

Regulamin świadczenia usług Finstrument Sp. z o.o. z dnia 31.05.2024 r.

Niniejszy Regulamin (Umowa ramowa) reguluje zasady świadczenia usług na Platformie Finstrument oraz użytkowania Instrumentu Płatniczego wydanego przez Finstrument Sp. z o.o., a w szczególności zasady wydawania i użytkowania Instrumentu Płatniczego, a także zasady przeprowadzania rozliczeń z tytułu transakcji dokonywanych za pomocą Instrumentu Płatniczego. Niniejsze Warunki określają ramy prawne umowy zawartej pomiędzy Klientem a Finstrument (Umowa ramowa). Umowa ramowa zawierana jest w języku polskim lub języku angielskim. Zalecamy wydrukowanie lub pobranie niniejszych Warunków i zachowanie ich kopii w celu przyszłego odniesienia. Najnowsza wersja Warunków użytkowania dostępna jest przez cały czas na naszej stronie internetowej: <https://finstrument.pl/>, Klient ma prawo w każdym czasie żądać od Finstrument udostępnienia postanowień umowy ramowej na nośniku trwałym w postaci załącznika do wiadomości wysłanej na podany przez Klienta adres e-mail. Klient ma obowiązek zapoznać się z treścią Regulaminu. Finstrument posiada zezwolenie na świadczenie usług płatniczych w charakterze Małej Instytucji Płatniczej (MIP), wpis do rejestru KNF znajduje się na stronie Komisji Nadzoru Finansowego: <https://e-rup.knf.gov.pl/>

Definicje

AML - ustawa dnia 2 marca 2018 roku o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.

Autoryzacja - zgoda Klienta na wykonanie Transakcji, a także zgoda Klienta na złożenie oświadczenia woli lub wiedzy.

Dane Biometryczne - dane stanowiące indywidualny zapis cech Klienta, umożliwiające lub potwierdzające jego jednoznaczną identyfikację, np. skan twarzy.

Dostępne Środki - saldo środków finansowych znajdujących się na Rachunku, którymi Klient może swobodnie dysponować do wysokości ustalonych Limitów Transakcji.

Dzień Roboczy - dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Dzień Wolny - dzień ustawowo wolny od pracy oraz sobota.

Dyspozycja - złożone przez Klienta w czasie trwania Umowy Ramowej polecenie otwarcia kolejnego Rachunku.

Hasło –ustalony przez Klienta unikalny i zgodny z wymogami bezpieczeństwa wydawcy ciąg znaków literowych, cyfrowych lub innych umożliwiający mu dostęp do panelu Klienta na Platformie FINSTRUMENT, który powinien być przechowywany w poufności i nie może być udostępniany bez upoważnienia osobom trzecim.

Klient - osoba fizyczna lub podmiot, rezydent lub nierezydent, będący stroną zawartej z Finstrument Umowy tj.: osoby prawne, jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, o ile posiadający zdolność do czynności prawnych, lub osoby fizyczne, prowadzące działalność zarobkową na własny rachunek.

Klient Biznesowy - osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna, która nie jest osobą prawną, a której ustawa przyznaje zdolność prawną, zawierająca Umowę z Finstrument w związku z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą.

Klient Indywidualny - osoba fizyczna zawierająca Umowę z Finstrument jako konsument, w celach nie związanych z jej działalnością gospodarczą.

Limit Transakcji - ustalony przez Finstrument limit czasowy zlecanych przez niego Transakcji, limit może dotyczyć maksymalnej Kwoty Transakcji oraz maksymalnej liczby Transakcji przeprowadzanych w ciągu określonego czasu.

Odbiorca - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będącą odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot Transakcji, posiadająca rachunek bankowy w dowolnym banku w Polsce.

Operacja - każda Transakcja Bezgotówkowa lub Gotówkowa, a także pozostałe obciążenia i uznania na Rachunku, w tym z tytułu opłat i prowizji.

Panel Klienta - usługa udostępniana Klientowi za pośrednictwem serwisu internetowego, będąca usługą bankowości elektronicznej, za pomocą której Finstrument świadczy usługi, w tym usługi płatnicze - na podstawie Umowy. Panel Klienta jest niezbędny do korzystania z Rachunku i Karty. Szczegółowe zasady korzystania z Panelu Klienta określa niniejszy Regulamin.

Partner – podmiot współpracujący z Finstrument Spółka z o.o.

Platforma Finstrument – strona internetowa Finstrument pod adresem: <https://finstrument.pl/>, na której dostępne są aktualne informacje o produktach i oferowanych usługach.

Polityka Prywatności – dokument opisujący obowiązujące w Finstrument zasady zbierania i przetwarzania oraz ochrony danych osobowych w ramach świadczonych usług, dostępny na stronie:

https://finstrument.pl/static/assets/pdf/FINSTRUMENT_polityka-prywatnosci-20230801.pdf

Rachunek – indywidualny rachunek płatniczy prowadzony dla Klienta przez Finstrument. Rachunek prowadzony na rzecz Klienta służący do wykonywania transakcji płatniczych, przy czym przez rachunek płatniczy rozumie się także rachunek bankowy, jeżeli rachunek ten służy do wykonywania transakcji płatniczych w rozumieniu ustawy.

Reklamacja - pod jej pojęciem rozumie się każde wystąpienie kierowane do instytucji finansowej przez jej Klienta, będącego konsumentem, odnoszące się do jego zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez instytucję finansową lub jej działalność. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Klienta oraz oczekiwany przez Klienta sposób jej rozpatrzenia.

Rzecznik Finansowy – oznacza Biuro Rzecznika Finansowego, Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa; www.rf.gov.pl

Transakcja płatnicza - zainicjowana przez płatnika lub odbiorcę (w rozumieniu Ustawy) wpłata, przelew lub wypłata środków pieniężnych.

Umowa – umowę zawartą pomiędzy Wydawcą a Klientem Platformy FINSTRUMENT zawieraną w momencie rejestracji, po uprzedniej akceptacji Regulaminu i Tabeli Opłat i Prowizji. Umowa obowiązuje do momentu jej rozwiązania przez jedną ze stron.

Usługa - oznacza usługę krajowego przelewu bankowego.

Ustawa o ochronie danych osobowych – ustawę z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych.

Ustawa – ustawa o usługach płatniczych.

Uwierzytelnienie – procedura pozwalająca dostawcom usług płatniczych na potwierdzenie tożsamości klienta.

Wydawca – wydawcę Instrumentu Płatniczego FINSTRUMENT – FINSTRUMENT Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością.

Wymagane dokumenty - kopie dokumentu potwierdzającego tożsamość Klienta oraz dokumentu potwierdzającego jego adres zamieszkania, wystawionego z datą nie starszą niż 3 miesiące. W przypadku Klienta firmowego dodatkowo dokumenty potwierdzające prowadzenie działalności gospodarczej oraz faktury. W uzasadnionych przypadkach również kopie dokumentów potwierdzających źródło pochodzenia pieniędzy.

Zasilenie Karty – zwiększenie Salda Dostępnych Środków poprzez dokonanie przelewu środków na Rachunek Karty lub zasilenie Rachunku Karty inną Kartą płatniczą.

Zlecenie Płatnicze - skierowane do Finstrument oświadczenie Klienta, zawierające polecenie wykonania Transakcji. Momentem otrzymania zlecenia płatniczego jest moment, w którym zlecenie zostało otrzymane przez dostawcę płatnika. Jeżeli dostawca płatnika otrzymuje zlecenie płatnicze w dniu niebędącym dla tego dostawcy dniem roboczym, uznaje się, że zlecenie zostało otrzymane pierwszego dnia roboczego po tym dniu.

Rejestracja

§1

1. Klient posiada dostęp do usług za pośrednictwem Platformy Finstrument po dokonaniu uprzedniej poprawnej rejestracji, pozytywnym przejściu procesu weryfikacji tożsamości oraz aktywacji Profilu Klienta. Zawarcie Umowy o świadczenie usług pomiędzy Wydawcą, a Klientem następuje poprzez rejestrację na Platformie Finstrument i akceptację niniejszego Regulaminu oraz Tabeli Opłat i Prowizji. Proces rejestracji rozpoczyna się podaniem przez Klienta unikalnego Loginu i Hasła. W procesie rejestracji Klient zobowiązany jest do wypełnienia elektronicznego formularza poprzez podanie zgodnych z aktualnym stanem danych osobowych lub/i danych firmowych określonych jako obowiązkowe.

2. Wydawca zastrzega sobie prawo do odmowy zarejestrowania Konta Klienta, usunięcia z Konta Klienta, czasowej blokady Konta Klienta, a także odmowy realizacji Zlecenia Płatniczego bez podania przyczyny.

3. Finstrument uważnie przestrzega zagadnień związanych z AML/CFT, zastrzegamy sobie prawo do weryfikacji danych Klienta podawanych podczas rejestracji z dokumentami dostarczonymi przez Klienta oraz z zewnętrznymi bazami danych, celem

weryfikacji podstawowych danych Klienta. Potwierdzając zapoznanie się z niniejszym Regulaminem, Klient wyraża zgodę na dokonanie takiego sprawdzenia.

4. Klient jest zobowiązany do natychmiastowego powiadomienia Finstrument w przypadku stwierdzenia jakiegokolwiek błędu w danych podanych podczas rejestracji. Wszystkie podawane przez Klienta informacje w procesie rejestracji oraz w każdym czasie muszą być dokładne i zgodne z prawdą. Obowiązkiem Klienta jest dbanie o to, by dane rejestracyjne były zawsze aktualne. Finstrument nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty wynikające z zaniedbania Klienta w tym zakresie. Mamy prawo poprosić Klienta w dowolnym momencie o potwierdzenie prawdziwości informacji rejestracyjnych, dostarczenie dokumentów lub innych dowodów.

5. W procesie rejestracji Klient oświadcza czy jest: Osobą Zajmującą Eksponowane Stanowisko Polityczne, zgodnie z wymogami Ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, podatnikiem USA, zgodnie z wymogami Ustawy o wykonywaniu Umowy między Rządem Rzeczypospolitej Polskiej a Rządem Stanów Zjednoczonych Ameryki w sprawie poprawy wypełniania międzynarodowych obowiązków podatkowych oraz wdrożenia ustawodawstwa FATCA.

6. W przypadku rejestracji podmiotów firmowych Klient jest zobowiązany udzielić informacji odnośnie Beneficjenta Rzeczywistego. W przypadku rejestracji podmiotów zagranicznych, Klient proszony jest o uzupełnienie formularza rejestracyjnego numerami identyfikacyjnymi podmiotu zagranicznego, które obowiązują w danym kraju.

7. Klienci korzystający z naszych usług muszą mieć ukończone 18 lat. Klient w drodze wyjątku w wieku 16 lat może zostać użytkownikiem Platformy Finstrument za zgodą opiekunów prawnych, po dostarczeniu odpowiednich dokumentów.

Funkcjonalność Panelu Klienta

§2

1. Za pomocą Panelu Klienta Klient może uzyskać: dostęp do posiadanych w Finstrument Rachunków, możliwość realizacji Zleceń Płatniczych. Dostęp do informacji o Rachunku, w tym do informacji o numerze i walucie rachunku. Wgląd w historię transakcji na Rachunku, wgląd w bieżące saldo na Rachunkach, składanie Zleceń Płatniczych, złożenie dyspozycji otwarcia kolejnego Rachunku. Dodawanie danych osoby upoważnionej do korzystania z Panelu Klienta w przypadku Klientów Biznes.

2. Finstrument zastrzega sobie możliwość zmian funkcjonalności Panelu Klienta w zależności od Partnera, który współpracuje z Finstrument.

Składanie Zleceń Płatniczych za pomocą Panelu Klienta

§3

1. Finstrument realizuje dyspozycję Zlecenia Płatniczego Klienta złożoną w Panelu Klienta. Finstrument odmawia realizacji zleceń związanych z uczestnictwem w grach hazardowych, którym przedmiotem miałoby być wykonywanie usług płatniczych, chyba że gra jest prowadzona zgodnie z ustawą o grach hazardowych.

2. Finstrument realizuje dyspozycję do wysokości ustalonego Limitu Transakcji. Finstrument odmawia realizacji dyspozycji, które przekraczają ustalony Limit Transakcji lub wysokość zgromadzonych środków na rachunku Klienta. Limity transakcji podane są w Regulaminie korzystania usług Finstrument.

3. Finstrument odmawia realizacji Zlecenia Płatniczego, w przypadku: braku wystarczających środków na Rachunku właściwym do wykonania Transakcji, przekroczenia Limitu Transakcji.

Tryb i warunki świadczenia usług

§4

1. Klient posiada dostęp do usług za pośrednictwem Platformy Finstrument po dokonaniu uprzedniej poprawnej rejestracji, pozytywnym przejściu procesu weryfikacji tożsamości oraz aktywacji Konta Klienta

2. Wydawca ma prawo odmowy wykonania czynności zgodnie z Umową, jeżeli zachodzi uzasadnione podejrzenie braku zgodności z prawem.

3. Podstawowym kanałem dystrybucji informacji pomiędzy Wydawcą a Klientem w trakcie świadczenia usług jest kanał komunikacyjny e-mail oraz czat na Platformie Finstrument. Wydawca może zaprzestać świadczenia usług na czas zawieszenia dostępu do Systemu Płatniczego Wydawcy lub systemu innego Uprawnionego Podmiotu, z którym Wydawca bezpośrednio

współpracuje w celu świadczenia usług. Informacja o zawieszeniu świadczenia usług oraz o planowanym terminie wznowienia, zamieszczana jest na Stronie Internetowej Wydawcy.

4. Usługa świadczona jest w dni robocze od poniedziałku do piątku, z zastrzeżeniem czasowego ograniczenia lub zawieszenia dostępu. Przelew wykonany do godziny 14:00 w dniu roboczym zostanie zrealizowany tego samego dnia, przelew wykonany po godzinie 14:00 będzie zrealizowany następnego dnia roboczego.

5. Za pomocą Panelu Klienta Klient może uzyskać: dostęp do posiadanych Rachunków oraz możliwość realizacji Zleceń Płatniczych. Finstrument zastrzega sobie możliwość dalszego aktualizowania i rozbudowywania Panelu Klienta o kolejne funkcje.

6. Finstrument wykonuje Zlecenia Płatnicze stosując silne uwierzytelnianie zgodnie z wymogami wynikającymi z obowiązujących przepisów prawa.

Rachunki

§5

1. Finstrument świadczy usługi otwarcia i prowadzenia Rachunków PLN oraz Rachunku Walutowego w euro. Klient może posiadać więcej niż jeden Rachunek, otwarcie dla Klienta kolejnego Rachunku odbywa się na podstawie dyspozycji złożonej poprzez Panel Klienta.

2. Finstrument zastrzega sobie prawo do odmowy otwarcia i prowadzenia Rachunku lub czasowej jego blokady w przypadku negatywnej weryfikacji danych Klienta lub podejrzenia działania niezgodnie z obowiązującymi przepisami, a w szczególności, jeżeli występuje uzasadnione podejrzenie o możliwość działania niezgodnie z przepisami AML.

3. Rachunki nie mogą być wykorzystywane przez Klienta Indywidualnego do przeprowadzania rozliczeń pieniężnych związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej. Klient Biznesowy może ustanowić pełnomocnika do Rachunku poprzez dyspozycję ustanowienia pełnomocnika, przekazując do Finstrument pisemne oświadczenie o ustanowieniu pełnomocnika z podpisem notarialnie poświadczonym lub w formie aktu notarialnego.

4. Każdy Rachunek jest prowadzony jako indywidualny, nie prowadzimy rachunków wspólnych. Klient może dysponować pieniędzmi na zgromadzonym na każdym z Rachunków, do wysokości salda.

Tryb i warunki obsługi przelewów bankowych

§6

1. Wpłaty oraz przelewy na Rachunek przyjmowane są za pośrednictwem przelewów bankowych realizowanych z rachunku bankowego nadawcy zgodnie z instrukcją dokonywania wpłat dostępną na Koncie Klienta na Platformie Finstrument.

2. Przelewy na konto Klienta powinny być realizowane z rachunku bankowego z podaniem tytułu przelewu zgodnym z instrukcją dokonywania wpłat w celu łatwej identyfikacji właściciela rachunku i środków pieniężnych.

3. W przypadku utrudnionej identyfikacji właściciela rachunku wynikającej z braku lub błędnego identyfikatora Klienta w tytule przelewu, Wydawca zobowiązuje się do zachowania należytej staranności w celu identyfikacji Klienta i właściciela środków pieniężnych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

4. W przypadku braku możliwości identyfikacji właściciela rachunku i środków pieniężnych, Wydawca dokona zwrotu otrzymanych środków zgodnie z przepisami obowiązującego prawa.

5. W przypadku braku możliwości zwrotu środków Wydawca zastrzega sobie prawo do zaksięgowania środków na kontach do wyjaśnienia i wstrzymania zwrotu do momentu kontaktu z nadawcą przelewu. Na podstawie udokumentowanego zlecenia przelewu zaksięgowane na koncie do wyjaśnienia środki mogą zostać zwrócone lub zaksięgowane zgodnie z dyspozycją nadawcy.

6. Zasilenie Rachunku Klienta następuje niezwłocznie po zaksięgowaniu środków na wybrany rachunek bankowy Wydawcy w danej walucie, prowadzony w bankach określonych w instrukcji dokonywania wpłat na Koncie Klienta.

7. W ramach Platformy Finstrument mogą być zlecane przelewy wewnętrzne własne w obrębie rachunków jednego Klienta oraz przelewy wewnętrzne obce między rachunkami innych Klientów zarejestrowanych na Platformie Finstrument.

Tryb i warunki przeprowadzania transakcji wymiany walut

§7

1. Realizacja polecenia wymiany walut zleconej przez Klienta na Platformie odbywa się po kursach bieżących dostępnych na Platformie Finstrument.
2. Wydawca ustala kursy wymiany walut na podstawie kursów dostępnych na rynku międzybankowym, dostarczanych przez zewnętrznych dostawców, giełdy walutowe, Międzynarodową Organizację Płatniczą lub inne źródła notowań walut na rynkach międzynarodowych.
3. Na platformie Finstrument dostępna jest wymiana waluty: euro. W przypadku transakcji, której walutą Transakcji jest euro, Wydawca wyznacza kursy wymiany dostępnych walut na walutę Transakcji po określonym kursie z zastosowaniem prowizji Wydawcy za przewalutowanie Transakcji zgodnie z obowiązującą Tabelą Opłat i Prowizji.

Weryfikacja tożsamości Klienta Indywidualnego

§8

1. Weryfikacja Klienta indywidualnego następuje po rejestracji na serwisie Finstrument, Weryfikacja tożsamości może być przeprowadzona przez Finstrument lub Partnera.
2. Weryfikacja tożsamości odbywa się za pomocą Panelu Klienta z zastosowaniem metody wideo weryfikacji (weryfikacja poprzez zdjęcie). Przed przystąpieniem do weryfikacji tożsamości Klient powinien upewnić się, że jego Urządzenie Mobilne (telefon komórkowy, tablet itd.) spełnia wymagania techniczne umożliwiające jej przeprowadzenie.
3. Przed rozpoczęciem wideo weryfikacji, Klient powinien mieć przygotowany ważny dokument tożsamości tj. dowód osobisty albo paszport lub karta pobytu. Klient powinien przygotować miejsce oświetlone w taki sposób, by wykonane w nim zdjęcia umożliwiały rozpoznanie twarzy oraz danych zamieszczonych w dokumencie tożsamości.
4. W celu dokonania wideo weryfikacji w Profilu Klient loguje się na platformie Finstrument, następnie wyraża zgody dotyczące przetwarzania danych osobowych, w tym na przetwarzanie wizerunku, wyraża zgodę na dostęp do aparatu fotograficznego, składa oświadczenie w zakresie zajmowania eksponowanego stanowiska politycznego, uzupełnia Panel Klienta podając swoje dane osobowe tj: imię i nazwisko, data urodzenia, obywatelstwo, numer telefonu, adres e-mail, adres zamieszkania. Klient składa oświadczenie w zakresie prawdziwości przekazanych przez siebie danych. Klient wykonuje zdjęcie za pomocą aparatu, na którym widoczna jest twarz Klienta oraz jego dowód osobisty albo paszport w sposób wskazany w Panelu Klienta (jakość zdjęcia musi umożliwiać rozpoznanie twarzy oraz danych na dokumencie tożsamości). Klient nie ujawniania (udostępnia) komukolwiek danych logowania.
5. Finstrument lub Partner dokonuje weryfikacji autentyczności dokumentu tożsamości oraz zgodności wizerunku Klienta Indywidualnego oraz wizerunku na dowodzie tożsamości z wykorzystaniem oprogramowania obejmującego techniki biometryczne lub manualnie poprzez jednego z pracowników Finstrument upoważnionego do przetwarzania danych Klientów w tym zakresie. W przypadku podjęcia wątpliwości w zakresie tożsamości Klienta Indywidualnego, Finstrument lub Partner może wymagać od niego przesłania skanów dodatkowych dokumentów potwierdzających jego tożsamość (np. prawa jazdy, rachunków za media) lub przesłania kolejnego zdjęcia obejmującego twarz Klienta oraz jego dokument tożsamości.
6. Finstrument lub Partner odrzuca Wniosek w przypadku gdy weryfikacja tożsamości okazała się negatywna tj dane zawarte we Wniosku są niekompletne, nieprawdziwe, nieaktualne lub niezgodne z informacjami uzyskanymi przez Finstrument lub Partnera w procesie weryfikacji, przesłane zdjęcie uniemożliwia skuteczną identyfikację Klienta, dokument tożsamości nie jest własnością Klienta, jest nieaktualny, unieważniony, uszkodzony lub z innej przyczyny nie jest możliwe odczytanie zawartych w nim informacji (w tym weryfikacja wizerunku).

Weryfikacja tożsamości Klienta Biznesowego

§9

1. Weryfikacja tożsamości odbywa się za pomocą Panelu Klienta z zastosowaniem metody wideo weryfikacji (weryfikacja poprzez zdjęcie). Przed przystąpieniem do weryfikacji tożsamości Klient (w przypadku Klienta Biznes osoby uprawnionej do jego reprezentacji) powinien upewnić się, że jego Urządzenie Mobilne (telefon komórkowy, tablet itd.) spełnia wymagania techniczne umożliwiające jej przeprowadzenie.
2. Przed rozpoczęciem wideo weryfikacji, Klient powinien mieć przygotowany ważny dokument tożsamości tj. dowód osobisty albo paszport lub karta pobytu. Klient powinien przygotować miejsce oświetlone w taki sposób, by wykonane w nim zdjęcia umożliwiały rozpoznanie twarzy oraz danych zamieszczonych w dokumencie tożsamości.

3. W celu przeprowadzenia weryfikacji tożsamości w Panelu Klienta Klient Biznesowy loguje się do swojego konta poprzez Panel Klienta (w przypadku Klienta Biznesowego będącego osobą prawną, logowanie odbywa się przez osobę uprawnioną do jego reprezentacji wskazaną przez Klienta Biznesowego przy zakładaniu konta w Panelu Klienta), wyraża odpowiednie zgody dotyczące przetwarzania danych osobowych (w przypadku Klienta Biznesowego będącego osobą fizyczną albo osoby uprawnionej do reprezentacji Klienta Biznesowego będącego osobą prawną) składa oświadczenie w zakresie zajmowania eksponowanego stanowiska politycznego (w przypadku Klienta Biznesowego będącego osobą prawną - przez osoby go reprezentujące). Następnie Klient Biznesowy podaje następujące dane: firma/nazwa, forma prowadzenia działalności gospodarczej, numer NIP, KRS, osoby uprawnione do reprezentacji (w przypadku Klienta Biznesowego będącego osobą prawną), beneficjenta rzeczywistego, adres e-mail.

4. Klient wykonuje zdjęcie, na którym widoczna jest twarz Klienta Biznesowego (reprezentanta Klienta Biznesowego będącego osobą prawną) oraz jego dowód osobisty albo paszport w sposób wskazany w Panelu Klienta i przesyła je Finstrument za pomocą Panelu Klienta. Jakość zdjęcia musi umożliwiać rozpoznanie twarzy oraz danych na dokumencie tożsamości.

5. W celu weryfikacji tożsamości Klienta Biznesowego, Finstrument lub Partner weryfikuje dane przekazane przez Klienta Biznesowego z informacjami publicznymi dostępnymi w Internecie, w tym danymi zebranymi w rejestrach przedsiębiorców (KRS, CEIDG CRBR, biała lista podatników VAT i inne). W razie powstania wątpliwości co do danych przekazanych we Wniosku, zwłaszcza w zakresie beneficjentów rzeczywistych, Finstrument lub Partner może zwrócić się do Klienta Biznesowego o przedłożenie dodatkowych wyjaśnień i dokumentów.

6. Finstrument lub Partner odrzuca Wniosek w przypadku gdy weryfikacja tożsamości okazała się negatywna tj dane zawarte we Wniosku są niekompletne, nieprawdziwe, nieaktualne lub niezgodne z informacjami uzyskanymi przez Finstrument lub Partnera w procesie weryfikacji z zewnętrznych źródeł, weryfikacja tożsamości Klienta Biznesowego ujawniła nie akceptowany poziom ryzyka zawarcia współpracy.

Reklamacje:

§10

1. Finstrument stawia sobie za cel profesjonalną obsługę naszych Klientów, proces rozpatrywania reklamacji zostanie przeprowadzony niezwłocznie, kierujemy się przy tym rzetelnością, wnikliwością, obiektywizmem oraz poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów. Pod pojęciem reklamacja rozumie się każde wystąpienie kierowane do instytucji finansowej przez Klienta, będącego konsumentem, odnoszące się do jego zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez instytucję finansową lub jej działalności. Poniżej przedstawiamy zasady rozpatrywania reklamacji.

2. Warunkiem przyjęcia reklamacji jest znajomość, przez osobę składającą reklamację, danych osobowych nadawcy, odbiorcy i szczegóły transakcji. Dbając o ochronę danych osobowych Klientów nie udzielamy żadnych informacji osobom, które nie znają powyższych danych. Złożone przez państwa reklamacje, zostają zapisane w specjalnym rejestrze i zostanie im nadany numer referencyjny.

3. Klient może złożyć reklamację w następujący sposób: osobiście w siedzibie firmy, pisemnie - przesyłką listową na adres Finstrument wskazany na stronie internetowej, elektronicznie - na adres e-mail: reklamacje@finstrument.pl w procesie rozpatrywania reklamacji ustalamy okoliczności dotyczące zgłaszanych zastrzeżeń, w szczególności kontaktujemy się z innymi podmiotami wykonującymi lub biorącymi udział w wykonywaniu transakcji w celu uzyskania informacji, czy nieprawidłowości nie wynikły z przyczyn leżących po stronie tych podmiotów. Jeśli nieprawidłowości są po stronie serwisu Finstrument Klient zostanie poinformowany o sposobie rozpatrzenia.

4. W przypadku, gdy Klient nie jest zadowolony z rozpatrzenia reklamacji przez Finstrument, może on złożyć skargę do Rzecznika Finansowego. Klient może wnieść do Komisji Nadzoru Finansowego skargę na działanie Wydawcy, jeśli w jego ocenie działanie to narusza obowiązujące przepisy prawa. Finstrument w zakresie zarządzania reklamacjami podlega nadzorowi KNF na podstawie rejestru podmiotów nadzorowanych jako Mała Instytucja Płatnicza pod nr MIP156/2022. Właściwym dla Finstrument organem nadzoru w zakresie ochrony praw konsumenta jest Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK). Klient, będący konsumentem może zwrócić się o bezpłatną pomoc prawną do Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumenta. W razie wystąpienia sporu z Klientem będącym konsumentem, może on skorzystać z pozasądowego rozstrzygania sporów tj. mediacji, arbitrażu działalności komisji skargowych. Szczegółowe informacje dotyczące metod pozasądowego rozstrzygania sporów dostępne są na stronie internetowej UOKiK pod adresem: https://uokik.gov.pl/spory_konsumentckie.php, pod numerem telefonu Punktu kontaktowego UOKiK: 22 55 60 332 lub 22 55 60 333, jak również za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail na adres: kontakt.adr@uokik.gov.pl.

5. Na życzenie Klienta, Finstrument przekaze potwierdzenie złożenia reklamacji. Wnioski ze składanych reklamacji będą wykorzystywane do podniesienia poziomu naszych usług.

6. Finstrument udziela odpowiedzi na reklamację bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie

odpowiedzi tym terminie, może on zostać przedłużony do 35 dni roboczych, po uprzednim poinformowaniu Klienta o przyczynie opóźnienia oraz okolicznościach, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy

7. Treść odpowiedzi na reklamację zawiera w szczególności: uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów, wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy lub wzorca umowy oraz stosownych przepisów prawa, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów, wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego.

Zasady ponoszenia odpowiedzialności.

§11

1. Finstrument nie ponosi odpowiedzialności za poprawność danych wprowadzonych przez Klienta podczas rejestracji konta w serwisie czy dodawaniu odbiorcy przelewu i za jakiegokolwiek straty lub szkody poniesione przez Klienta na skutek nieprawidłowości lub niekompletności danych (odpowiedzialność taką ponosi Klient).

2. Obowiązkiem Klienta jest dbanie o to, by dane rejestracyjne były zawsze dokładne i aktualne. Finstrument nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty wynikające z zaniedbania Klienta w tym zakresie. Mamy prawo poprosić Klienta w dowolnym momencie o potwierdzenie prawdziwości informacji rejestracyjnych, dostarczenie dokumentów lub innych dowodów.

3. Finstrument nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia wynikające z wprowadzenia przez Klienta błędnego numeru rachunku Odbiorcy

4. Za opóźnienia lub wstrzymania przelewów wynikające z braku dokumentów do weryfikacji Finstrument nie ponosi odpowiedzialności. Finstrument nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty wynikające ze zrealizowania złożonego przez Klienta Polecenia Płatności. Finstrument nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty lub szkody poniesione na skutek opóźnień zawinionych przez osoby trzecie w tym m.in. przez banki polskie, przerwy w dostawie energii czy przerwy w łączności internetowej itp. które uniemożliwiają terminowe wykonanie Usługi. Finstrument nie ponosi odpowiedzialności za spory wynikłe pomiędzy nadawcą i odbiorcą przelewu.

5. Korzystanie z kont Finstrument dla jakichkolwiek niezgodnych z prawem celów np. oszustw czy prania pieniędzy jest surowo zabronione. Finstrument będzie zgłaszał wszelkie podejrzanego działania do odpowiednich organów państwowych. Klientom zabrania się prób nadużyć, wykorzystywania lub obchodzenia restrykcji użytkowania nałożonych przez Finstrument dotyczących zapewnianych przez nas usług.

6. Świadomość i edukowanie naszych Klientów poprzez działania edukacyjne odbywają się zarówno poprzez regularne akcje, jak i poprzez incydentalne ostrzeganie o zagrożeniach oraz bieżący kontakt z Klientem za pomocą bezpiecznego kanału komunikacji.

Limity transakcji i ograniczenia

§12

1. Klientów Finstrument obowiązują limity transakcji i związane z nimi ograniczenia.

2. Przelewy mogą odbywać się bezgotówkowo lub jako wpłaty gotówkowe na konto bankowe.

3. Limity podane są w równowartości euro, równowartość kwoty w euro należy obliczyć przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez NBP, który obowiązuje w ostatnim dniu miesiąca poprzedzającego miesiąc, dla którego oblicza się tę kwotę.

4. W przypadku gdy Klient przeleje lub dokona wpłaty gotówkowej jednorazowo na Rachunek w systemie Finstrument kwotę powyżej równowartości 1000 euro lub dokona kilka mniejszych wpłat, których suma przekroczy równowartość 1000 euro, zobowiązany jest przed dokonaniem transferu, przedstawić kopie wymaganych dokumentów w celu zweryfikowania konta przez Finstrument.

5. Finstrument nie odpowiada za opóźnienia lub wstrzymania transakcji z powodu niedostarczenia wymaganych dokumentów do weryfikacji.

6. W Finstrument obowiązują limity transakcji, łączna wysokość środków przyjętych dla jednego Klienta w każdym czasie nie może przekroczyć równowartości w walucie polskiej 2000 euro. Limit dotyczy przelewów bankowych jak i wpłat gotówki.

7. W przypadku przekroczenia limitu 2000 euro zastrzegamy sobie prawo do wstrzymania transakcji, Klient zostanie poinformowany o przekroczeniu drogą mailową lub sms-m oraz o konsekwencjach przekroczenia limitu.

8. Jeśli Klient przelewa lub dokona wpłaty gotówkowej na konto Finstrument kwotę o równowartości 10 000 euro jednorazowo lub łącznie w okresie 3 miesięcy, zobowiązany jest przedstawić dodatkowo kopie dokumentów potwierdzających źródło pochodzenia pieniędzy. W uzasadnionych przypadkach możemy poprosić o takie dokumenty również przy mniejszych kwotach.

Tryb i warunki rezygnacji z usług

§13

1. Użytkownik może w każdej chwili bez podania przyczyny zrezygnować z usług świadczonych przez Wydawcę. Zgłoszenie próśby o rezygnację z usług poprzez wysłanie pisemnej rezygnacji w formie listu tradycyjnego, wiadomości e-mail lub w innej formie udostępnionej przez Wydawcę, ze skutkiem natychmiastowym.

2. Dezaktywacja Panelu Klienta nie oznacza automatycznego usunięcia posiadanych przez Finstrument danych osobowych Klienta. Na mocy przepisów prawa, dane te wraz z historią transakcji będą przechowywane przez okres pięciu lat od dnia zakończenia stosunków gospodarczych z Klientem.

3. Finstrument może wypowiedzieć umowę ramową z Klientem z zachowaniem dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia lub zamknąć Panel Klienta bez wypowiedzenia w następujących przypadkach: nastąpiło uzasadnione podejrzenie, że Klient zaangażowany jest w jakąkolwiek nieuczciwą działalność, pranie pieniędzy, finansowanie terroryzmu lub inną działalność przestępczą; Klient naruszył jakiekolwiek postanowienie niniejszego Regulaminu lub nastąpiło uzasadnione podejrzenie naruszenia prawa powszechnie obowiązującego, odnoszące się do korzystania z Usługi przez Klienta; Klient nie dostarczył wymaganych dokumentów lub odmawia ich uzupełnienia i aktualizacji.

Postanowienia końcowe

§14

1. Przetwarzanie przez Finstrument danych Klientów odbywa się z zachowaniem Polityki Prywatności, z którą zapoznać się można na stronie :https://finstrument.pl/static/assets/pdf/FINSTRUMENT_polityka-prywatnosci-20230801.pdf. Wyrażając zgodę na przestrzeganie Regulaminu, Klient zgadza się również na przyjęcie warunków Polityki Prywatności. Finstrument zbiera, przechowuje i przetwarza dane Klientów (celem należytego wykonania Usługi) zgodnie z przepisami Unii Europejskiej dotyczącymi przetwarzania danych osobowych Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 – ogólne rozporządzenie o ochronie danych (RODO). Niezależnie od obowiązujących przepisów prawa, przetwarzanie danych osobowych według najwyższych standardów, poszanowanie i ochrona prywatności Klientów są dla FINSTRUMENT Sp. z o.o. jednymi z najważniejszych priorytetów.

2. Klient zlecający usługę pośrednictwa pieniężnego, akceptuje niniejszy Regulamin.

3. Finstrument zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu świadczenia usług w dowolnym momencie (poprzez wiadomości e-mail) z zachowaniem dwumiesięcznego okresu poinformowania o planowanej zmianie, wszelkie inne zmiany nie mające istotnego wpływu na warunki świadczonej usługi mogą być wprowadzane w trybie natychmiastowym, a Klient jest o nich jedynie informowany. Zmiana Regulaminu będzie wchodzić w życie dwa miesiące po dniu wysłania powiadomienia o zmianie, o ile Klient nie zgłosi sprzeciwu wobec tych zmian przed dniem, kiedy stają się one obowiązujące.

Klient ma prawo wypowiedzieć umowę ramową przed dniem wejścia w życie proponowanych zmian Regulaminu ze skutkiem od dnia poinformowania go o tych zmianach, nie później jednak niż w dniu, w którym te zmiany miałyby być zastosowane; wypowiedzenie jest bezpłatne. Jeśli Klient zgłosił sprzeciw wobec proponowanych zmian ale nie wypowiedział umowy ramowej, umowa wygasa z dniem poprzedzającym wejście w życie tych zmian. Jeśli Klient nie zgłosi sprzeciwu wobec proponowanych zmian przed dniem ich wejścia w życie, uznamy iż wyraził na nie zgodę.

4. Żadna inna osoba oprócz Klienta nie będzie miała żadnych praw wynikających z niniejszych Warunków korzystania z usług Finstrument.

Regulamin Finstrument do pobrania: <https://finstrument.pl/>

Członek zarządu: Igor Staroverov