

§ 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 wysłała 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) **Pieczeń 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 umożliwiające 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;
2. Z możliwości zawarcia Umowy przy użyciu podpisu elektronicznego Wnioskodawca może także telefonicznie złożyć wniosek o kredyt konsolidacyjny.

§ 4. Zasady złożenia Wniosku i zawarcia Umowy

1. Umowa zawarta przy użyciu podpisu elektronicznego.
 2. Akceptacja Regulaminu stanowi wyrażenie zgody na zawarcie Umowy przy użyciu podpisu elektronicznego.
 3. Umowa jest zawierana w następujący sposób:
 - 1) Podczas rozmowy telefonicznej Wnioskodawca wyraża zgodę na udostępnienie Bankowi swoich danych i jego zdolności kredytowej, przygotowania oferty kredytowej i zawarcie Umowy.
 - 2) W przypadku negatywnej decyzji kredytowej Wnioskodawca otrzymuje wiadomość o zakończeniu procesu wnioskowania o kredyt konsolidacyjny.
 - 3) W przypadku pozytywnej decyzji kredytowej Wnioskodawca otrzymuje wiadomość z linkiem do Serwisu Banku, w którym możliwe będzie zalogowanie się za pomocą Kodu SMS.
 - 4) W Serwisie Banku Wnioskodawca przedstawi swoje dane i zaakceptuje warunki zawarcia Umowy i Umowa ubezpieczenia (jeśli jest równoległa).
 - 5) Wnioskodawca pobiera dokumentację kredytową i Umowę (Kod SMS jest wysyłany na Adres e-mail).
 - 6) Wnioskodawca akceptuje warunki pobranej dokumentacji i otrzymuje Kod SMS i wybierając przycisk potwierdzenia.
 - 7) Następnie Bank podpisuje Umowę przy użyciu podpisu elektronicznego.
 - 8) Zawarcie umowy nastąpi po spełnieniu warunków:
 - a) pozytywnej weryfikacji tożsamości Wnioskodawcy za pomocą Kodu SMS wysłany na numer telefonu w celu potwierdzenia tożsamości Wnioskodawcy z którego dokonany został przelew 1 zł;
 - b) pozytywnej weryfikacji dostarczonych elementów Umowy i wysokości dochodu Wnioskodawcy i/lub i/lub konsolidowane zobowiązania, jeżeli Wnioskodawca posiada inne zobowiązania;
 - c) pozytywnej weryfikacji dostarczonych danych o majątku Wnioskodawcy, jeżeli były wymagane.
- Niespełnienie powyższych warunków skutkuje uznaniem Umowy za nieważną i anulowanie oświadczeń woli;
- 9) Bank poinformuje Wnioskodawcę o pozytywnej decyzji kredytowej w Serwisie Banku oraz poprzez wysłanie informacji na Adres e-mail.
 - 10) W przypadku pozytywnej weryfikacji Banku Wnioskodawca otrzymuje link do Serwisu Banku i zawarcia Umowy ubezpieczenia oraz przelew na konto wskazane przez Wnioskodawcę. Instrukcja do Serwisu Banku jest wysyłana na Adres e-mail.
 - 11) Powrót Wnioskodawcy do Serwisu Banku np. poprzez kliknięcie w otrzymany link na stronie internetowej, jest możliwy z użyciem linku powrotnego.

§ 5. Wymagania techniczne

1. Wymagania techniczne niezbędne do prawidłowego korzystania z Usług świadczonych drogą elektroniczną:
 - 1) wyposażenie techniczne konieczne do korzystania z Usług świadczonych drogą elektroniczną, takie jak komputer/laptop/tablet/telefon komórkowy, dostęp do Internetu, Konto Kredytobiorca nabywa i utrzymuje na własny koszt;
 - 2) do korzystania z Usług świadczonych drogą elektroniczną konieczny jest program internetowa oraz program Acrobat Reader;
 - 3) dopuszczalny maksymalny rozmiar pojedynczych plików wysyłanych drogą elektroniczną;
 - 4) dopuszczalne rozszerzenie plików wysyłanych drogą elektroniczną.
2. Podczas korzystania z Usług świadczonych drogą elektroniczną Wnioskodawca musi o charakterze bezprawnym, sprzecznym z dobrymi praktykami i nadmierne obciążenie systemów teleinformatycznych.

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 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 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 nieznana – istnieje duże prawdopodobieństwo, że takie informacje zawierają fałszywe załączniki, mogą także zawierać linki prowadzące do stron internetowych (w szczególności wyłudżających dane lub służących do oszustw) przypominających stronę internetową Banku;
 - 8) nie należy instalować oprogramowania nieznanego pochodzenia;
 - 9) nie należy przekazywać osobom trzecim Haseł 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
2. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną jest zawierana w momencie akceptacji Regulaminu przez Wnioskodawcę i Kredytobiorcę, z zastrzeżeniem konieczności składania dodatkowych oświadczeń

§ 9. Zasady utrwalania, zabezpieczania i udostępniania Umowy

1. Utrwalenie Umowy dokonywane jest w sposób:
 - 1) jej integralności przez cały okres jej przechowywania, z zastrzeżeniem zmiany od chwili jego utworzenia;
 - 2) możliwość weryfikacji danych identyfikujących Umowę;
 - 3) możliwość odczytania wszystkich danych zawartych w Umowie.
2. Umowa będzie przechowywana i zabezpieczona:
 - 1) ustalenie daty utrwalenia Umowy;
 - 2) dostęp do Umowy wyłącznie dla osób uprawnionych;
 - 3) ochronę przed przypadkowym lub nieuprawnionym udostępnieniem;
 - 4) zastosowanie metod i środków ochrony danych.
3. Umowa jest udostępniana Wnioskodawcy/Kredytobiorcy.

§ 10. Reklamacje

1. Wnioskodawca/Kredytobiorca ma prawo do składania reklamacji Usług świadczonych przez Bank na podstawie niniejszego Regulaminu:
 - 1) na piśmie na adres: Santander Consumer Bank, ul. Żelazna 14, 01-644 Warszawa, w oddziałach Banku, których wykaz znajduje się w załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu;
 - 2) w postaci elektronicznej z wykorzystaniem formularza kontaktowego na stronie internetowej Banku, w Aplikacji Mobilnej lub Bankowości Internetowej;
 - 3) telefonicznie pod numerem telefonu 195 00 00 00;
 - 4) ustnie bezpośrednio w oddziałach Banku, których wykaz znajduje się w załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu.
2. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia reklamacji dostępne są na stronie internetowej Banku, w oddziałach Banku oraz w Aplikacji Mobilnej lub Bankowości Internetowej.
3. Bank udzieli odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie do 30 dni liczonych od dnia następnego po dniu złożenia reklamacji, w przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji przed tym terminem, termin udzielenia odpowiedzi może być przedłużony, wskazaniu okoliczności, które wywołały reklamację. Bank może na wniosek Wnioskodawcy/Kredytobiorcy udzielić odpowiedzi pocztą elektroniczną, na wskazany przez Wnioskodawcę/Kredytobiorcę adres e-mail, za pomocą wiadomości w Aplikacji Mobilnej lub w Aplikacji Mobilnej oraz Bankowości Internetowej.
4. Wnioskodawca/Kredytobiorca ma możliwość składania reklamacji do konsumentów. Spory wynikłe z Umowy mogą być przedmiotem sporu nie wyższa niż 12.000,00 PLN. W sprawach dotyczących sporów znajdujących się na stronie internetowej www.santanderconsumer.pl w Ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez konsumentów, nieuregulowanym do pozasądowego rozpatrzenia sporów konsumentów.
5. W sprawach ochrony konsumentów właściwym organem nadzoru jest Komisja Ochrony Konsumentów i Prawnicy.
6. Wszelkie spory wynikające lub pozostające w toku z Umowy, którego właściwość ustalona będzie w niniejszym Regulaminie, będą rozstrzygane przez sąd powszechny, którego właściwość ustalona będzie w niniejszym Regulaminie.

§ 11. Postanowienia końcowe

1. Treść niniejszego Regulaminu jest udostępniona na stronie internetowej Banku https://www.santanderconsumer.pl/gfx/santanderconsumer.pl/konsolidacyjny/dokumenty/regulamin_swadczenia_uslug_droga_elektroniczna oraz udostępniona podczas procesu wnioskowania o kredyt konsolidacyjny.
2. Wnioskodawca/Kredytobiorca ma możliwość składania reklamacji.
3. Prawem właściwym do zawarcia i wykonywania Umowy jest prawo polskie.