

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w ramach Portalu internetowego Provident Polska S.A.

§ 1.

Regulamin określa zasady świadczenia przez Provident Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Inflancka 4A, 00-189 Warszawa, wpisaną przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego do rejestru dla przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000009389, zarejestrowaną jako podatnik pod numerem NIP 525-15-71-292, o kapitale zakładowym w wysokości 142.900.00,00 zł, który został wpłacony w całości, usług drogą elektroniczną udostępnianych w ramach Portalu internetowego Provident Polska S.A. pod adresem internetowym www.provident.pl.

§ 2.

Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

1. **Provident** – Provident Polska S.A.,
2. **Regulamin** - niniejszy „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w ramach Portalu internetowego Provident Polska S.A.”,
3. **Portal** - portal internetowy Provident, będący systemem stron www umieszczonych na serwerze internetowym Provident pod adresem internetowym www.provident.pl stanowiących zbiór dokumentów statycznych i dynamicznych, zawierających pliki graficzne, skrypty oraz inne elementy zbioru połączone wzajemnymi relacjami,
4. **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,
5. **świadczenie usługi drogą elektroniczną** - wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne,
6. **Użytkownik** - podmiot korzystający z Portalu,
7. **Usługi** - usługi świadczone przez Provident drogą elektroniczną, o których mowa w § 3 ust. 1 Regulaminu,
8. **Wniosek kredytowy** - bezpieczny formularz online będący zgłoszeniem Użytkownika wysłanym do Provident rozumianym jako: chęć uzyskania oferty udzielenia kredytu konsumenckiego lub pożyczki oraz przygotowanie do zawarcia umowy pożyczki lub umowy o kartę kredytową z limitem kredytowym,
9. **e-mail zwrotny** - email wysłany przez Provident na adres Użytkownika podany we Wniosku kredytowym,
10. **Pliki „Cookie”** - niewielkie informacje tekstowe, zapisywane na urządzeniu Użytkownika służącym do przeglądania stron internetowych, które pozwalają dostosowywać Usługi i treści do indywidualnych potrzeb i preferencji Użytkownika, jak również służą do opracowywania ogólnych statystyk dotyczących korzystania przez Użytkowników z Usług.
11. **Konto Klienta** - indywidualne dla każdego Użytkownika konto internetowe w Portalu założone z chwilą prawidłowego wypełnienia danych wymaganych przy rejestracji. Zalogowanie na Koncie Klienta umożliwia dokonywanie zleceń Usług złożonych przez Użytkownika za pośrednictwem Portalu/Konta Klienta. W zakresie dokonywania zleceń Usług wskazanych w § 3 ust. 1 pkt f)– i) wymagane jest przez Użytkownika założenie Konta Klienta. W pozostałym zakresie Usług Użytkownik nie jest zobowiązany do tworzenia Konta Klienta. W przypadku, gdy w ciągu 30 dni od momentu założenia Konta Klienta nie dojdzie do zawarcia umowy o usługi finansowe

pomiędzy Użytkownikiem a Provident (np. umowy o kartę kredytową), Konto Klienta ulega automatycznemu usunięciu. W takim przypadku Użytkownik może założyć nowe Konto Klienta.

§ 3.

1. Na podstawie Regulaminu Provident w ramach Portalu świadczy Użytkownikowi usługi drogą elektroniczną, w szczególności udostępnia:
 - a. informacje związane z ofertą i działalnością Provident,
 - b. adres e-mail – usługa umożliwiająca przekazywanie przez Użytkownika do Provident zapytań związanych z ofertą Provident,
 - c. e-mail zwrotny – usługa umożliwiająca Provident potwierdzenie danych,
 - d. wniosek kredytowy – usługa umożliwiająca Użytkownikowi wypełnienie Wniosku kredytowego celem uzyskania oferty pożyczki lub karty kredytowej z limitem kredytowym oraz przygotowanie do zawarcia umowy pożyczki lub umowy o kartę kredytową z limitem kredytowym,
 - e. założenie Konta Klienta z jednoczesnym złożeniem Wniosku kredytowego,
 - f. wprowadzenie danych osobowych,
 - g. wysyłanie wiadomości lub zapytań do Provident,
 - h. podgląd aktualnego stanu zadłużenia Użytkownika (usługa dostępna jest wyłącznie dla Użytkowników, którzy zawarli z Provident umowę pożyczki),
 - i. podgląd listy pożyczek udzielonych Użytkownikowi oraz ich statusu.
2. Provident świadczy Usługi zgodnie z Regulaminem.
3. Użytkownik korzystający z Portalu musi zaakceptować Regulamin i zobowiązać się do przestrzegania zasad w nim zawartych. Uruchomienie korzystania z Usługi jest równoznaczne z pełną akceptacją i potwierdzeniem zrozumienia warunków Regulaminu oraz z zawarciem umowy o świadczenie tych Usług bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy. Każdy Użytkownik, od chwili podjęcia czynności, o których mowa powyżej, zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu.
4. Użytkownik może w każdym czasie zrezygnować z korzystania z Usług. Umowa o świadczenie Usług rozwiązuje się automatycznie bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń wraz z chwilą opuszczenia przez Użytkownika stron Portalu, w ramach których udostępniana jest Usługa.
5. Uruchomienie korzystania z Usługi jest równoznaczne z zapoznaniem się przez Użytkownika z zasadami wykorzystywania przez Provident plików Cookie, celem ich przechowywania i zasadami wykorzystywania informacji za pomocą plików Cookie, które zostały określone w Polityce cookies.
6. Zalogowanie do Konta Klienta wymaga podania przez Użytkownika ustalonego loginu i hasła.
7. Świadczenie Usług odbywa się z wykorzystaniem protokołu <https://>.
8. Połączenie (komunikacja) z Kontem Klienta jest szyfrowane.

§ 4.

1. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Provident, są następujące:
 - a. Obsługiwane przeglądarki: Microsoft Edge, Google Chrome, Firefox, Safari.
 - b. Większość elementów witryny powinna działać poprawnie na wszystkich nowych urządzeniach z najnowszymi przeglądarkami internetowymi, ale nie wszystkie urządzenia i przeglądarki zostały w pełni przetestowane, aby zapewnić 100% kompatybilność.

- c. Technologie, które muszą być włączone: JavaScript i pliki cookie muszą być włączone w przeglądarce internetowej.
- d. Niektóre funkcje witryny wymagają niezbędnych plików cookie w celu zapewnienia oczekiwanej funkcjonalności witryny. Obejmuje to takie elementy, jak sesyjne pliki cookie do połączenia z stroną internetową, pliki cookie preferencji językowych, pliki cookie logowania do Konta i podobne.
- e. Witryna jest zbudowana przy użyciu responsywnego frameworka projektowego, dzięki czemu działa z dowolnym rozmiarem ekranu i rozdzielczością.
- f. Klienci posiadający Konto Użytkownika mogą zalogować się na dowolnym urządzeniu i przeglądać te same informacje. Nie ma żadnych ograniczeń uniemożliwiających jednocześnie logowanie na wielu przeglądarkach lub urządzeniach.
- g. Dokumenty dostępne na stronie internetowej do przeglądania i/lub pobierania są wyłącznie w formacie PDF (portable document format). Nowoczesne przeglądarki mogą je przeglądać bez dodatkowego oprogramowania.

§ 5.

1. Treści zawarte na stronach Portalu, z zastrzeżeniem wyjątków na tych stronach wyraźnie wskazanych, służą jedynie celom informacyjnym i nie stanowią, w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, oferty usług Provident, z zastrzeżeniem oferty zawarcia umowy pożyczki lub umowy karty kredytowej z limitem kredytowym otrzymanej w ramach usługi Wniosek kredytowy.
2. Provident na bieżąco i z zachowaniem należytej staranności aktualizuje informacje zawarte w Portalu.
3. Provident zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w części lub całości Portalu bez wcześniejszego powiadomienia Użytkownika.
4. Provident nie udziela gwarancji lub wyobrażenia zadowolenia z jakości, lub nadawania się do określonego celu, zarówno wyraźnie sformułowanego, jak i domniemanego, ani też żadnej gwarancji lub wyobrażenia, że informacje i materiały zawarte na Portalu są wolne od błędów i pomyłek.
5. Nic na Portalu nie stanowi porad odnośnie inwestowania i nie powinno być uważane za zalecanie kupna, sprzedaży lub utrzymywania jakichkolwiek zabezpieczeń w Provident, ani też kupna jakiegokolwiek produktu finansowego, ani nie stanowi oferty sprzedaży czy też zachęcania do kupna takich zabezpieczeń. Zachowanie w przeszłości nie musi koniecznie stanowić wskazówek na przyszłość.
6. W granicach dozwolonych przez przepisy, Provident nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty (bezpośrednie, pośrednie i będące konsekwencją) wynikające z dostępu i użytkowania Portalu, oraz zawartych w nim informacji i materiałów.
7. Linki zawarte na Portalu prowadzące do zewnętrznych witryn sieciowych, które są poza kontrolą Provident i administrowane przez podmiot trzeci, w związku z czym Provident nie ponosi odpowiedzialności za zawartość każdej z tych witryn, ani za linki zawarte na tych witrynach. Linki pokazane na Portalu zostały wstawione wyłącznie dla wygody Użytkownika i wstawienie jakiegokolwiek linku nie implikuje uznania odpowiedzialności Provident, i Provident nie bierze na siebie odpowiedzialności w związku z zawartością jakiegokolwiek linkowanej strony. Przechodzenie na jakiegokolwiek linkowane strony odbywa się wyłącznie na własne ryzyko Użytkownika.
8. Informacje o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usługi świadczonej drogą elektroniczną określone są załącznik nr 1 do Regulaminu.

§ 6.

1. Wszystkie prawa, łącznie z prawami autorskimi, dotyczącymi zawartości Portalu, są własnością i podlegają kontroli Provident w tym zakresie. Użytkownik może ściągnąć jedną kopię każdego materiału, pokazanego na Provident, wyłącznie dla osobistego lub wewnętrznego użytku, niemającego charakteru komercyjnego. Użytkownik nie może kopiować, reprodukować, ściągać,

publikować powtórnie, nadawać, przekazywać, wyświetlać, modyfikować i powtórnie używać materiałów z tej witryny internetowej dla jakichkolwiek innych celów.

2. Znaki handlowe, loga, nazwy i wizerunki wyświetlone na Portalu są zastrzeżonymi lub niezastrzeżonymi znakami handlowymi Provident i innych firm. Nic na Portalu nie powinno być traktowane jako przyznanie przez implikację, prawo słusności lub w inny sposób, jakiegokolwiek licencji lub prawa do użytkowania jakiegokolwiek nazwy handlowej, wyświetlonej na tej stronie bez uprzedniego pisemnego zezwolenia Provident, lub trzeciej strony, która jest właścicielem odnośnego znaku handlowego.
3. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, treści nieprawdziwych lub mogących wprowadzić w błąd, treści zawierających wirusy lub treści, które mogą wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerowych. W razie otrzymania przez Provident wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze przechowywanych danych dostarczonych przez Użytkownika, Provident może uniemożliwić dostęp do tych danych. Provident nie będzie ponosić odpowiedzialności względem Użytkownika za szkodę powstałą w wyniku uniemożliwienia dostępu do danych o treści bezprawnej. W przypadku uzyskania wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych Provident zawiadomi Użytkownika o zamiarze uniemożliwienia dostępu do danych. W przypadku dostarczenia przez Użytkownika treści i danych, o których mowa powyżej, Provident ma prawo do wystąpienia z roszczeniem odszkodowawczym bezpośrednio do Użytkownika, na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.
4. Provident nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z tytułu udostępnienia przez Użytkownika osobom niepowołanym loginu lub hasła.

§ 7.

1. Provident jest administratorem danych osobowych w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO) pozyskanych od Użytkowników, w tym również danych cyfrowych, np. adres IP, dane dotyczące sesji i urządzenia, z którego korzysta Użytkownik w celu realizacji Usług.
2. Dane przetwarzane są w celach: związanych z realizacją usług, o których mowa w Regulaminie, zawarciem i wykonaniem umowy pożyczki/ umowy o kartę kredytową , w tym badaniem zdolności kredytowej, marketingowych – w trakcie trwania umowy, jako prawnie uzasadniony interes Provident i za zgodą Użytkownika po spłacie pożyczki/ kontraktowego zakończenia umowy o kartę kredytową lub gdy nie dojdzie do jej zawarcia albo w przypadku gromadzenia i przetwarzania danych za pośrednictwem plików cookie czy innych podobnych technologii, analitycznych i statystycznych, związanych z przeciwdziałaniem nadużyciom, dochodzenia roszczeń, dowodowych i archiwizacyjnych, co jest prawnie uzasadnionym interesem Provident, realizacji obowiązków prawnych, w tym przepisów o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (AML), kredycie konsumenckim i prawie bankowym, rozpatrywaniu reklamacji, przepisów księgowych i podatkowych.
3. Użytkownikowi przysługuje prawo:
 - a. dostępu do danych oraz ich przeniesienia,
 - b. sprostowania, usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania,
 - c. wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych,
 - d. wycofania zgody,
 - e. oraz wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ich ochroną.
4. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych są każdorazowo przekazywane Użytkownikowi podczas pozyskiwania danych osobowych Użytkownika. Również są dostępne w dokumentach „Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych Klientów” oraz „Polityka cookies” w stopce „Dokumenty i Regulaminy” Portalu.
5. W przypadku, w którym Usługa wymaga podania przez Użytkownika określonych danych, Użytkownik zobowiązuje się do podania danych prawdziwych, dokładnych, kompletnych i nie

wprowadzających w błąd.

§ 8.

1. Użytkownik może złożyć reklamację związaną ze świadczeniem przez Provident Usług oraz wnioski dotyczące uprawnień wynikających z przetwarzania danych osobowych wynikających z odpowiednich przepisów.
2. Wszelkie reklamacje oraz wnioski dotyczące uprawnień Użytkownika wynikające z przepisów prawa o ochronie danych osobowych należy składać:
 - a. na piśmie: osobiście w siedzibie głównej Pożyczkodawcy, ul. Inflancka 4A, 00-189 Warszawa albo wysłana przesyłką pocztową na adres: Provident Polska S.A., Departament Obsługi Klienta, ul. Inflancka 4A, 00-189 Warszawa albo nadana w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej,
 - b. w postaci elektronicznej: e-mailem: na adres bok@provident.pl albo na adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych Pożyczkodawcy: AE:PL-7898831223-SAFDT-23,
 - c. ustnie: telefonicznie pod numerem 600 400 150 (koszt połączenia według taryfy operatora) albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w siedzibie głównej Pożyczkodawcy.
3. Reklamacje powinny zawierać imię, nazwisko i adres do korespondencji Użytkownika, a także wskazywać wraz ze szczegółowym opisem zastrzeżenia Użytkownika dotyczące usług świadczonych przez Provident oraz oczekiwania dotyczące sposobu rozstrzygnięcia reklamacji. W przypadku składania reklamacji w formie pisemnej reklamacja powinna zawierać również podpis Użytkownika.
4. Provident udziela Użytkownikowi odpowiedzi na reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Odpowiedź na reklamację będzie udzielona w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji poprzez jej wysłanie pocztą na adres Użytkownika. Odpowiedź na reklamację może zostać dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Użytkownika. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie powyższych 30 dni Spółka wyjaśni Użytkownikowi przyczynę opóźnienia, wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy jednak niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu udzielenia odpowiedzi na reklamację wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W przypadku niedotrzymania terminu rozpatrzenia reklamacji uważa się ją za rozpatrzoną zgodnie z wnioskiem Użytkownika.

§ 9.

Provident dąży do zapewnienia dostępności usług dla wszystkich konsumentów, również dla osób ze szczególnymi potrzebami. Na stronie internetowej www.provident.pl w zakładce „O firmie” znajduje się deklaracja dostępności, zawierająca między innymi informację o sposobie dostosowywania się Provident do wymogów ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

§ 10.

Provident zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w dowolnym terminie. W przypadku zmiany Regulaminu, jego doręczenie Użytkownikowi odbywać się będzie poprzez umieszczenie na stronach Portalu.

§ 11.

Aktualna wersja Regulaminu obowiązuje od dnia 7 sierpnia 2025 roku.

Informacja o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez Użytkowników z usług świadczonych drogą elektroniczną przez Provident

Provident wskazuje na następujące potencjalne zagrożenia związane z korzystaniem z usług świadczonych drogą elektroniczną:

1. ingerencja osób trzecich w bazy danych dotyczących Użytkownika w tym przeglądanie, kopiowanie, modyfikacja i kasowanie danych dotyczących Użytkownika;
2. ingerencja osób trzecich w transmisję informacji pomiędzy systemem teleinformatycznym Użytkownika, a systemem teleinformatycznym Provident;
3. otrzymanie niezamówionej informacji handlowej (spam) w drodze elektronicznej;
4. zainfekowanie systemu teleinformatycznego oprogramowaniem typu malware (złośliwe oprogramowanie w tym wirusy i robaki komputerowe, konie trojańskie), spyware (programy szpiegujące);
5. wyłudzenie poufnych informacji (phishing) oraz łamanie zabezpieczeń oprogramowania (cracking);
6. przełamanie protokołów kryptograficznych wykorzystywanych w wymianie informacji pomiędzy systemami teleinformatycznymi, a w konsekwencji umożliwienie w szczególności podsłuchiwanie przekazywanych informacji;
7. podrabianie protokołów i certyfikatów bezpieczeństwa zabezpieczających strony internetowe;
8. instalacja i korzystanie z oprogramowania niezbędnego do korzystania z usługi zapewnianej przez Provident z nieoficjalnych i nieautoryzowanych źródeł czy instalacja i korzystanie z oprogramowania pirackiego – oprogramowanie takie zawierać może szkodliwe oprogramowanie wskazane powyżej, może posiadać obniżony poziom zabezpieczeń z uwagi na brak aktualizacji mających na celu zwiększenie ochrony oprogramowania przed nieuprawnionym dostępem.

Wskazane powyżej przypadki nieuprawnionej ingerencji osób trzecich, skutkować mogą uzyskaniem przez osoby nieupoważnione dostępu do sieci telekomunikacyjnej Provident jak i Użytkownika, w tym poszczególnych komputerów wchodzących w skład tej sieci, a także zakłóceniem lub całkowitym wyłączeniem funkcjonowania urządzeń w tym oprogramowania wchodzącego w skład sieci lub przejęcia nad nim kontroli.

Działania te skutkować mogą uzyskaniem przez osoby trzecie informacji gromadzonej w systemie teleinformatycznym w szczególności w bazach danych, a także informacji niezbędnych dla dokonania płatności elektronicznych.

Provident podejmuje niezbędne działania mające na celu minimalizację ryzyka wystąpienia zagrożeń wskazanych powyżej, a także podnoszące bezpieczeństwo komunikacji z systemem teleinformatycznym Spółki. Niezależnie od tego, Provident zaleca zaopatrzenie komputera Użytkownika w aktualne oprogramowanie typu antywirus oraz firewall oraz bieżące aktualizowanie tego oprogramowania, a także podjęcie działań mających na celu ochronę loginów i haseł zapewniających dostęp do systemu teleinformatycznego, a także usług świadczonych w drodze elektronicznej, przed dostępem osób nieupoważnionych.

Zaleca się, aby hasła i loginy przyznane Użytkownikowi nie były udostępniane innym osobom, nawet za zgodą Użytkownika.

Provident informuje ponadto, że podejmowane środki ochrony, w tym ochrony antywirusowej, firewall, nie zapewniają pełnej ochrony przed możliwą ingerencją osób trzecich w system teleinformatyczny, nie mniej ich stosowanie, może ograniczyć ryzyko wystąpienia niepożądanych działań.