

Zanim podpiszesz umowę, przeczytaj ten dokument. Staraliśmy się napisać go w przystępny sposób, by łatwo było odnaleźć potrzebne informacje.

Co mamy na myśli, gdy piszemy:

- „Ty” (np. Ciebie, Twój) – to klient, osoba, która podpisuje z nami umowę.
- „My” (np. nas, nasz) – to Santander Consumer Bank S.A.
- **Oddział** – to placówka Santander Consumer Banku S.A., która obsługuje klientów. Lista oddziałów jest na naszej [stronie internetowej](#).
- **Infolinia** – to infolinia Santander Consumer Bank, dostępna pod numerem 71 73 19 500.
- **Strona internetowa** – to strona: www.santanderconsumer.pl.

Spis treści

Co musisz wiedzieć	2
Jaki jest rodzaj i zakres świadczonych usług	2
W jaki sposób i na jak długo zawierasz umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną.....	3
Czego potrzebujesz, żeby korzystać z naszych usług świadczonych drogą elektroniczną	3
Jak bezpiecznie korzystać z usług świadczonych drogą elektroniczną.....	3
Jak utrwalamy i zabezpieczamy umowy	4
Jak składać reklamacje.....	4
Informacje dotyczące ochrony danych osobowych.....	5
Co jeszcze musisz wiedzieć.....	5

Co musisz wiedzieć

1. W regulaminie opisujemy rodzaje, zakres i warunki świadczenia usług świadczonych drogą elektroniczną, w tym umawiamy się z Tobą, w jaki sposób podpiszemy umowę w postaci elektronicznej.
2. Regulamin udostępniamy Ci przed zawarciem umowy. Zapoznaj się z nim i zaakceptuj go – wymagamy tego aby rozpocząć świadczenie usług drogą elektroniczną.
3. W regulaminie używamy pojęć, które mają określone znaczenie. Zapoznaj się z nimi.

Pojęcie	Nasza definicja
adres e-mail	Adres poczty elektronicznej, podany przez Ciebie podczas wypełniania wniosku.
kwalifikowany znacznik czasu	Znacznik czasu w rozumieniu rozporządzenia eIDAS, który potwierdza, że zabezpieczony nim dokument elektroniczny istniał w danym momencie czasowym i nie został później zmieniony.
pieczęć elektroniczna	Kwalifikowana pieczęć w rozumieniu rozporządzenia, z kwalifikowanym znacznikiem czasu, która potwierdza naszą wolę zawarcia umowy. Pieczęć elektroniczna zawiera nasze dane identyfikacyjne i zapewnia integralność oraz autentyczność pochodzenia danych, z którymi została powiązana.
podpis elektroniczny	Podpis w postaci elektronicznej (w rozumieniu rozporządzenia), którym potwierdzasz wolę zawarcia przez Ciebie umowy. Złożenie podpisu elektronicznego potwierdzasz podając kod SMS. My podpisujemy umowę przez złożenie pieczęci elektronicznej (cyfrowego znacznika).
regulamin	Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną oraz zawierania umów przy użyciu podpisu elektronicznego.
rozporządzenie	Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 9 marca 2020 r. w sprawie dokumentów związanych z czynnościami bankowymi, sporządzanych na informatycznych nośnikach danych.
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.
Santander Consumer Bank S. A. (my)	Santander Consumer Bank S. A., z siedzibą we Wrocławiu (54-202), ul. Legnicka 48 B, adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych: AE:PL-30659-28569-RVCSR-31, zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy pod numerem w KRS 40562, NIP:527-20-46-102, kapitał zakładowy równy wpłaconemu: 520.000.000,00 zł
umowa	Każda umowa, którą zawieramy z Tobą i podpisujemy przy użyciu podpisu elektronicznego.
usługi świadczone drogą elektroniczną	Usługi, które świadczymy za pośrednictwem urządzeń elektronicznych, np.: złożenie wniosku o kredyt przez internet, komunikacja SMS-owa i mailowa.

Jaki jest rodzaj i zakres świadczonych usług

4. Regulamin dotyczy usług:
 - a. złożenia wniosku,
 - b. zawarcia umowy,
 - c. komunikacji podczas obsługi wniosku i umowy.
5. Usługi świadczymy za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej, bankowości elektronicznej oraz elektronicznego formularza wniosku.

Złożenie wniosku

6. Wniosek możesz złożyć:
- na elektronicznym formularzu wniosku – naszym lub pośrednika kredytowego,
 - na naszej infolinii,
 - w naszym oddziale.

Podpisanie umowy

7. Przed podpisaniem umowy udostępnimy Ci komplet dokumentów związanych z jej zawarciem. Zapoznaj się z nimi.

Ważne: Jeśli Twój PESEL będzie zastrzeżony w rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL, podpisanie umowy będzie niemożliwe.

8. Zawierasz umowę przy użyciu podpisu elektronicznego, dlatego Twoje oświadczenie woli zawarcia umowy ma postać elektroniczną – kodu SMS. Na Twój numer telefonu wyślemy kod SMS. Podaj go i potwierdź chęć podpisania umowy.
9. Po podpisaniu umowy przez Ciebie, my podpiszemy umowę przy użyciu pieczęci elektronicznej.
10. Podpisaną umowę wyślemy na Twój adres e-mail podany we wniosku i udostępnimy Ci w bankowości elektronicznej.

Ważne: Chronimy Twoje dane. Dokumenty, które wyślemy na Twój adres e-mail są zabezpieczone hasłem. Hasło wyślemy na Twój numer telefonu.

W jaki sposób i na jak długo zawierasz umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną

11. Z chwilą akceptacji regulaminu umawiasz się z nami, w jaki sposób będziesz się podpisywać oraz zawierasz z nami umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną.
12. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną wygasa, gdy zakończysz korzystanie z tych usług – nie musisz składać oświadczenia woli, aby ją zakończyć.

Czego potrzebujesz, żeby korzystać z naszych usług świadczonych drogą elektroniczną

13. Aby korzystać z usług świadczonych drogą elektroniczną, będziesz potrzebować:
- urządzenia z dostępem do internetu, np. komputera stacjonarnego, laptopa lub telefonu,
 - aktualną przeglądarkę internetową i oprogramowania do wyświetlania plików w formacie PDF,
 - numer telefonu komórkowego, na którym możesz odbierać i wysyłać SMS-y,
 - adres e-mail.
14. Podczas korzystania z usług świadczonych przez nas drogą elektroniczną nie możesz dostarczać treści o charakterze bezprawnym, sprzecznym z dobrymi obyczajami i obraźliwym lub takich, które spowodują zakłócenia w pracy lub nadmierne obciążenie naszych systemów teleinformatycznych.
15. W przypadkach awaryjnych, mamy prawo zablokować dostęp do naszych usług i przeprowadzić prace, które przywrócą bezpieczeństwo i stabilność systemu, za pomocą którego świadczymy usługi.
16. Masz obowiązek poinformować nas:
- jeśli zauważysz jakiegokolwiek nieprawidłowości w działaniu usług świadczonych przez nas drogą elektroniczną,
 - jeśli będziesz mieć podejrzenie, że osoba inna niż Ty korzysta z usług świadczonych przez nas drogą elektroniczną, podając się za Ciebie.
17. Nie ponosimy odpowiedzialności za szkody spowodowane Twoimi działaniami, które są niezgodne z regulaminem.

Jak bezpiecznie korzystać z usług świadczonych drogą elektroniczną

18. Zapewniamy bezpieczeństwo Twoich danych oraz dokumentów, które nam przekazujesz. Wykorzystujemy protokoły HTTPS i Transport Layer Security (TLS).
19. Upewnij się, że nawiązujesz połączenie z naszym serwerem. Możesz to zrobić przez sprawdzenie certyfikatu serwera (znajdziesz go, gdy klikniesz ikonę przy adresie strony w swojej przeglądarce).

20. Chroń swój login i hasło – nie ujawniaj tych danych innym osobom. Poniesiesz pełną odpowiedzialność, jeśli nie zachowasz środków ostrożności lub udostępnisz dane do logowania osobom trzecim. W takiej sytuacji będziemy zwolnieni z odpowiedzialności.
21. Starannie zabezpiecz urządzenie, z którego korzystasz. Chroń je przed złośliwym oprogramowaniem i dostępem osób nieuprawnionych:
- zainstaluj legalne oprogramowanie systemowe i antywirusowe,
 - używaj zapory sieciowej (firewall),
 - regularnie aktualizuj oprogramowanie systemowe oraz antywirusowe,
 - nie instaluj oprogramowania nieznane pochodzenia lub na prośbę nieznanych Ci osób,
 - nie otwieraj i nie odpowiadaj na wiadomości e-mail od nieznanych nadawców,
 - nie otwieraj plików nieznane pochodzenia,
 - nie klikaj w linki nieznane pochodzenia,
 - unikaj korzystania z usług bankowych w miejscach ogólnie dostępnych,
 - nie ignoruj ostrzeżeń i komunikatów pojawiających się podczas przeglądania stron www,
 - na urządzeniach z dostępem do naszych serwisów zmieniaj hasło nie rzadziej niż raz na 30 dni, używaj silnego hasła,
 - nie przekazuj osobom trzecim haseł czy kodów SMS, które Ci wystaliśmy podczas procesu wnioskowania i zawierania umowy.
22. Zasady bezpiecznego korzystania z usług bankowych dostępne są na stronie internetowej:
www.santanderconsumer.pl/bezpieczenstwo/bezpieczenstwo-bankowosci-elektronicznej.

Jak utrwalamy i zabezpieczamy umowy

23. Zasady utrwalania umowy:
- zapewniamy integralność umowy przez cały okres jej przechowywania (tj. możliwość sprawdzenia czy zawartość dokumentu nie uległa zmianie od chwili jego utworzenia),
 - umożliwiamy weryfikację danych identyfikujących Ciebie i podpis elektroniczny,
 - dajemy możliwość odczytania umowy do czasu, aż minie okres jej przechowywania.
24. Umowę przechowujemy i zabezpieczamy przez:
- zapisanie daty utrwalenia umowy,
 - zapewnienie dostępu do umowy wyłącznie dla osób uprawnionych,
 - ochronę przed jej przypadkowym lub nieuprawnionym zniszczeniem,
 - zastosowanie metod i środków ochrony dokumentów.

Jak składać reklamacje

25. Reklamacje, które dotyczą naszych usług, możesz złożyć:
- na piśmie:
 - osobiście w naszym oddziale,
 - na adres Santander Consumer Bank S.A., ul. Legnicka 48 B, 54-202 Wrocław,
 - na adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych: AE:PL-30659-28569-RVCSR-31,
 - ustnie:
 - telefonicznie pod numerem telefonu 71 73 19 500 (opłata za połączenie zgodna z taryfą danego operatora),
 - osobiście w naszym oddziale,
 - elektronicznie przez:
 - formularz kontaktowy na naszej stronie internetowej,
 - wiadomość w bankowości elektronicznej.

Pamiętaj:

Reklamacja powinna zawierać opis zastrzeżeń oraz Twoje dane:

- imię i nazwisko,
- PESEL,
- aktualny adres do korespondencji,
- jeśli to możliwe - numer umowy, której dotyczy reklamacja.

26. Możemy poprosić Cię o dostarczenie dodatkowych dokumentów niezbędnych do rozpatrzenia Twojej reklamacji.
27. Na Twoją reklamację odpowiemy tak szybko jak to możliwe, najpóźniej w terminie 30 dni liczonych od następnego dnia po dniu, w którym otrzymamy reklamację.
28. Jeżeli nie będziemy mogli odpowiedzieć na Twoją reklamację w terminie 30 dni, możemy wydłużyć czas udzielenia odpowiedzi do 60 dni. W tym przypadku poinformujemy Cię o:
 - a. przyczynie opóźnienia,
 - b. okolicznościach, które wymagają dodatkowego ustalenia,
 - c. przewidywanym terminie odpowiedzi.
29. Odpowiedź na reklamację prześlemy Ci na piśmie, listem zwykłym, na Twój adres korespondencyjny. Na Twoją prośbę możemy to zrobić elektronicznie:
 - a. na Twój adres e-mail – jeśli podasz nam go w reklamacji oraz
 - b. przez wiadomość w bankowości elektronicznej – jeśli tym kanałem otrzymaliśmy Twoją reklamację.
30. Jeśli nie zgadzasz się z naszą odpowiedzią na reklamację, możesz odwołać się od naszej decyzji. Możesz to zrobić w taki sam sposób, jak składa się reklamację.
31. Jeśli nie zgadzasz się z naszą odpowiedzią na Twoje odwołanie, możesz skorzystać z mediacji lub pozasądowego rozwiązywania sporów. Wymogi formalne zgłoszenia oraz koszty mediacji lub pozasądowego rozstrzygania sporów określają poniższe instytucje:
 - a. Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich – więcej informacji w regulaminie dostępnym na stronie www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy,
 - b. Rzecznik Finansowy – więcej informacji na stronie www.rf.gov.pl,
 - c. Sąd polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego – więcej informacji w regulaminie dostępnym na stronie www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF.
32. Możesz również zwrócić się o pomoc do powiatowego lub miejskiego rzecznika konsumenta.
33. Masz prawo wystąpić z powództwem do sądu powszechnego, właściwego dla jednego z poniższych:
 - a. naszej siedziby,
 - b. Twojego miejsca zamieszkania,
 - c. miejsca wykonania umowy.

Informacje dotyczące ochrony danych osobowych

34. Jesteśmy administratorem Twoich danych osobowych.
35. Informacje, które dotyczą przetwarzania Twoich danych osobowych, umieściliśmy na naszej stronie internetowej. Zapoznaj się z nimi w związku z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną. Szczegóły znajdziesz w:
 - a. klauzuli informacyjnej – www.santanderconsumer.pl/o-banku/ochrona-danych-osobowych,
 - b. polityce prywatności – www.santanderconsumer.pl/prywatnosc,
 - c. polityce cookies – www.santanderconsumer.pl/pliki-cookie.

Co jeszcze musisz wiedzieć

36. Nie ponosisz żadnych opłat w związku ze świadczeniem przez nas usług drogą elektroniczną.
37. Treść regulaminu udostępniliśmy na naszej stronie internetowej.
38. Prawem właściwym do zawarcia i wykonywania umów, których dotyczy regulamin, jest prawo polskie. Komunikujemy się z Tobą w języku polskim.