§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Niniejszy Regulamin dotyczy zasad złożenia Wniosku oraz zawarcia umowy o kredyt celowy w trybie on-line. Korzystanie z Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną określonych w niniejszym Regulaminie wymaga uprzedniego zapoznania się z warunkami niniejszego Regulaminu przez Wnioskodawcę.

§ 2. DEFINICJE

Użyte w niniejszym Regulaminie definicje oznaczają:

1. Adres e-mail – adres e-mail podany przez Wnioskodawcę podczas wypełniania formularza Wniosku, na który Bank wysyła m.in. komunikaty informacyjne w procesie wnioskowania o kredyt celowy oraz dokumentację;
2. Aplikacja Mobilna – oprogramowanie udostępniane przez Bank, instalowane na urządzeniu mobilnym, umożliwiające świadczenie usług bankowych, w tym składanie dyspozycji;
3. Bank – Santander Consumer Bank S.A.;
4. Bankowość Internetowa – usługa bankowości elektronicznej – internetowy serwis udostępniony przez Bank Kredytobiorcom za pośrednictwem strony internetowej Banku online.santanderconsumer.pl, umożliwiający świadczenie usług bankowych, w tym składanie dyspozycji;
5. Dyspozycja zapłaty – załącznik do Umowy, będący dyspozycją Kredytobiorcy dla Banku (złożoną w formie elektronicznej) przelewu środków z kredytu celowego, celem sfinansowania zamówienia;
6. Hasło – ciąg znaków wygenerowany i przypisany w sposób indywidualny, umożliwiający rozszyfrowanie i otwarcie dokumentacji kredytowej wysyłanej przez Bank na Adres e-mail Wnioskodawcy, przesyłane w komunikacji SMS na numer telefonu Wnioskodawcy;
7. Kod SMS – jednorazowy kod nadawany i przesyłany w komunikacji SMS przez Bank na numer telefonu Wnioskodawcy. Kod jest wysyłany:
   1) w celu umożliwienia powrotu do Wniosku za pomocą linku przekazanego Wnioskodawcy przez Bank na Adres e-mail;
   2) w celu Potwierdzenia tożsamości w sytuacji udostępnienia przez Bank i wybrania przez Wnioskodawcę sposobu weryfikacji tożsamości za pomocą SMS;
8. Kredytobiorca – Wnioskodawca, z którym Bank zawarł Umowę;
9. Oświadczenie woli w formie elektronicznej – wyrażenie woli zawarcia Umowy w postaci elektronicznej, które następuje poprzez kliknięcie przez Wnioskodawcę przycisku „Akceptuję" na stronie Wniosku;
10. Partner – Pośrednik kredytowy, informujący swoich klientów o możliwości skorzystania z kredytu celowego oferowanego przez Bank i udostępniający swoim klientom możliwość wnioskowania i zawarcia umowy o kredyt celowy Banku; Partnerem może być np. integrator płatności lub platforma zakupowa w kanale Internet;
11. Potwierdzenie tożsamości – czynności umożliwiające Bankowi weryfikację tożsamości Wnioskodawcy;
12. Regulamin – niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną dla umów o kredyt celowy zawieranych w trybie on-line w Santander Consumer Bank S.A.;
13. Skan – plik graficzny w formacie wskazanym we Wniosku;
14. Strona internetowa Banku – strona internetowa o adresie www.santanderconsumer.pl;
15. Tryb on-line – tryb zawierania Umowy wraz z produktami dodatkowymi o ile Bank je oferuje, oparty o złożenie oświadczenia woli we Wniosku oraz Potwierdzenie tożsamości;
16. Umowa – umowa o kredyt celowy;
17. Usługi świadczone przez Bank drogą elektroniczną – usługi, o których mowa w niniejszym Regulaminie obejmujące złożenie Wniosku kredytowego oraz zawarcie Umowy;
18. Wniosek – formularz wniosku kredytowego dostępny na stronie internetowej Partnera, którego wypełnianie kontynuowane jest na stronie Banku lub dostępny bezpośrednio na stronie internetowej Banku, wypełniany przez Wnioskodawcę, służący do przekazania danych i dokumentów niezbędnych Bankowi do Potwierdzenia tożsamości oraz oceny zdolności kredytowej Wnioskodawcy, a w przypadku pozytywnej decyzji kredytowej również do zawarcia Umowy;
19. Wnioskodawca – osoba fizyczna ubiegająca się o kredyt celowy drogą elektroniczną w Trybie on-line przez Wniosek.

§ 3. ZASADY ZAWIERANIA UMOWY W TRYBIE ON-LINE

1. Wnioskodawcą ubiegającym się o kredyt celowy 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;

KC

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną dla umów o kredyt celowy zawieranych w trybie on-line w Santander Consumer Bank S.A.

Santander Consumer Bank

   7) otrzymuje regularne, akceptowane przez Bank dochody i umowa, na podstawie której otrzymuje dochody nie znajduje się w okresie wypowiedzenia.
2. Umowa w Trybie on-line może zostać zawarta przez Wnioskodawcę w następujący sposób:
   1) Wnioskodawca wybiera kredyt celowy w ofercie Partnera jako formę sfinansowania zamówienia;
   2) Wnioskodawca wypełnia i wysyła do Banku Wniosek, w którym przekazuje dane niezbędne do sprawdzenia przez Bank zdolności kredytowej oraz przygotowania oferty kredytowej;
   3) powrót Wnioskodawcy do Wniosku dostępnego na stronie internetowej Banku (np. w przypadku utraty połączenia z siecią internetową, zamknięcia przeglądarki internetowej) jest możliwy z użyciem linku powrotu wysłanego Wnioskodawcy przez Bank na Adres e-mail oraz Kodu SMS;
   4) o pozytywnym rozpatrzeniu Wniosku Bank poinformuje Wnioskodawcę na wskazany przez niego Adres e-mail, oraz za pośrednictwem Wniosku;
   5) w przypadku negatywnej decyzji kredytowej Banku, informacja zostanie przekazana Wnioskodawcy komunikatem we Wniosku oraz wysłana na Adres e-mail wraz z formularzem informacyjnym, decyzja negatywa powoduje zakończenie procedury składania Wniosku;
   6) Bank po wydaniu wstępnej pozytywnej decyzji kredytowej udostępnia Wnioskodawcy we Wniosku oraz przesyła na Adres e-mail dokumentację niezbędną do zawarcia Umowy (dokumentacja wysłana na Adres e-mail jest szyfrowana za pomocą Hasła);
   7) Wnioskodawca zapoznaje się z dokumentacją kredytową, w tym z warunkami Umowy;
   8) Wnioskodawca akceptuje dokumentację kredytową oraz składa Oświadczenie woli w postaci elektronicznej poprzez użycie przycisku „Akceptuję", znajdującego się we Wniosku, obok treści oświadczenia woli zawarcia Umowy. Użycie przycisku „Akceptuję" jest zapisane w bazach danych Banku w postaci znaku czasu (tj. data, czas z dokładnością do sekundy);
   9) zawarcie Umowy nastąpi po dopełnieniu warunków zawieszających określonych przez Bank w Umowie tj.:
      a. pozytywnej weryfikacji tożsamości Wnioskodawcy zależnie od dostępnej i wybranej formy weryfikacji: w oparciu Kod SMS wysłany na numer telefonu wskazany przez Wnioskodawcę albo o dane właściciela rachunku, z którego dokonany został przelew 1 zł,
      b. pozytywnej weryfikacji danych Wnioskodawcy z dostarczonego elektronicznie Skanu/ zdjęcia dokumentu tożsamości, jeżeli był wymagany,
      c. pozytywnej weryfikacji dostarczonych elektronicznie do Banku dokumentów, potwierdzających źródło i wysokość dochodu Wnioskodawcy i/ lub dokumentów potwierdzających niezaleganie z podatkami i składkami ubezpieczeniowymi Wnioskodawcy, jeżeli były wymagane,
      d. pozytywnej weryfikacji dostarczonych elektronicznie do Banku dokumentów potwierdzających rozdzielność majątkową Wnioskodawcy, jeżeli były wymagane,
      e. potwierdzenia przyjęcia zamówienia do realizacji, umożliwiającego wykonanie przez Bank Dyspozycji zapłaty złożonej przez Wnioskodawcę.

      Niespełnienie powyższych warunków skutkuje uznaniem Umowy za niezawartą;
   10) Wnioskodawca przekazuje do Banku we Wniosku Skany/ zdjęcia dokumentów potwierdzających źródło i wysokość dochodów, Skany/ zdjęcia dokumentów potwierdzających niezaleganie z podatkami i składkami ubezpieczeniowymi, Skany/ zdjęcia dokumentów potwierdzających rozdzielność majątkową oraz Skany/ zdjęcia dokumentu tożsamości – jeśli wystąpił wymóg dołączenia tych dokumentów (Klient otrzyma taką informację we Wniosku);
   11) Wnioskodawca Potwierdza swoją tożsamość;
   12) Bank poinformuje Wnioskodawcę o pozytywnej lub negatywnej weryfikacji za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej (komunikaty we Wniosku oraz poprzez wysyłanie informacji na Adres e–mail);
   13) W przypadku pozytywnej weryfikacji Bank poinformuje Kredytobiorcę o uruchomieniu Umowy i przekazaniu środków pochodzących z przyznanego kredytu celowego zgodnie z Dyspozycją zapłaty na sfinansowanie zamówienia.

§ 4. WYMAGANIA TECHNICZNE

1. Wymagania techniczne niezbędne do prawidłowego złożenia wniosku kredytowego oraz zawarcia umowy o kredyt celowy 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) dopuszczalny maksymalny rozmiar pojedynczego przesyłanego pliku to 5MB;
   4) dopuszczalne rozszerzenie plików wysyłanych przez Wnioskodawcę to JPG, JPEG, PNG, PDF i HEIC.

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.

§ 5. 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: www.santanderconsumer.pl/warunki-uzytkowania oraz zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
2. Wnioskodawca/ Kredytobiorca zobowiązany jest do bezzwłocznego 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 Wniosku niezgodnie z postanowieniami Regulaminu;
   2) wykonaniem dyspozycji Wnioskodawcy/ Kredytobiorcy złożonych za pośrednictwem Wniosku 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.

§ 6. 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 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 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/ 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 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) należy sprawdzić ustawienia przeglądarki internetowej;
   6) nie należy ignorować ostrzeżeń i komunikatów wysyłanych przez przeglądarkę WWW, które mogą pojawiać się podczas przeglądania stron WWW;
   7) 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);
   8) nie należy używać adresu lub linku podesłanego 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 wyłudzających dane lub służących do oszustw) przypominających stronę internetową Banku;
   9) nie należy instalować oprogramowania nieznanego pochodzenia.

KC
Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną dla umów o kredyt celowy zawieranych w trybie on-line w Santander Consumer Bank S.A.
Santander Consumer Bank

§ 7. ZAWARCIE I ROZWIĄZANIE UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną jest zawierana w momencie akceptacji Regulaminu na Wniosku przez Wnioskodawcę.
2. Wnioskodawca może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Usług świadczonych drogą elektroniczną. Skutki prawne zakończenia korzystania z Usług świadczonych drogą elektroniczną określają bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, właściwe ze względu na charakter prawny Usług świadczonych drogą elektroniczną, a także okoliczności faktyczne.
3. W przypadku opuszczenia przez Wnioskodawcę Wniosku umowa dotycząca Usług świadczonych drogą elektroniczną rozwiązuje się bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń woli.

§ 8. REKLAMACJE

1. Wnioskodawca/ Kredytobiorca ma prawo do składania reklamacji odnoszących się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank na podstawie niniejszego Regulaminu. Wnioskodawca 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 wypełnienie formularza kontaktowego wskazanego na stronie internetowej Banku www.santanderconsumer.pl, wysłanie wiadomości na adres e-mail: biuro@santanderconsumer.pl lub wysłanie wiadomości za pomocą Aplikacji Mobilnej lub Bankowości Internetowej;
   3) telefonicznie pod numerem telefonu 19500.
   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: www.santanderconsumer.pl, w Oddziałach Banku oraz na infolinii Banku.
3. Bank udzieli odpowiedzi na złożoną reklamację na piśmie 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 Wnioskodawcy przyczyn opóźnienia, wskazaniu okoliczności, które wymagają dodatkowego ustalenia oraz podaniu przewidywanego terminu odpowiedzi. Bank może na wniosek Wnioskodawcy/ Kredytobiorcy dostarczyć odpowiedź na złożoną reklamację również pocztą elektroniczną, na wskazany przez Wnioskodawcę/ Kredytobiorcę 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.
6. Kredytobiorca ma możliwość uzyskania pomocy prawnej u miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów oraz może skorzystać z postępowań w sprawie pozasądowego rozstrzygania sporów konsumenckich, o których informacje dostępne są na stronach internetowych: http://zbp.pl, www.knf.gov.pl oraz https://rf.gov.pl.

§ 9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Treść niniejszego Regulaminu jest udostępniona w sekcji Dokumenty do pobrania, na Stronie internetowej Banku: https://www.santanderconsumer.pl/zakupy-na-raty/kredyt-celowy,5.html oraz we Wniosku.
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.