

REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG INFORMACYJNYCH AEGON POWSZECHNEGO TOWARZYSTWA EMERYTALNEGO S.A.

§ 1 POSTANOWIENIE OGÓLNE

Niniejszy regulamin (zwany dalej Regulaminem), określa warunki i zasady świadczenia przez Aegon Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A. usług drogą elektroniczną. Przed rozpoczęciem korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną należy zapoznać się z Regulaminem udostępnionym na stronie internetowej pod adresem <http://www.aegon.pl/pl/Strona-glowna/Strefa-Klienta/Strefa-Klienta---Emerytura/Obsuga-Klienta-OFE/Regulamin/> w formie, która umożliwia jego pobieranie, utrwalanie i wydrukowanie.

§ 2 DEFINICJE

Wyrażenia użyte w Regulaminie oznaczają:

1. Towarzystwo – Aegon Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Wołoska 5, 02-675 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 28767, NIP 527-29-49-094.
2. Fundusz – Aegon Otwarty Fundusz Emerytalny, wpisany do rejestru funduszy prowadzonego przez Sąd Okręgowy w Warszawie VII Wydział Cywilny Rejestrowy pod nr RfE 13, zarządzany i reprezentowany przez Towarzystwo.
3. Agent Transferowy – podmiot świadczący na rzecz Funduszu usługi agenta transferowego zgodnie z przepisami ustawy z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych.
4. Członek OFE – osoba fizyczna, będąca członkiem Funduszu zgodnie z przepisami ustawy z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych oraz będąca usługobiorcą zgodnie z przepisami ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
5. Usługi informacyjne – Usługa OFE Rachunek, Usługa Infolinii, IVR oraz Usługa SMS.
6. Usługa OFE Rachunek – usługa świadczona drogą elektroniczną dla Członków OFE realizowana za pomocą aplikacji OFE Rachunek dostępnej na stronie internetowej <https://aegon.pekao-fs.com.pl/logowanie.shtml>, dostarczana i udostępniana przez Agenta Transferowego.
7. Infolinia – numery telefoniczne 801 218 218 lub 22 640 48 48, pod którymi świadczone są usługi IVR i inne usługi Infolinii.
8. IVR – usługa telefoniczna, umożliwiająca automatyczne odsłuchanie informacji o środkach zgromadzonych na rachunku lub nagranie wiadomości. Usługa jest dostępna po godzinach pracy konsultantów.
9. Usługa Infolinii – usługa polegająca na telefonicznym udzieleniu informacji, wykonywana bezpośrednio przez Towarzystwo lub powierzona innemu podmiotowi.
10. Usługa SMS – przesyłanie do Członka OFE wiadomości SMS za pośrednictwem sieci GSM zawierających informacje o nowym numerze PIN. Usługa świadczona jest za pośrednictwem wybranego przez Towarzystwo operatora sieci komórkowej.
11. ID Użytkownika – numer rachunku lub numer PESEL, identyfikujące Członka OFE w aplikacji OFE Rachunek.
12. PIN – ciąg cyfr, umożliwiający dostęp Członka OFE do Usługi Infolinii oraz pozwalający na pierwsze logowanie do aplikacji OFE Rachunek.
13. Hasło – ciąg znaków, który wraz z ID Użytkownika umożliwia dostęp do aplikacji OFE Rachunek.

§ 3 ZAKRES USŁUG INFORMACYJNYCH

1. Usługa OFE Rachunek obejmuje:
 - a) dostęp do informacji o bieżącym stanie rachunku w Funduszu,
 - b) dostęp do informacji o wszystkich operacjach wykonanych na rachunku w Funduszu,
 - c) dostęp do informacji o danych osobowych i adresowych, jak również o osobach wskazanych oraz możliwość wydrukowania formularza zmiany tych danych – w celu wystania pocztą do Funduszu,
 - d) możliwość zmiany hasła do aplikacji OFE Rachunek,
 - e) możliwość wysyłania e-mail do Funduszu,
 - f) zmianę danych osobowych takich jak: zmiana informacji o stosunkach majątkowych, adres do korespondencji, numer telefonu, adres email.
 - g) dostęp do skrzynki pocztowej, na którą są wysyłane:
 - informacje roczne o środkach zgromadzonych na rachunku w Funduszu,
 - informacje o rozpoczęciu przekazywania środków zgromadzonych na rachunku członka Funduszu w związku z ukończeniem przez członka Funduszu wieku niższego o 10 lat od wieku emerytalnego,
 - informacje na żądanie członka Funduszu, określające pieniężną wartość środków zgromadzonych na rachunku członka Funduszu.
2. Usługa świadczona za pomocą Infolinii obejmuje:
 - a) udzielanie informacji na temat rachunku,
 - b) zamawianie dokumentów/formularzy,
 - c) zamawianie numeru PIN,
 - d) zgłoszenie zgonu członka OFE,
 - e) zmianę danych osobowych takich jak: numer dowodu osobistego, numer PESEL, numer dokumentu tożsamości, zmiana informacji o stosunkach majątkowych, adres do korespondencji, numer telefonu, adres email.
3. Usługa SMS polega na wysyłaniu wiadomości za pomocą SMS zawierających informację o nowym numerze PIN.

§ 4 WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI OFE RACHUNEK

1. Usługa OFE Rachunek jest świadczona przez Towarzystwo drogą elektroniczną.
2. Usługa OFE Rachunek jest świadczona bezpłatnie przez całą dobę przez 7 (siedem) dni w tygodniu.
3. Do korzystania z Usługi OFE Rachunek wymagane jest posiadanie urządzenia z dostępem do sieci Internet wyposażonego w przeglądarkę internetową (zalecane MS Internet Explorer w wersji minimum 8.0 lub Mozilla Firefox wersja minimum 4.0). Dopuszczalne jest stosowanie innych wersji przeglądarek internetowych, jeżeli zapewniają one pełną zgodność z wersjami wymienionymi powyżej.
4. Dla zachowania bezpieczeństwa korzystania z Usługi OFE Rachunek, urządzenie z którego korzysta Członek OFE w szczególności powinien posiadać:
 - a) system antywirusowy z najnowszą wersją definicji wirusów i uaktualnieni,
 - b) skuteczną zaporę bezpieczeństwa (firewall),
 - c) zainstalowane wszystkie dostępne aktualizacje systemu operacyjnego oraz przeglądarki internetowej, które dotyczą bezpieczeństwa;
 - d) aktywowaną funkcję akceptacji plików cookie oraz Java Script w przeglądarce internetowej,
 - e) oprogramowanie umożliwiające odczyt plików w formacie PDF.
5. Aplikacja OFE Rachunek wykorzystuje pliki cookie, które służą do wymiany informacji pomiędzy aplikacją OFE Rachunek a przeglądarką internetową Członka OFE korzystającego z Usługi OFE Rachunek i są zapisywane w formie plików na komputerze z którego następuje dostęp do aplikacji OFE Rachunek. Informacje zapisywane w plikach cookie są wykorzystywane wyłącznie do:
 - a) utrzymania ważności sesji przeglądarki internetowej – plik JSESSIONID;
 - b) utrzymania języka domyślnego dla serwisu internetowego – plik org.apache.tapestry.locale.
6. Bezpieczeństwo transmisji danych dokonywanych w ramach Usługi OFE Rachunek zapewnia szyfrowanie z użyciem protokołu SSL z kluczem 128-bitowym.

§ 5 DOSTĘP DO USŁUGI OFE RACHUNEK

1. Możliwość dostępu do Usługi OFE Rachunek otrzymuje każdy Członek OFE.
2. W celu korzystania z Usługi OFE Rachunek należy dokonać jej aktywacji.
3. Aktywacja Usługi OFE Rachunek następuje poprzez wpisanie imienia, nazwiska oraz numeru PESEL Członka OFE.
4. Członek OFE w chwili pierwszego logowania do aplikacji OFE Rachunek podaje ID Użytkownika oraz numer PIN, który po poprawnym zalogowaniu zobowiązany jest zmienić na unikalne Hasło.
5. Hasło musi składać się z minimum ośmiu znaków, w tym przynajmniej z: jednej dużej litery, jednej małej litery, jednej cyfry lub znaku specjalnego. Członek OFE ma możliwość zmiany Hasła w każdym czasie.
6. Dostęp do aplikacji OFE Rachunek jest automatycznie blokowany po trzech nieudanych próbach logowania.
7. Ponowny dostęp do aplikacji OFE Rachunek jest możliwy następnego dnia roboczego.
8. Warunkiem korzystania z dostępu do Usługi OFE Rachunek jest każdorazowe poprawne wprowadzenie ID Użytkownika wraz z Hasłem.
9. W przypadku zagubienia lub zapomnienia numeru PIN lub Hasła, nowy numer PIN może być przesłany na wniosek Członka OFE złożony poprzez Infolinię Funduszu lub pisemnie, na adres wskazany wcześniej i zapisany w Rejestrze Członków OFE lub w inny uzgodniony między stronami sposób.
10. W przypadku problemów z logowaniem do aplikacji OFE Rachunek należy kontaktować się z Infolinią Funduszu.

§ 6 WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG ZA POMOCĄ INFOLINII

1. Infolinia jest dostępna od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 18:00.
2. Do korzystania z Infolinii wymagane jest posiadanie telefonu pracującego w systemie tonowym.

§ 7 DOSTĘP DO INFOLINII

1. Możliwość dostępu do usług świadczonych za pomocą Infolinii otrzymuje każdy Członek OFE lub, po śmierci członka OFE, osoba uprawniona do otrzymania środków zgromadzonych na jego rachunku oraz osoba zainteresowana przystąpieniem do Funduszu; a także inne osoby zainteresowane kontaktem z Funduszem.
2. Warunkiem uzyskania dostępu do IVR jest posiadanie numeru rachunku w Funduszu oraz numeru PIN.
3. W przypadku zagubienia lub zapomnienia numeru PIN, nowy numer PIN, może być przesłany na wniosek Członka OFE złożony poprzez Infolinię Funduszu, na adres wskazany wcześniej i zapisany w Rejestrze Członków OFE lub w inny uzgodniony między stronami sposób.
4. Dostęp do IVR Infolinii jest automatycznie blokowany po trzech nieudanych próbach logowania.
5. Ponowny dostęp do IVR Infolinii jest możliwy od następnego dnia roboczego.

§ 8 WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI SMS

1. Usługa SMS polega na wystąpieniu na wniosek Członka OFE, nowego numeru PIN, umożliwiającego zalogowanie do aplikacji OFE Rachunek i/lub korzystania z IVR.
2. Usługa SMS realizowana jest w godzinach pracy Infolinii.
3. SMS z nowym numerem PIN jest wysyłany niezwłocznie po otrzymaniu przez Infolinię wniosku Członka OFE, w sprawie nadania nowego numeru PIN.
4. Rzeczywisty czas doręczenia SMS każdorazowo zależy od operatora sieci GSM.

§ 9 DOSTĘP DO USŁUGI SMS

1. Możliwość dostępu do Usługi SMS otrzymuje każdy Członek OFE.
2. Warunkiem uzyskania dostępu do Usługi SMS jest posiadanie telefonu u operatora sieci komórkowej działającego na terenie Polski oraz podanie tego numeru konsultantowi Infolinii.
3. Wskazany przez Członka OFE numer telefonu, na którym ma być wysłana wiadomość SMS, jest zapisywany w Rejestrze Członków OFE.

§ 10 UTRATA DOSTĘPU DO USŁUG INFORMACYJNYCH

1. Utrata dostępu do Usług informacyjnych następuje w wyniku zamknięcia rachunku Członka OFE w Funduszu lub zaprzestania świadczenia poszczególnych Usług informacyjnych przez Towarzystwo.
2. Utrata dostępu do Usługi OFE Rachunek może nastąpić także poprzez złożenie przez Członka OFE rezygnacji za pośrednictwem aplikacji OFE Rachunek.

§ 11 OBOWIĄZKI

1. Członek OFE jest zobowiązany do korzystania z Usług informacyjnych w sposób zgodny z przepisami prawa oraz postanowieniami Regulaminu.
2. Członek OFE jest zobowiązany do podania w wypełnianych formularzach prawdziwych danych i informacji.
3. Członek OFE oraz Towarzystwo są zobowiązani do zachowania w tajemnicy numeru PIN oraz Hasła i nieudostępniania ich osobom trzecim.
4. Członek OFE ponosi odpowiedzialność za wszelkie działania wykonane przez niego w ramach Usług informacyjnych.
5. Podczas korzystania z Usług informacyjnych zabrania się Członkom OFE dostarczania treści, których przekazywanie jest sprzeczne z prawem.

§ 12 POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Członkowie OFE mogą składać reklamacje dotyczące Usług informacyjnych pisemnie na adres Towarzystwa lub dzwoniąc pod numer Infolinii.
2. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać wskazanie imienia, nazwiska, numeru rachunku Członka OFE oraz opis problemu, którego dotyczy reklamacja.
3. Reklamacja jest rozpatrywana w terminie 30 dni od daty jej otrzymania.
4. Informacja na temat wyniku postępowania reklamacyjnego jest przekazywana zgłaszającemu reklamację zwykłą przesyłką listową na adres wskazany wcześniej przez Członka OFE, jako adres korespondencyjny, a w przypadku jego braku, na adres zamieszkania.
5. W przypadku niemożliwości rozpatrzenia reklamacji w powyższym terminie Członek OFE zostanie o tym informowany wraz z podaniem przyczyny przedłużenia terminu, wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz przewidywanego czasu udzielenia odpowiedzi.

§ 13 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Regulamin wchodzi w życie z dniem ogłoszenia Regulaminu na stronie internetowej <http://www.aegon.pl/pl/Strona-glowna/Strefa-Klienta/Strefa-Klienta---Emerytura/Obsuga-Klienta-OFE/Regulamin/>.