

## § 1. DEFINICJE

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- Administrator danych osobowych** – oznacza osobę fizyczną lub prawną, organ publiczny, jednostkę lub inny podmiot, który samodzielnie lub wspólnie z innymi ustala cele i sposoby przetwarzania danych osobowych, tj. Bank;
- Adres e-mail** – adres e-mail podany przez Klienta podczas składania Wniosku;
- Bank** – Santander Consumer Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Legnicka 48 B;
- Dokumenty** – zindywidualizowana dokumentacja kredytowa;
- Klient** – osoba fizyczna (konsument), która wnioskuje o zawarcie Umowy;
- Kod SMS** – cyfrowy kod wysyłany do Klienta przez Bank w formie wiadomości SMS na Numer telefonu podany na Wniosku, wykorzystywany do zawarcia Umowy przez Klienta. Kod składa się z 8 cyfr i jest ważny 2 minuty od wysłania. Klient może otrzymać maksymalnie 4 kody SMS;
- Kredytobiorca** – Klient, z którym Bank zawarł Umowę;
- Numer telefonu** – numer telefonu komórkowego wskazany przez Klienta we Wniosku, na który wysyłany jest Kod SMS;
- Partner (PH)** – przedsiębiorca współpracujący z Bankiem, będący pośrednikiem kredytowym w rozumieniu Ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim, pośredniczący w zawieraniu Umowy;
- Pieczęć elektroniczna** – kwalifikowana pieczęć w rozumieniu Rozporządzenia, stanowiąca niezaprzeczalne potwierdzenie woli zawarcia Umowy przez Bank, zawierająca dane identyfikacyjne Banku, zapewniająca integralność oraz autentyczność pochodzenia danych, z którymi została powiązana;
- Podpis elektroniczny** – podpis w rozumieniu Rozporządzenia, na który Bank umawia się z Klientem w Regulaminie, stanowiący niezaprzeczalne potwierdzenie woli zawarcia Umowy przez Kredytobiorcę;
- Pracownik Partnera (Doradca)** – osoba zatrudniona i umocowana przez Partnera na mocy pełnomocnictwa udzielonego Partnerowi przez Bank, do obsługi Klientów oraz zawierania Umów w imieniu Banku;
- Program** – system informatyczny udostępniony Partnerowi przez Bank na podstawie umowy o współpracy, umożliwiający sporządzenie i zawarcie Umowy;
- Regulamin** – „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie zawierania umów o kredyt na zakup towarów i usług przy użyciu podpisu elektronicznego w Santander Consumer Bank S.A.”;
- RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);
- Rozporządzenie** – Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 9 marca 2020 r. w sprawie dokumentów związanych z czynnościami bankowymi, sporządzanych na informatycznych nośnikach danych;
- Strona internetowa Banku** – strona internetowa o adresie [www.santanderconsumer.pl](http://www.santanderconsumer.pl);
- Umowa** – umowa o kredyt na zakup towarów i usług zawarta między Bankiem, a Klientem za pośrednictwem Partnera;
- Wniosek** – wniosek o udzielenie kredytu na zakup towarów i usług, składany przez Klienta;

## § 2. RODZAJE I ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ BANK DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

- Regulamin ma zastosowanie do Umów o kredyt na zakup towarów i usług zawieranych za pośrednictwem Partnera.
- Usługi świadczone przez Bank drogą elektroniczną obejmują:
  - umożliwienie zawarcia Umowy;
  - składanie reklamacji dotyczących usług świadczonych przez Bank oraz skarg dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności.

## § 3. WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W TYM ZAWARCIA UMOWY

- Zawarcie Umowy w opisanej w Regulaminie formie możliwe jest wyłącznie dla Klientów, którzy:
  - posiadają przy sobie telefon komórkowy aktywny w sieci dowolnego działającego na terenie Polski operatora telefonii komórkowej, z włączonym odbiorem wiadomości SMS z bramek GSM,
  - posiadają oprogramowanie umożliwiające otwieranie plików w formacie PDF, które są zabezpieczone hasłem dostępu wysyланym przez Bank w wiadomości SMS na Numer telefonu Klienta,
  - zaakceptują postanowienia Regulaminu, co oznacza wyrażenie zgody przez Klienta na zawarcie Umowy w trybie opisanym w Regulaminie.

## § 4. OPIS PROCESU ZAWARCIA UMOWY PRZY UŻYCIU PODPISU ELEKTRONICZNEGO PO STRONIE KLIENTA I PIECZĘCI ELEKTRONICZNEJ PO STRONIE BANKU W SKLEPIE STACJONARNYM

- Umowa zawarta przy użyciu Podpisu elektronicznego po stronie Klienta i Pieczęci elektronicznej po stronie Banku, zgodnie z Regulaminem jest równoważna formie pisemnej zastrzeżonej dla umów o kredyt konsumencki.
- Proces zawarcia Umowy przy użyciu Podpisu elektronicznego i Pieczęci elektronicznej przebiega w następujący sposób:
  - Doradca uzyskuje od Klienta niezbędne dane do złożenia Wniosku i wprowadza je do Programu, a następnie przekazuje je elektronicznie do Banku w celu uzyskania decyzji kredytowej;

- W przypadku pozytywnej decyzji kredytowej Dokumenty opatrywane są Pieczęcią elektroniczną i zabezpieczone hasłem, następnie wraz z Regulaminem udostępniane Klientowi celem zapoznania się z nimi, poprzez przesłanie ich w postaci pliku PDF na Adres e-mail Klienta bądź ich wydrukowanie przez Doradcę;
- Po zapoznaniu się i akceptacji Regulaminu i Dokumentów przez Klienta, Doradcę zgodnie z wolą Klienta, oznacza w Programie niezbędne oświadczenia w tym zakresie. Akceptacja Regulaminu jest warunkiem koniecznym do zawarcia Umowy przy użyciu Podpisu elektronicznego i Pieczęci elektronicznej;
- Na Numer telefonu Klienta podany we Wniosku, Bank wysyła wiadomość z Kodem SMS, który Klient przekazuje Doradcy;
- Klient podpisuje Umowę Kodem SMS wpisywanym przez Doradcę do Programu, który jednocześnie jest przekazywany do systemu Banku, w celu weryfikacji jego poprawności;
- Następnie Bank podpisuje Umowę poprzez opatrzenie Dokumentów Pieczęcią elektroniczną;
- Bank wysyła Klientowi na Adres e-mail podpisane elektronicznie Dokumenty w postaci zaszyfrowanego pliku PDF oraz Regulamin. Klient otrzymuje na Numer telefonu wiadomość SMS z hasłem umożliwiającym otwarcie przesłanych Dokumentów. Na prośbę Klienta Doradca udostępni Dokumenty w wersji papierowej;

## § 5. ZASADY UTRWALANIA, ZABEZPIECZANIA I UDOSTĘPNIANIA PRZEZ BANK UMOWY ZAWARTEJ W POSTACI ELEKTRONICZNEJ

- Utrwalenie Umowy dokonywane jest w sposób zapewniający:
  - jej integralności przez cały okres jej przechowywania (tj. możliwość sprawdzenia czy zawartość dokumentu nie uległa zmianie od chwili jego utworzenia);
  - możliwość weryfikacji danych identyfikujących Klienta i Podpisu elektronicznego;
  - możliwość odczytania wszystkich danych zawartych w Umowie do czasu zakończenia ich przechowywania.
- Umowa będzie przechowywana i zabezpieczona przez Bank w sposób zapewniający:
  - ustalenie daty utrwalenia Umowy;
  - dostęp do Umowy wyłącznie dla osób uprawnionych;
  - ochronę przed przypadkowym lub nieuprawnionym zniszczeniem;
  - zastosowanie metod i środków ochrony dokumentów, których skuteczność jest powszechnie uznawana.
- Umowa jest udostępniana Kredytobiorcy w sposób opisany w § 4 Regulaminu.

## § 6. ZAWARCIE I ROZWIĄZANIE UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

- Akceptacja Regulaminu jest równoznaczna z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną przy użyciu Podpisu elektronicznego w rozumieniu Rozporządzenia. Regulamin dostępny jest na stronie Banku: <https://www.santanderconsumer.pl/zakupy-na-raty/raty-w-sklepie-tradycyjnym,2.html>
- Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną przy użyciu Podpisu elektronicznego zawierana jest na czas wykonywania Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną i rozwiązuje się z chwilą zakończenia korzystania z tych Usług.

## § 7. ZAKRES ZOBOWIĄZAŃ I ODPOWIEDZIALNOŚCI

- Klient zobowiązany jest do korzystania z Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną zgodnie z postanowieniami Regulaminu, warunkami użytkowania internetowego serwisu Banku zamieszczonymi pod adresem: <https://www.santanderconsumer.pl/warunki-uzytowania/> oraz zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
- Klient zobowiązany jest do bezzwłocznego poinformowania Banku o zauważonych nieprawidłowościach w działaniu Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną.
- Bank nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane:
  - korzystaniem przez Klienta z Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną niezgodnie z postanowieniami Regulaminu;
  - wykonaniem dyspozycji Klienta składanych przez osoby nieuprawnione, jeśli dyspozycja złożona została w sposób zgodny z postanowieniami Regulaminu.
- Klient nie ponosi żadnych dodatkowych opłat związanych z realizacją Usługi świadczonej przez Bank drogą elektroniczną.

## § 8. BEZPIECZEŃSTWO KORZYSTANIA Z USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

- Podstawowe zasady bezpieczeństwa Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną, do których powinien stosować się Klient:
  - należy korzystać z legalnego oprogramowania, które jest na bieżąco aktualizowane;
  - 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);

- c) należy stosować zapory sieciowe (firewall);
  - d) 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;
  - e) nie należy ignorować ostrzeżeń i komunikatów wysyłanych przez przeglądarkę internetową, które mogą pojawiać się podczas przeglądania stron WWW;
  - f) 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);
  - g) 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 wyłudających dane lub służących do oszustw) przypominających stronę internetową Banku;
  - h) nie należy instalować oprogramowania nieznanego pochodzenia.
  - i) nie należy przekazywać osobom nieuprawnionym Kodów SMS, które Bank wysłała w ramach usług świadczonych przez Bank na podstawie tego Regulaminu.
2. 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.

#### **§ 9. REKLAMACJE DOTYCZĄCE KORZYSTANIA Z USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ**

1. Klient ma prawo do składania reklamacji odnoszących się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank na podstawie niniejszego Regulaminu. Klient ma możliwość złożenia reklamacji:
  - a) 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;
  - b) w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez:
    - I) wypełnienie formularza kontaktowego na Stronie internetowej Banku;
    - II) wysłanie wiadomości za pomocą Aplikacji Mobilnej lub Bankowości Internetowej;
  - c) telefonicznie pod numerem telefonu 195 00 (opłata za połączenie zgodna z taryfą danego operatora);
  - d) ustnie bezpośrednio w Oddziałach Banku, których wykaz znajduje się na Stronie internetowej Banku.
2. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania skarg i reklamacji dostępne są również na Stronie internetowej Banku i 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 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 Klientowi przyczyn opóźnienia, wskazaniu okoliczności, które wymagają dodatkowego ustalenia oraz podaniu przewidywanego terminu odpowiedzi. Bank może na wniosek Klienta dostarczyć odpowiedź na złożoną reklamację również pocztą elektroniczną, na wskazany przez Klienta 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. Klient ma możliwość uzyskania 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 12.000,00 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). W zakresie nieuregulowanym do pozasądowego rozpatrywania sporów mają zastosowanie przepisy Ustawy o pozasądowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich.
5. W sprawach ochrony konsumentów właściwym organem nadzoru jest Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.
6. 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.

#### **§ 10. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

1. Administratorem danych osobowych Klienta/Kredytobiorcy jest Bank. Bank powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym można kontaktować się w każdej sprawie związanej z przetwarzaniem danych osobowych przesyłając wiadomość na adres e-mail [IOD@santanderconsumer.pl](mailto:IOD@santanderconsumer.pl) lub na adres siedziby Banku z dopiskiem „Inspektor Ochrony Danych”.
2. Bank będzie przetwarzał dane osobowe Klienta/Kredytobiorcy na podstawie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku

- z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
3. Bank będzie przetwarzał dane osobowe Klienta/Kredytobiorcy dla celów związanych w szczególności z zawarciem Umowy o kredyt na zakup towarów i usług świadczonych drogą elektroniczną przy użyciu Podpisu elektronicznego, wykonania obowiązków prawnych spoczywających na Banku, w szczególności wynikających z przepisów księgowych i podatkowych oraz przepisów prawa dotyczących działalności Banku, jak również w celu realizacji prawnie uzasadnionych interesów Banku, w tym ustalenia, dochodzenia, lub obrony roszczeń (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b), c) i f) RODO).
  4. Bank będzie przetwarzał dane osobowe Klienta/Kredytobiorcy w okresie niezbędnym dla podjęcia i realizacji zobowiązań umownych i wypełnienia obowiązków prawnych ciążyących na Banku lub realizacji prawnie uzasadnionych interesów Banku. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do zawarcia Umowy.
  5. Klient/Kredytobiorca ma prawo żądania dostępu do swoich danych osobowych, prawo ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania i prawo do przenoszenia danych. W przypadku przetwarzania danych na podstawie zgody, Klient/Kredytobiorca ma prawo do jej wycofania w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.
  6. W przypadku uznania, że Bank przetwarza dane osobowe w sposób niezgodny z RODO Klient/Kredytobiorca ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
  7. Szczegółowa treść klauzuli informacyjnej znajduje się pod linkiem: [www.santanderconsumer.pl/download/gfx/santander/userfiles/\\_public/rodo/kredyt-ratalny/info\\_rodo\\_bik\\_20\\_01\\_dla\\_klienta.pdf](http://www.santanderconsumer.pl/download/gfx/santander/userfiles/_public/rodo/kredyt-ratalny/info_rodo_bik_20_01_dla_klienta.pdf)

#### **§ 11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Prawem właściwym do zawarcia i wykonywania Umowy, do której stosuje się Regulamin, jest prawo polskie.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają zapisy Umowy i powszechnie obowiązującego prawa.