

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W PKO DOBROWOLNYM FUNDUSZU EMERYTALNYM

(tekst jednolity, uwzględniający zmiany Regulaminu, według stanu obowiązującego od dnia 17 sierpnia 2026 roku) *

§ 1.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

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

§ 2.

DEFINICJE

Określenia pisane w Regulaminie wielką literą oznaczają:

- 1) **Agent Transferowy** – PKO BP Finat sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie;
- 2) **Fundusz** – PKO Dobrowolny Fundusz Emerytalny;
- 3) **IKE** – indywidualne konto emerytalne w rozumieniu Ustawy o IKE i IKZE;
- 4) **IKZE** – indywidualne konto zabezpieczenia emerytalnego w rozumieniu Ustawy o IKE i IKZE;
- 5) **Kodeks cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny;
- 6) **K.p.c.** – ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego;
- 7) **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w PKO Dobrowolnym Funduszu Emerytalnym;
- 8) **System PKO DFE** – system internetowy udostępniony Użytkownikom przez Towarzystwo pod adresem www.pkopte.pl, który umożliwia zapoznanie się z informacjami udostępnionymi przez Towarzystwo oraz skorzystanie z Usług;
- 9) **Umowa** – umowa, której przedmiotem jest świadczenie Usług, zawarta pomiędzy Użytkownikiem a Towarzystwem drogą elektroniczną poprzez akceptację Regulaminu;
- 10) **Umowa IKE** – umowa o prowadzenie IKE zawarta lub zawierana z Funduszem;
- 11) **Umowa IKZE** – umowa o prowadzenie IKZE zawarta lub zawierana z Funduszem;
- 12) **Usługi** – usługi świadczone przez Towarzystwo drogą elektroniczną, określone w § 3 Regulaminu;
- 13) **Towarzystwo** – PKO BP BANKOWY Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A. z siedzibą w Warszawie;
- 14) **Ustawa o IKE i IKZE** – ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o indywidualnych kontach emerytalnych oraz indywidualnych kontach zabezpieczenia emerytalnego;

* *informacja o zmianie Regulaminu oraz datach wejścia w życie tej zmiany umieszczona jest na stronie www.pkopte.pl*

- 15) **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
- 16) **Użytkownik** – osoba korzystająca z usług świadczonych drogą elektroniczną opisanych w Regulaminie.

§ 3.

RODZAJE I ZAKRES USŁUG

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

§ 4.

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Rozpoczęcie korzystania z Usług przez Użytkownika jest poprzedzone akceptacją warunków Regulaminu i równoznaczne z zawarciem Umowy z Towarzystwem. Regulamin stanowi integralną część zawieranej z Użytkownikiem Umowy.
2. Regulaminem jest udostępniony na stronie internetowej www.pkopte.pl. Użytkownik ma możliwość zapoznania się z Regulaminem w każdym czasie.
3. Towarzystwo zapewnia dostęp do Systemu PKO DFE wyłącznie Użytkownikom, którzy spełniają warunki techniczne określone w § 7 Regulaminu.
4. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu oraz instrukcji zamieszczonych na stronie internetowej www.pkopte.pl.

§ 5.

SPOSÓB ŚWIADCZENIA USŁUG

1. **Zawarcie Umowy IKE lub Umowy IKZE w formie dokumentowej pozwalającej na utrwalenie jej treści na trwałym nośniku:**

- 1) Użytkownik ma możliwość wypełnienia odpowiedniego elektronicznego formularza udostępnionego w Systemie PKO DFE w celu zawarcia Umowy IKE lub Umowy IKZE z Funduszem w formie dokumentowej, tj.:
 - formularza Umowy IKE,
 - formularza Umowy IKZE.
 - 2) Forma dokumentowa oznacza, że dla skutecznego zawarcia Umowy IKE lub Umowy IKZE nie jest wymagane złożenie przez Użytkownika i przez uprawnionego przedstawiciela Funduszu podpisu na formularzu, o którym mowa w pkt. 1.
 - 3) Po weryfikacji poprawności złożonego właściwego formularza, o którym mowa w pkt. 1 przez dedykowane narzędzia w Systemie PKO DFE, nastąpi zawarcie odpowiednio Umowy IKE lub Umowy IKZE.
 - 4) Umowa IKE lub Umowa IKZE utrwalona na trwałym nośniku, zawierająca wymagane dane i informacje (wygenerowana w formacie PDF) wraz z potwierdzeniem jej zawarcia jest następnie automatycznie wysyłana w postaci zaszyfrowanej na wskazany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej (e-mail) wraz z informacją o sposobie odczytania zaszyfrowanych dokumentów.
- 2. Zawarcie Umowy IKE lub Umowy IKZE w formie elektronicznej pozwalającej na utrwalenie jej treści na trwałym nośniku:**
- 1) Użytkownik ma możliwość wypełnienia formularza Umowy IKE lub Umowy IKZE udostępnionego na stronie internetowej Funduszu i opatrzenia go elektronicznym podpisem kwalifikowanym, a następnie przesłania w formacie PDF na adres: bok@pkopte.pl.
 - 2) Forma elektroniczna oznacza, że dla skutecznego zawarcia Umowy IKE lub Umowy IKZE wymagane jest złożenie na właściwym formularzu, o którym mowa w pkt. 1, przez Użytkownika i przez uprawnionego przedstawiciela Funduszu, kwalifikowanego podpisu elektronicznego w rozumieniu art. 78¹ § 1 Kodeksu cywilnego.
 - 3) Po pozytywnej weryfikacji formularza Umowy IKE lub Umowy IKZE przesłanego zgodnie z pkt. 1, jest on podpisywany kwalifikowanym podpisem elektronicznym przez przedstawiciela Funduszu i po opatrzeniu hasłem zawartej w ten sposób Umowy IKE lub Umowy IKZE, jest ona odsyłana do Użytkownika na wskazany przez niego adres e-mail.
 - 4) Pisemne potwierdzenie zawarcia Umowy IKE lub Umowy IKZE wraz z informacją w zakresie danych umożliwiających dostęp on-line do konta Użytkownika w Systemie PKO DFE (nr oszczędzającego oraz numer PIN) jest wysłane do Użytkownika w postaci papierowej na wskazany przez niego adres korespondencyjny.
- 3. Podgląd danych osobowych Użytkownika, danych transakcyjnych i historii transakcji oraz aktualizacja danych kontaktowych:**
- Usługa podglądu danych osobowych Użytkownika, danych transakcyjnych i historii transakcji oraz aktualizacja danych kontaktowych jest dostępna po uprzednim zalogowaniu się przez Użytkownika do Systemu PKO DFE i obejmuje:
- 1) podgląd danych osobowych i kontaktowych oraz możliwość aktualizacji danych kontaktowych Użytkownika;
 - 2) podgląd danych transakcyjnych i historii transakcji Użytkownika;
 - 3) inne funkcjonalności związane z realizacją Umowy IKE lub Umowy IKZE, które są lub będą udostępnione przez Towarzystwo za pośrednictwem Systemu PKO DFE.

§ 6.

WARUNKI KORZYSTANIA Z SYSTEMU PKO DFE

1. Użytkownik zobowiązany jest:
 - 1) zapoznać się z Regulaminem i przestrzegać jego postanowień od momentu podjęcia czynności zmierzających do korzystania z Systemu PKO DFE;
 - 2) używać Systemu PKO DFE zgodnie z Regulaminem i powszechnie obowiązującymi przepisami prawa;
 - 3) do wprowadzenia w Systemie PKO DFE, prawdziwych, prawidłowych i kompletnych danych wymaganych do jego należytego działania;
 - 4) starannie czytać komunikaty i ostrzeżenia generowane przez System PKO DFE podczas jego używania i stosować się do ich treści;
 - 5) korzystać z Systemu PKO DFE w sposób nienaruszający praw innych Użytkowników;
 - 6) kontrolować pod względem merytorycznym i formalnym dokumenty oraz dane wprowadzane do Systemu PKO DFE;
 - 7) przestrzegać zasad bezpieczeństwa określonych w § 8 Regulaminu.
2. Za zgodność dokumentów oraz danych ewidencjonowanych za pośrednictwem Systemu PKO DFE ze stanem faktycznym odpowiedzialność ponosi wyłącznie Użytkownik.
3. Użytkownik nie może wprowadzać do Systemu PKO DFE treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym lub mogących wprowadzać w błąd.
4. Użytkownik nie może podejmować żadnych działań, które mogą spowodować awarię Systemu PKO DFE, a także wprowadzać treści zawierających wirusy lub złośliwe oprogramowanie, mogące wywołać zakłócenia lub uszkodzenie Systemu PKO DFE.
5. Używanie Systemu PKO DFE jest bezpłatne.

§ 7.

WARUNKI TECHNICZNE

1. Warunkiem korzystania z usług Systemu PKO DFE jest posiadanie przez Użytkownika zabezpieczonych i zaktualizowanych:
 - 1) urządzenia elektronicznego (np. komputer, tablet, telefon),
 - 2) dostępu do Internetu,
 - 3) przeglądarki internetowej,
 - 4) indywidualnego konta poczty elektronicznej (e-mail),
 - 5) oprogramowania umożliwiające przeglądanie plików w formacie PDF.
2. Zaszifrowane dokumenty wraz z informacją o sposobie ich odczytania są przesyłane na wskazany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej (e-mail).

§ 8.

BEZPIECZEŃSTWO

1. Użytkownik jest zobowiązany do logowania oraz wykonywania dyspozycji za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu wyłącznie osobiście z użyciem posiadanych instrumentów uwierzytelniających i autoryzujących (hasło, PIN, identyfikator, kod autoryzacyjny).
2. Użytkownik jest zobowiązany do zachowania w tajemnicy informacji zapewniających bezpieczne korzystanie z usług Systemu PKO DFE, w tym informacji przekazanych Towarzystwu do celów uwierzytelniania i autoryzacji oraz ich nieudostępniania i nieujawniania innym osobom.
3. Użytkownik jest zobowiązany do należytego zabezpieczenia urządzeń, oprogramowania i innych elementów, o których mowa w § 7 ust. 1, którymi posługuje się w celu korzystania z usług Systemu PKO DFE.
4. Podstawowe zasady bezpieczeństwa opisane są na stronie internetowej www.pkopte.pl.

5. W przypadku, gdy Użytkownik w trakcie korzystania z Systemu PKO DFE dostrzeże oznaki nieprawidłowego lub nietypowego działania, powinien natychmiast zakończyć sesję i zgłosić dostrzeżone problemy Towarzystwu na adres e-mail, wskazany w ust. 6.
6. Użytkownik jest zobowiązany zgłaszać Towarzystwu informacje o incydentach bezpieczeństwa w związku z używaniem Systemu PKO DFE, w tym o podejrzeniach ujawnienia danych uwierzytelniających (hasło, PIN, identyfikator) nieuprawnionym osobom trzecim, na adres e-mail: bok@pkopte.pl.

§ 9.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. W związku z udostępnieniem Systemu PKO DFE i świadczeniem Usług za jego pośrednictwem, Towarzystwo ponosi odpowiedzialność za ich prawidłowe działanie, z zastrzeżeniem zasad określonych w ust. 2-4 poniżej.
2. Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności za ograniczenia techniczne, wady, błędy, usterki, nieprawidłowe zabezpieczenie lub uszkodzenia występujące w sprzęcie lub oprogramowaniu, z którego korzysta Użytkownik, uniemożliwiające lub ograniczające prawidłowe używanie Systemu PKO DFE lub jego funkcjonalności.
3. Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z używaniem Systemu PKO DFE powstałe na skutek któregośkolwiek z poniższych zdarzeń:
 - 1) wprowadzenia przez Użytkownika nieprawidłowych danych lub informacji, w tym w szczególności wydania przez Użytkownika zleceń lub dyspozycji niezgodnych z wolą Użytkownika,
 - 2) niemożności używania Systemu PKO DFE i świadczenia Usług oraz z tytułu nienależytego świadczenia Usług z przyczyn niezależnych od Towarzystwa, w tym na skutek wystąpienia siły wyższej,
 - 3) przerw w dostępności Systemu PKO DFE, o których mowa w § 3 ust. 3-4 Regulaminu,
 - 4) awarii sieci Internet.
4. Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn, za które odpowiada Użytkownik, w szczególności powstałe na skutek któregośkolwiek z poniższych zdarzeń:
 - 1) nieprawidłowego korzystania przez Użytkownika z Systemu PKO DFE lub którejkolwiek z jego funkcjonalności,
 - 2) niestosowania się przez Użytkownika do postanowień Regulaminu, w szczególności do zasad bezpieczeństwa, o których mowa w § 8 Regulaminu,
 - 3) błędnego wprowadzenia przez Użytkownika danych lub dokumentów za pośrednictwem Systemu PKO DFE,
 - 4) wprowadzenia przez Użytkownika do Systemu PKO DFE nieprawdziwych, nieprawidłowych lub niekompletnych danych, wymaganych do należytego działania Systemu PKO DFE,
 - 5) naruszenia przez Użytkownika praw osób trzecich lub przepisów powszechnie obowiązującego prawa w związku z danymi wprowadzanymi przez Użytkownika do Systemu PKO DFE,
 - 6) udostępnienia przez Użytkownika danych uwierzytelniających do Systemu PKO DFE (w tym hasła, PIN, identyfikatora) nieuprawnionym osobom trzecim.

§ 10.

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników i potencjalnych Użytkowników Systemu PKO DFE jest Towarzystwo, tj. PKO BP BANKOWY Powszechnie Towarzystwo Emerytalne S.A. z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Chłodna 52, 00-872 Warszawa.

Administratorem danych osobowych członków PKO Dobrowolnego Funduszu Emerytalnego zarządzanego przez Towarzystwo jest Fundusz, tj. PKO Dobrowolny Fundusz Emerytalny z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Chłodna 52, 00-872 Warszawa.

2. Cel i podstawa prawna zbierania danych osobowych:
 - 1) świadczenie Usług wskazanych w § 3 ust. 1 Regulaminu na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („RODO”),
 - 2) udostępnianie danych osobowych w celach marketingowych innym niż Towarzystwo spółkom Grupy PKO Banku Polskiego S.A., o ile osoba, której dane dotyczą, wyrazi zgodę na przetwarzanie jej danych osobowych w tym celu, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO,
 - 3) przetwarzanie danych osobowych niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Towarzystwo lub stronę trzecią na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO, za które Towarzystwo uznaje w szczególności:
 - prowadzenie statystyk i analiz, zapewnienie bezpieczeństwa środowiska teleinformatycznego, stosowanie systemów kontroli wewnętrznej,
 - ustalenie i dochodzenie roszczeń lub obrony przed ewentualnymi roszczeniami w związku ze świadczeniem Usług,
 - marketing bezpośredni, w tym profilowanie, w zakresie, w jakim przetwarzanie jest związane z marketingiem bezpośrednim.
3. Odbiorcami danych osobowych mogą być w szczególności: podmioty i organy, którym Towarzystwo jest zobowiązane lub upoważnione udostępnić dane osobowe na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub zgody Użytkownika, podmioty przetwarzające dane osobowe na zlecenie Towarzystwa, w tym m.in. Agent Transferowy, dostawcy usług IT, dostawcy usług archiwizacji dokumentów i niszczenia dokumentów, podmioty świadczące usługi doradcze, audytowe, księgowe, przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z Towarzystwem i wyłącznie zgodnie z jego poleceniami.
4. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak jest niezbędne do świadczenia Usług wskazanych w § 3 ust. 1 Regulaminu i brak podania tych danych uniemożliwi świadczenie Usług.
5. Gromadzone dane osobowe są poufne i chronione przed dostępem osób niepowołanych.
6. Dane osobowe Użytkowników będą przechowywane:
 - do czasu wycofania zgody na ich przetwarzanie bądź żądania ich usunięcia,
 - przez okres korzystania z Systemu PKO DFE,
 - przez okres wypełniania obowiązków prawnych ciążyących na Towarzystwie oraz w celu ewentualnego dochodzenia i obrony przed roszczeniami - przez okres wynikający z biegu ogólnych terminów przedawnienia roszczeń,w zależności od tego, który z ww. terminów upłynie później.
7. Użytkownikowi przysługuje prawo:
 - dostępu do danych oraz prawo żądania ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania lub przeniesienia danych, o ile jest to technicznie możliwe oraz wykonalne w myśl powszechnie obowiązujących przepisów prawa,
 - w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu administratora - prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, w szczególności prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych na potrzeby marketingu bezpośredniego,

- wycofania w dowolnym momencie zgody na przetwarzanie danych osobowych, przy czym cofnięcie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na jej podstawie przed cofnięciem zgody.

W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych w Towarzystwie. Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych: IOD@pkopte.pl (dla korespondencji elektronicznej) lub PKO BP BANKOWY PTE S.A., ul. Chłodna 52, 00-872 Warszawa (dla korespondencji listowej).

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

§ 11.

WŁASNOŚĆ INTELEKTUALNA

1. Podczas korzystania z Systemu PKO DFE Użytkownik jest zobowiązany przestrzegać przepisów prawa własności intelektualnej, w tym prawa autorskiego.
2. System PKO DFE zawiera treści stanowiące utwory chronione prawem autorskim, prawem własności przemysłowej oraz dobra niematerialne chronione prawem własności intelektualnej. Żadna z tych treści, w szczególności tekst, grafika, znaki towarowe, logotypy, ikony, zdjęcia, programy, prezentowane w Systemie PKO DFE nie mogą być powielane ani rozpowszechniane w żadnej formie i w żaden sposób przez Użytkownika bez uprzedniej pisemnej zgody Towarzystwa pod rygorem nieważności.
3. Używanie Systemu PKO DFE nie oznacza nabycia przez Użytkownika jakichkolwiek praw do utworów, o których mowa w ust. 2 powyżej.
4. Użytkownik może używać Systemu PKO DFE wyłącznie w ramach dozwolonego użytku własnego na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.

§ 12.

SKARGI I REKLAMACJE

1. Skargę lub reklamację można złożyć:
 - 1) na piśmie:
 - osobiście w siedzibie Towarzystwa lub Agenta Transferowego,
 - przesyłką pocztową, kurierską lub z wykorzystaniem posłańca - na adres Towarzystwa lub Agenta Transferowego,
 - na adres do doręczeń elektronicznych Towarzystwa, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy (adres ten znajduje się w bazie adresów elektronicznych, który prowadzi minister właściwy do spraw informatyzacji),
 - 2) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu w siedzibie Towarzystwa lub Agenta Transferowego,
 - 3) w postaci elektronicznej - na adres e-mail: bok@pkopte.pl.
2. Na żądanie Użytkownika, Towarzystwo potwierdzi pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Użytkownikiem, fakt złożenia przez niego skargi lub reklamacji.
3. Skarga lub reklamacja rozpatrywana jest z należytą starannością, rzetelnie i wnikliwie, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu i dobrych obyczajów, a także zgodnie z postanowieniami zawartych umów i regulacji wewnętrznych obowiązujących w Towarzystwie.

4. Odpowiedź na skargę lub reklamację przesyłana jest bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 2, termin rozpatrzenia skargi lub reklamacji i udzielenia na nią odpowiedzi nie może przekroczyć 60 dni od dnia jej otrzymania. W takim przypadku, Towarzystwo przesyła Użytkownikowi informację, w której wyjaśnia przyczynę opóźnienia, wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określa przewidywany termin rozpatrzenia skargi lub reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
6. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 4 lub ust. 5, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Użytkownika.
7. Termin na rozpatrzenie skargi lub reklamacji rozpoczyna swój bieg od dnia następnego po dniu jej otrzymania. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
8. Odpowiedź Towarzystwa na skargę lub reklamację zostanie udzielona na piśmie:
 - 1) w postaci elektronicznej – w przypadku, gdy skarga lub reklamacja została złożona przez Użytkownika na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że Użytkownik wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;
 - 2) w postaci papierowej – w przypadku, gdy skarga lub reklamacja została złożona przez Użytkownika na piśmie w postaci papierowej, chyba że Użytkownik wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
 - 3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem Użytkownika – w przypadku, gdy skarga lub reklamacja została złożona przez Użytkownika ustnie.
9. W przypadku, o którym mowa w ust. 8 pkt 1, odpowiedź jest udzielana:
 - 1) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego Użytkownik złożył skargę lub reklamację, albo innego wskazanego przez Użytkownika środka komunikacji elektronicznej – w przypadku, gdy skarga lub reklamacja została złożona przez Użytkownika z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej;
 - 2) na adres Użytkownika do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy – w przypadku, gdy skarga lub reklamacja została wysłana przez Użytkownika na adres do doręczeń elektronicznych.
10. Towarzystwo i Agent Transferowy podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
11. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów powstałych pomiędzy Użytkownikiem a Towarzystwem lub Funduszem jest Rzecznik Finansowy. Więcej informacji (w tym dane kontaktowe Rzecznika Finansowego) na stronie internetowej www.rf.gov.pl.
12. Szczegółowe zasady rozpatrywania skarg i reklamacji w Towarzystwie (w tym adresy i numery telefonów) są udostępnione na stronie www.pkopte.pl (dokument „Zasady rozpatrywania skarg i reklamacji w PKO BP BANKOWY PTE S.A.”). Zasady rozpatrywania skarg i reklamacji są również zawarte odpowiednio w: Regulaminie prowadzenia PKO Indywidualnego Konta Emerytalnego oraz Regulaminie prowadzenia PKO Indywidualnego Konta Zabezpieczenia Emerytalnego.

§ 13.

ZMIANY REGULAMINU

1. Towarzystwo ma prawo wprowadzić zmiany w Regulaminie z ważnych przyczyn w każdym czasie. Za ważne przyczyny uznaje się:
 - 1) zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa, które mogłyby wpływać na treść Regulaminu,
 - 2) wydanie decyzji, komunikatów, rekomendacji lub zaleceń przez organy administracji publicznej, w szczególności przez Komisję Nadzoru Finansowego lub Urząd Ochrony Konkurencji

- i Konsumentów, lub wydanie orzeczeń przez sądy powszechne, które wywierają wpływ na treść Regulaminu lub wykonywanie Usług,
- 3) rozszerzenie zakresu Usług świadczonych za pośrednictwem Systemu PKO DFE, w tym wprowadzenie nowych funkcjonalności Systemu PKO DFE lub z uwagi na wprowadzenie nowych rozwiązań techniczno-organizacyjnych w odniesieniu do Systemu PKO DFE,
 - 4) zapobieganie naruszeniom Regulaminu, przeciwdziałanie nadużyciom lub zapewnienie wyższego poziomu bezpieczeństwa teleinformatycznego,
 - 5) zmiany w sposobie świadczenia Usług objętych Regulaminem,
 - 6) zmiany w zakresie nazw, adresów lub danych rejestrowych wskazanych w Regulaminie.
2. Informacja o zmianie Regulaminu wraz z ujednoliconym tekstem Regulaminu będą publikowane przez Towarzystwo na stronie internetowej Towarzystwa pod adresem www.pkopte.pl. Z zastrzeżeniem ust. 3, zmiana Regulaminu wchodzi w życie w dacie publikacji informacji o zmianie oraz ujednoliconego tekstu Regulaminu zgodnie ze zdaniem poprzednim.
3. Dla Użytkownika, który korzystał z Systemu PKO DFE przed datą publikacji, o której mowa w ust. 2, zmiana Regulaminu jest wiążąca po upływie 14 dni od powyższej daty. W przypadku braku akceptacji zmian w Regulaminie, Użytkownik powinien odstąpić od korzystania z Systemu PKO DFE, a także wypowiedzieć Umowę na zasadach określonych w § 14 Regulaminu.
4. Korzystanie z Systemu PKO DFE po wejściu w życie zmian w Regulaminie oznacza akceptację przez Użytkownika Regulaminu w nowym brzmieniu.

§ 14.

WYPOWIEDZENIE UMOWY PRZEZ UŻYTKOWNIKA I ROZWIĄZANIE UMOWY

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

§ 15.

OBOWIĄZKI INFORMACYJNE W ZAKRESIE USŁUG FINANSOWYCH ZAWIERANYCH NA ODLEGŁOŚĆ

1. Fundusz wpisany jest do rejestru funduszy emerytalnych, prowadzonego przez Sąd Okręgowy w Warszawie VII Wydział Cywilny Rodzinny i Rejestrowy pod nr RFe 32 i działa na podstawie zezwolenia udzielonego przez Komisję Nadzoru Finansowego.
2. Operatorem Systemu PKO DFE jest Agent Transferowy.

3. Przedmiotem działalności Funduszu jest prowadzenie indywidualnych kont emerytalnych oraz indywidualnych kont zabezpieczenia emerytalnego, o których mowa w Ustawie o IKE i IKZE.
4. Celem prowadzonej przez Fundusz działalności, o której mowa w ust. 3, jest umożliwienie oszczędzającym (w rozumieniu Ustawy o IKE i IKZE), będącym członkami Funduszu, gromadzenia na IKE lub IKZE oszczędności na dodatkową emeryturę z przeznaczeniem ich na wypłatę na warunkach określonych w Ustawie o IKE i IKZE.
5. Wszelkie informacje dotyczące kosztów działalności Funduszu, w tym wynagrodzenia Towarzystwa, zawarte są w prospekcie informacyjnym Funduszu, statucie Funduszu i tabelach opłat, publikowanych na stronie internetowej Funduszu.
6. Wartość jednostki rozrachunkowej Funduszu jest ustalana przez Fundusz w każdym dniu wyceny i według stanu na ten dzień.
7. Ryzyka inwestycyjne związane z przyjętą polityką inwestycyjną Funduszu oraz ryzyka związane z uczestnictwem w Funduszu zawarte są w prospekcie informacyjnym Funduszu, publikowanym na stronie internetowej Funduszu.
8. W przypadku Umowy IKE lub Umowy IKZE zawartej z Funduszem na odległość, w formie dokumentowej albo elektronicznej pozwalającej na utrwalenie jej treści na trwałym nośniku, przysługuje prawo odstąpienia od ww. umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane. Odstąpienie od Umowy IKE lub Umowy IKZE może być dokonane poprzez złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy, bez wskazania przyczyny odstąpienia. W przypadku przydzielenia, w związku z zawartą Umową IKE lub Umową IKZE, jednostek rozrachunkowych na rzecz członka Funduszu, który złożył następnie oświadczenie o odstąpieniu od ww. umowy, jednostki rozrachunkowe Funduszu podlegają umorzeniu, a kwota uzyskana z tytułu umorzenia jednostek rozrachunkowych Funduszu jest wypłacana członkowi Funduszu, który złożył oświadczenie o odstąpieniu od ww. umowy. Kwota ta może się różnić względem kwoty wpłaconej przez członka Funduszu na nabycie jednostek rozrachunkowych Funduszu.
9. Umowa IKE i Umowa IKZE mogą być zawierane wyłącznie na czas nieokreślony.
10. Zasady rozpatrywania skarg i reklamacji w Towarzystwie (w tym miejsce i sposób składania reklamacji) są opisane § 12.
11. Towarzystwo wskazuje, że podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowań w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów dotyczących umów o usługi finansowe jest Rzecznik Finansowy (adres strony internetowej www.rf.gov.pl).
12. Użytkownik ma prawo do wypowiedzenia Umowy w terminie i na zasadach określonych w § 14 oraz ma prawo do wypowiedzenia odpowiednio Umowy IKE lub Umowy IKZE, której jest stroną, z zachowaniem miesięcznego terminu wypowiedzenia i bez podania przyczyn, na zasadach określonych odpowiednio w Regulaminie prowadzenia PKO Indywidualnego Konta Emerytalnego i w Regulaminie prowadzenia PKO Indywidualnego Konta Zabezpieczenia Emerytalnego, gdzie wskazane są m.in. sposób i skutki wypowiedzenia.
13. W relacjach z Funduszem lub Towarzystwem stosowany jest język polski.
14. Prawem właściwym, które stanowi podstawę dla stosunków Funduszu z klientem przed zawarciem umowy na odległość oraz prawem właściwym do zawarcia i wykonania Umowy IKE i Umowy IKZE jest prawo obowiązujące w Rzeczypospolitej Polskiej.
15. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów związanych z wykonywaniem Umowy IKE lub Umowy IKZE lub Umowy jest:
 - 1) w przypadku powództwa wytoczonego przez Użytkownika przeciwko Funduszowi lub Towarzystwu - sąd powszechny wybrany przez Użytkownika właściwy: dla siedziby Funduszu lub Towarzystwa (zgodnie z art. 30 K.p.c.) albo dla miejsca zamieszkania Użytkownika

(zgodnie z art. 458 ¹⁴ § 4 K.p.c.) albo dla miejsca wykonania powyższych umów (zgodnie z art. 34 K.p.c.);

- 2) w przypadku powództwa wytoczonego przez Fundusz lub Towarzystwo przeciwko Użytkownikowi - sąd właściwy odpowiednio dla miejsca zamieszkania lub pobytu Użytkownika (zgodnie z art. 27 lub 28 K.p.c.).

§ 16.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

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