkowych małżeńskich Członka Funduszu.
 - a) Zgłoszenie jest rejestrowane na rachunku Członka Funduszu. Formularz jest wysyłany przesyłką listową na wskazany przez Członka Funduszu adres do korespondencji.
 - b) Formularz należy wypełnić, złożyć własnoręczny podpis i odesłać na adres Funduszu podany w korespondencji.
 - c) Fundusz nie ponosi odpowiedzialności za przesłanie formularzy zawiadomień i oświadczeń wypełnianych na stronie internetowej Funduszu na nieaktualny adres do korespondencji, w sytuacji podania (wpisania) przez Użytkownika tego adresu przy wypełnianiu formularzy na stronie internetowej.
7. **Zmiana oświadczenia w zakresie stanu cywilnego oraz stosunków majątkowych małżeńskich Członka Funduszu – w formie dokumentowej**
Usługa zmiany oświadczenia w zakresie stanu cywilnego oraz stosunków majątkowych małżeńskich Członka Funduszu w formie dokumentowej pozwalającej na utrwalenie jej treści na trwałym nośniku obejmuje:
 - 1) Wypełnienie elektronicznego formularza udostępnionego na stronie internetowej w celu zmiany oświadczenia w zakresie stanu cywilnego oraz stosunków majątkowych małżeńskich Członka Funduszu.
 - 2) Forma dokumentowa oznacza, że nie będzie konieczne złożenie przez Użytkownika podpisu na formularzu oświadczenia.
 - 3) Wymagane dane i oświadczenia złożone przez Użytkownika na elektronicznym formularzu, o którym mowa w pkt 1) zostaną utrwalone na trwałym nośniku (plik PDF).
 - 4) Formularz oświadczenia w zakresie zmiany stanu cywilnego oraz stosunków majątkowych małżeńskich Członka Funduszu (wygenerowany w formacie *PDF) jest następnie automatycznie:
 - wysyłany w postaci zaszyfrowanej na wskazany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej (e-mail) wraz z informacją o sposobie odczytania zaszyfrowanych dokumentów,
 - rejestrowany na rachunku Członka Funduszu i podlega weryfikacji przez uprawnionego przedstawiciela Funduszu.
 - 5) Fundusz nie ponosi odpowiedzialności za przesłanie formularza oświadczenia w zakresie zmiany stanu cywilnego oraz stosunków majątkowych małżeńskich na nieprawidłowy adres e-mail, w sytuacji podania (wpisania) przez Użytkownika tego adresu podczas wypełniania formularza na stronie internetowej.
8. **Złożenie Wniosku Uprawnionego/Spadkobiercy – w formie dokumentowej**
Usługa złożenia wniosku Uprawnionego/Spadkobiercy o wypłatę świadczenia w przypadku śmierci członka Generali Otwartego Funduszu Emerytalnego w formie dokumentowej pozwalającej na utrwalenie jej treści na trwałym nośniku obejmuje:
 - 1) Wypełnienie elektronicznego formularza udostępnionego na stronie internetowej w celu złożenia wniosku Uprawnionego/Spadkobiercy o wypłatę świadczenia w przypadku śmierci Członka Funduszu.
 - 2) Forma dokumentowa oznacza, że nie będzie konieczne złożenie przez Użytkownika podpisu na formularzu wniosku.
 - 3) Wymagane dane i oświadczenia złożone przez Użytkownika na elektronicznym formularzu, o którym mowa w pkt 1) zostaną utrwalone na trwałym nośniku (plik PDF).
 - 4) Formularz wniosku Uprawnionego/Spadkobiercy o wypłatę świadczenia w przypadku śmierci Członka Funduszu (wygenerowany w formacie *PDF) jest następnie automatycznie:
 - wysyłany w postaci zaszyfrowanej na wskazany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej (e-mail) wraz z informacją o sposobie odczytania zaszyfrowanych dokumentów,
 - rejestrowany na rachunku Członka Funduszu i podlega weryfikacji przez uprawnionego przedstawiciela Funduszu.
 - 5) Fundusz nie ponosi odpowiedzialności za przesłanie wniosku Uprawnionego/Spadkobiercy na nieprawidłowy adres e-mail, w sytuacji podania (wpisania) przez Użytkownika tego adresu podczas wypełniania formularza na stronie internetowej.

9. Dokumenty potwierdzone elektronicznym podpisem kwalifikowanym

Fundusz akceptuje dokumenty, które zostały opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym, w tym w szczególności:

- formularz umowy członkostwa pierwszorazowej rejestracji oraz formularz umowy członkostwa kolejnej rejestracji, o których mowa w ust. 5,
- oświadczenie w zakresie stanu cywilnego oraz stosunków majątkowych małżeńskich Członka Funduszu oraz
- wniosek Uprawnionego/Spadkobiercy o wypłatę świadczenia w przypadku śmierci Członka Funduszu.

Dokumenty potwierdzone podpisem kwalifikowanym powinny być przesłane na adres e-mail wskazany przez Fundusz w korespondencji.

10. Czat / Wirtualny Asystent

Usługa polega na prowadzeniu przez Użytkownika dialogu tekstowego w czasie rzeczywistym ze Specjalistą lub Wirtualnym Asystentem, polegającego na naprzemiennym przysyłaniu 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 aktualna wersja przeglądarki Chrome, FireFox, Edge, 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, XML, 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 wraz z informacją o sposobie ich odczytania są przysyłane na wskazany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej (e-mail).

§ 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);
 - nieprawidłowego posługiwania się w przypadku Usługi Konto Klienta dostępem do swojego Konta Klienta np. poprzez udostępnienie go osobom trzecim.
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

Reklamacje¹

1. Użytkownik może składać w każdym czasie zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Fundusz („reklamacje”).
2. Reklamacje mogą być składane:

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

- 1) na piśmie, w postaci papierowej – osobiście w siedzibie Funduszu albo przesyłką pocztową na adres Funduszu: Generali Otwarty Fundusz Emerytalny, ul. Senatorska 18, 00-082 Warszawa, albo
 - 2) na piśmie w postaci elektronicznej – za pomocą środka komunikacji elektronicznej - formularza dostępnego na www.generali.pl/reklamacja albo za pośrednictwem usługi e-Doręczenia na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-29541-88578-SRCEC-22, albo
 - 3) ustnie - telefonicznie pod numerem 913 913 913 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora) albo osobiście do protokołu podczas wizyty w siedzibie Funduszu.
3. Reklamacja powinna zawierać m.in. dane Użytkownika umożliwiające jego identyfikację oraz numer umowy członkostwa w Funduszu.
4. Fundusz udziela odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od chwili otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie Fundusz poinformuje Użytkownika o przyczynach opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
5. Odpowiedź na reklamację jest udzielana na następujących zasadach:
- 1) gdy reklamacja została złożona z wykorzystaniem formularza dostępnego na www.generali.pl/reklamacja odpowiedź jest udzielana z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej wskazanego przez Użytkownika w tym formularzu, chyba że wnioś on o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej,
 - 2) gdy reklamacja została wysłana na adres do doręczeń elektronicznych odpowiedź jest udzielana w ten sam sposób, chyba że Użytkownik wnioś o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej,
 - 3) gdy reklamacja została złożona na piśmie w postaci papierowej odpowiedź jest udzielana w ten sam sposób, chyba że Użytkownik wnioś o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej,
 - 4) gdy reklamacja została złożona ustnie odpowiedź jest udzielana w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem Użytkownika.
6. Spór między klientem 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 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. Towarzystwo oraz Fundusz podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

§ 10

Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników jest Generali Otwarty Fundusz Emerytalny zarządzany i reprezentowany przez Generali Powszechnie Towarzystwo Emerytalne Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Senatorska 18, 00-082 Warszawa.
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, obsługi zapytania przesłanego za pomocą Czatu / Wirtualnego Asystenta 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 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);
 - d) w celach rejestracji i archiwizacji rozmowy za pomocą Czatu / Wirtualnego Asystenta (dowodowych), będących realizacją prawnie uzasadnionego interesu Funduszu zabezpieczenia informacji (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
 - e) 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 - e 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 będą przechowywane przez okres obowiązywania Umowy. Okres przechowywania danych osobowych 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 osobowe są nieodwracalnie usuwane lub anonimizowane.
7. Dane osobowe Użytkownika mogą zostać ujawnione podwykonawcom Funduszu (podmiotom przetwarzającym), np. firmom księgowym, prawniczym, informatycznym.
8. 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;
 - 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).
9. 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.
10. 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

Dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami

1. Towarzystwo, świadcząc usługi, o których mowa w niniejszym Regulaminie, zapewnia ich dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.
2. W celu realizacji powyższego obowiązku, Towarzystwo wdrożyło następujące środki i rozwiązania:
 - a) **Dostępność cyfrowa serwisu** – serwis spełnia wymagania określone w standardzie WCAG 2.1 na poziomie co najmniej AA, w tym poprzez zapewnienie możliwości korzystania z czytników treści (immersyjnego), dostosowanie stron do powiększania treści oraz nawigacji klawiaturą, a także poprzez użycie czcionki o odpowiednim rozmiarze i kroju, z zastosowaniem wystarczającego kontrastu i odstępów między literami;
 - b) **Dostosowanie dokumentów związanych z zawarciem umowy** – dokumenty dotyczące zawarcia umowy zostały zaprojektowane w sposób przejrzysty i zrozumiały, a także dostępne są w formacie tekstowym umożliwiającym wykorzystanie alternatywnego kanału sensorycznego – czytnika treści;
 - c) **Obsługa klienta z wykorzystaniem narzędzi wspierających komunikację** – Towarzystwo zapewnia możliwość kontaktu ze Specjalistą za pomocą różnych kanałów (czat online, telefon, e-mail);
 - d) **Szkolenia pracowników** – personel odpowiedzialny za obsługę klienta oraz za projektowanie i utrzymanie usług elektronicznych został przeszkolony w zakresie zasad dostępności i potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami;
 - e) **Procedura zgłaszania barier dostępności** – każdy Użytkownik może zgłosić napotkaną barierę w dostępności za pośrednictwem infolinii lub na adres mailowy centrumklienta@generali.pl. Zgłoszenia są rozpatrywane niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni roboczych.
3. Towarzystwo podejmuje cykliczne przeglądy dostępności świadczonych usług oraz ich elementów technicznych i funkcjonalnych, celem stałego doskonalenia rozwiązań wspierających użytkowników ze szczególnymi potrzebami.
4. Szczegółowe informacje dotyczące dostępności oraz możliwości zgłaszania uwag znajdują się w zakładce „Dostępność” pod adresem www.generali.pl/obsługa-bez-barier.

§ 12

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 13 lutego 2026 r.