

## §1. DEFINICJE

Użyte w niniejszym Regulaminie definicje oznaczają:

1. **Adres e-mail** – adres e-mail podany przez Wnioskodawcę podczas sporządzania wniosku, na który Bank wysłał m.in. hasło do Panelu Klienta.
2. **Bank** – Santander Consumer Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu (53-611) przy ul. Strzegomskiej 42c, prowadzący działalność bankową na podstawie decyzji Prezesa NBP nr 3/97 z dnia 21 sierpnia 1997 roku. oraz zgody I Zastępcy Prezesa NBP LB/I/1532/97 z dnia 23 grudnia 1997 roku.
3. **Elektroniczny kanał komunikacji** – Internet.
4. **Hasło** – jednorazowe hasło nadawane przez Bank, służące do zalogowania się do Panelu Klienta, przesyłane przez Bank na adres e-mail podany przez Wnioskodawcę.
5. **Login** – para danych: Pesel oraz adres e-mail, jakie zostały podane przez Wnioskodawcę.
6. **Kredytobiorca/Posiadacz karty** – Wnioskodawca, z którym Bank zawarł Umowę.
7. **Panel Klienta** – aplikacja bankowa służąca m.in. do zawierania umów drogą elektroniczną.
8. **Tryb Przelew** – tryb zawierania Umowy, oparty o elektroniczne złożenie oświadczenia woli oraz potwierdzenie tożsamości w formie zwrotnego przelewu.
9. **Potwierdzenie tożsamości** – przelew weryfikacyjny na kwotę 1 PLN z konta osobistego Wnioskodawcy, umożliwiający Bankowi weryfikację tożsamości Wnioskodawcy.
10. **Przelew zwrotny** – automatyczny przelew zwrotny od operatora płatności, przekazany na rachunek, z którego wpłynął przelew weryfikacyjny.
11. **Regulamin** – Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną dla umów zawieranych w trybie „Przelew” w Santander Consumer Bank S.A.
12. **Strona internetowa Banku** – strona internetowa o adresie [www.santanderconsumer.pl](http://www.santanderconsumer.pl).
13. **Umowa** – umowa o kredyt gotówkowy, umowa o kredyt na zakup towarów i usług, umowa o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty lub indywidualna umowa ubezpieczenia.
14. **Usługi świadczone przez Bank drogą elektroniczną** – udostępnianie za pośrednictwem Panelu Klienta możliwości składania zleceń lub dokonywania przez Wnioskodawcę innych czynności poprzez Elektroniczny kanał komunikacji.
15. **Wnioskodawca** – osoba fizyczna ubiegająca się o zawarcie Umowy z Bankiem drogą elektroniczną.
16. **Złożenie elektronicznego oświadczenia woli** – podpisanie Umowy w formie elektronicznej, poprzez kliknięcie przycisku potwierdzającego w Panelu Klienta.

## §2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin dotyczy zawieranych przez Bank z Wnioskodawcą/Kredytobiorcą umów o świadczenie usług drogą elektroniczną. Rozpoczęcie i korzystanie z Usług objętych Regulaminem wymaga wcześniejszego zapoznania się z warunkami niniejszego Regulaminu.
2. Usługi świadczone przez Bank drogą elektroniczną obejmują składanie przez Wnioskodawcę elektronicznych oświadczeń woli za pośrednictwem Panelu Klienta poprzez kliknięcie przycisku potwierdzającego złożenie oświadczenia woli w sposób zdalny.
3. Wzory dokumentów dostępne są na Stronie internetowej Banku, wskazanej klientowi podczas procesowania wniosku.

## §3. ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ BANK DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Usługi świadczone przez Bank drogą elektroniczną obejmują umożliwienie Wnioskodawcy przeprowadzenia procesu weryfikacji tożsamości, poprzez dokonanie przelewu weryfikacyjnego na kwotę 1 PLN (przelew zwrotny), na wskazany przez Bank nr rachunku bankowego, jak również umożliwienie składania przez Wnioskodawcę oświadczeń woli w formie elektronicznej.
2. Dokumentacja kredytowa i ubezpieczeniowa jest udostępniana Wnioskodawcy w Panelu Klienta, po wstępnej pozytywnej decyzji kredytowej. Przed Złożeniem elektronicznego oświadczenia woli, Wnioskodawca ma możliwość zapoznania się z treścią dokumentacji, pobrania jej w formie pdf i zapisania na nośniku własnym Wnioskodawcy/Kredytobiorcy.

## §4. WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ BANK DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Z usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną może korzystać wyłącznie Wnioskodawca, który wnioskuje o zawarcie Umowy w trybie Przelew i otrzymał wstępną decyzję pozytywną.
2. Aby zawrzeć Umowę drogą elektroniczną należy spełnić łącznie następujące warunki:

- 1) zalogować się do Panelu Klienta używając numeru PESEL, adresu e-mail oraz jednorazowego hasła, które Bank wysyła na adres e-mail. Adres do Panelu Klienta przekazywany jest Wnioskodawcy w korespondencji wysłanej na adres e-mail;
  - 2) pobrać dokumentację kredytową i ubezpieczeniową (jeśli wystąpiła) i potwierdzić fakt zapoznania się z warunkami Umowy;
  - 3) dołączyć dokument potwierdzający źródło i wysokość dochodu – jeśli wystąpił wymóg dołączenia zaświadczenia o dochodach;
  - 4) dokonać Potwierdzenia tożsamości poprzez wykonanie przelewu na kwotę 1 PLN z konta osobistego Wnioskodawcy w celu weryfikacji tożsamości;
  - 5) otrzymać ostateczną pozytywną decyzję ze strony Banku o zawarciu Umowy.
3. Wymagania techniczne:
- 1) wyposażenie techniczne konieczne do korzystania z Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną, takie jak komputer/laptop/tablet/telefon 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 przesyłanych plików to 5MB;
  - 4) dopuszczalne rozszerzenie plików to JPG, JPEG, PNG.
4. Podczas korzystania z Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną zakazane jest dostarczanie jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym, sprzecznym z dobrymi obyczajami lub obraźliwym.

#### **§5. ZAKRES ZOBOWIĄZAŃ I ODPOWIEDZIALNOŚCI**

1. Wnioskodawca 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 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 Panelu Klienta niezgodnie z postanowieniami Regulaminu;
  - 2) wykonaniem dyspozycji Wnioskodawcy/Kredytobiorcy złożonych za pośrednictwem Panelu Klienta przez osobę nieuprawnioną, jeśli dyspozycja złożona została w sposób zgodny z postanowieniami Regulaminu.

#### **§6. BEZPIECZEŃSTWO**

1. Bank świadcząc Usługi drogą elektroniczną zapewnia bezpieczeństwo przesyłanych skanów dokumentów poprzez Elektroniczne kanały komunikacji, z zachowaniem należytej staranności oraz przy wykorzystaniu właściwych rozwiązań technicznych.
2. Wnioskodawca 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 na stronie [www.santanderconsumer.pl](http://www.santanderconsumer.pl).
3. Świadczenie usług odbywa się z wykorzystaniem protokołu HTTPS. Przesyłane dane są chronione poprzez zastosowanie bezpiecznego protokołu Secure Socket Layer (SSL). Przed zalogowaniem się, Klient 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. Logowanie do Panelu Klienta odbywa się za pośrednictwem strony <https://klient.eraty.pl/>. W celu zalogowania do Panelu Klienta Wnioskodawca/Kredytobiorca wprowadza w dedykowane do tego pola PESEL, adres e-mail, oraz hasło jednorazowe otrzymane na adres e-mail.
5. Wnioskodawca/Kredytobiorca zobowiązany jest do zachowania wszelkich niezbędnych środków ostrożności mających zapobiec nieuprawnionemu uzyskaniu przez osobę trzecią danych służących do Logowania. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za ich udostępnianie osobom trzecim.
6. Podstawowe zasady bezpieczeństwa Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną, do których powinien stosować się Wnioskodawca:
  - 1) należy korzystać z legalnego oprogramowania, które jest na bieżąco aktualizowane;
  - 2) należy korzystać z oprogramowania, wraz z aktualnymi 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/Posiadacza karty;
- 5) należy sprawdzić ustawienia przeglądarki internetowej;
- 6) nie należy używać adresu lub linku podanego w wiadomości e-mail przez osobę trzecią, szczególnie gdy jest to osoba nieznana – istnieje duże prawdopodobieństwo, że takie informacje zawierają fałszywe załączniki, mogą także zawierać linki prowadzące do stron internetowych do złudzenia przypominających stronę internetową Banku;
- 7) nie należy instalować oprogramowania nieznanego pochodzenia.

## **§7. ZAWARCIE, ROZWIĄZANIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ**

Zawarcie Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną następuje na wniosek Wnioskodawcy. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną ulega rozwiązaniu lub wygaśnięciu w przypadkach wskazanych w przepisach prawa powszechnie obowiązującego.

## **§8. REKLAMACJE**

1. Wnioskodawca ma prawo do składania reklamacji odnoszących się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank. Wnioskodawca ma możliwość złożenia reklamacji pisemnie na adres: Santander Consumer Bank S.A., ul. Strzegomska 42C, 53-611 Wrocław, a także za pomocą formularza kontaktowego umieszczonego na Stronie internetowej Banku.
2. Szczegółowe informacje dotyczące trybu zgłaszania i rozpatrywania reklamacji dostępne są również na stronie internetowej Banku, w Oddziałach Banku oraz na infolinii Banku.
3. Bank pisemnie udzieli odpowiedzi na złożoną reklamację listem zwykłym bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim, termin udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do 60 dni, po uprzednim wyjaśnieniu Wnioskodawcy przyczyn opóźnienia, wskazaniu okoliczności, które wymagają dodatkowego ustalenia oraz podaniu przewidywanego terminu odpowiedzi. Spory wynikłe z Umowy mogą być rozstrzygane pozasądowo - przed Arbitrem Bankowym, o ile wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż 8.000 zł (informacje o procedurze dostępu do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów znajdują się na stronie internetowej [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl)) oraz przed Rzecznikiem Finansowym (na zasadach określonych w ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym).

## **§9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Treść niniejszego Regulaminu jest udostępniona na Stronie internetowej Banku.
2. Bank jest uprawniony do zmian w niniejszym Regulaminie w przypadku zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących świadczenia usług drogą elektroniczną lub zmiany oferty Banku w zakresie zawierania Umowy w trybie Przelew.
3. Bank poinformuje o zmianach w Regulaminie poprzez zamieszczenie na Stronie internetowej Banku.
4. Wnioskodawca/Kredytobiorca ma możliwość nieodpłatnego pobrania, przechowania i odtworzenia niniejszego Regulaminu przy zachowaniu zasad bezpieczeństwa Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną.
5. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie postanowienia Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa, a w szczególności Ustawa z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną.