

**REGULAMIN**  
**ŚWIADCZENIA USŁUG POŚREDNICTWA KREDYTOWEGO**

**§ 1**

**INFORMACJE WSTĘPNE**

1. Niniejszy Regulamin (dalej „Regulamin”) określa w szczególności:
  - a. Na czym polegają świadczone usługi
  - b. W jaki sposób dochodzi do zawarcia umowy, jej wykonania, rozwiązania lub odstąpienia od umowy
  - c. Świadczenie usług drogą elektroniczną
  - d. Zasady rozliczeń
  - e. Procedurę składania i rozpoznawania reklamacji
  - f. Dostęp do strony internetowej pod adresem [www.finreal.pl](http://www.finreal.pl) oraz zasady korzystania z serwisu
  - g. Pozasądowe sposoby rozwiązywania sporów
  - h. Przetwarzanie i ochronę danych osobowych.
2. Regulamin stanowi integralną część Umowy, o której mowa w § 2 lit. c).
3. W sprawach, w których przepisy powszechnie obowiązującego prawa odsyłają stosowanie przepisów o konsumentach do innych osób, w tym do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, postanowienia Regulaminu i Umowy dotyczące konsumenta mają zastosowanie także do tej osoby.

**§ 2**

**DEFINICJE**

Nazwy i określenia użyte w niniejszym Regulaminie mają następujące znaczenie:

- a) **POŚREDNIK** - Usługodawca: FINREAL sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie; ul. Wincentego Rzymowskiego 30/402, 02-697 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001013537, NIP 5214000709, kapitał zakładowy w wysokości 30 000 PLN, tel. 22 290 81 81, e – mail: [biuro@finreal.pl](mailto:biuro@finreal.pl) , której przedmiot działalności gospodarczej obejmuje pośrednictwo kredytowe, wpisana do Rejestru Pośredników Kredytowych

prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego, numer wpisu: RPK0001013537, świadcząca na rzecz Klienta usługi pośrednictwa kredytowego;

- b) **KLIENT** - podmiot zainteresowany zawarciem umowy kredytowej lub nabyciem innego produktu finansowego od banku lub innej instytucji finansowej czy pożyczkowej za pośrednictwem Pośrednika, w tym także, acz nie wyłącznie, konsument w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.);
- c) **UMOWA** - Pierwsza lub kolejna Umowa zawierana indywidualnie pomiędzy Pośrednikiem, a Klientem, określająca zasady współpracy, zakres czynności podejmowanych przez Pośrednika oraz zasady rozliczeń;
- d) **STRONY** - łączne określenie Pośrednika i Klienta jako stron tej samej Umowy.

### § 3

#### USŁUGI

1. Regulamin określa zasady świadczenia odpłatnych usług pośrednictwa kredytowego, polegających na wyszukiwaniu, porównywaniu i prezentowaniu Klientowi ofert poszczególnych produktów finansowych, dopasowanych do potrzeb i kondycji finansowej Klienta, podjęcie działań nakierowanych na pozyskanie finansowania dla Klienta, a także wsparcia na etapie składania i rozpatrywania wniosku, które zostają szczegółowo określone w indywidualnej Umowie zawartej z Klientem.
2. Świadczenie usług pośrednictwa przez Pośrednika na rzecz Klienta odbywa się za wynagrodzeniem, którego wysokość oraz okoliczności, w jakich przysługuje, zostają określone w indywidualnej Umowie zawartej z Klientem.
3. Usługi są świadczone na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
4. Usługi mogą być świadczone drogą elektroniczną, tj. poprzez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych na indywidualne żądanie Klienta, zgłoszone za pomocą poczty elektronicznej lub formularza kontaktowego, zamieszczonego na stronie internetowej pod adresem [www.finreal.pl](http://www.finreal.pl). Dostęp do tej strony internetowej i zawarcie Umowy są możliwe bez logowania i rejestracji.

### § 4

#### ZAWARCIE UMOWY. OBOWIĄZYWANIE UMOWY. Odstąpienie

1. Zawarcie Umowy następuje na zasadach uzgodnionych przez Strony. Do zawarcia Umowy dochodzi w razie złożenia zgodnych oświadczeń woli.
2. Umowa może być zawarta w formie pisemnej, w formie dokumentowej, zaś w przypadku świadczenia usług drogą elektroniczną wykorzystaniem podpisu elektronicznego, w tym kwalifikowanego podpisu elektronicznego z użyciem systemu Autenti lub GetAccept.
3. Umowa może być rozwiązana na mocy zgodnego porozumienia Stron w każdym czasie.

4. Umowa może zostać wypowiedziana na warunkach i w terminach w niej określonych.
5. Klient będący konsumentem oraz Klient, o którym mowa w § 1 ust. 3 Regulaminu może bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów odstąpić od Umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia, składając Pośrednikowi oświadczenie o odstąpieniu od Umowy.
6. Oświadczenie może być złożone na formularzu, którego wzór z pouczeniem stanowi Załącznik do Regulaminu. Dla zachowania terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia przed upływem terminu na adres siedziby Pośrednika lub na adres poczty elektronicznej: biuro@finreal.pl
7. W przypadku odstąpienia Umowa uważana jest za niezawartą.
8. W razie wyrażenia w Umowie zgody na wykonanie usługi w czasie, gdy możliwe jest złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, po wykonaniu w pełni usługi pośrednictwa, Klient nie będzie miał możliwości skorzystania z prawa odstąpienia od Umowy.

## § 5

### DANE OSOBOWE

1. Podstawą prawną przetwarzania i ochrony danych osobowych jest: Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 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 - RODO). Dane osobowe są przetwarzane w zgodzie z ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2018 r. poz. 1000 z późn. zm.).
2. Podanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne, lecz niezbędne do wykonania i rozliczenia usług.
3. Przetwarzanie dotyczy danych: imienia lub imion, nazwiska, adresu zamieszkania, adresu zameldowania, adresu korespondencyjnego, numeru telefonu, adresu e-mail, adresu elektronicznego, daty i miejsca urodzenia, imion i nazwisk rodziców, numeru paszportu, dowodu osobistego lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość, numeru PESEL, numeru NIP, numeru rachunku bankowego, stanu cywilnego, danych wynikających z deklaracji podatkowych, wyciągów i sald bankowych, zaświadczenia o zatrudnieniu lub zarobkach, danych służących do weryfikacji podpisu elektronicznego.
4. Administratorem danych osobowych jest FINREAL sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie; ul. Wincentego Rzymowskiego 30/402, 02-697 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001013537, NIP 5214000709, kapitał zakładowy w wysokości 30 000 PLN
5. Wszelkie dane osobowe wykorzystywane są na potrzeby realizacji usług pośrednictwa, zawieranych umów, ich wykonywania i rozliczania, a w szczególności

do: analizy finansowej, oceny zdolności kredytowej i wiarygodności płatniczej, komunikacji związanej z prezentacją ofert, wypełnianiem, kompletowaniem i składaniem dokumentów, monitorowanie statusu wniosku oraz w związku z rozliczeniem księgowym, wykonaniem umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą, w związku z postępowaniem reklamacyjnym lub podjęciem działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy (art. 6 ust. 1 lit. b i c RODO), celami wynikającymi z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora lub przez stronę trzecią (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO). Dane osobowe nie są przekazywane do państw trzecich, organizacji międzynarodowych.

6. Dane osobowe przetwarzane są do zakończenia świadczenia usługi, a następnie do upływu przedawnienia roszczeń związanych z umową zawartą z Klientem. Dane osobowe utrwalone w dokumentacji księgowej będą przechowywane przez okres wskazany w obowiązujących przepisach prawa, w tym przepisach podatkowych.
7. Dane osobowe mogą być przekazywane podmiotom trzecim, zwłaszcza bankom, innym instytucjom finansowym czy pożyczkowym, biurom informacji gospodarczej, a także w związku z usługami księgowymi, informatycznymi lub podwykonawstwem na podstawie umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych. Przekazywanie danych osobowych może nastąpić także na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, w tym na żądanie uprawnionych sądów, organów, urzędów i instytucji.
8. Osoba, której dane osobowe dotyczą, ma prawo do żądania od administratora dostępu do danych osobowych jej dotyczących (w tym do uzyskania ich kopii), ich sprostowania lub poprawiania (gdy dane są nieprawidłowe lub niekompletne), usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także przenoszenia danych i cofnięcia udzielonej zgody na przetwarzanie danych osobowych (gdy przetwarzanie danych osobowych odbywa się na podstawie zgody osoby na przetwarzanie danych osobowych – co nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem). Gdy przetwarzanie danych osobowych odbywa się na podstawie zgody osoby, której dane dotyczą, podanie danych osobowych administratorowi ma charakter dobrowolny, lecz jest niezbędne do zawarcia i wykonania umowy. Dane mogą być przetwarzane w sposób zautomatyzowany i nie będą profilowane.
9. Osobie przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.
10. Administrator pozyskuje dane osobowe z publicznych rejestrów takich jak: CEIDG, GUS, KRS.
11. W razie pytań dotyczących przetwarzania danych osobowych lub wobec korzystania z uprawnień związanych z przetwarzaniem danych, należy skontaktować się z Administratorem - dane kontaktowe jak w ust. 4 lub pocztą elektroniczną na adres [biuro@finreal.pl](mailto:biuro@finreal.pl)
12. Zgoda na udostępnienie i przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych ma charakter dobrowolny, zaś odmowa udzielenia zgody w tych celach nie wpływa na ważność Umowy ani na świadczenia Stron.
13. Dane osobowe przetwarzane w celach marketingowych mogą być profilowane, co polega na dowolnym zautomatyzowanym przetwarzaniu danych osobowych

pozwalającym ocenić czynniki osobowe osoby fizycznej, a w szczególności analizować lub prognozować aspekty dotyczące efektów pracy, sytuacji ekonomicznej, zdrowia, osobistych preferencji lub zainteresowań, wiarygodności lub zachowania, lokalizacji lub przemieszczania się osoby, której dane dotyczą - o ile wywołuje skutki prawne względem tej osoby lub w podobny sposób znacząco na nią wpływa, w szczególności w celu podjęcia decyzji jej dotyczącej lub przeanalizowania lub prognozowania jej osobistych preferencji, zachowań i postaw, umożliwiające tworzenie spersonalizowanych ofert marketingowych.

14. Zgoda na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych może zostać w każdej chwili cofnięta poprzez poinformowanie o tym Spółki listownie, pocztą elektroniczną lub telefonicznie na dane wskazane w Umowie. Jeżeli dane osobowe są przetwarzane do celów marketingu bezpośredniego, osoba, której dane dotyczą, ma prawo wnieść w dowolnym momencie, bezpłatnie sprzeciw wobec tego przetwarzania, pierwotnego lub dalszego - w tym profilowania, o ile jest ono powiązane z marketingiem bezpośrednim.

## § 6

### REKLAMACJE

1. W razie zastrzeżeń co do należytego wykonania usługi pośrednictwa kredytowego, jak również w przypadku naruszenia przez Pośrednika postanowień Regulaminu lub Umowy, Klient będący konsumentem może złożyć reklamację.
2. Reklamacje mogą być składane telefonicznie na numer telefonu 22 290 81 81, pocztą elektroniczną na adres [biuro@finreal.pl](mailto:biuro@finreal.pl), a także pocztą poleconą na adres ul. Wincentego Rzymowskiego 30/402, 02-697 Warszawa
3. Reklamacja musi zawierać co najmniej dane Klienta, oznaczenie umowy lub usługi, której dotyczy, opis zastrzeżeń co do wykonania usługi i dane kontaktowe, potrzebne do udzielenia odpowiedzi na reklamację.
4. Odpowiedź na reklamację jest udzielana niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni.
5. Odpowiedź na Reklamację zostanie przekazana Klientowi w formie papierowej lub na innym trwałym nośniku.

## § 7

### POZASĄDOWE SPOSOBY ROZWIĄZYWANIA SPORÓW

1. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz 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 oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

[http://www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php)

[http://www.uokik.gov.pl/sprawy\\_indywidualne.php](http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php)

[http://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php)

<http://polubowne.uokik.gov.pl/rejestr.5.pl.html>

<https://uokik.gov.pl/pomoc.php>

2. Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego rozpatruje spory między uczestnikami rynku finansowego, w szczególności spory wynikające ze stosunków umownych między podmiotami podlegającymi nadzorowi Komisji, a odbiorcami usług świadczonych przez te podmioty:

[https://www.knf.gov.pl/dla\\_ryнку/sad\\_polubowny\\_przy\\_KNF](https://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF)

3. W odniesieniu do podmiotów rynku finansowego istnieje możliwość zwrócenia się do Rzecznika Finansowego.

4. W odniesieniu do sprzedaży internetowej istnieje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów drogą elektroniczną za pomocą platformy ODR znajdującej się pod adresem:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL> .

Adres poczty elektronicznej Spółki: [biuro@finreal.pl](mailto:biuro@finreal.pl)

## § 8

### STRONA INTERNETOWA POD ADRESEM [www.finreal.pl](http://www.finreal.pl)

1. Dostęp do strony internetowej pod adresem [www.finreal.pl](http://www.finreal.pl) jest możliwy za pośrednictwem Internetu z użyciem wszystkich popularnych przeglądarek internetowych, systemów operacyjnych, rodzajów komputerów oraz rodzajów połączeń internetowych.
2. Minimalne wymagania techniczne umożliwiające korzystanie z serwisu to posiadanie dostępu do urządzenia z dostępem do Internetu, dostępu do sieci Internet i przeglądarki internetowej.
3. Korzystanie z serwisu nie wymaga logowania ani rejestracji. Serwis nie przewiduje możliwości założenia konta przez użytkownika.
4. Zakazane jest dostarczanie treści o charakterze bezprawnym.

## § 9

### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie znajdują przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego, a także Umowy zawartej indywidualnie z Klientem.
2. Regulamin może zostać zaktualizowany z ważnej przyczyny, takiej jak zmiany w przepisach powszechnie obowiązującego prawa, zmiany w zakresie usług świadczonych przez Spółkę, potrzeba dostosowania postanowień Regulaminu do bieżącej sytuacji społeczno – gospodarczej lub do nowych wymagań technicznych.

3. Spółka poinformuje konsumentów o planowanej zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem.
4. Informacja o zmianach w Regulaminie będą następowaly poprzez publikację zmienionego Regulaminu, przy czym zmiany nie obejmują umów już zawartych, lecz odnoszą się do umów zawieranych po publikacji zmian.
5. Na życzenie Klienta lub potencjalnego Klienta, Regulamin może być przesłany drogą elektroniczną na wskazany przez zainteresowanego adres mailowy lub udostępniony w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym się posługuje.
6. Postanowienia Regulaminu nie zmieniają Umowy zawartej indywidualnie pomiędzy Pośrednikiem a Klientem ani nie wyłączają jej postanowień. W razie rozbieżności pomiędzy Regulaminem a Umową, pierwszeństwo zachowują postanowienia Umowy.

**Załącznik - Przykładowy wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy**

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Miejscowość, data

Dane konsumenta:

Imię i nazwisko

Adres

(Nazwa i adres przedsiębiorcy)

.....

.....

.....@.....

**Oświadczenie**

**o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość**

**lub poza lokalem przedsiębiorstwa**

Ja / My ..... niniejszym informuję/informujemy(\*) o moim/naszym(\*) odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(\*) .....

umowy dostawy następujących rzeczy(\*) .....

umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy/o świadczenie następującej usługi(\*).....

Data zawarcia umowy<sup>1</sup>/odbioru<sup>2</sup>(\*).....

Imię i nazwisko konsumenta(-ów) .....

Adres konsumenta(-ów) .....

Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)  
.....

Data .....

## Pouczenie - Prawo odstąpienia od umowy

Mają Państwo prawo odstąpić od niniejszej umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny.

Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować Spółkę FINREAL SP. Z O.O. ul. Wincentego Rzymowskiego 30/402, 02-797 Warszawa, nr tel: 22 290 81 81, mail: [biuro@finreal.pl](mailto:biuro@finreal.pl) o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną).

Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.

Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

Skutki odstąpienia od umowy. W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Państwa sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez nas), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

Jeżeli zażądali Państwo rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, zapłacą nam Państwo kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej umowy.