

## § 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 wysłał m.in. komunikaty informacyjne w procesie wnioskowania o kredyt gotówkowy oraz dokumentację;
- 2) **Bank** – Santander Consumer Bank S.A.;
- 3) **eWniosek** – formularz wniosku kredytowego dostępny 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;
- 4) **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;
- 5) **Kredytobiorca** – Wnioskodawca, z którym Bank zawarł Umowę;
- 6) **Tryb on-line** – tryb zawierania Umowy wraz z produktami dodatkowymi, w tym Ubezpieczeniem, oparty o złożenie oświadczenia woli w eWniosku oraz Potwierdzenie tożsamości;
- 7) **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;
- 8) **Potwierdzenie tożsamości** – przelew weryfikacyjny na kwotę 1 PLN z konta osobistego Wnioskodawcy, umożliwiający Bankowi weryfikację tożsamości Wnioskodawcy;
- 9) **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną dla umów o kredyt gotówkowy zawieranych w trybie on-line w Santander Consumer Bank S.A.;
- 10) **Skan** – plik graficzny w formacie wskazanym w eWniosku;
- 11) **Strona internetowa Banku** – strona internetowa o adresie [www.santanderconsumer.pl](http://www.santanderconsumer.pl);
- 12) **Ubezpieczenie** – dobrowolna umowa ubezpieczenia zawierana za pośrednictwem Banku, działającego jako agent ubezpieczeniowy, która może być zawarta wyłącznie przy zawieraniu Umowy;
- 13) **Umowa** – umowa o kredyt gotówkowy;
- 14) **Usługi świadczone przez Bank drogą elektroniczną** – usługi, o których mowa w niniejszym Regulaminie obejmujące złożenie wniosku kredytowego oraz zawarcie Umowy;
- 15) **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:
  - a) ukończyła 18-ty rok życia;
  - b) posiada pełną zdolność do czynności prawnych;
  - c) posiada numer PESEL;
  - d) posiada akceptowy przez Bank dokument tożsamości;
  - e) posiada stałe, bądź czasowe miejsce zameldowania w Polsce;
  - f) ubiega się o kredyt na cele prywatne;
  - g) 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:
  - a) Wnioskodawca wypełnia i wysłał do Banku formularz wniosku kredytowego na stronie eWniosku, w którym przekazuje dane niezbędne do sprawdzenia przez Bank zdolności kredytowej oraz przygotowania propozycji kredytowej;
  - b) 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;
  - c) o pozytywnym rozpatrzeniu wniosku lub odmowie udzielenia kredytu gotówkowego Bank poinformuje Wnioskodawcę na wskazany przez niego Adres e-mail oraz za pośrednictwem eWniosku;
  - d) 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;
  - e) Bank po wydaniu wstępnej pozytywnej decyzji kredytowej udostępni Wnioskodawcy na eWniosku oraz przesyła na Adres e-mail dokumentację niezbędną do zawarcia Umowy;
  - f) Wnioskodawca zapoznaje się z dokumentacją kredytową, w tym z warunkami Umowy, a także – jeśli Wnioskodawca wyraził w eWniosku wolę zawarcia Ubezpieczenia – z dokumentacją ubezpieczeniową;

- g) 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);
- h) 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, 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.
- i) 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);
- j) Wnioskodawca potwierdza tożsamość poprzez wykonanie przelewu weryfikacyjnego na kwotę 1 PLN z konta osobistego Wnioskodawcy, który umożliwi Bankowi weryfikację tożsamości Wnioskodawcy;
- k) Bank poinformuje Wnioskodawcę o pozytywnej lub negatywnej weryfikacji za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej (komunikaty w eWniosku oraz poprzez wysyłanie na Adres e-mail);
- l) 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:
  - a) 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,
  - b) do korzystania z Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną konieczna jest aktualna przeglądarka internetowa oraz program Acrobat Reader,
  - c) dopuszczalny maksymalny rozmiar pojedynczego przesyłanego pliku to 5MB,
  - d) 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-uzytkowania](http://www.santanderconsumer.pl/warunki-uzytkowania) oraz zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
- 2. Wnioskodawca 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:
  - a) korzystaniem przez Wnioskodawcę/ Kredytobiorcę z eWniosku niezgodnie z postanowieniami Regulaminu;
  - b) 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:
  - a) należy korzystać z legalnego oprogramowania, które jest na bieżąco aktualizowane;
  - b) 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 Wnioskodawcy/ Kredytobiorcy;
  - e) należy sprawdzić ustawienia przeglądarki internetowej;
  - f) nie należy ignorować ostrzeżeń i komunikatów wysyłanych przez przeglądarkę WWW, które mogą pojawiać się podczas przeglądania stron WWW;
  - g) 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);
  - h) 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;
  - i) 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](http://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](http://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](http://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.