

# Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w ramach Aplikacji ProviGo

## § 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 Aplikacji Provident Polska S.A. pod nazwą ProviGo.

## § 2.

Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

Provident - Provident Polska S.A.,

Regulamin - niniejszy „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w ramach Aplikacji ProviGo”,

Aplikacja - Aplikacja na telefony komórkowe, będąca zbiorem dokumentów i informacji statycznych i dynamicznych, zawierających pliki graficzne, skrypty oraz inne elementy zbioru połączone wzajemnymi relacjami,

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,

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 końcowych 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,

Użytkownik - osoba korzystająca z Aplikacji, która zainstalowała Aplikację na urządzeniu końcowym, niezależnie od tego czy dokonała Rejestracji,

Klient - osoba, która posiada lub posiadała pożyczkę w Provident Polska,

Rejestracja - czynność umożliwiająca Użytkownikowi aktywację Profilu w Aplikacji. Rejestracji może dokonać tylko Użytkownik, który jest Klientem. Przed Rejestracją w Aplikacji, dla Użytkownika dostępne są wyłącznie niespersonalizowane informacje dotyczące usług Provident,

Logowanie - czynność weryfikacji tożsamości Klienta umożliwiająca zarejestrowanemu Użytkownikowi każdorazowe korzystanie z Aplikacji. Logowanie odbywa się za pomocą wprowadzenia kodu PIN przy jednoczesnym posiadaniu dostępu do Internetu. Poprawne wprowadzenie kodu PIN umożliwia Użytkownikowi korzystanie z pełnej wersji Aplikacji. Aplikacja przestaje być aktywna po wylogowaniu

przez Użytkownika, zamknięciu jej na urządzeniu końcowym lub wraz z upływem 10 minut bezczynności.

Usługi - usługi świadczone poprzez Aplikację dla zarejestrowanych Użytkowników, tj.:

- **Moje dane** – usługa, obejmująca prezentację danych Klienta, w szczególności imię i nazwisko, adres zamieszkania, główny numer telefonu, dodatkowy numer telefonu, adres email oraz nr dowodu osobistego – częściowo zaszyfrowany.
- **Mój Doradca Klienta** - usługa umożliwiająca Klientowi kontakt z obsługującym go Doradcą, lub Doradcą zastępującym, poprzez kontakt telefoniczny, otrzymywanie/wysyłanie wiadomości sms do/od Doradcy Klienta, oraz kontakt telefoniczny z Infolinią Provident.
- **Moje pożyczki** – usługa obejmująca prezentację wszystkich posiadanych przez Klienta pożyczek w Provident, umożliwiająca sprawdzanie przez Klienta na bieżąco statusu każdej pożyczki. Usługa zawiera wykaz pożyczek, aktywnych jak i spłaconych, wraz z posiadanymi przez Klienta Pakietami Ubezpieczeniowymi, które zostały zawarte przez Klienta z Provident przy udziale Doradcy Klienta.
- **Moje wpłaty** – usługa, obejmująca prezentację listy wpłat na poczet pożyczek, zrealizowanych przez Klienta, bez względu na status pożyczki oraz wpłat nadchodzących z tytułu wszystkich posiadanych pożyczek, które Klient jest zobligowany do uregulowania. Dodatkowo w przypadku pożyczek obsługiwanych przez Departamentem Windykacji Provident Aplikacja zawiera również informacje o podpisanej umowie, najbliższą wymagalną płatność, kwotę pełnego zadłużenia i zaległe zsumowane raty.
- **Oferty i Promocje** – usługa umożliwiająca Klientowi dostęp do każdej nowej i aktualnej oferty sprzedażowej lub promocji, pod warunkiem wyrażenia odpowiedniej zgody marketingowej na ich otrzymywanie. Oferty i Promocje kierowane do Klienta zawierają okres w jakim obowiązują oraz dodatkowe warunki uczestnictwa w Ofercie i Promocji. Klient, oprócz Ofert i Promocji kierowanych do wszystkich Użytkowników, w ramach Aplikacji, otrzymuje również Oferty i Promocje indywidualne oraz Oferty specjalne.
- **Start (okno startowe)** – usługa, umożliwiająca Klientowi przegląd najważniejszych dla niego wiadomości, dotyczących posiadanych pożyczek i innych produktów z oferty Provident (tj. w szczególności informacje o bieżących płatnościach, informacje o nowej Ofercie i Promocji, wszelkie informacje dodatkowe dostarczane do Provident, oraz dostęp do szybkiego Kontakt z Provident).
- **Ubezpieczenia** – usługa, umożliwiająca Klientowi dostęp do wykazu posiadanych ubezpieczeń (aktywnych, nieaktywnych, zakupionych z pożyczką lub bez) jak również do pełnej oferty ubezpieczeń, oferowanych przy współpracy Provident i Towarzystw Ubezpieczeniowych.

Profil Klienta – indywidualny dla każdego Klienta profil w Aplikacji, założony z chwilą prawidłowej Rejestracji. Zalogowanie na Profilu Klienta umożliwia dostęp do Usług.

### § 3.

1. Z Aplikacji może korzystać każdy Użytkownik, jednak dostęp do pełnej funkcjonalności, w tym Usług może uzyskać tylko Klient, po dokonaniu Rejestracji.
2. Provident świadczy usługi drogą elektroniczną zgodnie z Regulaminem. Uruchomienie korzystania z Aplikacji jest równoznaczne z pełną akceptacją i potwierdzeniem zrozumienia warunków Regulaminu oraz z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną bez

konieczności sporządzenia odrębnej umowy. Każdy Użytkownik, od chwili podjęcia czynności, o których mowa powyżej, zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu.

3. Świadczenie Usług odbywa się poprzez Aplikację po dokonaniu poniższych czynności:
  - I. Pobranie z dedykowanego dla danego systemu sklepu z aplikacjami i zainstalowanie Aplikacji na urządzeniu końcowym Użytkownika.

Podczas instalacji Użytkownik jest zobowiązany zaakceptować Regulamin Aplikacji oraz zapoznać się z Informacją dotyczącą przetwarzania danych osobowych i ją zaakceptować.

Użytkownik zostanie również poproszony o dostęp Aplikacji do internetu oraz skrzynki wiadomości sms na urządzeniu końcowym Użytkownika. Zgoda na dostęp do skrzynki sms jest dobrowolna, umożliwi szybkie odczytywanie przez Aplikację kodów autoryzacji przesyłanych przez Provident w celu weryfikacji tożsamości Klienta.
  - II. Dokonanie Rejestracji w Aplikacji, poprzez podanie informacji umożliwiających identyfikację Klienta: numer PESEL oraz drugą daną wybraną z trzech, tj. numer umowy pożyczki, miesiąc i rok zawarcia umowy pożyczki i wysokość raty. Przed Rejestracją w Aplikacji, dla Użytkownika dostępne są wyłącznie niespersonalizowane informacje dotyczące usług Provident.
  - III. Każdorazowe korzystanie z Aplikacji przez zarejestrowanego Użytkownika wymaga Logowania za pomocą ustalonego przez Użytkownika kodu PIN, przy jednoczesnym posiadaniu dostępu do Internetu.
4. Aplikacja przestaje być aktywna po wylogowaniu przez Użytkownika, zamknięciu jej na urządzeniu końcowym lub wraz z upływem określonego czasu bezczynności.
5. Użytkownik może w każdym czasie zrezygnować z korzystania z Aplikacji poprzez jej odinstalowanie z urządzenia końcowego. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się automatycznie bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń.

#### § 4.

1. Do korzystania z Usług konieczne jest posiadanie przez Użytkownika dostępu do systemu teleinformatycznego urządzenia końcowego w minimalnej konfiguracji: urządzenie mobilne podłączone do sieci Internet. Szczegóły dotyczące zalecanej konfiguracji sprzętu oraz oprogramowania dostępne są na stronie internetowej.
2. Aplikacja jest możliwa do pobrania za darmo z Google Play i App Store (aplikacji zainstalowanych na urządzeniu końcowym Użytkownika).

#### § 5.

1. Provident na bieżąco i z zachowaniem należytej staranności aktualizuje informacje zawarte w Aplikacji.
2. Provident zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w części lub całości Aplikacji bez wcześniejszego powiadomienia Użytkownika.
3. Provident zastrzega sobie prawo do udostępnienia Użytkownikom Aplikacji do tzw. fazy testowej, o czym Użytkownicy zostaną poinformowani przed pobraniem Aplikacji poprzez

udostępnienie jej opisu w Google Play i App Store. Provident zobowiązuje się do poinformowania Użytkowników o zakończeniu tego etapu.

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 w Aplikacji są wolne od błędów i pomyłek, w szczególności w fazie testowej, o której mowa w ust 3 powyżej.
5. Nic w Aplikacji 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. Zachowanie w przeszłości nie musi koniecznie stanowić wskazówek na przyszłość.
6. Przechodzenie na jakiegokolwiek linkowane strony odbywa się wyłącznie na własne ryzyko Użytkownika.
7. Wszelkie informacje i materiały umieszczone w Aplikacji mają dla Użytkowników charakter wyłącznie informacyjny. Przed podjęciem jakichkolwiek działań związanych z posiadaną pożyczką, w tym w szczególności gdy takie działania będą podejmowane w tzw. fazie testowej, o której mowa w ust 3 powyżej - przed dokonaniem spłaty raty we wskazanej w Aplikacji wysokości bądź dokonania całkowitej spłaty pożyczki zgodnie z wysokością salda wskazanego w Aplikacji, Użytkownik powinien w celu potwierdzenia prawidłowości danych wskazanych w Aplikacji skontaktować się z Infolinią Provident pod numer: 600 400 150.

#### § 6.

1. Wszystkie prawa, łącznie z prawami autorskimi, dotyczącymi zawartości Aplikacji, są własnością i podlegają kontroli Provident w tym zakresie.
2. Znaki handlowe, loga, nazwy i wizerunki wyświetlone w Aplikacji są zastrzeżonymi lub niezastrzeżonymi znakami handlowymi Provident i innych firm. Nic w Aplikacji nie powinno być traktowane jako przyznanie przez implikację, prawo słuszności 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 danych uwierzytelniających do Aplikacji.

#### § 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) pozyskanych od Użytkowników, w tym również danych dotyczących urządzenia z którego korzysta Użytkownik w celu realizacji Usług.
2. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych są każdorazowo przekazywane Użytkownikowi podczas pozyskiwania danych osobowych Użytkownika oraz w dokumencie Klauzula informacyjna w Aplikacji.

#### § 8.

1. Użytkownik może złożyć reklamację związaną ze świadczeniem przez Provident Usług.
2. Wszelkie reklamacje oraz wnioski dotyczące realizacji praw i uprawnień Użytkownika wynikające z przepisów prawa o ochronie danych osobowych należy składać:
  - a) w formie pisemnej: osobiście w siedzibie głównej Provident, ul. Inflancka 4A, 00-189 Warszawa lub w oddziale Provident albo przesyłką pocztową na adres: Provident Polska S.A., Centrum Kontaktów z Klientami, ul. Inflancka 4A, 00-189 Warszawa, lub odpowiedni adres oddziału Pożyczkodawcy,
  - b) e-mailem na adres: bok@provident.pl lub
  - c) ustnie: telefonicznie pod numerem 600 400 150, 22 320 49 55 lub 801 707 960 (koszt połączenia według taryfy operatora) albo osobiście do protokołu podczas wizyty Użytkownika w oddziale 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, a w przypadku składania reklamacji do protokołu Użytkownik powinien podpisać protokół.
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. Użytkownik może również zwrócić się do Rzecznika Finansowego w trybie i na warunkach określonych w przepisach ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2015 r. poz.

1348) z wnioskiem o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między Użytkownikiem a Provident.

§ 9.

1. Provident zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w dowolnym terminie.
2. W przypadku zmiany Regulaminu, jego doręczenie Użytkownikowi odbywać się będzie poprzez umieszczenie w Aplikacji. Użytkownik zostanie poinformowany o zmianie i miejscu, w którym dostępny jest zmieniony Regulamin mailowo lub za pośrednictwem wiadomości do skrzynki odbiorczej Użytkownika dostępnej w Aplikacji.

§ 10.

1. Regulamin wchodzi w życie w dniu 1 marca 2021r.