

## 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 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., podlegającą 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. **AIS** – usługa dostępu do informacji o rachunku będąca usługą płatniczą, o której mowa w art. 3 ust. 6 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 30 ze zm.) pozwalająca na dostęp do Danych Finansowych i Danych Identyfikujących Klienta.
3. **Dane Finansowe** – historia transakcji rachunku płatniczego Klienta z okresu z ostatnich 185 dni,
4. **Dane Identyfikujące** – imię i nazwisko, numer rachunku bankowego Klienta oraz adres Klienta.
  5. **Identyfikacja Klienta** – zgodna z ustawą z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1124 ze zm.).
6. **Infolinia** – narzędzie umożliwiające dostęp do kanału telefonicznego zarówno w opcji obsługi w automatycznym systemie samoobsługowym (IVR) jak i bezpośrednio przez pracownika Banku.
7. **Klient** – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
8. **Kod Identyfikacyjny SMS** – ciąg cyfr generowany i przekazywany Klientowi na Numer telefonu Klienta w postaci SMS, służący do jednorazowej identyfikacji Klienta.
9. **Kredyt online/Kredyt** – kredyt gotówkowy udzielony drogą elektroniczną przez Bank na sfinansowanie potrzeb własnych, wypłacony w złotych.
10. **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.
11. **PDF** – (skrót od Portable Document Format) format pliku o tej samej nazwie opracowany przez firmę Adobe Systems.
12. **Prawo bankowe** – ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 2488 ze zm.).
13. **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 poz. 736 ze zm.).
14. **RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
15. **SMS (Short Message Service)** – wiadomość tekstowa transmitowana w sieci telefonów komórkowych na warunkach określonych przez operatora sieci.
16. **Strona internetowa Banku** - [www.pocztowy.pl](http://www.pocztowy.pl).
17. **Umowa Kredytu** – umowa o kredyt gotówkowy zawierana przez Klienta z Bankiem drogą elektroniczną.
18. **Wniosek kredytowy** – wniosek o udzielenie kredytu gotówkowego, złożony przez Wnioskodawcę ze strony internetowej Banku.
19. **Wnioskodawca** – osoba fizyczna składająca Wniosek kredytowy.

### § 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 dokonania identyfikacji Klienta,
  - c) sposobu zawarcia i rozwiązania Umowy Kredytu,
  - d) trybu i sposobu zawierania oraz akceptacji w formie elektronicznej Umowy Kredytu i załączników do niej,
  - e) trybu postępowania reklamacyjnego.

2. Zawarcie Umowy Kredytu wymaga posiadania komputera lub dowolnego urządzenia mobilnego o następujących parametrach:
  - a) dowolny system operacyjny,
  - b) przeglądarki dopuszczające wyświetlanie treści w rozdzielczości pulpitu (desktop),
  - c) przeglądarki mobilne natywne dla systemów operacyjnych telefonów mobilnych: Android oraz iOS od iOS 11,
  - 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,
  - d) posiadanie rachunku w Banku umożliwiającym potwierdzenie tożsamości i przychodów z wykorzystaniem usługi AIS.
4. Klient, zawierający Umowę Kredytu, jest odpowiedzialny za zapewnienie technicznej sprawności oraz pełnej technicznej zgodności posiadanego komputera/telefonu/urządzenia mobilnego z powyższymi wymaganiami technicznymi.

#### § 4

1. Warunki i zasady udzielania Kredytu online, zawarcia Umowy Kredytu, odstąpienia od Umowy Kredytu, określone są w niniejszym Regulaminie oraz Umowie Kredytu.
2. W celu złożenia Wniosku kredytowego niezbędne jest:
  - a) złożenie wniosku o kredyt na stronie internetowej Banku wraz ze wszystkimi niezbędnymi informacjami do jego rozpatrzenia, w tym danych identyfikacyjnych w szczególności: 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,
  - b) pozytywna identyfikacja i weryfikacja tożsamości Wnioskodawcy za pomocą usługi AIS oraz weryfikacja i potwierdzenie źródła i wysokości dochodu na podstawie danych finansowych,
  - c) uzyskanie pozytywnej decyzji kredytowej,
  - d) dokonanie wyboru przez Klienta parametrów Kredytu (kwoty kredytu, o którą Klient się ubiega, okresu spłaty kredytu, wysokości raty, daty płatności raty).
3. W celu zawarcia Umowy Kredytu, niezbędne jest:
  - a) zapoznanie się z dokumentami kredytowymi,
  - b) zaakceptowanie poszczególnych dokumentów zgodnie z § 5 niniejszego Regulaminu poprzez potwierdzenie zawarcia Umowy Kredytu wpisaniem Kodem Identyfikacyjnym SMS oraz użyciem przycisku „Akceptuję” umieszczonego pod treścią Umowy Kredytu oraz pozostałych dokumentów. Czynności te są równoznaczne z zaakceptowaniem, złożeniem podpisu i zawarciem Umowy Kredytu, 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. b niniejszego paragrafu.
5. Na każdym z ww. 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. Po podpisaniu przez Bank Umowy Kredytu i wypłacie Kredytu online, Bank przesyła Klientowi podpisane dokumenty drogą elektroniczną na wskazany we Wniosku kredytowym adres poczty elektronicznej.
8. 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, 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 pouczenie 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. 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 Kredytu.

#### § 5

1. Akceptacja i podpisanie następujących dokumentów:
  - 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 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 (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 podpisaniu 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 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 komputera/telefonu/urządzenia mobilnego Klienta umożliwiające korzystanie z poczty elektronicznej oraz dostępu do strony Banku umożliwiające zawarcie Umowy Kredytu, wobec powyższego zaleca się, aby Klient upewnił się, czy jest ono 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.
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: Biuro Obsługi Klienta: 52 3499 499.
8. Komputer/telefon/urządzenie mobilne, za pośrednictwem którego Klient będzie zawierał Umowę Kredytu, nie może posiadać modyfikacji, mających na celu ominięcie zabezpieczeń.

## § 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 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, korespondencyjnie na adres któregośkolwiek 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) 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 Pocztowe (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1640 ze zm.) albo wysyłając na adres do doręczeń elektronicznych Banku AE:PL-23811-43670-WCHUE-15,
  - 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 punkcie 1 niniejszego ustępu,
  - 3) pocztą elektroniczną na adres e-mail: [informacja@pocztowy.pl](mailto:informacja@pocztowy.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 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. 2-3 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. 2016 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. Klient 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.
3. Bank na potrzeby świadczenia usługi, o której mowa w § 1 ust. 1, na podstawie umowy zawartej na piśmie, powierzył przetwarzanie danych osobowych Klienta wyłącznie w niezbędnym zakresie:  
**Savangard sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie, przy ul. Aleje Jerozolimskie 142B, 02-305 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000143463, której akta przechowuje Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, z kapitałem zakładowym w wysokości 50 000 zł, NIP: 5732522479.

## § 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.