

# **R e g u l a m i n**

## **zawierania umów**

## **kredytu gotówkowego**

## **drogą elektroniczną poprzez**

## **stronę internetową Banku**

## **Pocztowy S.A.**

W TYM REGULAMINIE OPISUJEMY ZASADY ZAWIERANIA UMÓW KREDYTU GOTÓWKOWEGO DROGĄ ELEKTRONICZNĄ POPRZEZ NASZĄ STRONĘ INTERNETOWĄ.

Warszawa, 13 lutego 2026 roku

## SPIS TREŚCI

|                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ROZDZIAŁ I. Postanowienia ogólne                                                           | 3  |
| Czego dotyczy ten Regulamin                                                                | 3  |
| Jak czytać Regulamin                                                                       | 3  |
| Kto zawiera Umowę Kredytu w naszym imieniu                                                 | 3  |
| ROZDZIAŁ II. Proces zawierania Umowy Kredytu                                               | 3  |
| Jakie usługi są objęte zakresem tego Regulaminu                                            | 3  |
| Jakie są wymagania techniczne do zawarcia Umowy Kredytu                                    | 4  |
| ROZDZIAŁ III. Proces zawierania i realizacji Umowy Kredytu                                 | 4  |
| Jak przebiega proces wnioskowania i zawarcia Umowy Kredytu                                 | 4  |
| Jakie dokumenty są generowane podczas zawierania Umowy Kredytu i jak jest wypłacany Kredyt | 6  |
| ROZDZIAŁ IV. Akceptacja, tworzenie i utrwalanie dokumentów                                 | 6  |
| Jak zatwierdzają Państwo Umowę Kredytu elektronicznie                                      | 6  |
| ROZDZIAŁ V. Zasady bezpieczeństwa                                                          | 7  |
| ROZDZIAŁ VI. Zasady korzystania z usługi świadczonej drogą elektroniczną                   | 8  |
| ROZDZIAŁ VII. Reklamacje, skargi i spory                                                   | 8  |
| Jak mogą Państwo złożyć reklamację                                                         | 8  |
| W jaki sposób i kiedy odpowiadamy na reklamacje                                            | 9  |
| Brak odpowiedzi na reklamację                                                              | 10 |
| ROZDZIAŁ VIII. Postanowienia końcowe i zabezpieczenia                                      | 11 |
| Wymóg jawności oraz bezpieczeństwo danych                                                  | 11 |
| Kiedy możemy odmówić udzielenia Kredytu lub wypowiedzieć Umowę Kredytu                     | 11 |
| SŁOWNICZEK                                                                                 | 11 |

## ROZDZIAŁ I. Postanowienia ogólne

### Czego dotyczy ten Regulamin

1. Niniejszy **Regulamin** określa warunki i sposób świadczenia usługi zawierania **Umowy Kredytu** gotówkowego drogą elektroniczną poprzez naszą stronę internetową
2. Umowę zawierają Państwo z Bankiem Pocztowym Spółką Akcyjną z siedzibą w Bydgoszczy przy ul. Jagiellońskiej 17, 85-959 Bydgoszcz, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego rejestru przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym w Bydgoszczy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000010821, o kapitale zakładowym 128 278 080 zł w całości opłaconym, numer NIP 554-03-14-271, o międzynarodowym kodzie identyfikacyjnym w systemie SWIFT: POCZPLP4, działającą na podstawie decyzji nr 18 Prezesa NBP z dnia 5 kwietnia 1990 r., podlegającą nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

Kontakt: [informacja@pocztowy.pl](mailto:informacja@pocztowy.pl), **infolinia** 52 3499 499, adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych: AE:PL-23811-43670-WCHUE-15.

#### OBJAŚNIENIE

Kod SWIFT to międzynarodowy identyfikator banku potrzebny do przelewów zagranicznych.

### Jak czytać Regulamin

3. Gdy piszemy:
  - 1) **My** – mamy na myśli Bank Pocztowy S.A., nazywamy się też w treści Regulaminu - Bankiem,
  - 2) **Państwo** – mamy na myśli osobę fizyczną, która zawiera Umowę Kredytową niezwiązaną z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
4. Niektórych pojęć w tym Regulaminie używamy w określonym znaczeniu. Wszystkie te pojęcia wyjaśniliśmy w słowniczku na końcu Regulaminu albo w treści Regulaminu. Pierwsze użycie pojęć, które wyjaśniamy w słowniczku wyróżniliśmy **pogrubieniem**.
5. Aby ułatwić Państwu czytanie Regulaminu, zamieściliśmy w nim też objaśnienia i przykłady sytuacji, których dotyczą dane zapisy Regulaminu.

### Kto zawiera Umowę Kredytu w naszym imieniu

6. Umowę Kredytu zawieramy samodzielnie.

## ROZDZIAŁ II. Proces zawierania Umowy Kredytu

### Jakie usługi są objęte zakresem tego Regulaminu

1. Przedmiotem niniejszego Regulaminu są warunki świadczenia drogą elektroniczną usług związanych z udzieleniem przez nas **Kredytu** poprzez naszą stronę internetową, w szczególności:
  - 1) sposobu złożenia **wniosku kredytowego**,
  - 2) sposobu zawarcia i rozwiązania Umowy Kredytu,
  - 3) trybu i sposobu podpisywania oraz akceptacji w postaci elektronicznej Umowy Kredytu i załączników do tej Umowy,
  - 4) trybu postępowania reklamacyjnego.

## Jakie są wymagania techniczne do zawarcia Umowy Kredytu

2. Zawarcie Umowy Kredytu wymaga posiadania komputera lub dowolnego urządzenia mobilnego o następujących parametrach:
  - 1) dowolny system operacyjny,
  - 2) Plugin Adobe do odczytania dokumentów PDF (właściwy dla wybranej przeglądarki),
  - 3) program niezbędny do obsługi plików w formacie PDF.

### OBJAŚNIENIE

Plugin Adobe to dodatek do przeglądarki, który umożliwia otwieranie dokumentów PDF.

3. Dodatkowe wymogi:
  - 1) dostęp do sieci Internetowej,
  - 2) **adres poczty elektronicznej**,
  - 3) dowolne urządzenie umożliwiające odebranie połączenia telefonicznego oraz kodu **identyfikacyjnego SMS**,
  - 4) posiadanie rachunku w Banku, na którym za pomocą usługi AIS potwierdzimy Państwa tożsamość i zweryfikujemy Państwa historię transakcji na tym rachunku.
4. Państwo zawierając z nami Umowę Kredytu jesteście odpowiedzialni za zapewnienie pełnej technicznej zgodności posiadanego komputera lub urządzenia mobilnego z powyższymi wymaganiami technicznymi.

## ROZDZIAŁ III. Proces zawierania i realizacji Umowy Kredytu

### Jak przebiega proces wnioskowania i zawarcia Umowy Kredytu

1. Warunki i zasady udzielania Kredytu, zawarcia Umowy Kredytu oraz odstąpienia od tej umowy określone są w niniejszym Regulaminie oraz Umowie Kredytu.
2. W celu złożenia wniosku kredytowego niezbędne jest:
  - 1) złożenie wniosku na naszej stronie internetowej,
  - 2) przekazanie do nas przez Państwa wniosku kredytowego wraz ze wszystkimi niezbędnymi informacjami i dokumentami do jego rozpatrzenia, w tym:
    - a) parametrów Kredytu (m. in. kwoty Kredytu, o którą się Państwo ubiegacie, okresu spłaty Kredytu, wysokości raty, daty płatności raty) oraz
    - b) danych identyfikacyjnych, w szczególności: Państwa imienia i nazwiska, adresu zamieszkania, adresu korespondencyjnego, numeru PESEL, serii i numeru dokumentu tożsamości, numeru telefonu, adresu e-mail, danych dochodowych oraz danych związanych z ponoszonymi kosztami.
3. W celu zawarcia Umowy Kredytu, niezbędne jest:
  - 1) odebranie wiadomości e-mail, zawierającej informacje o fakcie złożenia wniosku kredytowego oraz instrukcje dotyczące dalszego procesu zawierania Umowy Kredytu,
  - 2) odebranie wiadomości **SMS** zawierającej 6 - cyfrowy kod,
  - 3) wprowadzenie otrzymanego 6 - cyfrowego kodu na udostępnionej przez nas stronie,
  - 4) zapoznanie się z formularzem informacyjnym,

- 5) zapoznanie się z pozostałymi dokumentami kredytowymi,
  - 6) zaakceptowanie poszczególnych dokumentów zgodnie z Rozdziałem IV -Akceptacja, tworzenie i utrwalanie dokumentów, poprzez kliknięcie w pole do zaznaczenia "Zaznacz, że zapoznałeś się z treścią dokumentów" umieszczone pod treścią akceptowanych dokumentów, a następnie poprzez kliknięcie przycisku „Akceptuję” i potwierdzenie jej zawarcia przez Państwa kodem identyfikacyjnym SMS.
4. Czynności te są równoznaczne z zaakceptowaniem treści tych dokumentów oraz zawarciem przez Państwa Umowy Kredytu w postaci elektronicznej.
5. Umowa Kredytu zostaje zawarta z chwilą zatwierdzenia jej naszą pieczęcią elektroniczną po otrzymaniu od Państwa kompletu podpisanych dokumentów zgodnie z ustępem 3 powyżej.

#### OBJAŚNIENIE

Pieczęć elektroniczna to cyfrowy odpowiednik tradycyjnej pieczętki – potwierdza autentyczność dokumentu.

6. Na każdym z etapów wskazanych w ustępie 3 powyżej mogą Państwo zwrócić się do nas w dowolny sposób w celu uzyskania dodatkowych wyjaśnień o Umowie Kredytu. Dodatkowe informacje dostępne są także dla Państwa na **naszej stronie internetowej**.
7. Przed akceptacją poszczególnych dokumentów powinni Państwo zapoznać się z ich treścią oraz zweryfikować dane zawarte w tych dokumentach.
8. Wszystkie dokumenty wskazane w ust. 1 Rozdziału IV -Akceptacja, tworzenie i utrwalanie dokumentów udostępniamy w formacie PDF, co stwarza Państwu techniczną możliwość utrwalenia ich i zapisania na własnym nośniku danych.

#### OBJAŚNIENIE

Trwały nośnik to urządzenie lub materiał, na którym można zapisać i przechowywać informacje, np. pamięć komputera lub pendrive.

9. Zanim zawrą Państwo Umowę Kredytu w sposób opisany w tym rozdziale weryfikujemy Państwa:
  - 1) zdolność kredytową,
  - 2) status w naszych wewnętrznych systemach i bazach, a także w zewnętrznych bazach,
  - 3) czy Państwa numer PESEL nie został zastrzeżony w **rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL**.
10. Na powyżej wskazanej podstawie jest wydawana przez nas decyzja kredytowa. Przekazujemy jednocześnie Państwu w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika uzgodnionego z Państwem pouczenie o prawie do złożenia wniosku w trybie artykułu 70a ust. 1 **Prawa bankowego** oraz terminie jego złożenia.

#### PRZYKŁAD

Na podstawie art. 70a ust. 1 Prawa bankowego pan Marek ma prawo złożenia wniosku o przedstawienie przez Bank wyjaśnień dotyczących dokonanej oceny zdolności kredytowej pana Marka.

11. Oferta kredytowa jest przedstawiana Państwu po pomyślnym przejściu weryfikacji, o której mowa w ustępie 9 powyżej i zatwierdzeniu przez Państwa warunków Kredytu, który ma być przez nas udzielony.

## Jakie dokumenty są generowane podczas zawierania Umowy Kredytu i jak wypłacany jest Kredyt

12. Wraz z ofertą kredytową przedstawiamy Państwu:

- 1) Formularz informacyjny dotyczący Kredytu,
- 2) Kartę deklaracji,
- 3) Regulamin zawierania umów kredytu gotówkowego drogą elektroniczną,
- 4) Umowę o zawarcie Umowy kredytu gotówkowego drogą elektroniczną,
- 5) Umowę kredytu gotówkowego zawieraną drogą elektroniczną,
- 6) Informacja o wpływie zmiany stóp procentowych na całkowity koszt Kredytu i całkowitą kwotę do zapłaty - w przypadku Kredytu z oprocentowaniem zmiennym,
- 7) Wyciąg z „Taryfy opłat i prowizji bankowych stosowanych przez nas dla klientów detalicznych”,
- 8) Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy,
- 9) Pouczenie wcześniej wydane o prawie do złożenia wniosku w trybie art. 70 a ust. 1 Prawa bankowego.

13. Wypłacamy Kredyt przelewem bankowym na Państwa rachunek prowadzony w naszym Banku lub w innym banku wskazanym przez Państwa. Wypłata następuje po spełnieniu przez Państwa wszystkich warunków wypłaty Kredytu opisanych szczegółowo w Umowie Kredytu.

## ROZDZIAŁ IV. Akceptacja, tworzenie i utrwalanie dokumentów

### Jak zatwierdzają Państwo Umowę Kredytu elektronicznie

1. Akceptacja i podpisanie przez Państwa następujących dokumentów:

- 1) Formularza informacyjnego dotyczącego Kredytu,
- 2) tego Regulaminu,
- 3) Umowy o zawarcie Umowy kredytu gotówkowego drogą elektroniczną,
- 4) Umowy kredytu gotówkowego zawieranej drogą elektroniczną wraz ze wzorem oświadczenia o odstąpieniu od Umowy,
- 5) Informacji o wpływie zmiany stóp procentowych na całkowity koszt kredytu i całkowitą kwotę do zapłaty,
- 6) Wyciągu z „Taryfy opłat i prowizji bankowych stosowanych przez Bank Pocztowy S.A. dla Klientów detalicznych”,
- 7) Karty deklaracji,

odbywa się w postaci elektronicznej zgodnie z art. 7 ust. 1 Prawa bankowego oraz **Rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie dokumentów związanych z czynnościami bankowymi** na naszej stronie internetowej w sposób określony w tym Regulaminie i Umowie Kredytu.

## OBJAŚNIENIE

Zgodnie z art. 7 ust. 1 Prawa Bankowego oświadczenia woli związane z dokonywaniem czynności bankowych mogą być składane w postaci elektronicznej.

Rozporządzenie Rady Ministrów w sprawie dokumentów związanych z czynnościami bankowymi dookreśla zasady z tym związane. W szczególności określa sposób postępowania z dokumentami bankowymi sporządzanymi na cyfrowych nośnikach danych.

2. Utworzenie dokumentów, o których mowa powyżej, oznacza, że zapisujemy dane związane z zawartą przez Państwa czynnością bankową na elektronicznym nośniku danych, np. dysku. Te dane opatrujemy naszą cyfrową pieczęcią - zgodnie z zasadami opisanymi w naszym Regulaminie i naszej Umowie Kredytu.
3. Utrwalenie dokumentów, o których mowa powyżej, oznacza, że zapisujemy je na elektronicznym nośniku danych, np. dysku, w taki sposób, aby można było:
  - 1) sprawdzić, czy dokument nie został zmieniony,
  - 2) potwierdzić naszą cyfrową pieczęć lub dane identyfikujące,
  - 3) odczytać wszystkie informacje w dokumencie przez cały okres jego przechowywania.

## ROZDZIAŁ V. Zasady bezpieczeństwa

### Jak należy dbać o bezpieczeństwo w trakcie zawierania Umowy Kredytu

1. Mają Państwo obowiązek niezwłocznego powiadomienia nas o wystąpieniu awarii w czasie zawierania Umowy Kredytu, która to awaria może wpłynąć na poziom bezpieczeństwa procesu kredytowego.
2. Sposób weryfikacji bezpiecznego połączenia oraz informacje, o których mowa poniżej dostępne są również na naszej stronie internetowej.
3. Nieprzestrzeganie zasad bezpieczeństwa przy zawieraniu Umowy Kredytu drogą elektroniczną, może wiązać się z:
  - 1) ryzykiem wystąpienia oszustw polegających na podszywaniu się pod nasz Bank, podczas których osoby trzecie mogą nakłaniać Państwa do udostępnienia danych identyfikacyjnych, kodów autoryzacyjnych lub PIN do mobilnego podpisu,
  - 2) ryzykiem autoryzacji przez Państwa dyspozycji, której nie wydaliście,
  - 3) ryzykiem wykorzystania urządzeń, nad którymi kontrolę przejęły osoby trzecie.
4. Nie kontrolujemy środowiska systemowego, z którego Państwo korzystają - czyli urządzeń i oprogramowania, które służą do obsługi poczty elektronicznej i dostępu do naszej strony internetowej, gdzie można zawrzeć Umowę Kredytu.
5. Zalecamy, aby Państwo upewnili się, że korzystają z bezpiecznego środowiska. Mają Państwo obowiązek stosować aktualne rekomendacje naszego Banku dotyczące bezpieczeństwa transakcji internetowych, aby chronić się przed zagrożeniami w Internecie. Rekomendacje te udostępniamy na naszej stronie internetowej, w części poświęconej systemowi bankowości elektronicznej.
6. Urządzenie, na którym Państwo korzystają z możliwości zawarcia Umowy Kredytu powinno posiadać aktualne i legalne oprogramowanie antywirusowe oraz wykrywające oprogramowanie

szpiegujące.

## **Za co nie ponosimy odpowiedzialności oraz jakie są zasady postępowania przy naruszeniu zasad bezpieczeństwa**

7. Nie ponosimy odpowiedzialności za skutki zgubienia lub udostępnienia przez Państwa osobom nieuprawnionym danych uwierzytelniających do urządzenia, z którego Państwo korzystają - w szczególności loginów i haseł.
8. W przypadku stwierdzenia jakichkolwiek podejrzanych działań ze strony osób trzecich, związanych z Umową Kredytu zawieraną drogą elektroniczną, mają Państwo obowiązek nas niezwłocznie poinformować dzwoniąc na numer telefonu: Biuro Obsługi Klienta 52 3499 499 lub poinformować pracownika placówki/oddziału naszego Banku.
9. Sprzęt elektroniczny, z którego będą Państwo korzystać przy zawieraniu Umowy Kredytu, nie może mieć wprowadzonych zmian, które omijają zabezpieczenia urządzeń telekomunikacyjnych.

### **PRZYKŁAD**

Pan Andrzej zmienił ustawienia telefonu, by instalować aplikacje spoza oficjalnych źródeł. Taka modyfikacja mogłaby zagrozić bezpieczeństwu.

## **ROZDZIAŁ VI. Zasady korzystania z usługi świadczonej drogą elektroniczną**

1. Oświadczamy, że materiały i informacje przygotowujemy z zachowaniem wysokiej staranności, a treści nie posiadają charakteru bezprawnego.
2. Mają Państwo obowiązek korzystać z możliwości zawarcia Umowy Kredytu elektronicznie wyłącznie na swój użytek osobisty, zgodnie z przepisami prawa oraz naszym Regulaminem. Mają też Państwo obowiązek nie przekazywać do nas treści o charakterze bezprawnym.
3. Mają Państwo obowiązek przekazywania do naszego Banku wyłącznie prawdziwych danych pod rygorem poniesienia odpowiedzialności karnej z art. 297 § 1 **Kodeksu karnego**.

### **OBJAŚNIENIE**

Art. 297 § 1 Kodeksu karnego zabrania podawania fałszywych informacji i dokumentów oraz oświadczeń w celu uzyskania m.in. kredytu.

4. Mają Państwo obowiązek niezwłocznie nas zawiadomić o wszelkich zmianach danych osobowych i kontaktowych, a w szczególności o każdej zmianie miejsca zamieszkania, adresu korespondencyjnego oraz numeru telefonu i adresu poczty elektronicznej.

## **ROZDZIAŁ VII. Reklamacje, skargi i spory**

### **Jak mogą Państwo złożyć reklamację**

1. Jeżeli macie Państwo zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez nasz Bank możecie złożyć reklamację.
2. Mogą Państwo złożyć reklamację:
  - 1) na piśmie:
    - a) w postaci papierowej:
      - osobiście w każdej placówce Banku, placówce Poczty Polskiej (adresy placówek

Banku, placówek Poczty Polskiej znajdują się na stronie [www.pocztowy.pl](http://www.pocztowy.pl)) albo

- wysyłając ją przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 **Prawo pocztowe** na adres którejkolwiek z placówek wskazanych wyżej, w tym wskazanej w Umowie, albo na adres siedziby Banku Wydział Obsługi Reklamacji, ul. Jagiellońska 17, 85-959 Bydgoszcz, albo
- nadając ją w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej albo

b) w postaci elektronicznej:

- z wykorzystaniem **środka komunikacji elektronicznej**, tj. pocztą elektroniczną na adres e-mail: [informacja@pocztowy.pl](mailto:informacja@pocztowy.pl) albo
- za pośrednictwem elektronicznego formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie [www.pocztowy.pl](http://www.pocztowy.pl) albo
- wysyłając na adres do doręczeń elektronicznych Banku  
AE:PL-23811-43670-WCHUE-15,

2) ustnie:

- a) telefonicznie na numer telefonu: Contact Centre: 52 34 99 499 oraz w zakresie prewindykacji na numer 52 34 99 496 albo
- b) osobiście do protokołu podczas wizyty w placówce, o której mowa w pkt 1 litera a tego ustępu.

## W jaki sposób i kiedy odpowiadamy na reklamację

3. Po złożeniu przez Państwa reklamacji, w sposób określony wyżej, Bank rozpatruje reklamację i odpowiada na nią na piśmie:

- 1) w postaci elektronicznej - w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Państwa na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że wnosicie Państwo o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;
- 2) w postaci papierowej - w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Państwa na piśmie w postaci papierowej, chyba że wnosicie Państwo o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
- 3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z Państwa wnioskiem - w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Państwa ustnie.

4. W przypadku opisanym w ust. 3 pkt 1 powyżej, odpowiedź jest udzielana:

- 1) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego Państwo złożyli reklamację, albo innego wskazanego przez Państwa środka komunikacji elektronicznej - w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Państwa z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej;
- 2) na Państwa adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 **Ustawy o doręczeniach elektronicznych**, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy - w przypadku, gdy reklamacja została wysłana przez Państwa na adres do doręczeń elektronicznych.

5. Reklamacje są rozpatrywane przez Bank bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 30

dni od dnia ich otrzymania. Do zachowania terminu wystarczy, że Bank wyśle odpowiedź przed upływem tego terminu.

6. W szczególnie skomplikowanych sprawach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Bank poinformuje Państwa jako występujących z reklamacją:
  - 1) wyjaśniając przyczynę opóźnienia,
  - 2) wskazując okoliczności, które wymagają ustalenia dla rozpatrzenia sprawy,
  - 3) określając przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi – nie dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
7. Jeśli Bank nie udzieli odpowiedzi w terminie określonym zgodnie z ust. 5 lub 6, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z Państwa wolą.
8. Na Państwa życzenie Bank potwierdzi przyjęcie reklamacji zgłoszonej w sposób określony w ust. 2 pkt 1 litera b i pkt 2 powyżej w trybie z nim ustalonym. Potwierdzeniem przyjęcia reklamacji jest wskazanie składającemu numeru reklamacji, nadanego w momencie jej zarejestrowania, chyba, że Strony ustaliły inaczej.

### Brak odpowiedzi na reklamację

9. Mają Państwo prawo złożyć pisemny wniosek o rozstrzygnięcie sporu do Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego działającego przy Związku Banków Polskich (ul. L. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa):
  - 1) po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego w Banku lub
  - 2) nieuzyskaniu od Banku odpowiedzi na swoją skargę w ciągu 30 dni.
10. Wniosek, o którym mowa powyżej może dotyczyć sporu o roszczenie pieniężne którego wartość nie przekracza 12 000,00 zł, jeżeli wynika ono z niewykonania lub nienależytego wykonania przez Bank postanowień Umowy. Do wartości przedmiotu sporu nie wlicza się odsetek i kosztów żądanych obok kwoty głównej.
11. Zasady postępowania przed Bankowym Arbitrem Konsumentckim określa Regulamin Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, który jest dostępny na stronie internetowej Związku Banków Polskich: [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl). Bankowy Arbitr Konsumentcki ma prawo prowadzić postępowania w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zgodnie z **ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich**.
12. Możecie Państwo również wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego na adres ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa tel. 22 333 73 26, 22 333 73 27, faks 22 333 73 29, w przypadku:
  - 1) wyczerpania trybu reklamacyjnego w Banku i nieuwzględnienia Państwa roszczeń przez Bank,
  - 2) reklamacji rozpatrzonej pozytywnie przez Bank, gdy Bank przekroczył termin wskazany w odpowiedzi na reklamację na wykonanie czynności z niej wynikającej, nie dłuższy jednak niż 30 dni od dnia sporządzenia przez Bank odpowiedzi na reklamację.
13. Szczegółowy sposób składania wniosku znajduje się na stronie: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl). Rzecznik Finansowy prowadzi postępowania dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, zgodnie z ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

14. Macie Państwo także prawo złożyć skargę na działanie Banku do Komisji Nadzoru Finansowego, jeśli działanie Banku narusza przepisy prawa. Skargę można złożyć pisemnie na adres: ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa lub elektronicznie – za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie: [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl).
15. Spory wynikające z realizacji Umowy, które nie zostaną rozwiązane polubownie, będą rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny.
16. Organem właściwym w sprawach związanych z ochroną konsumentów jest Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK). Możecie Państwo także zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.

## ROZDZIAŁ VIII. Postanowienia końcowe i zabezpieczenia

### Wymóg jawności oraz bezpieczeństwo danych

1. Nie przewidujemy możliwości zawarcia Umowy Kredytu w sposób opisany w niniejszym Regulaminie anonimowo.
2. Aby zapobiec przechwyceniu lub zmianie danych osobowych przesyłanych drogą elektroniczną przez osoby nieuprawnione, szyfrujemy połączenie z naszą stroną internetową za pomocą protokołu SSL.

#### OBJAŚNIENIE

Szyfrowanie SSL oznacza to, że dane, które Państwo wpisują, są zabezpieczone przed dostępem osób trzecich.

### Kiedy możemy odmówić udzielenia Kredytu lub wypowiedzieć Umowę Kredytu

3. Mamy prawo do odmowy zawarcia nowej Umowy Kredytu, wypowiedzenia dotychczasowej Umowy Kredytu oraz ograniczenia dostępu do środków udzielonych Państwu w trybie natychmiastowym, jeśli podejrzewamy, że sposób lub cel udzielenia Kredytu narusza prawo albo występuje brak możliwości zastosowania środków bezpieczeństwa finansowego, określonych w art. 34 ust. 1 **Ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu**.

#### OBJAŚNIENIE

Pani Justyna dowiedziała się, że ten przepis zobowiązuje Bank m.in. do weryfikacji tożsamości Klienta oraz monitorowania stanu gospodarczego Klienta.

4. W przypadkach nieuregulowanych w tym Regulaminie zastosowanie mają zapisy Umowy Kredytu, które zawierają zasady wypowiedzenia Umowy Kredytu.

#### PRZYKŁAD

Pan Łukasz przeczytał Regulamin i zapoznał się także szczegółowo z treścią swojej Umowy Kredytu.

## SŁOWNICZEK

- 1) **adres poczty elektronicznej** – indywidualny adres e-mail, do którego tylko Państwo mają dostęp.
- 2) **AIS** – usługa dostępu do informacji o rachunku będąca usługą płatniczą, o której mowa w **Ustawie o usługach płatniczych** pozwalająca na dostęp do danych finansowych i identyfikujących Klienta.

- 3) **infolinia** – telefoniczna linia kontaktowa, dzięki której mogą Państwo połączyć się z naszym automatycznym systemem samoobsługowym (IVR) lub porozmawiać z pracownikiem naszego Banku.
- 4) **Klient / Państwo** – osoba fizyczna, która zawiera Umowę Kredytową niezwiązaną z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- 5) **kod identyfikacyjny SMS** – ciąg cyfr, który wysyłamy SMS-em na Państwa numer telefonu, aby jednorazowo potwierdzić Państwa tożsamość.
- 6) **Kodeks karny** – ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r. – Kodeks karny.1. **Kredyt** – kredyt gotówkowy udzielony drogą elektroniczną i przez nas wypłacany w złotych, przeznaczony na Państwa potrzeby własne.
- 7) **Kredyt** – kredyt gotówkowy udzielony drogą elektroniczną i przez nas wypłacany w złotych, przeznaczony na Państwa potrzeby własne.
- 8) **Państwa numer telefonu** – numer telefonu komórkowego wskazany we wniosku kredytowym, którego jesteście Państwo wyłącznym abonentem lub osobą uprawnioną do korzystania.
- 9) **PDF (Portable Document Format)** – format pliku opracowany przez firmę Adobe, który umożliwia łatwe wyświetlanie i drukowanie dokumentów.
- 10) **Prawo bankowe** – ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe.
- 11) **Prawo pocztowe** – ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.
- 12) **pracownik** – pracownik Contact Centre Banku lub Pracownik Placówki lub Oddziału Banku.
- 13) **Regulamin** – piniejszy regulamin zawierania umów kredytu gotówkowego poprzez naszą stronę internetową.
- 14) **rejestr zastrzeżeń numerów PESEL** – państwowy rejestr, który pomaga chronić osoby, które zastrzegły swój numer PESEL, przed wykorzystaniem ich danych przez osoby trzecie. Rejestr prowadzony jest przez ministra właściwego do spraw informatyzacji na podstawie art. 23a ustawy o ewidencji ludności.
- 15) **Rozporządzenie Rady Ministrów w sprawie dokumentów związanych z czynnościami bankowymi** - rozporządzenie Rady Ministrów z 9 marca 2020 r. w sprawie dokumentów związanych z czynnościami bankowymi.
- 16) **SMS (Short Message Service)** – wiadomość tekstowa przesyłana na telefon komórkowy na warunkach określonych przez operatora sieci.
- 17) **strona internetowa Banku/nasza strona internetowa** – nasza oficjalna strona: [www.pocztowy.pl](http://www.pocztowy.pl).
- 18) **środek komunikacji elektronicznej** – rozwiązania techniczne, które umożliwiają porozumiewanie się na odległość za pomocą przekazywania danych między systemami teleinformatycznymi, w szczególności pocztą elektroniczną.
- 19) **Umowa Kredytu** – umowa o kredyt gotówkowy, którą Państwo zawierają z Bankiem drogą elektroniczną poprzez naszą stronę internetową.
- 20) **Ustawa o doręczeniach elektronicznych** - ustawa z 18 listopada 2020 roku o doręczeniach elektronicznych.
- 21) **Ustawa o ewidencji ludności** – ustawa z 24 września 2010 r. o ewidencji ludności.

- 22) **Ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich** – ustawa z 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
- 23) **Ustawa Prawo pocztowe** - ustawa z 23 listopada 2012 roku - Prawo pocztowe.
- 24) **Ustawa o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu** – ustawa z 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.
- 25) **Ustawa o usługach płatniczych** – ustawa z 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
- 26) **wniosek kredytowy** – formularz, który Państwo składacie jako Wnioskodawca na naszej stronie internetowej, aby ubiegać się o kredyt gotówkowy zawierany drogą elektroniczną.
- 27) **Wnioskodawca** – osoba, która składa wniosek kredytowy.