

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną

przez MetLife Powszechne Towarzystwo Emerytalne Spółkę Akcyjną

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin (Regulamin) określa rodzaje i zakres Usług świadczonych drogą elektroniczną przez MetLife Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A., warunki świadczenia tych Usług oraz warunki zawierania i rozwiązywania Umowy o świadczenie Usług drogą elektroniczną, a także tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Regulamin jest dostępny dla Użytkowników na Stronie internetowej www.metlife.pl.
3. Każdy Użytkownik jest zobowiązany do zapoznania się z Regulaminem przed rozpoczęciem korzystania z Usług.

§ 2. Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie wyrażenia oznaczają:

1. MetLife PTE – MetLife Powszechne Towarzystwo Emerytalne Spółka Akcyjna z siedzibą przy ul. Przemysłowej 26, 00-450 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS: 0000043539, NIP: 526-22-55-979, REGON: 013284651, wysokość kapitału zakładowego: 93.602.400,00 złotych, wpłacony w całości, zarządzająca MetLife OFE i MetLife DFE; dostawca Usług.
2. MetLife OFE – MetLife Otwarty Fundusz Emerytalny zarządzany przez MetLife PTE.
3. MetLife DFE – MetLife Dobrowolny Fundusz Emerytalny zarządzany przez MetLife PTE.
4. Członek OFE – osoba fizyczna, na której nazwisko został otwarty i jest prowadzony rachunek w MetLife OFE.
5. Członek DFE – osoba fizyczna, na której nazwisko został otwarty i jest prowadzony rachunek Indywidualnego Konta Zabezpieczenia Emerytalnego (IKZE) lub Indywidualnego Konta Emerytalnego (IKE).
6. Klient MetLife PTE – Członek MetLife OFE i/lub Członek MetLife DFE.
7. Użytkownik – osoba fizyczna korzystająca z Usług; odbiorca Usług.
8. Umowa – pisemna umowa zawarta przez osobę przystępującą do funduszu MetLife OFE, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 28.08.1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych, i/lub pisemna umowa zawarta przez oszczędzającego na prowadzenie IKE i/lub IKZE w MetLife DFE, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 20.04.2004 r. o indywidualnych kontach emerytalnych oraz indywidualnych kontach zabezpieczenia emerytalnego.
9. Login – indywidualna nazwa Użytkownika korzystającego z Usług wymagających Uwierzytelnienia; Login mogą stanowić: numer rachunku Użytkownika w MetLife OFE lub MetLife DFE (przy kilku rachunkach Użytkownik wybiera jeden numer), adres e-mail Użytkownika lub ciąg znaków nadany przez MetLife PTE.
10. Hasło dostępu – indywidualne hasło Użytkownika pozwalające na dostęp do korzystania z Usług wymagających Uwierzytelnienia.
11. Uwierzytelnienie – potwierdzenie swojej tożsamości przy użyciu Loginu i Hasła dostępu.
12. Strona internetowa – witryna internetowa pod adresem www.metlife.pl.
13. Usługa – możliwość dostępu Użytkowników do określonych działań i informacji na Stronie internetowej, zdefiniowanych w § 4 Regulaminu.
14. PTEnet – platforma internetowa umożliwiająca korzystanie z wybranych Usług.

§ 3. Warunki korzystania z Usług

1. Usługi świadczone są bezpłatnie.
2. Usługi świadczone są na Stronie internetowej MetLife PTE.
3. Usługi są dostępne przez całą dobę, 7 dni w tygodniu.
4. MetLife PTE zastrzega sobie prawo do:
 - 4.1. przerw technicznych w świadczeniu Usług,
 - 4.2. czasowego albo stałego rozszerzenia lub zmniejszenia zakresu świadczonych Usług,
 - 4.3. zablokowania Usług wymagających Uwierzytelnienia w przypadku naruszenia przez Użytkownika postanowień Regulaminu lub przesyłania/zamieszczania treści bezprawnych.
5. Do korzystania z Usług wymagane jest:
 - 5.1. posiadanie dostępu do sieci Internet oraz przeglądarki stron WWW.
6. Do korzystania z niektórych Usług dodatkowo wymagane jest:
 - 6.1. posiadanie i podanie przez Użytkownika adresu email,
 - 6.2. ustanowienie lub otrzymanie od MetLife PTE Hasła dostępu w celu Uwierzytelnienia.
7. Do prawidłowego działania Usług wymagane jest zastosowanie, możliwie najnowszej wersji, programu Adobe Acrobat Reader oraz np. jednej spośród wymienionych poniżej przeglądarek stron internetowych:
 - Internet Explorer
 - Mozilla Firefox
 - Google Chrome

§ 4. Rodzaje i zakres Usług

1. Rodzaj świadczonych przez MetLife PTE Usług drogą elektroniczną:
 - 1.1. e-Serwis Informacyjny
 - 1.2. e-Serwis Obsługi Klienta
2. Zakres e-Serwisu Informacyjnego obejmuje Usługi:
 - 2.1. dostęp do informacji zamieszczonych na Stronie internetowej niewymagających Uwierzytelnienia, a w szczególności do informacji o oferowanych produktach i promocjach, dostęp do treści prospektów informacyjnych, Regulaminu oraz warunków użytkowania serwisu, pomocy, zmianach w serwisie itp.,
 - 2.2. dostęp do informacji zamieszczonych na Stronie internetowej wymagających Uwierzytelnienia, a w szczególności informacji o numerach posiadanych rachunków, saldach rachunków i operacjach wykonanych na rachunkach, wartościach jednostek rozrachunkowych, wyciągach rocznych itp.
3. Zakres e-Serwisu Obsługi Klienta obejmuje:
 - 3.1. Usługi dostępne na Stronie internetowej niewymagające Uwierzytelnienia, przesyłanie drogą elektroniczną danych w celu zawarcia Umowy drogą korespondencyjną, dostęp do formularzy zmian, zawiadomień, korespondencję e-mailem z MetLife PTE z wykorzystaniem formularza kontaktowego itp.,
 - 3.2. Usługi dostępne na Stronie internetowej wymagające Uwierzytelnienia, a w szczególności wybór formy wyciągu rocznego, zmiana danych teleadresowych, zmiana Hasła dostępu itp.

§ 5. Zasady korzystania z Usług wymagających uwierzytelnienia

1. Do korzystania z Usług wymagających Uwierzytelnienia niezbędna jest ich aktywacja.
2. Do aktywacji Usług, o których mowa w ust. 1, niezbędny jest Login oraz Hasło dostępu

ustanowione przez Użytkownika lub nadane przez MetLife PTE.

3. Trzykrotne podanie błędnego Loginu lub Hasła dostępu powoduje zablokowanie dostępu.
4. Szczegółowe informacje w zakresie Usług wymagających aktywacji dostępne są na Stronie internetowej.

§ 6. Warunki zawierania i rozwiązywania umowy o świadczenia Usług drogą elektroniczną

1. Rozpoczęcie korzystania z e-Serwisu Informacyjnego lub e-Serwisu Obsługi Klienta w zakresie Usług niewymagających albo wymagających uwierzytelnienia oznacza akceptację postanowień Regulaminu, co jest równoznaczne z zawarciem przez Użytkownika z MetLife PTE Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
2. Rozwiązanie Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną może nastąpić na skutek:
 - 2.1. zaprzestania w dowolnym momencie korzystania przez Użytkownika z Usług niewymagających Uwierzytelnienia,
 - 2.2. zgłoszenia przez Użytkownika do MetLife PTE woli zaprzestania korzystania z Usług wymagających uwierzytelnienia w formie pisemnej lub elektronicznej; w przypadku formy elektronicznej wymagane jest podanie przez Użytkownika danych niezbędnych do zweryfikowania/potwierdzenia jego tożsamości przez pracownika MetLife PTE,
 - 2.3. zablokowania Usług wymagających Uwierzytelnienia w przypadku naruszenia przez Użytkownika postanowień Regulaminu,
 - 2.4. zamknięcia rachunku.

§ 7. Odpowiedzialność

1. Użytkownik zobowiązany jest do:
 - 1.1. korzystania z Usług zgodnie z przepisami prawa oraz zasadami współzycia społecznego,
 - 1.2. Użytkownik zobowiązany jest do podania prawdziwych danych (informacji osobowych) w wypełnianych formularzach,
 - 1.3. Użytkownik jest zobligowany do zachowania w tajemnicy danych uwierzytelniających (Loginu i Hasła dostępu) i nieudostępniania ich osobom trzecim,
 - 1.4. Użytkownik jest odpowiedzialny za wszelkie działania wykonane przy użyciu jego Loginu i Hasła dostępu,
 - 1.5. MetLife PTE nie ponosi odpowiedzialności za niedochowanie przez Użytkownika należytej staranności przy ochronie Loginu i Hasła dostępu,
 - 1.6. Użytkownikowi zabrania się dostarczania podczas korzystania z Usług treści o charakterze bezprawnym.
2. MetLife PTE zobowiązane jest do:
 - 2.1. świadczenia Usług zgodnie z niniejszym Regulaminem oraz zasadami dostępnymi na Stronie internetowej, opisanymi w zakładkach:
 - Warunki użytkowania serwisu MetLife PTE
 - Ochrona prywatności
 - Bezpieczeństwo serwisu MetLife PTE
 - 2.2. zapewnienia ochrony danych osobowych Użytkownika związanych z korzystaniem z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§ 8. Postępowanie reklamacyjne

Reklamacje dotyczące Usług można kierować:

- a) w formie pisemnej:

- listownie na adres siedziby Towarzystwa: MetLife PTE S.A., ul. Przemysłowa 26, 00-450 Warszawa
 - osobiście w siedzibie Towarzystwa
- b) w formie elektronicznej:
- z wykorzystaniem e-Formularza kontaktowego dostępnego na stronie www.metlife.pl lub na portalu dla klientów PTEnet
 - e-mailem na adres poczty elektronicznej pteinfo@metlife.pl,
- c) ustnie:
- telefonicznie pod numerem 22 523 50 70
 - osobiście, do protokołu w siedzibie Towarzystwa

Reklamacje będą rozpatrzone w ciągu 30 dni od daty ich otrzymania.

Odpowiedź o sposobie rozpatrzenia reklamacji zostanie udzielona bez zbędnej zwłoki w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Odpowiedź może być dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Użytkownika.

Informujemy, iż MetLife PTE, OFE i DFE podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. W sprawach dotyczących funduszy emerytalnych istnieje możliwość zwrócenia się o pomoc do Rzecznika Finansowego oraz do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów. Istnieje także możliwość skorzystania z pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów, zwracając się z wnioskiem do Rzecznika Finansowego lub Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego. Złożenie wniosku wiąże się z uiszczeniem opłaty na rachunek ww. podmiotu zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Biuro Rzecznika Finansowego
Al. Jerozolimskie 87
02-001 Warszawa
e-mail: biuro@rf.gov.pl
<http://www.rf.gov.pl>

Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego
Pl. Powstańców Warszawy 1
00 - 030 Warszawa
e-mail: sad.polubowny@knf.gov.pl
http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny

§ 9. Zmiany Regulaminu

1. MetLife PTE zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu.
2. W przypadku zmiany Regulaminu, jego doręczenie Użytkownikowi jest realizowane poprzez umieszczenie Regulaminu na Stronie internetowej.
3. Jeżeli Użytkownik nie wyraża zgody na treść zmienionego Regulaminu, ma prawo do zrezygnowania z korzystania z Usług w każdym momencie, na zasadach określonych w § 6 ust. 2 pkt 2.1 - 2.2, co jest równoznaczne z rozwiązaniem przez Użytkownika z MetLife PTE Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.