

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie zamawiania Produktów i usług BIK w Serwisie iPKO

Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2020 r. poz. 344 t.j.) PKO BP Finat sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie oraz Biuro Informacji Kredytowej S.A. z siedzibą w Warszawie ustalają niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie zamawiania Produktów lub usług BIK w Serwisie iPKO (zwany dalej „Regulaminem”).

§ 1. DEFINICJE

Pojęcia użyte w Regulaminie oznaczają:

- 1) **Bank** – Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski S.A. z siedzibą w Warszawie (02-515), ul. Puławska 15, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000026438, NIP 525-000-77-38, REGON 016298263, kapitał zakładowy (kapitał wpłacony) 1 250 000 000,00 zł;
- 2) **BIG** – Spółka zależna BIK: Biuro Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A. z siedzibą w Warszawie (02-679), ul. Zygmunta Modzelewskiego 77A wpisana do rejestru przedsiębiorstw Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla miasta stołecznego Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000201192, NIP 5262744307, REGON 015625240, kapitał zakładowy (kapitał wpłacony) 10 550 000,00 zł;
- 3) **BIK** – Biuro Informacji Kredytowej S.A. z siedzibą w Warszawie (02-679), ul. Zygmunta Modzelewskiego 77A, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000110015, NIP 951-17-78-633, REGON 012845863, kapitał zakładowy (kapitał wpłacony) 15 550 000 zł;
- 4) **COK** – Centrum Obsługi Klientów BIK prowadzące obsługę Klientów pod numerem tel. 22 348 44 44 czynnym od poniedziałku do piątku w godz. 8:00-20:00, adres e-mail kontakt@bik.pl, adres korespondencyjny ul. Modzelewskiego 77A, 02-679 Warszawa;
- 5) **Finat** – PKO BP Finat sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (00-805) przy ul. Chmielnej 89, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy - Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000005874, NIP 527-22-67-889, REGON 016206692, kapitał zakładowy 32 612 300,00 zł;
- 6) **Instrumenty uwierzytelniające** – określone i udostępnione Klientowi przez Bank rozwiązania technologiczne lub dane służące do powiązania danej dyspozycji ze składającym ją Klientem w Serwisie iPKO. Informacje na temat formy stosowanych Instrumentów uwierzytelniających podawane są do wiadomości Klientów na stronie internetowej www.pkobp.pl;

- 7) **Klient** – osoba fizyczna składająca Zamówienie będąca konsumentem, na rzecz której Bank prowadzi indywidualny lub wspólny rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy lub rachunek bieżący z dostępem do Serwisu iPKO;
- 8) **Portal BIK** – elektroniczna platforma informacyjna i zakupowa, przeznaczona do obsługi Klientów przez BIK za pośrednictwem Internetu;
- 9) **Produkt lub usługa BIK** – produkt lub usługa oferowana przez BIK, w zakresie których Klient może złożyć Zamówienie w ramach Usługi Finat. W ramach Usługi Finat Klient może złożyć Zamówienie na następujące Produkty lub usługi BIK: Raport BIK, Alerty BIK, Zestaw BIK;
- 10) **Regulamin Banku** – zaakceptowany przez Klienta regulamin rachunków bankowych przyjęty przez Bank, określający zasady obsługi Klientów Banku za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu, publikowany na stronie internetowej www.ipko.pl oraz www.pkobp.pl;
- 11) **Serwis iPKO** – usługa udostępniona przez Bank pod adresem www.ipko.pl obsługiwana z wykorzystaniem Systemu teleinformatycznego, umożliwiającą Klientowi zdalny dostęp do jego rachunku bankowego oraz składanie dyspozycji i innych oświadczeń woli dotyczących realizacji usługi bankowości elektronicznej za pomocą Internetu;
- 12) **Strony** – BIK, Finat oraz Klient;
- 13) **System BIK** – oznacza system informatyczny, przy pomocy którego BIK realizuje swoją działalność, obejmujący odpowiednie oprogramowanie aplikacyjne, urządzenia, wyposażenie i dokumentację;
- 14) **System teleinformatyczny** – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, przy pomocy którego realizowana jest Usługa Finat, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne;
- 15) **Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną** – umowa o świadczenie Usługi Finat i Usługi BIK zawierana przez Klienta z chwilą akceptacji Regulaminu;
- 16) **Umowa produktowa** – umowa produktowa w rozumieniu *Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną w ramach Portalu i Aplikacji BIK*, którego każdorazowo aktualna treść dostępna jest pod adresem: <https://www.bik.pl/partnerzy/dokumenty>;
- 17) **Umowa przekazu pieniężnego** – umowa zawierana zgodnie z Regulaminem pomiędzy Finat a Klientem o jednorazowym charakterze, umożliwiającą przekazanie płatności Klienta za Produkt lub usługę BIK zgodnie ze złożonym Zamówieniem;
- 18) **Umowa ramowa** – umowa ramowa zawierana przez Klienta z BIK w rozumieniu *Regulaminu udostępniania produktów i świadczenia usług – Umowa ramowa*, którego każdorazowo aktualna treść dostępna jest pod adresem: <https://www.bik.pl/partnerzy/dokumenty>;
- 19) **Usługa BIK** – usługa świadczona przez BIK polegająca na udostępnieniu odpowiedniego Produktu lub usługi BIK Klientowi, zgodnie ze złożonym Zamówieniem;
- 20) **Usługa Finat** – usługa umożliwiająca Klientowi złożenie Zamówienia w Serwisie iPKO za pośrednictwem Finat, w tym przekazanie przez Finat do BIK płatności Klienta za Produkt lub usługę BIK na podstawie Umowy przekazu pieniężnego;
- 21) **Zamówienie** – oświadczenie woli składane w Serwisie iPKO przez Klienta, którego tożsamość została ustalona z wykorzystaniem Instrumentów uwierzytelniających, złożone w ramach Usługi Finat, obejmujące wskazanie

zamawianego Produktu lub usługi BIK oraz dyspozycję płatności w kwocie odpowiadającej cenie zamówionego Produktu lub usługi BIK.

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Usługa Finat i Usługa BIK objęte Regulaminem są świadczone drogą elektroniczną na rzecz Klientów korzystających z Serwisu iPKO.
2. Finat na podstawie umowy zawartej z Bankiem jest uprawniony do oferowania Klientom Usługi Finat za pośrednictwem Serwisu iPKO.
3. Z Usługi Finat i Usługi BIK może skorzystać wyłącznie Klient posiadający pełną zdolność do czynności prawnych oraz adres zamieszkania i adres do doręczeń na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, którego tożsamość została uprzednio zweryfikowana przez Bank.
4. Korzystanie z Usługi Finat oraz Usługi BIK wymaga uprzedniej akceptacji postanowień Regulaminu przez Klienta.
5. Usługa Finat i Usługa BIK są świadczone na warunkach określonych w Regulaminie oraz zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa pod warunkiem spełnienia przez Klienta wymagań technicznych określonych w § 4 Regulaminu.
6. Regulamin został udostępniony w wersji elektronicznej na stronie internetowej: www.pkobp.pl, w formie umożliwiającej Klientowi jego pobranie, utrwalenie, odtwarzanie lub wydrukowanie w każdej chwili.

§ 3. RODZAJE I ZAKRES USŁUG

1. Usługa Finat umożliwia Klientowi:
 - 1) zapoznanie się z ofertą dotyczącą Produktów lub usług BIK;
 - 2) złożenie Zamówienia w postaci elektronicznej z wykorzystaniem Serwisu iPKO oraz zawarcie z BIK Umowy produktowej lub Umowy ramowej;
 - 3) zawarcie z Finat Umowy przekazu pieniężnego tytułem uiszczenia przez Klienta zapłaty za Produkty lub usługi BIK zgodnie ze złożonym Zamówieniem.
2. Podmiotem odpowiedzialnym za realizację przekazu pieniężnego jest Finat.
3. Podmiotem odpowiedzialnym za realizację przelewu środków zainicjowanego przez Klienta w Serwisie iPKO jest Bank na zasadach określonych w Regulaminie Banku.
4. Podmiotem odpowiedzialnym za realizację Usługi BIK jest BIK.

§ 4. WARUNKI TECHNICZNE ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Do korzystania z Usługi Finat jest niezbędne posiadanie przez Klienta rachunku bankowego obsługiwanego przez Bank za pośrednictwem Serwisu iPKO.
2. Ponadto do korzystania z Usługi Finat oraz Usługi BIK w Serwisie iPKO jest wymagane posiadanie przez Klienta dostępu do komputera lub innego urządzenia, wraz z zainstalowanym systemem operacyjnym, które:
 - a) jest aktywnie połączone z siecią Internet;

- b) obsługuje przeglądarkę internetową: umożliwiającą połączenie z Serwisem iPKO;
 - c) jest wyposażone w oprogramowanie pozwalające na odczyt dokumentów w formacie PDF.
3. Do korzystania z Usług BIK w Portalu BIK jest wymagane posiadanie przez Klienta dostępu do komputera lub innego urządzenia, które:
- a) jest aktywnie połączone z siecią Internet;
 - b) jest wyposażone w przeglądarkę internetową umożliwiającą połączenie z Portalem BIK oraz
 - c) jest wyposażone w oprogramowanie pozwalające na odczyt dokumentów w formacie PDF (rekomendowany Adobe Acrobat Reader w najnowszej wersji).
4. Finat i BIK zastrzegają sobie prawo do modyfikacji technicznego sposobu realizacji Usługi Finat i Usługi BIK, stosownie do zakresu i warunków wynikających z posiadanych uprawnień, a także odpowiednio do posiadanych możliwości technicznych, bez pogarszania jej jakości, a także bez wpływu na zakres praw i obowiązków Klienta.
5. Finat zastrzega sobie prawo do okresowych ograniczeń w świadczeniu Usługi Finat w przypadku awarii lub modernizacji technicznej Serwisu iPKO lub w przypadku wystąpienia przerw technicznych w jego funkcjonowaniu. Informacje o wystąpieniu przerw w funkcjonowaniu Serwisu iPKO są dostępne na stronie internetowej www.pkobp.pl.
6. Wszelkie dane poufne dotyczące Klienta przesyłane są z użyciem protokołu szyfrowanego HTTPS. Warunkiem otrzymania przez Klienta haseł umożliwiających otwarcie zaszyfrowanych dokumentów wysyłanych przez BIK jest wskazanie przez Klienta w Zamówieniu aktualnego i prawidłowego polskiego numeru telefonu komórkowego, do przesłania hasła deszyfrującego. Telefon komórkowy, na który przesyłane jest przez BIK hasło deszyfrujące powinien być zabezpieczony przed dostępem osób nieuprawnionych.

§ 5.

POZOSTAŁE PRAWA I OBOWIĄZKI STRON

1. BIK udostępnia Klientom Produkty lub usługi BIK na podstawie Umowy ramowej lub Umowy produktowej zawartych za pośrednictwem Usługi Finat.
2. Klient jest zobowiązany do wprowadzenia za pośrednictwem Serwisu iPKO (oraz weryfikowania i aktualizowania bez wezwań ze strony Finat) prawdziwych i kompletnych danych wymaganych do należytego świadczenia Usługi Finat. Klient zapewnia, że świadczenie Usługi Finat i Usługi BIK w oparciu o dane przekazane przez Klienta nie powoduje naruszenia praw osób trzecich lub przepisów obowiązującego prawa.
3. Klient ponosi odpowiedzialność za prawdziwość i prawidłowość podanych przez niego danych wymaganych do świadczenia Usługi Finat i realizacji Zamówienia zgodnie z § 6 Regulaminu. Za wszystkie skutki wynikające z podania błędnych, nieprawdziwych, niekompletnych lub wprowadzających w błąd danych odpowiedzialność ponosi Klient.
4. Korzystając z Usługi Finat Klient ponosi opłaty związane z dostępem do sieci Internet i transmisją danych w wysokości określonej przez operatora świadczącego Klientowi usługi telekomunikacyjne.
5. Korzystając z Usługi Finat Klient jest zobowiązany w szczególności do przestrzegania zasad bezpieczeństwa określonych w § 10 Regulaminu.
6. W związku z Usługą Finat Klient nie może wprowadzać do Serwisu iPKO treści bezprawnych, sprzecznych z dobrymi obyczajami lub mogących wprowadzać w błąd.

7. BIK i Finat nie ponoszą odpowiedzialności za skutki korzystania przez Klienta z Usługi Finat i Usługi BIK w sposób sprzeczny z Regulaminem.

§ 6.

SKŁADANIE I REALIZOWANIE ZAMÓWIEŃ

1. W ramach Usługi Finat Klient może złożyć Zamówienie w postaci elektronicznej, z wykorzystaniem Instrumentów uwierzytelniających.
2. Warunkiem zawarcia Umowy produktowej jest akceptacja przez Klienta postanowień Regulaminu, warunków Umowy produktowej oraz Umowy ramowej oraz skuteczne złożenie Zamówienia, które zawiera dyspozycję płatności w kwocie odpowiadającej cenie Produktu lub usługi BIK, jaka została zaakceptowana przez Klienta w momencie złożenia Zamówienia. Zamówienie uważa się za skutecznie złożone, jeżeli w drodze weryfikacji danych System BIK przyjął Zamówienie do realizacji. Przyjęcie Zamówienia do realizacji, o czym Klient zostanie przez BIK poinformowany w potwierdzeniu, oznacza zawarcie pomiędzy BIK i Klientem Umowy produktowej z momentem otrzymania ww. potwierdzenia przez Klienta.
3. W celu zawarcia i wykonania Umowy produktowej jest wymagane podanie przez Klienta w Zamówieniu następujących danych: adres e-mail, polski numer telefonu komórkowego (posiadający prefiks: +48), obsługiwany przez operatora telekomunikacyjnego z siedzibą na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, imię i nazwisko, obywatelstwo, rodzaj dokumentu tożsamości, numer PESEL, seria i numer dokumentu tożsamości, data ważności i wydania dokumentu tożsamości, adres zamieszkania (kraj, kod pocztowy, miasto, ulica, nr domu, nr lokalu), adres korespondencyjny (kraj, kod pocztowy, miasto, ulica, nr domu, nr lokalu).
4. Brak zgodności danych identyfikacyjnych (imię, nazwisko, numer PESEL, numer dokumentu tożsamości) z danymi identyfikacyjnymi zapisanymi w Systemie BIK będzie skutkować odrzuceniem Zamówienia. W przypadku otrzymania przez Klienta komunikatu o niezgodności danych, Klient powinien skontaktować się telefonicznie lub mailowo z COK. BIK dołoży starań, aby we współpracy z Finat jak najszybciej wyjaśnić zaistniałą rozbieżność danych, lecz nie gwarantuje w takim przypadku dotrzymania terminu realizacji Zamówienia, o którym mowa w ust. 7 poniżej. Po wyjaśnieniu przyczyny braku zgodności danych identyfikacyjnych i dokonaniu korekty przez bank, który te dane przesłał, Klient może ponownie złożyć Zamówienie.
5. Brak zgodności danych identyfikacyjnych z Zamówienia z danymi w koncie Klienta w Portalu BIK będzie skutkować aktualizacją danych Klienta w jego koncie w Portalu BIK. Dane w Portalu BIK zostaną zaktualizowane zgodnie z danymi przesłanymi przez Finat (za wyjątkiem numeru PESEL, adresu e-mail oraz numer telefonu, jeśli Klient logował się już do konta w Portalu BIK).
6. Ceny Produktów lub usług BIK są podane w Serwisie iPKO w polskich złotych i zawierają podatek VAT. Zapłata ceny za zamówiony przez Klienta Produkt lub usługę BIK następuje bezpośrednio po złożeniu Zamówienia, wyłącznie poprzez obciążenie rachunku bankowego Klienta prowadzonego przez Bank, na kwotę odpowiadającą cenie zamówionego Produktu lub usługi BIK zgodnej z ceną zaakceptowaną przez Klienta w momencie złożenia Zamówienia.
7. Zamówienie, z zastrzeżeniem ust. 4 powyżej jest realizowane w terminie nie dłuższym niż jeden dzień roboczy od dnia złożenia Zamówienia.
8. Zaszifrowane Raporty BIK w postaci elektronicznej (w formacie PDF) są dostępne dla Klienta w Serwisie iPKO przez okres 30 dni od dnia złożenia Zamówienia.

9. Stosownie do art. 106n ust. 1 Ustawy z dnia 13 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2021, poz. 685 ze zm.) Klient, jako odbiorca faktury, akceptuje stosowanie przez BIK faktur elektronicznych. Faktury elektroniczne, w tym faktury korygujące, będą wystawiane wyłącznie na żądanie Klienta i za jego zgodą udostępniane mu za pośrednictwem konta Klienta w Portalu BIK. Faktury będą podpisywane w postaci elektronicznej. Klient może zażądać wystawienia faktury w postaci papierowej przesyłając do COK dane niezbędne do jej wystawienia wraz z adresem korespondencyjnym, na który faktura ma zostać wysłana. W takim przypadku faktura zostanie wystawiona i wysłana w ciągu 7 dni kalendarzowych od dnia wpływu do BIK żądania Klienta.

§ 7.

PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

1. W zakresie Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w odniesieniu do Usługi BIK, a także Umowy ramowej jakie zostają zawarte poprzez akceptację Regulaminu, Klientowi przysługuje prawo do odstąpienia od ww. umów zawartych na odległość, bez podania przyczyny – w terminie 14 dni od daty ich zawarcia. Do zachowania tego terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia o odstąpieniu przed upływem terminu.
2. W zakresie Produktów lub usług BIK zamówionych przez Klienta w ramach Usługi Finat Klientowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy produktowej zawartej na odległość, bez podania przyczyny – w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia. Termin 14 dni jest liczony od daty zawarcia Umowy produktowej, a do zachowania tego terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia o odstąpieniu przed upływem terminu.
3. W celu złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy, w zakresie umów wymienionych w ust. 1 i 2 powyżej, Klient może wykorzystać wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy stanowiący Załącznik nr 1 do Regulaminu.
4. BIK niezwłocznie po otrzymaniu oświadczenia Klienta o odstąpieniu od jednej z ww. umów, przesyła na podany przez Klienta adres e-mail, potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od stosownej umowy.
5. W przypadku złożenia przez Klienta oświadczenia o odstąpieniu w trybie i terminach, wskazanych w ust. 1 i 2 powyżej, BIK w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu zwraca Klientowi wszelkie dokonane przez niego płatności przy użyciu tego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient. Sposób zapłaty zwracanej kwoty na rzecz Klienta może być zmieniony jedynie za wyraźną zgodą Klienta. Powyższe obowiązuje z zastrzeżeniem ust. 6 poniżej.
6. W przypadku, gdy Klient zgłosił żądanie świadczenia odpłatnej usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, ma on obowiązek zapłaty za świadczone usługi przez BIK do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia.
7. Prawo do odstąpienia od Umowy ramowej lub Umowy produktowej dotyczącej dostarczania treści cyfrowych niezapisanych na nośniku materialnym nie przysługuje, jeżeli przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 2 powyżej, rozpoczęto świadczenie usług za wyraźną zgodą Klienta i po poinformowaniu go, że w takim przypadku Klient utraci prawa do odstąpienia od umowy.
8. Odstąpienie od Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną oraz Umowy ramowej powoduje odstąpienie od Umowy produktowej. Powyższe dotyczy przypadków, gdy Klientowi przysługuje prawo do odstąpienia od nich.

§ 8.

REALIZACJA PRZEKAZU PIENIĘŻNEGO

1. Zlecenie przez Klienta realizacji przekazu pieniężnego w ramach Usługi Finat w związku ze złożonym Zamówieniem wymaga:
 - 1) posiadania przez Klienta rachunku prowadzonego przez Bank i obsługiwanego za pośrednictwem Serwisu iPKO;
 - 2) posiadania przez Klienta środków powiązanych z rachunkiem, o którym mowa w pkt 1 powyżej w wysokości odpowiadającej kwocie zlecanego przekazu pieniężnego;
 - 3) przekazania Finat danych identyfikacyjnych, zawierających co najmniej: imię i nazwisko, dane teled adresowe, dane kontaktowe, dane dokumentu tożsamości, numery identyfikacyjne (numer PESEL), obywatelstwo;
 - 4) akceptacji przez Klienta Regulaminu;
 - 5) skutecznego złożenia przez Klienta Zamówienia zgodnie z § 6 Regulaminu.
2. Realizacja przekazu pieniężnego wymaga także przetwarzania przez Finat danych transakcyjnych, w tym: numeru rachunku bankowego, numerów identyfikacyjnych, innych danych dotyczących transakcji płatniczej lub Zamówienia oraz danych technicznych.
3. Każdy przekaz pieniężny jest odrębną, pojedynczą transakcją płatniczą, realizowaną przez Finat zgodnie z komunikatami Serwisu iPKO wyświetlanymi w związku z jego zleceniem oraz zgodnie z Regulaminem.
4. Przekazy pieniężne realizowane są wyłącznie w złotych.
5. Finat nie pobiera od Klienta odrębnej opłaty za realizację przekazu pieniężnego.
6. Wyrażenie przez Klienta zgody na realizację przekazu pieniężnego następuje poprzez kliknięcie w Serwisie iPKO przycisku „Kupuję i płacę”. Z tą chwilą zlecenie przekazu pieniężnego zostaje przekazane do Finat.
7. Przyjęcie przekazu pieniężnego do realizacji następuje po pozytywnej weryfikacji posiadania środków powiązanych z rachunkiem Klienta, w wysokości odpowiadającej kwocie przekazu pieniężnego.
8. Przekaz pieniężny jest realizowany w terminie do końca dnia roboczego następującego po dniu otrzymania prawidłowego zlecenia przekazu pieniężnego. Przekaz pieniężny jest realizowany wyłącznie na podstawie numeru rachunku BIK stanowiącego unikatowy identyfikator w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych.
9. Klientowi, który w Serwisie iPKO wyraził zgodę na realizację przekazu pieniężnego niezwłocznie po zawarciu Umowy przekazu pieniężnego, nie przysługuje prawo odstąpienia od powyższej umowy ze względu na charakter usługi przekazu pieniężnego, która zostaje wykonana w całości niezwłocznie po zawarciu Umowy przekazu pieniężnego.
10. Finat podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego, będąc krajową instytucją płatniczą, posiadającą zezwolenie Komisji Nadzoru Finansowego na świadczenie usług płatniczych, wpisaną do rejestru dostawców usług płatniczych pod numerem IP36/2015.
11. Klient jest uprawniony do wniesienia do Komisji Nadzoru Finansowego skargi dotyczącej realizacji przekazu pieniężnego jeżeli działanie Finat narusza przepisy obowiązującego prawa w tym zakresie.

§ 9.

ROZPATRYWANIE REKLAMACJI

1. Klientowi przysługuje prawo złożenia reklamacji w sprawach związanych z Usługami Finat i Usługami BIK.
2. Reklamacje w zakresie Usługi Finat Klient może złożyć:

- a) na piśmie – osobiście w siedzibie Finat przy ul. Chmielnej 89, 00-805 Warszawa lub przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego, kuriera lub posłańca na powyższy adres Finat;
 - b) ustnie – telefonicznie pod numerem infolinii Banku tel. 800 302 302 lub + 48 81 535 65 65 lub osobiście (po okazaniu dokumentu tożsamości) do protokołu w siedzibie Finat przy ul. Chmielnej 89, 00-805 Warszawa, w godzinach 8:00 -16:00;
 - c) w postaci elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: wydzial.operacyjny@finat.pl z adresu poczty elektronicznej Klienta, o którym mowa w § 12 ust. 3 Regulaminu.
3. Reklamacje w zakresie Usługi BIK Klient może złożyć poprzez elektroniczny formularz kontaktowy dostępny na stronie Portalu BIK, mailowo na adres kontakt@bik.pl lub na adres pocztowy: Biuro Informacji Kredytowej S.A., 02-679 Warszawa, ul. Zygmunta Modzelewskiego 77A.
4. Reklamacja w zakresie Usługi Finat powinna zawierać dane i informacje identyfikacyjne umożliwiające uwierzytelnienie, tj. potwierdzenie tożsamości Klienta:
- 1) dane identyfikacyjne Klienta, w szczególności:
 - a) imię i nazwisko Klienta,
 - b) PESEL Klienta,
 - c) adres korespondencyjny (kraj, kod pocztowy, miejscowość, ulica, nr budynku, nr lokalu),
 - d) adres poczty elektronicznej – w przypadku, gdy Klient składa wniosek o udzielenie odpowiedzi na reklamację w postaci elektronicznej;
 - 2) szczegółowy opis zgłaszanych zastrzeżeń, w tym datę lub numer Zamówienia;
 - 3) żądanie Klienta w stosunku do Finat dotyczące sposobu rozstrzygnięcia reklamacji;
 - 4) dokumenty mogące stanowić podstawę rozpoznania reklamacji;
 - 5) inne dokumenty i informacje mogące przyczynić się do rozpoznania reklamacji.
5. Jeżeli dane lub informacje przekazane w reklamacji Klienta wymagają uzupełnienia, Finat przed jej rozpatrzeniem zwraca się do Klienta o ich uzupełnienie lub przekazanie dodatkowych danych bądź wyjaśnień we wskazanym zakresie.
6. Na żądanie Klienta Finat potwierdza otrzymanie reklamacji przesyłając Klientowi wiadomość w postaci elektronicznej na adres e-mail, o którym mowa w § 12 ust. 3 Regulaminu.
7. Finat udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. Termin rozpoczyna swój bieg od dnia następującego po dniu wpływu reklamacji do Finat. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed upływem terminu, a w przypadku odpowiedzi udzielanych na piśmie nadanie w placówce pocztowej wyznaczonego operatora (tj. operatora pocztowego obowiązane do świadczenia usług powszechnych). W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa powyżej, Finat poinformuje Klienta o przedłużeniu terminu rozpatrywania reklamacji oraz:
- 1) wyjaśni przyczyny opóźnienia;
 - 2) wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji;
 - 3) określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.

8. Finat udziela odpowiedzi na reklamację na piśmie. Na wniosek Klienta Finat może dostarczyć odpowiedź na reklamację pocztą elektroniczną na adres e-mail, o którym mowa w § 12 ust. 3 Regulaminu.
9. W zależności od przedmiotu reklamacji BIK udziela odpowiedzi na zgłoszone reklamacje w zakresie Usługi BIK, w terminie nie dłuższym niż 30 dni kalendarzowych, w formie wiadomości e-mail przesyłanej na adres Klienta wskazany w Portalu BIK lub w formie papierowej, za pośrednictwem poczty tradycyjnej. W sprawach szczególnie trudnych dopuszcza się możliwość wydłużenia terminu odpowiedzi. BIK poinformuje Klienta na piśmie za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub na adres Klienta zarejestrowany w Portalu BIK, że objęta jego reklamacją sprawa jest szczególnie trudna oraz o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi na tę reklamację.
10. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji Klienta, treść odpowiedzi na reklamację zawiera również pouczenie o możliwości:
 - 1) skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów;
 - 2) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
 - 3) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien zostać pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
11. W przypadku, gdy w następstwie złożonej przez Klienta reklamacji spór nie został rozwiązany, Finat przekazuje na piśmie albo w postaci elektronicznej na adres poczty elektronicznej Klienta, o którym mowa w § 12 ust. 3 Regulaminu oświadczenie o:
 - 1) zgodzie na udział w takim postępowaniu albo
 - 2) odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
12. Wszystkie czynności związane z przyjęciem i rozpatrywaniem reklamacji dokonywane są w języku polskim.
13. Klient może ponadto skorzystać z pozasądowych sposobów dochodzenia roszczeń, a w szczególności ze stałych polubownych sądów konsumenckich przy wojewódzkich inspektoratach Inspekcji Handlowej, oraz prawa zwrócenia się do powiatowego lub miejskiego rzecznika konsumentów. Każdy Klient może również złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego oraz skorzystać z pozasądowych postępowań w sprawie rozwiązywania sporów przy Rzeczniku Finansowym. Zakres kompetencji Rzecznika Finansowego wskazano w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Klientowi przysługuje również możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego.
14. Klientowi przysługuje również prawo zwrócenia się do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich), w celu uzyskania bezpłatnej pomocy w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Konsumentem a BIK lub Finat, w tym do wystąpienia przez wskazane powyżej podmioty do BIK lub Finat w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Porady udzielane są przez Federację Konsumentów pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich.
15. Zgodnie z Rozporządzeniem UE nr 524/2013 w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich, Klienci mają prawo do rozstrzygania sporów z przedsiębiorcami zawierającymi internetowe umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług, w sposób pozasądowy za pośrednictwem unijnej platformy internetowej. Skargę można złożyć na formularzu dostępnym pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

BEZPIECZEŃSTWO

1. Klient jest zobowiązany do korzystania z Usługi Finat w sposób niezakłócający działania Serwisu iPKO oraz nie naruszając praw innych Klientów.
2. Klient jest zobowiązany do nieudostępniania osobom trzecim Instrumentów uwierzytelniających oraz do nieujawniania informacji dotyczących korzystania z Instrumentów uwierzytelniających.
3. W związku z tym, że szczególnym zagrożeniem związanym ze świadczeniem usług drogą elektroniczną jest niebezpieczeństwo uzyskania dostępu i ingerencji przez osoby nieuprawnione w dane przesyłane za pośrednictwem Internetu (np. z wykorzystaniem wirusów komputerowych, oprogramowania typu malware, spyware, tzw. robaków internetowych lub koni trojańskich), Klient w celu zapobiegania niebezpieczeństwu tego rodzaju zobowiązany jest stosować co najmniej środki bezpieczeństwa określone w ust. 4 poniżej.
4. Klient jest zobowiązany do należytego zabezpieczenia komputera lub innego urządzenia, o których mowa w § 4 ust. 2 Regulaminu oraz ich oprogramowania, w szczególności poprzez:
 - a) korzystanie wyłącznie z legalnego oprogramowania, jego bieżącą aktualizację i instalację poprawek systemowych zgodnie z zaleceniami producentów,
 - b) stosowanie aktualnego oprogramowania antywirusowego i antyspamowego oraz zatory firewall, a także poprawek bezpieczeństwa na Urządzeniu,
 - c) stosowanie najnowszych wersji przeglądarek internetowych,
 - d) stosowanie silnych haseł lub innych metod zabezpieczających Urządzenie przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich,
 - e) ochronę haseł, tokenów, danych osobowych i innych poufnych danych przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich,
 - f) właściwe zarządzanie bezpieczeństwem Urządzenia, w tym stosowanie zabezpieczeń fizycznych,
 - g) korzystanie z autentycznych stron internetowych i sprawdzanie poprawności ich certyfikatów bezpieczeństwa,
 - h) korzystanie z zaufanych sieci Wi-Fi (zabezpieczonych hotspotów, sieci Wi-Fi, które nie są dostępne w miejscach publicznych np. sieciach handlowych, hotelach lub kawiarenkach internetowych),
 - i) analizowanie zagrożeń i ryzyka związanego z pobieraniem na urządzenie oprogramowania z Internetu.
5. Klient jest zobowiązany niezwłocznie zgłaszać Finat informacje o incydentach bezpieczeństwa w związku z korzystaniem z Usługi Finat na adres e-mail wskazany w § 12 ust. 4 Regulaminu.

§ 11.

DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych Klienta przekazanych w związku z Usługą Finat jest Finat.
2. Finat wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym Klient może kontaktować się drogą mailową na adres e-mail: iod_finat@finat.pl lub pisemnie (adres siedziby Finat). Z inspektorem ochrony danych Klient może kontaktować się we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.
3. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych przez Finat oraz o prawach Klienta z tym związanych są udostępniane Klientowi w Serwisie iPKO przed zawarciem Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w sposób, który umożliwia zapoznanie się z ich treścią.

4. W zakresie, w jakim Klient korzysta z Usług BIK, administratorem danych osobowych podawanych przez Klienta jest BIK. Natomiast w zakresie dostarczania/świadczenia Produktów i usług BIK, a także zawierania i wykonywania Umowy ramowej, a także Umowy produktowej zastosowanie znajdują postanowienia odpowiedniej Umowy ramowej. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych znajdują się w klauzulach informacyjnych BIK i BIG.

§ 12.

KOMUNIKACJA Z FINAT

1. W relacjach i komunikacji pomiędzy Stronami w związku z Usługą Finat i Usługą BIK jest stosowany język polski.
2. Finat komunikuje się z Klientem w postaci elektronicznej lub pisemnej. Jeżeli z Regulaminu lub przepisów obowiązującego prawa nie wynika inaczej, podstawową formą komunikacji dla Usługi Finat są komunikaty generowane przez Serwis iPKO lub wiadomości mailowe przesyłane Klientowi.
3. Finat przesyła wiadomości mailowe Klientowi na adres e-mail wskazany przez Klienta za pośrednictwem Serwisu iPKO w związku z Usługą Finat.
4. Klient może skontaktować się z Finat pod adresem e-mail: wyzdzial.operacyjny@finat.pl lub pisemnie na adres: PKO BP Finat sp. z o.o., ul. Chmielna 89, 00-805 Warszawa.

§ 13.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin podlega prawu polskiemu.
2. Uznanie poszczególnych postanowień Regulaminu w sposób przewidziany prawem za nieważne bądź nieskuteczne nie wpływa na ważność czy skuteczność pozostałych postanowień Regulaminu.
3. Sędem właściwym do rozpatrywania sporów związanych z przedmiotem Regulaminu jest sąd powszechny w Warszawie.
4. W sprawach nieuregulowanych w treści Regulaminu zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa oraz odpowiednie postanowienia Umowy ramowej, a także zaakceptowanej przez Klienta odpowiedniej Umowy produktowej.
5. W razie rozbieżności pomiędzy tekstem Regulaminu, a Umową ramową zastosowanie znajdują postanowienia Regulaminu
6. Integralną część Regulaminu stanowi Załącznik nr 1 – Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

Załącznik nr 1 do Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie zamawiania Produktów i usług BIK w Serwisie iPKO

Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku podjęcia decyzji o odstąpieniu od zawartej umowy z BIK S.A.)

.....(Miejscowość)(Data)

.....
(imię i nazwisko)

.....

Adres zamieszkania

Biuro Informacji Kredytowej S.A.

Centrum Obsługi Klientów

ul. Zygmunta Modzelewskiego 77A

02-679 Warszawa

Oświadczenie o odstąpieniu od zawartej umowy

Ja niżej podpisany/a niniejszym oświadczam, że odstępuję od umowy
zawartej z Biurem Informacji Kredytowej S.A. drogą elektroniczną w dniur.

.....
Podpis