



**Regulamin świadczenia usługi spotkania online
w Expander Advisors Sp. z o.o.**

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa:

- a) zasady i warunki świadczenia usługi spotkania z ekspertem finansowym Expander za pomocą zdalnych kanałów komunikacji poprzez narzędzie MS Teams;
- b) zasady zawierania i rozwiązywania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną;
- c) tryb postępowania reklamacyjnego.

2. W ramach usługi spotkania z ekspertem finansowym za pomocą zdalnych kanałów komunikacji Expander świadczy w szczególności następujące usługi:

- a) analiza potrzeb Klienta;
- b) udostępnienie informacji o symulacjach produktowych;
- c) informowanie o produktach oferowanych przez danego kredytodawcę i warunkach udzielenia kredytu na te produkty;
- d) pomoc przy wypełnianiu wniosków kredytowych;
- e) omówienie wymogów regulacyjnych i procesowych związanych z realizacją usługi pośrednictwa finansowego;
- f) omówienie Karty Informacyjnej Expander, która jest dostępna pod adresem:
<https://expander.pl/noty-prawne/#kartainformacyjna>;

- g) omówienie portfolio produktowego dostępnego za pośrednictwem Expander;
- h) realizacja czynności 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

Pojęcia, które zostały użyte w tym regulaminie, mają następujące znaczenie:

administrator danych osobowych lub Administrator	„Expander Advisors” Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Inflanckiej 4B, 00-189 Warszawa Dane rejestrowe: KRS 0000287188, wpis do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 521-345-12-55, REGON 141062210; kapitał zakładowy 43 992 400 złotych.
ekspert finansowy	osoba fizyczna, która: • jest wpisana jako pracownik agenta do Rejestru Pośredników Ubezpieczeniowych, który prowadzi Komisja Nadzoru Finansowego; • wykonuje dla Expander czynności agencyjne na podstawie umowy zawartej z Expander; • ma upoważnienie do tego, aby zawierać umowy ubezpieczenia lub udzielać informacji na temat umów ubezpieczenia na podstawie pełnomocnictwa, którego towarzystwo ubezpieczeniowe udzieliło na rzecz Expander; lub • świadczy na rzecz Expander pracę jako personel pośrednika (na podstawie umowy o pracę lub zlecenia); lub

- jest wpisana jako agent Expander do Działu I Rejestru Pośredników Kredytowych, który prowadzi Komisja Nadzoru Finansowego;
- wykonuje na rzecz Expander czynności agencyjne na podstawie umowy z nim zawartej;
- ma upoważnienie do działania w imieniu i na rzecz banków współpracujących z Expander przez świadczenie usługi pośrednictwa przy oferowaniu produktów kredytowych z oferty banków lub udzielania informacji na temat produktów kredytowych.

Expander	„Expander Advisors” Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Inflanckiej 4B, 00-189 Warszawa Dane rejestrowe: KRS 0000287188, wpis do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 521-345-12-55, REGON 141062210; kapitał zakładowy 43 992 400 złotych.
klient	osoba fizyczna, która: • ma pełną zdolność do czynności prawnych; • jest zainteresowana zakupem produktu finansowego z oferty Expander za pomocą środków porozumiewania się na odległość
regulamin	ten regulamin świadczenia usługi spotkania online w Expander Advisors Sp. z o.o.
RODO	rozporządzenie 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 oznacza zawarcie z Expander umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
2. Postanowienia regulaminu stanowią treść umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną. Kiedy klient wyrazi zgodę na korzystanie z usług drogą elektroniczną na podstawie regulaminu, jednocześnie oświadcza, że zapoznał się z nim i zaakceptował jego postanowienia.
3. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zostaje zawarta z chwilą, gdy klient wyrazi wobec eksperta finansowego lub w Expander wolę, aby zostały mu zaprezentowane ubezpieczenia oraz wykonane czynności, które zmierzają do zawarcia umowy w ramach produktów oferowanych przez Expander, w szczególności z wykorzystaniem aplikacji umożliwiających wideopotrączenie.
4. Jeśli klient chce uczestniczyć w procesie wykorzystującym elektroniczne kanały komunikacji, powinien potwierdzić w Expander swoją tożsamość. Obowiązek ten wynika z ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu. Expander wypełnia obowiązki wynikające z tej ustawy. Aby potwierdzić swoją tożsamość, klient przesyła Expander skan dwóch dokumentów tożsamości ze zdjęciem.
5. Klient może rozwiązać umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną w dowolnym momencie i na każdym etapie świadczenia usługi. Aby to zrobić, składa odpowiednie oświadczenie wobec eksperta finansowego lub Expander. Gdy klient złoży to oświadczenie, jego umowa o świadczenie usług rozwiązuje się automatycznie.
6. Umowa o świadczenie usług rozwiązuje się automatycznie z chwilą zakończenia świadczenia usług zgodnie z regulaminem, w szczególności w momencie zawarcia umowy o produkt finansowy znajdujący się w ofercie Expander.

§ 4. Wymagania techniczne

Jakie są wymagania techniczne korzystania z usług

Aby korzystać z usług zgodnie z regulaminem, klient powinien mieć:

- a) komputer lub urządzenie mobilne z dostępem do internetu i możliwością wideopojęcia;
- b) system operacyjny: Apple OS, Windows w wersji wspieranej przez producenta z uruchomionym środowiskiem graficznym;
- c) dostęp do internetu;
- d) aktywny adres e-mailowy;
- e) dostęp do witryn za pośrednictwem aktualnej i poprawnie skonfigurowanej przeglądarki internetowej:
 - Mozilla Firefox,
 - Google Chrome,
 - Safari,
 - Microsoft Edge,
 - Internet Explorer.

§ 5. Reklamacje

Jak można złożyć reklamację

1. Reklamacje, które dotyczą usług świadczonych na podstawie tego regulaminu, można zgłaszać:

- a) pisemnie:
 - pocztą na adres: „Expander Advisors” Sp. z o.o., ul. Inflancka 4B, 00-189 Warszawa (zgodnie z art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe), albo
 - osobiście do protokołu – w centrali lub w oddziale Expander;

b) ustnie:

- telefonicznie – pod numerem 801 67 00 00 lub 22 295 44 44, albo
- osobiście do protokołu – w centrali lub w oddziale Expander;

c) elektronicznie:

- na adres: reklamacje@expander.pl;
- za pomocą formularza kontaktowego: www.expander.pl/reklamacje/, albo
- przez e-Doręczenia Expander – na adres: AE:PL-48215-24211-GVRTB-19.

W jaki sposób Expander przekazuje odpowiedź na reklamację

2. Expander poinformuje osobę, która zgłosiła reklamację, o sposobie jej rozpatrzenia.

Zrobi to:

- a) w formie papierowej, lub
- b) na innym trwałym nośniku informacji, lub
- c) elektronicznie – na wniosek użytkownika, lub
- d) przez e-Doręczenia – jeśli użytkownik ma aktywny adres i podał go w zgłoszeniu.

Ile czasu Expander ma na odpowiedź

3. Expander odpowie na reklamację **(dotyczącą świadczenia przez Expander usług drogą elektroniczną)** najszybciej, jak to możliwe, najpóźniej w ciągu 14 (czternastu) dni od daty otrzymania reklamacji. Gdy Expander będzie rozpatrywać reklamację, może poprosić użytkownika o dodatkowe informacje lub dokumenty. Aby zachować termin przesłania odpowiedzi, wystarczy, że Expander wyśle odpowiedź przed upływem terminu rozpatrzenia reklamacji.

4. Expander odpowie na reklamację **(dotyczącą świadczenia przez Expander usług pośrednictwa finansowego)** najszybciej, jak to możliwe, najpóźniej w ciągu 30 (trzydziestu) dni od daty otrzymania reklamacji. Jeśli mają miejsce szczególnie skomplikowane okoliczności, które nie pozwalają rozpatrzyć reklamacji i udzielić odpowiedzi w tym terminie, Expander poinformuje zgłaszającego reklamację

o przyczynach opóźnienia i okolicznościach, które trzeba ustalić dla rozpatrzenia sprawy. Określi też przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 (sześćdziesięciu) dni od dnia otrzymania reklamacji. Aby zachować termin przesłania odpowiedzi, wystarczy, że Expander wyśle odpowiedź przed upływem terminu rozpatrzenia reklamacji.

Co może zrobić użytkownik, jeśli nie zgadza się z decyzją

5. Jeśli reklamacja zostanie uznana za niezasadną:

- a) Expander nie przewiduje procedury odwoławczej w przyjętym przez siebie wewnętrznym trybie rozpatrywania reklamacji ani mediacji, sądu polubownego lub innego mechanizmu w zakresie polubownego rozwiązywania sporów;
- b) jeżeli klient nie zgadza się z decyzją, może dochodzić swoich roszczeń na drodze sądowej.

Sąd właściwy dla Expander to: Sąd Rejonowy dla Warszawy-Śródmieścia w Warszawie. Klient może również zwrócić się do sądu właściwego dla swojego miejsca zamieszkania.

Pozwanym powinna być spółka: Expander Advisors Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Inflanckiej 4B, 00-189 Warszawa, KRS: 0000287188, NIP: 521-345-12-55.

Gdzie można zgłosić spór poza sądem

6. Spory związane z korzystaniem z usług świadczonych na podstawie tego regulaminu mogą być rozstrzygane w trybie pozasądowym. Wnioski można składać do:

- a) Rzecznika Finansowego (www.rf.gov.pl);
- b) Rzecznika Konsumentów (www.uokik.gov.pl).

Jak rozwiązać spór, jeśli umowa została zawarta przez internet

7. Jeśli spór dotyczy zobowiązań umownych, które wynikają z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług zawieranych między konsumentami

mieszkającymi w Unii Europejskiej a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii Europejskiej, istnieje możliwość pozasądowego rozstrzygnięcia sporu [1].

- Spór można zgłosić przez platformę ODR (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>).
- Adres poczty elektronicznej Expander: reklamacje@expander.pl.

Skargi w trybie pozasądowym rozpatruje tylko jeden z uprawnionych podmiotów – tzw. podmiot ADR. Podmiot ten działa zgodnie ze swoim regulaminem i rozpatruje reklamacje, jeśli wcześniej zgodzą się na to zarówno Expander, jak i użytkownik.

Wykaz podmiotów ADR znajduje się na stronie platformy ODR. Nawet jeśli użytkownik skorzysta z platformy ODR, nadal może złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego lub Rzecznika Konsumentów.

§ 6. Ochrona danych osobowych

Kto przetwarza dane osobowe

1. Expander jest administratorem danych osobowych klienta w zakresie danych, które służą do weryfikacji jego tożsamości i przygotowania dla niego wstępnej oferty.
2. Administrator przetwarza dane klienta zgodnie z RODO i innymi obowiązującymi przepisami prawa.
3. Administrator przetwarza dane po to, aby świadczyć usługi pośrednictwa w obszarze kredytów i ubezpieczeń.
4. Szczegółowe informacje o zasadach przetwarzania danych osobowych znajdują się w dokumencie [Polityka prywatności dla klientów](#).
5. Administrator danych wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można się skontaktować:
 - a) e-mailowo – iod@expander.pl;
 - b) pisemnie – pod adresem siedziby Administratora danych.

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

Jakie prawa ma klient w związku z danymi osobowymi

6. Klientowi przysługuje prawo:

- a) wycofania zgody na przetwarzanie danych. 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 danych („prawo do bycia zapomnianym”) (art. 17 RODO);
- e) ograniczenia przetwarzania danych (art. 18 RODO);
- f) przenoszenia danych – otrzymania danych w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego (art. 20 RODO);
- g) sprzeciwu wobec przetwarzania danych (w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Pana/Pani danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu) (art. 21 RODO).

7. Jeśli klient chce skorzystać z któregoś z tych praw, powinien się skontaktować z Expander pod adresem iod@expander.pl lub „Expander Advisors” Sp. z o.o., ul. Inflancka 4B, 00-189 Warszawa.

W jakim celu są przetwarzane dane osobowe

8. Dane osobowe klienta mogą być przetwarzane, aby:

- a) świadczyć usługi, w tym usługi pośrednictwa finansowego, na podstawie umowy z klientem (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
- b) realizować marketing bezpośredni produktów lub usług elektronicznie i telefonicznie – podstawą prawną przetwarzania danych jest zgoda klienta (art. 6 ust. 1 lit. a RODO);
- c) realizować marketing bezpośredni produktów i usług, w tym przeprowadzać profilowanie – podstawą prawną przetwarzania danych jest prawnie uzasadniony interes Administratora danych (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
- d) realizować prawnie uzasadniony interes zbierania danych analitycznych i statystycznych (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);

- e) wypełnić obowiązek prawny, w szczególności związany z przeciwdziałaniem praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (art. 6 ust. 1 lit. c RODO).

Inne ważne informacje o danych osobowych

9. Podanie danych osobowych jest:

- a) dobrowolne;
- b) konieczne do świadczenia usług, w tym usług pośrednictwa ubezpieczeniowego, na podstawie umowy.

W pozostałych celach – poza obowiązkiem prawnym – podanie danych jest dobrowolne.

10. Klient ma prawo złożyć skargę do Urzędu Ochrony Danych Osobowych

(<https://uodo.gov.pl/pl>).

11. Administratorem w zakresie danych osobowych, które są potrzebne do uzupełnienia wniosku kredytowego lub ubezpieczeniowego i zawarcia umowy o kredyt hipoteczny lub umowy ubezpieczenia, jest właściwy bank lub właściwe towarzystwo ubezpieczeniowe.

12. Zasady, na jakich bank lub towarzystwo ubezpieczeniowe przetwarza dane klienta, znajdują się w dokumentach przekazanych klientowi.

13. Expander przetwarza dane osobowe klientów w imieniu banku lub towarzystwa ubezpieczeniowego. Działa wtedy na podstawie umowy (art. 28 ust. 3 RODO).

§ 7. Zagrożenia dotyczące korzystania z usług świadczonych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych

Jakie są zagrożenia podczas korzystania z internetu

1. Gdy Expander wykonuje obowiązki, które wynikają z ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, stosuje odpowiednie zabezpieczenia danych. Korzystanie z usług świadczonych na odległość wiąże się z zagrożeniami, takimi jak:

- a) wysyłanie niezamówionej informacji handlowej;
- b) instalowanie szkodliwego oprogramowania na urządzeniach;

- c) inne nieuprawnione naruszenie prywatności.
2. Aby chronić dane, Expander rekomenduje:
- a) instalację programu antywirusowego;
 - b) korzystanie z bezpiecznej wersji przeglądarki internetowej;
 - c) anonimizację (ukrywanie) części danych na skanach dokumentów tożsamości zgodnie z instrukcjami przekazywanymi przez eksperta finansowego;
 - d) zabezpieczenie przesyłanych plików z danymi wrażliwymi za pomocą hasła.

§ 8. Postanowienia końcowe

Co jeszcze warto wiedzieć

1. Regulamin podlega prawu polskiemu. Wszelkie spory związane z usługami świadczonymi na podstawie tego regulaminu rozstrzygają właściwe sądy powszechne w Polsce.
2. Usługi w ramach regulaminu są świadczone w języku polskim. Korespondencja, wideopołączenie oraz inne informacje będą przekazywane także w języku polskim.
3. Klient ma obowiązek informować o zmianie swoich danych osobowych, szczególnie adresu e-mailowego, w trakcie korzystania z usług na podstawie regulaminu.
4. Regulamin może zostać zmieniony w dowolnym momencie.
5. Jeśli regulamin się zmieni, Expander opublikuje nową wersję co najmniej 14 dni przed dniem jego wejścia w życie. Informacja o zmianie pojawi się pod adresem: www.expander.pl.

Podstawa prawna

[1] Rozporządzenie 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).