

W tym regulaminie opisujemy, w jaki sposób możesz złożyć wniosek i podpisać umowę kredytu na zakup towarów/usług z bankiem Credit Agricole przez internet. Zanim podpiszesz umowę o kredyt, przeczytaj ten dokument. Z chwilą, kiedy akceptujesz regulamin, zawierasz z nami umowę o świadczenie usługi, która służy podpisaniu umowy kredytu. Umowa o świadczenie usługi wygasa po zawarciu umowy kredytu. W trakcie zawierania umowy kredytu możesz z niej zrezygnować.



Gdy w regulaminie piszemy:

- a) „Ty” (np. Ciebie, Twój) – mamy na myśli każdą osobę, która może podpisać umowę kredytu,
- b) „my” (np. nas) – mamy na myśli Credit Agricole Bank Polska S.A.,
- c) partner – mamy na myśli pośrednika kredytowego, który w naszym imieniu pośredniczy w zawieraniu umowy między Tobą a nami.

Niektórych pojęć w tym regulaminie używamy w określonym znaczeniu. Wyjaśniamy je na końcu regulaminu. Nie możesz korzystać z usług, które udostępniamy, w sposób i w celu niezgodnym z prawem. Nie możesz nam też dostarczać treści bezprawnych.

Jakie są warunki złożenia wniosku przez internet w Credit Agricole

1. Możesz złożyć wniosek o zawarcie umowy w sklepie internetowym, jeśli masz:
 - a. nadany numer PESEL,
 - b. polski numer telefonu, którym możesz odbierać wiadomości SMS z bramek GSM,
 - c. rachunek bankowy i korzystasz z bankowości elektronicznej,



Rachunek ten musi prowadzić bank lub SKOK, które działają w Polsce.
Nie może to być rachunek firmowy.


- d. ważny polski dowód osobisty,
 - e. urządzenie z dostępem do internetu, przeglądarką internetową, oprogramowaniem do wyświetlania plików w formacie PDF,
 - f. adres e-mail.
2. Kredytu przez internet udzielamy tylko na wniosek jednej osoby. Nie możesz łączyć dochodów z inną osobą.
3. Możesz w każdej chwili przerwać składanie wniosku.
4. Przed podpisaniem umowy musimy Cię zidentyfikować. Wykorzystujemy do tego przelew identyfikacyjny. Porównujemy dane z tego przelewu z danymi, które podasz we wniosku.

Jak złożyć wniosek i jak podpisujemy umowę


5. Wniosek o kredyt składasz na naszej platformie. Sklep internetowy naszego partnera przekieruje Cię na platformę, gdy wybierzesz raty jako sposób płatności.
6. My oceniamy Twoją zdolność kredytową i wydajemy decyzję kredytową:
 - a. pozytywną,
 - b. warunkową, Ty decydujesz, czy chcesz złożyć wniosek na innych warunkach, które proponujemy; lub
 - c. negatywną.
7. Informację o decyzji prezentujemy na platformie i wysyłamy na Twój adres e-mail.
8. Jeśli dane, które podajesz, są inne niż te, które masz w dowodzie osobistym, wyświetlimy Ci o tym informację i poprosimy o ich poprawę. Jeśli tego nie zrobisz, wydamy decyzję negatywną.
9. Jeśli wydamy decyzję pozytywną, wysyłamy na Twój adres e-mail:
 - a. projekt umowy,
 - b. formularz informacyjny kredytu konsumenckiego,

- c. Kartę Klienta,
- d. regulamin.


Dokumenty zabezpieczamy hasłem, którym jest 8 ostatnich cyfr Twojego numeru PESEL.


	<p>Formularz informacyjny kredytu konsumenckiego jest to dokument, w którym prezentujemy informacje o kredycie. Jego wzór i treść wynika z ustawy o kredycie konsumenckim.</p> <p>Karta Klienta jest to dokument, w którym zbieramy:</p> <ul style="list-style-type: none">○ Twoje dane osobowe i teleadresowe,○ Twoje zgody udzielone na przetwarzanie danych osobowych, w tym w celach marketingowych,○ informacje o przetwarzaniu danych osobowych oraz sposób, w jaki realizujemy Twoje prawa związane z przetwarzaniem danych. <p>Informacje o przetwarzaniu danych osobowych znajdziesz również na stronie https://www.credit-agricole.pl/rodo.</p>
---	---

10. Jeśli zauważysz błędy w dokumentach, które Ci prześlemy, zgłoś nam to jak najszybciej w CA24 Infolinia lub w naszej placówce.
11. W kolejnym kroku zgadzasz się na przekazanie swoich danych do Autopay, żebyśmy mogli potwierdzić Twoją tożsamość.
12. Zrób przelew ze swojego konta osobistego, na 1 zł, za pośrednictwem Autopay. Jeśli Twój bank współpracuje z Autopay, dane do przelewu podstawiają się automatycznie. Jeśli nie współpracuje, skopiuj dane do przelewu wyświetlone na ekranie. W tytule przelewu nie może zabraknąć słowa: Kredyt i <10 ostatnich cyfr numeru wniosku>.

	<p>Przelew zrób z konta, które jest Twoje. Jeśli robisz przelew z konta wspólnego, upewnij się, że w polu nadawcy są tylko Twoje dane.</p> <p>Przelew musisz zrobić z rachunku, który podajesz, gdy składasz wniosek.</p>
---	---

13. Nie pobieramy opłat za przelew identyfikacyjny.
14. Kwotę przelewu, czyli 1 zł, zwrócimy niezwłocznie, na nasz koszt, na Twój rachunek.
15. Jeśli zidentyfikujemy Cię pozytywnie, możesz podpisać umowę.
16. Zaznacz odpowiednie pole, żeby zaakceptować postanowienia regulaminu. Potem zapoznaj się z umową i Kartą Klienta.
17. Zaakceptuj warunki umowy i przejdź do podpisania umowy.
18. Zawierasz umowę w postaci elektronicznej, dlatego Twoje oświadczenie woli zawarcia umowy (podpis) również ma taką postać. Na Twój numer telefonu wysyłamy kod jednorazowy, który służy jako podpis elektroniczny. Wpisz ten kod i kliknij przycisk, którym potwierdzasz wolę zawarcia umowy. W ten sposób podpisujesz umowę.

	<p>Kod jednorazowy zachowuje ważność przez 10 minut od doręczenia.</p> <p>W smsie znajdziesz numer kodu z danego dnia. Każdego dnia numerujemy kody od nowa. Możesz wygenerować kolejny, ale nie więcej niż 10 kodów łącznie.</p> <p>Jeśli 5 razy pomylił się przy wpisywaniu kodu (wpiszesz błędny kod lub ten, który stracił ważność), odrzucimy Twój wniosek. Wtedy musisz powtórzyć proces wnioskowania o kredyt.</p>
---	---

	<p>Składasz podpis elektroniczny zgodnie z art. 7 prawa bankowego. Ten przepis pozwala zawrzeć umowę w postaci elektronicznej, której skutek jest taki sam, jak umowy zawartej na piśmie.</p>
---	---



Oświadczenie woli zawarcia umowy składasz w chwili, w której podpisujesz umowę podpisem elektronicznym oraz potwierdzasz wolę jej zawarcia.

19. Gdy obsługujemy Twój wniosek, sprawdzamy, czy dane, które wprowadzasz, spełniają wymagane kryteria, np. format lub liczba znaków. Porównujemy także te dane z innymi naszymi informacjami.
20. Sprawdzimy w rejestrach publicznych, czy Twoje dane identyfikacyjne są poprawne oraz, czy Twój PESEL nie jest zastrzeżony.
21. Jeśli Twój PESEL będzie zastrzeżony w rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL, który prowadzi Ministerstwo Cyfryzacji, poinformujemy Cię o tym i damy czas na wycofanie zastrzeżenia. Jeśli tego nie zrobisz w określonym czasie, nie podpiszemy umowy.
22. Stosujemy metody i środki techniczne, którymi możemy wykrywać i korygować błędy w danych, które wprowadzasz podczas zawierania umowy.
23. Umowę podpisujemy kwalifikowaną pieczęcią elektroniczną i wysyłamy na Twój adres e-mail.
24. Umożliwiamy Ci dostęp do zarchiwizowanej umowy. Złóż wniosek w CA24 Infolinia lub w naszej placówce.

Jak bezpiecznie podpisać umowę

25. Kiedy wnioskujesz o kredyt i podpisujesz z nami umowę, stosuj zasady bezpieczeństwa:
 - a. wniosek składaj na sprawdzonym i znanym Ci urządzeniu, nie podłączaj go do ogólnodostępnych sieci Wi-Fi,
 - b. chroń dostęp do urządzenia, na którym wnioskujesz o kredyt, ustaw silne hasło i zmieniaj je nie rzadziej niż co 30 dni – nikomu nie udostępniaj tego hasła,
 - c. korzystaj z legalnego i aktualnego oprogramowania, nie używaj programów nieznanego pochodzenia,
 - d. stosuj oprogramowanie, które chroni przed złośliwym oraz szpiegującym oprogramowaniem,
 - e. sprawdzaj ustawienia przeglądarki internetowej i upewnij się, że adres www i połączenie są bezpieczne,
 - f. nie udostępniaj nikomu kodu SMS, który służy do podpisania z nami umowy,
 - g. unikaj wnioskowania o kredyt w miejscach publicznych lub ogólnodostępnych, gdzie Twoje urządzenie lub dane mogą być widoczne dla innych osób,
 - h. nie otwieraj linków, które otrzymasz w wiadomościach e-mail lub SMS od nieznanych osób, może to być próba wyłudzenia Twoich danych.

Jak składać reklamacje

26. Jeśli masz zastrzeżenia do naszych usług, możesz złożyć reklamację.
27. Możesz to zrobić:

Jak	W jaki sposób
ustnie	<ul style="list-style-type: none"> o osobiście w każdej z naszych placówek, o telefonicznie w CA24 Infolinia pod numerami telefonów: 19 019 lub +48 71 35 49 009 (z zagranicy i z telefonów komórkowych). Koszt połączenia według stawki Twojego operatora,
pisemnie	<ul style="list-style-type: none"> o listem wysłanym na adres Credit Agricole Bank Polska S.A., ul. Legnicka 48 bud. C-D, 54-202 Wrocław, o osobiście w każdej z naszych placówek.
elektronicznie	<ul style="list-style-type: none"> o przez formularz kontaktowy na naszej stronie internetowej, o wewnętrzną pocztą w CA24 eBank (opcja dostępna dla osób, które posiadają odpowiedni dostęp), o na adres do doręczeń elektronicznych banku: AE:PL-37709-98185-TIVUW-29.

28. W reklamacji opisz swoje zastrzeżenia i podaj dane, które pozwolą zidentyfikować Ciebie oraz umowę lub usługę, której dotyczy reklamacja.



Zależy nam, żeby szybko rozpatrywać reklamacje. Dlatego:

- a) złóż reklamację jak najszybciej,
- b) zamieść w niej:
 - o swoje imię i nazwisko,
 - o swój numer PESEL lub numer dokumentu tożsamości,
 - o informację, czego dotyczy reklamacja (np. produkt, usługa, promocja),
 - o Twoje zastrzeżenia,
 - o Twoje oczekiwania,
- c) dołącz dokumenty, które pozwolą nam ją rozpatrzyć,
- d) jeśli składasz reklamację pisemnie, pamiętaj, żeby ją podpisać.

Proces obsługi reklamacji opisujemy również na naszej stronie internetowej.

29. Na Twój wniosek potwierdzimy złożenie reklamacji.

30. Poinformujemy Cię o wyniku reklamacji jak najszybciej:

czego dotyczy reklamacja	czas, w jakim odpowiemy
praw i obowiązków, które wynikają z ustawy o usługach płatniczych	do 15 dni roboczych od dnia, w którym otrzymaliśmy reklamację
pozostałe reklamacje	do 30 dni kalendarzowych od dnia, w którym otrzymaliśmy reklamację

31. W szczególnie skomplikowanych przypadkach ten termin może się wydłużyć. Wtedy poinformujemy Cię o tym, podamy przyczynę opóźnienia i okoliczności, które musimy ustalić. Podamy też przewidywany termin odpowiedzi. Będzie to maksymalnie:

czego dotyczy reklamacja	czas, w jakim odpowiemy
praw i obowiązków, które wynikają z ustawy o usługach płatniczych	do 35 dni roboczych od dnia, w którym otrzymaliśmy reklamację
w pozostałych przypadkach	do 60 dni kalendarzowych od dnia, w którym otrzymaliśmy reklamację

32. Odpowiadamy na reklamację:

- a. na Twój wniosek – e-mailem,
- b. na piśmie lub innym trwałym nośniku.

33. Możesz odwołać się od naszej decyzji w taki sam sposób, w jaki możesz złożyć reklamację.

34. Możesz skorzystać z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Zasady postępowania znajdziesz w regulaminach zamieszczonych na stronach internetowych odpowiednich instytucji.

Instytucja	Strona internetowa
Arbiter Bankowy	https://zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy
Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego	https://knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny
Rzecznik Finansowy	https://rf.gov.pl
Powiatowy lub Miejski Rzecznik Konsumentów	dane kontaktowe znajdziesz m.in. na stronach internetowych miast i powiatów
Europejska platforma internetowego rozstrzygnięcia sporów ODR	https://ec.europa.eu/consumers/odr/

35. Możesz złożyć pozew do właściwego sądu powszechnego.

Końcowe postanowienia

36. Umowę utrwalamy w taki sposób, że:
- a. zapewniamy integralność dokumentu (tj. możliwość sprawdzenia, czy zawartość dokumentu nie uległa zmianie od chwili jego utworzenia),
 - a. możliwa jest weryfikacja podpisu elektronicznego lub pieczęci elektronicznej,
 - b. możliwe jest odczytanie wszystkich danych zawartych w dokumencie do czasu zakończenia jego przechowywania.
37. Przechowujemy i zabezpieczamy dokumenty w dwóch kopiach. Każdą z kopii przechowujemy na innym informatycznym nośniku danych oraz w oddalonych od siebie lokalizacjach w sposób, który:
- a. pozwala ustalić datę utrwalenia dokumentu,
 - b. daje do niego dostęp wyłącznie osobom uprawnionym,
 - c. zapewnia jego ochronę przed przypadkowym lub nieuprawnionym zniszczeniem.
- Stosujemy metody i środki ochrony dokumentów, które powszechnie uznaje się za skuteczne.
38. Masz prawo do tego, żeby:
- a. odwołać się od decyzji, którą wydaliśmy automatycznie i zażądać jej sprawdzenia przez naszego pracownika, otrzymać informację, co wpłynęło na naszą decyzję, wyrazić swoje stanowisko,
 - b. na podstawie odrębnego wniosku – otrzymać od nas pisemne wyjaśnienia, które dotyczą oceny zdolności kredytowej.

Słownik

POJĘCIE	WYJAŚNIENIE
Autopay	firma, która realizuje dla nas szybkie przelewy międzybankowe; Autopay S.A. z siedzibą w Sopocie (ul. Powstańców Warszawy 6)
bank, my	Credit Agricole Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Legnicka 48 bud. C-D, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000039887, NIP 657-008-22-74, kapitał zakładowy 1.023.607.600,00 zł w całości wpłacony, adres e-mail banku: info@credit-agricole.pl, strona internetowa: https://www.credit-agricole.pl
partner	pośrednik kredytowy, który w naszym imieniu pośredniczy w zawieraniu umowy między Tobą a nami
platforma	nasza strona internetowa, która pozwala Ci na złożenie wniosku o kredyt i podpisanie umowy
raty	sposób finansowania Twojej płatności w sklepie internetowym z wykorzystaniem kredytu udzielonego na podstawie umowy
umowa	umowa kredytu na zakup towarów/usług; do tej umowy stosuje się ustawę o kredycie konsumenckim