

**REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG INFORMACYJNYCH ALLIANZ POLSKA DOBROWOLNEGO FUNDUSZU EMERYTALNEGO**

Postanowienia, które z dniem 25 maja 2018 r. ulegają zmianie w stosunku do poprzedniego brzmienia Regulaminu, a których zmiana ma charakter istotny, zostały oznaczone w treści Regulaminu kursywą.

**§1.  
Definicje**

1. Użytych w niniejszym Regulaminie wyrażeniom nadaje się następujące znaczenie:
  - 1) „**Fundusz**” – Allianz Polska Dobrowolny Fundusz Emerytalny, zarządzany przez Towarzystwo,
  - 2) „**Towarzystwo**” – Powszechne Towarzystwo Emerytalne Allianz Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, przy ul. Rodziny Hiszpańskich 1, 02-685 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejestrowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000055443, NIP: 526-23-08-368, REGON: 014936653, wysokość kapitału zakładowego: 87 200 000 złotych (wpłacony w całości),
  - 3) „**Agent Transferowy**” - Pekao Financial Services Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Postępu 21, 02-676 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000030306, NIP: 521-29-08-422, kapitał zakładowy 4 500 000 złotych, podmiot prowadzący na zlecenie Towarzystwa Rejestr oraz obsługę Oszczędzających i Byłych Oszczędzających,
  - 4) „**Oszczędzający**” – osoba fizyczna, która ukończyła 16 lat i zawarła z Funduszem umowę o prowadzenie IKE lub IKZE, która nie została rozwiązana,
  - 5) „**Były Oszczędzający**” – Oszczędzający korzystający z Usług informacyjnych, którego umowa o prowadzenie IKE lub IKZE została następnie rozwiązana wskutek dokonania Wypłaty, Wypłaty transferowej z IKE lub Wypłaty transferowej z IKZE, Przeniesienia środków z IKE, lub Zwrotu w rozumieniu Statutu, posiadający możliwość dostępu do dfe-serwisu przez 180 dni od dnia zamknięcia konta,
  - 6) „**Użytkownik**” – Oszczędzający lub Były Oszczędzający,
  - 7) „**IKE**” – indywidualne konto emerytalne w rozumieniu Ustawy prowadzone przez Fundusz,
  - 8) „**IKZE**” – indywidualne konto zabezpieczenia emerytalnego w rozumieniu Ustawy prowadzone przez Fundusz,
  - 9) „**Program emerytalny**” – pracowniczy program emerytalny w rozumieniu ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o pracowniczych programach emerytalnych,
  - 10) „**Regulamin IKE**” – Regulamin prowadzenia indywidualnych kont emerytalnych przez Allianz Polska Dobrowolny Fundusz Emerytalny,
  - 11) „**Regulamin IKZE**” - Regulamin prowadzenia indywidualnych kont zabezpieczenia emerytalnego przez Allianz Polska Dobrowolny Fundusz Emerytalny,
  - 12) „**Ustawa**” – ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o indywidualnych kontach emerytalnych oraz indywidualnych kontach zabezpieczenia emerytalnego,
  - 13) „**Ustawa o funduszach emerytalnych**” – ustawa z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych,
  - 14) „**Statut**” – Statut Allianz Polska Dobrowolnego Funduszu Emerytalnego,
  - 15) „**Infolinia**” – infolinia Funduszu dostępna pod numerem 224 224 224,
  - 16) „**Numer konta**” – unikalny 10 cyfrowy numer nadawany przez Fundusz indywidualnie każdemu kontu IKE i IKZE, służący do identyfikacji Użytkownika oraz wykorzystywany do logowania do dfe-serwisu, udostępniany Oszczędzającemu w formie papierowej po otwarciu konta IKE lub IKZE lub na każde życzenie Użytkownika,
  - 17) „**Numer klienta**” – unikalny numer nadawany przez Fundusz indywidualnie Oszczędzającemu posiadającemu zarówno IKE jak i IKZE, służący do identyfikacji Użytkownika oraz wykorzystywany do logowania do dfe-serwisu, udostępniany Oszczędzającemu posiadającemu konto IKE i IKZE w dfe-serwisie po zalogowaniu Numerem konta, a także z inicjatywy Funduszu lub na życzenie Oszczędzającego posiadającego konto IKE i IKZE, w formie papierowej,
  - 18) „**Login**” – numer służący do logowania się do dfe-serwisu, którym może być Numer konta lub Numer klienta,

- 19) „Usługi informacyjne” – przesyłanie przez Fundusz w formie elektronicznej na indywidualne konto utworzone dla Użytkownika w dfe-serwisie obowiązkowych informacji, o których mowa w Ustawie o funduszach emerytalnych oraz w Statucie, po uzgodnieniu z Oszczędzającym elektronicznej formy wysyłki tych informacji, na zasadach określonych w Statucie oraz Regulaminie,
  - 20) „dfe-serwis” – opisany w niniejszym Regulaminie serwis internetowy Funduszu, dostępny za pośrednictwem strony internetowej <https://www.dfeallianz.pl>,
  - 21) „Usługa SMS” – usługa przesłania Użytkownikowi przez Fundusz wiadomości SMS na podany numer telefonu komórkowego, obsługiwany przez krajowych operatorów telefonii komórkowej, zawierającej Hasło jednorazowe, dostępna pod adresem dfe-serwisu przed zalogowaniem, w zakładce „Aktywacja dostępu”,
  - 22) „Hasło jednorazowe” – kod nadawany Użytkownikowi przez Fundusz i udostępniany Użytkownikowi poprzez Usługę SMS lub papierowo, służący wraz Numerem konta lub Numerem klienta do identyfikacji i autoryzacji Użytkownika oraz pierwszego logowania do dfe-serwisu, w tym pierwszego logowania po tymczasowej utracie możliwości korzystania z dfe-serwisu, w razie zapomnienia Hasła lub gdy Hasło jednorazowe straciło ważność,
  - 23) „Hasło” – kod nadawany przez Użytkownika po logowaniu z użyciem Hasła jednorazowego, służący wraz Numerem konta lub Numerem klienta do identyfikacji i autoryzacji Użytkownika, zawierający od 8 do 12 znaków, w tym przynajmniej 1 dużą literę, 1 małą literę oraz 1 cyfrę lub znak specjalny,
  - 24) „Regulamin” – niniejszy Regulamin korzystania z usług informacyjnych Allianz Polska Dobrowolnego Funduszu Emerytalnego,
  - 25) „Adres przeznaczony do korespondencji” – zarejestrowany w Funduszu adres korespondencyjny Oszczędzającego lub Byłego Oszczędzającego, a w przypadku jego braku, adres zamieszkania,
  - 26) „Rejestr” – rejestr danych Oszczędzających i Byłych Oszczędzających prowadzony przez Agenta Transferowego,
  - 27) „Cookie” - *informacje wymieniane pomiędzy dfe-serwisem a przeglądarką internetową Użytkownika, zapisywane w postaci plików na urządzeniu końcowym Użytkownika. Zasady wykorzystania Cookies reguluje Polityka Cookies udostępniona w dfe-serwisie,*
  - 28) „Dzień roboczy” – każdy dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
2. Pozostałe określenia należy rozumieć tak, jak zostały zdefiniowane w Statucie, Regulaminie IKE lub Regulaminie IKZE.

## §2.

### Zasady ogólne

1. Usługi informacyjne są realizowane przez Fundusz w formie elektronicznej na utworzone przez Fundusz dla Oszczędzającego indywidualne konto internetowe, zlokalizowane w ramach dfe-serwisu. W przypadku braku uzgodnienia z Oszczędzającym elektronicznej formy wysyłki informacji, o których mowa w Ustawie o funduszach emerytalnych oraz w Statucie, informacje te są przesyłane Oszczędzającemu w formie papierowej, zwykłą przesyłką listową, na ostatni podany przez Oszczędzającego Adres przeznaczony do korespondencji.
2. Dfe-serwis jest przeznaczony do realizacji Usług informacyjnych. W związku z uzgodnieniem z Oszczędzającym elektronicznej formy wysyłki informacji, o których mowa w Ustawie o funduszach emerytalnych oraz w Statucie, Fundusz może udostępniać w dfe-serwisie także dodatkowe informacje oraz funkcje służące do kontaktu z Funduszem, opisane w niniejszym Regulaminie. W przypadku braku uzgodnienia z Oszczędzającym elektronicznej formy wysyłki informacji, o których mowa w Ustawie o funduszach emerytalnych oraz w Statucie, Oszczędzający oraz Były Oszczędzający nie mają możliwości korzystania z dfe-serwisu.
3. Dfe-serwis jest dostępny przez całą dobę, przez 7 dni w tygodniu, z wyłączeniem przerw technicznych (konserwacja, przegląd, wymiana sprzętu itp.) oraz przerw podyktowanych względami bezpieczeństwa lub innymi przyczynami niezależnymi od Towarzystwa, Funduszu lub Agenta Transferowego (siła wyższa lub działanie osób trzecich).

4. Dfe-serwis oraz Usługa SMS są udostępniane bezpłatnie z tym zastrzeżeniem, że koszty połączeń z Infolinią wynikające z cennika usługodawcy telekomunikacyjnego, z którego korzysta Użytkownik, są pokrywane przez Użytkownika.
5. Możliwość korzystania z dfe-serwisu jest zależna od wyrażenia przez Oszczędzającego zgody na elektroniczną formę wysyłki informacji, o których mowa w Ustawie o funduszach emerytalnych oraz w Statucie i jest bezterminowa, chyba że nastąpi odwołanie przez Oszczędzającego zgody na wysyłkę tych informacji w formie elektronicznej na zasadach określonych w §3 ust. 7 Regulaminu lub też nastąpi trwała lub tymczasowa utrata możliwości korzystania z dfe-serwisu. Jeśli Oszczędzający chce wyrazić powyższą zgodę, po jej uprzednim odwołaniu, zastosowanie ma §3 ust. 2 Regulaminu.
6. Użytkownik traci trwale możliwość korzystania z dfe-serwisu w następujących sytuacjach:
  - 1) w zakresie danego konta - po upływie 180 dni od dnia zamknięcia tego konta w Funduszu, będącego skutkiem dokonania Wypłaty, Wypłaty transferowej z IKE lub Wypłaty transferowej z IKZE, Przeniesienia środków z IKE lub Zwrotu w rozumieniu Statutu,
  - 2) w zakresie danego konta - po dniu zamknięcia konta IKE lub IKZE z innych przyczyn niż wymienione w pkt. 1 powyżej,
  - 3) w zakresie wszystkich posiadanych kont - po realizacji dyspozycji zablokowania dfe-serwisu złożonej Funduszowi przez Byłego Oszczędzającego na zasadach, o których mowa w §8 ust. 10 i ust. 11 Regulaminu.
7. Oszczędzający traci tymczasowo możliwość korzystania z dfe-serwisu w następujących sytuacjach:
  - 1) zablokowanie dostępu wskutek trzykrotnego wprowadzenia nieprawidłowego Hasła w ciągu jednego dnia,
  - 2) rejestracji zgłoszenia Funduszowi informacji o zgubieniu, kradzieży, lub udostępnieniu osobie trzeciej danych umożliwiających zalogowanie się do dfe-serwisu, zgłoszenie powinno zostać dokonane na zasadach określonych w §8 ust. 10 i ust. 11 Regulaminu.
  - 3) brak akceptacji niniejszego Regulaminu lub jego zmian, przy czym nie ma to wpływu na ważność Hasła,
8. Odzyskanie dostępu do dfe-serwisu po tymczasowej utracie możliwości korzystania z niego jest możliwe na zasadach opisanych w §5 Regulaminu.
9. Tymczasowa utrata dostępu do dfe-serwisu, o której mowa w ust. 7 powyżej, w przypadku wyrażenia przez Oszczędzającego zgody na elektroniczną formę wysyłki informacji, o których mowa w Ustawie o funduszach emerytalnych oraz w Statucie, nie powoduje automatycznego odwołania tej zgody. Pomimo braku dostępu Oszczędzającego do dfe-serwisu Fundusz nadal realizuje Usługi informacyjne przesyłając informacje na indywidualne konto Oszczędzającego zlokalizowane w dfe-serwisie.

### **§3.**

#### **Zakres i aktywacja Usług informacyjnych**

1. Usługi informacyjne obejmują w szczególności następujące informacje, o których mowa w Ustawie o funduszach emerytalnych oraz w Statucie:
  - 1) o środkach znajdujących się na IKE lub IKZE (informacja roczna oraz na życzenie),
  - 2) zmianie Regulaminu IKE lub Regulaminu IKZE,
  - 3) o akcjach promocyjnych, jeśli Oszczędzający spełnia warunki promocji.
2. Wyrażenie przez Oszczędzającego zgody na elektroniczną formę wysyłki informacji, o których mowa w ust. 1, czyli uzgodnienie elektronicznej formy wysyłki, o ile nie została ona wyrażona w umowie o prowadzenie IKE lub IKZE, odbywa się:
  - 1) za pośrednictwem dfe-serwisu - po zalogowaniu się do dfe-serwisu na zasadach określonych w §5 Regulaminu oraz po zaakceptowaniu postanowień Regulaminu, po uprzednim zapoznaniu się z jego treścią, Oszczędzający zostanie poproszony o wyrażenie zgody na

- przesyłanie przez Fundusz w formie elektronicznej korespondencji dotyczącej IKE lub IKZE, o której mowa w przepisach prawa o dobrowolnych funduszach emerytalnych oraz Statucie, na zasadach określonych w Statucie oraz Regulaminie, poprzez użycie przycisku „Wyrażam zgodę”,
- 2) za pośrednictwem Infolinii, po identyfikacji z użyciem Numeru konta lub Numeru klienta,
  - 3) w formie pisemnego oświadczenia złożonego Funduszowi, w tym na formularzu udostępnionym przez Fundusz.
3. Wyrażenie zgody, o której mowa w ust. 2 powyżej jest dokonywane osobno dla każdego konta IKE i IKZE, nawet jeśli Oszczędzający posiada oba konta. Oszczędzający, który posiada zarówno IKE jak i IKZE może wyrazić zgodę na każdym z kont osobno, logując się Numerem konta, lub po wyrażeniu zgody na jednym z kont zalogować się Numerem klienta i wyrazić zgodę dotyczącą drugiego konta. Jeśli Oszczędzający wyraził zgodę na obu kontach, może się logować do dfe-serwisu Numerem klienta i mieć jednoczesny wgląd obu kont. Oszczędzający logujący się w takiej sytuacji Numerem konta, będzie miał wgląd jedynie do konta, numerem którego się zalogował.
  4. Usługi informacyjne będą aktywne następnego Dnia roboczego po wyrażeniu zgody, o której mowa w ust. 2 w dfe-serwisie lub ustnie, podczas kontaktu z Infolinią. W przypadku oświadczeń pisemnych aktywacja usługi nastąpi niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 Dni roboczych po otrzymaniu oświadczenia przez Fundusz.
  5. Jeżeli na dzień przesyłania przez Fundusz informacji na indywidualne konto w ramach dfe-serwisu Użytkownik ma zarejestrowany w Funduszu adres e-mail, na ten adres równolegle Fundusz prześle powiadomienie o przesłaniu do dfe-serwisu nowej informacji.
  6. W przypadku niewyrażenia zgody, o której mowa w ust. 2 za pośrednictwem dfe-serwisu poprzez użycie przycisku „Nie wyrażam zgody” Oszczędzający nie ma możliwości korzystania z dfe-serwisu, a wysyłka informacji, o których mowa w Ustawie o funduszach emerytalnych oraz w Statucie odbywa się w formie papierowej, zwykłą przesyłką listową, na ostatni podany przez Oszczędzającego Adres przeznaczony do korespondencji.
  7. Zgoda, o której mowa w ust. 2 może zostać odwołana przez Oszczędzającego poprzez złożenie Funduszowi oświadczenia za pośrednictwem Infolinii, po identyfikacji z użyciem Numeru konta lub Numeru klienta lub w formie pisemnej. W przypadku złożenia takiej dyspozycji za pośrednictwem Infolinii realizacja Usług informacyjnych w formie elektronicznej zostanie wyłączona najpóźniej następnego Dnia roboczego po jej otrzymaniu. W przypadku oświadczeń pisemnych wyłączenie usługi nastąpi niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 Dni roboczych po otrzymaniu oświadczenia przez Fundusz.

#### **§4.**

#### **Zakres przedmiotowy dfe-serwisu**

1. Dfe-serwis, oprócz dostępu do informacji wysyłanych przez Fundusz w ramach realizacji Usług informacyjnych, o których mowa w §3 ust. 1 (zakładka w górnym menu dfe-serwisu „Poczta”) oferuje także następujące funkcje:
  - 1) informacja o łącznej kwocie oszczędności posiadanych w Funduszu na IKE lub IKZE oraz informacja o Numerze klienta, w przypadku Oszczędzających posiadających zarówno IKE jak i IKZE (zakładka w górnym menu dfe-serwisu „Moje oszczędności”),
  - 2) dostęp do aplikacji online umożliwiającej złożenie wniosku o otwarcie IKE lub IKZE w przypadku nieposiadania danego konta przez Oszczędzającego (zakładka w górnym menu dfe-serwisu „Moje oszczędności”),
  - 3) dostęp do informacji o stanie konta i wykaz operacji dokonanych na koncie z możliwością filtrowania transakcji według wybranego kryterium oraz przeniesienia wybranych operacji do pliku PDF (zakładka w górnym menu dfe-serwisu „IKE” lub „IKZE”, opcja „Stan konta i wykaz operacji”),

- 4) informacja o ustawowym limicie wpłat obowiązującym w danym roku oraz informacja o kwocie, która może zostać dopłacona w ramach limitu (zakładka w górnym menu dfe-serwisu „IKE” lub „IKZE”, opcja „Stan konta i wykaz operacji”),
  - 5) informacje o danych osobowych Użytkownika zarejestrowanych w Funduszu, takich jak imiona, nazwisko, data urodzenia, PESEL albo seria i numer dokumentu tożsamości, adres zamieszkania oraz dane kontaktowe: adres korespondencyjny, numer telefonu komórkowego, numer telefonu stacjonarnego oraz adres e-mail (zakładka w górnym menu dfe-serwisu „IKE” lub „IKZE”, opcja „Dane osobowe”),
  - 6) możliwość zmiany danych kontaktowych Użytkownika (zakładka w górnym menu dfe-serwisu „IKE” lub „IKZE”, opcja „Dane osobowe”),
  - 7) informację o danych osób wskazanych do środków zgromadzonych na IKE lub IKZE w razie śmierci Oszczędzającego (zakładka w górnym menu dfe-serwisu „IKE” lub „IKZE”, opcja „Osoby wskazane”),
  - 8) dostęp do dokumentów dotyczących Towarzystwa i Funduszu oraz formularzy obsługowych (zakładka w górnym menu dfe-serwisu „Dokumenty”),
  - 9) możliwość zmiany Hasła (zakładka w górnym menu dfe-serwisu „Zmiana hasła”).
2. Jeśli w ciągu jednego dnia Użytkownik dokona zmiany danych kontaktowych więcej niż jeden raz, do Rejestru zostanie przeniesiona tylko ostatnia dyspozycja.

## **§5.**

### **Logowanie do dfe-serwisu**

1. Pierwsze logowanie do dfe-serwisu, będące aktywacją dostępu, jest możliwe po wejściu na stronę [www.dfeallianz.pl](http://www.dfeallianz.pl), poprzez zakładkę w górnym menu dfe-serwisu „Dostęp do dfe-serwisu”, opcja „Aktywacja dostępu”. Po wybraniu tej opcji Użytkownik powinien postępować na zasadach określonych w ust. 3 lub 4 poniżej. Zasady te dotyczą także pierwszego logowania po tymczasowej utracie możliwości korzystania z dfe-serwisu wskutek trzykrotnego wprowadzenia błędnego Hasła w ciągu jednego dnia lub blokady po zgłoszeniu Funduszowi informacji o zgubieniu, kradzieży lub udostępnieniu osobie trzeciej danych umożliwiających zalogowanie się do dfe-serwisu. Użytkownicy, którzy Hasło jednorazowe służące do aktywacji dostępu otrzymali w formie papierowej, postępują zgodnie z informacjami wskazanymi w ust. 2 poniżej.
2. Zalogowanie się do dfe-serwisu, po dokonaniu aktywacji dostępu, jest możliwe po wejściu na stronę [www.dfeallianz.pl](http://www.dfeallianz.pl), poprzez zakładkę w górnym menu dfe-serwisu „Dostęp do dfe-serwisu”, opcja „Logowanie”. W celu zalogowania się należy podać Numer konta lub Numer klienta oraz Hasło. Jeśli Użytkownik nie pamięta Hasła lub jego Hasło jednorazowe straciło ważność, powinien użyć opcji „Utwórz hasło jednorazowe”, dostępnej w postaci linku pod polem przeznaczonym do wpisania Hasła, i postępować na zasadach określonych w ust. 3 lub 4 poniżej.
3. Uzyskanie Hasła jednorazowego jest możliwe za pomocą Usługi SMS. W celu skorzystania z Usługi SMS Użytkownik powinien podać swój Login oraz numer telefonu komórkowego zarejestrowany w Funduszu, a następnie użyć przycisku „Utwórz hasło jednorazowe”.
4. W przypadku, gdy Użytkownik nie ma zarejestrowanego w Funduszu żadnego numeru telefonu lub gdy zarejestrowany numer telefonu jest nieaktualny należy kliknąć link „Nie mam zarejestrowanego numeru telefonu lub jest on nieaktualny”. W takim przypadku, aby skorzystać z Usługi SMS należy podać dane zarejestrowane w Funduszu takie jak imię, nazwisko PESEL i Login, oraz, w celu aktualizacji danych numer telefonu komórkowego i adres e-mail, a następnie użyć przycisku „Wyślij”.
5. Użycie przycisku „Utwórz hasło jednorazowe” w przypadku korzystania z Usługi SMS na zasadach, o których mowa w ust. 3 powyżej, jest jednocześnie wyrażeniem zgody na wysłanie wiadomości SMS z Hasłem jednorazowym na posiadany przez Fundusz numer telefonu. Jeżeli Użytkownik nie wyraża zgody na otrzymanie SMS z Hasłem jednorazowym, powinien wybrać opcję „Anuluj”.

6. Użycie przycisku „Wyślij”, w przypadku korzystania z Usługi SMS na zasadach, o których mowa w ust. 4 powyżej, jest jednocześnie wyrażeniem zgody na wysłanie wiadomości SMS z Hasłem jednorazowym na podany przez Użytkownika numer telefonu komórkowego oraz rejestrację podanego przez Użytkownika numeru telefonu oraz adresu e-mail. Jeżeli Użytkownik nie wyraża zgody na otrzymanie SMS z Hasłem jednorazowym lub na rejestrację powyższych danych w Funduszu, powinien wybrać opcję „Anuluj”.
7. Po zweryfikowaniu zgodności danych podanych w celu skorzystania z Usługi SMS z danymi zarejestrowanymi w Funduszu, Użytkownik otrzyma SMS z Hasłem jednorazowym, które powinno zostać użyte do zalogowania się do dfe-serwisu nie później niż do godziny 23:59:59 dnia, w którym doszło do wysłania wiadomości SMS. Po tym terminie Hasło jednorazowe traci ważność (staje się nieaktywne).
8. W przypadku skorzystania z opcji „Nie mam zarejestrowanego numeru telefonu lub jest on nieaktualny” zarówno numer telefonu komórkowego jak i adres e-mail zostaną zaktualizowane w Rejestrze wraz z logowaniem z użyciem otrzymanego Hasła jednorazowego.
9. Z Usługi SMS, używając danego Loginu, można skorzystać nie więcej niż 5 razy w ciągu jednego dnia. W przypadku skorzystania z Usługi SMS więcej niż raz w ciągu jednego dnia, ważne jest jedynie ostatnie otrzymane Hasło jednorazowe.
10. W przypadku braku możliwości skorzystania z Usługi SMS Hasło jednorazowe może zostać przesłane Użytkownikowi w formie papierowej. W tym celu Oszczędzający powinien skontaktować się z Funduszem w sposób określony w §8 ust. 9 i ust. 10 Regulaminu. Hasło jednorazowe jest przesyłane Użytkownikowi przez Fundusz niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 Dni roboczych od otrzymania dyspozycji przez Fundusz, w formie papierowej, zwykłą przesyłką listową na Adres przeznaczony do korespondencji.
11. Hasło jednorazowe otrzymane papierowo powinno zostać użyte do zalogowania się do dfe-serwisu nie później niż w terminie wskazanym w korespondencji, czyli w terminie 30 dni od daty sporządzenia korespondencji. Po tym terminie Hasło jednorazowe traci ważność (staje się nieaktywne).
12. Po zalogowaniu z użyciem Hasła jednorazowego Użytkownik zostanie poproszony o utworzenie własnego Hasła, które będzie wykorzystywane w kolejnych logowaniach do dfe-serwisu. Po utworzeniu Hasła Hasło jednorazowe staje się nieaktywne.
13. Fundusz zastrzega sobie prawo do przesłania Hasła jednorazowego bez uprzedniej prośby Użytkownika, w ramach akcji informacyjnych wynikających z przyjętego modelu obsługi.
14. W celu zakończenia pracy z dfe-serwisem należy użyć przycisku „Wyloguj”, znajdującego się w prawym górnym rogu aplikacji.

#### **§6. Zasady bezpieczeństwa**

1. Dane udostępniane w ramach dfe-serwisu są szyfrowane z wykorzystaniem protokołu TLS wersja 1.2 (Transport Layer Security). Połączenie jest szyfrowane kluczem o minimalnej długości 128 bitów.
2. Stanowisko komputerowe, z którego następuje dostęp do dfe-serwisu powinno, dla zachowania pełnego bezpieczeństwa korzystania z dfe-serwisu, spełniać następujące wymagania:
  - 1) posiadać system antywirusowy z najnowszą wersją definicji wirusów i uaktualnień,
  - 2) posiadać zaporę bezpieczeństwa (firewall) skonfigurowaną w sposób uniemożliwiający dostęp do komputera z sieci Internet przez osoby trzecie,
  - 3) posiadać zainstalowane wszystkie dostępne poprawki i uaktualnienia dla systemu operacyjnego komputera dotyczące bezpieczeństwa,

**Załącznik do uchwały Zarządu Powszechnego Towarzystwa Emerytalnego Allianz Polska Spółka Akcyjna Nr 27/2018 z dnia 24.05.2018 r.**

- 4) posiadać zainstalowaną przeglądarkę internetową: Internet Explorer w wersji minimum 11, Google Chrome w wersji minimum 43.0 lub Mozilla Firefox w wersji minimum 40.0, ustawioną na przyjmowanie plików Cookie. Dopuszczalne jest stosowanie innych wersji przeglądarek internetowych, jeżeli zapewniają one pełną zgodność z wersjami wymienionymi powyżej,
  - 5) posiadać zainstalowany program Adobe Acrobat Reader.
3. Użytkownik jest obowiązany zachować w tajemnicy dane potrzebne do zalogowania się do dfe-serwisu, a więc Numer konta, Numer klienta oraz Hasło lub Hasło jednorazowe i nie udostępniać ich osobom trzecim. Fundusz, Towarzystwo oraz Agent Transferowy nie ponoszą odpowiedzialności za skutki zgubienia, kradzieży lub udostępnienia przez Użytkownika osobie trzeciej powyższych danych. W przypadku podejrzenia, że dane te mogły dostać się w niepowołane ręce, Użytkownik powinien niezwłocznie skontaktować się z Funduszem. Zgłoszenie powinno zostać dokonane na zasadach określonych w §8 ust. 10 i ust. 11 Regulaminu.
  4. W celu zakończenia pracy z dfe-serwisem Użytkownik powinien użyć opcji „Wyloguj”, znajdującej się w prawym górnym rogu aplikacji. Ze względów bezpieczeństwa wylogowanie z dfe-serwisu następuje automatycznie w przypadku braku aktywności Użytkownika w dfe-serwisie przez okres dłuższy niż 30 minut.
  5. Użytkownik nie może wykonywać działań niezgodnym z przeznaczeniem dfe-serwisu, które mogą prowadzić do awarii, w szczególności mogą mieć wpływ na dostępność, integralność lub poufność danych udostępnianych za pośrednictwem tej aplikacji lub strony [www.dfeallianz.pl](http://www.dfeallianz.pl). Użytkownikowi nie wolno zamieszczać w aplikacji służącej do świadczenia Usług informacyjnych w wersji elektronicznej oraz na stronie [www.dfeallianz.pl](http://www.dfeallianz.pl) treści o charakterze bezprawnym.
  6. Nieodpowiednie zabezpieczenie danych wykorzystywanych do logowania do dfe-serwisu przez Użytkownika może skutkować ich zgubieniem lub kradzieżą, a w efekcie dostaniem się ich w ręce osób trzecich. Każdy, kto poda prawidłowe dane do zalogowania się do dfe-serwisu, jest traktowany jako zaufany użytkownik i może wykonać wszystkie czynności, do dokonania których, w świetle niniejszego Regulaminu, jest uprawniony Użytkownik.
  7. Brak ochrony antywirusowej otwiera możliwość korzystania ze znanego złośliwego oprogramowania, co znacznie ułatwia przejęcie kontroli nad komputerem, z którego następuje dostęp do dfe-serwisu, czy kradzieży danych Użytkownika. Ważnym elementem ochrony stanowiska komputerowego, z którego następuje dostęp do dfe-serwisu, jest zaporę sieciową bezpieczeństwa (firewall) monitorująca komunikację komputera z innymi urządzeniami w sieci Internet. Poprawnie skonfigurowana zaporę chroni dostęp do komputera z sieci Internet przez osoby trzecie.
  8. Brak użycia opcji „Wyloguj” po zakończeniu pracy z dfe-serwisem może skutkować uzyskaniem dostępu do danych Użytkownika oraz dokonaniem czynności, do których zgodnie z Regulaminem jest uprawniony jest zaufany użytkownik, przez osoby trzecie.
  9. Użytkownik jest narażony na próby przechwycenia informacji umożliwiających dostęp do dfe-serwisu, np. poprzez ataki oparte o technikę phishing, polegającą na podszywaniu się pod inną osobę lub instytucję. W celu zabezpieczenia się przed przechwyceniem danych wykorzystywanych do logowania do dfe-serwisu Użytkownik nie powinien otwierać załączników do wiadomości, których nie oczekiwał (ani samych wiadomości, których tytuł czy nadawca wzbudzają podejrzenie próby dokonania oszustwa).
  10. Dfe-serwis nie wysyła wiadomości e-mail, w których prosi o zainstalowanie lub aktualizację jakiegokolwiek oprogramowania na komputerze użytkownika ani też o podanie danych wykorzystywanych do logowania do dfe-serwisu.

## **§7. Skargi i reklamacje**

1. Skarga lub reklamacja (dalej „Skarga”) związana z usługami świadczonymi przez Towarzystwo lub Fundusz (dalej zwane łącznie „Allianz”) może zostać złożona w każdej jednostce Allianz obsługującej klientów oraz w siedzibie Allianz (ul. Rodziny Hiszpańskich 1, 02-685 Warszawa). Skarga może być złożona:
  - w formie pisemnej – osobiście, w każdej jednostce Allianz obsługującej klientów lub w siedzibie Allianz, albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy prawo pocztowe oraz za pośrednictwem kuriera lub pośłańca,
  - ustnie – telefonicznie (preferowany numer telefonu 224 224 224) albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce Allianz obsługującej klientów lub w siedzibie Allianz,
  - w formie elektronicznej - za pomocą poczty elektronicznej na adres [skargi@allianz.pl](mailto:skargi@allianz.pl).Skarga może zostać złożona także przesyłką pocztową na adres skrytka pocztowa 4, 02-696 Warszawa 113.
2. Rozpatrzenie Skargi i udzielenie odpowiedzi nastąpi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Skargi. Do zachowania ww. terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi do klienta przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie Skargi i udzielenie odpowiedzi w ciągu 30 dni, termin rozpatrzenia Skargi i udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do 60 dni od dnia otrzymania Skargi. Informacja do klienta z przewidywanym terminem rozpatrzenia Skargi i udzielenia odpowiedzi wskazywać będzie przyczynę opóźnienia oraz okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy.
3. Odpowiedź na Skargę będzie udzielona w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, z zastrzeżeniem, że odpowiedź może być dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek klienta.
4. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania Skarg znajdują się na stronie [www.allianz.pl](http://www.allianz.pl) oraz w jednostkach Allianz obsługujących klientów (Oddziały Allianz Polska).
5. Allianz podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
6. Osoba fizyczna może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego. Zgodnie z art. 37 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym Allianz jest zobowiązany do udziału w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów, które jest przeprowadzane przez Rzecznika Finansowego (adres strony internetowej Rzecznika Finansowego <https://www.rf.gov.pl>).
7. Niezależnie od ust. 6 powyżej Allianz wyraża zgodę na pozasądowe rozstrzygnięcie sporów przez Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (adres strony internetowej Komisji Nadzoru Finansowego: <https://www.knf.gov.pl>).

## **§8. Postanowienia końcowe**

1. Towarzystwo zastrzega sobie możliwość zawieszenia działania dfe-serwisu z przyczyn niezależnych od Towarzystwa, Funduszu lub Agenta Transferowego (siła wyższa lub działanie osób trzecich). Towarzystwo, Fundusz i Agent Transferowy zobowiązują się dołożyć wszelkich starań, by przywrócić dostępność dfe-serwisu w jak najkrótszym terminie.
2. Jeżeli technicznie będzie to możliwe, Użytkownik zostanie poinformowany o zawieszeniu działania dfe-serwisu w formie komunikatu zamieszczonego na stronie [www.dfeallianz.pl](http://www.dfeallianz.pl).
3. Prawa autorskie do dfe-serwisu, materiałów w nim zawartych oraz ich układu są własnością Towarzystwa. Wykorzystanie dfe-serwisu, informacji lub ich części przez osoby trzecie wymaga uprzedniej zgody Towarzystwa.
4. Informacje oraz części informacji zawarte na stronach dfe-serwisu podlegają zmianom. Towarzystwo zastrzega sobie prawo edytowania informacji lub części informacji zawartych na tych stronach bez uprzedniego powiadomienia.



**Załącznik do uchwały Zarządu Powszechnego Towarzystwa Emerytalnego Allianz Polska Spółka Akcyjna Nr 27/2018 z dnia 24.05.2018 r.**

5. Treść Regulaminu jest dostępna w wersji elektronicznej na stronie dfe-serwisu. Można go także otrzymać w wersji papierowej po uprzednim skontaktowaniu się z Funduszem w sposób określony w ust. 9 poniżej. Regulamin jest przesyłany przez Fundusz niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 Dni roboczych od otrzymania dyspozycji przez Fundusz, w formie papierowej, zwykłą przesyłką listową, na adres wskazany w dyspozycji, a w razie jego niewskazania, na Adres przeznaczony do korespondencji.
6. Fundusz zastrzega sobie prawo do zmiany zakresu lub warunków funkcjonowania dfe-serwisu oraz zmiany Regulaminu. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie z dniem wskazanym w Regulaminie i wiąże Użytkownika po zaakceptowaniu zmian Regulaminu podczas pierwszego po zmianie Regulaminu logowania do dfe-serwisu. Dalsze korzystanie dfe-serwisu jest możliwe od momentu, kiedy Użytkownik zaakceptuje Regulamin w zmienionym brzmieniu.
7. Tymczasowa utrata dostępu do dfe-serwisu, wynikająca z braku akceptacji Regulaminu lub jego zmian nie powoduje automatycznego odwołania zgody na elektroniczną formę wysyłki informacji, o których mowa w Ustawie o funduszach emerytalnych oraz w Statucie. Pomimo braku dostępu Oszczędzającego do DFE-serwisu Fundusz nadal realizuje Usługi informacyjne przysyłając informacje na indywidualne konto Oszczędzającego zlokalizowane w dfe-serwisie.
8. Towarzystwo, Fundusz oraz Agent Transferowy nie ponoszą odpowiedzialności, w szczególności cywilnej, karnej i administracyjnej za szkody poniesione przez Użytkowników, które nastąpiły w wyniku nieprzestrzegania przez nich niniejszego Regulaminu.
9. Kontakt z Funduszem jest możliwy:
  - 1) telefonicznie pod numerem 224 224 224,
  - 2) elektronicznie na adres [www.kontaktDfe.allianz.pl](http://www.kontaktDfe.allianz.pl)
  - 3) pisemnie na adres Allianz Polska DFE, skrytka pocztowa 4, 02-696 Warszawa 113.
10. W przypadku zaistnienia potrzeby zablokowania dostępu do dfe-serwisu z powodu zgubienia, kradzieży, lub udostępnienia osobie trzeciej danych umożliwiających załogowanie się do dfe-serwisu preferowana jest forma kontaktu umożliwiająca jak najszybszą realizację dyspozycji przez Fundusz, czyli kontakt telefoniczny za pośrednictwem Infolinii. Dyspozycja zablokowania dostępu do dfe-serwisu zgłoszona w preferowany przez Fundusz sposób będzie aktywna następnego Dnia roboczego po zgłoszeniu dyspozycji.
11. Dyspozycja dotycząca zablokowania dfe-serwisu zgłoszonej Funduszowi, niezależnie od formy, w której została złożona, wymaga identyfikacji Użytkownika Numerem konta lub Numerem klienta.
12. Regulamin wchodzi w życie z dniem 25 maja 2018 r.

Warszawa, 24 maja 2018 r.



Zbigniew Świątek  
Prezes Zarządu



Grzegorz Zubrzycki  
Wiceprezes Zarządu



Jerzy Nowak  
Członek Zarządu