

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ PZU SA



Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2020 r., poz. 344 z późn. zm.), zwanej dalej „Ustawą” Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjna ustala regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną (zwany dalej „Regulaminem”).

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. PZU świadczy Usługi drogą elektroniczną nieodpłatnie, zgodnie z Regulaminem.
2. Regulamin określa:
 - 1) rodzaje usług świadczonych drogą elektroniczną;
 - 2) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Serwisu;
 - 3) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną;
 - 4) sposób ochrony danych osobowych;
 - 5) zasady obsługi Użytkownika;
 - 6) tryb postępowania reklamacyjnego;
 - 7) zasady zmiany Regulaminu.
3. Regulamin stanowi integralną część Umów zawieranych przez PZU z Użytkownikami.

§ 2

Użyte w Regulaminie określenia i skróty oznaczają:

- 1) **Aplikacja Samoobsługa** – aplikacja uruchamiana za pośrednictwem przesyłanego Użytkownikowi spersonalizowanego linku, dedykowana do samodzielnego wyliczenia przez Użytkownika wartości zgłoszonej szkody lub załączenia przez Użytkownika dokumentów do zgłoszonej szkody;
- 2) **cookies** – pliki tekstowe wysyłane przez serwer www i zachowywane przez przeglądarkę internetową na dysku twardego komputera lub innym końcowym urządzeniu telekomunikacyjnym Użytkownika i przeznaczone do korzystania ze stron internetowych Serwisu. Mogą zawierać nazwę strony internetowej, z której pochodzą, czas przechowywania ich na urządzeniu końcowym oraz unikalny numer;
- 3) **czat lub czat video** – usługa rozmowy internetowej z przedstawicielem PZU;
- 4) **elektroniczny kanał dostępu** – udostępniane przez PZU systemy teleinformatyczne i rozwiązania techniczne, które umożliwiają korzystanie z Usług, w tym składanie przez Użytkownika dyspozycji dotyczących umów ubezpieczenia oraz obsługi szkód za pomocą urządzeń operujących w sieci Internet lub telefonicznej;
- 5) **Infolinia PZU** – serwis telefoniczny PZU;
- 6) **Link do samoobsługi szkód** – spersonalizowany link wysyłany Użytkownikowi umożliwiający skorzystanie z Aplikacji Samoobsługa;
- 7) **protokół SSL** – protokół, służący do bezpiecznej transmisji zaszyfrowanego strumienia danych;
- 8) **PZU** – Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy Rondzie Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 9831, o kapitale zakładowym w wysokości 86 352 300 zł wpłaconym w całości i numerze

NIP 526-025-10-49, prowadząca działalność zgodnie z zezwoleniem od dnia 3 stycznia 1947 r.;

- 9) **PZU CO** – PZU Centrum Operacji Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy Rondzie Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 43026, o kapitale zakładowym w wysokości 500 000 zł wpłaconym w całości i numerze NIP 526-222-23-36, świadcząca usługi na rzecz PZU;
- 10) **Serwis** – platforma informatyczno-informacyjna dostępna za pośrednictwem stron pzu.pl oraz wyliczszkode.pzu.pl, umożliwiająca Użytkownikowi korzystanie z Usług;
- 11) **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną pomiędzy PZU a Użytkownikiem;
- 12) **Usługa** – usługa świadczona przez PZU na indywidualne żądanie Użytkownika drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, w szczególności korzystanie z Serwisu, poczty elektronicznej lub wiadomości SMS;
- 13) **Użytkownik** – każda osoba korzystająca z Serwisu;
- 14) **zgłoszenie sprawy** – każdy indywidualny wniosek Użytkownika złożony do PZU za pośrednictwem Serwisu, Infolinii PZU lub przesłany w formie wiadomości e-mail na adres PZU.

RODZAJE USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

§ 3

PZU umożliwia Użytkownikowi zgłoszenie sprawy z wykorzystaniem:

- 1) formularzy internetowych do obsługi wybranych zgłoszeń;
- 2) aplikacji kontaktowych w tym czat, czat video, zamów rozmowę;
- 3) Infolinii PZU oraz dedykowanych adresów e-mail PZU.

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

§ 4

1. Warunkiem korzystania przez Użytkownika z Usług jest posiadanie:
 - 1) komputera lub innego końcowego urządzenia telekomunikacyjnego z dostępem do internetu;
 - 2) adresu e-mail, za pomocą którego można odbierać i wysyłać wiadomości poczty elektronicznej;
 - 3) polskiego numeru telefonu komórkowego, za pomocą którego można odbierać i wysyłać wiadomości SMS.
2. Zalecane jest posiadanie zaktualizowanej przeglądarki internetowej.
3. W przeglądarce internetowej wymagane jest włączenie obsługi JavaScript oraz umożliwienie dopisywania plików cookies.
4. Połączenie z Serwisem odbywa się z wykorzystaniem protokołu SSL.

5. Ze względów bezpieczeństwa, PZU zastrzega sobie prawo do przerwania sesji połączenia z Użytkownikiem po upływie 15 minut od ostatniej czynności wykonanej przez Użytkownika.

§ 5

1. Serwis zawiera treści chronione prawem autorskim, prawem własności przemysłowej oraz dobra niematerialne chronione prawem własności intelektualnej. Wszystkie treści prezentowane w Serwisie, w szczególności grafika, znaki towarowe, logotypy, ikony, zdjęcia, filmy i inne treści, nie mogą być powielane ani rozpowszechniane w żadnej formie i w żaden sposób.
2. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za to, że podane przez niego dane są zgodne ze stanem faktycznym. Podając dane osób trzecich, Użytkownik odpowiada za uzyskanie zgody tych osób na podanie ich danych, chyba, że z tego wymogu zwalniają go przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
3. Użytkownik zobowiązuje się, że nie będzie podejmował działań o charakterze bezprawnym, obraźliwym lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia w Serwisie.
4. Użytkownik zobowiązuje się do ochrony informacji umożliwiających jego identyfikację w elektronicznych kanałach dostępu, w tym nieudostępniania Linku do samoobsługi szkód osobom nieupoważnionym.
5. Wszystkie informacje umożliwiające identyfikację Użytkownika w elektronicznych kanałach dostępu powinny być przechowywane w sposób bezpieczny. Jeżeli Użytkownik zapisuje je na urządzeniu elektronicznym, powinny być chronione przed odczytem lub przejęciem, na przykład przez zastosowanie rozwiązań kryptograficznych (szyfrowanie). Urządzenie elektroniczne wykorzystywane przez Użytkownika, w tym również mobilne, powinno być zabezpieczone hasłem (pinem) oraz systemem ochrony przed złośliwym oprogramowaniem.
6. Szczegółowe zasady bezpieczeństwa informatycznego udostępnione są na stronie pzu.pl w zakładce Polityka prywatności.
7. PZU nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia przez Użytkownika informacji umożliwiających jego identyfikację w Serwisie osobom nieupoważnionym.
8. PZU nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania z Serwisu i Usług w sposób sprzeczny z przepisami prawa powszechnie obowiązującego i postanowieniami Regulaminu.

WARUNKI ZAWIERANIA I ROZWIĄZYWANIA UMÓW O ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

§ 6

1. Korzystanie przez Użytkownika z Serwisu i akceptacja postanowień Regulaminu oznacza zawarcie Umowy, bez konieczności sporządzania odrębnej Umowy.
2. Regulamin oraz informacje, o których mowa w art. 5 ust. 2 i 3 i art. 6 Ustawy, dostępne są na stronie pzu.pl.
3. Umowa jest zawierana na czas wykonywania Usług i rozwiązuje się z chwilą zakończenia korzystania z tych Usług przez Użytkownika.

PRZETWARZANIE I OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

§ 7

1. Administratorem danych osobowych jest PZU.
2. Podane dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji zamówionej Usługi, a w szczególności przygotowania oferty ubezpieczeniowej, obsługi zawartej umowy ubezpieczenia, obsługi zgłoszonej szkody lub usługi medycznej, a także dla celów analitycznych i marketingowych produktów własnych

administratora danych. Dane mogą być udostępniane w celach marketingowych innym spółkom Grupy PZU, o ile osoba, której dane dotyczą wyrazi zgodę na przetwarzanie jej danych osobowych w tym celu.

3. PZU powierza przetwarzanie danych podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie, m.in. dostawcom usług IT, PZU CO, czy też agentom ubezpieczeniowym, przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami administratora.
4. Podmioty, którym powierzono przetwarzanie danych osobowych nie są uprawnione do jakiegokolwiek dalszego wykorzystania i udostępniania powierzonych danych osobowych ani do przechowywania i sporządzania kopii bezpieczeństwa powierzonych danych w zakresie, który nie jest konieczny do prawidłowej realizacji Usługi.
5. Podmioty, którym powierzono przetwarzanie danych osobowych są zobowiązane do zastosowania przy ich przetwarzaniu, środków organizacyjnych i technicznych adekwatnych dla zabezpieczenia tych danych, a także do zachowania najwyższej staranności w tym zakresie. Podmioty te ponoszą odpowiedzialność za naruszenie prawa do ochrony danych osobowych na zasadach przewidzianych dla administratora danych.
6. Dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa, w szczególności z Rozporządzeniem 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.

ZASADY OBSŁUGI UŻYTKOWNIKA

§ 8

1. Użytkownik może uzyskać informacje lub zgłosić sprawę korzystając z wybranej Usługi:
 - 1) zgłoszenie sprawy online z wykorzystaniem formularzy na stronie pzu.pl lub aplikacji internetowych;
 - 2) czat lub czat video z przedstawicielem PZU;
 - 3) zamówienie kontaktu z przedstawicielem PZU.
2. W przypadku zgłoszenia sprawy przez Użytkownika za pośrednictwem formularzy zamieszczonych na stronie pzu.pl, świadczenie Usługi może nastąpić jedynie po zaakceptowaniu przez Użytkownika Regulaminu.
3. Użytkownik może także zgłosić sprawę za pośrednictwem poczty elektronicznej, Infolinii PZU lub dowolnym oświadczeniu złożonym do PZU podając dane umożliwiające jego identyfikację.
4. PZU realizuje dyspozycje Użytkownika, udziela informacji albo przekazuje na wskazany przez Użytkownika adres (poczty elektronicznej lub adres korespondencyjny) dokumenty lub informacje, które były przedmiotem zgłoszonej sprawy po dokonaniu pozytywnej identyfikacji Użytkownika, jeżeli była ona wymagana.

TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

§ 9

1. Użytkownikowi przysługuje prawo złożenia reklamacji, skargi lub zażalenia na Usługi świadczone w Serwisie.
2. Reklamację, skargę lub zażalenie można składać:
 - 1) na piśmie – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe, na przykład pisząc na adres: PZU SA ul. Postępu 18A, 02-676 Warszawa (adres tylko do korespondencji);

- 2) na piśmie – wysyłając na adres do doręczeń elektronicznych PZU SA w rozumieniu ustawy o doręczeniach elektronicznych, poczynwszy od dnia wpisania tego adresu do bazy adresów elektronicznych;
 - 3) w formie ustnej – telefonicznie, na przykład dzwoniąc pod numer infolinii 801 102 102 (opłata zgodna z taryfą operatora), albo osobiście do protokołu podczas wizyty Użytkownika w jednostce PZU;
 - 4) w formie elektronicznej – wysyłając e-mail na adres reklamacje@pzu.pl lub wypełniając formularz na pzu.pl.
- 3. PZU rozpatruje reklamację, skargę lub zażalenie i udziela na nią odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, skargi lub zażalenia, z zastrzeżeniem ust. 4.**
- 4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 3, PZU przekazuje Użytkownikowi informację, w której:**
- 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji, skargi lub zażalenia.
- 5. Odpowiedź PZU na reklamację, skargę lub zażalenie jest dostarczona Użytkownikowi w jeden z następujących sposobów:**
- 1) w postaci papierowej;
 - 2) na wniosek Użytkownika, pocztą elektroniczną lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
- 6. W przypadku Umowy, Użytkownik ma prawo skorzystać z pozasądowego sposobu rozstrzygania sporów i złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej systemu rozstrzygania sporów (Platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. – adres: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Za działanie Platformy ODR odpowiada Komisja Europejska. Adres poczty elektronicznej do kontaktu z PZU SA jest następujący: reklamacje@pzu.pl.**

ZMIANA REGULAMINU

§ 10

1. PZU zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu w każdym czasie a szczególnie w przypadku zmiany obowiązujących przepisów prawa lub zmiany zakresu oferowanych Usług.
2. W Serwisie jest prezentowana wersja Regulaminu aktualna w czasie świadczenia Usługi.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 11

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 września 2023 r.
2. W relacjach pomiędzy Użytkownikiem a PZU ma zastosowanie język oraz prawo polskie.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W SERWISIE PZU



Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 r. poz. 344 z późn. zm.), zwanej dalej „Ustawą” Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna ustala Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu (zwany dalej „Regulaminem”).

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. PZU Życie świadczy usługi drogą elektroniczną nieodpłatnie, zgodnie z Regulaminem.
2. Regulamin określa:
 - 1) rodzaje usług świadczonych drogą elektroniczną;
 - 2) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Serwisu;
 - 3) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną;
 - 4) sposób ochrony danych osobowych;
 - 5) zasady obsługi Użytkownika;
 - 6) tryb postępowania reklamacyjnego;
 - 7) zasady zmiany Regulaminu.
3. Regulamin stanowi integralną część Umów zawieranych przez PZU Życie z Użytkownikami.

§ 2

Użyte w Regulaminie określenia i skróty oznaczają:

- 1) **cookies** – pliki tekstowe wysyłane przez serwer www i zachowywane przez przeglądarkę internetową na dysku twardego komputera lub innym końcowym urządzeniu telekomunikacyjnym Użytkownika i przeznaczone do korzystania ze stron internetowych Serwisu. Mogą zawierać nazwę strony internetowej, z której pochodzą, czas przechowywania ich na urządzeniu końcowym oraz unikalny numer;
- 2) **czat lub czat video** – usługa rozmowy internetowej z przedstawicielem PZU Życie lub innego podmiotu, działającego na zlecenie PZU Życie;
- 3) **elektroniczny kanał dostępu** – udostępniane przez PZU Życie systemy teleinformatyczne i rozwiązania techniczne, które umożliwiają korzystanie z Usług, w tym składanie przez Użytkownika dyspozycji dotyczących umów ubezpieczenia oraz obsługi świadczeń za pomocą urządzeń operujących w sieci Internet lub telefonicznej;
- 4) **Infolinia PZU** – serwis telefoniczny PZU Życie;
- 5) **protokół SSL** – protokół, służący do bezpiecznej transmisji zaszyfrowanego strumienia danych;
- 6) **PZU Życie** – Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy Rondzie Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 30211, o kapitale zakładowym w wysokości 295 000 000 zł wpłaconym w całości i numerze NIP: 527-020-60-56, prowadząca działalność zgodnie z zezwoleniem Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 1991 r. – numer decyzji BS/4851/91 oraz z dnia 20 sierpnia 1996 r. – numer decyzji DU/1098/AU/CG/96/A;
- 7) **PZU CO** – PZU Centrum Operacji Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy Rondzie Ignacego Daszyńskiego 4,

- 00-843 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 43026, o kapitale zakładowym w wysokości 500 000 zł, wpłaconym w całości, NIP 526-222-23-36, świadcząca usługi na rzecz PZU Życie;
- 8) **PZU Zdrowie** – PZU Zdrowie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy Rondzie Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 395215, o kapitale zakładowym w wysokości 10 650 000 zł, wpłaconym w całości, NIP 527-266-38-52, świadcząca usługi na rzecz PZU Życie;
- 9) **Serwis** – platforma informatyczno-informacyjna dostępna za pośrednictwem strony pzu.pl, umożliwiająca Użytkownikowi korzystanie z Usług oferowanych przez PZU Życie;
- 10) **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną pomiędzy PZU Życie a Użytkownikiem;
- 11) **Usługa** – usługa świadczona przez PZU Życie na indywidualne żądanie Użytkownika drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, w szczególności korzystanie z Serwisu, poczty elektronicznej lub wiadomości SMS;
- 12) **Użytkownik** – każda osoba korzystająca z Serwisu;
- 13) **zgłoszenie sprawy** – każdy indywidualny wniosek Użytkownika złożony do PZU Życie za pośrednictwem Serwisu, Infolinii PZU lub przesłany w formie wiadomości e-mail na adres PZU Życie.

RODZAJE USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

§ 3

PZU Życie umożliwia Użytkownikowi zgłoszenie sprawy z wykorzystaniem:

- 1) formularzy internetowych do obsługi wybranych zgłoszeń;
- 2) aplikacji kontaktowych w tym czat, czat video, zamów rozmowę;
- 3) Infolinii PZU oraz dedykowanych adresów e-mail PZU Życie.

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

§ 4

1. Warunkiem korzystania przez Użytkownika z Usług jest posiadanie:
 - 1) komputera lub innego końcowego urządzenia telekomunikacyjnego z dostępem do internetu;

- 2) adresu e-mail, za pomocą którego można odbierać i wysyłać wiadomości poczty elektronicznej;
 - 3) polskiego numeru telefonu komórkowego, za pomocą którego można odbierać i wysyłać wiadomości SMS.
2. Zalecane jest posiadanie zaktualizowanej przeglądarki internetowej.
 3. W przeglądarce internetowej wymagane jest włączenie obsługi JavaScript oraz umożliwienie dopisywania plików cookies.
 4. Połączenie z Serwisem odbywa się z wykorzystaniem protokołu SSL.
 5. Ze względów bezpieczeństwa, PZU Życie zastrzega sobie prawo do przerwania sesji połączenia z Użytkownikiem po upływie 15 minut od ostatniej czynności wykonanej przez Użytkownika.

§ 5

1. Serwis zawiera treści chronione prawem autorskim, prawem własności przemysłowej oraz dobra niematerialne chronione prawem własności intelektualnej. Wszystkie treści prezentowane w Serwisie, w szczególności grafika, znaki towarowe, logotypy, ikony, zdjęcia, filmy i inne treści nie mogą być powielane ani rozpowszechniane w żadnej formie i w żaden sposób.
2. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za to, że podane przez niego dane są zgodne ze stanem faktycznym. Podając dane osób trzecich, Użytkownik odpowiada za uzyskanie zgody tych osób na podanie ich danych, chyba, że z tego wymogu zwalniają go przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
3. Użytkownik zobowiązuje się, że nie będzie podejmował działań o charakterze bezprawnym, obraźliwym lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia w Serwisie.
4. Użytkownik zobowiązany jest do ochrony informacji umożliwiających jego identyfikację w elektronicznych kanałach dostępu.
5. Wszystkie informacje umożliwiające identyfikację Użytkownika w elektronicznych kanałach dostępu powinny być przechowywane w sposób bezpieczny. Jeżeli Użytkownik zapisuje je na urządzeniu elektronicznym, powinny być chronione przed odczytem lub przejęciem na przykład przez zastosowanie rozwiązań kryptograficznych (szyfrowanie). Urządzenie elektroniczne wykorzystywane przez Użytkownika, w tym również mobilne, powinno być zabezpieczone hasłem lub kodem PIN oraz systemem ochrony przed złośliwym oprogramowaniem.
6. Szczegółowe zasady bezpieczeństwa informatycznego udostępnione są na stronie pzu.pl w zakładce Polityka prywatności.
7. PZU Życie nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia przez Użytkownika informacji umożliwiających jego identyfikację w Serwisie osobom nieupoważnionym.
8. PZU Życie nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania z Serwisu i Usług w sposób sprzeczny z przepisami prawa powszechnie obowiązującego i postanowieniami Regulaminu.

WARUNKI ZAWIERANIA I ROZWIĄZYWANIA UMÓW O ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

§ 6

1. Korzystanie przez Użytkownika z Serwisu i akceptacja postanowień Regulaminu oznacza zawarcie Umowy, bez konieczności sporządzania odrębnej Umowy.
2. Regulamin oraz informacje, o których mowa w art. 5 ust. 2 i 3 i art. 6 Ustawy, dostępne są na stronie pzu.pl.

3. Umowa jest zawierana na czas wykonywania Usług i rozwiązuje się z chwilą zakończenia korzystania z tych Usług przez Użytkownika.

PRZETWARZANIE I OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

§ 7

1. Administratorem danych osobowych jest PZU Życie.
2. Podane dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji zamówionej Usługi, a w szczególności przygotowania oferty ubezpieczeniowej, obsługi zawartej umowy ubezpieczenia, obsługi zgłoszonego roszczenia lub usługi medycznej, a także dla celów analitycznych i marketingowych produktów własnych administratora danych. Dane mogą być udostępniane w celach marketingowych innym spółkom Grupy PZU, o ile osoba, której dane dotyczą wyrazi zgodę na przetwarzanie jej danych osobowych w tym celu.
3. PZU Życie powierza przetwarzanie danych podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie, m.in. dostawcom usług IT, PZU CO i PZU Zdrowie, czy też agentom ubezpieczeniowym, przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami administratora.
4. Podmioty, którym powierzono przetwarzanie danych osobowych nie są uprawnione do jakiegokolwiek dalszego wykorzystania i udostępniania powierzonych danych osobowych ani do przechowywania i sporządzania kopii bezpieczeństwa powierzonych danych w zakresie, który nie jest konieczny do prawidłowej realizacji Usługi.
5. Podmioty, którym powierzono przetwarzanie danych osobowych są zobowiązane do zastosowania przy ich przetwarzaniu, środków organizacyjnych technicznych adekwatnych dla zabezpieczenia tych danych, a także do zachowania najwyższej staranności w tym zakresie. Podmioty te ponoszą odpowiedzialność za naruszenie prawa do ochrony danych osobowych na zasadach przewidzianych dla administratora danych.
6. Dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa, w szczególności z Rozporządzeniem 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.

ZASADY OBSŁUGI UŻYTKOWNIKA

§ 8

1. Użytkownik może uzyskać informacje lub zgłosić sprawę korzystając z wybranej Usługi:
 - 1) zgłoszenie sprawy online z wykorzystaniem formularzy na stronie pzu.pl lub aplikacji internetowych;
 - 2) czat lub czat video z przedstawicielem PZU Życie;
 - 3) zamówienie kontaktu z przedstawicielem PZU Życie.
2. W przypadku zgłoszenia sprawy przez Użytkownika za pośrednictwem formularzy zamieszczonych na stronie pzu.pl, świadczenie Usługi może nastąpić jedynie po zaakceptowaniu przez Użytkownika Regulaminu.
3. Użytkownik może także zgłosić sprawę za pośrednictwem poczty elektronicznej, Infolinii PZU lub dowolnym oświadczeniu złożonym do PZU Życie podając dane umożliwiające jego identyfikację.
4. PZU Życie realizuje dyspozycje Użytkownika, udziela informacji albo przekazuje na wskazany przez Użytkownika adres (poczty elektronicznej lub adres korespondencyjny) dokumenty lub informacje, które były przedmiotem zgłoszonej

sprawy po dokonaniu pozytywnej identyfikacji Użytkownika, jeżeli była ona wymagana.

TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

§ 9

1. Użytkownikowi przysługuje prawo złożenia reklamacji, skargi lub zażalenia na Usługi świadczone w Serwisie.
2. Reklamację, skargę lub zażalenie można składać:
 - 1) na piśmie – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe, na przykład pisząc na adres: PZU Życie SA ul. Postępu 18A, 02-676 Warszawa (adres tylko do korespondencji);
 - 2) na piśmie – wysyłając na adres do doręczeń elektronicznych PZU Życie w rozumieniu ustawy o doręczeniach elektronicznych, poczynwszy od dnia wpisania tego adresu do bazy adresów elektronicznych;
 - 3) w formie ustnej – telefonicznie, na przykład dzwoniąc pod numer infolinii 801 102 102 (opłata zgodna z taryfą operatora), albo osobiście do protokołu podczas wizyty Użytkownika w jednostce PZU Życie;
 - 4) w formie elektronicznej – wysyłając e-mail na adres reklamacje@pzu.pl lub wypełniając formularz na pzu.pl.
3. PZU Życie rozpatruje reklamację, skargę lub zażalenie i udziela na nią odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, skargi lub zażalenia z zastrzeżeniem ust. 4.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 3, PZU Życie przekazuje Użytkownikowi informację, w której:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

5. Odpowiedź PZU Życie na reklamację, skargę lub zażalenie zostanie dostarczona Użytkownikowi w jeden z następujących sposobów:
 - 1) w postaci papierowej;
 - 2) na wniosek Użytkownika, pocztą elektroniczną lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
6. W przypadku Umowy, Użytkownik ma prawo skorzystać z pozasądowego sposobu rozstrzygania sporów i złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów (Platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. – adres: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Za działanie Platformy ODR odpowiada Komisja Europejska. Adres poczty elektronicznej do kontaktu z PZU Życie jest następujący: reklamacje@pzu.pl.

ZMIANA REGULAMINU

§10

1. PZU Życie zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu w każdym czasie a szczególnie w przypadku zmiany obowiązujących przepisów prawa lub zmiany zakresu oferowanych Usług.
2. W Serwisie jest prezentowana wersja Regulaminu aktualna w czasie świadczenia Usług.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§11

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 września 2023 r.
2. W relacjach pomiędzy Użytkownikiem a PZU Życie ma zastosowanie język oraz prawo polskie.
3. W sprawach nieregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ POWSZECHNE TOWARZYSTWO EMERYTALNE PZU SPÓŁKA AKCYJNA



DEFINICJE

§ 1

Użyte w niniejszym Regulaminie wyrażenia oznaczają:

- 1) **Agent Transferowy** – Pekao Financial Services Sp. z o.o.;
- 2) **Cookies** – pliki tekstowe wysyłane przez serwer www i zachowywane przez przeglądarkę;
- 3) **Czat** – usługa internetowa umożliwiająca rozmowę z konsultantem;
- 4) **Członek OFE** – Użytkownik, który posiada rachunek w Otwartym Funduszu Emerytalnym PZU „Złota Jesień” i którego członkostwo w OFE PZU zostało potwierdzone przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych;
- 5) **DFE PZU** – Dobrowolny Fundusz Emerytalny PZU;
- 6) **Dystrybutor** – Pekao Financial Services Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie 02-676 Park Postępu, ul. Postępu 21 – podmiot uprawniony do występowania w imieniu Funduszu w zakresie przyjmowania dyspozycji zawarcia umowy o prowadzenie IKZE, w imieniu osoby przystępującej do Funduszu i wykonującej w tym zakresie usługi w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
- 7) **Elektroniczny kanał dostępu** – udostępniane przez PTE PZU systemy teleinformatyczne i rozwiązania techniczne, opisane w niniejszym Regulaminie, które umożliwiają korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną, w tym składanie przez Użytkownika dyspozycji dotyczących członkostwa w DFE PZU lub OFE PZU;
- 8) **Formularze zmian** – Formularze zmian danych udostępniane Użytkownikom przez OFE PZU i DFE PZU, łącznie zwane „formularzami zmian”, a każdy z osoba „formularzem zmian”;
- 9) **Hasło** – ciąg znaków określony przez Członka OFE lub Oszczędzającego, służący do uzyskania autoryzowanego dostępu (logowania) do konta online;
- 10) **IKZE** – indywidualne konto zabezpieczenia emerytalnego w DFE PZU;
- 11) **Infolinia** – system komunikacji telefonicznej świadczącej usługi na rzecz Użytkowników;
- 12) **IVR** – Interaktywny system zapowiedzi słownych na Infolinii;
- 13) **KIR** – Krajowa Izba Rozrachunkowa SA;
- 14) **Kod jednorazowy** – kod jednorazowego użycia nadawany Użytkownikowi w sposób losowy, w celu autoryzacji ustawionego przez niego hasła do konta online, zmian danych dokonanych przez niego na rachunku w OFE PZU lub DFE PZU za pośrednictwem konta online oraz zatwierdzenia formularza Umowy IKZE;
- 15) **Konto online** – indywidualne konto Członka OFE lub Oszczędzającego, dostępne po zalogowaniu na stronie internetowej pzu.pl;
- 16) **OFE PZU** – Otwarty Fundusz Emerytalny PZU „Złota Jesień”;
- 17) **Oszczędzający** – osoba, która posiada IKZE w DFE PZU, otwarte na podstawie umowy o prowadzenie IKZE w DFE PZU;
- 18) **Paybynet** – system płatności internetowych opracowany i świadczony przez KIR, którego regulamin oraz szczegółowy opis funkcjonalności dostępny jest na stronie

internetowej KIR pod adresem <https://pbn.paybynet.com.pl/img/RegulaminPayBynet.pdf>. Oplatę za korzystanie z usługi ponosi DFE PZU;

- 19) **Pełnomocnictwo elektroniczne** – pełnomocnictwo do zawarcia Umowy IKZE udzielone przez Użytkownika Dystrybutorowi;
- 20) **PIN** – oznacza ciąg czterech lub sześciu cyfr nadany Członkowi OFE lub Oszczędzającemu do dnia 19.03.2020 r., służący do uzyskania wybranych informacji na Infolinii oraz do pierwszego logowania do konta online;
- 21) **Przyjazny Login/Login** – alternatywny unikalny login/ identyfikator Użytkownika służący do autoryzacji dostępu do Konta online zdefiniowany przez Użytkownika;
- 22) **PTE PZU** – Powszechne Towarzystwo Emerytalne PZU SA;
- 23) **Regulamin** – Regulamin korzystania z usług świadczonych przez Powszechne Towarzystwo Emerytalne PZU SA;
- 24) **Serwis mojePZU** – internetowy serwis dostępny za pośrednictwem strony moje.pzu.pl lub Aplikacji Mobilnej umożliwiający korzystanie z usług określonych w Regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną Serwisu mojePZU;
- 25) **Tele-PIN** – oznacza ciąg czterech lub sześciu cyfr nadanych Członkowi OFE lub Oszczędzającemu, służący do uzyskania wybranych informacji na Infolinii;
- 26) **Umowa IKZE** – umowa o prowadzenie IKZE zawarta przez Internet;
- 27) **Umowa o usługi elektroniczne** – umowa o świadczenie usług określonych w Regulaminie, w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
- 28) **Użytkownik** – Członek OFE, Oszczędzający, inna osoba korzystająca z Usług.

ZAKRES USŁUG

§ 2

Regulamin określa zasady korzystania z następujących usług świadczonych na rzecz Użytkowników:

- 1) zawieranie umów o członkostwo w OFE PZU drogą korespondencyjną z wykorzystaniem Internetu;
- 2) zawieranie Umów IKZE przez Internet;
- 3) zmiany danych z wykorzystaniem Internetu;
- 4) Konto online;
- 5) czat;
- 6) Infolinia;
- 7) wysyłka informacji z OFE PZU i DFE PZU w formie e-mail; każda zwana dalej „Usługą” lub łącznie „Usługami”;
- 8) płatności elektroniczne Paybynet dla IKZE.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 3

1. Infolinia i SMS są dostępne w sieciach operatorów telefonii komórkowej, zarówno w systemie prepaid, jak i postpaid (abonamentowym).

2. W celu prawidłowego korzystania z Usług, o których mowa w § 2 pkt 1–5 i 8, wymagane są:
 - 1) przeglądarka internetowa:
 - w przypadku urządzeń stacjonarnych: Internet Explorer w wersji minimum 11.0 lub Mozilla Firefox wersja minimum 61.0 lub Opera wersja minimum 56.0 lub Google Chrome wersja minimum 70.0 lub Microsoft Edge wszystkie wersje lub Safari wersja minimum 8,
 - w przypadku urządzeń mobilnych: Google Chrome (Android) wersja minimum 70 lub Samsung Internet wersja minimum 3.0 lub iOS wersja minimum 8.0 lub Firefox Mobile wersja minimum 61 lub Opera Mobile wersja minimum 56 lub Microsoft Edge wersja minimum 20.
 - 2) możliwość korzystania z JavaScript oraz umożliwienie dopisywania plików Cookies.
3. Usługi, o których mowa w § 2 pkt 1–5 i 7–8 są świadczone bezpłatnie.
4. W przypadku Usługi Infolinii koszt połączenia jest zgodny z cennikiem operatora usług telekomunikacyjnych.
5. Usługi, o których mowa w § 2 pkt 1–4 i 8 są dostępne przez całą dobę, 7 dni w tygodniu za pośrednictwem sieci komputerowej Internet.
6. Chat jest dostępny w dni robocze w godzinach 8.00–20.00.
7. Infolinia jest dostępna w dni robocze w godzinach 8.00–20.00.
8. PTE PZU zastrzega sobie prawo do przerw technicznych w dostępności do Usług.
9. W trakcie korzystania z Usług zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym oraz działań mogących negatywnie wpłynąć na stabilność systemów informatycznych, a także na jakość Usług.
10. Korzystając z Usługi Użytkownik zawiera jednocześnie z Towarzystwem umowę o usługi elektroniczne i potwierdza, że zapoznał się oraz akceptuje warunki Regulaminu.

PRZETWARZANIE I OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

§ 4

1. Administratorem danych osobowych, w zależności od rodzaju Usługi jest:
 - 1) **OFE PZU** – w odniesieniu do danych Członka OFE oraz osób uprawnionych do wypłaty środków z OFE PZU lub ich reprezentantów oraz innych osób korzystających z Usług w zakresie związanym z działalnością OFE PZU;
 - 2) **DFE PZU** – w odniesieniu do danych Oszczędzającego oraz osób uprawnionych do wypłaty środków z DFE PZU lub ich reprezentantów oraz innych osób korzystających z Usług w zakresie związanym z działalnością DFE PZU;
 - 3) **PTE PZU** – w odniesieniu do pozostałych Użytkowników.
2. Podane dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji zamówionej Usługi. Dane mogą być udostępniane w celach marketingowych innym spółkom Grupy PZU, o ile osoba, której dane dotyczą, wyrazi zgodę na przetwarzanie jej danych osobowych w tym celu.
3. Dane osobowe mogą być powierzane przez administratora podmiotom przetwarzającym, przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami administratora.
4. Podmioty, którym powierzono przetwarzanie danych osobowych nie są uprawnione do wykorzystania powierzonych danych w celach innych niż wskazanych przez administratora w umowie, ani też do przechowywania i sporządzania kopii bezpieczeństwa powierzonych danych w zakresie, który nie jest konieczny do prawidłowej realizacji usługi.
5. Podmioty, którym powierzono przetwarzanie danych osobowych są zobowiązane do zastosowania przy ich

przetwarzaniu, środków organizacyjnych i technicznych adekwatnych dla zabezpieczenia tych danych, a także do zachowania najwyższej staranności w tym zakresie. Podmioty te ponoszą odpowiedzialność za naruszenie prawa do ochrony danych osobowych na zasadach przewidzianych dla administratora danych.

6. Z pełną informacją o administratorze danych, danych kontaktowych, celach i podstawach prawnych przetwarzania danych, okresie przechowywania danych, odbiorcach danych oraz prawach przysługujących osobie, których dane dotyczą, można zapoznać się na stronach www.pzu.pl.
7. Dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa, w szczególności Rozporządzeniem 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.

ZAWIERANIE UMÓW CZŁONKOSTWA W OFE PZU DROGĄ KORESPONDENCYJNĄ Z WYKORZYSTANIEM INTERNETU

§ 5

1. Z Usługi zawierania umów członkostwa w OFE PZU drogą korespondencyjną przy wykorzystaniu Internetu może korzystać Użytkownik, który zgodnie z obowiązującym prawem może przystąpić do otwartego funduszu emerytalnego.
2. Usługa obejmuje możliwość pobrania formularza umowy do samodzielnego wypełnienia (formularz w wersji pdf).
3. Po otrzymaniu przez Agenta Transferowego wypełnionego i podpisanego przez Użytkownika formularza umowy jest on podpisany przez osobę reprezentującą OFE PZU, a kopia zawartej umowy jest wysyłana do Użytkownika zwykłą przesyłką listową, na jego adres korespondencyjny.

ZAWIERANIE UMÓW IKZE PRZEZ INTERNET

§ 6

1. Z Usługi zawierania Umów IKZE przez Internet może korzystać Użytkownik, który:
 - 1) zgodnie z obowiązującym prawem może posiadać indywidualne konto zabezpieczenia emerytalnego;
 - 2) udostępni DFE PZU dane kontaktowe (adres e-mail, numer telefonu komórkowego) niezbędne do realizacji Usługi, zgodnie z ust. 4 pkt 2 i ust. 5.
2. Usługa obejmuje:
 - 1) udzielenie przez Użytkownika pełnomocnictwa elektronicznego;
 - 2) złożenie oświadczenia przez Użytkownika w zakresie gromadzenia albo nie gromadzenia środków na IKZE w innej instytucji oraz pouczenie Użytkownika o odpowiedzialności wynikającej z art. 233 kodeksu karnego za złożenie fałszywego oświadczenia;
 - 3) wypełnienie przez Użytkownika formularza Umowy IKZE na stronie internetowej;
 - 4) zatwierdzenie przez Użytkownika formularza Umowy IKZE Kodem jednorazowym albo przez uzupełnienie captcha;
 - 5) potwierdzenie przez DFE PZU rejestracji Umowy IKZE oraz wysyłkę wiadomości e-mail lub SMS potwierdzających etapy realizacji Usługi;
 - 6) podpisanie Umowy IKZE przez Dystrybutora oraz wysyłanie kopii umowy do Użytkownika.
 - 7) możliwość wykonania przelewu na rachunek IKZE za pośrednictwem Paybynet przez Użytkownika, który nie gromadzi środków na IKZE w innej instytucji.

3. Pełnomocnictwo elektroniczne:

- 1) jest udzielane Dystrybutorowi, z prawem substytucji dla pracowników Dystrybutora, którzy są jednocześnie umocowani do podpisywania Umów IKZE w imieniu DFE PZU;
- 2) wygasa z chwilą wypłaty, zwrotu lub wypłaty transferowej środków z IKZE.

4. Weryfikacja tożsamości Użytkownika, który nie gromadzi środków na IKZE w innej instytucji:

- 1) wypełniając formularz Umowy IKZE Użytkownik podaje numer własnego rachunku bankowego, prowadzonego przez bank na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub bank zagraniczny, z którego nastąpi pierwsza wpłata środków na IKZE;
- 2) po otrzymaniu pierwszej wpłaty, o której mowa w pkt 1, DFE PZU potwierdza tożsamość danych Użytkownika porównując: numer rachunku bankowego, imię i nazwisko – podane w Umowie IKZE z danymi właściciela rachunku bankowego w poleceniu przelewu. Różnice w danych skutkują zwrotem środków na rachunek bankowy, z którego nastąpiła wpłata, o czym Użytkownik jest informowany e-mailem.

5. Bezpieczeństwo Usługi i potwierdzanie etapów jej realizacji:

- 1) po wypełnieniu formularza Umowy IKZE, Użytkownik autoryzuje formularz Kodem jednorazowym wysłanym do niego w formie wiadomości SMS na podany przez niego polski numer telefonu. Usługa może wymagać zatwierdzenia Formularza Umowy IKZE poprzez uzupełnienie captcha;
 - 2) bezpośrednio po wystaniu elektronicznego formularza Umowy IKZE do DFE PZU, Użytkownik otrzymuje wiadomość e-mail lub SMS, z potwierdzeniem rejestracji Umowy IKZE;
 - 3) Użytkownik, który nie gromadzi środków na IKZE w innej instytucji po zakończeniu rejestracji może wykonać przelew na rachunek IKZE za pośrednictwem usługi Paybynet zgodnie z zasadami właściwymi dla tej usługi;
 - 4) skorzystanie z usługi Paybynet wymaga wyrażenia przez klienta zgody na udostępnienie jego danych KIR wymaganych do realizacji dyspozycji przelewu;
 - 5) Użytkownik, który gromadzi środki na IKZE w innej instytucji otrzymuje dodatkowo wiadomość e-mail z potwierdzeniem zawarcia umowy oraz potwierdzeniem zakończenia procesu wypłaty transferowej do DFE PZU.
6. Kopia zawartej Umowy IKZE jest wysyłana do Użytkownika zwykłą przesyłką listową, na jego adres korespondencyjny.
7. Rezygnacja z Usługi może nastąpić w każdej chwili, w trakcie wypełniania formularza Umowy IKZE.

jeśli Członek OFE nie wybrał innej formy wysyłki tych informacji;

7. Informacji o zgodach handlowych/marketingowych.

3. Usługa umożliwia wypełnienie formularzy zmian:

- 1) Formularza zmiany danych osobowych Członka OFE;
- 2) Formularza zmiany Uposażonych;
- 3) Formularza zawiadomienia o zawarciu małżeństwa i pozostałych stosunkach majątkowych małżeńskich;
- 4) Formularza zawiadomienia o zmianie w stosunkach majątkowych małżeńskich pomiędzy członkiem Funduszu, a jego małżonkiem.

4. Z zastrzeżeniem ust. 5 wypełnienie online formularzy o których mowa w ust. 3 nie skutkuje dokonaniem zmian na rachunku w OFE PZU. W celu uznania zmiany za obowiązującą, niezbędne jest dostarczenie do OFE PZU podpisanych formularzy, z zastrzeżeniem, że zawiadomienie o zmianie w małżeńskich stosunkach majątkowych może być złożone przez Członka OFE w formie wiadomości e-mail.

5. Na Koncie online Członek OFE może dokonać zmian niektórych danych zapisanych na jego rachunku w OFE PZU. Usługa obejmuje:

- 1) uzupełnienie lub zmianę danych kontaktowych/autoryzacyjnych Członka OFE: adresu e-mail, numeru telefonu, adresu do korespondencji;
 - 2) zmianę formy wysyłki informacji, o których mowa w ust. 2 pkt 6;
 - 3) zmianę Hasła;
 - 4) wyrażenie lub usunięcie zgody handlowej/marketingowej;
 - 5) ustawienie Przyjaznego loginu, o którym mowa w § 11.
6. Zmiany, o których mowa w ust. 5 pkt 1 i 5 są wprowadzane na rachunek Członka OFE pod warunkiem ich autoryzacji Kodem jednorazowym, wysłanym do Członka OFE w formie wiadomości SMS, na polski numer telefonu zapisany na rachunku Członka w OFE. Jeżeli zmiana lub uzupełnienie dotyczy numeru telefonu, Kod jednorazowy jest wysyłany e-mailem, zaś w przypadku zmiany bądź uzupełnienia adresu e-mail, Kod jednorazowy jest wysyłany SMS-em.
7. Kod jednorazowy jest poufny i nie może być podawany osobom trzecim. PTE PZU nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z udostępnienia tej danej osobom trzecim, a także za podanie numeru telefonu, adresu e-mail lub adresu korespondencyjnego osoby trzeciej, która w ten sposób może stać się nieuprawnionym odbiorcą Kodu jednorazowego.
8. Jeśli Członek OFE posiada środki na IKZE w DFE PZU, logując się do Konta online OFE PZU będzie miał również dostęp do danych na jego IKZE.
9. Jeśli Członek OFE posiada również zasilony rachunek IKZE w DFE PZU logując się na rachunek IKZE może dokonać aktualizacji danych o których mowa w ust. 5 pkt 1. Wówczas zmianę autoryzuje Kodem jednorazowym otrzymanym na polski numer telefonu zapisany na rachunku w IKZE. Jeśli zmiana dotyczy numeru telefonu, Kod jednorazowy jest wysyłany na adres e-mail zapisany na jego rachunku IKZE.

10. Członek OFE na koncie online może dokonać połączenia i rozłączenia kont z serwisem mojePZU o czym mowa w § 15.

KONTO ONLINE CZŁONKA OFE

§ 7

1. Z konta online może korzystać Członek OFE, który posiada Hasło oraz numer rachunku w OFE PZU lub Przyjazny login, niezbędne do zalogowania.
2. Usługa obejmuje dostęp do następujących danych:
 - 1) zestawienia operacji na rachunku od dnia wpływu pierwszej składki bądź wypłaty transferowej;
 - 2) wykazu składek przekazanych przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych do OFE PZU w okresie członkostwa;
 - 3) wykazu środków przekazanych do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych;
 - 4) danych osobowych Członka OFE zgłoszonych do OFE PZU;
 - 5) danych osób uposażonych;
 - 6) informacji rocznych i na żądanie o stanie rachunku oraz pozostałych informacji, zgodnie z art. 191 ustawy o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych,

USTALANIE HASŁA DO KONTA ONLINE CZŁONKA OFE

§ 8

1. Hasła do logowania do konta online, które zostały dotychczas ustawione przez Członków OFE pozostają obowiązujące.
2. Nowy Członek OFE:
 - 1) otrzyma Kod jednorazowy listem zwykłym na adres korespondencyjny zapisany na jego rachunku w OFE;

- 2) ustawia hasło przy pierwszym logowaniu oraz zatwierdza je otrzymanym Kodem jednorazowym.
3. Prawidłowe Hasło powinno składać się z co najmniej 12 (maksymalnie 20) znaków, zawierać małe i wielkie litery oraz cyfry i znaki specjalne (?~!#\$%^&*~_+|;:~<~>~.,/). Zalogowanie następuje poprzez button „Zaloguj”.
4. Trzykrotne błędne podanie PIN, Hasła lub Kodu jednorazowego powoduje automatyczną blokadę dostępu do Konta online.
5. W przypadku utraty PIN, Hasła lub Kodu jednorazowego Członek OFE może wystąpić o nadanie mu Kodu jednorazowego:
 - 1) wypełniając formularz internetowy w zakładce „Nie znam hasła”. Zamówienie zostanie zrealizowane, o ile podane przez Członka OFE: numer umowy/Login, PESEL a w przypadku jego braku data urodzenia są zgodne z danymi zapisanym na jego rachunku w OFE PZU. Kod jednorazowy zostanie wysłany w formie wiadomości SMS na polski numer telefonu zapisany na rachunku Członka OFE w Funduszu. Jeśli użytkownik nie posiada numeru telefonu kod jest wysyłany na jego adres e-mail zapisany na jego rachunku w Funduszu;
 - 2) kontaktując się z OFE PZU w innej formie. W takim przypadku Kod jednorazowy zostanie wysłany na adres korespondencyjny Członka OFE zapisany na jego rachunku w Funduszu.
6. W przypadku zgłoszenia utraty PIN, Hasła lub Kodu jednorazowego zostają one niezwłocznie zablokowane. Zlecenie blokady Kodu jednorazowego Członek OFE powinien zgłosić także w razie otrzymania go w uszkodzonej kopercie.
7. PIN, Hasło i Kod jednorazowy są poufne i nie mogą być podawane osobom trzecim. PTE PZU nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z udostępnienia tych danych osobom trzecim, a także za podanie numeru telefonu, adresu e-mail lub adresu korespondencyjnego osoby trzeciej, która w ten sposób może stać się nieuprawnionym odbiorcą Kodu jednorazowego.
8. PTE PZU zaleca okresową zmianę Hasła przez Członka OFE. Usługa jest dostępna na Koncie online.
- 4) wyrażenie lub usunięcie zgody handlowej/marketingowej;
- 5) ustawienie Przyjaznego loginu, o którym mowa w § 11;
- 6) poinformowanie Funduszu o przystępującym limicie wpłat na IKZE;
- 7) złożenie dyspozycji wykonania przelewu na rachunek IKZE za pośrednictwem usługi Paybynet zgodnie z zasadami właściwymi dla tej usługi, przy czym skorzystanie z usługi Paybynet jest możliwe, gdy na rachunku Użytkownika jest zapisany adres e-mail oraz Użytkownik wyraził zgodę na udostępnienie KIR danych wymaganych do realizacji dyspozycji przelewu.
4. Zmiany, o których mowa w ust. 3 pkt 1 i 5 są wprowadzane na IKZE pod warunkiem ich autoryzacji Kodem jednorazowym, wysłanym do Oszczędzającego w formie wiadomości SMS, na polski numer telefonu zapisany na IKZE Oszczędzającego. Jeżeli zmiana lub uzupełnienie dotyczy numeru telefonu, Kod jednorazowy jest wysyłany e-mailem, zaś w przypadku zmiany bądź uzupełnienia adresu e-mail, Kod jednorazowy jest wysyłany SMS-em.
5. Kod jednorazowy jest poufny i nie może być podawany osobom trzecim. PTE PZU nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z udostępnienia tej danej osobom trzecim, a także za podanie numeru telefonu, adresu e-mail lub adresu korespondencyjnego osoby trzeciej, która w ten sposób może stać się nieuprawnionym odbiorcą Kodu jednorazowego.
6. Jeśli Oszczędzający posiada rachunek OFE PZU, logując się do Konta online IKZE zasilonego wpłatą, będzie miał również dostęp do danych na jego rachunku w OFE PZU.
7. Jeśli Oszczędzający na IKZE (rachunek zasilony) posiada również rachunek w OFE PZU logując się na rachunek OFE może dokonać aktualizacji danych o których mowa w ust. 3 pkt 1. Wówczas zmianę autoryzuje Kodem jednorazowym otrzymanym na polski numer telefonu zapisany na rachunku w OFE PZU. Jeśli zmiana dotyczy numeru telefonu, Kod jednorazowy jest wysyłany na adres e-mail zapisany na jego rachunku w OFE PZU.
8. Oszczędzający na IKZE na Koncie online może dokonać połączenia i rozłączenia kont z serwisem mojePZU, zgodnie z § 15.

KONTO ONLINE OSZCZĘDZAJĄCEGO

§ 9

1. Z Usługi może korzystać Oszczędzający, który posiada Hasło oraz numer IKZE (numer Umowy IKZE) lub Przyjazny login niezbędne do zalogowania.
2. Usługa obejmuje dostęp do następujących danych:
 - 1) informacji o bieżącym stanie środków na IKZE oraz historii wpłat;
 - 2) danych osobowych Oszczędzającego zgłoszonych do DFE PZU;
 - 3) danych osobowych osób uposażonych;
 - 4) umożliwi wypełnienie online formularza zmiany danych na rachunku IKZE w DFE PZU, wypełnienie formularza nie skutkuje dokonaniem zmian na rachunku w DFE PZU. W celu uznania zmiany za obowiązującą, niezbędne jest dostarczenie DFE PZU podpisanego formularza;
 - 5) informacji o zgodach handlowych/marketingowych.
3. Na koncie online Oszczędzający może dokonać zmian lub uzupełnień niektórych danych zapisanych na jego IKZE oraz dokonać wpłaty na IKZE. Usługa obejmuje:
 - 1) uzupełnienie lub zmianę danych kontaktowych/autoryzacyjnych Oszczędzającego: adresu e-mail, numeru telefonu, adresu do korespondencji;
 - 2) zmianę formy wysyłki informacji rocznych i na żądanie o stanie IKZE, zgodnie z ustawą o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych;
 - 3) zmianę Hasła;

USTALANIE HASŁA DO KONTA ONLINE OSZCZĘDZAJĄCEGO

§ 10

1. Hasła do logowania do Konta online, które zostały dotychczas ustawione przez Oszczędzających pozostają obowiązujące.
2. W przypadku nowego Oszczędzającego:
 - 1) Hasło jest ustalane przez niego na etapie zawierania Umowy IKZE przez Internet albo
 - 2) Oszczędzający może zamówić Kod jednorazowy, który umożliwi ustawienie Hasła przy pierwszym logowaniu. Do zamówień Kodu jednorazowego stosuje się zasady określone w ust. 4.
3. Prawidłowe Hasło powinno składać się z co najmniej 12 (maksymalnie 20) znaków, zawierać małe i wielkie litery oraz cyfry i znaki specjalne (?~!#\$%^&*~_+|;:~<~>~.,/). Poprzez button „Zaloguj” następuje zalogowanie do indywidualnego rachunku IKZE.
4. Oszczędzający może zamówić Kod jednorazowy w przypadku braku lub utraty Hasła, utraty PIN albo Kodu jednorazowego:
 - 1) wypełniając formularz internetowy w zakładce „Nie znam hasła”. Zamówienie zostanie zrealizowane, o ile podane przez Oszczędzającego: numer umowy/login, PESEL a w przypadku jego braku data urodzenia są zgodne z danymi zapisanymi na jego IKZE w DFE PZU. Kod jednorazowy zostanie wysłany w formie wiadomości SMS na polski numer

- telefonu zapisany na rachunku w Funduszu. Jeśli użytkownik nie posiada polskiego numeru telefonu, kod jest wysyłany na jego adres e-mail zapisany na jego rachunku w Funduszu;
- 2) kontaktując się z DFE PZU w innej formie. W takim przypadku Kod jednorazowy zostanie wysłany na adres korespondencyjny Oszczędzającego zapisany na jego rachunku IKZE w DFE PZU.
 5. Trzykrotne błędne podanie PIN, Hasła lub Kodu jednorazowego powoduje automatyczną blokadę dostępu do Konta online.
 6. PIN, Hasło i Kod jednorazowy są poufne i nie mogą być podawane osobom trzecim. PTE PZU nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z udostępnienia tych danych osobom trzecim, a także za podanie numeru telefonu, adresu e-mail lub adresu korespondencyjnego osoby trzeciej, która w ten sposób może stać się nieuprawnionym odbiorcą Kodu jednorazowego.
 7. PTE PZU zaleca okresową zmianę Hasła przez Oszczędzającego. Usługa jest dostępna na koncie online.

PRZYJAZNY LOGIN

§ 11

1. Przyjazny login jest unikalny i powinien zawierać co najmniej 8 (maksymalnie 20) znaków w tym jedną literę i cyfrę.
2. Logując się do Konta online Użytkownik może używać zamiennie Przyjaznego loginu albo odpowiednio numeru rachunku w OFE PZU bądź numeru IKZE (numeru Umowy IKZE) w DFE PZU.
3. Przyjazny login jest poufny i nie może być podawany osobom trzecim. PTE PZU nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z udostępnienia tej danej osobom trzecim.
4. PTE PZU zaleca stosowanie następujących zasad przy tworzeniu Przyjaznego loginu:
 - 1) nie używaj jako loginu swojego numeru telefonu oraz imienia lub nazwiska (np. jarek123);
 - 2) nie używaj adresu email;
 - 3) nie używaj tego samego użytkownika i hasła co w innych serwisach internetowych (sklepach, mediach społecznościowych etc.);
 - 4) nie używaj nazwy użytkownika, która daje wskazówki dotyczące hasła (np. użytkownik romeo hasło julia);
 - 5) login musi być inny niż hasło użytkownika;
 - 6) zalecamy, by dla naszego serwisu stworzyć unikatowy nieistotowany w żadnym innym serwisie przyjazny login i hasło.

CZAT DLA UŻYTKOWNIKÓW

§ 12

1. Za pomocą komunikatora umieszczonego na stronie internetowej pzu.pl, konsultant udziela Użytkownikowi informacji w zakresie OFE PZU i IKZE w DFE PZU.
2. Usługa obejmuje:
 - 1) udzielenie informacji o OFE PZU i IKZE w DFE PZU;
 - 2) zablokowanie numeru PIN/Tele-PIN/Hasła/Kodu jednorazowego;
 - 3) przyjęcie zwołienia Kodu jednorazowego lub Tele-PIN.

INFOLINIA

§ 13

1. PIN-y, które zostały dotychczas nadane Użytkownikom służące do korzystania z Infolinii, w zakresie o którym mowa w ust. 5 pkt 1, ust. 6 i 7 pozostają obowiązujące.

2. W przypadku nowych Użytkowników oraz Użytkowników, którzy utracili PIN – korzystanie z Usługi jest możliwe po otrzymaniu kodu Tele-PIN, o nadanie którego mogą oni wystąpić do OFE PZU albo DFE PZU.
3. Kod Tele-PIN jest wysyłany listownie na adres korespondencyjny Użytkownika zapisany na jego rachunku w Funduszu.
4. Użycie numeru PIN/Tele-PIN jest jednoznaczne z wyrażeniem zgody na nagrywanie i rejestrowanie rozmów na Infolinii.
5. Usługa Infolinii jest dostępna pod numerem 801 102 102 i obejmuje:
 - 1) po identyfikacji numerem PIN/Tele-PIN i numerem rachunku OFE PZU lub IKZE – udzielenie informacji o danych zapisanych na rachunku Członka OFE lub Oszczędzającego;
 - 2) bez identyfikacji – udzielenie ogólnych informacji o OFE PZU i IKZE w DFE PZU.
6. Obsługa przez IVR na Infolinii dotycząca Członka OFE obejmuje:
 - 1) informacje o saldzie rachunku, sześciu ostatnich transakcjach finansowych na rachunku;
 - 2) informacje o wartości jednostki rozrachunkowej;
 - 3) zmianę numeru Tele-PIN.
7. Obsługa przez IVR na Infolinii dotycząca Oszczędzającego obejmuje zmianę numeru Tele-PIN.

WYSYŁKA INFORMACJI Z OFE I DFE PZU W FORMIE E-MAIL

§ 14

1. Usługa obejmuje wysyłkę do Członków OFE i Oszczędzających informacji rocznych i na żądanie o stanie rachunku oraz innych informacji określonych prawem. Dostęp do wysłanych informacji rocznych i na żądanie jest zabezpieczany hasłem.
2. Warunkiem korzystania z Usługi jest:
 - 1) złożenie przez Członka OFE lub Oszczędzającego oświadczenia o korzystaniu z Usługi;
 - 2) udostępnienie OFE PZU lub DFE PZU poprawnego adresu e-mail.
3. Warunkiem rezygnacji z Usługi jest złożenie przez Członka OFE lub Oszczędzającego oświadczenia o rezygnacji. Usługa wygasa nie później niż ósmego dnia od złożenia rezygnacji.
4. Oświadczenie, o którym mowa w ust. 2 pkt 1 i ust. 3 powinno być złożone:
 - 1) na piśmie;
 - 2) na koncie online;
 - 3) ustnie na infolinii, po podaniu odpowiednio numeru rachunku w Funduszu i kodu PIN/Tele-PIN.
5. Członek OFE lub Oszczędzający ma obowiązek poinformować Fundusz o zmianie adresu e-mail: pisemnie, poprzez konto online lub Infolinię po podaniu numeru rachunku w Funduszu i kodu PIN/Tele-PIN.
6. PTE PZU nie odpowiada za szkody powstałe w związku z realizacją Usługi na nieaktualny adres e-mail, jeśli Członek OFE lub Oszczędzający nie dopełnił obowiązku, o którym mowa w ust. 5.

POŁĄCZENIE KONT OFE/DFE Z SERWISEM MOJEPUZ

§ 15

1. Użytkownik posiadający Konto w Serwisie mojePUZ może dokonać połączenia tego Konta z Kontem online, poczynawszy od dnia uruchomienia tej Usługi przez PTE PZU.
2. Z Kontem w Serwisie mojePUZ może zostać połączone tylko jedno Konto online.

3. Połączenie Kont online z Kontem w Serwisie mojePZU nastąpi po przez poprawne zalogowanie się do Konta w Serwisie mojePZU.
4. Połączenie Kont może nastąpić wyłącznie dla jednego Użytkownika, którego podane dane zgadzają się w obu serwisach.
5. Połączenie Kont pozwala na przechodzenie pomiędzy Serwisem mojePZU i Kontem online bez konieczności ponownego logowania w Serwisie, do którego Użytkownik przechodzi, hasłem do tego Serwisu.
6. Do realizacji procesu połączenia Kont wymagane jest zaakceptowanie przez Użytkownika odrębnej zgody. Akceptacja jest jednorazowa, wymagana przed pierwszym połączeniem Kont.
7. Użytkownik może dokonać rozłączenia Kont z poziomu Użytkownika Konta online. Ponadto rozłączenie Kont następuje w wyniku następujących zdarzeń:
 - 1) czasowe zablokowanie Konta mojePZU;
 - 2) zamknięcie Konta mojePZU;
 - 3) zamknięcie Konta online;
 - 4) reset Hasła w serwisie mojePZU.
5. W przypadku podejrzenia, że osoba trzecia weszła w posiadanie Hasła, Loginu, Kodu jednorazowego, PIN lub Tele-PIN Użytkownika, Użytkownik jest zobowiązany odpowiednio do niezwłocznej zmiany Hasła lub Tele-PIN, albo skontaktowania się z Funduszem w celu zablokowania Usługi.

SKARGI

§ 17

1. Ewentualne skargi dotyczące Usług można składać:
 - 1) osobiście (od poniedziałku do piątku w godzinach 8.30–16.00):
 - a) w siedzibie PTE PZU i Funduszy: Rondo Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa,
 - b) pod adresem agenta transferowego Funduszy Pekao Financial Services Sp. z o.o. ul. Postępu 21, 02-676 Warszawa;
 - 2) listownie pod adresem: Powszechnie Towarzystwo Emerytalne PZU SA, skrytka pocztowa 16, 02-696 Warszawa 113;
 - 3) mailem: kontakt@pzu.pl lub reklamacje@pzu.pl;
 - 4) telefonicznie pod numerem infolinii: 801 102 102 (od poniedziałku do piątku w godz. 8.00–20.00);
 - 5) na czacie, dostępnym na stronie internetowej pzu.pl (od poniedziałku do piątku w godz. 8.00–20.00).
2. Szczegółowe zasady rozpatrywania skarg określa Regulamin rozpatrywania skarg w Powszechnym Towarzystwie Emerytalnym PZU SA.

ZMIANA REGULAMINU

§ 18

1. Towarzystwo zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu w szczególności zmiany zakresu świadczonych Usług.
2. Aktualnie obowiązująca treść Regulaminu znajduje się na stronie pzu.pl oraz w siedzibie PTE PZU.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 19

Regulamin obowiązuje od dnia jego opublikowania na stronie pzu.pl.

OBOWIĄZKI UŻYTKOWNIKA

§ 16

1. Użytkownik zobowiązany jest do:
 - 1) korzystania z Usług zgodnie z przepisami prawa oraz dobrymi obyczajami;
 - 2) podawania prawdziwych danych w wypełnianych formularzach;
 - 3) ochrony informacji umożliwiających jego identyfikację w elektronicznych kanałach dostępu, w tym nie udostępniania numeru rachunku w OFE PZU/ IKZE, Loginu, Hasła, Kodu jednorazowego, PIN, Tele-PIN osobom trzecim.
2. Hasło, Kod jednorazowy, PIN, Tele-PIN powinny być przechowywane w sposób bezpieczny. Jeżeli Użytkownik zapisuje je na urządzeniu elektronicznym, powinno być ono chronione przed odczytem lub przejęciem, na przykład przez zastosowanie rozwiązań kryptograficznych. Urządzenie (w tym mobilne) powinno być zabezpieczone kodem dostępu oraz systemem ochrony przed złośliwym oprogramowaniem.
3. Szczegółowe zasady bezpieczeństwa informatycznego udostępnione są na stronie pzu.pl.
4. PTE PZU nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia przez Użytkownika informacji umożliwiających jego identyfikację w Serwisie osobom trzecim.