

§1. Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie definicje oznaczają:

1. „**Bank**” – Santander Consumer Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu „**Elektroniczny kanał komunikacji**” – Internet;
2. „**Formularz Kontaktowy**” – formularz zamieszczony na Stronie internetowej Banku przeznaczony do kontaktu z Bankiem z wykorzystaniem elektronicznego kanału informacji;
3. „**Klient**” – osoba, która jest stroną umowy z Bankiem lub dokonuje czynności bankowej realizowanej w Banku;
4. „**Strona internetowa Banku**” – strona internetowa o adresie www.santanderconsumer.pl;
5. „**Usługi świadczone przez Bank drogą elektroniczną**” – czynności dokonywane przez Klienta przez Elektroniczny kanał komunikacji.

§2. Zakres usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną

1. Usługi świadczone przez Bank drogą elektroniczną obejmują umożliwienie:
 - 1) składania przez Klientów zapytań oraz prośb dotyczących usług świadczonych przez Bank oraz wykonywanej przez Bank działalności;
 - 2) składania przez Klientów za pośrednictwem Formularza Kontaktowego skanów wypełnionych i podpisanych wniosków;
 - 3) składania reklamacji dotyczących usług świadczonych przez Bank oraz skarg dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności.
2. Warunki zawierania i rozwiązywania poszczególnych umów o świadczenie usług drogą elektroniczną określone są w odrębnych regulaminach dotyczących poszczególnych Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną, dostępnych na Stronie internetowej Banku.

§3. Warunki korzystania z usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną

1. Z usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną mogą korzystać Klienci.
2. Wymagania techniczne:
 - 1) wyposażenie techniczne konieczne do korzystania z usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną, takie jak komputer oraz oprogramowanie, Klient nabywa i utrzymuje na własny koszt;
 - 2) do korzystania z usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną konieczna jest przeglądarka internetowa, np. Internet Explorer oraz program Acrobat Reader;
 - 3) dopuszczalny maksymalny rozmiar przesyłanych plików to 1MB;
 - 4) dopuszczalne rozszerzenie plików to JPG i PDF.
3. Podczas korzystania z usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną zakazane jest dostarczanie przez Klienta jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym lub sprzecznym z dobrymi obyczajami.

§4. Zakres zobowiązań i odpowiedzialności

1. Klient 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. Klient 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 Klienta z Formularza Kontaktowego niezgodnie z postanowieniami Regulaminu;
 - 2) wykonaniem wniosków Klienta złożonych za pośrednictwem Formularza Kontaktowego przez osobę nieuprawnioną, jeśli wniosek złożony został w sposób zgodny z postanowieniami Regulaminu.

§5. Reklamacje

1. Klient ma prawo do składania reklamacji odnoszących się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank. Klient ma możliwość złożenia reklamacji pisemnie na adres: Santander Consumer Bank S.A., ul. Legnicka 48 B, 54-202 Wrocław, poprzez skorzystanie z formularza kontaktowego wskazanego na stronie internetowej Banku www.santanderconsumer.pl oraz telefonicznie pod nr telefonu 801 601 801 lub nr 71 358 21 60. Szczegółowe informacje dotyczące 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 reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim, termin udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do 60 dni, po uprzednim wyjaśnieniu Wnioskodawcy/Klientowi przyczyn opóźnienia, wskazaniu okoliczności, które wymagają dodatkowego ustalenia oraz podaniu przewidywanego terminu odpowiedzi.
3. Bank pisemnie udzieli odpowiedzi na złożoną reklamację dotyczącą Usługi płatniczej bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 15 dni roboczych od dnia 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 35 dni roboczych, po uprzednim wyjaśnieniu Wnioskodawcy/Klientowi przyczyn opóźnienia, wskazaniu okoliczności, które wymagają dodatkowego ustalenia oraz podaniu przewidywanego terminu odpowiedzi.

§6. Pomoc prawna, rozstrzyganie sporów

1. Wnioskodawca/Klient ma możliwość uzyskania bezpłatnej pomocy prawnej u miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów. Spory wynikłe z Umowy mogą być rozstrzygane pozasądowo – przed Arbitrem Bankowym, o ile wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż 12.000 zł (informacje o procedurze dostępu do pozasądowego rozstrzygania 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.
2. Wszelkie spory wynikające lub pozostające w związku z Umową mogą być rozstrzygane przez sąd powszechny, którego właściwość ustalona będzie zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego.
3. W sprawach ochrony konsumentów właściwym organem nadzoru jest Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.
4. Wnioskodawca/Klient może wnieść do Komisji Nadzoru Finansowego skargę, w przypadku gdy działanie Banku narusza przepisy prawa.
5. Prawem właściwym dla zawarcia i wykonania Umowy jest prawo polskie, obowiązuje dla nich język polski.

§7. Bezpieczeństwo

1. Bank świadcząc usługi drogą elektroniczną zapewnia bezpieczeństwo przesyłanych skanów dokumentów, formularzy wniosków, skarg i reklamacji poprzez Elektroniczne kanały komunikacji, z zachowaniem należytej staranności oraz przy wykorzystaniu właściwych rozwiązań technicznych.
2. Klient zobowiązany jest stosować się do zaleceń Banku w zakresie zasad bezpieczeństwa usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną.
3. Podstawowe zasady bezpieczeństwa usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną, do których powinien stosować się Klient:
 - 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 Klienta;
 - 5) nie należy instalować oprogramowania nieznanego pochodzenia;
 - 6) należy sprawdzić ustawienia przeglądarki internetowej;
 - 7) należy korzystać ze Strony internetowej Banku <https://www.santanderconsumer.pl/>;
 - 8) 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 do złudzenia przypominających Stronę internetową Banku;
 - 9) należy upewnić się, że w polu: adres przeglądarki internetowej pierwszą częścią zapisu są litery **https**, a nie http;
 - 10) należy sprawdzić, czy na ekranie znajduje się symbol kłódki oznaczający połączenie szyfrowane (jeżeli widnieje symbol kłódki, należy kliknąć na niego dwa razy, by sprawdzić, czy wyświetlony certyfikat jest ważny i czy został wydany dla Banku oraz adresu www.santanderconsumer.pl);
 - 11) jeśli symbol kłódki jest niewidoczny lub jeśli certyfikat został wystawiony dla innego adresu, nie należy korzystać z serwisu – w takiej sytuacji należy niezwłocznie skontaktować się z Bankiem.

§8. Postanowienia końcowe

1. Treść niniejszego Regulaminu jest udostępniona Klientowi w postaci elektronicznej na Stronie internetowej Banku.
2. Klient ma możliwość pobrania, przechowania i odtworzenia niniejszego Regulaminu przy zachowaniu zasad bezpieczeństwa usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną.
3. W zakresie nie uregulowanym w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa, a w szczególności ustawa z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
4. 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.
5. Bank poinformuje o zmianach w Regulaminie poprzez zamieszczenie na Stronie internetowej Banku.