

## Regulamin zawierania umów o kredyt gotówkowy drogą elektroniczną

### § 1

1. Niniejszy Regulamin („Regulamin”) określa warunki i sposób świadczenia usługi zawierania umowy o kredyt gotówkowy drogą elektroniczną.
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 000010821, 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 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 przez telefon/Kredyt** – kredyt gotówkowy udzielony drogą telefoniczną oraz 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. **Pracownik** – pracownik Contact Centre Banku lub Pracownik Placówki lub Oddziału Banku,
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 przez telefon/Umowa kredytu**- Umowa o kredyt gotówkowy zawierana przez Klienta z Bankiem drogą elektroniczną,
13. **Wniosek kredytowy** – wniosek o udzielenie kredytu gotówkowego, złożony przez Wnioskodawcę w czasie połączenia telefonicznego, za pośrednictwem pracownika Banku.
14. **Wnioskodawca** - osoba fizyczna składająca wniosek o kredyt gotówkowy.

### § 3

1. Przedmiotem niniejszego Regulaminu są warunki świadczenia drogą elektroniczną usług związanych z udzieleniem przez Bank Kredytu, w szczególności:
  - a) sposobu złożenia Wniosku 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,
2. Zawarcie Umowy o kredyt wymaga posiadania komputera lub dowolnego urządzenia mobilnego o następujących parametrach:
  - a) dowolny system operacyjny,
  - b) Plugin Adobe do odczytania dokumentów PDF (właściwy dla wybranej przeglądarki),
  - c) 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 połączenia telefonicznego oraz Kodu Identyfikacyjnego SMS.
4. Klient, zawierający Umowę o Kredyt, jest odpowiedzialny za zapewnienie pełnej technicznej zgodności posiadanego komputera lub urządzenia mobilnego z powyższymi wymaganiami technicznymi.

### § 4

1. Warunki i zasady udzielania Kredytu, zawarcia Umowy, odstąpienia od tej Umowy, określone są w niniejszym Regulaminie oraz Umowie o kredyt gotówkowy.
2. W celu złożenia Wniosku o kredyt niezbędne jest:
  - a) wykonanie/odebranie połączenia telefonicznego do/z Banku,
  - b) poprawna weryfikacja tożsamości Klienta przeprowadzona przez pracownika Banku,
  - c) przekazanie do Banku przez Klienta za pośrednictwem pracownika Banku, w czasie połączenia telefonicznego, wniosku o kredyt wraz ze wszystkimi niezbędnymi informacjami do jego rozpatrzenia, w tym parametrów kredytu ( m. innymi kwoty kredytu, o którą Klient się ubiega, okresu spłaty kredytu, wysokości raty, daty płatności raty) oraz danych identyfikacyjnych, w szczególności: 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 o kredyt, niezbędne jest:
  - a) odebranie wiadomości email zawierającej link do strony Banku, na której kontynuowany jest proces zawierania Umowy kredytowej,
  - b) wprowadzenie numeru Pesel Wnioskodawcy na udostępnionej przez Bank stronie,
  - c) zapoznanie się z formularzem informacyjnym,
  - d) zapoznanie się z pozostałymi dokumentami kredytowymi,
  - e) zaakceptowanie poszczególnych dokumentów zgodnie z § 5 niniejszego Regulaminu poprzez: użycie przycisku "Wyślij SMS" umieszczonego pod treścią akceptowanych dokumentów, a następnie potwierdzenie zawarcia Umowy poprzez wpisanie Kodu Identyfikacyjnego SMS i naciśnięcie przycisku PODPISZ. Czynności te są równoznaczne z zaakceptowaniem, złożeniem podpisu i zawarciem Umowy, w formie elektronicznej, przez Klienta.
4. Za dzień zawarcia Umowy przyjmuje się dzień, w którym wykonano czynności z ust. 3 lit. e) niniejszego paragrafu.
5. Na każdym z w/w etapów Klient ma możliwość zwrócenia się do Banku dowolnym sposobem w celu uzyskania niezbędnych wyjaśnień dotyczących treści informacji przekazywanych 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 udostępni w formacie PDF, co stwarza Klientowi techniczną możliwość utrwalenia ich i zapisania na własnym nośniku danych.
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: Formularz informacyjny, Regulamin zawierania umów o kredyt gotówkowy drogą elektroniczną, Umowa o zawarcie Umowy o kredyt gotówkowy drogą elektroniczną, Umowa o kredyt gotówkowy, Karta deklaracji kredytu gotówkowego dla Wnioskodawcy, Wpływ zmiany stóp procentowych na całkowity koszt kredytu i całkowitą kwotę do zapłaty, Wyciąg z „Taryfy opłat i prowizji bankowych stosowanych przez Bank Pocztowy S.A. dla Klientów detalicznych ” oraz Wzór Oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
10. Wypłata kredytu następuje przelewem bankowym, na rachunek bankowy prowadzony w Banku Poczтовым lub rachunek prowadzony w innym banku wskazany przez Klienta, po dopełnieniu warunków niezbędnych do uzyskania Kredytu wskazanych w Umowie.

## § 5

1. Akceptacja i podpisanie dokumentów na udostępnionej przez Bank stronie:
  - a) Formularza informacyjnego,
  - b) Regulaminu zawierania umów o kredyt gotówkowy drogą elektroniczną,
  - c) Umowy o zawarcie Umowy o kredyt gotówkowy drogą elektroniczną,
  - d) Umowy o kredyt gotówkowy zawierającej wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy,
  - e) Karty deklaracji kredytu gotówkowego dla Wnioskodawcy,
  - f) Wpływu zmiany stóp procentowych na całkowity koszt kredytu i całkowitą kwotę do zapłaty,
  - g) Wyciągu z „Taryfy opłat i prowizji bankowych stosowanych przez Bank Pocztowy S.A. dla Klientów detalicznych”.

nastąpi w formie elektronicznej zgodnie z art. 7 ust. 1 Prawa bankowego oraz wydanym na podstawie 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 o wystąpieniu awarii w czasie zawierania Umowy kredytowej, która to awaria może wpłynąć na poziom bezpieczeństwa procesu kredytowego.
2. Sposób weryfikacji bezpiecznego połączenia oraz informacje, o których mowa w ust. 3 dostępne są na stronie internetowej Banku.
3. Bank informuje, że nieprzestrzeganie zasad bezpieczeństwa usługi zawierania Umowy o kredyt gotówkowy drogą elektroniczną może wiązać się z:
  - a) ryzykiem wystąpienia ataków socjotechnicznych, podczas których osoby trzecie mogą – podszywając się pod Bank – nakłaniać Klienta do udostępnienia danych identyfikacyjnych, Kodów autoryzacyjnych lub PIN do Mobilnego podpisu,
  - b) ryzykiem Autoryzacji przez Klienta Dyspozycji, której nie przygotował,
  - c) ryzykiem wykorzystania urządzeń, nad którymi kontrolę przejęły osoby trzecie.
4. Bank nie kontroluje środowiska komputerowego Klienta umożliwiającego korzystanie z poczty elektronicznej oraz dostępu do strony Banku umożliwiającej zawarcie Umowy o kredyt gotówkowy, wobec powyższego zaleca się, aby Klient upewnił się, czy jego środowisko jest bezpieczne. Klienci 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.
5. Urządzenie, na którym Klient korzysta z możliwości zawarcia Umowy o kredyt powinno posiadać aktualne i legalne oprogramowanie antywirusowe oraz wykrywające oprogramowanie szpiegujące.
6. Bank nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek następstwa powstałe wskutek zgubienia bądź udostępnienia przez Klienta osobom nieuprawnionym danych uwierzytelniających do urządzenia, z którego korzysta Klient lub do usługi bankowości elektronicznej.
7. W przypadku stwierdzenia jakichkolwiek podejrzanych działań ze strony osób trzecich, związanych z usługą zawierania Umowy o kredyt gotówkowy drogą elektroniczną, Klient jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Banku telefonicznie na numer telefonu: 801 100 500 lub Biuro Obsługi Klienta: 52 34 99 499.
8. Sprzęt elektroniczny, za pośrednictwem którego Klient będzie zawierał Umowę o kredyt, nie może posiadać ingerencji w celu ominięcia zabezpieczeń urządzeń telekomunikacyjnych.

#### § 7

1. Bank oświadcza, że materiały i informacje przekazywane Wnioskodawcy są zbierane i redagowane z należytą starannością, a treści nie posiadają charakteru bezprawnego.
2. Klient odpowiada za korzystanie z możliwości wnioskowania i zawierania Umowy elektronicznie 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 ze stroną Banku jest szyfrowane protokołem SSL.

## **§ 10**

1. W przypadkach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają zapisy Umowy o Kredyt zawartej z konkretnym Klientem.