

## Zasady przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w zakresie pośrednictwa w zamawianiu Produktów i usług 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 krajowej instytucji płatniczej w zakresie przekazu pieniężnego realizowanego przez Finat w związku ze sprzedażą Produktów i usług udostępnionych przez Biuro Informacji Kredytowej S.A. za pośrednictwem Serwisu 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 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) **BIK** - Biuro Informacji Kredytowej S.A. z siedzibą w Warszawie (02-679) Warszawa, 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 (opłacony w całości) 15 550 000,00 zł, który świadczy usługi sprzedaży Produktów i usług BIK za pośrednictwem Serwisu z wykorzystaniem Systemu teleinformatycznego Banku, przy wykorzystaniu oświadczeń woli składanych w postaci elektronicznej na warunkach ustalonych w regulaminie Usługi, tj. Regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie zamawiania Produktów i usług BIK w Serwisie iPKO;
  - 3) **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;
  - 4) **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, która korzysta z Serwisu jako usługobiorca w odniesieniu do usługi świadczonej drogą elektroniczną przez Finat;
- 5) **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;
  - 6) **Reklamacja** - każde wystąpienie skierowane do Finat przez Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące świadczenia Usługi Finat;
  - 7) **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;
  - 8) **Serwis** - usługa udostępniona przez PKO Bank Polski SA pod adresem [www.ipko.pl](http://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 bankowości elektronicznej za pomocą Internetu;
  - 9) **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;
  - 10) **Umowa przekazu pieniężnego** - umowa zawierana zgodnie z Regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie zamawiania Produktów i usług BIK w Serwisie iPKO pomiędzy Finat a Klientem o jednorazowym charakterze, umożliwiająca przekazanie płatności Klienta za Produkt lub usługę BIK zgodnie ze złożonym Zamówieniem;
  - 11) **Usługa Finat** - usługa umożliwiająca Klientowi złożenia Zamówienia w Serwisie za pośrednictwem Finat, w tym przekazanie przez Finat do BIK płatności Klienta za Produkt lub usługę BIK na podstawie Umowy przekazu pieniężnego;
  - 12) **Zamówienie** - oświadczenie woli złożone w Serwisie 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;
  - 13) **Zasady** - niniejsze Zasady rozpatrywania Reklamacji w zakresie zamawiania Produktów i usług BIK w PKO BP Finat sp. z o.o.

## § 2

### Zasady przyjmowania Reklamacji w zakresie zamawiania Produktów i usług BIK

1. Klientowi przysługuje prawo złożenia Reklamacji w sprawach związanych z przekazem pieniężnym wykonywanym przez Finat, w związku zamawianiem Produktów i usług BIK

- zgodnie z obowiązującym regulaminem, tj. Regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie zamawiania Produktów i usług 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 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.
  4. Reklamacje dotyczące Usługi Finat mogą być składane przez Klienta oraz realizowane przez Finat z zastosowaniem środków bezpieczeństwa i w sposób umożliwiający potwierdzenie tożsamości Klienta (uwierzytelnienie):
    - 1) na piśmie – osobiście w siedzibie Finat przy ul. Chmielnej 89, 00-805 Warszawa lub przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego, kuriera lub postańca na powyższy adres Finat;
    - 2) ustnie – telefonicznie pod numerami telefonów infolinii Banku: iPKO 0 800 302 302 lub +48 81 535 60 60 lub osobiście (po okazaniu dokumentu tożsamości) do protokołu w siedzibie Finat przy ul. Chmielnej 89, 00-805 Warszawa, w godzinach 8:00 - 16:00.
    - 3) w postaci elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: [wydzial.operacyjny@finat.pl](mailto:wydzial.operacyjny@finat.pl) z adresu poczty elektronicznej Klienta, wskazanego przez Klienta za pośrednictwem Serwisu w związku z Usługą Finat.

5. Na żądanie Klienta Finat potwierdza otrzymanie reklamacji przesyłając Klientowi wiadomość w formie elektronicznej na adres e-mail wskazany przez Klienta za pośrednictwem Serwisu w związku z Usługą Finat,

### §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 obowiązującego do świadczenia usług powszechnych).
2. 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.
3. 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.
4. Finat udziela odpowiedzi na reklamację na piśmie. Na wniosek Klienta Finat może dostarczyć odpowiedź na reklamację pocztą elektroniczną na adres e-mail, wskazany przez Klienta za pośrednictwem Serwisu w związku z Usługą Finat, .
5. 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.
6. 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.
7. W przypadku, gdy w następstwie złożonej przez Klienta Reklamacji spór nie został rozwiązany, Finat przekazuje na piśmie albo za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres poczty elektronicznej Klienta, wskazany przez Klienta za pośrednictwem Serwisu w związku z Usługą Finat, oświadczenie o:
  - 1) zgodzie na udział w takim postępowaniu albo
  - 2) odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
8. 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 (tryb wskazany na stronie [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl) ) oraz skorzystać z pozasądowych postępowań w sprawie rozwiązywania sporów przy Rzeczniku Finansowym. Zakres kompetencji Rzecznika Finansowego wskazano w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Klientowi przysługuje również możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego.
9. 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.

10. 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/>.
11. Informacje, o których mowa w ust. 7-9 powyżej, udostępniane są na stronie internetowej Finat pod adresem [www.finat.pl](http://www.finat.pl), a także zamieszczane w treści regulaminu Usługi Finat tj. Regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie zamawiania Produktów i usług 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 w obowiązującym regulaminie Usługi Finat.

#### **§ 4**

##### **Postanowienia końcowe**

1. Finat oferuje Usługę Finat jedynie w Polsce. Wszystkie czynności związane z przyjęciem i rozpatrywaniem Reklamacji dokonywane są więc w języku polskim.