

## 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 rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy 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., podlegająca nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego, **adres e-mail: [informacja@pocztowy.pl](mailto:informacja@pocztowy.pl), numer infolinii 52 3499 499**, adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych: AE:PL-23811-43670-WCHUE-15\* („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 2023 r. poz. 2488 ze zm.).
9. **Pracownik** – pracownik Contact Center Banku lub Pracownik Placówki lub Oddziału Banku.
10. **Rejestr zastrzeżeń numerów PESEL** – prowadzony w systemie teleinformatycznym przez Ministra właściwego do spraw informatyzacji, rejestr zastrzeżeń numerów PESEL w celu zapobiegania negatywnym konsekwencjom nieuprawnionego wykorzystania danych osobowych osób, które dokonają zastrzeżenia numeru PESEL, o którym mowa w art. 23a ustawy z dnia 24 września 2010 r. o ewidencji ludności (tj. Dz. U. z 2024 r. poz. 736 ze zm.).
11. **SMS (Short Message Service)** – wiadomość tekstowa transmitowana w sieci telefonów komórkowych na warunkach określonych przez operatora sieci.
12. **Strona internetowa Banku** – [www.pocztowy.pl](http://www.pocztowy.pl).
13. **Umowa Kredytu** – Umowa o Kredyt gotówkowy zawierana przez Klienta z Bankiem drogą elektroniczną.
14. **Wniosek kredytowy** – wniosek o udzielenie Kredytu przez telefon, złożony przez Wnioskodawcę w czasie połączenia telefonicznego, za pośrednictwem pracownika Banku.
15. **Wnioskodawca** – osoba fizyczna składająca Wniosek kredytowy.

### § 3

1. Przedmiotem niniejszego Regulaminu są warunki świadczenia drogą elektroniczną usług związanych z udzieleniem przez Bank Kredytu przez telefon, w szczególności:
  - a) sposobu złożenia Wniosku kredytowego,
  - b) sposobu zawarcia i rozwiązania Umowy Kredytu,
  - c) trybu i sposobu podpisywania oraz akceptacji w postaci elektronicznej Umowy Kredytu i załączników do niej,
  - d) trybu postępowania reklamacyjnego,
2. Zawarcie Umowy Kredytu 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 Kredytu, jest odpowiedzialny za zapewnienie pełnej technicznej zgodności posiadanego komputera lub urządzenia mobilnego z powyższymi wymaganiami technicznymi.

#### § 4

1. Warunki i zasady udzielania Kredytu przez telefon, zawarcia Umowy Kredytu, odstąpienia od Umowy Kredytu, określone są w niniejszym Regulaminie oraz Umowie Kredytu.
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. in. kwoty Kredytu przez telefon, o którą Klient się ubiega, okresu jego spłaty, wysokości raty, daty płatności raty) oraz danych identyfikacyjnych, w szczególności: imienia i nazwiska Klienta, 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 przez Klienta, niezbędne jest:
  - a) odebranie wiadomości email, zawierającej informacje o fakcie złożenia wniosku oraz instrukcje dot. dalszego procesu zawierania Umowy Kredytu,
  - b) przejście na stronę www Banku (<https://www.pocztowy.pl/indywidualni/kredyt-bez-wychodzenia-z-domu/kredyt-gotowkowy-przez-telefon/>) i kliknięcie w kafel przygotowany do kontynuowania zawierania Umowy Kredytu przez Klienta,
  - c) wprowadzenie numeru wniosku i numeru telefonu Wnioskodawcy na udostępnionej przez Bank stronie,
  - d) odebranie wiadomości SMS zawierającej 6 cyfrowy kod,
  - e) wprowadzenie otrzymanego 6 cyfrowego kodu na udostępnionej przez Bank stronie,
  - f) zapoznanie się z formularzem informacyjnym,
  - g) zapoznanie się z pozostałymi dokumentami kredytowymi,
  - h) zaakceptowanie poszczególnych dokumentów zgodnie z § 5 niniejszego Regulaminu poprzez: użycie przycisku "Wyślij SMS" umieszczonego pod treścią akceptowanych dokumentów, a następnie potwierdzenie zawarcia Umowy Kredytu poprzez wpisanie Kodu Identyfikacyjnego SMS i naciśnięcie przycisku „PODPISZ”. Czynności te są równoznaczne z zaakceptowaniem, złożeniem podpisu i zawarciem Umowy, w postaci elektronicznej, przez Klienta.
4. Chwilą zawarcia Umowy Kredytu jest chwila opatrzenia Umowy Kredytu pieczęcią elektroniczną Banku po uprzednim wykonaniu przez Klienta czynności z ust. 3 lit h 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).
6. Przed akceptacją poszczególnych dokumentów Klient winien zapoznać się z ich treścią i zweryfikować dane zawarte w tych dokumentach.
7. Wszystkie dokumenty wskazane w § 5 Bank udostępni w formacie PDF, co stwarza Klientowi techniczną możliwość utrwalenia ich i zapisania na własnym nośniku danych.
8. Zawarcie Umowy Kredytu w sposób określony w niniejszym paragrafie jest poprzedzone badaniem zdolności kredytowej Klienta oraz podjęciem decyzji kredytowej przez Bank, a także sprawdzeniem Klienta w bazach wewnętrznych Banku i zewnętrznych, w tym sprawdzeniem, czy numer PESEL Klienta nie jest zastrzeżony w Rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL. Bank przekazuje jednocześnie Klientowi w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika uzgodnionego z Klientem pouczenia o prawie do złożenia wniosku w trybie artykułu 70a ust. 1 Prawa bankowego oraz terminie jego złożenia w celu uzyskania informacji o dokonanej przez Bank ocenie zdolności kredytowej.
9. Oferta kredytowa jest przedstawiana Klientowi po pomyślnym przejściu weryfikacji, o której mowa w ustępie poprzedzającym niniejszego paragrafu i zatwierdzeniu przez Klienta warunków Kredytu, który ma być udzielony.
10. Generowane są wówczas: Formularz informacyjny, Regulamin zawierania umów 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.
11. 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 i wypłaty Kredytu szczegółowo wskazanych w Umowie.

#### § 5

1. Akceptacja i podpisanie następujących dokumentów na udostępnionej przez Bank stronie internetowej:
  - 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 postaci 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 (Dz. U. z 2020 r. poz. 476 ze zm.) w sposób określony w Regulaminie i Umowie Kredytu.

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 opatrzenia tych danych w sposób określony w Regulaminie i Umowie Kredytu.

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 Kredytu, która to awaria może wpłynąć na poziom bezpieczeństwa procesu kredytowego.
2. Sposób weryfikacji bezpiecznego połączenia oraz informacje, o których mowa w ust. 3 i 4 dostępne są na stronie internetowej Banku.
3. Bank informuje, że nieprzestrzeganie zasad bezpieczeństwa usługi zawierania Umowy Kredytu, 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 systemowego 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 Kredytu 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 (w szczególności loginów i haseł).
7. W przypadku stwierdzenia jakichkolwiek podejrzanych działań ze strony osób trzecich, związanych z usługą zawierania Umowy Kredytu, Klient jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Banku telefonicznie na numer telefonu: Biuro Obsługi Klienta: 52 3499 499 lub poinformowania pracownika placówki/oddziału Banku.
8. Sprzęt elektroniczny, za pośrednictwem którego Klient będzie zawierał Umowę Kredytu, nie może posiadać ingerencji w celu omięcia 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 zawierania Umowy Kredytu 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 (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 17 ze zm.).
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 Poczty Polskiej lub korespondencyjnie na adres którejkolwiek z tych placówek w tym wskazanej w Umowie (adresy placówek Banku i placówek Poczty Polskiej znajdują się na stronie internetowej: [www.pocztowy.pl](http://www.pocztowy.pl) lub na adres siedziby Banku Wydział Obsługi Reklamacji, ul. Jagiellońska 17, 85-959 Bydgoszcz albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23.11.2012 r. – Prawo Poczto

- (t.j. Dz.U. 2023 poz. 1640 ze zm.) albo wysyłając na adres do doręczeń elektronicznych Banku AE:PL-23811-43670-WCHUE-15\* po jego aktywacji,
- 2) ustnie – telefonicznie na numer telefonu: Biuro Obsługi Klienta: 52 3499 499 oraz w zakresie prewindykacji na numer telefonu 52 3499 496 albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w placówce, o której mowa w pkt 1 niniejszego ustępu,
  - 3) pocztą elektroniczną na adres e-mail: [informacja@poczty.pl](mailto:informacja@poczty.pl).
3. Na złożoną w sposób określony w niniejszym paragrafie reklamację, Bank udziela odpowiedzi na piśmie. 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 ust. 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 2-3 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 Klienta 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, Klientowi przysługuje prawo wystąpienia 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 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 (Dz. U. z 2016 r. poz. 1823 ze zm.).
9. Klient 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 wynikać z realizacji Umowy Kredytu 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

Bank zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia nowej Umowy Kredytu, wypowiedzenia dotychczasowej, ograniczenia dostępu do środków udzielonych Klientowi w trybie natychmiastowym, w przypadku wystąpienia podejrzenia, że sposób lub cel w procesie udzielania Kredytu jest niezgodny z prawem albo występuje brak możliwości zastosowania środków bezpieczeństwa finansowego, określonych w art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1124 ze zm.).

## § 11

W przypadkach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają zapisy Umowy Kredytu.