

Obowiązuje od dnia 29 kwietnia 2017r.

**Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną  
w zakresie zawierania umów o udostępnienie Raportów BIK w Serwisie Inteligo**

Biuro Informacji Kredytowej Spółka Akcyjna (BIK S.A.) oraz PKO BP Finat spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (PKO BP Finat) ustalają regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie zawierania umów o udostępnianie Raportów BIK, dotyczących danych osobowych Klienta przetwarzanych w zbiorach BIK (zwaną dalej Regulaminem), przy wykorzystaniu Serwisu.

BIK S.A. informuje, że zamówienie Raportów BIK pociąga za sobą obowiązek zapłaty zgodnie z Cennikiem. Całkowity koszt nabycia Raportu BIK został określony w Cenniku stanowiącym załącznik do niniejszego Regulaminu.

Jedyną akceptowaną formą płatności za Raporty BIK jest przelew z rachunku bankowego.

Raport BIK zawiera informacje dotyczące danych osobowych Klienta, w tym danych na temat zobowiązań kredytowych przetwarzanych w zbiorach BIK. W zależności od wybranego typu Raportu, może on zawierać dodatkowe informacje.

Komunikacja z Klientem następuje za pośrednictwem Serwisu dostępnego pod adresem [www.inteligo.pl](http://www.inteligo.pl) oraz Systemu teleinformatycznego wykorzystywanego przez PKO BP Finat. Raporty BIK są dostarczane Klientowi – zgodnie z jego wyborem – za pośrednictwem Serwisu i Systemu teleinformatycznego i na żądanie Klienta także drogą listowną.

Umowa zawierana jest na czas realizacji tej usługi tj. wygenerowania i przesłania Klientowi drogą listowną lub udostępnienia poprzez System teleinformatyczny zamówionego przez Klienta Raportu BIK. Zobowiązania konsumenta wynikające z Umowy obejmują wyłącznie jednorazowo realizowaną usługę udostępnienia Klientowi Raportu BIK.

PKO BP Finat podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

**§ 1  
Postanowienia ogólne**

1. Przez pojęcia użyte w Regulaminie rozumie się:
  - 1) **Bank** – Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna prowadząca na rzecz Klientów rachunki bankowe z dostępem zdalnym obsługiwanym przy wykorzystaniu Systemu teleinformatycznego Banku;
  - 2) **BIK** – Biuro Informacji Kredytowej Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, podmiot świadczący 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 Regulaminie;
  - 3) **Cennik** – udostępniane Klientowi w Serwisie zestawienie Raportów BIK znajdujących się w ofercie sprzedaży BIK wraz z ceną; Cennik stanowi integralną część niniejszego Regulaminu;
  - 4) **COOK** – Centrum Operacyjnej Obsługi Klientów – jednostka organizacyjna BIK wykonująca bieżącą obsługę Klientów w zakresie usług świadczonych przez BIK  
Dane kontaktowe COOK:  
Centrum Operacyjnej Obsługi Klientów  
Biuro Informacji Kredytowej S.A.  
ul. Postępu 17A  
02-676 Warszawa,  
tel. (22) 310 44 44 lub (22) 348 44 44  
e-mail: cwk@bik.pl
  - 5) **Finat** – PKO BP Finat spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, podmiot świadczący usługę drogą elektroniczną, który na podstawie stosownej umowy z BIK umożliwia Klientom, poprzez System teleinformatyczny oraz Serwis, zapoznanie się z ofertą BIK oraz zawieranie z BIK Umów przy wykorzystaniu oświadczeń woli składanych w postaci elektronicznej na warunkach ustalonych w Regulaminie;
  - 6) **Instrumenty autoryzacyjne** – udostępnione Klientowi przez Bank narzędzia służące do identyfikacji tożsamości Klienta i potwierdzania autentyczności oświadczeń woli składanych przez niego w postaci elektronicznej (w szczególności identyfikator, hasło jednorazowe, hasło logowania).
  - 7) **Klient** – osoba fizyczna posiadająca prowadzone przez Bank konto Inteligo, która korzysta z Serwisu jako usługobiorca w odniesieniu do usługi świadczonej drogą elektroniczną przez Finat lub zawiera z BIK Umowę o doręczenie Raportu;
  - 8) **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;

- 9) **Raport BIK** – wspólna nazwa dla Raportów PLUS oraz Raportów PLUS z Informacją o Ocenie Punktowej;
- 10) **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 każde życzenie Klienta. Dostępna również w angielskiej wersji językowej;
- 11) **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 każde życzenie Klienta. Dostępna również w angielskiej wersji językowej;
- 12) **Regulacje** - Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, Ustawa z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu Sporów konsumenckich, przepisy wykonawcze do tych ustaw oraz inne obowiązujące powszechnie przepisy prawa;
- 13) **Reklamacja** - każde wystąpienie skierowane do Finat przez Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące świadczenia Usług Finat;
- 14) **Rzecznik** – Rzecznik Finansowy w rozumieniu Ustawy bądź osoba przez niego upoważniona;
- 15) **Serwis** – zespół powiązanych ze sobą stron internetowych dostępnych pod adresem **www.inteligo.pl** przy wykorzystaniu urządzeń teletechnicznych umożliwiających dostęp do sieci Internet, które mogą być wykorzystywane przez Finat do wykonywania Usługi Finat;
- 16) **Spór konsumencki** – spór między Konsumentem a Finat wynikający z zawartej z Konsumentem umowy;
- 17) **System teleinformatyczny** – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, 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 (Dz. U. z 2004 r. Nr 171 poz. 1800 ze zm.);
- 18) **System BIK** – oznacza system informatyczny, przy pomocy którego BIK realizuje swoją działalność, w tym sprzedaż Raportów BIK, stanowiący zespół współpracujących ze sobą urządzeń, programów, procedur przetwarzania informacji i narzędzi programowych zastosowanych w celu przetwarzania danych;
- 19) **Świadczenie usługi drogą elektroniczną** – wykonywanie usługi na rzecz Klienta, które następuje przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą Systemów teleinformatycznych,

- na indywidualne żądanie Klienta, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. Nr 171 poz. 1800 ze zm.);
- 20) **Trwały nośnik informacji** - nośnik umożliwiający użytkownikowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;
- 21) **Umowa o udostępnienie Raportu BIK (Umowa)** - umowa zawierana pomiędzy Klientem a BIK z wykorzystaniem narzędzi techniczno - organizacyjnych na podstawie oświadczeń woli składanych w postaci elektronicznej;
- 22) **Usługa Finat** - umożliwienie Klientom zapoznanie się z ofertą BIK oraz zawarcie pomiędzy BIK a Klientem Umowy o doręczenie Raportu BIK z wykorzystaniem oświadczeń woli składanych w postaci elektronicznej, z wykorzystaniem Instrumentów autoryzacyjnych;
- 23) **Ustawa** - Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. 2015r., poz. 1348 ze zm.) wraz z aktami wykonawczymi;
- 24) **Ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich** - ustawa z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016r. poz. 1823);
- 25) **Zamówienie** - oświadczenie woli Klienta złożone poprzez System teleinformatyczny potwierdzone przy wykorzystaniu Instrumentów autoryzacyjnych, 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, określone w § 5 ust. 4 Regulaminu;
2. Podmiotem świadczącym usługi drogą elektroniczną umożliwiające zawarcie Umowy pomiędzy Klientem a BIK jest PKO BP Finat spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie przy ul. Grójeckiej 5, 02-019 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy - Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000005874, kapitał zakładowy 32.302.500 zł, NIP 527-22-67-889, REGON 016206692. Finat jest podmiotem uprawnionym na podstawie umowy zawartej z Bankiem do udostępniania Klientom przy wykorzystaniu stron [www.inteligo.pl](http://www.inteligo.pl) oraz [www.ipko.pl](http://www.ipko.pl) usług innych niż oferowane przez Bank, w tym udostępniania możliwości nabywania Raportów BIK.

3. Podmiotem świadczącym usługi drogą elektroniczną w zakresie sprzedaży Raportów BIK z wykorzystaniem Serwisu i Systemów teleinformatycznych odpowiedzialnym za realizację Zamówień Klientów jest Biuro Informacji Kredytowej Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego - Rejestru Przedsiębiorców pod numerem KRS: 0000110015 przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy - Krajowego Rejestru Sądowego, o kapitale zakładowym w wysokości 15.550.000 zł, opłaconym w całości, NIP 951-17-78-633, REGON 012845863.
4. Regulamin określa:
  - 1) rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną;
  - 2) warunki zawierania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną;
  - 3) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną;
  - 4) wymagania techniczne niezbędne do współpracy z Systemem teleinformatycznym w odniesieniu do usług określonych w Regulaminie;
  - 5) warunki sprzedaży Raportów BIK;
  - 6) zasady i tryb postępowania reklamacyjnego.
5. Regulamin ma zastosowanie do Umów zawieranych przez Klientów z BIK przy wykorzystaniu Usługi Finat w odniesieniu do Raportów BIK oferowanych przez BIK.
6. Podmiotem ponoszącym odpowiedzialność za prawidłowe funkcjonowanie Usługi Finat jest Finat.
7. Podmiotem odpowiedzialnym za sprzedaż i wysyłkę Raportów BIK jest BIK.
8. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

## **§ 2**

### **Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną**

1. Finat na podstawie umowy zawartej z BIK świadczy z wykorzystaniem elektronicznych kanałów komunikacji, usługę:
  - 1) umożliwiania Klientom poprzez Serwis i System teleinformatyczny zapoznania się z ofertą BIK;
  - 2) umożliwiania Klientom, poprzez Serwis i System teleinformatyczny zawierania z BIK umów przy wykorzystaniu oświadczeń woli składanych w postaci elektronicznej na warunkach ustalonych w Regulaminie.
2. Usługa określona w § 2 ust. 1 jest udostępniana wyłącznie Klientom posiadającym rachunek prowadzony przez Bank z elektronicznym kanałem dostępu do tego rachunku.

3. BIK udostępnia Klientom Raporty BIK na podstawie Umów zawartych na podstawie oświadczeń woli złożonych w postaci elektronicznej przy wykorzystaniu Systemu Banku na zasadach ustalonych w Regulaminie.

### **§ 3**

#### **Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Serwisu i Systemu teleinformatycznego Banku**

1. W celu prawidłowego korzystania z Serwisu wymagane jest używanie oprogramowania, sprzętu i narzędzi niezbędnych do korzystania z rachunku bankowego, o którym mowa w § 2 ust. 2 Regulaminu, w szczególności oprogramowania umożliwiającego otwieranie dokumentów w formacie PDF.
2. Połączenie z Serwisem w odniesieniu do operacji wykonywanych w związku z zakupem Raportu BIK przez Klienta jest szyfrowane.
3. Warunkiem otrzymania wysłanego przez BIK hasła umożliwiającego otwarcie zaszyfrowanego Raportu BIK jest wskazanie przez Klienta w Zamówieniu aktualnego i prawidłowego numeru telefonu komórkowego.

### **§ 4**

#### **Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną przez BIK i Finat**

1. BIK i Finat świadczą usługi drogą elektroniczną zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie.
2. Klient korzystający z Usługi Finat nie jest zobowiązany do ponoszenia żadnych opłat za udostępnienie i wykonywanie usługi przez Finat. Klient ponosi koszty połączeń z Serwisem według taryf stosowanych przez operatorów obsługujących te połączenia.
3. Regulamin i Cennik udostępnione są Klientowi nieodpłatnie w Serwisie przed zawarciem Umowy o udostępnienie Raportu BIK w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści za pomocą Systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Klient.
4. Klient ponosi odpowiedzialność za prawdziwość i prawidłowość podanych przez niego danych.
5. Klient zobowiązany jest do nieudostępniania osobom trzecim Instrumentów autoryzacyjnych oraz do nieujawniania informacji dotyczących korzystania z Instrumentów autoryzacyjnych.
6. Świadczenie usługi drogą elektroniczną jest zabezpieczone przed dostępem osób trzecich.
7. Zakazane jest dostarczanie treści o charakterze bezprawnym, w szczególności treści obraźliwych, nieprawdziwych lub mogących wprowadzić w błąd.

8. Usługodawca i BIK nie ponoszą odpowiedzialności za podanie przez Klienta nieprawdziwych, nieprawidłowych, niekompletnych informacji, w szczególności w przypadku podania danych osób trzecich bez ich zgody lub wiedzy.
9. Za wszystkie skutki wynikające z podania błędnych, nieprawdziwych, niekompletnych lub wprowadzających w błąd danych odpowiedzialność ponosi Klient korzystający z Serwisu.
10. Finat i BIK nie ponoszą odpowiedzialności za skutki korzystania przez Klienta z usług w sposób sprzeczny z Regulaminem.

## **§ 5**

### **Warunki zawierania Umowy o udostępnienie Raportu BIK**

1. Klient korzystający z Usługi Finat może zawrzeć umowę o udostępnienie wybranego przez niego Raportu BIK składając oświadczenie woli w postaci elektronicznej z wykorzystaniem Instrumentów autoryzacyjnych.
2. Warunkiem zawarcia Umowy o udostępnienie Raportu BIK jest akceptacja przez Klienta postanowień Regulaminu oraz skuteczne złożenie Zamówienia zawierającego dyspozycję obciążenia rachunku Klienta kwotą odpowiadającą cenie zamówionego Raportu BIK określonej w Cenniku. W przypadku Raportów BIK wysyłanych przesyłką listową do ceny raportu doliczany jest koszt wysyłki określony w Cenniku. Zamówienie uważa się za złożone skutecznie jeżeli w drodze weryfikacji danych System BIK przyjął Zamówienie do realizacji, z zastrzeżeniem postanowienia § 6 ust. 1 Regulaminu. Przyjęcie Zamówienia do realizacji oznacza zawarcie pomiędzy BIK i Klientem Umowy o udostępnienie Raportu BIK bez potrzeby podpisywania odrębnego dokumentu.
3. Zamówienie Raportu BIK możliwe jest w godzinach funkcjonowania systemu BIK, tj. od poniedziałku do niedzieli w godzinach 06.10 – 00.50, z wyłączeniem dni wolnych od pracy, w rozumieniu Ustawy o dniach wolnych od pracy z dnia 18 stycznia 1951 roku (Dz. U. nr 4, poz. 28 ze zm.).
4. W celu zawarcia i wykonania Umowy wymagane jest udostępnienie BIK przez Klienta następujących danych:
  - 1) imię i nazwisko;
  - 2) adres zamieszkania (kod pocztowy, miasto, ulica, nr lokalu);
  - 3) data urodzenia;
  - 4) płeć;
  - 5) rodzaj dokumentu tożsamości;
  - 6) seria i numer dokumentu tożsamości;
  - 7) PESEL;

- 8) adres doręczenia Raportu BIK (wymagany przy Zamówieniu Raportu BIK doręczanego przesyłką listową);
  - 9) aktualny i prawidłowy numer telefonu komórkowego do przesłania hasła umożliwiającego otwarcie Raportu BIK.
5. Umowa zawierana jest przez BIK z Klientem z chwilą potwierdzenia przez BIK zgodności podanych przez Klienta w Zamówieniu danych z danymi w Systemie BIK. Zawarcie Umowy o udostępnienie Raportu BIK jest potwierdzane poprzez przesłanie stosownej informacji Klientowi za pośrednictwem wiadomości SMS na podany przez Klienta numer telefonu. Umowa obejmuje jednorazowe udostępnienie Klientowi Raportu BIK w postaci elektronicznej (PDF) w Serwisie i na żądanie Klienta także drogą listową.

## **§ 6**

### **Brak zgodności danych identyfikacyjnych**

1. Brak zgodności danych identyfikacyjnych określonych w § 5 ust. 4 pkt. 1 - 7 udostępnionych przez Klienta w Zamówieniu z danymi identyfikacyjnymi zapisanymi w Systemie BIK może skutkować odrzuceniem Zamówienia z powodu braku możliwości wygenerowania Raportu BIK.
2. W przypadku otrzymania przez Klienta komunikatu o niezgodności danych, Klient powinien skontaktować się telefonicznie, mailowo lub osobiście z COOK. BIK dołoży starań, aby we współpracy z Bankiem jak najszybciej wyjaśnić zaistniałą rozbieżność danych, lecz nie gwarantuje w takim przypadku dotrzymania terminu, o którym mowa w § 10 ust. 13.
3. Po wyjaśnieniu przyczyny braku zgodności danych identyfikacyjnych i dokonaniu korekty przez bank, który te dane przesłał, Klient może ponownie złożyć Zamówienie.

## **§ 7**

### **Warunki udostępniania Raportów BIK**

1. Ceny Raportów podawane są w Cenniku w polskich złotych i zawierają podatek VAT.
2. Zapłata ceny za nabywany przez Klienta Raport BIK oraz koszt przesyłki następuje bezpośrednio po złożeniu zamówienia, wyłącznie poprzez obciążenie rachunku bankowego Klienta prowadzonego przez Bank.
3. Realizacja przelewu może wiązać się z koniecznością uiszczenia opłaty lub prowizji zgodnie z regulaminem określającym zasady prowadzenia rachunku bankowego.
4. Zamówienie jest realizowane:



- 1) w terminie nie dłuższym niż jeden dzień roboczy od dnia złożenia zamówienia w przypadku Raportów BIK zamawianych w postaci elektronicznej (PDF), poprzez udostępnienie zaszyfrowanego Raportu BIK w Serwisie;
  - 2) w terminie nie dłuższym niż czternaście dni roboczych od dnia złożenia zamówienia w przypadku Raportów BIK zamawianych przesyłką listową, poprzez wysłanie na wskazany przez Klienta adres listem poleconym, za pośrednictwem Poczty Polskiej.
5. BIK, w terminie nie dłuższym niż jeden dzień roboczy od daty przyjęcia Zamówienia, wysyła na numer telefonu komórkowego wskazanego przez Klienta w Zamówieniu wiadomość SMS zawierającą hasło umożliwiające otwarcie zaszyfrowanego Raportu BIK w postaci elektronicznej (PDF), udostępnionego w Serwisie. W przypadku, gdy Klient w terminie trzech dni roboczych od daty przyjęcia Zamówienia nie otrzyma wiadomości SMS, powinien o tym fakcie poinformować telefonicznie lub mailowo COOK.
  6. BIK zapewnia wysyłanie wiadomości SMS z hasłem deszyfrującym Raport BIK – wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, tj. na numer telefonu z prefixem +48 (oznaczającym numer kierunkowy do Polski).
  7. Klienci, którym nie udostępniono w Serwisie zaszyfrowanego Raportu BIK zamówionego w wersji elektronicznej w terminie jednego dnia roboczego od daty złożenia Zamówienia, zobowiązani są do zgłoszenia tego faktu pod numerem 0 800 121 121 lub + 48 81 535 67 89. Klienci, którzy nie otrzymali Raportu BIK zamówionego w wersji papierowej w terminie trzydziestu dni od daty przyjęcia Zamówienia, zobowiązani są do powiadomienia o nedoręczeniu Raportu BIK mailowo, telefonicznie lub osobiście COOK.
  8. Raport BIK wysłany pocztą, a nieodebrany przez Klienta i zwrócony przez Poczta Polską do BIK, może być wysłany do Klienta ponownie, po wniesieniu przez niego odpowiedniej opłaty za przesyłkę zgodnej z Cennikiem.
  9. W przypadku zwrotu przesyłki przez Poczta Polską do BIK z przyczyn leżących po stronie BIK, upoważniony pracownik BIK przesyła ponownie Raport BIK na koszt BIK.
  10. Zaszyfrowane Raporty BIK w postaci elektronicznej (PDF) dostępne są dla Klienta w Serwisie przez okres 30 dni od daty złożenia Zamówienia.
  11. Klientowi nie przysługuje zwrot opłaty za Raport BIK jeśli Zamówienie zostało prawidłowo zrealizowane przez BIK i Raport BIK został udostępniony Klientowi – zgodnie z postanowieniami Regulaminu, a Klient nie odebrał Raportu BIK z przyczyn leżących po jego stronie, w szczególności w przypadku gdy:
    - 1) zaszyfrowany Raport BIK nie został otwarty przez Klienta, w tym między innymi ze względu na podanie przez Klienta w Zamówieniu nieprawidłowego numeru telefonu komórkowego,

- 2) Klient przebywający za granicą nie włączył usługi roamingu.
12. Na pisemne żądanie Klienta skierowane do COOK, BIK wystawia fakturę potwierdzającą sprzedaż Raportu BIK.

## § 8

### **Prawo odstąpienia od Umowy o udostępnienie Raportu BIK**

1. Z zastrzeżeniem ust. 3 i 4 poniżej, Klientowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy, bez podania przyczyny, w terminie 14 dni od jej zawarcia, jeżeli Klient w tym terminie prześle na piśmie na adres COOK oświadczenie o odstąpieniu od Umowy (przykładowy wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawiera Załącznik nr 2 do Regulaminu – jego stosowanie nie jest obowiązkowe). Termin 14 dni jest liczony od daty zawarcia Umowy ustalonej według zasady określonej w § 5 ust. 5 Regulaminu, a do zachowania tego terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia o odstąpieniu przed upływem terminu.
2. Z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej, w przypadku złożenia przez Klienta oświadczenia o odstąpieniu w trybie i terminach, wskazanych w ust. 1 powyżej, BIK w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu zwraca Klientowi wszelkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostawy, przy użyciu tego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient. Sposób zapłaty zwracanej kwoty na rzecz Klienta może być zmieniony jedynie za wyraźną zgodą Klienta.
3. Prawo do odstąpienia przez Klienta od Umowy obejmującej dostarczenie Klientowi Raportu BIK w wersji elektronicznej (PDF) nie przysługuje, jeżeli przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 1 powyżej, BIK spełnił w całości świadczenie usługi za wyraźną zgodą Klienta i po poinformowaniu go przez BIK o utracie prawa do odstąpienia od umowy.
4. Prawo do odstąpienia przez Klienta od Umowy obejmującej dostarczenie Klientowi Raportu BIK w drodze listowej nie przysługuje, jeżeli przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 1 powyżej, BIK rozpoczął świadczenie objęte umową (tj. wysłał Klientowi Raport BIK drogą listową za wyraźną zgodą Klienta i po poinformowaniu Klienta przez BIK o utracie prawa do odstąpienia od umowy w takich okolicznościach).
5. W przypadku, gdy Klient zgłosił żądanie świadczenia usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, ma on obowiązek zapłaty za świadczone usługi przez BIK do chwili odstąpienia od umowy.

## § 9

### **Ochrona danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych Klienta pozyskiwanych przy zawieraniu Umowy o udostępnienie Raportu BIK jest BIK.

2. BIK powierza Finat przetwarzanie danych osobowych Klientów wyłącznie w zakresie niezbędnym do przygotowania i zawarcia Umowy o udostępnienie Raportu BIK z wykorzystaniem Serwisu, a także w celu wyjaśniania ewentualnych Reklamacji związanych z wykonaniem Usługi i/lub Umowy.
3. Dane osobowe będą przetwarzane przez Finat zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa, w szczególności ustawą z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2013 r., poz. 1422 z późn. zm.), oraz ustawą z dnia 29 lipca 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2014 r., poz. 1182 z późn. zm.) w celu nawiązywania, ukształtowania treści lub rozwiązywania stosunku prawnego wynikającego z zawarcia Umowy o udostępnienie Raportu BIK oraz wykonywaniem czynności związanych z obsługą Umowy zawartej przez Klienta o doręczenie Raportu BIK.
4. Podanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne, lecz warunkuje zawarcie Umowy o udostępnienie Raportu BIK. Klient ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz do żądania ich poprawiania.
5. BIK nie udziela telefonicznych informacji na temat danych osobowych przetwarzanych w administrowanych przez siebie zbiorach.
6. Finat nie udziela informacji na temat danych osobowych przetwarzanych w administrowanych przez BIK zbiorach.

## **§ 10**

### **Postępowanie reklamacyjne dotyczące Usług Finat**

1. Klientowi przysługuje prawo złożenia Reklamacji w sprawach związanych z Usługą Finat oraz reklamacji związanych ze sprzedażą Raportów BIK.
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 umożliwiające identyfikację Klienta oraz sprawne rozpatrzenie Reklamacji tj.:
  - 1) dane identyfikacyjne Klienta tj. w szczególności:
    - a) imię i nazwisko Klienta,
    - b) PESEL Klienta
    - c) adres korespondencyjny,
    - d) adres poczty elektronicznej – w przypadku gdy Klient składa wniosek o udzielenie odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej

- 2) szczegółowy opis zgłaszanych zastrzeżeń;
  - 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 Usług Finat mogą być składane przez Klienta:
- 1) w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Finat przy ul. Grójeckiej 5, 02-019 Warszawa lub przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego, kuriera lub postańca na adres: PKO BP Finat sp. z o.o., ul. Grójecka 5, 02-019 Warszawa;
  - 2) ustnie – telefonicznie pod nr tel. 0 800 121 121 lub + 48 81 535 67 89 lub osobiście do protokołu w siedzibie Finat przy ul. Grójeckiej 5, 02- 019 Warszawa, w godzinach 8:00 -16:00.
5. w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: [wyzdial.operacyjny@finat.pl](mailto:wyzdial.operacyjny@finat.pl). 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.
- Istnieje również możliwość uzgodnienia z Klientem innej formy potwierdzenia wpływu Reklamacji.
6. Odpowiedź na Reklamację udzielana jest bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż w terminie 30 dni 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. 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 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.

7. Korespondencja w sprawie dotyczącej Reklamacji wysyłana jest listem poleconym na adres korespondencyjny Klienta wskazany w Reklamacji lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Na wniosek Klienta Finat może wysłać odpowiedź na Reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej.
8. 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.
9. 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.
10. W przypadku gdy w następstwie złożonej przez Klienta będącego Konsumentem reklamacji spór nie został rozwiązany, Finat przekazuje na papierze lub innym trwałym nośniku informacji oświadczenie o:
  - 1) zgodzie na udział w takim postępowaniu albo
  - 2) odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania Sporów konsumenckich
11. Klient będący Konsumentem 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.

## § 11

### **Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania Sporów konsumenckich dotyczących Usług Finat**

1. Postępowaniem w sprawie pozasądowego rozwiązywania Sporów konsumenckich jest postępowanie mające na celu rozwiązywanie Sporu konsumenckiego, prowadzone zgodnie z zasadami określonymi w Ustawie o pozasądowym rozwiązywaniu Sporów konsumenckich oraz Ustawie.
2. Wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania Sporów konsumenckich, o którym mowa w ust.1 następuje na wniosek Klienta będącego Konsumentem.
3. Podmiotem uprawnionym do rozpatrywania wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania Sporów konsumenckich jest Rzecznik Finansowy ([www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)).
4. Wniosek o wszczęcie postępowania, o którym mowa w ust.1 jest składany przez Klienta do Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w Regulacjach.
5. Klient uprawniony jest do złożenia wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania Sporów konsumenckich nie później niż w terminie roku od dnia w którym Klient podjął próbę kontaktu z Finat i dokonał pierwszej czynności mającej na celu bezpośrednio rozwiązanie sporu.
6. Wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania Sporów konsumenckich przerywa bieg przedawnienia roszczenia będącego przedmiotem sporu. Przedawnienie nie biegnie na nowo, dopóki postępowanie to nie zostanie zakończone.
7. Zasady i tryb składania wniosku oraz prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania Sporów konsumenckich określają Regulacje.
8. Klient, będący Konsumentem, 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/>.

## § 12

### **Postępowanie reklamacyjne związane ze sprzedażą Raportów BIK**

1. Reklamacje dotyczące sprzedaży lub doręczenia Raportu BIK oraz innych spraw związanych ze sprzedażą Raportów BIK należy składać w formie pisemnej w Biurze Informacji Kredytowej S.A., COOK, ul. Postępu 17a, 02-676 Warszawa, w poniedziałki

i wtorki w godzinach 8.00-16.00, w środy w godzinach 9.00-17.00 oraz w czwartki i piątki w godzinach 8.00-16.00. Kontakt telefoniczny i mailowy z COOK możliwy jest w godzinach 08:00 do 18:00 od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni wolnych od pracy w rozumieniu Ustawy o dniach wolnych od pracy z dnia 18 stycznia 1951 roku.

2. W przypadku, gdy Klient ma zastrzeżenia, co do prawidłowości danych zawartych w Raporcie BIK, winien on skierować pisemną reklamację bezpośrednio do Banku, z którego dane zawarte w Raporcie BIK pochodzą.
3. BIK nie jest uprawniony do dokonywania zmian w przetwarzanych w zbiorze BIK danych pochodzących z banków lub instytucji ustawowo upoważnionych do udzielania kredytów. Zmiany dokonywane są wyłącznie przez bank, z którego dane pochodzą, poprzez przesłanie do BIK poprawnych, zaktualizowanych danych lub pisemnego wniosku o dokonanie korekty w danych, których dotyczyła reklamacja Klienta.
4. BIK może zwrócić się z prośbą do Klienta o złożenie dodatkowych wyjaśnień dotyczących reklamacji oraz o dostarczenie dodatkowych dokumentów, służących do wykazania zasadności reklamacji.
5. BIK udziela odpowiedzi na złożoną reklamację wyłącznie pisemnie w terminie nie dłuższym niż 14 dni. W sprawach szczególnie trudnych dopuszcza się możliwość wydłużenia terminu odpowiedzi. W takim przypadku BIK poinformuje Klienta na piśmie oraz wskaże przewidywany termin udzielenia odpowiedzi na tę reklamację, nie dłuższy niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
6. Reklamacje dotyczące operacji bankowych wykonywanych w związku z zawartymi Umowami o udostępnienie Raportów BIK należy składać zgodnie z postanowieniami umów regulujących prowadzenie rachunku bankowego.
7. BIK nie wydaje kopii i duplikatów Raportów.
8. Klient będący Konsumentem może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności może on zwrócić się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej lub stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy wojewódzkim inspektorach Inspekcji Handlowej. Może on również zwrócić się o bezpłatną pomoc do miejskiego (powiatowego) rzecznika praw konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów. Szczegółowe informacje o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, a także zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, wojewódzkich inspektoratów Inspekcji

Handlowej. Ważne informacje w tym zakresie można uzyskać również na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl). Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrzenia reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny i może mieć miejsce tylko w przypadku, gdy obie strony sporu wyrażą na to zgodę.

## § 13

### Postanowienia końcowe

1. Serwis zawiera treści chronione prawem autorskim, prawem własności przemysłowej oraz dobra niematerialne chronione prawem własności intelektualnej. Żadna z tych treści, w szczególności tekst, grafika, znaki towarowe, logotypy, ikony, zdjęcia, programy, prezentowane w Serwisie nie mogą być powielane ani rozpowszechniane w żadnej formie i w żaden sposób bez uprzedniego zezwolenia. Klient zobowiązuje się do wykorzystywania treści Serwisu wyłącznie do dozwolonego użytku własnego.
2. Finat i BIK nie ponoszą odpowiedzialności wobec Klienta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z tytułu świadczonej usługi drogą elektroniczną, o ile niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań spowodowane zostało okolicznościami, na które Finat i BIK nie miały wpływu mimo zachowania należytej staranności (siła wyższa). W przypadku wystąpienia siły wyższej wykonanie Usług Finat i/lub Umowy przez BIK zostanie zawieszona na okres równy okresowi działania siły wyższej.
3. Finat i BIK nie odpowiadają za brak możliwości korzystania z usługi świadczonej drogą elektroniczną w przypadku:
  - 1) strat spowodowanych działaniem siły wyższej obejmującej m.in. katastrofy naturalne, działania wojenne, strajki, rozruchy, ataki terrorystyczne;
  - 2) przerw w funkcjonowaniu systemów teleinformatycznych i zb rozliczeniowych wynikających z konieczności dokonania niezbędnych czynności związanych z prawidłowym funkcjonowaniem, ulepszaniem, konserwacją lub zabezpieczaniem systemów teleinformatycznych lub zasilania.
4. Regulamin może zostać zmieniony w każdym czasie.
5. W przypadku zmiany Regulaminu jego doręczenie będzie dokonywane poprzez jego umieszczenie w Serwisie. Złożenie przez Klienta Zamówienia po dokonaniu zmian w Regulaminie oznacza ich akceptację. Wszelkie spory związane ze świadczeniem usług określonych w Regulaminie rozstrzygają sądy powszechne właściwe według przepisów Kodeksu postępowania cywilnego.



6. Prawem właściwym dla stosunków prawnych pomiędzy Finat a Klientem przed zawarciem umowy o Usługę Finat oraz prawem właściwym do zawarcia i wykonania umowy o Usługę Finat oraz Umowy zawartej pomiędzy BIK a Klientem jest prawo polskie.

Załącznik nr 1 do Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie zawierania umów o udostępnienie Raportów BIK w Serwisie Inteligo

**Cennik opłat za udostępnianie Raportów BIK  
(Ceny zawierają 23% podatku VAT)**

<b>Nazwa</b>	<b>Cena</b>
Opłata za udostępnienie Raportu PLUS w polskiej wersji językowej	27,00 zł
Opłata za udostępnienie Raportu PLUS w angielskiej wersji językowej	36,00 zł
Opłata za udostępnienie Raportu PLUS z Informacją o Ocenie Punktowej w polskiej wersji językowej	32,00 zł
Opłata za udostępnienie Raportu PLUS z Informacją o Ocenie Punktowej w angielskiej wersji językowej	40,00 zł
Opłata za udostępnienie Raportu PLUS w angielskiej i polskiej wersji językowej	50,00 zł
Opłata za udostępnienie Raportu PLUS z Informacją o Ocenie Punktowej w angielskiej i polskiej wersji językowej	55,00 zł
Opłata za wysyłkę Raportu Poczta Polska	10,00 zł

**Załącznik nr 2 do Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie zawierania umów o udostępnienie Raportów BIK w Serwisie Inteligo**

**Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy**

	....., data
..... Imię i nazwisko Konsumenta	
..... Adres zamieszkania	
	Biuro Informacji Kredytowej SA Centrum Operacyjnej Obsługi Klientów ul. Postępu 17A 02 - 676 Warszawa
<b>Oświadczenie o odstąpieniu od umowy</b>	
Ja niżej podpisana/-y ....., informuję o moim odstąpieniu od umowy o udostępnienie raportu BIK nr ..... zawartej dnia .....	
	..... Podpis Konsumenta