



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI SPOTKANIA ONLINE W EXPANDER ADVISORS SP. Z O.O.

§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa zasady i warunki świadczenia usługi spotkania z ekspertem finansowym Expander z wykorzystaniem zdalnych kanałów komunikacji poprzez narzędzie MS Teams, zasady zawierania i rozwiązywania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną oraz tryb postępowania reklamacyjnego.
2. W ramach usługi, o której mowa w ust. 1 powyżej, Expander na podstawie Regulaminu w szczególności świadczy następujące usługi:
 - a. analiza potrzeb Klienta,
 - b. udostępnienie informacji o symulacjach produktowych,
 - c. informowanie o produktach oferowanych przez danego kredytodawcę,
 - d. warunkach udzielenia produktów kredytowych (dot. pkt c),
 - e. pomoc przy wypełnianiu wniosków kredytowych,
 - f. omówienie wymogów regulacyjnych i procesowych związanych z realizacją usługi pośrednictwa finansowego,
 - g. omówienie Karty Informacyjnej Expander dostępnej na stronie <https://expander.pl/noty-prawne/#kartainformacyjna>,
 - h. omówienie portfolio produktowego dostępnego za pośrednictwem Expander,
 - i. czynnościach określonych w „REGULAMINIE ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W ZAKRESIE POŚREDNICZENIA PRZY ZAWARCIU UMOWY UBEZPIECZENIA NA ŻYCIE W EXPANDER ADVISORS SP. Z O.O.”

§ 2. DEFINICJE

1. **Ekspert finansowy** – osoba fizyczna, która została wpisana do Rejestru Pośredników Ubezpieczeniowych jako pracownik agenta, prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego, wykonująca na rzecz Expander czynności agencyjne na podstawie umowy zawartej z Expander, upoważniona do zawierania umów ubezpieczenia lub udzielania informacji na temat umów ubezpieczenia, w zakresie udzielonego Expander pełnomocnictwa przez Towarzystwa ubezpieczeniowe, jak również osoba fizyczna, która świadczy na rzecz Expander pracę (na podstawie umowy o pracę lub zlecenie) „personel pośrednika” lub osoba fizyczna

wpisana do Działu I Rejestru Pośredników Kredytowych jako agent Expander, prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego, wykonująca na rzecz Expander czynności agencyjne na podstawie umowy zawartej z Expander, upoważniona do działania w imieniu i na rzecz banków współpracujących z Expander poprzez świadczenie usługi pośrednictwa przy oferowaniu produktów kredytowych oferowanych przez banki lub udzielania informacji na temat produktów kredytowych;

2. **Expander** – „Expander Advisors” Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (00-189) przy ul. Inflanckiej 4B, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000287188, kapitał zakładowy 43.992.400,00 zł, NIP 521-345-12-55, REGON 141062210;
3. **Klient** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, zainteresowany nabyciem produktu finansowego znajdującego się w ofercie Expander z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość;
4. **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usługi spotkania online w Expander Advisors sp. z o.o.;
5. **RODO** – Rozporządzeniem 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).

§ 3. TRYB ZAWIERANIA I ROZWIĄZYWANIA UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Zgodnie z ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, korzystanie z usług świadczonych na podstawie Regulaminu wiąże się z zawarciem z Expander umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
2. Treść umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną stanowią postanowienia Regulaminu. Wyrażenie zgody na korzystanie z usług drogą elektroniczną na podstawie Regulaminu jest równoznaczne z zapoznaniem i zaakceptowaniem przez Klienta jego postanowień.
3. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zawarta jest z chwilą złożenia przez Klienta wobec Eksperta finansowego lub Expander woli wykonywania czynności zmierzających do zawarcia umowy w ramach produktów oferowanych przez Expander, w szczególności z wykorzystaniem aplikacji umożliwiających wideo-połączenie.
4. Uczestniczenie w procesie wykorzystującym elektroniczne kanały komunikacji może wiązać się z koniecznością przesłania skanu dwóch dokumentów tożsamości zawierających zdjęcie Klienta w celu potwierdzenia jego tożsamości. Czynności te wykonywane są w związku z obowiązkami Expander wynikającymi z ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.
5. Klient może rozwiązać umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną w każdym czasie i na dowolnym etapie świadczenia usługi poprzez złożenie stosownego oświadczenia Ekspertowi finansowemu lub Expander. Z chwilą złożenia stosownego oświadczenia umowa o świadczenie usług rozwiązuje się automatycznie.

6. Umowa o świadczenie usług rozwiązuje się automatycznie z chwilą zaprzestania świadczenia usług na podstawie Regulaminu, w szczególności z chwilą zawarcia lub odstąpienia od zawierania umowy o produkt finansowy znajdujący się w ofercie Expander.

§ 4. WYMAGANIA TECHNICZNE

W celu korzystania z usług na podstawie Regulaminu Klient powinien spełnić co najmniej poniższe wymagania techniczne w zakresie sprzętu i oprogramowania:

- dysponować komputerem lub urządzeniem mobilnym umożliwiającym dostęp do sieci Internet i wideo-połączenia,
- system operacyjny: Apple OS, Windows w wersji wspieranej przez producenta z uruchomionym środowiskiem graficzny,
- mieć dostęp do sieci Internet,
- posiadać aktywny adres e-mail,
- posiadać dostęp do witryn za pośrednictwem aktualnej wersji poprawnie skonfigurowanej przeglądarki internetowej: Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari, Microsoft Edge, Internet Explorer.

§ 5. PROCEDURA REKLAMACYJNA

1. Reklamacje dotyczące usług świadczonych na podstawie niniejszego Regulaminu mogą być składane:
 - a. w formie pisemnej – na adres: Expander Advisors Sp. z o.o., ul. Inflancka 4B, 00-189 Warszawa, przesyłką pocztową, w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe lub osobiście w formie pisemnej do protokołu w centrali lub oddziale Expander,
 - b. w formie ustnej - telefonicznie dzwoniąc pod numer 801 67 00 00 lub 22 295 44 44 albo osobiście do protokołu podczas wizyty w centrali lub oddziale Expander,
 - c. w formie elektronicznej - z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, na adres: reklamacje@expander.pl lub poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie internetowej www.expander.pl/reklamacje/,
 - d. w formie elektronicznej – na adres e-Doręczeń Expander: AE:PL-48215-24211-GVRTB-19.
2. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Expander powiadomi osobę, która ją zgłosiła – w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Odpowiedź tą Expander może dostarczyć pocztą elektroniczną na wniosek zgłaszającego reklamację lub przez e-Doręczenia jeśli Klient ma aktywny adres i Expander ma go w zgłoszeniu Klienta.
3. Expander rozpatrzy złożoną reklamację i udzieli odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 14 (czternastu) dni od dnia jej otrzymania. Gdy Expander będzie rozpatrywać reklamację, może poprosić Klienta o dodatkowe informacje lub dokumenty. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

4. W przypadku uznania danej reklamacji za niezasadną Expander nie przewiduje procedury odwoławczej w ramach przyjętego przez siebie wewnętrznego trybu rozpatrywania reklamacji ani też nie przewiduje możliwości skorzystania z mediacji lub sądu polubownego czy też innego mechanizmu w zakresie polubownego rozwiązywania sporów. Jeżeli Klient nie zgadza się ze sposobem rozstrzygnięcia niniejszej sprawy przez Expander – wówczas istnieje możliwość dochodzenia przez niego roszczeń na drodze sądowej. Właściwym dla siedziby Expander jest Sąd Rejonowy dla Warszawy-Śródmieścia w Warszawie lub sąd właściwy dla miejsca zamieszkania Klienta zaś pozwanym powinna być spółka pod firmą „Expander Advisors” Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Inflanckiej 4B (nr KRS: 0000287188, NIP: 5213451255).
5. Ewentualne spory które wynikają w związku z korzystaniem z usług świadczonych na podstawie niniejszego Regulaminu, mogą być rozstrzygane w trybie pozasądowym. Wnioski można składać do:
 6. Rzecznika Finansowego (www.rf.gov.pl),
 7. Rzecznika Konsumentów (www.uokik.gov.pl).
6. Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), istnieje możliwość pozasądowego rozstrzygania sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii Europejskiej a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii Europejskiej. Rozstrzygnięcie ww. sporów odbywa się za pośrednictwem platformy ODR dostępnej pod następującym adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Adres poczty elektronicznej Expander: reklamacje@expander.pl. Tylko jeden z uprawnionych podmiotów (zwany podmiotem ADR) może rozpatrywać skargi w trybie pozasądowym zgodnie z jego regulaminem, jeśli wcześniej zgodzą się na to Expander i Klient. Wykaz podmiotów ADR znajduje się na stronie Platformy ODR. Nawet jeśli Klient skorzysta z Platformy ODR, nadal może złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego lub Rzecznika Konsumentów.

§6. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych Klienta, w zakresie danych, które służą do identyfikacji klienta i wstępnego przedstawienia oferty, jest Expander.
2. Administrator danych osobowych przetwarza dane osobowe Klienta zgodnie z RODO oraz innymi powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
3. Dane osobowe przetwarzane są w celu świadczenia przez Administratora usług pośrednictwa w obszarze kredytów i ubezpieczeń.
4. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych przez Administratora znajdują się w zakładce „Polityka prywatności dla klientów” znajdującej się na stronie internetowej: <https://expander.pl/polityka-prywatnosci/>.
5. Administrator danych wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można się skontaktować poprzez e-mail na adres iod@expander.pl lub pisemnie na adres siedziby Administratora danych. Z inspektorem

ochrony danych można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.

6. Administrator jednocześnie informuje, że Klientom przysługuje prawo:
 - a. wycofania zgody (w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych Klienta jest zgoda); wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem; zgodę można wycofać w każdym momencie (art. 7 ust. 3 RODO),
 - b. dostępu do danych osobowych (art. 15 RODO),
 - c. żądania sprostowania danych (art. 16 RODO),
 - d. usunięcia, tj. "prawo do bycia zapomnianym" (art. 17 RODO),
 - e. ograniczenia przetwarzania (art. 18 RODO),
 - f. przenoszenia danych osobowych, tj. do otrzymania danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego (art. 20 RODO),
 - g. sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych (w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych Klienta jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu) (art. 21 RODO).
7. W celu realizacji powyższych uprawnień prosimy o kontakt e-mail na adres iod@expander.pl lub kontakt pisemny na adres Expander Advisors Sp. z o.o., ul. Inflancka 4B, 00-189 Warszawa.
8. Dane osobowe Klienta mogą być przetwarzane w następujących celach:
 - a. w celu świadczenia przez Administratora danych usług, w tym usług pośrednictwa ubezpieczeniowego – podstawą przetwarzania jest zawarta z Klientem umowa (przetwarzanie opiera się wówczas na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO),
 - b. marketingu bezpośredniego produktów lub usług za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej i telefonicznej – podstawą prawną przetwarzania danych osobowych Klienta jest zgoda (przetwarzanie opiera się wówczas na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a) RODO),
 - c. marketingu bezpośredniego produktów i usług, w tym profilowania – podstawą prawną przetwarzania danych osobowych Klienta jest prawnie uzasadniony interes Administratora danych (przetwarzanie opiera się wówczas na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO),
 - d. analitycznych i statystycznych – podstawą prawną przetwarzania danych osobowych Klienta jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora danych (przetwarzanie opiera się wówczas na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO),
 - e. wypełnienia obowiązków prawnych, w szczególności związanych z przeciwdziałaniem praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu – podstawą prawną przetwarzania danych osobowych Klienta w tym celu jest wypełnienie obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze (przetwarzanie opiera się wówczas na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO).
9. Podanie danych osobowych w związku ze świadczeniem usług jest dobrowolne, ale konieczne do świadczenia usług na podstawie umowy. Niepodanie danych skutkuje brakiem możliwości zawarcia umowy i tym samym świadczenia usług. Podanie danych w pozostałych celach (z wyjątkiem wypełnienia obowiązku prawnego) jest dobrowolne.

10. Klientowi przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (<https://uodo.gov.pl/pl>).
11. W zakresie danych osobowych, wymaganych do uzupełnienia wniosku kredytowego czy ubezpieczeniowego i zawarcia Umowy o kredyt hipoteczny czy Umowy ubezpieczenia, administratorem danych osobowych jest właściwy Bank lub Towarzystwo ubezpieczeniowe.
12. Zasady przetwarzania danych osobowych przez właściwy Bank lub Towarzystwo ubezpieczeniowe znajdują się w przekazanej klientowi dokumentacji.
13. Expander przetwarza dane osobowe Klientów w imieniu właściwego Banku czy Towarzystwa ubezpieczeniowego na podstawie umowy stosownie do art. 28 ust. 3 RODO.

§7. INFORMACJA O ZAGROŻENIACH DOTYCZĄCYCH KORZYSTANIA Z USŁUG ŚWIADCZONYCH ZA POŚREDNICTWEM SYSTEMÓW TELEINFORMATYCZNYCH

1. W wykonaniu obowiązku wynikającego z ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną Expander informuje, iż mimo należytego zabezpieczenia danych pozyskiwanych przy korzystaniu z usług świadczonych na odległość, korzystanie z nich wiąże się z ryzykiem uzyskania przez osoby trzecie nieuprawnionego dostępu do tych danych, a w dalszej kolejności bezprawnego ich wykorzystania przez te osoby, w tym w celu wysyłania niezamówionej informacji handlowej lub instalowania na urządzeniach szkodliwego oprogramowania, lub innego nieuprawnionego naruszenia prywatności.
2. W celu zapobiegania powyższemu Expander rekomenduje:
 - a. instalację programu antywirusowego,
 - b. korzystanie z bezpiecznych przeglądarek internetowych,
 - c. anonimizację przesyłanych skanów dokumentów tożsamości zgodnie z instrukcjami przekazywanymi przez Eksperta finansowego,
 - d. zabezpieczenia przesyłanych plików zawierających dane wrażliwe za pomocą hasła.

§8. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Prawem właściwym dla Regulaminu jest prawo polskie. Wszelkie spory wynikające lub związane z usługami świadczonymi na podstawie Regulaminu rozstrzygane przez właściwe sądy powszechne na terenie Polski.
2. Usługi w ramach Regulaminu świadczone są w języku polskim. Korespondencja, wideo-połączenie oraz wszelkie inne informacje przekazywane będą w języku polskim.
3. W trakcie świadczenia usług na podstawie Regulaminu Klient zobowiązany jest do informowania o zmianie swoich danych kontaktowych, w szczególności adresu poczty elektronicznej.
4. Regulamin może być w każdym czasie zmieniony.
5. W przypadku zmiany Regulaminu, Expander opublikuje jego zmienioną wersję na co najmniej 14 dni przed dniem jego wejścia w życie poprzez umieszczenie jej w serwisie internetowym www.expander.pl.