

Zasady przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w zakresie 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 sprzedaży raportów zawierających historię kredytową udostępnioną przez Biuro Informacji Kredytowej S.A. za pośrednictwem systemu bankowości internetowej PKO Banku Polskiego S.A.
2. Usługa sprzedaży Raportów BIK jako 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. Finat nadzoruje proces rozpatrywania Reklamacji zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
5. Użyte w niniejszym dokumencie określenia mają następujące znaczenie:
 - 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) **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;
 - 4) **Klient** – osoba fizyczna posiadająca prowadzone przez Bank konto Inteligo lub iPKO, która korzysta z Serwisu jako usługobiorca w odniesieniu do usługi świadczonej drogą elektroniczną przez Finat lub zawiera z BIK Umowę o doręczenie Raportu;
 - 5) **Konsument** - osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
 - 6) **Raport BIK** - raport zawierający historię kredytową udostępnioną przez Biuro Informacji Kredytowej S.A. za pośrednictwem systemu bankowości internetowej PKO Banku Polskiego S.A.;
 - 7) **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;

- 8) **Reklamacja** – każde wystąpienie skierowane do Finat przez Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące świadczenia Usług Finat;
- 9) **Rzecznik** – Rzecznik Finansowy w rozumieniu Ustawy bądź osoba przez niego upoważniona;
- 10) **Serwis** – zespół powiązanych ze sobą stron internetowych dostępnych pod adresem www.inteligo.pl oraz www.ipko.pl przy wykorzystaniu urządzeń teletechnicznych umożliwiających dostęp do sieci Internet, które mogą być wykorzystywane przez Finat do wykonywania Usługi Finat;
- 11) **Spór konsumencki** – spór między Konsumentem a Finat wynikający z zawartej z Konsumentem umowy;
- 12) **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.);
- 13) **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;
- 14) **Usługa Finat** – umożliwienie Klientom zapoznanie się z ofertą BIK oraz zawarcie pomiędzy BIK a Klientem Umowy o udostępnienie Raportu BIK z wykorzystaniem oświadczeń woli składanych w postaci elektronicznej, z wykorzystaniem Instrumentów autoryzacyjnych;
- 15) **Ustawa** - ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu Reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. 2015r., poz. 1348 ze zm.) wraz z aktami wykonawczymi;
- 16) **Ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich** – ustawa z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016r. poz. 1823);
- 17) **Zasady** – niniejsze Zasady rozpatrywania Reklamacji w zakresie 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 usługą przekazu pieniężnego wykonywaną przez Finat, w ramach której Finat pośredniczy w sprzedaży raportów Biura Informacji Kredytowej 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 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 pośtańca na adres: PKO BP Finat sp. z o.o., ul. Grójecka 5, 02-019 Warszawa;
 - 2) ustnie – telefonicznie pod nr tel. Infolinii Inteligo 0 800 121 121 lub + 48 81 535 67 89 oraz pod nr tel. Infolinii iPKO 0 800 302 302 lub +48 81 535 60 60 lub osobiście do protokołu w siedzibie Finat przy ul. Grójeckiej 5, 02- 019 Warszawa, w godzinach 8:00 - 16:00.
 - 3) w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: wydzial.operacyjny@finat.pl.
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.

Istnieje również możliwość uzgodnienia z Klientem innej formy potwierdzenia wpływu Reklamacji.

§3 Zasady rozpatrywania Reklamacji

1. 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.
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 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
3. 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.
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.
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 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.
8. 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.

§ 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 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).
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/>.

§ 6

Postanowienia końcowe

Wszystkie czynności związane z przyjęciem i rozpatrywaniem Reklamacji dokonywane są w języku polskim.