

## REGULAMIN EKSPRESOWYCH RAT

### § 1

#### Postanowienia wstępne

1. Regulamin określa warunki i zasady procesu zawierania umów kredytu na zakup towarów/usług w procesie Ekspresowe Raty.
2. Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia mają następujące znaczenie:
  - a. **Bank** – Credit Agricole Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu, pl. Orłąt Lwowskich 1, wpisany do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0000039887, kapitał zakładowy 498.994.000,00 zł w całości wpłacony
  - b. **Ekspresowe Raty** – proces zawierania umów kredytu na zakup towarów/usług, w którym oświadczenia woli Klientów związane z zawarciem umowy kredytu są składane w postaci elektronicznej za pośrednictwem sieci Internet.
  - c. **Regulamin** – niniejszy Regulamin
  - d. **Rozporządzenie** – *Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 26 października 2004 w sprawie sposobu tworzenia, utrwalania, przekazywania, przechowywania i zabezpieczania dokumentów związanych z czynnościami bankowymi, sporządzonych na elektronicznych nośnikach informacji*
  - e. **Umowa o podpisywanie** – umowa, o której mowa w § 3 ust. 1 lit b) Rozporządzenia
  - f. **Wniosek** – wniosek o udzielenie przez Bank kredytu na zakup towarów/usług
3. Zawarcie z Bankiem umowy kredytu w trybie Ekspresowe raty dedykowane jest Klientom, którzy:
  - a. posiadają rachunek bankowy z dostępem do bankowości elektronicznej (Klient musi być jedynym posiadaczem rachunku bankowego prowadzonego przez bank działający na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej; Klient nie może być pełnomocnikiem do tego rachunku) oraz
  - b. uzyskują dochód z tytułu: umowy o pracę lub emerytury, wpływający na ten rachunek, z którego Klient dokona przelewu identyfikacyjnego na rachunek techniczny Banku oraz
  - c. zawierają umowę kredytu na zakup towarów/usług bez Współkredytobiorców.
4. Zawarcie umowy kredytu dokonane zgodnie z niniejszym Regulaminem spełnia wymagania formy pisemnej dla umowy kredytu konsumenckiego.

### § 2

#### Akceptacja Regulaminu – zawarcie Umowy o podpisywanie

1. Akceptacja niniejszego Regulaminu, w sposób opisany w § 3 ust. 6 Regulaminu stanowi zawarcie przez Bank i Klienta Umowy o podpisywanie.
2. Umowa o podpisywanie zostaje zawarta pod warunkiem potwierdzenia przez Bank tożsamości Klienta w oparciu o dane identyfikacyjne nadawcy przelewu oraz skany (zdjęcia) dokumentu tożsamości Klienta i potwierdzenie otrzymywanych dochodów, przesłanych do Banku zgodnie z § 3 ust. 7-8 Regulaminu.
3. Za datę złożenia przez Klienta oświadczenia woli o zawarciu Umowy o podpisywanie uznaje się chwilę zaakceptowania przez Klienta Regulaminu w sposób opisany w § 3 ust. 6 Regulaminu. Akceptacja Regulaminu wywiera skutki prawne od chwili jej dokonania pod warunkiem z zaksięgowania na rachunku technicznym Banku przelewu, prawidłowo

wykonanego przez Klienta zgodnie z § 3 ust. 8.

4. W przypadku negatywnej weryfikacji załączonych przez Klienta dokumentów lub dokonanego przelewu Umowę o podpisywanie uważa się za niezawartą.
5. Strony ustalają, że danymi identyfikującymi Klienta, których dołączenie do umowy kredytu stanowi podpisanie tej umowy są:
  - a. Imię i Nazwisko Klienta
  - b. Numer umowy kredytowej
  - c. Data wpływu na rachunek bankowy Klienta dochodu, zgodna z przekazaną do Banku informacją w wygenerowanym z bankowości elektronicznej Klienta potwierdzeniem uzyskiwanego dochodu.
6. Strony ustalają, że przesłanie przez Klienta do Banku, otrzymanego od Banku spersonalizowanego projektu umowy, dołączenie do niego, poprzez Platformę Banku, danych identyfikujących, zgodnie z § 3 ust. 12 Regulaminu stanowi dołączenie przez Klienta danych identyfikujących, o którym mowa w § 3 ust. 1 lit b) Rozporządzenia, co skutkuje podpisaniem przez Klienta umowy kredytu.

### **§ 3**

#### **Szczegółowy opis procesu zawarcia umowy kredytu w postaci elektronicznej zrównanej z formą pisemną (w trybie Ekspresowe raty)**

##### **Złożenie wniosku kredytowego i wybór trybu zawarcia umowy**

1. Klient wypełnia Wniosek na stronie internetowej Partnera Banku.
2. Po otrzymaniu Wniosku Bank kontaktuje się z Klientem i podczas rozmowy telefonicznej przekazuje mu . informacje dotyczące kredytu, udziela asysty przedkontraktowej, informacje o wstępnej decyzji kredytowej, oraz o trybach zawarcia umowy kredytu. Jeśli Klient spełnia warunki do zawarcia Umowy kredytu w trybie Ekspresowe raty, Bank składa mu propozycję zawarcia umowy w tym trybie oraz przekazuje informację o haśle, którym zabezpieczone będą przesłane Klientowi pliki zawierające spersonalizowaną umowę kredytu oraz formularz informacyjny EAI.
3. W przypadku wyboru trybu Ekspresowe raty, dalszy proces zawierania umowy kredytu odbywa się w postaci elektronicznej z wykorzystaniem adresu poczty elektronicznej, wskazanego przez Klienta we Wniosku o udzielenie kredytu.

##### **Wstępna identyfikacja i ocena zdolności kredytowej Klienta. Zawarcie Umowy o podpisywanie.**

4. Bank wysyła do Klienta wiadomość mailową (MAIL\_1), w której przekazuje:
  - a. linki do zaszyfrowanego formularza na Platformie Banku,
  - b. nr rachunku technicznego Banku, na który klient powinien dokonać przelewu identyfikacyjnego,
  - c. numer Wniosku
  - d. opis dalszego postępowania.
5. W formularzu na Platformie Banku zostają zamieszczone następujące informacje:
  - a. Regulamin Ekspresowych rat,
  - b. opis procesu Ekspresowe raty.
6. Klient w pierwszej kolejności zapoznaje się z niniejszym Regulaminem i akceptuje jego

postanowienia poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola wyboru (*checkbox*). Akceptacja Regulaminu jest warunkiem koniecznym dla zawarcia umowy kredytu w postaci elektronicznej zrównanej z formą pisemną.

7. Następnie Klient załącza, w wyznaczonych do tego polach formularza:
  - a. czytelne skany (lub zdjęcia) obu stron dokumentu tożsamości,
  - b. wygenerowany z bankowości elektronicznej dokument potwierdzający wysokość uzyskiwanych przez Klienta dochodów (wynagrodzenia za pracę lub emerytury)i przesyła je do Banku poprzez wciśnięcie przycisku *Wyślij*
8. Klient nadto wykonuje przelew identyfikacyjny na kwotę 1 PLN na rachunek techniczny Banku, o czym mowa powyżej, wpisując w tytule przelewu tylko i wyłącznie następującą treść: **Przelew identyfikacyjny w procesie wnioskowania o udzielenie kredytu przez Credit Agricole Bank Polska S.A. Nr wniosku -----** Przelew musi zostać wykonany z rachunku bankowego, na który wpływa dochód Klienta.
9. Kwota przelewu jest zwracana niezwłocznie na rachunek bankowy Klienta, z którego dokonano przelewu.
10. Po weryfikacji załączonych dokumentów (§ 3 ust. 7 Regulaminu) Bank dokonuje oceny zdolności kredytowej Klienta. Jeżeli w ocenie Banku Klient posiada zdolność kredytową Bank przesyła do Klienta projekt umowy kredytowej w sposób opisany poniżej. Jeżeli w ocenie Banku Klient nie posiada zdolności kredytowej, Bank wydaje negatywną decyzję kredytową o czym powiadamia Klienta mailowo.

#### **Ostateczna identyfikacja Klienta. Zawarcie umowy kredytu**

11. W przypadku pozytywnej decyzji kredytowej, Bank wysyła do Klienta e-mail (MAIL\_2) zawierający:
  - a. Link do formularza na Platformie Banku, służący do zawarcia umowy kredytowej
  - b. spersonalizowany projekt umowy kredytowej wraz z formularzem informacyjnym EAI, (pliki są zabezpieczone hasłem, które klient otrzymuje podczas rozmowy telefonicznej – § 3 ust. 2 Regulaminu).
12. Klient po zapoznaniu się z formularzem informacyjnym EAI oraz z projektem umowy kredytu, po zaakceptowaniu treści umowy kredytu, zamieszcza spersonalizowany projekt umowy (plik przesłany przez Bank) na Platformie Banku oraz Dane identyfikujące zgodnie z Umową o podpisywanie (§ 2 ust. 5 Regulaminu) i przesyła całość do Banku poprzez wciśnięcie przycisku *Wyślij*.
13. Bank weryfikuje zgodność pliku przesłanego przez Klienta z plikiem przesłanym przez Bank, poprawność danych identyfikujących oraz poprawność wykonania przelewu, o którym mowa w § 3 ust. 8 Regulaminu.
14. Za datę złożenia przez Klienta oświadczenie woli o zawarciu umowy kredytu Strony uznają datę dołączenia Danych identyfikujących zgodnych z umową o podpisywanie (§ 3 ust. 12 Regulaminu). Oświadczenie woli wywiera skutki prawne od chwili jego złożenia pod warunkiem zaksięgowania na rachunku technicznym Banku przelewu prawidłowo wykonanego przez Klienta zgodnie z § 3 ust. 8 Regulaminu.
15. W przypadku prawidłowego podpisania umowy kredytu przez Klienta, w sposób określony powyżej, Bank informuje Klienta o dacie podpisania umowy za Bank oraz wysyła do Klienta:
  - a. papierowy egzemplarz umowy kredytu opatrzony podpisem Banku,
  - b. harmonogram spłat.

16. Bank i Klient ustalają, iż zawarcie umowy kredytu w sposób opisany w ust. 12 powyżej spełnia wymogi art. 7 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 Prawo bankowe w zakresie warunków składania oświadczeń woli w postaci elektronicznej zrównanej z formą pisemną.

#### **§ 4**

##### **Zasady utrwalania, zabezpieczania i udostępniania przez Bank umowy kredytu zawartej w postaci elektronicznej zrównanej z formą pisemną**

1. Utrwalenie umowy kredytu dokonywane jest zgodnie z § 5 Rozporządzenia w sposób zapewniający:
  - a. sprawdzenie integralności dokumentu (tj. możliwość sprawdzenia czy zawartość dokumentu nie uległa zmianie od chwili jego utworzenia),
  - b. możliwość weryfikacji danych identyfikujących Klienta,
  - c. możliwość odczytania wszystkich danych zawartych w umowie do czasu zakończenia jej przechowywania.
2. Umowa kredytu będzie przechowywana i zabezpieczona zgodnie z § 6-9 Rozporządzenia w dwóch kopiach (każda na innym elektronicznym nośniku informacji) w sposób zapewniający:
  - a. ustalenie daty utrwalenia umowy,
  - b. dostęp do umowy wyłącznie dla osób uprawnionych,
    - i. ochronę przed przypadkowym lub nieuprawnionym zniszczeniem,
  - c. zastosowanie metod i środków ochrony dokumentu, których skuteczność jest powszechnie uznawana.
3. Umowa jest udostępniana Klientowi w sposób opisany w § 3 Regulaminu.

#### **§ 5.**

##### **Metody i środki techniczne służące wykrywaniu i korygowaniu błędów we wprowadzanych danych**

1. Bank weryfikuje poprawność danych wprowadzanych przez Klienta w sposób automatyczny – weryfikując dane wprowadzane we wniosku kredytowym poprzez sprawdzenie czy w wymaganych polach znajdują się wartości liczbowe czy literowe, czy wprowadzane wartości mają wymaganą ilość i rodzaj znaków.
2. Bank dokonuje ponadto porównania danych wprowadzanych przez Klienta z dokumentami i informacjami podanymi przez Klienta w procesie udzielania Kredytu.
3. W przypadku, w którym Klient stwierdzi, że dokumenty lub informacje przesłane przez Bank zawierają nieprawidłowe dane może dokonać ich weryfikacji lub korekty za pośrednictwem serwisu telefonicznego Banku pod numerami telefonów: 0 801 33 00 33 (koszt połączenia jak za 1 impuls połączenia lokalnego) lub 71 799 71 18 (z zagranicy i z telefonów komórkowych).

#### **§ 6**

##### **Reklamacje**

1. Każdemu Kredytobiorcy przysługuje prawo wniesienia reklamacji dotyczącej przebiegu procesu zawierania umowy kredytowej.
2. Reklamacja powinna być złożona w jeden z następujących sposobów:
  - a. osobiście – w dowolnej placówce Banku

- b. w formie pisemnej wysłanej:
    - listem na adres: Credit Agricole Bank Polska S.A., Plac Orłąt Lwowskich 1, 53605 Wrocław,
    - faxem na numer 71 355 30 05,
  - c. telefonicznie: poprzez serwis telefoniczny Banku pod numerami telefonów: 0 801 33 00 00 (koszt połączenia jak za 1 impuls połączenia lokalnego) lub 71 354 90 09 (z zagranicy i z telefonów komórkowych),
  - d. poprzez formularz kontaktowy umieszczony na stronie internetowej Banku
  - e. za pośrednictwem wewnętrznej poczty elektronicznej dostępnej po zalogowaniu się do serwisu internetowego.
3. Złożona reklamacja, wraz z opisem przedmiotu reklamacji, powinna zawierać dane umożliwiające jednoznaczną identyfikację Kredytobiorcy oraz umowy kredytu, której reklamacja dotyczy.
  4. W treści reklamacji należy podać imię i nazwisko, PESEL oraz adres do korespondencji. W przypadku pisemnych reklamacji zgłoszonych do Banku, pismo powinno być opatrzone podpisem osoby zgłaszającej reklamację.
  5. Klient, który złoży reklamację, zostanie powiadomiony o sposobie jej rozpatrzenia najpóźniej w ciągu 14 dni roboczych od daty złożenia. Jeżeli z uwagi na złożoność sprawy będącej powodem reklamacji zajdzie konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin, o którym mowa powyżej, może zostać niedotrzymany, Bank:
    - a. wyjaśnia przyczyny opóźnienia,
    - b. wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone,
    - c. wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 90 dni od dnia otrzymania reklamacji.
  6. Bank udziela odpowiedzi na przyjęte reklamacje pisemnie – listem przesyłanym na adres korespondencyjny wskazany w treści reklamacji lub za pośrednictwem wewnętrznej poczty elektronicznej, dostępnej w serwisie internetowym (w przypadku reklamacji złożonych za pośrednictwem tego serwisu).
  7. Bank zastrzega sobie możliwość poinformowania Kredytobiorcy o uwzględnieniu reklamacji i jej pozytywnym rozpatrzeniu za pośrednictwem jednego z następujących kanałów komunikacji wykorzystywanych w kontaktach z Kredytobiorcą:
    - a. telefonicznie – za pośrednictwem serwisu telefonicznego,
    - b. poprzez wysyłkę wiadomości SMS na numer telefonu komórkowego Kredytobiorcy.

## **§ 7**

### **Postanowienia końcowe**

1. Administratorem danych osobowych Kredytobiorców jest Bank, który zbiera dane osobowe na zasadzie dobrowolności i będzie je przetwarzał w celu realizacji umowy. Kredytobiorcom przysługuje prawo dostępu do własnych danych osobowych i ich poprawiania.
2. Kredytobiorca wyraża zgodę na przysyłanie informacji dotyczących realizacji Umowy za pomocą środków komunikacji elektronicznej.
3. Kredytobiorca wyraża zgodę na rejestrowanie wszystkich rozmów telefonicznych powadzonych z Bankiem oraz ich przechowywanie. Zarejestrowane rozmowy mają charakter poufny i w przypadku zaistnienia sporu co do treści dyspozycji złożonych przez telefon stanowią dowód w postępowaniu.

4. Bank stosuje następujące kodeksy etyczne: Zasady Dobrej Praktyki Bankowej Związku Banków Polskich oraz Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego Komisji Nadzoru Finansowego, których wersja elektroniczna dostępna jest na stronach internetowych Banku pod adresem <http://www.credit-agricole.pl/o-banku/poznaj-credit-agricole-bank-polska/bank-odpowiedzialny>.
5. Regulamin Ekspresowych Rat dostępny jest na stronach internetowych Banku pod adresem <http://www.credit-agricole.pl/klienci-indywidualni/kredyty/kredyt-ratalny> oraz w formularzu Banku.