

---

## **Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną dotyczących złożenia wniosku kredytowego oraz zawarcia umowy o kredyt na zakup towarów i usług w trybie on-line w Santander Consumer Bank S.A.**

### **§ 1.**

#### **Definicje**

Użyte w niniejszym Regulaminie definicje oznaczają:

- 1) Adres e-mail – adres e-mail podany przez Wnioskodawcę podczas sporządzania eWniosku, na który Bank wysłała m.in. komunikaty informacyjne w procesie wnioskowania o kredyt wraz z dokumentacją towarzyszącą procesowi zawierania Umowy lub Ubezpieczenia;
- 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 NBPLB//1532/97 z dnia 23 grudnia 1997 roku, zarejestrowany w Krajowym Rejestrze Sądowym przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 000040562, o kapitale zakładowym wpłaconym w całości w wysokości 520.000.000,00 zł, NIP: 527-20-46-102;
- 3) Elektroniczny kanał komunikacji – Internet;
- 4) eWniosek – aplikacja internetowa zawierająca w szczególności formularz wniosku kredytowego, wypełniany przez Wnioskodawcę, w celu przekazania danych lub dokumentów niezbędnych Bankowi do oceny zdolności kredytowej Wnioskodawcy i w przypadku pozytywnej decyzji kredytowej, zawarcia Umowy;
- 5) Hasło – jednorazowy kod nadawany i przesyłany w komunikacji SMS przez Bank na numer telefonu Wnioskodawcy. Hasło jest wysyłane do Wnioskodawcy przy rozpoczęciu ponownego wejścia do eWniosku za pomocą linku przekazanego Wnioskodawcy przez Bank na Adres e-mail;
- 6) Kredytobiorca - Wnioskodawca, z którym Bank zawarł Umowę;
- 7) tryb on-line – tryb zawierania Umowy lub Ubezpieczenia, oparty o złożenie oświadczenia woli w formie elektronicznej oraz Potwierdzenie tożsamości;
- 8) Potwierdzenie tożsamości – jedna z trzech form, umożliwiająca Bankowi weryfikację tożsamości Wnioskodawcy;
- 9) Regulamin – niniejszy Regulamin;
- 10) Skan – plik graficzny w formacie jpeg, png lub innym wskazanym w eWniosku i akceptowanym przez Bank;
- 11) Strona internetowa Banku – strona internetowa o adresie [www.santanderconsumer.pl](http://www.santanderconsumer.pl);
- 12) Ubezpieczenie – umowa ubezpieczeniowa dotycząca Umowy zawarta przez podmiot trzeci (zakład ubezpieczeń) na rzecz Kredytobiorcy, przy czym Ubezpieczenie może być zawarte wyłącznie wraz Umową;
- 13) Umowa - umowa o kredyt na zakup towarów i usług;
- 14) Usługi świadczone przez Bank drogą elektroniczną – usługi określone w §3 ust. 1 niniejszego Regulaminu;
- 15) Wnioskodawca – osoba fizyczna ubiegająca się o kredyt na zakup towarów lub usług z Bankiem drogą elektroniczną w trybie on-line, która zaakceptowała brzmienie niniejszego Regulaminu zgodnie z jego postanowieniami.

### **§ 2.**

#### **Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy Regulamin dotyczy Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną dotyczących złożenia eWniosku oraz zawarcia umowy o kredyt na zakup towarów i usług w trybie on-line. Rozpoczęcie i korzystanie z Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną objętych Regulaminem wymaga uprzedniego zapoznania się z warunkami niniejszego Regulaminu i jego akceptacji.
2. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część zawieranej przez Bank z Wnioskodawcą umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
3. W trakcie korzystania z Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną, na dysku lokalnym systemu teleinformatycznego Wnioskodawcy zapisywane są pliki cookies, w celu ustalenia regionalizacji Wnioskodawcy oraz w celu badania użyteczności Strony internetowej Banku. Warunkiem niezbędnym poprawnego funkcjonowania tych Usług na Stronie internetowej Banku jest poprawne skonfigurowanie przeglądarki internetowej, tak aby mogła ona przyjmować pliki cookies.

### § 3.

#### **Zakres Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną; wstępna procedura dla eWniosku**

1. Usługi świadczone przez Bank drogą elektroniczną obejmują udostępnianie za pośrednictwem eWniosku możliwości składania wniosku kredytowego on-line lub dokonywania przez Wnioskodawcę innych czynności poprzez Elektroniczny kanał komunikacji, w tym w szczególności składanie przez Wnioskodawcę innych oświadczeń woli w formie elektronicznej za pośrednictwem eWniosku oraz możliwość przeprowadzenia procesu weryfikacji tożsamości Wnioskodawcy poprzez dokonanie przelewu weryfikacyjnego na kwotę 1 PLN (przelew zwrotny), na wskazany przez Bank nr rachunku bankowego. Weryfikacja tożsamości Wnioskodawcy możliwa jest także w sklepie stacjonarnym albo może być przeprowadzona przez kuriera.
2. Przy pierwszym, wstępnym wypełnieniu eWniosku Wnioskodawca podaje w eWniosku swoje dane (imię, nazwisko, numer telefonu komórkowego oraz Adres e-mail) oraz wyraża zgodę na treść niniejszego Regulaminu, na przetwarzanie swoich danych oraz na kontakt Banku w celu sporządzenia wniosku i zawarcia umowy.
3. Powrót Wnioskodawcy do eWniosku (np. w przypadku jego porzucenia lub utraty połączenia z siecią internetową) jest możliwy z użyciem linku wysłanego na Adres e-mail oraz Hasła.
4. Dokumentacja kredytowa i ubezpieczeniowa jest udostępniana Wnioskodawcy w eWniosku oraz wysyłana na Adres e-mail, po wstępnej pozytywnej decyzji kredytowej. Przed złożeniem elektronicznego oświadczenia woli zawarcia Umowy lub Ubezpieczenia, Wnioskodawca ma możliwość zapoznania się z treścią dokumentacji, pobrania jej w formie pdf i zapisania na nośniku własnym Wnioskodawcy.
5. W przypadku wstępnej negatywnej (odmownej) decyzji kredytowej Banku, informacja ta zostanie Wnioskodawcy przekazana komunikatem w eWniosku oraz wysłana na Adres e-mail; decyzja taka powoduje zakończenie procedury składania eWniosku oraz rozwiązanie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.

### § 4.

#### **Procedura korzystania z Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną**

1. Aby zawrzeć Umowę drogą elektroniczną w trybie on-line należy spełnić łącznie następujące warunki:
  - 1) wypełnić i złożyć formularz wniosku kredytowego na stronie eWniosku;
  - 2) po otrzymaniu wstępnej pozytywnej decyzji ze strony Banku pobrać dokumentację kredytową i ubezpieczeniową (jeśli wystąpiła) ze strony eWniosku, zapoznać się z warunkami Umowy i Ubezpieczenia (jeśli wystąpiła) oraz zaakceptować jej zapisy poprzez użycie przycisku „Potwierdzam”, znajdującego się w eWniosku, obok oświadczenia woli zawarcia Umowy oraz Ubezpieczenia (jeśli opcja występuje). Użycie przycisku „Potwierdzam” jest zapisane w bazach danych Banku w postaci znaku czasu (tj. data, czas z dokładnością do sekundy, IP urządzenia użytego do złożenia przez Wnioskodawcę oświadczenia woli);
  - 3) przekazać do Banku w eWniosku Skany dokumentu potwierdzającego źródło i wysokość dochodu - jeśli wystąpił wymóg dołączenia zaświadczenia o dochodach;
  - 4) przekazać do Banku w eWniosku Skany dokumentu tożsamości - jeśli wystąpił wymóg dołączenia tych Skanów;
  - 5) dokonać Potwierdzenia tożsamości w wybrany przez Wnioskodawcę jeden ze sposobów:
    - a. poprzez wykonanie przelewu na kwotę 1 PLN z konta osobistego Wnioskodawcy lub
    - b. weryfikację tożsamości Wnioskodawcy w sklepie stacjonarnym lub
    - c. weryfikację tożsamości Wnioskodawcy w obecności pracownika firmy kurierskiej, działającego na zlecenie i umocowanego przez Bank do prowadzenia czynności weryfikacyjnych;
  - 6) otrzymać ostateczną pozytywną decyzję ze strony Banku o zawarciu Umowy.
2. Bank za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej (komunikaty w eWniosku oraz wysyłane na Adres e-mail) poinformuje Wnioskodawcę o spełnieniu lub niespełnieniu wymienionych powyżej warunków.
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 pojedynczego przesyłanego pliku to 5MB,
  - 4) dopuszczalne rozszerzenie plików wysyłanych przez Wnioskodawcę 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 lub powodujących zakłócenia w pracy lub nadmierne obciążenie systemów teleinformatycznych Banku.

5. 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.

## § 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: [www.santanderconsumer.pl/warunki-uzytowania](http://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 eWniosku niezgodnie z postanowieniami Regulaminu;
  - 2) wykonaniem dyspozycji Wnioskodawcy/Kredytobiorcy złożonych za pośrednictwem eWniosku przez osobę nieuprawnioną, jeśli dyspozycja złożona została w sposób zgodny z postanowieniami Regulaminu.

## § 6.

### Bezpieczeństwo

1. Bank świadcząc Usługi drogą elektroniczną zapewnia bezpieczeństwo podawanych informacji/ danych oraz 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/o-banku/bezpieczenstwo/bezpieczenstwo-bankowosci-elektronicznej/](http://www.santanderconsumer.pl/o-banku/bezpieczenstwo/bezpieczenstwo-bankowosci-elektronicznej/)
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 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 i nie udostępniania ich osobom trzecim. Wnioskodawca/ Kredytobiorca ponosi pełną odpowiedzialność za niezachowanie środków ostrożności lub udostępnienie 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 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;
  - 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 (w szczególności wyłudających dane lub służących do oszustw) przypominających stronę internetową Banku;
  - 7) nie należy instalować oprogramowania nieznanego pochodzenia.

## § 7.

### **Zawarcie, rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną**

1. Zawarcie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną następuje na wniosek osoby fizycznej z chwilą akceptacji przez nią niniejszego Regulaminu.
2. Wnioskodawca może w każdej chwili zrezygnować z Usług poprzez kontakt telefoniczny lub e-mail z bankiem; rezygnacja taka jest równoznaczna z rozwiązaniem umowy o świadczenie Usług drogą elektroniczną, jednakże nie stanowi to rozwiązania innych umów.
3. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną ulega ponadto rozwiązaniu lub wygaśnięciu w przypadkach wskazanych w niniejszej Umowie oraz 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 lub ustnie za pośrednictwem Oddziałów Banku, których wykaz znajduje się na stronie internetowej Banku [www.santanderconsumer.pl](http://www.santanderconsumer.pl), pisemnie na adres: Santander Consumer Bank S.A., ul. Strzegomska 42c, 53-611 Wrocław, poprzez skorzystanie z formularza kontaktowego wskazanego na stronie internetowej Banku [www.santanderconsumer.pl/o-banku/reklamacje/](http://www.santanderconsumer.pl/o-banku/reklamacje/) oraz telefonicznie pod numerem telefonu 71 358 22 00. Szczegółowe informacje dotyczące trybu zgłaszania i rozpatrywania reklamacji dostępne są również na stronie internetowej Banku, w Oddziałach Banku oraz na infolinii Banku.
2. 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.

## § 9.

### **Postanowienia końcowe**

1. Treść niniejszego Regulaminu jest udostępniona na Stronie internetowej Banku: [www.santanderconsumer.pl/zakupy-na-raty/raty-w-sklepie-internetowym,1.html](http://www.santanderconsumer.pl/zakupy-na-raty/raty-w-sklepie-internetowym,1.html).
2. Wnioskodawca / Kredytobiorca ma możliwość nieodpłatnego pobrania, przechowania i odtworzenia niniejszego Regulaminu przy zachowaniu zasad bezpieczeństwa Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną.
3. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa, a w szczególności Ustawa z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną.