

I. Postanowienia ogólne**§ 1.**

Regulamin opisuje zasady złożenia eWniosku oraz zawarcia umowy o kredyt gotówkowy w trybie on-line przy użyciu Podpisu elektronicznego. Korzystanie z Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną określonych w Regulaminie wymaga uprzedniego zapoznania się z warunkami tego Regulaminu przez Wnioskodawcę.

§ 2. Definicje

Użyte w Regulaminie definicje oznaczają:

- 1) **Adres e-mail** – adres e-mail podany przez Wnioskodawcę podczas wypełniania eWniosku;
- 2) **Aplikacja Mobilna/Aplikacja** – oprogramowanie udostępniane przez Bank, instalowane na urządzeniu mobilnym, umożliwiające świadczenie usług bankowych w tym składanie dyspozycji za pośrednictwem Aplikacji;
- 3) **Bank** – Santander Consumer Bank S.A.;
- 4) **Bankowość Internetowa (dalej: „BI”)** – usługa bankowości elektronicznej – serwis umożliwiający świadczenie usług bankowych, w tym składanie dyspozycji za pośrednictwem serwisu BI pod adresem online.santanderconsumer.pl;
- 5) **eWniosek** – formularz wniosku kredytowego dostępny na Stronie internetowej Banku, w BI, w Aplikacji Mobilnej lub na Stronie internetowej Partnera, wypełniany przez Wnioskodawcę, służący do przekazania danych i dokumentów niezbędnych Bankowi do oceny zdolności kredytowej Wnioskodawcy oraz do Potwierdzenia tożsamości, a w przypadku pozytywnej decyzji kredytowej również do zawarcia Umowy;
- 6) **Kod SMS** – jednorazowy, cyfrowy kod nadawany i przesyłany w komunikacji SMS przez Bank na numer telefonu wskazany w eWniosku;
- 7) **Kredytobiorca** – Wnioskodawca, z którym Bank zawarł Umowę;
- 8) **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;
- 9) **Partner** – Pośrednik kredytowy, informujący swoich Klientów o możliwości skorzystania z kredytu gotówkowego w Trybie online, oferowanego przez Bank i udostępniający swoim Klientom możliwość wnioskowania i zawarcia umowy o kredyt gotówkowy w Banku;
- 10) **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;
- 11) **Podpis elektroniczny** – podpis w rozumieniu Rozporządzenia, stanowiący potwierdzenie woli zawarcia Umowy z Bankiem;
- 12) **Potwierdzenie tożsamości** – są to czynności umożliwiające Bankowi weryfikację tożsamości Wnioskodawcy, w oparciu o przelew weryfikacyjny na kwotę 1 PLN z konta osobistego Wnioskodawcy lub Kod SMS wysłany na zaufany numer telefonu Wnioskodawcy (zależnie od udostępnionej przez Bank formy weryfikacji) lub poprzez poprawne zalogowanie do BI lub Aplikacji Mobilnej i wpisanie Kodu SMS wysłanego na zaufany numer telefonu Wnioskodawcy;
- 13) **Regulamin** – „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną dotyczący zawierania umów o kredyt gotówkowy online przy użyciu Podpisu elektronicznego w Santander Consumer Bank S.A.”;
- 14) **Rozporządzenie** – Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 9 marca 2020 r. w sprawie dokumentów związanych z czynnościami bankowymi, sporządzanych na informatycznych nośnikach danych;
- 15) **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;
- 16) **Skan** – plik graficzny w formacie wskazanym w eWniosku;
- 17) **Strona internetowa Banku** – strona internetowa o adresie www.santanderconsumer.pl;
- 18) **Tryb on-line** – proces zawierania Umowy wraz z produktami dodatkowymi, w tym Ubezpieczeniem przez eWniosek;
- 19) **Ubezpieczenie** – dobrowolna umowa ubezpieczenia zawierana za pośrednictwem Banku, działającego jako agent ubezpieczeniowy, która może być zawarta w eWniosku wyłącznie przy zawieraniu Umowy;
- 20) **Umowa** – umowa o kredyt gotówkowy;
- 21) **Usługi świadczone przez Bank drogą elektroniczną** – usługi, o których mowa w Regulaminie obejmujące złożenie wniosku kredytowego, zawarcie Umowy oraz komunikację wysyłaną do Wnioskodawcy/Kredytobiorcy za pośrednictwem SMS i e-mail;
- 22) **Wnioskodawca/Klient** – osoba fizyczna ubiegająca się o kredyt gotówkowy w Trybie on-line przez eWniosek.

II. Wymagania formalne**§ 3.**

1. Wnioskodawcą ubiegającym się o kredyt gotówkowy w Trybie on-line 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 i akceptowane przez Bank dochody.

III. Zasady złożenia wniosku i zawarcia umowy o kredyt gotówkowy w trybie on-line**§ 4.**

1. Umowa zawierana przy użyciu Podpisu elektronicznego, zgodnie z Regulaminem jest równoważna formie pisemnej.
2. Umowa w Trybie on-line jest zawierana w następujący sposób:
 - 1) Klient wnioskując o kredyt gotówkowy przez eWniosek, który Bank udostępni na Stronie internetowej Banku, w BI, w Aplikacji Mobilnej lub za pośrednictwem Partnera;
 - 2) powrót do rozpoczętego przez Klienta eWniosku (np. w przypadku utraty połączenia z siecią internetową, zamknięcia przeglądarki internetowej) jest możliwy z użyciem linku powrotu do wniosku wysłanego na Adres e-mail oraz po wpisaniu Kodu SMS lub po zalogowaniu do BI (dla wniosków złożonych w BI) lub po zalogowaniu do Aplikacji Mobilnej (dla wniosków złożonych w Aplikacji Mobilnej);
 - 3) Bank udostępni Klientowi Regulamin w eWniosku oraz na Stronie internetowej Banku;
 - 4) Wnioskodawca wypełnia i wysyła do Banku eWniosek, w którym przekazuje swoje dane, wyraża zgody i oświadczenia niezbędne do sprawdzenia jego zdolności kredytowej oraz przygotowania propozycji kredytowej przez Bank;
 - 5) Bank przedstawia Klientowi w eWniosku wstępną decyzję kredytową i w przypadku:
 - a) pozytywnej decyzji – Klient po zapoznaniu się z propozycją Banku, potwierdza lub wybiera z przedstawionej przez Bank propozycji kwotę wnioskowaną i liczbę rat,
 - b) negatywnej decyzji – Bank przekazuje Wnioskodawcy informację komunikatem w eWniosku oraz wysyła ją na Adres e-mail wraz z formularzem informacyjnym, decyzją negatywa powoduje zakończenie procedury składania eWniosku;
 - 6) Wnioskodawca zapoznaje się z Regulaminem udostępnionym w eWniosku i akceptuje jego postanowienia. Akceptacja Regulaminu jest warunkiem koniecznym do zawarcia Umowy przy użyciu Podpisu elektronicznego;
 - 7) Wnioskodawca wyraża zgody i oświadczenia niezbędne do zawarcia Umowy;
 - 8) Bank przesyła na Adres e-mail Wnioskodawcy dokumentację niezbędną do zawarcia Umowy, a także dokumentację ubezpieczeniową (jeśli Klient wyraził wolę zawarcia umowy Ubezpieczenia) – w postaci pliku/plików PDF, które są opatrzone Pieczęcią elektroniczną zapewniającą integralność i autentyczność wskazanych dokumentów. Dokumentacja jest zabezpieczona hasłem, przesyłanym przez Bank jako Kod SMS na numer telefonu Wnioskodawcy;
 - 9) Wnioskodawca po zapoznaniu się z treścią Umowy i akceptacją jej warunków w eWniosku, podpisuje Umowę poprzez wpisanie przesłanego przez Bank Kodu SMS i kliknięcie przycisku zatwierdzającego. Po wykonaniu tych czynności Umowa jest podpisana przez Wnioskodawcę;
 - 10) następnie Umowę podpisuje Bank przy użyciu Pieczęci elektronicznej;
 - 11) zawarcie Umowy i uruchomienie środków kredytu z Umowy następuje po spełnieniu przez Klienta warunków zawieszających określonych przez Bank w Umowie. Niespełnienie warunków zawieszających skutkuje uznaniem Umowy za niezawartą;

- 12) Wnioskodawca przekazuje do Banku w eWniosku Skany dokumentów, jeśli były wymagane. Klient otrzymuje taką informację w eWniosku i na wskazany Adres e-mail;
- 13) Bank informuje Wnioskodawcę o pozytywnej lub negatywnej weryfikacji warunków zawieszających za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej (komunikaty w eWniosku oraz poprzez wysyłanie informacji na wskazany Adres e-mail);
- 14) po pozytywnej weryfikacji Bank informuje Kredytobiorcę o uruchomieniu Umowy i wysłaniu środków z kredytu na konto wskazane przez Wnioskodawcę w eWniosku.

IV. Zawarcie i rozwiązanie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną

§ 5.

1. Rozpoczęcie korzystania przez Klienta z Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną i akceptacja Regulaminu w eWniosku jest równoznaczne z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
2. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zawierana jest na czas wykonywania Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną i rozwiązuje się z chwilą zakończenia korzystania z tych Usług.
3. Klient zobowiązany jest do korzystania z Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
4. Klient może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Usług świadczonych drogą elektroniczną. W przypadku opuszczenia przez Wnioskodawcę eWniosku, umowa dotycząca Usług świadczonych drogą elektroniczną rozwiązuje się bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń woli.

V. Zasady utrwalania, zabezpieczania i udostępniania przez bank umowy zawartej w postaci elektronicznej

§ 6.

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.

VI. Wymagania techniczne

§ 7.

1. Wymagania techniczne niezbędne do prawidłowego złożenia wniosku kredytowego oraz zawarcia umowy o kredyt gotówkowy w trybie on-line:
 - 1) wyposażenie techniczne konieczne do korzystania z Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną, takie jak komputer/ laptop/ tablet/ telefon komórkowy oraz oprogramowanie jakie 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) do złożenia wniosku w Aplikacji Mobilnej, konieczne jest jej pobranie na urządzenie mobilne z odpowiedniego sklepu:
 - a) dla systemu operacyjnego iOS ze sklepu App Store,
 - b) dla systemu operacyjnego Android ze sklepu Google Play;
 - 4) dopuszczalny maksymalny rozmiar pojedynczego przesyłanego pliku to 5MB;
 - 5) dopuszczalne rozszerzenie plików wysyłanych przez Wnioskodawcę to JPG, JPEG, PNG, PDF, HEIC i HEIF.
2. 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.
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.

VII. Zakres zobowiązań i odpowiedzialności

§ 8.

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 oraz zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
2. Wnioskodawca zobowiązany jest do bezwzględnego 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.
4. Wnioskodawca/ Kredytobiorca nie ponosi żadnych dodatkowych opłat związanych z realizacją Usługi świadczonej przez Bank drogą elektroniczną.

VIII. Bezpieczeństwo

§ 9.

1. Bank świadcząc Usługi drogą elektroniczną zapewnia bezpieczeństwo podawanych informacji/ danych oraz przesyłanych Skanów dokumentów, 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 <https://www.santanderconsumer.pl/o-banku/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 zobowiązany jest zweryfikować, czy nawiązał połączenie z serwerem Banku, poprzez sprawdzenie poprawności certyfikatu serwera. 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 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 WWW, 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 90 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 wyludzkających dane lub służących do oszustw) przypominających stronę internetową Banku;
 - 8) nie należy instalować oprogramowania nieznanego pochodzenia.
6. Wnioskodawca/Kredytobiorca będący użytkownikiem BI zobowiązany jest stosować się do zasad bezpieczeństwa wskazanych w ust. 5 oraz chronić dane

do logowania do BI przed pozyskaniem przez osoby trzecie. Skutki ujawnienia przez użytkownika BI osobom trzecim danych obciążają użytkownika BI. W przypadku utraty lub podejrzenia utraty wyłącznej kontroli lub kradzieży danych służących do logowania, użytkownik BI jest zobowiązany niezwłocznie skontaktować się z Bankiem w celu zablokowania dostępu do BI.

7. Wnioskodawca/Kredytobiorca będący użytkownikiem Aplikacji zobowiązany jest stosować się do zasad bezpieczeństwa, co oznacza należytą staranność ochrony przed pozyskaniem przez osoby trzecie:
 - 1) PINu do Aplikacji;
 - 2) danych biometrycznych;
 - 3) urządzenia mobilnego.
8. Skutki ujawnienia przez użytkownika Aplikacji osobom trzecim danych lub urządzenia mobilnego, o których mowa powyżej, obciążają użytkownika Aplikacji.
9. W przypadku utraty lub podejrzenia utraty wyłącznej kontroli lub kradzieży danych służących do logowania, Użytkownik Aplikacji jest zobowiązany niezwłocznie skontaktować się z Bankiem w celu zablokowania dostępu do Aplikacji.
10. W przypadku utraty urządzenia mobilnego, użytkownik jest zobowiązany niezwłocznie skontaktować się infolinią Banku w celu zablokowania dostępu do Aplikacji.
 - 1) Użytkownik jest zobowiązany używać Aplikacji pochodzącej z wiarygodnego źródła (wyłącznie ze sklepów Google Play lub App Store);
 - 2) w celu zwiększenia poziomu bezpieczeństwa podczas korzystania z Aplikacji zaleca się, by użytkownik Aplikacji zapewnił ochronę urządzenia mobilnego przy pomocy:
 - a) kodu odblokowującego ekran,
 - b) programu antywirusowego,
 - c) nieotwierania e-maili, załączników do e-maili i linków do stron WWW, pochodzących z nieznanych źródeł i od nieznanych osób;
 - 3) Zdecydowanie nie jest zalecany również „jailbreaking” (iOS) i „rooting” (Android) urządzeń ze względu na znaczące obniżenie poziomu bezpieczeństwa Urządzenia Mobilnego wywołane poprzez takie działania (rozumiane jako złamanie zabezpieczeń dostępu do plików systemowych Urządzenia Mobilnego w celu wglądu do oprogramowania Urządzenia Mobilnego i jego modyfikacji);
 - 4) w trakcie korzystania z Aplikacji, komunikacja pomiędzy urządzeniem mobilnym użytkownika Aplikacji a serwerem Banku jest szyfrowana protokołem SSL z zastosowaniem certyfikatu wystawionego i uwierzytelnionego dla serwera bankowego;
 - 5) informacje na temat prac modernizacyjnych ograniczających dostęp do posiadanych produktów lub czasowych ograniczeń możliwości składania dyspozycji mogą być prezentowane na stronie logowania do BI i/lub udostępniane w Aplikacji;
 - 6) Bank jest uprawniony do zablokowania dostępu do Aplikacji z przyczyn związanych z bezpieczeństwem w przypadku stwierdzenia korzystania z niej w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem, powszechnie obowiązującymi przepisami prawa dotyczącymi Aplikacji lub w sposób wskazujący na próby łamania zabezpieczeń, czy też próby dostępu do danych innych, niż związane z produktami bankowymi posiadanymi przez użytkownika;
 - 7) Bank ma prawo do wyłączenia usługi Identyfikacji Danyymi Biometrycznymi w przypadku, gdy zaistnieje ryzyko naruszenia zasad bezpieczeństwa związanych z ujawnieniem lub przetwarzaniem danych Wnioskodawcy/Kredytobiorcy;
 - 8) Bank odblokowuje dostęp do Aplikacji po ustaniu podstaw do utrzymywania blokady, o której mowa w pkt 6 powyżej;
 - 9) brak możliwości korzystania z Aplikacji, wynikający wyłącznie z przyczyn zależnych od Użytkownika Aplikacji lub jego dostawcy usług telekomunikacyjnych, nie obciąża Banku;
 - 10) zablokowanie Aplikacji może zostać dokonane:
 - a) przez użytkownika w drodze dyspozycji złożonej przez infolinię Banku,
 - b) przez użytkownika w drodze dyspozycji złożonej w oddziale Banku,
 - c) w wyniku przekroczenia limitu błędnych prób wprowadzania Kodu SMS podczas rejestracji Aplikacji, o czym zostanie powiadomiony komunikatem przed ostatnią próbą wprowadzenia Kodu SMS,
 - d) w wyniku przekroczenia limitu błędnych prób logowania lub autoryzacji PINem do Aplikacji, o czym zostanie powiadomiony komunikatem przed ostatnią próbą wprowadzenia PINu;
 - 11) Zablokowanie Aplikacji może zostać dokonane przez Bank na podstawie analizy danych w przypadku zaistnienia:
 - a) zagrożenia przechwycenia danych dostępowych przez złośliwe oprogramowanie,
 - b) wykorzystywania danych dostępowych przez oprogramowanie automatycznie logujące się z dużą częstotliwością,
 - c) wykorzystywania systemów lub Rachunków w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa,
 - d) wykonywania działań mogących zagrażać bezpieczeństwu systemu i danych w nim przetwarzanych,
 - e) podejrzenia, że osoba trzecia weszła w posiadanie danych dostępowych lub urządzenia mobilnego;
 - 12) Informacje na temat sposobu odblokowania dostępu do Aplikacji dostępne są:
 - a) w przypadku przekroczenia limitu błędnych prób wprowadzania danych podczas rejestracji Aplikacji – poprzez kontakt z infolinią i w oddziale Banku;
 - b) w przypadku przekroczenia limitu błędnych prób logowania lub autoryzacji PINem do Aplikacji – na ekranie logowania w polu „Nie pamiętam kodu PIN”.

IX. Reklamacje

§ 10.

1. Wnioskodawca/Kredytobiorca ma prawo do składania reklamacji odnoszących się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank na podstawie niniejszego Regulaminu. Użytkownik 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:
 - a) wypełnienie formularza kontaktowego na Stronie internetowej Banku www.santanderconsumer.pl,
 - b) 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 Użytkownika dostarczyć odpowiedź na złożoną reklamację również pocztą elektroniczną, na wskazany przez Użytkownika 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. W sprawach ochrony konsumentów właściwym organem nadzoru jest Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.
5. 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. Spory wynikające z Umowy mogą być rozstrzygane pozasądowo - przed Arbitrem Bankowym, w sytuacji, kiedy wartość 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.

X. Postanowienie końcowe

§ 11.

1. Treść niniejszego Regulaminu jest udostępniona na Stronie internetowej Banku: <https://www.santanderconsumer.pl/kredyty-gotowkowe/kredyt-online.9.html#dokumenty-do-pobrania-5> oraz w eWniosku.
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.