



# Regulamin

## świadczenia usług drogą elektroniczną przez AXA Otwarty Fundusz Emerytalny

### Przedmiot regulacji

#### § 1

Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez AXA Otwarty Fundusz Emerytalny.

### Definicje

#### § 2

- 1) **AXAKOD** – uniwersalny login nadany klientowi przez Fundusz, umożliwiający dostęp do usług oferowanych zgodnie z postanowieniami Regulaminu;
- 2) **AXA On-Line** – usługa świadczona klientom Funduszu na stronie [www.axaofe.pl](http://www.axaofe.pl);
- 3) **Fundusz** – AXA Otwarty Fundusz Emerytalny;
- 4) **HASŁO** – hasło alfanumeryczne umożliwiające dostęp do usługi AXA On-Line;
- 5) **Infolinia** – Wydział Kontaktów z Klientami w Funduszu;
- 6) **klient** – członek Funduszu;
- 7) **Login** – AXAKOD lub adres e-mail podany przez członka Funduszu;
- 8) **Regulamin** – niniejszy regulamin;
- 9) **Towarzystwo** – AXA Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A., które zarządza Funduszem i reprezentuje Fundusz;
- 10) **umowa** – umowa o członkostwo w Funduszu; przy zawieraniu umowy o członkostwo z Funduszem wymagane jest podanie przez klienta danych niezbędnych do zweryfikowania/potwierdzenia jego tożsamości.

### Dostęp do AXA On-Line

#### § 3

1. Fundusz oferuje klientom usługę AXA On-Line dostępną całą dobę przez 7 dni w tygodniu.
2. Usługa AXA On-Line jest świadczona za pośrednictwem sieci komputerowej Internet na stronie [www.axaofe.pl](http://www.axaofe.pl).
3. Usługa AXA On-Line jest dostępna dla klientów, którzy:
  - 1) zaakceptowali postanowienia Regulaminu;
  - 2) otrzymali AXAKOD;
  - 3) dokonali aktywacji usługi AXA On-Line.

### Aktywacja

#### § 4

1. Korzystanie z usługi AXA On-Line wymaga uprzedniego dokonania jej aktywacji.
2. Usługę AXA On-Line można aktywować za pośrednictwem sieci komputerowej Internet na stronie [www.axaofe.pl](http://www.axaofe.pl).
3. W celu aktywacji usługi klient powinien podać otrzymany indywidualny AXAKOD.
4. Po weryfikacji klienta, przy użyciu numeru PESEL lub innego, wybranego przez klienta, dokumentu tożsamości posiadanego w rejestrze członków AXA OFE, klient otrzymuje HASŁO pod podany przez siebie numer telefonu komórkowego.

5. Podanie przez klienta numeru telefonu komórkowego jest konieczne do uzyskania dostępu do usługi AXA On-Line.
6. Przy pierwszym logowaniu klient ustanawia własne HASŁO. Klient może również przy każdym logowaniu podać adres e-mail, który będzie pełnił funkcję Loginu do serwisu AXA On-Line (tak samo jak AXAKOD).
7. Klient, który zapomniał HASŁO, może skorzystać z funkcji *Nadanie nowego hasła*. Po podaniu AXAKODU Fundusz prześle klientowi pod numer jego telefonu komórkowego nowe HASŁO.
8. Utratę AXAKODU klient zgłasza Funduszowi za pośrednictwem Infolinii. Po dokonaniu weryfikacji tożsamości klientowi zostanie podany nowy AXAKOD. Na życzenie klienta nowy AXAKOD może zostać przekazany w wiadomości tekstowej (SMS), przesłanej pod jego numer telefonu komórkowego.

### Zakres usług

#### § 5

1. W ramach usługi AXA On-Line Fundusz oferuje klientom:
  - 1) przysyłanie bieżących *Listów rocznicowych*, tj. informacji o środkach znajdujących się na rachunku klienta, wpłatach i wypłatach transferowych dokonanych w okresie ostatniego roku, przeliczeniu tych składek i wypłat na jednostki rozrachunkowe oraz o wynikach działalności lokacyjnej Funduszu;
  - 2) przysyłanie *Informacji o stanie rachunku*, tj. informacji określającej pieniężną wartość środków zgromadzonych na rachunku klienta;
  - 3) dostęp do informacji dotyczących umowy;
  - 4) dostęp do formularzy dyspozycji klienta składanych w ramach umowy;
  - 5) możliwość aktywacji innych usług świadczonych przez Fundusz drogą elektroniczną oraz akceptacji zasad, na jakich są świadczone;
  - 6) możliwość prowadzenia korespondencji z Funduszem za pośrednictwem poczty elektronicznej;
  - 7) dostęp do historycznych *Listów rocznicowych* i *Informacji o stanie rachunku* także po ustaniu członkostwa w Funduszu;
  - 8) wykaz miesięcy, za które ZUS nie przekazał składki;
  - 9) usługę bezpłatnego informowania za pomocą SMS-a lub e-maila o braku wpływu składki z ZUS.
2. Usługa informowania o braku wpływu składki z ZUS polega na informowaniu klientów o braku wpływu składki na ich rachunek w Funduszu za pomocą SMS-a lub/i e-maila. Klient zamawia usługę po zalogowaniu do serwisu AXA On-Line poprzez zaznaczenie opcji w zakładce *Powiadomienia*. Klient ma prawo w każdym momencie zrezygnować z usługi, usuwając odznaczenie w zakładce *Powiadomienia*.

### Polityka bezpieczeństwa

#### § 6

1. Usługa AXA On-Line jest zabezpieczona przed dostępem osób trzecich.
2. Transmisja danych w ramach usługi AXA On-Line jest szyfrowana.
3. Dostęp do AXA On-Line wymaga wprowadzenia poprawnego Loginu i HASŁA.

4. Fundusz przekazuje HASŁO tylko pod numer telefonu komórkowego podany przez klienta.
5. Pięciokrotne wprowadzenie nieprawidłowych identyfikatorów wymaganych przez Fundusz spowoduje blokadę dostępu do usługi AXA On-Line.
6. Klient może dokonać blokady usługi AXA On-Line za pośrednictwem Infolinii lub przesyłając pisemny wniosek na adres Funduszu.
7. Klient może dokonać ponownej aktywacji zablokowanej usługi AXA On-Line za pośrednictwem Infolinii lub przesyłając pisemny wniosek na adres Funduszu.
8. Klient nie powinien przechowywać AXAKODU łącznie z HASŁEM.
9. Klient nie powinien udostępniać HASŁA osobom trzecim.

## Reklamacje

### § 7

1. Reklamacja to wystąpienie, w tym skarga i zażalenie, skierowane do Towarzystwa, zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Fundusz lub Towarzystwo.
2. Reklamacje można składać Towarzystwu w następujący sposób:
  - 1) w formie pisemnej – drogą pocztową na adres siedziby: Towarzystwa: AXA Powszechnie Towarzystwo Emerytalne S.A., ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa;
  - 2) w formie elektronicznej na adres e-mail: skargi.odwolania@axa.pl;
  - 3) ustnie – telefonicznie pod numerem 22 555 00 00 lub 801 200 200 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora) albo osobiście podczas wizyty w jednostce Towarzystwa.
3. Reklamacje wnosi się do Zarządu Towarzystwa. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Towarzystwa obsługującej klientów.
4. Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie.
5. Odpowiedź Towarzystwa na reklamację zostanie udzielona w formie pisemnej albo pocztą elektroniczną, jeżeli osoba składająca reklamację złoży wniosek o udzielenie odpowiedzi w tej formie. Dodatkowo, na wniosek osoby składającej reklamację, Towarzystwo potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt jej złożenia.
6. W przypadku gdy Towarzystwo nie posiada danych kontaktowych osoby składającej reklamację, przy składaniu reklamacji należy podać następujące dane: imię, nazwisko, adres do korespondencji, adres e-mail (w przypadku wyboru takiej formy kontaktu).
7. Odpowiedzi na reklamację Towarzystwo udziela bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
8. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Towarzystwo w tym terminie wyśle informację o przyczynie niemożności rozpatrzenia reklamacji. W takim przypadku odpowiedź na reklamację zostanie udzielona nie później niż w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania.

9. Jeżeli osoba składająca reklamację nie zgadza się ze stanowiskiem Towarzystwa wyrażonym w odpowiedzi na reklamację, może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego. Osoba składająca reklamację może również wystąpić do sądu powszechnego z powództwem przeciwko Funduszowi lub Towarzystwu.
10. Klient będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.
11. Towarzystwo i Fundusz podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
12. Na podstawie art. 31 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich informujemy, że podmiotem uprawnionym dla AXA PTE S.A. i AXA OFE do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami w rozumieniu tej ustawy jest Rzecznik Finansowy (Aleje Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa; www.rf.gov.pl).

Ponadto informujemy, że istnieje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów między konsumentami a przedsiębiorcami, drogą elektroniczną, za pośrednictwem platformy internetowej ODR Unii Europejskiej. Platforma umożliwi dochodzenie roszczeń wynikających z umów oferowanych przez Internet (zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE), zawieranych między konsumentami mieszkającymi w UE a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w UE. Platforma znajduje się na stronie: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

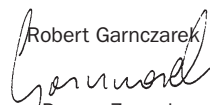
## Postanowienia końcowe

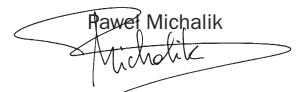
### § 8

1. Fundusz nie odpowiada za nieuprawniony dostęp osoby trzeciej do usługi AXA On-Line w przypadku udostępnienia przez klienta HASŁA osobie trzeciej lub w przypadku jego utraty.
2. Fundusz dokłada wszelkich starań, aby świadczyć usługę na najwyższym poziomie. Fundusz nie odpowiada za błędy i opóźnienia w transmisji danych, spowodowane działaniem siły wyższej, i zdarzenia zaistniałe niezależnie od Funduszu, w szczególności za błędy po stronie zewnętrznego operatora przesyłającego dane do systemów i dostawcy usługi poczty elektronicznej klienta.
3. Klient nie traci prawa dostępu do usługi AXA On-Line z chwilą dokonania blokady usługi, rozwiązania bądź wygaśnięcia umowy.

### § 9

Niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez AXA Otwarty Fundusz Emerytalny został zatwierdzony uchwałą Zarządu Towarzystwa nr 1/05/01/2017 z dnia 5 stycznia 2017 r.

Robert Garnczarek  
  
 Prezes Zarządu

Paweł Michalik  
  
 Członek Zarządu