

## Regulamin Serwisu Kredytowego

### § 1

1. Niniejszy Regulamin Serwisu Kredytowego („Regulamin”) określa warunki i sposób świadczenia usługi zawierania umowy o kredyt gotówkowy drogą elektroniczną i o świadczenie usług drogą elektroniczną (jeżeli wcześniej nie była zawarta), o ile udostępniona jest taka funkcjonalność.
2. Umowa zawierana jest 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, o międzynarodowym kodzie identyfikacyjnym w systemie SWIFT: POCZPLP4, działającą na podstawie decyzji nr 18 Prezesa NBP z dnia 5 kwietnia 1990 r., **adres e-mail: [informacja@pocztowy.pl](mailto:informacja@pocztowy.pl), numer infolinii 801 100 500**, numer identyfikacji podatkowej NIP 554-03-14-271, podlegającą nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego, („Bank”).

### § 2

1. **Adres poczty elektronicznej** – indywidualny adres poczty elektronicznej Klienta, do którego posiada on wyłączny dostęp,
2. **Infolinia** - narzędzie umożliwiające dostęp do kanału telefonicznego zarówno w opcji obsługi w automatycznym systemie samoobsługowym (IVR) jak i bezpośrednio przez pracownika/pośrednika Banku,
3. **Klient** - osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
4. **Kod Identyfikacyjny SMS** – ciąg cyfr generowany i przekazywany Klientowi na Numer Telefonu Klienta w postaci SMS, służący do jednorazowej identyfikacji Klienta,
5. **Kredyt online/Kredyt** – kredyt gotówkowy udzielony drogą elektroniczną przez Bank na sfinansowanie potrzeb własnych, wypłacony w złotych,
6. **Numer Telefonu Klienta** – podany we Wniosku Kredytowym przez Klienta numer telefonu komórkowego operatora telefonii komórkowej, którego wyłącznym abonentem lub osobą uprawnioną do korzystania jest Klient,
7. **PDF** – (skrót od Portable Document Format) format pliku o tej samej nazwie opracowany przez firmę Adobe Systems,
8. **Prawo bankowe** – ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1896 z późn. zm.),
9. **Serwis kredytowy/Serwis** – udostępniona przez Bank na stronie internetowej <https://market.pocztowy.pl/> <https://market.pocztowy24.pl/>\* funkcjonalność umożliwiająca złożenie wniosku kredytowego
10. **SMS (Short Message Service)** – wiadomość tekstowa transmitowana w sieci telefonów komórkowych na warunkach określonych przez operatora sieci,
11. **Strona internetowa Banku** - [www.pocztowy.pl](http://www.pocztowy.pl)
12. **Umowa kredytu online/Umowa** - Umowa o kredyt gotówkowy zawierana przez Klienta z Bankiem drogą elektroniczną,
13. **Wniosek kredytowy** – wniosek o udzielenie Kredytu online złożony przez stronę <https://market.pocztowy.pl/> <https://market.pocztowy24.pl/>\* lub za pomocą Serwisu Kredytowego.

### § 3

1. Przedmiotem niniejszego Regulaminu są warunki świadczenia drogą elektroniczną usług związanych z udzieleniem przez Bank Kredytu, w szczególności:
  - a) obsługi Serwisu kredytowego,
  - b) sposobu zawarcia i rozwiązania Umowy Kredytu ,
  - c) trybu i sposobu podpisywania oraz akceptacji w formie elektronicznej Umowy Kredytu i załączników do tej Umowy,
  - d) trybu postępowania reklamacyjnego,
  - e) złożenia za pośrednictwem Serwisu i w sposób w nim określony Wniosku kredytowego.
2. Korzystanie z Serwisu kredytowego wymaga posiadania komputera lub dowolnego urządzenia mobilnego o następujących parametrach:
  - a) dowolny system operacyjny,
  - b) wspierane przeglądarki dla rozdzielczości desktop: IE od wersji 10.x, Firefox od wersji 34.x, Chrome od wersji 43.x,
  - c) wspierane przeglądarki mobilne natywne dla danych systemów operacyjnych: Android od 4.x, iOS od 7 oraz Windows Phone od IE 10,
  - d) Plugin Adobe do odczytania dokumentów PDF (właściwy dla wybranej przeglądarki),
  - e) program niezbędny do obsługi plików w formacie PDF.
3. Dodatkowe wymogi:
  - a) dostęp do sieci Internetowej,
  - b) adres poczty elektronicznej,
  - c) dowolne urządzenie umożliwiające odebranie Kodu Identyfikacyjnego SMS.

4. Klient, korzystający z Serwisu kredytowego jest odpowiedzialny za zapewnienie pełnej technicznej zgodności posiadanego komputera lub urządzenia mobilnego z powyższymi wymaganiami technicznymi Serwisu kredytowego.

#### § 4

1. Warunki i zasady udzielania Kredytu, zawarcia Umowy, odstąpienia od tej Umowy, określone są w niniejszym Regulaminie oraz Umowie kredytu online.
2. W celu zawarcia Umowy Kredytu za pośrednictwem Serwisu kredytowego, niezbędne jest:
  - a) uzupełnienie oraz przekazanie przez Klienta do Banku poprzez Serwis kredytowy wszystkich niezbędnych informacji, w tym danych identyfikacyjnych, w szczególności: imienia i nazwiska, adresu zamieszkania, adresu korespondencyjnego, Peselu, serii i numeru dokumentu tożsamości, numeru telefonu, adresu e-mail wraz z Kodem Identyfikacyjnym SMS,
  - b) zaakceptowanie poszczególnych dokumentów zgodnie z § 5 niniejszego Regulaminu poprzez: użycie przycisku "Akceptuję" umieszczonego pod treścią akceptowanych dokumentów, a następnie potwierdzenie zawarcia Umowy poprzez wpisanie Kodu Identyfikacyjnego SMS. Czynności te są równoznaczne z zaakceptowaniem, złożeniem podpisu i zawarciem Umowy, w formie elektronicznej, przez Klienta.
3. Za dzień zawarcia Umowy przyjmuje się dzień, w którym wykonano czynności z ust. 2 lit. b) niniejszego paragrafu.
4. Na każdym etapie korzystania z Serwisu Klient ma możliwość zwrócenia się do Banku dowolnym sposobem w celu uzyskania niezbędnych wyjaśnień dotyczących treści informacji przekazywanych w Serwisie przed zawarciem Umowy Kredytu. Dodatkowe zagadnienia informacyjne dostępne są na Stronie internetowej Banku: [www.pocztowy.pl](http://www.pocztowy.pl).
5. Przed akceptacją poszczególnych dokumentów Klient winien zapoznać się z ich treścią i zweryfikować dane zawarte w tych dokumentach.
6. Wszystkie dokumenty wskazane w § 5 Bank udostępnia w formacie PDF, co stwarza Klientowi techniczną możliwość utrwalenia ich i zapisania na własnym nośniku danych. Po podpisaniu przez Bank Umowy Kredytu i wypłacie Kredytu, Bank przesyła Klientowi podpisane dokumenty drogą elektroniczną na wskazany we Wniosku adres poczty elektronicznej.
7. Zawarcie Umowy Kredytu w sposób określony w niniejszym paragrafie jest poprzedzone badaniem zdolności kredytowej Klienta oraz podjęciem decyzji kredytowej, a także sprawdzeniem Klienta w bazach wewnętrznych Banku i zewnętrznych.
8. Oferta kredytowa jest przedstawiana Klientowi po pomyślnym przejściu weryfikacji, o której mowa w punkcie poprzedzającym niniejszego paragrafu i zatwierdzeniu przez Klienta warunków kredytu, który ma być udzielony.
9. Generowane są wówczas: Umowa kredytu online, Karta deklaracji dla Wnioskodawcy, które zawierają dane z wniosku kredytowego i wymagają zapisania na trwałym nośniku Klienta, by kontynuować proces kredytowy.
10. Wypłata kredytu następuje przelewem bankowym, na rachunek bankowy prowadzony w Banku Poczтовым, po dopełnieniu warunków niezbędnych do uzyskania Kredytu wskazanych w Umowie.

#### § 5

1. Akceptacja i podpisanie dokumentów:
  - a) Regulaminu Serwisu Kredytowego;
  - b) Karty deklaracji dla Wnioskodawcy;
  - c) Formularza informacyjnego dotyczącego kredytu konsumenckiego;
  - d) Umowy kredytu online;oraz akceptacja pozostałych dokumentów: symulacji wpływu zmiany stóp procentowych na koszty obsługi udzielonego kredytu nastąpi w formie elektronicznej zgodnie z art. 7 ust. 1 Prawa bankowego oraz wydanym na podstawie ust. 4 tego artykułu Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 9 marca 2020 r. w sprawie dokumentów związanych z czynnościami bankowymi, sporządzanych na informatycznych nośnikach danych w sposób określony w Regulaminie i Umowie.
2. Utworzenie dokumentów, o których mowa powyżej polegać będzie na zapisaniu przez Bank sekwencji danych, związanych z zawartą czynnością bankową, na elektronicznym nośniku informacji i podpisaniu tych danych w sposób określony w Regulaminie i Umowie.
3. Utrwalenie dokumentów, o których mowa powyżej polegać będzie na ich zapisaniu przez Bank na elektronicznym nośniku informacji w sposób zapewniający sprawdzenie jego integralności, możliwość weryfikacji podpisu elektronicznego lub danych identyfikujących oraz możliwość odczytania wszystkich informacji zawartych w tym dokumencie, aż do zakończenia okresu przechowywania dokumentu.

#### § 6

1. Klient zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Banku:
  - a) o stwierdzeniu utraty, kradzieży, przywłaszczenia lub nieuprawnionego użycia danych służących do identyfikacji i autoryzacji za pośrednictwem Serwisu kredytowego, jak również nieuprawnionego dostępu do Serwisu kredytowego,
  - b) o wystąpieniu awarii związanej z korzystaniem z usług z Serwisu kredytowego, która to awaria może wpłynąć na poziom bezpieczeństwa korzystania z tej usługi,

- c) w celu weryfikacji czy połączenie z Bankiem jest bezpieczne, Klient zobowiązany jest przed podaniem danych i złożeniem wniosku w Serwisie sprawdzić certyfikat serwera, w szczególności jego ważność oraz na czyją rzecz został wystawiony.
2. Sposób weryfikacji bezpiecznego połączenia oraz informacje, o których mowa w ust. 3 dostępne są na stronie internetowej Banku.
  3. Bank nie kontroluje środowiska komputerowego Klienta umożliwiającego dostęp do Serwisu kredytowego, wobec powyższego zaleca się, aby Klient upewnił się, czy jego środowisko jest bezpieczne. Klienci Serwisu kredytowego zobowiązani są do stosowania aktualnych rekomendacji Banku w zakresie bezpieczeństwa transakcji internetowych w celu ochrony przed szczególnymi zagrożeniami powodowanymi poprzez łączenie się z siecią internetową. Rekomendacje te prezentowane są przez Bank na stronie internetowej: [www.pocztowy.pl](http://www.pocztowy.pl), w części dotyczącej Systemu bankowości elektronicznej.
  4. Urządzenie, na którym Klient korzysta z Serwisu kredytowego powinno posiadać aktualne i legalne oprogramowanie antywirusowe oraz wykrywające oprogramowanie szpiegujące.
  5. Sprzęt elektroniczny za pośrednictwem, którego Klient korzysta z Serwisu kredytowego nie może posiadać ingerencji w celu ominięcia zabezpieczeń urządzeń telekomunikacyjnych.
  6. Bank zastrzega sobie prawo do dokonania blokady dostępu Serwisu kredytowego ze względów bezpieczeństwa. Przez względy bezpieczeństwa należy rozumieć sytuacje nieuprawnionego dostępu osób trzecich do Serwisu kredytowego lub też zagrożenie taką sytuacją.
  7. W przypadku uzasadnionego podejrzenia prowadzenia działalności niezgodnej z obowiązującym prawem oraz niniejszym Regulaminem Bank zastrzega sobie możliwość wdrożenia ograniczeń w korzystaniu z pełnej funkcjonalności Serwisu kredytowego wobec Klientów, którzy dopuszczają się takiej działalności. O wprowadzonych ograniczeniach Bank poinformuje Klientów za pośrednictwem stosownej wiadomości prezentowanej w Serwisie kredytowym z wyprzedzeniem co najmniej 14 dni kalendarzowych w stosunku do daty wdrożenia przedmiotowych ograniczeń.
  8. Bank zastrzega sobie prawo do przeprowadzania modernizacji, aktualizacji oraz regularnych konserwacji technicznych Serwisu kredytowego skutkujących okresowymi przerwami w dostępie do Serwisu kredytowego lub do wybranych jego funkcjonalności. O powyższych okolicznościach Bank poinformuje podając szacunkowy czas braku lub ograniczenia dostępu:
    - a) na stronie internetowej Serwisu, i/lub
    - b) poprzez Infolinię Banku.

## § 7

1. Bank oświadcza, że materiały i informacje składające się na zasoby Serwisu kredytowego, są zbierane i redagowane z należytą starannością, a treści Serwisu kredytowego nie posiadają charakteru bezprawnego.
2. Klient odpowiada za korzystanie z Serwisu kredytowego wyłącznie na użytek osobisty, zgodnie z przepisami prawa oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz za nieprzekazywanie do Banku treści o charakterze bezprawnym.
3. Klient zobowiązany jest do przekazywania do Banku wyłącznie prawdziwych danych pod rygorem poniesienia odpowiedzialności z art. 297 § 1 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny.
4. Klient zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić Bank o wszelkich zmianach danych osobowych i kontaktowych, a w szczególności o każdej zmianie miejsca zamieszkania, adresu korespondencyjnego oraz numeru telefonu i adresu poczty elektronicznej.

## § 8

1. Klient, który ma zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank, może złożyć reklamację w celu umożliwienia rozpatrzenia reklamacji przez Bank z uwzględnieniem postanowień niniejszego paragrafu.
2. Klient może złożyć reklamację:
  - 1) w formie pisemnej bezpośrednio w każdej placówce Banku, placówce pocztowej lub korespondencyjnie na adres którejkolwiek z tych placówek w tym wskazanej w Umowie (adresy placówek Banku i placówek pocztowych znajdują się na stronie internetowej: [www.pocztowy.pl](http://www.pocztowy.pl),
  - 2) ustnie - telefonicznie na numer telefonu: 801 100 500, Biuro Obsługi Klienta: 52 34 99 499 oraz w zakresie prewindykacji na numer telefonu 52 34 99 496 albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w placówce, o której mowa w punkcie 1) niniejszego ustępu,
  - 3) pocztą elektroniczną na adres e-mail: [informacja@pocztowy.pl](mailto:informacja@pocztowy.pl),
  - 4) faksem na numer telefonu: 52 58 38 234.
3. Na złożoną w sposób określony w niniejszym paragrafie reklamację, Bank udziela odpowiedzi w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji uzgodnionego z Klientem z tym zastrzeżeniem, że Bank może dostarczyć odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
4. Reklamacje składane przez Klienta Bank rozpatruje bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu przez Bank wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ustępie 4 niniejszego paragrafu, Bank w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił z reklamacją:

- 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
6. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 4, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 5, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
  7. Na życzenie Klienta, Bank potwierdza przyjęcie reklamacji zgłoszonej w sposób określony w ust. 2 pkt. 2)-4) niniejszego paragrafu w trybie z nim ustalonym. Przyjmuje się, że potwierdzeniem przyjęcia reklamacji, o ile Strony nie ustalą inaczej jest wskazanie Klientowi numeru reklamacji, który został nadany w momencie jej zarejestrowania.
  8. W przypadku wyczerpania trybu reklamacyjnego w Banku, o którym mowa powyżej i nieuwzględnienia roszczeń Kredytobiorcy przez Bank, a także w przypadku 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 sporządzenia przez Bank odpowiedzi na reklamację, Kredytobiorcy przysługuje prawo wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego na adres Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa tel. 22 333 73 26, 22 333 73 27, faks 22 333 73 29 w sposób określony na stronie [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl). Rzecznik Finansowy jest uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
  9. Kredytobiorca ma prawo również wnieść do KNF skargę na działanie Banku, jeżeli to działanie narusza przepisy prawa w formie pisemnej na adres ul. Piękna 20, skr. pocztowa 419, 00-549 Warszawa lub drogą elektroniczną na formularzu, w sposób określony na stronie [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl).
  10. Spory mogące wyniknąć z realizacji Umowy nierozwiązane w sposób polubowny rozpatrywać będzie właściwy sąd powszechny.
  11. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Kredytobiorca może zwrócić się również o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

#### § 9

1. Klient nie ma możliwości korzystania z usługi, o której mowa w § 1 ust. 1 anonimowo.
2. Dla zapobieżenia pozyskiwania i modyfikowania przez osoby nieuprawnione danych osobowych przesyłanych drogą elektroniczną połączenie z Serwisem kredytowym jest szyfrowane protokołem SSL.

#### § 10

1. Bank zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu. Zmieniony Regulamin będzie obowiązywał wyłącznie w zakresie usług świadczonych za pośrednictwem Serwisu kredytowego.
2. Zmiany Regulaminu mogą nastąpić w związku z: aktualizacją zapisów wynikającą ze zmiany oferty Banku, zmianą parametrów technicznych udostępniania Serwisu, zmianą obowiązujących przepisów prawa i rekomendacji organów nadzoru w zakresie świadczenia usług bankowości elektronicznej i udzielania kredytów,
3. W przypadkach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają zapisy Umowy o Kredyt zawartej z konkretnym Klientem, a w zakresie świadczenia przez Bank usług elektronicznych zapisy tejże Umowy lub regulacji określającej warunki świadczenia przez Bank usług bankowości elektronicznej i/lub telefonicznej.

\*wybrać właściwe