

## § 1

### Postanowienia ogólne

- Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z Serwisu OFE Rachunek jako usługi świadczonej drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, w tym składania za jego pośrednictwem Zleceń związanych z członkostwem w Funduszu.
- Usługodawcą w rozumieniu ustawy, o której mowa w ust. 1, w zakresie udostępniania Serwisu OFE Rachunek, jest Fundusz zarządzany przez Towarzystwo.
- Członek OFE korzystający z serwisu OFE Rachunek jest zobowiązany do zapoznania się z treścią Regulaminu.
- Regulamin nie jest ofertą w rozumieniu art. 66 § 1 Kodeksu cywilnego.
- Korzystanie z Serwisu nie jest związane z opłatami obciążającymi Użytkownika. Użytkownik ponosi we własnym zakresie związane z używaniem Serwisu OFE Rachunek koszty korzystania ze środków porozumiewania się na odległość, tj. koszty korzystania z sieci telekomunikacyjnych lub teleinformatycznych, według taryfy swojego operatora.
- Użytkownik obowiązany jest do korzystania z Serwisu OFE Rachunek zgodnie z jego przeznaczeniem. Użytkownik obowiązany jest do przestrzegania zakazu przekazywania (dostarczania) za pośrednictwem Serwisu OFE Rachunek treści naruszających powszechnie obowiązujące przepisy prawa. Użytkownik nie może wykonywać w Serwisie OFE Rachunek działań, które mogą prowadzić do jego awarii lub do zakłócenia lub uszkodzenia systemów informatycznych.
- Korzystanie z Serwisu jest związane z wykorzystaniem sieci Internet i może wiązać się z zagrożeniami jakie w niej występują.
- Serwis wykorzystuje oprogramowanie i dane które są niezbędne do zapewnienia funkcjonalności Serwisu opisanej w Regulaminie.

## § 2

### Definicje

- Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:
  - Agent Transferowy** – Pekao Financial Services Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Postępu 21, 02-676 Warszawa, podmiot świadczący usługi na rzecz Funduszu i Towarzystwa związane z obsługą Rachunków Członków Funduszu;
  - Członek Funduszu** – członek Vienna Otwartego Funduszu Emerytalnego, osoba fizyczna, która zawarła Umowę o członkostwo;
  - Dane identyfikacyjne Członka Funduszu** – imię (imiona), nazwisko, adres zamieszkania, adres do korespondencji, numer telefonu, adres poczty elektronicznej (e-mail), numer PESEL lub data urodzenia w przypadku osób nieposiadających numeru PESEL, seria i numer dowodu osobistego lub numer paszportu albo innego dokumentu potwierdzającego tożsamość w przypadku osób, które nie posiadają obywatelstwa polskiego;
  - Fundusz** – Vienna Otwarty Fundusz Emerytalny (poprzednio działający pod nazwą Aegon Otwarty Fundusz Emerytalny);
  - Hasło** – osobisty, minimum ośmioznakowy, alfanumeryczny, stanowiący ciąg liter, cyfr lub znaków, kod służący do identyfikacji i autoryzacji dostępu Użytkownika do Serwisu OFE Rachunek;
  - Infolinia** – telefoniczna obsługa klienta (Użytkownika) dostępna od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-18:00, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy;
  - Kod jednorazowy** – jednorazowy kod wysyłany w formie wiadomości tekstowej na wskazany przez Użytkownika numer telefonu komórkowego, zarejestrowany na terytorium Polski lub na adres e-mail zapisany w rejestrze Członków Funduszu, pozwalający na autoryzację przez Użytkownika czynności określonych Regulaminem;
  - Login** – unikalny numer służący do identyfikacji Użytkownika w Serwisie i autoryzacji jego dostępu do Serwisu OFE Rachunek;
  - Numer rachunku** - unikalny numer nadawany przez Fundusz każdemu Członkowi Funduszu, służący do identyfikacji Użytkownika oraz do logowania do Serwisu, udostępniany wraz z zawartą umową o członkostwo bądź inną korespondencją lub telefonicznie za pośrednictwem infolinii – po identyfikacji Członka Funduszu w rejestrze Członków Funduszu;
  - Osoba Uposażona** – osoba wskazana przez Członka Funduszu, jako uprawniona do wypłaty środków zgromadzonych na rachunku w Funduszu, w razie jego śmierci;
  - OFE** – otwarty fundusz emerytalny w rozumieniu Ustawy o OFE;
  - PIN** – sześciocyfrowy, jednorazowy kod umożliwiający Członkowi Funduszu zalogowanie się do serwisu OFE Rachunek do dnia 24.11.2023, wysyłany Członkom Funduszu do dnia 24.11.2023 r., który od dnia 27.11.2023 r. może służyć do zalogowania się do aplikacji OFE Rachunek; kod zmieniający przez Członka Funduszu po zalogowaniu;
  - Przyjazny Login** – unikalny numer służący do identyfikacji Członka Funduszu w Serwisie i autoryzacji jego dostępu do Serwisu OFE Rachunek, ustalony przez Użytkownika, składający się co najmniej z 8 znaków, w tym przynajmniej jednej litery i jednej cyfry;
  - Regulamin** – niniejszy regulamin korzystania z Serwisu OFE Rachunek;
  - Serwis OFE Rachunek lub Serwis** – serwis internetowy umożliwiający Członkom Funduszu dostęp do informacji związanych z członkostwem w Funduszu, a także składanie Zleceń w związku z wykonywaniem Umowy o członkostwo w oparciu o system informatyczny dostarczany i utrzymywany przez Agenta Transferowego;
  - Towarzystwo** – Vienna Powszechnie Towarzystwo Emerytalne S.A. Vienna Insurance Group z siedzibą w Warszawie (poprzednio działające pod firmą Aegon Powszechnie Towarzystwo Emerytalne S.A.), Al. Jerolimskie 162A, 02-342 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000028767, NIP 521-294-90-94, REGON 013161776, o kapitale zakładowym w wysokości 110 356 000 zł w całości opłaconym, posiadająca status dużego statusu dużego przedsiębiorcy w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernemu opóźnieniu w transakcjach handlowych;
  - Ustawa o OFE** – ustawa z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych wraz z aktami wykonawczymi;

- Usługodawca** – Fundusz zarządzany przez Towarzystwo;
- Umowa** – umowa o korzystanie z Serwisu, stanowiąca umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
- Umowa o członkostwo** – umowa o przystąpienie do Vienna Otwartego Funduszu Emerytalnego;
- Użytkownik** – Członek Funduszu, który zawarł Umowę, uprawniony do korzystania z Serwisu OFE Rachunek, posiadający Login i Hasło lub Login i PIN;
- Zlecenie** – zlecenie, dyspozycja, wniosek lub inne oświadczenie składane przez Użytkownika w Serwisie OFE Rachunek.
- Pojęcia i terminy pisane wielką literą, niezdefiniowane w Regulaminie mają znaczenie nadane im w Ustawie o OFE.

## § 3

### Zawarcie oraz rozwiązanie Umowy

- Wszyscy Członkowie Funduszu są uprawnieni do zawarcia Umowy.
- Stronami Umowy są Użytkownik i Fundusz zarządzany przez Towarzystwo.
- Zawarcie Umowy następuje poprzez zalogowanie się Członka Funduszu do Serwisu OFE Rachunek i złożenie oświadczenia o zapoznaniu i akceptacji treści Regulaminu.
- Loginem do Serwisu jest:
  - Numer rachunku Członka Funduszu lub
  - Przyjazny login.
- Logowanie do aplikacji OFE Rachunek:
  - Pierwsze logowanie do Serwisu, jest możliwe bezpośrednio po wejściu na stronę <https://ofe.viennapte.pl>. W dalszej kolejności Użytkownik powinien postępować na zasadach określonych w pkt 2) poniżej. Zasady te dotyczą także pierwszego logowania po tymczasowej utracie możliwości korzystania z Serwisu wskutek tryzycznego wprowadzenia błędnego Hasła w ciągu jednego dnia. Użytkownicy, którzy otrzymali PIN służący do aktywacji dostępu, postępują zgodnie z informacjami wskazanymi w punkcie 2) poniżej;
  - Zalogowanie się do Serwisu, jest możliwe bezpośrednio po wejściu na stronę <https://ofe.viennapte.pl>. W celu zalogowania się należy podać Login oraz Hasło albo PIN. Jeśli Użytkownik nie pamięta Hasła albo jego PIN stracił ważność, powinien użyć opcji „Nie znam hasła”, dostępnej w postaci linku pod polem przeznaczonym do wpisania Hasła, i postępować na zasadach określonych w punkcie 3) poniżej;
  - Aby uzyskać Kod jednorazowy, Użytkownik musi wybrać opcję „Nie znam hasła” a następnie podać swój Login oraz PESEL a w przypadku nie nadania numeru PESEL datę urodzenia, a następnie użyć przycisku „Dalej”;
  - W kolejnym kroku Użytkownik ustanawia własne Hasło, które zatwierdza Kodem jednorazowym.
  - Po ustanowieniu Hasła, Członek Funduszu składa oświadczenie w zakresie akceptacji Regulaminu, co jest jednoznaczne z zawarciem Umowy.
  - Jeżeli Członek Funduszu nie wskazał numeru telefonu, na który przesyłany jest Kod jednorazowy, ma możliwość wskazania takiego numeru telefonicznie za pośrednictwem Infolinii, korespondencyjnie przesyłając formularz zmiany na adres Towarzystwa bądź za pośrednictwem Serwisu, o ile wskazał e-mail.
  - Umowa zawierana jest na czas nieokreślony.
  - Użytkownik może zawrzeć tylko jedną Umowę.
  - Umowa ulega rozwiązaniu w przypadku ustania członkostwa w Funduszu. Ustanie członkostwa w Funduszu ma miejsce w przypadkach opisanych w Ustawie o OFE i statucie Funduszu.
  - Użytkownik w każdym czasie może wypowiedzieć Umowę. Umowa ulega rozwiązaniu następnego dnia roboczego po dniu otrzymania przez Fundusz oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy. Z dniem rozwiązania Umowy, następuje dezaktywacja dostępu Użytkownika do Serwisu.
  - Usługodawca ma prawo wypowiedzieć Umowę jedynie w przypadku wystąpienia przynajmniej jednej z poniższych ważnych przyczyn:
    - likwidacja Funduszu;
    - zmiana statutu Funduszu uniemożliwiająca świadczenie usług wskazanych w Regulaminie;
    - ogłoszenie upadłości lub otwarcie likwidacji Towarzystwa;
    - zaprzestanie świadczenia Usługi, w szczególności z powodu trwałego braku dostępu do systemu teleinformatycznego dostarczającego i utrzymywanego przez Agenta Transferowego na rzecz Towarzystwa i Funduszu;
    - zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa regulujących usługę określoną w Regulaminie lub funkcjonowanie Funduszu lub mających wpływ na wykonywanie Umowy lub Regulaminu, jeżeli w wyniku takich zmian zaistnieje potrzeba zaprzestania świadczenia Usługi przez Usługodawcę;
    - zmiana lub wydanie nowych orzeczeń sądowych, orzeczeń organów administracji, zaaleceń lub rekomendacji uprawnionych organów, w szczególności Komisji Nadzoru Finansowego i Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w zakresie związanym z wykonywaniem Umowy lub Regulaminu, jeżeli w wyniku takich zmian zaistnieje potrzeba zaprzestania świadczenia usług przez Usługodawcę;
    - wykrycie przez Usługodawcę podejmowania przez Użytkownika w Serwisie czynności sprzecznych z prawem lub Regulaminem, w tym podejmowanie czynności zmierzających do wywołania działania Serwisu lub spowodowanie takich nieprawidłowości w działaniu Serwisu;
- z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia, a w przypadku, o którym mowa w pkt. 7, ze skutkiem natychmiastowym.

## § 4

### Warunki korzystania z Serwisu OFE Rachunek

- Warunkiem korzystania z pełnej funkcjonalności Serwisu jest podanie przez Użytkownika numeru telefonu komórkowego i adresu poczty elektronicznej (e-mail).
- Użytkownik w każdej chwili za pośrednictwem Serwisu OFE Rachunek może dokonać zmiany Loginu i Hasła.
- Korzystanie z Serwisu OFE Rachunek wymaga każdorazowej autoryzacji Użytkownika poprzez podanie Loginu oraz Hasła.

- Prawidłowe korzystanie z Serwisu jest uzależnione od poprawności Danych identyfikacyjnych Członka Funduszu przekazanych Funduszowi. Użytkownik powinien zweryfikować poprawność danych przekazanych Funduszowi.

## § 5

### Funkcjonalność Serwisu OFE Rachunek

- Serwis OFE Rachunek obejmuje:
  - dostęp do informacji o:
    - bieżącym stanie rachunku w Funduszu,
    - wszystkich operacjach wykonanych na rachunku w Funduszu,
    - danych osobowych i adresowych, jak również o Osobach Uposażonych,
    - wyrażonych zgodach marketingowych oraz wyrażonej zgodzie na usługę elektronicznej formy przekazywania informacji dotyczących członkostwa w Funduszu.
  - 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,
    - potwierdzenia złożonych Zleceń dotyczących zmian Danych identyfikacyjnych Członka Funduszu i Osób Uposażonych.
- Serwis OFE Rachunek umożliwia:
  - złożenie Zlecenia zmiany Danych identyfikacyjnych Członka Funduszu z wyjątkiem imienia, daty urodzenia i numeru PESEL,
  - złożenie Zlecenia dotyczącego małżeńskich stosunków majątkowych,
  - złożenie Zlecenia wskazania bądź zmiany Osób Uposażonych,
  - złożenie Zlecenia dotyczącego sposobu otrzymywania korespondencji,
  - wyrażenie bądź odwołanie zgód marketingowych,
  - złożenie zapytania przez formularz kontaktowy,
  - nadanie przyjaznego Loginu,
  - ustanowienie lub zmianę Hasła.

## § 6

### Realizacja Zleceń

- Użytkownik Serwisu OFE Rachunek składa Zlecenie w Serwisie poprzez wypełnienie formularza przeznaczonego dla danego rodzaju Zlecenia.
- Zmiany, o których mowa w § 5 ust.2 pkt 1)-4) oraz w § 5 ust.2 pkt 7) są wprowadzane na rachunku Członka Funduszu pod warunkiem ich autoryzacji Kodem jednorazowym.
- Jeżeli zmiana dotyczy numeru telefonu, Kod jednorazowy jest wysyłany e-mailem.
- Zlecenia wymienione § 5 ust.2 pkt 1)-6) zostają przyjęte do realizacji następnego dnia roboczego po jego złożeniu w Serwisie, z zastrzeżeniem ust. 5. Przez dzień roboczy rozumie się dzień od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.
- W przypadku stwierdzenia niezgodności lub niekompletności danych wpisanych na formularzu danego Zlecenia w Serwisie pojawia się odpowiedni komunikat, informujący o brakach bądź błędach.
- Zapisy Zleceń złożonych za pośrednictwem Serwisu są przechowywane przez okres wymagany przez prawo.

## § 7

### Zasady bezpieczeństwa korzystania z Serwisu OFE Rachunek oraz wymagania techniczne

- Przed zalogowaniem do Serwisu OFE Rachunek Użytkownik jest zobowiązany zweryfikować:
  - poprawność adresu internetowego Serwisu – właściwym adresem jest: <https://ofe.viennapte.pl>
  - czy połączenie z Serwisem jest szyfrowane poprzez sprawdzenie:
    - czy adres w pasku przeglądarki rozpoczyna się od <https://>,
    - czy na pasku okna przeglądarki pojawia się ikona z zamkniętą kłódką,
    - poprawności certyfikatu oraz daty jego ważności – certyfikat bezpieczeństwa wystawiony jest dla strony internetowej <https://www.viennapte.pl>
- Użytkownik nie powinien otwierać strony Serwisu z linku zwróconego przez wyszukiwarkę internetową.
- Hasło do Serwisu składa się z minimum 8 znaków, w tym przynajmniej z: 1 dużej litery, 1 małej litery, 1 cyfry i znaku specjalnego.
- Użytkownik może w każdej chwili dokonać zmiany Hasła.
- Użytkownik powinien zabezpieczyć przed dostępem osób trzecich Login oraz Hasło logowania do Serwisu, a także adres poczty elektronicznej, konto poczty elektronicznej i telefon komórkowy, na które wysyłane są wiadomości związane z dostępem do Serwisu.
- Dostęp do Serwisu jest automatycznie blokowany po trzech nieudanych próbach logowania. Użytkownik może odzyskać dostęp poprzez użycie opcji „Nie znam hasła”.
- Po okresie 15 minut nieaktywności Użytkownik zostanie automatycznie wylogowany.
- Po zalogowaniu do Serwisu Użytkownik jest zobowiązany sprawdzić status ostatniego udanego i nieudanego logowania. W przypadku, gdy Użytkownik zauważy nieprawidłowości w procesie logowania lub w informacjach dotyczących statusów logowania, ma obowiązek zgłosić ten fakt, kontaktując się z Infolinią.
- Serwis nigdy nie prosi o podanie więcej niż jednego Kodu SMS do zatwierdzenia operacji, dla których zgodnie z Regulaminem korzystania z Serwisu OFE Rachunek jest on wymagany.
- Użytkownik, który zaobserwuje jakiegokolwiek nieprawidłowości w wyglądzie bądź funkcjonowaniu Serwisu, powinien zgłosić ten fakt telefonicznie na Infolinię.

- Użytkownik powinien zwracać uwagę na podejrzane wiadomości e-mail, zawierające załączniki, pochodzące od nieznanych nadawców. Takie załączniki mogą zawirusować urządzenie Użytkownika lub pozwolić na przejęcie nad nim kontroli. Dla bezpieczeństwa Użytkownik nie powinien otwierać takich wiadomości i załączników.
- Użytkownik powinien używać tylko legalnego oprogramowania i instalować je z pewnych źródeł, takich jak sklepy z aplikacjami i strony producenta.
- Użytkownik powinien zachować szczególną ostrożność, gdy połączenie z Serwisem nawiązuje z niezabezpieczonych sieci bezprzewodowych. Takie sieci nie gwarantują bezpiecznego połączenia.
- Użytkownik nie powinien wykorzystywać funkcji zapamiętywania hasła sugerowanej przez przeglądarki.
- Użytkownik powinien odblokować w ustawieniach przeglądarki funkcję „wyskakujących okienek”.
- Urządzenie, z którego następuje połączenie z Serwisem, powinno spełniać następujące wymagania:
  - posiadać system antywirusowy z najnowszą wersją definicji wirusów i uaktualnień,
  - posiadać zapórę bezpieczeństwa (firewall) skonfigurowaną w sposób uniemożliwiający dostęp do urządzenia z sieci Internet przez osoby trzecie,
  - posiadać zainstalowane wszystkie dostępne poprawki i uaktualnienia dla systemu operacyjnego urządzenia dotyczące bezpieczeństwa,
  - posiadać zainstalowaną przeglądarkę internetową dla urządzeń stacjonarnych: 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),
  - posiadać włączoną w przeglądarce obsługę TLS w wersji minimum 1.2,
  - posiadać aktywowaną funkcję akceptacji plików JavaScript w przeglądarce internetowej,
  - posiadać oprogramowanie umożliwiające odczyt plików PDF Acrobat Reader, wersja minimum 11.0,
  - posiadać dostęp do Internetu nie wolniejszy niż 512 kb/s,
  - posiadać komputer z procesorem 1 GHz lub szybszym, pamięć co najmniej 512 MB,
  - obsługiwać rozdzielczość minimum 1024x768 pikseli.

- Fundusz, Towarzystwo ani Agent Transferowy nie ponoszą odpowiedzialności za szkody wywołane korzystaniem przez Użytkowników z Serwisu OFE Rachunek w sposób niezgodny z prawem lub sprzeczny z postanowieniami Regulaminu.
- Fundusz, Towarzystwo ani Agent Transferowy nie ponoszą odpowiedzialności za szkody powstałą na skutek działania siły wyższej, przez którą rozumie się zdarzenia nadzwyczajne, nagle, których nie można było przewidzieć ani im zapobiec.
- Serwis OFE Rachunek stanowi przedmiot praw autorskich przysługujących Agentowi Transferowemu. Towarzystwo i Fundusz, jak również ich następcy prawni, użytkują Serwis OFE Rachunek na zasadach określonych w umowie z Agentem Transferowym.

#### § 11

##### Ochrona danych osobowych

- Fundusz zarządzany przez Towarzystwo będzie przetwarzać następujące dane osobowe Użytkownika: imię i nazwisko, adres poczty elektronicznej oraz numer telefonu podane w Serwisie OFE Rachunek, a także dane osobowe Członków Funduszu wynikające z Ustawy o OFE.
- Administratorem danych, o których mowa w ust. 1, jest Fundusz zarządzany przez Towarzystwo.
- Administrator danych będzie przetwarzać dane osobowe, o których mowa w ust. 1, w celu udostępnienia Serwisu OFE Rachunek Użytkownikowi i korzystania przez Użytkownika z Serwisu OFE Rachunek. Podanie danych osobowych przez Użytkownika jest dobrowolne, ale niezbędne do świadczenia usług objętych Regulaminem.
- Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przeniesienia danych, prawo wniesienia sprzeciwu w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania.
- Dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa, w szczególności zgodnie 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.
- Pełna treść obowiązującej informacji o przetwarzaniu danych osobowych, w tym w szczególności o sposobie przetwarzania, celach, zasadach i warunkach przetwarzania, jest zamieszczona na stronie [www.viennapte.pl](http://www.viennapte.pl).

#### § 12

##### Reklamacje

- Reklamacje w zakresie świadczenia usługi udostępnienia Serwisu OFE Rachunek mogą być składane przez Użytkowników:
  - na piśmie:
    - w postaci elektronicznej – przysyłając e-mail na adres [ofe@viennapte.pl](mailto:ofe@viennapte.pl) albo na adres do doręczeń elektronicznych Towarzystwa (e-Doręczenia): AE-PL-78061-84797-JTCGA-29;
    - w postaci papierowej – osobiście podczas wizyty w siedzibie Towarzystwa albo przesyłką pocztową nadaną na adres: Vienna OFE, skr. poczt. 40, 02-696 UP Warszawa 113;
  - ustnie – telefonicznie za pośrednictwem Infolinii 801 218 218 lub 22 640 48 48 albo osobiście do protokołu podczas wizyty w siedzibie Towarzystwa.
- Składając reklamację należy podać swoje dane pozwalające na identyfikację i udzielenie odpowiedzi, w tym co najmniej:
  - imię i nazwisko,
  - PESEL lub datę urodzenia,
  - adres,
  - oraz ewentualnie
  - dane kontaktowe: telefon, adres e-mail.
- Reklamacje są rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ciągu 30 dni, Użytkownik jest informowany o przyczynie opóźnienia oraz okolicznościach, które muszą jeszcze zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji. Użytkownik jest informowany również o przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
- Odpowiedź na reklamację jest przekazywana w postaci i z wykorzystaniem środka komunikacji za pomocą którego reklamacja została złożona, chyba, że Użytkownik wniósł o udzielenie odpowiedzi w innej postaci i z wykorzystaniem innego środka komunikacji. W przypadku reklamacji złożonej ustnie, odpowiedź jest przekazywana zgodnie z wnioskiem Użytkownika.
- W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji istnieje możliwość wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego, a także wystąpienia na drogę postępowania sądowego z powództwem dla siedziby Towarzystwa lub Funduszu, lub do sądu właściwego dla miejsca zamieszkania.
- Fundusz dąży do ugodowego zakończenia postępowania reklamacyjnego mając na uwadze interes wszystkich Członków Funduszu.
- Fundusz i Towarzystwo podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

#### § 13

##### Zmiana Regulaminu

- Regulamin może być zmieniony z ważnych powodów, za które uznaje się:
  - zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa regulujących usługę objętą Regulaminem lub funkcjonowanie Funduszu lub mających wpływ na wykonywanie Regulaminu lub umowy o korzystanie z Serwisu OFE Rachunek;
  - zmiany w zakresie funkcjonowania usług oferowanych przez Fundusz, w tym wycofanie usługi, do której mają zastosowanie postanowienia Regulaminu;
  - wprowadzenie nowych usług, do których będą miały zastosowanie postanowienia Regulaminu, nowych rodzajów deklaracji lub nowych funkcjonalności Serwisu OFE Rachunek;

- zmiany w sposobie organizacji Serwisu OFE Rachunek spowodowane modyfikacją w systemie teleinformatycznym dostarczaniem i utrzymywaniem przez Agenta Transferowego na rzecz Funduszu, jeśli zakres tych zmian pozostaje w związku z treścią Regulaminu;
  - zmiany lub wydanie nowych orzeczeń sądowych, orzeczeń organów administracji, zaleceń lub rekomendacji uprawnionych organów, w szczególności Komisji Nadzoru Finansowego i Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w zakresie związanym z wykonywaniem Regulaminu lub umowy o korzystanie z Serwisu OFE Rachunek;
  - zmiany w statucie Funduszu, w zakresie związanym z wykonywaniem Regulaminu lub umowy o korzystanie z Serwisu OFE Rachunek;
  - zmiany zasad bezpieczeństwa korzystania z Serwisu OFE Rachunek, jeśli jest to konieczne dla jego dostosowania do standardów bezpieczeństwa istniejących na rynku usług finansowych świadczonych za pomocą systemów teleinformatycznych;
  - zapobieganie naruszeniu Regulaminu lub przeciwdziałanie nadużyciom;
  - usunięcie ewentualnych niejasności lub wątpliwości interpretacyjnych dotyczących treści Regulaminu;
  - zmiany w zakresie nazw, adresów lub danych firmowych wskazanych w treści Regulaminu;
  - konieczność aktualizacji wymogów technicznych lub standardów bezpieczeństwa wskazanych w Regulaminie;
  - usunięcie obsługi Użytkowników.
- O zmianie Regulaminu i dacie wejścia w życie tej zmiany Użytkownik zostanie powiadomiony w formie elektronicznej za pośrednictwem Serwisu OFE Rachunek oraz na stronie [www.viennapte.pl](http://www.viennapte.pl). Aktualna treść Regulaminu będzie zamieszczona w Serwisie oraz na stronie [www.viennapte.pl](http://www.viennapte.pl).
  - Zmiana Regulaminu będzie skuteczna po upływie 14 dni od opublikowania, na stronie internetowej Towarzystwa ([www.viennapte.pl](http://www.viennapte.pl)), informacji o zmianie Regulaminu. Termin ten nie obowiązuje w przypadku zmian Regulaminu polegających na dodaniu nowych funkcjonalności lub usług, pozostających bez wpływu na dotychczasowe funkcjonalności lub usługi oraz zmian, których wprowadzenie w krótszym terminie wymagane jest przez przepisy prawa oraz zmian, o których mowa w ust. 1 pkt 9) i 10).
  - Użytkownik ma prawo wypowiedzieć Umowę zgodnie z § 3 ust. 10 Regulaminu, jeśli nie zgadza się na zmianę Regulaminu.

#### § 14

##### Postanowienia końcowe

- Użytkownik zgadza się na otrzymywanie Kodów SMS oraz wiadomości wysyłanych na adres poczty elektronicznej w związku z korzystaniem z Serwisu.
- Stronom nie przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy, przy czym Użytkownik może w każdej chwili wypowiedzieć Umowę na zasadach opisanych w § 3 ust. 10 Regulaminu.
- W kwestiach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie postanowienia umowy o przystąpieniu do Funduszu, statutu Funduszu, Ustawy o OFE oraz stosowne przepisy prawa.
- Przez stosowne przepisy prawa, o których mowa w ustępie powyżej, rozumie się w szczególności przepisy: ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz innych stosownych aktów prawnych.

Regulamin w nowym brzmieniu obowiązuje od dnia 13 lutego 2026 r.

- § 9**  
**Pomoc techniczna**
- Wsparcie techniczne dla Użytkowników jest realizowane przez Agenta Transferowego po dokonaniu zgłoszenia poprzez:
- kontakt telefoniczny w godzinach pracy Infolinii pod numerem: 801 218 218 lub 22 640 48 48,
  - kontakt drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej: [ofe@viennapte.pl](mailto:ofe@viennapte.pl).

#### § 10

##### Odpowiedzialność

- Fundusz, Towarzystwo ani Agent Transferowy nie ponoszą odpowiedzialności za szkodę powstałą na skutek wejścia w posiadanie i użycia przez osoby trzecie Numeru rachunku Loginu, Przyjaznego Loginu, Hasła, PIN-u, Kodu jednorazowego, adresu poczty elektronicznej, konta poczty elektronicznej, numeru telefonu komórkowego, na który wysyłane są wiadomości SMS, do czasu poinformowania przez Użytkownika odpowiednio Towarzystwa lub Agenta Transferowego o zaistnieniu możliwości wejścia w posiadanie ww. danych przez osoby trzecie. Powyższe ograniczenie odpowiedzialności nie ma zastosowania w sytuacji, gdy udostępnienie powyższych danych osobom trzecim nastąpiło z winy Towarzystwa lub Agenta Transferowego.
- Fundusz, Towarzystwo ani Agent Transferowy nie ponoszą odpowiedzialności za szkodę powstałą na skutek przekazania przez Użytkownika danych, o których mowa w ust. 1, osobom trzecim.
- Fundusz, Towarzystwo ani Agent Transferowy nie ponoszą odpowiedzialności za szkodę powstałą na skutek uzyskania dostępu do Serwisu OFE Rachunek przez osoby trzecie, jeśli Użytkownik zaniechał niezwłocznego poinformowania Towarzystwa lub Agenta Transferowego, zgodnie z § 7 ust. 8 i ust. 10 Regulaminu o nieprawidłowościach w procesie logowania lub w informacjach dotyczących statusów logowania, jak również o nieprawidłowościach w wyglądzie lub funkcjonowaniu Serwisu OFE Rachunek.
- Fundusz, Towarzystwo ani Agent Transferowy nie ponoszą odpowiedzialności za szkodę powstałą na skutek niemożności skorzystania przez Użytkownika z Serwisu OFE Rachunek w przypadkach, o których mowa w § 8 ust. 2 Regulaminu.
- Fundusz, Towarzystwo ani Agent Transferowy nie ponoszą odpowiedzialności w przypadku awarii sieci teleinformatycznej lub wad tych sieci z przyczyn, za które Towarzystwo ani Agent Transferowy nie ponoszą odpowiedzialności.