

Zasady przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w zakresie pośrednictwa w sprzedaży raportów BIK w PKO BP Finat sp. z o.o.

§1 Definicje i zasady ogólne

1. Niniejszy dokument określa zasady przyjmowania i rozpatrywania Reklamacji w PKO BP Finat sp. z o.o. w ramach czynności wykonywanych przez PKO BP Finat sp. z o.o. jako krajowa instytucja płatnicza w zakresie przekazu pieniężnego realizowanego przez Finat w związku ze sprzedażą raportów zawierających historię kredytową udostępnioną przez Biuro Informacji Kredytowej S.A. za pośrednictwem Serwisów z wykorzystaniem Systemu teleinformatycznego PKO Banku Polskiego SA.
2. Usługa przekazu pieniężnego zgodnie z ustawą o usługach płatniczych jest usługą płatniczą i podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego zgodnie z zezwoleniem wydanym w dniu 6 października 2015 r.
3. Proces rozpatrywania Reklamacji podejmowany jest niezwłocznie po jej otrzymaniu i jest przeprowadzony rzetelnie, wnikliwie i terminowo, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.
4. Użyte w niniejszym dokumencie określenia mają następujące znaczenie:
 - 1) **Bank** – Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. Puławskiej 15, 02-515 Warszawa, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym 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 zł,
 - 2) **BIK** - Biuro Informacji Kredytowej Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, przy ul. Zygmunta Modzelewskiego 77a, 02-679 Warszawa, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym 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 (opłacony w całości) 15.550.000 zł, który świadczy usługę sprzedaży Raportów BIK dla Klientów z wykorzystaniem Serwisu i Systemu teleinformatycznego Banku, przy wykorzystaniu oświadczeń woli składanych w postaci elektronicznej na warunkach ustalonych w regulaminach Usługi, tj. Regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie zawierania umów o udostępnienie Raportów BIK w Serwisie Inteligo oraz Regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie zawierania umów o udostępnienie Raportów BIK w Serwisie iPKO;
 - 3) **Finat** - PKO BP Finat spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie przy ul. Chmielnej 89, 00-805 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000005874, o kapitale zakładowym 32.612.300,00 zł, NIP 527-22-67-889;

- 4) **Klient, Konsument** – osoba fizyczna na rzecz której Bank prowadzi indywidualny lub wspólny rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy lub rachunek bieżący z dostępem do Serwisu, która korzysta z Serwisu jako usługobiorca w odniesieniu do usługi świadczonej drogą elektroniczną przez Finat lub zawiera z BIK Umowę o doręczenie Raportu;
- 5) **Raport BIK** - rozumiany w niniejszych Zasadach jako Raport PLUS oraz Raport PLUS z Informacją o Ocenie Punktowej;
- 6) **Raport Plus** – informacja dotycząca danych osobowych w tym danych dotyczących zobowiązań kredytowych Klienta przetwarzanych w zbiorach BIK z sektora bankowego, sporządzana w postaci elektronicznej (PDF) lub w formie wydruku i udostępniana odpłatnie na Zamówienie Klienta. Dostępna również w angielskiej wersji językowej. Raport nie zawiera informacji o zobowiązaniach zaciągniętych w firmach pożyczkowych, parabankach i innych instytucjach pozabankowych;
- 7) **Raport Plus z Informacją o Ocenie Punktowej** – informacja dotycząca danych osobowych w tym danych dotyczących zobowiązań kredytowych Klienta przetwarzanych w zbiorach BIK z sektora bankowego, rozszerzona o informację o ocenie punktowej Klienta, sporządzana w postaci elektronicznej (PDF) lub w formie wydruku i udostępniana odpłatnie na Zamówienie Klienta. Dostępna również w angielskiej wersji językowej. Raport nie zawiera informacji o zobowiązaniach zaciągniętych w firmach pożyczkowych, parabankach i innych instytucjach pozabankowych;
- 8) **Reklamacja** – każde wystąpienie skierowane do Finat przez Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące świadczenia Usługi;
- 9) **Rzecznik** – Rzecznik Finansowy w rozumieniu Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym bądź osoba przez niego upoważniona;
- 10) **Serwis** – usługa udostępniona przez PKO Bank Polski SA pod adresem www.inteligo.pl oraz www.ipko.pl, obsługiwana z wykorzystaniem Systemu teleinformatycznego, umożliwiająca Klientowi zdalny dostęp do jego rachunku bankowego oraz składanie dyspozycji i innych oświadczeń woli dotyczących realizacji Usługi za pomocą Internetu;
- 11) **System teleinformatyczny** – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, przy pomocy których realizowana jest Usługa, 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;
- 12) **Umowa o udostępnienie Raportu BIK** – umowa zawierana pomiędzy Klientem a BIK z wykorzystaniem narzędzi techniczno-organizacyjnych na podstawie oświadczeń woli składanych w postaci elektronicznej o jednorazowym charakterze, umożliwiająca zamówienie i odebranie w Serwisie Raportu BIK w wersji zaszyfrowanej. Zawarcie niniejszej Umowy o udostępnienie Raportu BIK jest jednoznaczne z zawarciem Umowy przekazu pieniężnego;
- 13) **Umowa przekazu pieniężnego** – umowa zawierana zgodnie z Regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie zawierania umów o udostępnienie

Raportów BIK w Serwisie Inteligo oraz Regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie zawierania umów o udostępnienie Raportów BIK w Serwisie iPKO pomiędzy Finat a Klientem o jednorazowym charakterze umożliwiającą przekazanie płatności Klienta za Raport BIK do BIK;

- 14) **Usługa** – usługa świadczona drogą elektroniczną, umożliwiającą Klientowi w Serwisie, za pośrednictwem Finat, złożenie Zamówienia Raportu BIK w formie elektronicznej oraz jego odebranie, w tym przekazanie za pośrednictwem Finat do BIK płatności Klienta za Raport BIK;
- 15) **Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta złożone z wykorzystaniem Systemu teleinformatycznego w Serwisie, potwierdzone przy wykorzystaniu Instrumentów uwierzytelniających, obejmujące określenie nabywanego Raportu BIK, dyspozycję obciążenia rachunku Klienta ceną nabywanego Raportu BIK oraz dane osobowe Klienta niezbędne do zawarcia i wykonania Umowy o udostępnienie Raportu BIK;
- 16) **Zasady** – niniejsze Zasady rozpatrywania Reklamacji w zakresie sprzedaży raportów BIK w PKO BP Finat sp. z o.o.

§ 2

Zasady przyjmowania Reklamacji w zakresie sprzedaży raportów BIK

1. Klientowi przysługuje prawo złożenia Reklamacji w sprawach związanych z przekazem pieniężnym wykonywanym przez Finat, w związku ze sprzedażą Raportów BIK zgodnie z obowiązującymi regulaminami, tj. Regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie zawierania umów o udostępnienie Raportów BIK w Serwisie Inteligo oraz Regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie zawierania umów o udostępnienie Raportów BIK w Serwisie iPKO.
2. Reklamacja powinna być zgłoszona niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności stanowiących podstawę do jej złożenia. Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie Reklamacji przez Finat.
3. Reklamacja powinna zawierać dane i informacje identyfikacyjne umożliwiające uwierzytelnienie, tj. potwierdzenie tożsamości Klienta oraz sprawne rozpatrzenie Reklamacji:
 - 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 formie 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.
4. Reklamacje dotyczące Usługi mogą być składane przez Klienta oraz realizowane przez Finat z zastosowaniem środków bezpieczeństwa i w sposób umożliwiający potwierdzenie tożsamości Klienta (uwierzytelnienie):
- 1) w formie pisemnej – złożone osobiście (po okazaniu dokumentu tożsamości) w siedzibie Finat przy ul. Chmielnej 89, 00-805 Warszawa lub przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego, kuriera lub postańca na adres: PKO BP Finat sp. z o.o., ul. Chmielna 89, 00-805 Warszawa;
 - 2) ustnie – telefonicznie pod numerami telefonów infolinii Banku: Inteligo 0 800 121 121 lub + 48 81 535 67 89, iPKO 0 800 302 302 lub +48 81 535 60 60 lub osobiście do protokołu w siedzibie Finat przy ul. Chmielnej 89, 00-805 Warszawa, w godzinach 8:00 - 16:00.
 - 3) w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: wydzial.operacyjny@finat.pl z adresu e-mail zdefiniowanego przez Klienta w Serwisie.
5. Na żądanie Klienta zawarte w Reklamacji, Finat potwierdzi wpływ Reklamacji do Finat w następujący sposób:
- 1) w przypadku złożenia Reklamacji w formie pisemnej - Finat prześle w formie pisemnej listem poleconym potwierdzenie wpływu Reklamacji;
 - 2) w przypadku złożenia Reklamacji w formie elektronicznej – Finat za pośrednictwem poczty elektronicznej poinformuje Klienta o wpływie Reklamacji;
 - 3) w przypadku złożenia Reklamacji telefonicznie Finat prześle w formie pisemnej listem poleconym potwierdzenie wpływu Reklamacji;
 - 4) w przypadku złożenia Reklamacji osobiście w siedzibie Finat - Klient otrzyma osobiście pisemne potwierdzenie złożenia złożonej Reklamacji.

§3 Zasady rozpatrywania Reklamacji

1. Odpowiedź na Reklamację udzielana jest 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).
2. 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.
 3. Korespondencja w sprawie dotyczącej Reklamacji wysyłana jest listem poleconym na adres korespondencyjny Klienta wskazany w Reklamacji, a w przypadku odpowiedzi udzielanej za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres e-mail Klienta, z którego wpłynęła Reklamacja. W przypadku wysyłania odpowiedzi na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej – odpowiedź zostanie wysłana w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci. Odpowiedź na Reklamację ma cechy trwałego nośnika informacji tj. została wysłana w formie pliku pdf.
 4. Odpowiedź na Reklamację zawiera w szczególności:
 - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta;
 - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Finat w sprawie skierowanych zastrzeżeń;
 - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
 - 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
 5. 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.
6. W przypadku, gdy w następstwie złożonej przez Klienta Reklamacji spór nie został rozwiązany, Finat przekazuje w formie pisemnej albo za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres poczty elektronicznej Klienta, z którego wpłynęła Reklamacja oświadczenie o:
 - 1) zgodzie na udział w takim postępowaniu albo
 - 2) odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
7. 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 (zwaną dalej: „Ustawą o rozpatrywaniu reklamacji”). Klientowi przysługuje również możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego.

§ 4

Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich

1. Postępowaniem w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest postępowanie mające na celu rozwiązywanie sporu konsumenckiego, prowadzone zgodnie z zasadami określonymi w Ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (zwaną dalej: „Ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich”) oraz Ustawie o rozpatrywaniu reklamacji.
2. Wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w ust. 1 następuje na wniosek Klienta.
3. Podmiotem uprawnionym do rozpatrywania wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest Rzecznik Finansowy (www.rf.gov.pl).

4. Zasady i tryb składania wniosku oraz prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określają Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji oraz Ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
5. Klient ma prawo skorzystania z możliwości pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego umowy zawartej za pośrednictwem Internetu lub innego kanału elektronicznego, za pośrednictwem platformy ODR, funkcjonującej w krajach Unii Europejskiej, dostępnej na stronie internetowej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
6. Informacje, o których mowa w ust. 1-5 powyżej, udostępniane są na stronie internetowej Finat pod adresem www.finat.pl, a także zamieszczone w treści regulaminów Usługi tj. Regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie zawierania umów o udostępnienie Raportów BIK w Serwisie Inteligo oraz Regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie zawierania umów o udostępnienie Raportów BIK w Serwisie iPKO. Informacje te formułowane są w sposób precyzyjny oraz wyczerpujący. W razie zmiany tych informacji, w szczególności zmiany Zasad w tym zakresie, Finat niezwłocznie dokonuje aktualizacji informacji publikowanych na stronie internetowej oraz regulaminów Usługi.

§ 5

Postanowienia końcowe

1. Finat oferuje Usługi jedynie w Polsce. Wszystkie czynności związane z przyjęciem i rozpatrywaniem Reklamacji dokonywane są więc w języku polskim.
2. W razie rozpoczęcia oferowania Usług w innych państwach członkowskich Unii Europejskiej Finat uzupełni Zasady w sposób zapewniający, w szczególności:
 - 1) stosowanie Zasad wobec Klientów z każdego z państw członkowskich, w których będą oferowane Usługi, z uwzględnieniem przepisów prawa właściwego dla stosunku prawnego, w ramach którego Klient złożył reklamację;
 - 2) dostępność Zasad w językach urzędowych każdego z państw członkowskich, w których będą oferowane Usługi, w sytuacjach braku uzgodnienia przez Finat i Klienta stosowania innego języka dla świadczenia Usługi przy zawieraniu Umowy przekazu pieniężnego.