

Regulamin I Edycji Programu „Ambasada Zmiany”

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Program rozpoczyna się w dniu 01.01.2023 r. oraz trwa do dnia 31.12.2023 r.
2. Niniejszy regulamin (zwany dalej: „Regulaminem”) określa warunki i zasady, na jakich odbywa się Program pod nazwą „Ambasada Zmiany” (zwany dalej: „Programem”).
3. Organizatorem Programu jest **Kancelaria Prawna Raven P. Kruka Sp. K.** ul. Wołowska 8, 51-116 Wrocław (zwany dalej: „Organizatorem”), pełnomocnik Wierzyciela: KRUK S.A., Prokura Niestandaryzowany Sekurytyzacyjny Fundusz Inwestycyjny Zamknięty, Secapital S.á R.L., P.R.E.S.C.O. Investment I Niestandaryzowany Sekurytyzacyjny Fundusz Inwestycyjny Zamknięty, Presco Investments S.a.r.L. (zwany dalej: „Wierzycielem”).
4. Zgodnie z dodanymi zapisami do Zasad Dobrych Praktyk, które obowiązują od 1.10.2022 r., Program wdraża działania w zakresie prowadzenia działań polubownych równoległe z prowadzonym postępowaniem egzekucyjnym.
5. Oficjalną stroną internetową Programu jest: www.ambasadazmiany.kancelariaraven.pl, (zwana dalej: „Stroną”).
6. Wszelkie uwagi należy zgłaszać na adres e-mail Ambasady Zmiany: ambasada.zmiany@kruksa.pl, zwany dalej „adresem e-mail Ambasady Zmiany”.
7. Pojęcia użyte w niniejszym Regulaminie oznaczają:
 - a. **Ambasador Zmiany** – pracownik Kancelarii Prawnej Raven P. Kruka Sp. K. nadzorujący przebieg Programu, (zwany dalej: „Ambasadorem”), który kontaktuje się z kancelarią komorniczą biorącą udział w Programie, celem ustalania sposobu działań, bieżącego reagowania, a także cyklicznego przedstawiania analizy efektów czynności podjętych w ramach Programu.
 - b. **Działania polubowne** – działania polubowne mające na celu zmotywowanie Klienta do wpłaty dobrowolnej. Do działań polubownych m.in. zaliczamy: wysyłkę pism, kontakt telefoniczny, sms, e-mail oraz wizyty doradców terenowych, realizowane zarówno przez Komornika jak i Wierzyciela.
 - c. **Ekspert Zmiany** – pracownik Kancelarii Prawnej Raven P. Kruka Sp. K. posiadający wiedzę ekspercką w zakresie działań polubownych po stronie Wierzyciela, który wspiera działania w ramach Programu, dobór narzędzi oraz produktów.
 - d. **Kancelaria Komornicza** – prowadzona przez Komornika Sądowego, wraz z zespołem osób i środków materialnych służących do obsługi powierzonych Komornikowi zadań i czynności.
 - e. **Klient** – osoba zadłużona, dłużnik (w rozumieniu Kodeksu Postępowania Cywilnego), w którego sprawie toczy się postępowanie egzekucyjne, prowadzone przez danego Komornika Sądowego, z wniosku Wierzyciela.
 - f. **Komornik Online** – serwis umożliwiający komunikację Kancelarii Komorniczej z uczestnikami postępowania egzekucyjnego. Korzystać z niego mogą zarówno pracownicy Kancelarii Komornicznych (komornicy, asesory, pracownicy terenowi), jak i dłużnicy, wierzyciele, pełnomocnicy oraz kancelarie prawne, którym Kancelaria Komornicza udostępni taką możliwość.
 - g. **Komornik Sądowy** – urzędnik państwowy ściągający należność od dłużników na podstawie orzeczeń i pod kontrolą sądu.
 - h. **Komunikat** – działania zarówno Komornika Sądowego jak i Wierzyciela w stosunku do Klienta w wybranym sposobie kontaktu.
 - i. **Opiekun** – pracownik Kancelarii Prawnej Raven P. Kruka Sp. K. dedykowany do kontaktu z Kancelarią Komorniczą w zakresie obsługi spraw z wniosku Wierzyciela.

- j. **Produkt** – porozumienie dotyczące warunków spłaty zadłużenia, zawarte pomiędzy Klientem a Wierzycielem.
- k. **Sposób kontaktu** – dostosowany do Klienta, w zależności od możliwości kontaktowych: pismo, telefon, sms, e-mail lub wizyta osobista.
- l. **Uczestnik Programu** – Kancelaria Komornicza, która została zakwalifikowana do Programu.

II. CELE PROGRAMU

- 1. Główne cele Programu:
 - a. Powiększenie udziału wpłat dobrowolnych, zwłaszcza w wyniku aktywizacji spraw bez wpłat.
 - b. Zbudowanie alternatywnego, mocnego filaru dla zajęć komorniczych w postaci działań aktywizujących wpłaty dobrowolne na etapie egzekucyjnym.
 - c. Wzmocnienie przepływu informacji oraz sposobu pracy pomiędzy Wierzycielem i Komornikiem w postaci działań dwutorowych i uzupełniających się nawzajem komunikatów do Klienta.
 - d. Zmiana wizerunku i sposobu postrzegania egzekucji komorniczej poprzez zmianę podejścia na pro-klienckie: budowanie świadomości w zakresie zadłużenia, edukacja konsekwencji, dostosowanie sposobu dotarcia i produktów.

III. ZASADY UDZIAŁU W PROGRAMIE

- 1. Udział w programie jest dobrowolny i bezpłatny.
- 2. Aby zgłosić chęć udziału w programie, należy się zarejestrować poprzez wypełnienie ankiety na Stronie.
- 3. Uczestnik Programu musi spełnić łącznie poniższe warunki:
 - a. Komornik Sądowy wypełnia ankietę dot. funkcjonowania Kancelarii Komorniczej na Stronie.
 - b. Komornik Sądowy prowadzi z wniosku Wierzyciela minimum 1500 postępowań egzekucyjnych.
 - c. Komornik Sądowy posiada w trakcie trwania Programu oraz do czasu jego zakończenia wdrożoną wymianę elektroniczną Komornik-Online z Wierzycielem.
 - d. Komornik Sądowy wskaże osobę kontaktową oraz decyzyjną w kwestii działań podejmowanych w ramach Programu.
 - e. Komornik Sądowy udostępni co miesiąc pełną strukturę wpłat (na sprawach Wierzyciela) w trakcie trwania Programu oraz do czasu jego zakończenia.
- 4. W ciągu 7 dni od zakończenia rejestracji, Kancelaria Komornicza, która zakwalifikowała się do udziału w Programie, otrzyma wiadomość z adresu e-mail Ambasady Zmiany potwierdzającą udział w Programie oraz informację o wyznaczonym do współpracy z daną Kancelarią Komorniczą Ambasadorze Zmiany.
- 5. W ciągu 30 dni od zakwalifikowania się do Programu za pośrednictwem e-mail każdy Uczestnik Programu otrzyma analizę wstępną profilu Kancelarii Komorniczej.
- 6. Rezygnacja z udziału w Programie jest możliwa poprzez wysłanie informacji elektronicznej na adres e-mail Ambasady Zmiany o rezygnacji z udziału w Programie w każdym. Za moment rezygnacji uważa się otrzymanie wiadomości przez Organizatora.
- 7. W przypadku braku realizacji zleceń wskazywanych przez Ambasadora Zmiany w ustalonych terminach, Kancelaria Komornicza zostaje wykluczona z Programu po uprzedniej informacji z adresu e-mail Ambasady Zmiany. Informacja jest przekazywana przez Ambasadora Zmiany w ciągu 7 dni od stwierdzenia braku realizacji wytycznych. Za moment wykluczenia uważa się otrzymanie wiadomości „za potwierdzeniem” przez Uczestnika.

IV. PRZEBIEG PROGRAMU

1. Rejestracja rozpoczyna się 02.11.2022 r. i zakończy się 30.11.2023 r.
2. Program ma na celu podejmowanie różnego rodzaju działań, dostosowanych do obowiązujących przepisów, możliwości kancelarii komorniczej, używanego oprogramowania, wytycznych miejscowego Sądu Rejonowego, a także sezonowości czy innych czynników wpływających na skuteczność postępowania egzekucyjnego, w całym okresie trwania Programu.
3. Program uwzględnia wszystkie postępowania egzekucyjne prowadzone z wniosku Wierzyciela przez Kancelarię Komorniczą zakwalifikowaną do Programu.
4. Od momentu rozpoczęcia Programu, Ambasador Zmiany pozostaje w kontakcie z Kancelarią Komorniczą (mailową oraz telefoniczną) przy stałej współpracy z Opiekunem danej Kancelarii Komorniczej.
5. Ambasador Zmiany regularnie (w ustalonych indywidualnie cyklach) przekazuje Kancelarii Komorniczej wytypowane do działań sprawy oraz niezbędne informacje i wytyczne, a także możliwe do zaproponowania Klientowi Produkty w celu realizacji głównych założeń Programu.
6. Kancelaria Komornicza w odpowiedzi na informację przekazywane przez Ambasadora Zmiany przesyła podsumowania podjętych działań w ustalonym z Ambasadorem Zmiany terminie.
7. Jednocześnie, przez cały okres trwania Programu, Ambasador Zmiany przekazuje (mailowo lub telefonicznie) Kancelarii Komorniczej informacje o podjętych przez Wierzyciela działaniach i zaproponowanych Produktach w ciągu 5 dni roboczych od powzięcia informacji.
8. Działania Kancelarii Komorniczej oraz Wierzyciela są komplementarne przez cały okres trwania Programu, nad czym czuwać będzie Ambasador Zmiany przypisany do danej Kancelarii Komorniczej.
9. Podczas trwania Programu, raz na kwartał, Ambasador Zmiany przesyła mailowo analizę wskaźników pozwalającą ocenić skuteczność podjętych w ramach Programu działań.
10. Podsumowanie całości działań podjętych w ramach Programu, ich efektów oraz wyników zostanie przedstawione w styczniu 2024 r. podczas spotkania podsumowującego (osobistego lub MS Teams).

V. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Reklamacje związane z uczestnictwem w Programie można złożyć w formie:
 - a. pisemnej: listem na adres Organizatora: ul. Wołowska 8, 51-116 Wrocław;
 - b. elektronicznej na adresy e-mail: ambasada.zmiany@kruksa.pl
 - c. telefonicznie pod numerami telefonów: 661-523-902 lub 661-282-827
2. Organizator Programu rozpatrzy reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania.
3. Odpowiedź na reklamację udzielana jest zgodnie z wolą Uczestnika: listownie lub pocztą elektroniczną (na służbowy adres e-mail). Jeżeli Uczestnik nie określi preferencji dotyczących kanału odpowiedzi odpowiedź udzielana jest pocztą elektroniczną na służbowy adres e-mail.
4. Decyzja Organizatora w przedmiocie rozpatrywanej reklamacji nie wyłącza ani nie ogranicza uprawnień Uczestnika do dochodzenia swoich roszczeń na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego.
5. W przypadku powstania roszczeń w związku z realizacją Programu i obowiązaniem niniejszego Regulaminu strony mogą skorzystać z pozasądowych procedur rozwiązywania sporów w szczególności dążyć do ugodowego zakończenia sporu lub skorzystać z mediacji (za zgodą wszystkich stron sporu).

VI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejszy Regulamin jest jedynym dokumentem określającym szczegółowe zasady Programu.
2. Organizator ma możliwość zakończenia Programu przed 31.12.2023 r. w przypadku zmiany przepisów prawa powszechnie obowiązującego, które w istotnym stopniu wpłyną na zasady obsługi wierzytelności
3. Sytuacje nie uwzględnione w poniższym Regulaminie rozstrzyga Organizator.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem w kwestiach dotyczących organizacji niniejszego Programu zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 22 marca 2018 r. o komornika sądowych.

VII. DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych uczestnika promocji jest Kancelaria Prawna Raven P. Kruka Sp. K. z siedzibą we Wrocławiu, przy ul. Wołowskiej 8, 51-116 Wrocław. Szczegółowe informacje o zasadach przetwarzania danych osobowych Uczestnika znajdują się w stanowiącej Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu klauzuli informacyjnej oraz na stronie internetowej ambasadazmiany.kancelariaraven.pl
2. Udział uczestnika w programie oznacza akceptację zasad Programu „Ambasada Zmiany” zawartych w niniejszym Regulaminie.
3. Niniejszy Regulamin będzie udostępniony na Stronie Internetowej Programu.

Załącznik nr 1

Podstawowe informacje dotyczące przetwarzania Twoich danych osobowych (art. 13 RODO) – Uczestnik Programu „Ambasada Zmiany”.

Administrator Danych	Kancelaria Prawna RAVEN P. Krupa Spółka Komandytowa 51-116 Wrocław, ul. Wołowska 8 e-mail: radca@kancelariaraven.pl tel.: 71 790 28 00
Kontakt do inspektora ochrony Danych	e-mail: dpo@kancelariaraven.pl, adres do korespondencji: 51-116 Wrocław, ul. Wołowska 8 tel.: 71 790 28 00
Skąd pozyskaliśmy Twoje dane	Twoje dane przekazałeś nam dobrowolnie wypełniając formularz kontaktowy umożliwiający rejestrację do Programu „Ambasada Zmiany”
Cele przetwarzania Danych	Realizacja Programu „Ambasada Zmiany” zgodnie z Regulaminem Programu (art. 6 ust. 1 lit f RODO). Udzielanie odpowiedzi na Twoje pytania, reklamacje i prośby związane z przebiegiem Programu (art. 6 ust. 1 lit f RODO). Badanie jakości naszych usług, czyli ocena satysfakcji z realizacji Programu , dokonywanie analiz (art. 6 ust. 1 lit f RODO).
Prawa osoby, której Dane dotyczą	Otrzymanie informacji dotyczących przetwarzania przez nas danych oraz ich kopii (art. 15 RODO). Sprostowanie danych, gdy są nieprawidłowe, np. nieaktualne lub niekompletne (art. 16 RODO). Usunięcie danych („prawo do bycia zapomnianym”), w sytuacjach opisanych w art. 17 RODO. Ograniczenia przetwarzania danych (art. 18 RODO). Wniesienie sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych (żądanie zaprzestania przetwarzania danych osobowych, art. 21 RODO). Wniesienie skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (art. 77 RODO).
Jak zgłosić żądanie	wysyłając wiadomość e-mail na adres: radca@kancelariaraven.pl, wysyłając list pocztą tradycyjną lub osobiście pod adresem: 51-116 Wrocław, ul. Wołowska 8.
Profilowanie i zautomatyzowane podejmowanie decyzji	Twoje dane osobowe będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, jednak nie w formie profilowania.
Odbiorcy danych	Twoje dane mogą być udostępniane podmiotom wspierającym naszą działalność, takim jak spółki z grupy kapitałowej, podmioty świadczące usługi prawne i księgowe, operatorzy telekomunikacyjni, podmioty świadczące usługi pocztowe i kurierskie, podmioty wspierające naszą infrastrukturę informatyczną, naszym konsultantom lub audytorom oraz organom ścigania, a także innym organom i podmiotom, jeżeli obowiązek przekazania danych wynika z przepisów prawa.
Okres przechowywania Danych	Twoje dane będą przetwarzane na podstawie prawnie usprawiedliwionego interesu administratora (art. 6 ust. 1 lit f RODO) przez czas niezbędny do wykazania prawidłowego wywiązania się przez nas z zapisów Regulaminu. Czas ten odpowiada długości terminu przedawnienia roszczeń.
Przekazywanie Danych poza Europejski Obszar Gospodarczy	Korzystamy z usług dostawców i partnerów poza EOG i związku z tym możliwe jest przekazywanie danych osobowych do krajów spoza EOG. Takie przekazanie danych osobowych może nastąpić na podstawie decyzji stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony lub z zastrzeżeniem odpowiednich zabezpieczeń, Art. 45, 46 RODO.