



## Postanowienia ogólne

### § 1

1. Na podstawie przepisu art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1219 z późn. zm.), Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie (zwana dalej „**Towarzystwem**”) oraz Generali Otwarty Fundusz Emerytalny (zwany dalej „**Funduszem**”) reprezentowany przez Generali Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A. z siedzibą w Warszawie, ustalają niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w ramach serwisu informacyjno-transakcyjnego Konto Klienta (zwany dalej „**Regulaminem**”).
2. Złożenie przez Użytkownika oświadczenia o akceptacji Regulaminu oraz rozpoczęcie korzystania z Usług oferowanych przez Towarzystwo lub Fundusz (objętych Regulaminem) jest równoznaczne z akceptacją warunków niniejszego Regulaminu i tym samym zawarciem Umowy z Towarzystwem lub Funduszem. Regulamin stanowi integralną część zawieranej z Użytkownikiem Umowy.
3. Regulamin dostępny jest m.in. na stronie internetowej [konto.generali.pl](http://konto.generali.pl), w trakcie procesu rejestracji oraz po zalogowaniu się do Konta Klienta w zakładce „Dokumenty do pobrania”.
4. Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie w formie umożliwiającej jego pozyskanie, odtwarzanie, utrwalanie i drukowanie.
5. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu oraz szczegółowych instrukcji zamieszczonych na stronach internetowych Konta Klienta.
6. Zakazane jest wysyłanie przez Użytkownika informacji i treści o charakterze bezprawnym, treści obraźliwych, informacji błędnych czy mogących wprowadzać w błąd, a także treści zawierających wirusy lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerowych.
7. W przypadku wysłania treści określonych w ust. 6, Usługodawcy mogą wystąpić z roszczeniem odszkodowawczym bezpośrednio do Użytkownika, na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.
8. Administratorem serwisu informacyjno-transakcyjnego Konto Klienta znajdującego się w domenie [konto.generali.pl](http://konto.generali.pl) jest Generali Finance Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie.
9. Użyte w Regulaminie wymienione poniżej terminy oznaczają:
  - 1) **Administrator Serwisu** – Generali Finance Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres: 02-676 Warszawa, ul. Postępu 15B, dostawca usługi serwisu informacyjno-transakcyjnego Konto Klienta, działający na zlecenie Towarzystwa i Funduszu;
  - 2) **Członek Funduszu** – osoba fizyczna, która zawarła umowę członkostwa w Generali Otwartym Funduszu Emerytalnym albo osoba, której został otwarty rachunek w Generali Otwartym Funduszu Emerytalnym;
  - 3) **Fundusz** – Generali Otwarty Fundusz Emerytalny zarządzany i reprezentowany przez Generali Powszechne Towarzystwo Emerytalne Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, adres: 02-676 Warszawa, ul. Postępu 15B, wpisane do Krajowego Rejestru Sądowego pod Nr KRS 0000008579 przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy KRS;
  - 4) **Hasło** – zdefiniowany przez Użytkownika ciąg znaków służący w połączeniu z Loginem do autoryzacji Użytkownika Konta Klienta. Hasło musi zawierać od 8 do 64 znaków, co najmniej jedną małą i jedną wielką literę oraz co najmniej jedną cyfrę i nie może zawierać spacji oraz polskich znaków diakrytycznych;
  - 5) **Identyfikator** – ciąg znaków, który służy do identyfikacji Użytkownika, będącego Klientem Towarzystwa lub Członkiem Funduszu, w procesie rejestracji w Koncie Klienta (PESEL, NIP, nr paszportu);
  - 6) **Klucz aktywacyjny** – przekazywany przez Administratora Serwisu unikalny ciąg znaków pozwalający na przeprowadzenie procesu rejestracji w Koncie Klienta;
  - 7) **Konto Klienta** – serwis informacyjno-transakcyjny udostępniony przez Towarzystwo lub Fundusz za pośrednictwem Internetu;
  - 8) **Klient Towarzystwa** – Ubezpieczający (osoba fizyczna, osoba prawa i jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Towarzystwem umowę ubezpieczenia na życie) lub Ubezpieczony (osoba fizyczna na rzecz której zawarto umowę ubezpieczenia na życie z Towarzystwem, objęta ochroną ubezpieczeniową);
  - 9) **Login** – nadawany w procesie rejestracji unikalny ciąg znaków, który w połączeniu z Hasłem identyfikuje Użytkownika, będącego Klientem Towarzystwa lub Członkiem Funduszu, w procesie logowania;
  - 10) **Link do e-deklaracji** – elektroniczny formularz, przesyłany do Osoby korzystającej z e-deklaracji, na jej adres e-mail, celem rejestracji w Koncie Klienta;
  - 11) **OWU** – Ogólne warunki ubezpieczenia;
  - 12) **Osoba korzystająca z usługi e-deklaracja:**
    - a/ Pracownik Ubezpieczającego lub członek rodziny tego pracownika, zainteresowany przystąpieniem do umowy grupowego ubezpieczenia na życie i składający deklarację przystąpienia za pośrednictwem Konta Klienta;
    - b/ Osoba zainteresowana objęciem ochroną ubezpieczeniową (poszukująca ochrony) w ramach umowy grupowego ubezpieczenia na życie, tj. pracownik podmiotu, któremu Towarzystwo oferuje możliwość świadczenia ochrony ubezpieczeniowej na rzecz jego pracowników;
  - 13) **Portal** – serwis informacyjno-transakcyjny udostępniony przez Towarzystwo za pośrednictwem Internetu przed uruchomieniem Konta Klienta;
  - 14) **Regulamin** – Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną określający warunki korzystania z udostępnionego przez Towarzystwo i Fundusz serwisu informacyjno-transakcyjnego Konto Klienta;
  - 15) **Towarzystwo** – Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, adres: 02-676 Warszawa, ul. Postępu 15B, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 25952, kapitał zakładowy 63.500.000 PLN w pełni opłacony, NIP 521-28-87-341, należąca do Grupy Generali, figurującej w Rejestrze Grup Ubezpieczeniowych prowadzonym przez IVASS;
  - 16) **Ubezpieczający** – strona umowy ubezpieczenia zawartej z Towarzystwem;
  - 17) **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną;

- 18) **Usługa** – udostępniana za pośrednictwem Konta Klienta możliwość dokonywania czynności wskazanych w załączniku nr 1 i 2 do niniejszego Regulaminu;
- 19) **Usługodawcy** – Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie oraz Generali Otwarty Fundusz Emerytalny reprezentowany przez Generali Powszechnie Towarzystwo Emerytalne S.A. z siedzibą w Warszawie;
- 20) **Użytkownik oznacza odpowiednio:**
  - a. Klienta Towarzystwa, który wyraził wolę korzystania z Konta Klienta;
  - b. Członka Funduszu, który wyraził wolę korzystania z Konta Klienta;
  - c. Osobę korzystającą z usługi e-deklaracja.
- 21) **Zlecenie** – dyspozycja Użytkownika będącego Klientem Towarzystwa, składana za pośrednictwem Konta Klienta.

## Warunki zawarcia i rozwiązania Umowy

### § 2

1. Złożenie przez Użytkownika oświadczenia o akceptacji Regulaminu oraz rozpoczęcie korzystania z Usług oferowanych przez Towarzystwo lub Fundusz (objętych Regulaminem) jest równoznaczne z akceptacją warunków niniejszego Regulaminu i tym samym zawarciem Umowy z Towarzystwem lub Funduszem.
2. Rozwiązanie Umowy (rezygnacja z Usługi) może nastąpić poprzez jej wypowiedzenie przez każdą ze stron w terminie 14 dni od daty doręczenia pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy, z zastrzeżeniem postanowień ust. 3.
3. W przypadku korzystania przez Użytkownika z usług, o których mowa w § 8 ust. 7 Regulaminu, rezygnacja z usługi łącznej w części dotyczącej jednego Usługodawcy, wywołuje skutek rezygnacji z Usługi u wszystkich Usługodawców.
4. Rozwiązanie Umowy w trakcie trwania umowy ubezpieczenia nie powoduje rozwiązania umowy ubezpieczenia.
5. Rozwiązanie Umowy w trakcie trwania członkostwa w Funduszu pozostaje bez wpływu na członkostwo w Funduszu.

## Warunki korzystania z Konta Klienta

### § 3

1. Korzystanie z Konta Klienta możliwe jest po łącznym spełnieniu poniższych warunków:
  - 1) posiadanie zawartej indywidualnej umowy ubezpieczenia na życie lub posiadanie certyfikatu, lub innego równoważnego dokumentu poświadczającego przystąpienie do grupowej umowy ubezpieczenia na życie zawartej z Towarzystwem, albo posiadanie członkostwa w Funduszu, z zastrzeżeniem ust. 2.
  - 2) zaakceptowanie treści niniejszego Regulaminu;
  - 3) zarejestrowanie się w Koncie Klienta.
2. Warunek określony w ust.1 pkt.1 nie dotyczy Osób korzystających z usługi e-deklaracja.

## Rejestracja w Koncie Klienta

### § 4

#### Rejestracja przez Użytkownika będącego Klientem Towarzystwa lub Członkiem Funduszu

1. Rejestracja w Koncie Klienta, przez Użytkownika będącego Klientem Towarzystwa lub Członkiem Funduszu, odbywa się za pośrednictwem strony internetowej [konto.generali.pl](http://konto.generali.pl)
2. Po uruchomieniu funkcji „Utwórz konto” wymagane jest, zapoznanie się z treścią Regulaminu, a następnie jego akceptacja.
3. Po akceptacji Regulaminu Klient Towarzystwa lub Członek Funduszu zostaje automatycznie przekierowany na ekran, na którym wprowadza, w dedykowane do tego pola, dane niezbędne do jego identyfikacji przez Administratora Serwisu. Dane powinny być zgodne z danymi posiadanymi przez Towarzystwo lub Fundusz.
4. W celu weryfikacji - w systemie wymagane jest podanie, odpowiednio przez Klienta Towarzystwa lub Członka Funduszu, numeru aktywnej umowy ubezpieczenia w przypadku ubezpieczenia indywidualnego lub podanie aktywnego certyfikatu w przypadku ubezpieczeń grupowych zawartych z Towarzystwem albo numeru aktywnej umowy członkostwa w Funduszu.
5. Dane, o których mowa w ust. 3 to: PESEL – dla osób fizycznych, numer paszportu – dla osób fizycznych nie posiadających numeru PESEL, NIP – dla osób prawnych albo jednostek organizacyjnych nie posiadających osobowości prawnej.
6. W procesie rejestracji Klient Towarzystwa lub Członek Funduszu obowiązany jest podać numer telefonu komórkowego, na który zostanie przesłany Klucz aktywacyjny, wymagany do założenia Konta Klienta.
7. Jeżeli wprowadzone dane, o których mowa w ust. 4 i 5, są poprawne i spełnione są warunki, o których mowa w § 3 ust.1. Klient Towarzystwa lub Członek Funduszu zostaje przekierowany na formularz rejestracji, w ramach którego podaje otrzymany Klucz aktywacyjny. Następnie Klient Towarzystwa lub Członek Funduszu ustala swoje indywidualne Hasło i podaje adres e-mail.
8. Po zakończeniu procesu rejestracji zostaje wyświetlona informacja potwierdzająca założenie konta wraz z Loginem umożliwiającym logowanie się do systemu Konto Klienta. Ponadto, na wskazany wcześniej adres e-mail zostaje wysłana wiadomość potwierdzająca zakończenie procesu rejestracji w Koncie Klienta.
9. Opisany w ramach niniejszego paragrafu proces rejestracji dotyczy tylko Klientów Towarzystwa oraz Członków Funduszu.

### § 5

#### Rejestracja przez Użytkownika będącego Osobą korzystającą z usługi e-deklaracja

1. Rejestracja w Koncie Klienta, przez Użytkownika będącego Osobą korzystającą z usługi e-deklaracja, odbywa się za pośrednictwem linku e-deklaracja.
2. Po otwarciu linku do e-deklaracji w pierwszym kroku otwiera się formularz rejestracji, gdzie wymagane jest zapoznanie się z treścią Regulaminu, a następnie jego akceptacja. W kolejnym kroku wymagane jest podanie danych celem identyfikacji Osoby korzystającej z usługi e-deklaracja.
3. Dane, o których mowa w ust 2, to: imię, nazwisko, adres-email, numer PESEL – dla osób fizycznych, numer Paszportu – dla osób fizycznych nie posiadających numeru PESEL. Po podaniu wskazanych danych, na podany adres e-mail przesłany zostaje Klucz aktywacyjny, wymagany do ustalenia hasła i zakończenia rejestracji.
4. Po zakończeniu procesu rejestracji Osoba korzystająca z usługi e-deklaracja zostaje automatycznie przekierowana do odpowiedniego formularza:
  - 1) umożliwiającego pracownikowi Ubezpieczającego przystąpienie do umowy grupowego ubezpieczenia na życie, albo

- 2) umożliwiającego pracownikowi podmiotu, któremu Towarzystwo oferuje możliwość świadczenia ochrony ubezpieczeniowej na rzecz jego pracowników, zadeklarowanie woli przystąpienia do umowy grupowego ubezpieczenia na życie .
5. Opisany w ramach niniejszego paragrafu proces rejestracji dotyczy tylko Osób korzystających z usługi e-deklaracja.

## Logowanie do Konta Klienta

### § 6

1. Logowanie do Konta Klienta możliwe jest po dokonaniu skutecznej rejestracji, o której mowa odpowiednio w § 4.
2. Logowanie do Konta Klienta odbywa się za pośrednictwem strony internetowej konto.generali.pl.
3. W celu zalogowania się do Konta Klienta Klient Towarzystwa i Członek Funduszu wprowadzają w dedykowane do tego pola ustalony Login oraz Hasło.
4. Jeżeli wprowadzone dane, o których mowa w ust. 3, są poprawne i osoba ta spełnia warunki, o których mowa w § 3 to zostaje ona zalogowana w Koncie Klienta i może korzystać z dostępnych w nim Usług.
5. Trzykrotne błędne wprowadzenie danych, o których mowa w ust. 3, powoduje zablokowanie dostępu do Konta Klienta.
6. Odblokowanie dostępu do Konta Klienta możliwe jest za pośrednictwem Centrum Klienta pod numerem telefonu: 913 913 913.

## Zmiana i odzyskiwanie Hasła

### § 7

1. Klient Towarzystwa lub Członek Funduszu może w każdym czasie dokonać zmiany Hasła poprzez zakładkę „Mój profil” dostępną w Koncie Klienta.
2. W przypadku, gdy Klient Towarzystwa lub Członek Funduszu zapomniał Hasła, może otrzymać na adres e-mail wskazany w Koncie Klienta nowe Hasło służące do jednorazowego zalogowania się w serwisie.
3. Po wprowadzeniu Hasła, o którym mowa w ust. 2, system wymusi jego zmianę.

## Warunki świadczenia Usług

### § 8

1. Usługodawcy udostępniają Konto Klienta bezpłatnie, codziennie przez całą dobę, z zastrzeżeniem § 9 ust. 4.
2. Regulamin opisuje wszystkie Usługi dostępne w ramach Konta Klienta, przy czym dany Użytkownik ma dostęp wyłącznie do tych, które wchodzi w zakres Usług jakie są udostępniane przez danego Usługodawcę odpowiednio w ramach danej umowy ubezpieczenia lub certyfikatu, członkostwa w Funduszu, albo w ramach korzystania z usługi e-deklaracja przez osoby, o których mowa w § 1 ust.9 pkt 12.
3. Szczegółowy zakres Usług oferowanych przez poszczególnych Usługodawców dostępny jest w załącznikach do niniejszego Regulaminu tj.
  - 1) Usługi oferowane przez Towarzystwo określone są w Załączniku nr 1;
  - 2) Usługi oferowane przez Fundusz określone są w Załączniku nr 2.
4. Użytkownik będący wyłącznie Klientem Towarzystwa ma możliwość skorzystania z Usług określonych w Załączniku nr 1 pkt 1-20.
5. Użytkownik będący wyłącznie Członkiem Funduszu ma możliwość skorzystania z Usług określonych w Załączniku nr 2.
6. Użytkownik będący Osobą korzystającą z usługi e-deklaracji, korzysta z usługi określonej w Załączniku nr 1 pkt 21.
7. Użytkownikowi będącemu jednocześnie Klientem Towarzystwa i Członkiem Funduszu udostępniana jest usługa łączna obejmująca swym zakresem Usługi określone w ust. 4 i 5 powyżej.
8. Usługi są wykonywane przez Administratora Serwisu w ten sposób, że każdy z Usługodawców ma dostęp tylko do danych, do których posiadania jest uprawniony. Usługodawca ma dostęp tylko do danych swoich Klientów w zakresie wynikającym z zawartej z Klientem umowy ubezpieczenia lub certyfikatu lub umowy członkostwa w Funduszu.
9. Zlecenia składane są przez Użytkownika będącego Klientem Towarzystwa w trybie wypełniania pól dotyczących warunków składanego Zlecenia.
10. Po wypełnieniu wszystkich pól dotyczących warunków składanego Zlecenia Klient Towarzystwa zatwierdza lub anuluje Zlecenie.
11. Zatwierdzenie Zlecenia oznacza przekazanie Zlecenia do realizacji bez możliwości wprowadzania zmian w jego treści.
12. Zlecenia złożone za pośrednictwem Konta Klienta będą przekazane do realizacji najpóźniej w następnym dniu roboczym następującym po dniu zatwierdzenia Zlecenia przez Klienta Towarzystwa.
13. Realizacja Zleceń złożonych za pośrednictwem Konta Klienta odbywa się zgodnie z zapisami OWU właściwych dla danej umowy ubezpieczenia lub certyfikatu.
14. Za datę i godzinę złożenia Zlecenia przyjmuje się datę i godzinę wskazaną w Koncie Klienta, jako data zgłoszenia.
15. Za datę realizacji złożonego Zlecenia przyjmuje się datę wskazaną w Koncie Klienta, jako data realizacji.
16. Złożenie przez Klienta Towarzystwa kolejnego Zlecenia tego samego typu jest możliwe po zrealizowaniu przez Towarzystwo uprzednio złożonego Zlecenia.
17. W ramach Konta Klienta Klient Towarzystwa posiada dostęp do historii Zleceń złożonych za pośrednictwem Konta Klienta wraz z ich aktualnym statusem, datą zgłoszenia i datą realizacji.
18. Opłaty za realizację Zleceń złożonych za pośrednictwem Konta Klienta są zgodne z tabelą opłat i limitów stanowiącą integralną część OWU obowiązujących dla danej umowy ubezpieczenia lub certyfikatu.
19. Jeżeli w OWU oraz tabeli opłat i limitów obowiązujących dla danej umowy ubezpieczenia lub certyfikatu nie ma zapisów dotyczących opłat, o których mowa w ust. 17, oznacza to, że realizacja tych Zleceń jest bezpłatna.

## Ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności

### § 9

1. Użytkownik zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy odpowiednio Loginu lub Hasła oraz nieudostępniania ich osobom trzecim.
2. Usługodawcy i Administrator Serwisu nie ponoszą odpowiedzialności za szkody spowodowane:
  - 1) korzystaniem z Konta Klienta przez Użytkownika niezgodnie z postanowieniami Regulaminu;
  - 2) wykonaniem Zleceń złożonych za pośrednictwem Konta Klienta przez osobę nieuprawnioną, jeśli dyspozycja złożona została w sposób zgodny z postanowieniami Regulaminu.
3. Złożone za pośrednictwem Konta Klienta Zlecenia mogą nie zostać zrealizowane w przypadku zaistnienia zdarzeń losowych niezależnych od Towarzystwa i Administratora Serwisu spowodowanych działaniami siły wyższej (w szczególności takich jak: pożar, powódź, wojna, strajk, blokady dróg, działania władz państwowych, faktyczny lub domniemany atak terrorystyczny), które uniemożliwiają obsługę Użytkowników.
4. Usługodawcy zastrzegają sobie prawo do wprowadzania przerw technicznych w działaniu Konta Klienta.

## Wymagania techniczne oraz polityka bezpieczeństwa

### § 10

- Korzystanie z Konta Klienta uwarunkowane jest spełnieniem poniższych wymagań technicznych:
  - dostęp do sieci Internet;
  - dostęp do witryn WWW, przeglądarka WWW (w celu prawidłowego korzystania z Konta Klienta wymagana jest jedna z wymienionych przeglądarek: Internet Explorer w wersji 8.0 lub wyższej, Google Chrome w wersji 13.0 lub wyższej, Mozilla Firefox w wersji 7.0.1 lub wyższej, Opera w wersji 11.0 lub wyższej, Safari w wersji 5.0 lub wyższej) oraz włączenie w przeglądarce internetowej Użytkownika obsługi Javascript i plików cookies;
  - posiadanie konta e-mail;
  - możliwość odbierania wiadomości za pośrednictwem poczty elektronicznej.
- W Koncie Klienta mogą być wykorzystywane następujące technologie: Java, Javascript, Adobe Flash, XML, DHTML, cookies. Wybrane podstrony serwisu mogą wymagać logowania lub korzystania z szyfrowanego protokołu transmisji SSL.
- Usługodawca i Administrator Serwisu stosują szereg nowoczesnych zabezpieczeń, które obejmują ochronę systemów transakcyjnych i transmisji danych przez Internet podczas korzystania z Usług Konta Klienta, w szczególności:
  - ochronę środków i transakcji;
  - ochronę danych osobowych i informacji przekazywanych do Usługodawców za pośrednictwem Administratora Serwisu i gromadzonych w trakcie korzystania z Konta Klienta.

## Reklamacje

### § 11

- Użytkownik (zwany w ramach niniejszego paragrafu „Klientem”) może składać w każdym czasie zastrzeżenia dotyczące świadczenia Usług drogą elektroniczną, w tym skargi i zażalenia (zwane w ramach niniejszego paragrafu „Reklamacje”). Złożenie Reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie Reklamacji.
- Reklamacje mogą być składane:
  - w formie pisemnej – osobiście w jednostce Usługodawcy obsługującej Klientów, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe na adres ul. Postępu 15 B, 02-676 Warszawa;
  - ustnie – telefonicznie pod numerem +48 913 913 913 albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w jednostce Usługodawcy obsługującej Klientów.
- Reklamacja powinna zawierać dane Klienta umożliwiające jego identyfikację, numer polisy/umowy członkostwa w Funduszu oraz zastrzeżenia zgłaszane przez Klienta. Na wniosek Klienta Usługodawca potwierdzi wpływ Reklamacji pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
- Usługodawca rozpatruje Reklamację niezwłocznie po jej otrzymaniu. Odpowiedź na Reklamację jest udzielana bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od chwili otrzymania Reklamacji, chyba że mają miejsce szczególnie skomplikowane okoliczności, uniemożliwiające rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie. W takim przypadku Usługodawca poinformuje Klienta, który złożył Reklamację o przyczynach opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
- Odpowiedź na Reklamację jest udzielana w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Na wniosek Klienta odpowiedź na Reklamację może być dostarczona pocztą elektroniczną.
- Spór między Klientem a Usługodawcą może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientami a podmiotami rynku finansowego, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, przed Rzecznikiem Finansowym ([www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)).
- Inne osoby niż wymienione w ust. 1 mogą składać Reklamacje w formie i na zasadach wskazanych w ust. 1-3 powyżej. Reklamacje te są rozpatrywane na zasadach i w terminach określonych w ust. 4-5 powyżej, z zastrzeżeniem że Usługodawca informuje zainteresowanego o sposobie załatwienia Reklamacji w sposób uzgodniony z tą osobą.
- Niezależnie od powyższego Klient może składać skargi i zażalenia na działalność Usługodawcy do uprawnionych organów, w tym Komisji Nadzoru Finansowego, Rzecznika Finansowego, miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz innych organów zajmujących się ochroną Klientów podmiotów rynku finansowego.

## Dane osobowe

### § 12

- Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.**
  - Administrator danych osobowych**

Administratorem danych osobowych Klientów Towarzystwa i Osób korzystających z usługi e-deklaracja będących osobami fizycznymi jest Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie. Z Towarzystwem można skontaktować w następujący sposób:

    - listownie na adres: ul. Postępu 15B, 00-676 Warszawa
    - przez e-mail: [centrumklienta@generali.pl](mailto:centrumklienta@generali.pl)
    - telefonicznie: 913 913 913.
  - Inspektor ochrony danych**

Towarzystwo wyznaczyło inspektora ochrony danych. Jest to osoba, z którą Klient Towarzystwa i Osoba korzystająca z usługi e-deklaracja będący osobą fizyczną może się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych osobowych. Z inspektorem można się kontaktować w następujący sposób:

    - listownie na adres: ul. Postępu 15B, 00-676 Warszawa
    - przez e-mail: [iod@generali.pl](mailto:iod@generali.pl),
    - telefonicznie: 913 913 913.
  - Cele przetwarzania danych osobowych oraz podstawa prawna przetwarzania**

Towarzystwo będzie przetwarzać dane osobowe Klientów Towarzystwa i Osób korzystających z usługi e-deklaracja będących osobami fizycznymi:

    - w celu umożliwienia korzystania z usługi serwisu informacyjno-transakcyjnego Konto Klienta za pośrednictwem Internetu. Podstawę prawną przetwarzania danych osobowych stanowi realizacja Umowy;

- w celu obrony przed ewentualnymi roszczeniami lub dochodzenia ewentualnych roszczeń związanych z Umową – jeżeli powstanie spór dotyczący Umowy. Podstawę prawną przetwarzania danych stanowi prawnie uzasadniony interes Towarzystwa polegający na możliwości obrony przed roszczeniami lub dochodzenia roszczeń.
- 1.4 **Okres przechowywania danych osobowych**  
Towarzystwo będzie przetwarzać dane osobowe Klientów Towarzystwa i Osób korzystających z usługi e-deklaracja będących osobami fizycznymi w okresie wykonywania Umowy zawartej z Towarzystwem, a także przez okres przedawnienia roszczeń z Umowy.
- 1.5 **Odbiorcy danych osobowych**  
Towarzystwo będzie przekazywać dane osobowe Klientów Towarzystwa i Osób korzystających z usługi e-deklaracja będących osobami fizycznymi do Generali Finance Sp. z o.o., która jest podmiotem przetwarzającym dostarczającym usługę serwisu informacyjno-transakcyjnego Konto Klienta.
- 1.6 **Prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych**  
Klient Towarzystwa i Osoba korzystająca z usługi e-deklaracja będący osobą fizyczną ma następujące prawa związane z przetwarzaniem jego danych osobowych:
  - prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych z przyczyn związanych z jego szczególną sytuacją - w przypadkach, kiedy Towarzystwo przetwarza dane osobowe na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Towarzystwa,
  - prawo dostępu do swoich danych osobowych,
  - prawo żądania sprostowania swoich danych osobowych,
  - prawo żądania usunięcia swoich danych osobowych,
  - prawo żądania ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych,
  - prawo do przenoszenia swoich danych osobowych, tj. prawo otrzymania od Towarzystwa swoich danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie informatycznym nadającym się do odczytu maszynowego. Klient Towarzystwa i Osoba korzystająca z usługi e-deklaracja będący osobą fizyczną może przesłać te dane innemu administratorowi danych lub zażądać, aby Towarzystwo przesało jego dane do innego administratora. Jednakże Towarzystwo zrobi to tylko jeśli takie przesłanie jest technicznie możliwe.Aby skorzystać z powyższych praw, Klient Towarzystwa i Osoba korzystająca z usługi e-deklaracja będący osobą fizyczną powinien skontaktować się z Towarzystwem lub z inspektorem ochrony danych (dane kontaktowe w punktach 1 i 2 powyżej).
- 1.7 **Prawo wniesienia skargi do organu**  
Klientowi Towarzystwa i Osobie korzystającej z usługi e-deklaracja będącemu osobą fizyczną przysługuje także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
- 1.8 **Obowiązek podania danych**  
Podanie danych jest konieczne do zawarcia i wykonywania Umowy – bez podania danych osobowych nie jest możliwe zawarcie Umowy poprzez serwis informacyjno-transakcyjny Konto Klienta.
- 2. **Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Generali Otwarty Fundusz Emerytalny reprezentowany przez Generali Powszechnie Towarzystwo Emerytalne S.A.**- 2.1 **Administrator danych osobowych**  
Administratorem danych osobowych Członków Funduszu jest Generali Otwarty Fundusz Emerytalny reprezentowany przez Generali Powszechnie Towarzystwo Emerytalne S.A., z Funduszem można skontaktować się w następujący sposób:
  - listownie na adres: ul. Postępu 15B, 00-676 Warszawa
  - przez e-mail: centrumklienta@generali.pl
  - telefonicznie: 913 913 913.
- 2.2 **Inspektor ochrony danych**  
Fundusz wyznaczył inspektora ochrony danych. Jest to osoba, z którą Członek Funduszu może się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych. Z inspektorem można się kontaktować w następujący sposób:
  - listownie na adres: ul. Postępu 15B, 00-676 Warszawa
  - przez e-mail: iod@generali.pl,
  - telefonicznie: 913 913 913.
- 2.3 **Cele przetwarzania danych osobowych oraz podstawa prawna przetwarzania**  
Fundusz będzie przetwarzać dane osobowe Członków Funduszu:
  - w celu umożliwienia korzystania z usługi serwisu informacyjno-transakcyjnego Konto Klienta za pośrednictwem Internetu. Podstawę prawną przetwarzania danych osobowych stanowi realizacja Umowy;
  - w celu obrony przed ewentualnymi roszczeniami lub dochodzenia ewentualnych roszczeń związanych z Umową – jeżeli powstanie spór dotyczący Umowy. Podstawę prawną przetwarzania danych stanowi prawnie uzasadniony interes Funduszu polegający na możliwości obrony przed roszczeniami lub dochodzenia roszczeń.
- 2.4 **Okres przechowywania danych osobowych**  
Fundusz będzie przetwarzać dane osobowe Członków Funduszu w okresie wykonywania Umowy, którą Członek Funduszu zawarł z Funduszem, a także przez okres przedawnienia roszczeń z Umowy.
- 2.5 **Odbiorcy danych osobowych**  
Fundusz przekaże dane osobowe Członków Funduszu do Generali Finance Sp. z o.o., która jest podmiotem przetwarzającym dostarczającym usługę serwisu informacyjno-transakcyjnego Konto Klienta.
- 2.6 **Prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych**  
Członek Funduszu ma następujące prawa związane z przetwarzaniem jego danych osobowych:
  - prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych z przyczyn związanych z jego szczególną sytuacją – w przypadkach, kiedy Fundusz przetwarza dane osobowe Członków Funduszu na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Funduszu,
  - prawo dostępu do swoich danych osobowych,
  - prawo żądania sprostowania swoich danych osobowych,
  - prawo żądania usunięcia swoich danych osobowych,
  - prawo żądania ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych,
  - prawo do przenoszenia swoich danych osobowych, tj. prawo otrzymania od Funduszu swoich danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie informatycznym nadającym się do odczytu maszynowego. Członek Funduszu może przesłać te dane innemu administratorowi danych lub zażądać, aby Fundusz przesał dane Członka Funduszu do innego administratora. Jednakże Fundusz zrobi to tylko jeśli takie przesłanie jest technicznie możliwe.

Aby skorzystać z powyższych praw, Członek Funduszu powinien skontaktować się z Funduszem lub z inspektorem ochrony danych (dane kontaktowe w punktach 1 i 2 powyżej).

**2.7 Prawo wniesienia skargi do organu**

Członkowi Funduszu przysługuje także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

**2.8 Obowiązek podania danych**

Podanie danych jest konieczne do zawarcia i wykonywania Umowy – bez podania danych osobowych nie jest możliwe zawarcie Umowy poprzez serwis informacyjno-transakcyjny Konto Klienta.

## Zmiana zapisów Regulaminu

### § 13

- Niniejszy Regulamin może ulec zmianie m.in. w przypadku:
  - zmiany obowiązujących przepisów prawa, mającej wpływ na treść Regulaminu;
  - zmiany związanej z zakresem świadczonych Usług;
  - zmiany związanej z rodzajem świadczonych Usług;
  - zmiany dotyczącej wymagań technicznych;
  - zmiany związanej z rozszerzeniem funkcjonalności Konta Klienta, w tym o udostępnienie jego zasobów dla Klientów innych spółek Grupy Generali.
- W przypadku zmiany Regulaminu jego nowa treść zostanie doręczona Klientowi Towarzystwa oraz Członkowi Funduszu poprzez jej umieszczenie w komunikacie wyświetlonym po zalogowaniu do Konta Klienta.

## Informacje dla Klientów Towarzystwa (byli użytkownicy Portalu)

### § 14

- Z dniem akceptacji niniejszy Regulamin zastąpił udostępniany wcześniej Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną (przyjęty Uchwałą Zarządu Towarzystwa Nr GL/ob./5/12/2012 z dnia 20 grudnia 2012 roku).
- Z dniem udostępnienia Klientom Towarzystwa Konta Klienta wszelkie funkcjonalności oferowane przez Portal zostały przeniesione do Konta Klienta, a korzystanie z Portalu przestaje być możliwe.
- Wszelkie reklamacje i skargi związane bezpośrednio lub pośrednio z Portalem lub ze zmianą Portalu na Konto Klienta rozpatrywane są zgodnie z Regulaminem.

## Postanowienia końcowe

### § 15

- Konto Klienta zawiera treści chronione prawem autorskim, prawem własności intelektualnej oraz dobra niematerialne chronione prawem własności intelektualnej, które bez zgody Usługodawców nie mogą być rozpowszechniane ani powielane.
- W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie odpowiednio postanowienia OWU dla poszczególnych umów ubezpieczenia lub certyfikatów albo postanowienia umowy członkostwa w Funduszu oraz obowiązujące przepisy prawa.
- Zlecenia składane za pośrednictwem Konta Klienta są zapisywane i archiwizowane przez okres wymagany przepisami prawa. Klient ma dostęp do złożonych Zleceń zgodnie z § 7 ust. 16 Regulaminu.
- Proces rejestracji Użytkownika w Koncie Klienta jest zapisywany i archiwizowany przez Administratora Serwisu.
- Niniejszy Regulamin przyjęty został Uchwałą Zarządu Towarzystwa oraz Uchwałą Zarządu Generali Powszechnego Towarzystwa Emerytalnego i obowiązuje od 21 listopada 2018 roku.

## **ZAŁĄCZNIK NR 1 DO REGULAMINU RODZAJE I ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ<sup>1)</sup>**

- 1) Dostęp do danych osobowych i teleadresowych
- 2) Dostęp do historii transakcji
- 3) Dostęp do historii Zleceń składanych przez Konto Klienta
- 4) Dostęp do najczęściej zadawanych pytań
- 5) Korzystanie ze słownika pojęć
- 6) Korzystanie z formularza kontaktowego „Napisz do nas”
- 7) Odczyt danych umowy ubezpieczenia
- 8) Odczyt danych uposażonych
- 9) Pobieranie certyfikatów
- 10) Pobieranie dokumentów ubezpieczenia (polis) oraz innej korespondencji kierowanej przez Towarzystwo
- 11) Pobranie i akceptacja oferty indywidualnej kontynuacji ubezpieczenia grupowego
- 12) Porównywanie cen jednostek uczestnictwa
- 13) Porównywanie wyników funduszy
- 14) Przeniesienie jednostek uczestnictwa
- 15) Udostępnianie formularzy do obsługi umowy ubezpieczenia
- 16) Zmiana danych teleadresowych
- 17) Zmiana danych uposażonych
- 18) Zmiana Hasła do Konta Klienta
- 19) Zmiana podziału składki między funduszami
- 20) Zmiana wysokości i częstotliwości dla składki regularnej niewpływająca na wysokość sumy ubezpieczenia
- 21) Przystąpienie w formie e-deklaracji do umowy grupowego ubezpieczenia

<sup>1)</sup> Użytkownik może korzystać tylko z tych Usług, które są udostępniane w ramach posiadanego przez niego ubezpieczenia.

## **ZAŁĄCZNIK NR 2 DO REGULAMINU RODZAJE I ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ<sup>1)</sup>**

- 1) Dostęp do danych osobowych i teleadresowych Członka Funduszu
- 2) Dostęp do danych osób uposażonych
- 3) Dostęp do historii operacji na rachunku
- 4) Dostęp do informacji o rachunku
- 5) Dostęp do informacji o rozpoczęciu procesu przekazywania środków do ZUS (warunkiem jest uzgodnienie przesyłania rocznej historii rachunku na Konto Klienta)
- 6) Dostęp do najczęściej zadawanych pytań
- 7) Dostęp do rocznej informacji o środkach (warunkiem jest uzgodnienie przesyłania rocznej historii rachunku na Konto Klienta)
- 8) Kalkulator składek
- 9) Korzystanie ze słownika pojęć
- 10) Korzystanie z formularza kontaktowego „Napisz do nas”
- 11) Udostępnianie formularzy aktualizacyjnych do obsługi umowy członkostwa
- 12) Wykaz brakujących składek
- 13) Zmiana danych teleadresowych
- 14) Zmiana formy wysyłki rocznej historii rachunku
- 15) Zmiana Hasła do Konta Klienta

<sup>1)</sup> Użytkownik może korzystać tylko z tych usług, które są udostępniane przez Fundusz.