

# 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:

Aplikacja - Aplikacja na telefony komórkowe o nazwie „ProviGo”, będąca zbiorem dokumentów i informacji statycznych i dynamicznych, zawierających pliki graficzne, skrypty oraz inne elementy zbioru połączone wzajemnymi relacjami, dostępna w sklepach Google Play oraz App Store pod nazwą „ProviGo”

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

Logowanie - czynność weryfikacji tożsamości Klienta umożliwiającą 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 Mobilnym lub wraz z upływem 10 minut bezczynności.

Identyfikacja Odciskiem Palca – dla Użytkowników urządzeń Android z możliwością odblokowywania Urządzenia Mobilnego z użyciem Identyfikacji Odcisków Palca, pod warunkiem, że dokonali uprzedniej konfiguracji i mają w momencie korzystania z Aplikacji włączoną tę metodę na swoim Urządzeniu Mobilnym, jak również nadany wcześniej kod PIN do Aplikacji– umożliwiamy zastąpienie Logowania za pomocą wpisywania kodu PIN logowaniem z użyciem Identyfikacji Odciskiem Palca. Twój odcisk palca nie jest przetwarzany przez Provident Aplikacja pobiera informację z Urządzenia Mobilnego na temat statusu weryfikacji skonfigurowanego przez Ciebie odcisku palca.

Korzystanie z Identyfikacji Odciskiem Palca wymaga aktywacji tej funkcji w Aplikacji oraz osobno na Urządzeniu Mobilnym wraz z rejestracją charakterystycznych punktów Odcisku Palca;

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

Provident - Provident Polska S.A.,

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

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

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.

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 Mobilnego w rozumieniu Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne.

Urządzenie Mobilne – urządzenie końcowe telekomunikacji mobilnej z systemem operacyjnym Android lub iOS, kompatybilne z Aplikacją, które umożliwia pobranie Aplikacji, zainstalowanie jej w pamięci Urządzenia Mobilnego oraz uruchomienie jej na Urządzeniu Mobilnym.

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 Departament 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

szczegółności informacje o bieżących płatnościach, informacje o nowej Ofercie i Promocji, wszelkie informacje dodatkowe dostarczane do Provident, oraz dostęp do szybkiego Kontaktu z Provident).

- **Ubezpieczenia** – usługa, umożliwiająca Klientowi dostęp do wykazu posiadanych ubezpieczeń (aktywnych, nieaktywnych, zakupionych z pożyczką lub bez).
- **Użytkownik** - osoba korzystająca z Aplikacji, która zainstalowała Aplikację na Urządzeniu Mobilnym, niezależnie od tego czy dokonała Rejestracji,
- **Wiadomości oraz Powiadomienia typu PUSH** – usługa umożliwiająca otrzymywanie przez Klienta wiadomości oraz powiadomień typu PUSH w skrzynce odbiorczej Aplikacji. Użytkownik może w każdej chwili wyłączyć otrzymywanie Powiadomień zarówno z poziomu ustawień swojego Urządzenia Mobilnego, jak również w Ustawieniach Aplikacji w części „Ustawienia powiadomień”.

### § 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 Mobilnym 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 Mobilnym Użytkownika. Zgoda na dostęp do skrzynki sms jest dobrowolna, umożliwia 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 (lub przy pomocy Identyfikacji Odciskiem Palca, pod warunkiem uprzedniego włączenia takiej funkcji przez Użytkownika w Aplikacji), przy jednoczesnym posiadaniu dostępu do Internetu.
4. Aplikacja przestaje być aktywna po wylogowaniu przez Użytkownika, zamknięciu jej na Urządzeniu Mobilnym, wraz z upływem określonego czasu bezczynności lub po odinstalowaniu z Urządzenia Mobilnego.

5. Użytkownik może w każdym czasie zrezygnować z korzystania z Aplikacji poprzez jej odinstalowanie z Urządzenia Mobilnego. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się automatycznie z chwilą odinstalowania Aplikacji z Urządzenia Mobilnego, o którym mowa w zdaniu poprzednim bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń.

#### § 4.

1. Do korzystania z Usług konieczne jest posiadanie przez Użytkownika dostępu do systemu teleinformatycznego Urządzenia Mobilnego w minimalnej konfiguracji: Urządzenie Mobilne podłączone do sieci Internet.
2. Aplikacja działa na Urządzeniach Mobilnych z oprogramowaniem Android (wersja 6.0 i nowsze) i iOS (wersja 11 i nowsze).
3. Szczegóły dotyczące zalecanej konfiguracji sprzętu oraz oprogramowania dostępne są również na stronie internetowej: <https://provident.pl/provigo>.
4. Aplikacja jest możliwa do pobrania za darmo z Google Play i App Store (aplikacji zainstalowanych na Urządzeniu Mobilnym 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. Wszelkie zmiany wprowadzane w nowych wersjach Aplikacji ProviGo będą opisywane w opisie aplikacji w sklepach Google Play i App Store, a o każdej ewentualnej konieczności aktualizacji Użytkownik zostanie poinformowany wiadomością w aplikacji.
4. Wszelkie informacje i materiały umieszczone w Aplikacji mają dla Użytkowników charakter wyłącznie informacyjny. Przed podjęciem jakichkolwiek działań związanych z posiadaną pożyczką, 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 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora).

#### § 6.

1. W celu zachowania bezpieczeństwa Aplikacji, Użytkownik Aplikacji zobowiązany jest do nieudostępniania osobom trzecim swojego kodu PIN wykorzystywanego do logowania się do Aplikacji.
2. W celu zwiększenia poziomu bezpieczeństwa podczas korzystania z Aplikacji, zaleca się by Użytkownik: zapewnił ochronę Urządzenia Mobilnego przy pomocy programu antywirusowego, instalował aplikacje pochodzące jedynie z bezpiecznych źródeł, nie otwierał e-maili, załączników do maili i linków do stron WWW pochodzących z nieznanymi źródłami i od nieznanymi osobami, a także nie udostępniał używanego Urządzenia Mobilnego osobom trzecim.
3. Nie jest możliwe korzystanie z Aplikacji na urządzeniach ze zmodyfikowanym systemem operacyjnym, na którym zastosowano „jailbreaking” (iOS) lub „rooting” (Android) ze względu na znaczące obniżenie poziomu bezpieczeństwa Urządzenia Mobilnego wywołane przez takie działania.

4. Wiarygodność połączenia zapewnia certyfikat Domain validation SSL (DV SSL). Transmisja danych zabezpieczona jest protokołem TLS z algorytmem szyfrującym AES-256 oraz kluczem RSA o długości 2048 bitów.

#### § 7.

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.

#### § 8.

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 Mobilnego 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.

#### § 9.

1. Użytkownik może złożyć reklamację związaną ze świadczeniem przez Provident Usług.
2. Wszelkie reklamacje oraz wnioski dotyczące realizacji praw i uprawnień Użytkownika wynikające z tytułu realizacji Usług oraz przepisów prawa o ochronie danych osobowych należy składać:
  - a) w formie pisemnej: osobiście lub listownie na adres: Provident Polska S.A., Centrum Kontaktów z Klientami, ul. Inflancka 4A, 00-189 Warszawa,
  - b) e-mailem na adres: bok@provident.pl lub
  - c) ustnie: telefonicznie pod numerem 600 400 150 (koszt połączenia zgodny z taryfa operatora).
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 14 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.
5. Użytkownik ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozstrzygania sporów i dochodzenia roszczeń w formie mediacji i sądów polubownych na zasadach przewidzianych powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. Na etapie poprzedzającym postępowanie sądowe Użytkownik lub Provident mają możliwość podjęcia próby rozstrzygnięcia ewentualnego sporu przez mediatora powołanego w trybie określonym w art. 183<sup>1</sup> – 183<sup>15</sup> ustawy Kodeks postępowania cywilnego. W takim przypadku mediację prowadzi się na podstawie umowy o mediację albo postanowienia sądu kierującego strony do mediacji. Umowa o mediację może być zawarta także przez wyrażenie przez stronę zgody na mediację, gdy druga strona złożyła wniosek o przeprowadzenie mediacji, o którym mowa w art. 183<sup>6</sup> § 1 Kodeksu postępowania cywilnego. Mediatorowi przysługuje wynagrodzenie i zwrot wydatków związanych z przeprowadzeniem mediacji, chyba że wyraził zgodę na prowadzenie mediacji bez wynagrodzenia, a wynagrodzenie i zwrot wydatków obciąża strony. Wynagrodzenie mediatora regulowane jest rozporządzeniem Ministra Sprawiedliwości z 20 czerwca 2016 r. w sprawie wysokości wynagrodzenia i podlegających zwrotowi wydatków mediatora w postępowaniu cywilnym (Dz.U. z 2016 r. poz. 921). Użytkownik ma również możliwość podjęcia próby rozstrzygnięcia ewentualnego sporu w drodze mediacji za pośrednictwem miejskiego (powiatowego) rzecznika praw konsumentów lub organizacji konsumenckich, w tym Federacji Konsumentów (poprzez zwrócenie się do tych podmiotów z wnioskiem o podjęcie postępowania mediacyjnego), a także skorzystania na wniosek Użytkownika z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (zgodnie z art. 36 lub 37 ustawy o Inspekcji Handlowej) poprzez przesłanie wniosku do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w postaci i na adres wskazany na stronie internetowej wojewódzkiego inspektoratu inspekcji handlowej albo za pomocą środków komunikacji elektronicznej w postaci i na adres wskazany na stronie internetowej wojewódzkiego inspektoratu inspekcji handlowej. Możliwe jest również wykorzystanie europejskiej platformy ODR w celu rozstrzygnięcia sporów pomiędzy Provident a

Użytkownikiem dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Szczegółowe informacje na temat pozasądowych metod rozstrzygania sporów konsumenckich znaleźć można również na stronach Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumenta: <https://polubowne.uokik.gov.pl/instytucje,4,pl.html>

#### § 10.

1. Provident zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w dowolnym terminie, o czym Użytkownik zostanie poinformowany za pośrednictwem Aplikacji z 7-dniowym wyprzedzeniem.
2. W przypadku zmiany Regulaminu, jego doręczenie Użytkownikowi odbywać się będzie poprzez umieszczenie w Aplikacji. Aktualna wersja regulaminu dostępna jest również na stronie [www.provident.pl/provigo](http://www.provident.pl/provigo).
3. Wszelkie pytania dotyczące Aplikacji należy kierować drogą elektroniczną na adres: [provigo@provident.pl](mailto:provigo@provident.pl)

#### § 11.

1. Regulamin wchodzi w życie w dniu 9 czerwca 2023r.