

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin opisuje zasady i sposób złożenia wniosku o kredyt konsolidacyjny oraz zawarcia umowy o kredyt konsolidacyjny elektronicznym kanałem komunikacji przy użyciu Podpisu elektronicznego.
2. Zawarcie Umowy i korzystanie z Usług świadczonych przez Bank elektronicznym kanałem komunikacji, określonych w niniejszym Regulaminie, wymaga wcześniejszego zapoznania się Wnioskodawcy z warunkami niniejszego Regulaminu

§ 2. Definicje

Wyjaśnienie pojęć użytych w Regulaminie:

- 1) **Adres e-mail** – adres poczty elektronicznej podany przez Wnioskodawcę podczas sporządzania wniosku, na który Bank wysyła m.in. komunikaty informacyjne w procesie wnioskowania o kredyt konsolidacyjny oraz dokumentację;
- 2) **Bank** – Santander Consumer Bank S.A.;
- 3) **Bankowość Internetowa (BI)** – usługa bankowości elektronicznej – internetowy serwis umożliwiający świadczenie usług bankowych, w tym składanie dyspozycji za pośrednictwem serwisu BI pod adresem online.santanderconsumer.pl;
- 4) **Hasło** – przesyłany w formie SMS na numer telefonu Wnioskodawcy wskazany we Wniosku ciąg znaków, wygenerowany i przypisany indywidualnie Wnioskodawcy, umożliwiający rozszyfrowanie i otwarcie dokumentacji kredytowej wysyłanej przez Bank na Adres e-mail;
- 5) **Kod SMS** – jednorazowy kod nadawany i przesyłany przez Bank w komunikacji SMS przez Bank na numer telefonu Wnioskodawcy. Kod SMS wysyłany jest w celu:
 - a) umożliwienia przejścia do procesu zawarcia Umowy po użyciu linku przekazanego Wnioskodawcy przez Bank na Adres e-mail;
 - b) umożliwienia powrotu do procesu zawarcia Umowy za pomocą linku przekazanego Wnioskodawcy przez Bank na Adres e-mail;
 - c) zawarcia umowy przy użyciu podpisu elektronicznego oraz Potwierdzenia tożsamości, w sytuacji udostępnienia przez Bank sposobu weryfikacji tożsamości za pomocą SMS;
- 6) **Kredytobiorca** – Wnioskodawca, z którym Bank zawarł Umowę;
- 7) **Kwalifikowany znacznik czasu** – znacznik czasu w rozumieniu Rozporządzenia eIDAS potwierdzający, że zabezpieczony nim dokument elektroniczny istniał w danym momencie czasowym i nie został później zmieniony;
- 8) **Pieczęć elektroniczna** – kwalifikowana pieczęć w rozumieniu Rozporządzenia, z Kwalifikowanym znacznikiem czasu, stanowiąca potwierdzenie woli zawarcia Umowy przez Bank, zawierająca dane identyfikacyjne Banku, zapewniająca integralność oraz autentyczność pochodzenia danych, z którymi została powiązana;
- 9) **Podpis elektroniczny** – podpis w rozumieniu Rozporządzenia, stanowiący potwierdzenie woli zawarcia Umowy przez Kredytobiorcę;
- 10) **Potwierdzenie tożsamości** – czynności umożliwiający Bankowi weryfikację tożsamości Wnioskodawcy;
- 11) **Regulamin** – niniejszy „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną dotyczący zawierania umów o kredyt konsolidacyjny przy użyciu podpisu elektronicznego w Santander Consumer Bank S.A.”;
- 12) **Rozporządzenie** – Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 9 marca 2020 r. w sprawie dokumentów związanych z czynnościami bankowymi, sporządzanych na informatycznych nośnikach danych;
- 13) **Rozporządzenie eIDAS** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r., w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE;
- 14) **Serwis Banku** – strony Banku udostępnione Wnioskodawcy poprzez wysłanie maila z linkiem na Adres e-mail. Korzystanie z Serwisu Banku możliwe jest po kliknięciu w otrzymany link i zalogowaniu się za pomocą Kodu SMS;
- 15) **Skan** – plik graficzny w formacie wskazanym przez Bank;
- 16) **Umowa** – umowa o kredyt konsolidacyjny;
- 17) **Umowa ubezpieczenia** – dobrowolna Umowa ubezpieczenia indywidualnego dotycząca Umowy, zawarta przez podmiot trzeci (zakład ubezpieczeń) na rzecz Kredytobiorcy, przy czym Umowa ubezpieczenia może być zawarta wyłącznie wraz Umową;
- 18) **Usługi świadczone przez Bank drogą elektroniczną** – usługi, o których mowa w niniejszym Regulaminie obejmujące telefoniczne złożenie wniosku kredytowego, komunikację wysyłaną do Wnioskodawcy/Kredytobiorcy za pośrednictwem SMS i e-mail oraz zawarcie Umowy;
- 19) **Wnioskodawca** – osoba fizyczna ubiegająca się o kredyt konsolidacyjny drogą elektroniczną w Serwisie Banku.

§ 3. Wymagania formalne

1. Wnioskodawcą ubiegającym się o kredyt konsolidacyjny drogą elektroniczną może być osoba fizyczna, która może udokumentować swoją tożsamość i sytuację finansową oraz spełnia łącznie następujące kryteria:
 - 1) ukończyła 18-ty rok życia;
 - 2) posiada pełną zdolność do czynności prawnych;
 - 3) posiada numer PESEL;
 - 4) posiada akceptowany przez Bank dokument tożsamości;
 - 5) posiada stałe, bądź czasowe miejsce zameldowania w Polsce;
 - 6) ubiega się o kredyt na cele prywatne;

- 7) otrzymuje regularne, akceptowane przez Bank dochody.
2. Z możliwości zawarcia Umowy przy użyciu podpisu elektronicznego może korzystać wyłącznie Wnioskodawca, który telefonicznie złożył wniosek o kredyt konsolidacyjny w Banku i zaakceptował ten Regulamin.

§ 4. Zasady złożenia Wniosku i zawarcia Umowy

1. Umowa zawarta przy użyciu podpisu elektronicznego, zgodnie z Regulaminem jest równoważna formie pisemnej.
 2. Akceptacja Regulaminu stanowi wyrażenie zgody przez Wnioskodawcę na przeprowadzenie procesu zawarcia Umowy przy użyciu podpisu elektronicznego.
 3. Umowa jest zawierana w następujący sposób:
 - 1) Podczas rozmowy telefonicznej Wnioskodawca przekazuje wszystkie dane niezbędne do sprawdzenia przez Bank jego zdolności kredytowej, przygotowania oferty kredytowej oraz wydania decyzji kredytowej;
 - 2) W przypadku negatywnej decyzji kredytowej Banku, informacja zostanie przekazana Wnioskodawcy podczas rozmowy telefonicznej oraz zostanie wysłana na Adres e-mail wraz z formularzem informacyjnym. Decyzja negatywa powoduje zakończenie procesu wnioskowania o kredyt konsolidacyjny;
 - 3) W przypadku pozytywnej decyzji kredytowej na Adres e-mail Wnioskodawcy wysłany zostanie mail z linkiem do Serwisu Banku, w którym możliwe będzie zawarcie Umowy. Przejście do Serwisu Banku możliwe jest po kliknięciu w link i zalogowaniu się za pomocą Kodu SMS;
 - 4) W Serwisie Banku Wnioskodawcy przedstawione zostanie podsumowanie przygotowanej przez Bank oferty oraz udostępniony Regulamin. Po potwierdzeniu zapoznania się i akceptacji Regulaminu, Wnioskodawcy udostępniona zostanie Umowa i Umowa ubezpieczenia (jeśli jest również zawierana). Dokumenty zostaną wysłane również na Adres e-mail;
 - 5) Wnioskodawca pobiera dokumentację kredytową, zapoznaje się z dokumentacją oraz generuje Kod SMS wykorzystywany do podpisania Umowy (Kod SMS jest wysyłany na numer telefonu wskazany przez Klienta na Wniosku);
 - 6) Wnioskodawca akceptuje warunki pobrane Umowy i Umowy ubezpieczenia (jeśli jest również zawierana) wpisując otrzymany Kod SMS i wybierając przycisk potwierdzający chęć podpisania Umowy;
 - 7) Następnie Bank podpisuje Umowę przy użyciu Pieczęci elektronicznej;
 - 8) Zawarcie umowy nastąpi po spełnieniu warunków zawieszających określonych przez Bank w Umowie tj.:
 - a) pozytywnej weryfikacji tożsamości Wnioskodawcy zależnie od dostępnej i wybranej formy weryfikacji, np. w oparciu o Kod SMS wysłany na numer telefonu wskazany przez Wnioskodawcę lub w oparciu o dane właściciela rachunku, z którego dokonany został przelew 1 zł;
 - b) pozytywnej weryfikacji dostarczonych elektronicznie do Banku wymaganych dokumentów, potwierdzających źródło i wysokość dochodu Wnioskodawcy i/lub niezaleganie z podatkami i składkami ubezpieczeniowymi Wnioskodawcy, i/lub konsolidowane zobowiązania, jeżeli były wymagane;
 - c) pozytywnej weryfikacji dostarczonych elektronicznie do Banku dokumentów potwierdzających rozdzielność majątkową Wnioskodawcy, jeżeli były wymagane. Informacja na temat wymaganych dokumentów przekazana jest Wnioskodawcy podczas rozmowy telefonicznej, w wiadomości wysłanej na Adres email oraz w komunikatach wyświetlanych w Serwisie Banku;
- Niespełnienie powyższych warunków skutkuje uznaniem Umowy za niezawartą, bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń woli;
- 9) Bank poinformuje Wnioskodawcę o pozytywnej lub negatywnej weryfikacji warunków zawieszających komunikatami w Serwisie Banku oraz poprzez wysyłanie informacji na Adres e-mail;
 - 10) W przypadku pozytywnej weryfikacji Bank poinformuje w Serwisie Banku Kredytobiorcę o uruchomieniu Umowy i zawarciu Umowy ubezpieczenia oraz przekazaniu środków pochodzących z przyznanego kredytu konsolidacyjnego na konto wskazane przez Wnioskodawcę. Informację Wnioskodawca otrzyma również na Adres e-mail;
 - 11) Powrót Wnioskodawcy do Serwisu Banku np. w przypadku utraty połączenia z siecią internetową, zamknięcia przeglądarki internetowej, jest możliwy z użyciem linku powrotu wysłanego Wnioskodawcy przez Bank na Adres e-mail oraz Kodu SMS.

§ 5. Wymagania techniczne

1. Wymagania techniczne niezbędne do prawidłowego złożenia wniosku o kredyt konsolidacyjny oraz zawarcia umowy drogą elektroniczną:
 - 1) wyposażenie techniczne konieczne do korzystania z Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną, takie jak komputer/laptop/tablet/telefon komórkowy, dostęp do sieci Internet oraz oprogramowanie Wnioskodawca/Kredytobiorca nabywa i utrzymuje na własny koszt;
 - 2) do korzystania z Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną konieczna jest aktualna przeglądarka internetowa oraz program Acrobat Reader;
 - 3) dopuszczalny maksymalny rozmiar pojedynczego przesyłanego do Banku pliku to 5MB;
 - 4) dopuszczalne rozszerzenie plików wysyłanych przez Wnioskodawcę to JPG, JPEG, PNG, PDF, HEIF i HEIC.
2. Podczas korzystania z Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną zakazane jest dostarczanie jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym, sprzecznym z dobrymi obyczajami i obraźliwym lub powodujących zakłócenia w pracy lub nadmierne obciążenie systemów teleinformatycznych Banku.

3. W przypadkach awaryjnych mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność systemu teleinformatycznego, za pośrednictwem którego świadczone są usługi, Bank ma prawo do przeprowadzenia prac mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności systemu.

§ 6. Zakres zobowiązań i odpowiedzialności

1. Wnioskodawca/Kredytobiorca zobowiązany jest do korzystania z Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, warunkami użytkowania internetowego serwisu Banku zamieszczonymi pod adresem: <https://www.santanderconsumer.pl/warunki-uzytowania/> oraz zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
2. Wnioskodawca/Kredytobiorca zobowiązany jest do poinformowania Banku o zauważonych nieprawidłowościach w działaniu Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną.
3. Bank nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane:
 - 1) korzystaniem przez Wnioskodawcę/Kredytobiorcę z Serwisu Banku niezgodnie z postanowieniami Regulaminu;
 - 2) wykonaniem dyspozycji Wnioskodawcy/Kredytobiorcy złożonych za pośrednictwem Serwisu Banku przez osobę nieuprawnioną, jeśli dyspozycja złożona została w sposób zgodny z postanowieniami Regulaminu.
4. Wnioskodawca/Kredytobiorca nie ponosi żadnych dodatkowych opłat związanych z realizacją Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną.

§ 7. Bezpieczeństwo

1. Bank, świadcząc Usługi drogą elektroniczną, zapewnia bezpieczeństwo podawanych informacji/danych oraz przesyłanych Skanów/zdjęć dokumentów, z zachowaniem należytej staranności oraz przy wykorzystaniu właściwych rozwiązań technicznych od momentu przejścia Wnioskodawcy/ Kredytobiorcy na stronę Serwisu Banku.
2. Wnioskodawca/Kredytobiorca zobowiązany jest stosować się do zaleceń Banku w zakresie zasad bezpieczeństwa Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną. Zasady bezpiecznego korzystania z usług bankowych dostępne są w Serwisie informacyjnym <https://www.santanderconsumer.pl/obanku/bezpieczenstwo>.
3. Świadczenie usług odbywa się z wykorzystaniem protokołu HTTPS. Przesyłane dane są chronione poprzez zastosowanie bezpiecznego protokołu Secure Socket Layer (SSL). Przed zalogowaniem się Wnioskodawca/ Kredytobiorca zobowiązany jest zweryfikować, czy nawiązał połączenie z serwerem Banku, poprzez sprawdzenie poprawności certyfikatu serwera. Jeśli symbol kłódki jest niewidoczny lub jeśli certyfikat jest nieprawidłowy, nie należy korzystać z serwisu – w takiej sytuacji należy niezwłocznie skontaktować się z Bankiem.
4. Wnioskodawca/ Kredytobiorca zobowiązany jest do zachowania wszelkich niezbędnych środków ostrożności mających zapobiec nieuprawnionemu uzyskaniu przez osobę trzecią danych służących do logowania do Serwisu Banku i nie udostępniania ich osobom trzecim. Wnioskodawca/ Kredytobiorca ponosi pełną odpowiedzialność za niezachowanie środków ostrożności lub udostępnienia tych danych osobom trzecim.
5. Podstawowe zasady bezpieczeństwa Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną, do których powinien stosować się Wnioskodawca/ Kredytobiorca:
 - 1) należy korzystać z legalnego oprogramowania, które jest na bieżąco aktualizowane;
 - 2) należy korzystać z oprogramowania, wraz z dostępnymi aktualizacjami, chroniącego przed: złośliwym oprogramowaniem (malware) takim jak: wirusy, robaki internetowe, konie trojańskie, oprogramowanie szpiegujące (spyware), niepożądane wiadomości, najczęściej z przekazem reklamowym (spam);
 - 3) należy stosować zapory sieciowe (firewall);
 - 4) należy unikać korzystania z Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną w miejscach ogólnie dostępnych, takich jak kawiarenki internetowe, Hot-Spoty czy miejsce pracy – używane tam oprogramowanie może być tak zmodyfikowane lub skonfigurowane, że dane gromadzone są bez wiedzy Wnioskodawcy/ Kredytobiorcy;
 - 5) nie należy ignorować ostrzeżeń i komunikatów wysyłanych przez przeglądarkę internetową, które mogą pojawiać się podczas przeglądania stron WWW;
 - 6) należy chronić dostęp do urządzenia, na którym uzyskujesz dostęp do serwisów Banku za pomocą hasła (zmiana hasła nie rzadziej niż 30 dni, użycie silnego hasła);
 - 7) nie należy używać adresu lub linku podanego w wiadomości e-mail przez osobę trzecią, szczególnie gdy jest to osoba nieznaną – istnieje duże prawdopodobieństwo, że takie informacje zawierają fałszywe załączniki, mogą także zawierać linki prowadzące do stron internetowych (w szczególności wydłużających dane lub służących do oszustw) przypominających stronę internetową Banku;
 - 8) nie należy instalować oprogramowania nieznanego pochodzenia;
 - 9) nie należy przekazywać osobom trzecim Hasel czy Kodów SMS, które bank wysyła w ramach usług świadczonych przez Bank na podstawie tego Regulaminu.

§ 8. Zawarcie i rozwiązanie Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną

1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną jest zawierana w momencie akceptacji Regulaminu przez Wnioskodawcę

- w Serwisie Banku, na czas wykonywania Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną.
2. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się z chwilą zakończenia korzystania z tych Usług, bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń woli.

§ 9. Zasady utrwalania, zabezpieczania i udostępniania przez Bank Umowy zawartej w postaci elektronicznej

1. Utrwalenie Umowy dokonywane jest w sposób zapewniający:
 - 1) jej integralności przez cały okres jej przechowywania (tj. możliwość sprawdzenia czy zawartość dokumentu nie uległa zmianie od chwili jego utworzenia);
 - 2) możliwość weryfikacji danych identyfikujących Klienta i Podpisu elektronicznego;
 - 3) możliwość odczytania wszystkich danych zawartych w Umowie do czasu zakończenia ich przechowywania.
2. Umowa będzie przechowywana i zabezpieczona przez Bank w sposób zapewniający:
 - 1) ustalenie daty utrwalenia Umowy;
 - 2) dostęp do Umowy wyłącznie dla osób uprawnionych;
 - 3) ochronę przed przypadkowym lub nieuprawnionym zniszczeniem;
 - 4) zastosowanie metod i środków ochrony dokumentów, których skuteczność jest powszechnie uznawana.
3. Umowa jest udostępniana Wnioskodawcy/Kredytobiorcy w sposób opisany w § 4 Regulaminu.

§ 10. Reklamacje

1. Wnioskodawca/Kredytobiorca ma prawo do składania reklamacji odnoszących się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank na podstawie niniejszego Regulaminu. Wnioskodawca ma możliwość złożenia reklamacji:
 - 1) na piśmie na adres: Santander Consumer Bank S.A., ul. Legnicka 48 B, 54-202 Wrocław lub bezpośrednio w oddziałach Banku, których wykaz znajduje się na stronie internetowej Banku: www.santanderconsumer.pl;
 - 2) w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez wypełnienie formularza kontaktowego na stronie internetowej Banku www.santanderconsumer.pl, wysłanie wiadomości za pomocą Aplikacji Mobilnej lub Bankowości Internetowej;
 - 3) telefonicznie pod numerem telefonu 195 00;
 - 4) ustnie bezpośrednio w oddziałach Banku, których wykaz znajduje się na stronie internetowej Banku www.santanderconsumer.pl.
2. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania skarg i reklamacji dostępne są również na stronie internetowej Banku, w oddziałach Banku oraz na infolinii Banku.
3. Bank udzieli odpowiedzi na złożoną reklamację na piśmie listem zwykłym bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni liczonych od dnia następnego po dniu otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim, termin udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do 60 dni, po uprzednim wyjaśnieniu przyczyn opóźnienia, wskazaniu okoliczności, które wymagają dodatkowego ustalenia oraz podaniu przewidywanego terminu odpowiedzi. Bank może na wniosek Wnioskodawcy/Kredytobiorcy dostarczyć odpowiedź na złożoną reklamację również pocztą elektroniczną, na wskazany przez Wnioskodawcę/Kredytobiorcę Adres e-mail. W przypadku wysłania reklamacji za pomocą wiadomości w Aplikacji Mobilnej lub Bankowości Internetowej treść odpowiedzi zostanie również udostępniona w Aplikacji Mobilnej oraz Bankowości Internetowej.
4. Wnioskodawca/Kredytobiorca ma możliwość uzyskania pomocy prawnej u miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów. Spory wynikłe z Umowy mogą być rozstrzygane pozasądowo – przed Arbitrem Bankowym, o ile wartości przedmiotu sporu nie jest wyższa niż 12.000,00 zł (informacje o procedurze dostępu do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów znajdują się na stronie internetowej www.zbp.pl) oraz przed Rzecznikiem Finansowym (na zasadach określonych w Ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym). W zakresie nieuregulowanym do pozasądowego rozpatrywania sporów mają zastosowanie przepisy Ustawy o pozasądowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich.
5. W sprawach ochrony konsumentów właściwym organem nadzoru jest Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.
6. Wszelkie spory wynikające lub pozostające w związku z Umową i Umową BE, mogą być rozstrzygane przez sąd powszechny, którego właściwość ustalona będzie zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego.

§ 11. Postanowienia końcowe

1. Treść niniejszego Regulaminu jest udostępniona na Stronie internetowej Banku w sekcji Dokumenty do pobrania: https://www.santanderconsumer.pl/gfx/santander/userfiles/_public/kredyty_gotowkowe/dokumenty/2020_reb/kredyt_konsolidacyjny/dokumenty/regulamin_swiadczenia_uslug_droga_elektroniczna_dla_umow_o_kredyt_konsolidacyjny.pdf oraz udostępniona podczas procesu wnioskowania o kredyt konsolidacyjny po zalogowaniu się do Serwisu Banku.
2. Wnioskodawca/Kredytobiorca ma możliwość nieodpłatnego pobrania, przechowania i odtworzenia niniejszego Regulaminu.
3. Prawem właściwym do zawarcia i wykonywania Umowy, do której stosuje się Regulamin, jest prawo polskie.