

§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Niniejszy Regulamin dotyczy zasad złożenia eWniosku oraz zawarcia umowy o kredyt gotówkowy 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 kredytowego w eWniosku, na który Bank wysyła m.in. komunikaty informacyjne w procesie wnioskowania o kredyt gotówkowy oraz dokumentację;
- 2) **Bank** – Santander Consumer Bank S.A.;
- 3) **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;
- 4) **eWniosek** – formularz wniosku kredytowego dostępny na Stronie internetowej Banku oraz w BI, 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;
- 5) **Hasło** – jednorazowy kod nadawany i przesyłany w komunikacji SMS przez Bank na numer telefonu Wnioskodawcy. Hasło jest wysyłane do Wnioskodawcy przy rozpoczęciu ponownego wejścia do eWniosku za pomocą linku przekazanego Wnioskodawcy przez Bank na Adres e-mail;
- 6) **Kredytobiorca** – Wnioskodawca, z którym Bank zawarł Umowę;
- 7) **Tryb on-line** – tryb zawierania Umowy wraz z produktami dodatkowymi, w tym Ubezpieczeniem, oparty o złożenie oświadczenia woli w eWniosku oraz Potwierdzenie tożsamości;
- 8) **Oświadczenie woli w formie elektronicznej** – wyrażenie woli zawarcia Umowy lub Umowy i Ubezpieczenia w formie elektronicznej, które następuje poprzez kliknięcie przycisku „Akceptuję” na stronie eWniosku;
- 9) **Potwierdzenie tożsamości** – są to czynności umożliwiające Bankowi weryfikację tożsamości Wnioskodawcy, poprzez przelew weryfikacyjny na kwotę 1 PLN z konta osobistego Wnioskodawcy lub poprawne zalogowanie do BI i wpisanie kodu sms wysłanego na zaufany numer telefonu Wnioskodawcy;
- 10) **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną dla umów o kredyt gotówkowy zawieranych w trybie on-line w Santander Consumer Bank S.A.;
- 11) **Skan** – plik graficzny w formacie wskazanym w eWniosku;
- 12) **Strona internetowa Banku** – strona internetowa o adresie www.santanderconsumer.pl;
- 13) **Ubezpieczenie** – dobrowolna umowa ubezpieczenia zawierana za pośrednictwem Banku, działającego jako agent ubezpieczeniowy, która może być zawarta wyłącznie przy zawieraniu Umowy;
- 14) **Umowa** – umowa o kredyt gotówkowy;
- 15) **Usługi świadczone przez Bank drogą elektroniczną** – usługi, o których mowa w niniejszym Regulaminie obejmujące złożenie wniosku kredytowego oraz zawarcie Umowy;
- 16) **Wnioskodawca** – osoba fizyczna ubiegająca się o kredyt gotówkowy drogą elektroniczną w trybie on-line przez eWniosek.

§ 3. ZASADY ZAWIERANIA UMOWY O KREDYT GOTÓWKOWY W TRYBIE ON-LINE

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 akceptowy 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 dochody i nie znajduje się w okresie wypowiedzenia.
2. Umowa w trybie on-line może zostać zawarta przez Wnioskodawcę w następujący sposób:
 - 1) utworzenie eWniosku jest możliwe ze Strony internetowej Banku lub w BI, gdzie Wnioskodawca wypełnia i wysyła do Banku formularz wniosku kredytowego, w którym przekazuje dane niezbędne do sprawdzenia przez Bank zdolności kredytowej oraz przygotowania propozycji kredytowej;
 - 2) powrót Wnioskodawcy do eWniosku (np. w przypadku utraty połączenia z siecią internetową, zamknięcia przeglądarki internetowej) jest możliwy z użyciem linku powrotu wysłanego na Adres e-mail oraz Hasła, lub po zalogowaniu do BI (dla wniosków złożonych w BI);
 - 3) o pozytywnym rozpatrzeniu wniosku lub odmowie udzielenia kredytu gotówkowego Bank poinformuje Wnioskodawcę na wskazany przez niego Adres e-mail, oraz za pośrednictwem eWniosku;
 - 4) w przypadku negatywnej decyzji kredytowej Banku, informacja zostanie przekazana Wnioskodawcy komunikatem w eWniosku oraz wysłana na Adres e-mail wraz z formularzem informacyjnym, decyzja negatywa powoduje zakończenie procedury składania eWniosku;

- 5) Bank po wydaniu wstępnej pozytywnej decyzji kredytowej udostępni Wnioskodawcy na eWniosku oraz przesyła na Adres e-mail dokumentację niezbędną do zawarcia Umowy;
- 6) Wnioskodawca zapoznaje się z dokumentacją kredytową, w tym z warunkami Umowy, a także – jeśli Wnioskodawca wyraził w eWniosku wolę zawarcia Ubezpieczenia – z dokumentacją ubezpieczeniową;
- 7) Wnioskodawca akceptuje dokumentację oraz składa Oświadczenie woli w formie elektronicznej poprzez użycie przycisku „Akceptuję”, znajdującego się w eWniosku, obok treści oświadczenia woli zawarcia Umowy, bądź Umowy i Ubezpieczenia (jeśli zostało wybrane przez Wnioskodawcę). Użycie przycisku „Akceptuję” jest zapisane w bazach danych Banku w postaci znaku czasu (tj. data, czas z dokładnością do sekundy);
- 8) zawarcie umowy nastąpi po dopełnieniu warunków zawieszających określonych przez Bank w Umowie tj. pozytywnej weryfikacji tożsamości Kredytobiorcy w oparciu o dane właściciela rachunku, z którego dokonany został przelew 1 zł, bądź pozytywnej weryfikacji tożsamości Kredytobiorcy w oparciu o poprawne zalogowanie do BI i wpisanie kodu sms wysłanego na zaufany numer telefonu Kredytobiorcy, pozytywnej weryfikacji danych Kredytobiorcy z dostarczonego skanu zdjęcia dokumentu tożsamości, jeżeli był wymagany i pozytywnej weryfikacji dostarczonych (elektronicznie) do Banku dokumentów, potwierdzających źródło i wysokość dochodu Kredytobiorcy, jeżeli były wymagane. Niespełnienie powyższych warunków skutkuje uznaniem Umowy za niezawartą;
- 9) Wnioskodawca przekazuje do Banku w eWniosku Skany dokumentów potwierdzających źródło i wysokość dochodów oraz Skan dokumentu tożsamości – jeśli wystąpił wymóg dołączenia tych Skanów (Klient otrzyma taką informację w eWniosku i na wskazany we wniosku Adres e-mailowy);
- 10) Wnioskodawca Potwierdza swoją tożsamość;
- 11) Bank poinformuje Wnioskodawcę o pozytywnej lub negatywnej weryfikacji za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej (komunikaty w eWniosku oraz poprzez wysyłanie na Adres e – mail);
- 12) W przypadku pozytywnej weryfikacji Bank poinformuje Kredytobiorcę o uruchomieniu Umowy i wysłaniu pieniędzy na konto wskazane przez Wnioskodawcę w eWniosku.

§ 4. WYMAGANIA TECHNICZNE

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) dopuszczalny maksymalny rozmiar pojedynczego przesyłanego pliku to 5MB;
 - 4) dopuszczalne rozszerzenie plików wysyłanych przez Wnioskodawcę to JPG, JPEG, PNG i PDF.
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 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.

§ 6. BEZPIECZEŃSTWO

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 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 90 dni, użycie silnego hasła);
 - 8) 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 wyłudżających dane lub służących do oszustw) przypominających stronę internetową Banku;
 - 9) nie należy instalować oprogramowania nieznanego pochodzenia.

§ 7. REKLAMACJE

1. Użytkownik ma prawo do składania reklamacji odnoszących się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank na podstawie niniejszego Regulaminu. Użytkownik ma możliwość złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie za pośrednictwem: Oddziałów Banku, których wykaz znajduje się na stronie internetowej Banku www.santanderconsumer.pl, pisemnie na adres: Santander Consumer Bank S.A., ul. Legnicka 48 B, 54-202 Wrocław, poprzez skorzystanie z formularza kontaktowego wskazanego na stronie internetowej Banku www.santanderconsumer.pl oraz telefonicznie pod numerem telefonu 71 358 22 00. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania skarg i reklamacji dostępne są również na stronie internetowej Banku, w Oddziałach Banku oraz na infolinii Banku.
2. Bank pisemnie udzieli odpowiedzi na złożoną reklamację 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 Użytkownikowi przyczyn opóźnienia, wskazaniu okoliczności, które wymagają dodatkowego ustalenia oraz podaniu przewidywanego terminu odpowiedzi.
3. W sprawach ochrony konsumentów właściwym organem nadzoru jest Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.
4. 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.

§ 8. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Treść niniejszego Regulaminu jest udostępniona na Stronie internetowej Banku: www.santanderconsumer.pl/kredyty-gotowkowe/kredyt-bez-wychodzenia-z-domu,4.html 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.