

REGULAMIN PODPISANIA UMOWY CA24 W APLIKACJI

W tym regulaminie piszemy, jak podpisujemy i zawieramy umowę CA24 w naszej aplikacji mobilnej.

Zanim podpiszesz umowę CA24, przeczytaj ten regulamin.

Gdy w regulaminie piszemy:

a) „Ty” (np. Ciebie, Twój) – mamy na myśli osobę, która chce podpisać umowę CA24 w aplikacji mobilnej,



b) „my” (np. nas) – mamy na myśli Credit Agricole Bank Polska S.A.,

c) „umowa” – mamy na myśli umowę CA24.

Ten regulamin udostępniamy na naszej stronie internetowej. Otrzymasz go też w każdej naszej placówce.

Czego potrzebujesz, żeby podpisać z nami umowę CA24 w aplikacji mobilnej

1. Żeby podpisać umowę CA24, potrzebujesz:

- a) polski dowód osobisty, który jest ważny – tradycyjny lub e-dowód, czyli dokument z tzw. warstwą elektroniczną,



Wszystkie polskie dowody osobiste wydane od 4 marca 2019 roku mają warstwę elektroniczną. Znajdują się w niej m.in. dane identyfikacyjne właściciela, w tym jego zdjęcie biometryczne. Dokument jest bezstykowy, co oznacza, że użycie warstwy elektronicznej e-dowodu jest możliwe po zbliżeniu dokumentu do czytnika (np. telefonu z funkcją NFC). E-dowód ma zapisany na pierwszej stronie specjalny numer CAN. Potrzebujemy go, żeby skorzystać z elektronicznych funkcji dowodu (odczyt danych). CAN zabezpiecza również e-dowód przed odczytaniem danych przez osoby nieuprawnione.

- b) polski numer telefonu komórkowego,
- c) e-mail,
- d) telefon, który ma:
- ▶ system operacyjny Android w wersji co najmniej 6.0 z usługami Google lub Huawei lub system iOS w wersji co najmniej 12.0,
 - ▶ dostęp do polskiej wersji sklepu z aplikacjami dla danego systemu operacyjnego,
 - ▶ aparat fotograficzny o minimalnej rozdzielczości 2 megapixeli,

REGULAMIN PODPISANIA UMOWY CA24 W APLIKACJI



Nasza aplikacja poprosi Cię o dostęp do aparatu fotograficznego. Aplikacja potrzebuje go, żeby zrobić krótkie nagranie Twojej twarzy i – jeśli nie skorzystasz z możliwości elektronicznego odczytu danych z e-dowodu – zdjęcia Twojego dowodu osobistego.

- ▶ włączoną funkcję NFC – jeśli masz e-dowód i chcesz odczytać dane elektronicznie,
- ▶ dostęp do internetu i sieci telefonicznej,
- ▶ oprogramowanie, które pozwala wyświetlić pliki PDF.

Kiedy nie podpisemy z Tobą umowy w aplikacji mobilnej

2. Nie możemy podpisać z Tobą umowy przez aplikację, jeśli:
 - a) zajmujesz eksponowane stanowisko polityczne lub jesteś członkiem rodziny lub bliskim współpracownikiem takiej osoby,
 - b) masz już podpisaną umowę CA24.

Jak podpisemy z Tobą umowę w aplikacji mobilnej

3. Umowę zawieramy w postaci elektronicznej zgodnie z art. 7 Prawa bankowego. Taka umowa ma tę samą moc, co umowa zawarta na piśmie.
4. Umowę zaakceptujesz podpisem elektronicznym, którym jest jednorazowy kod. Ten kod wyślemy Ci SMS-em. W ten sposób złożysz oświadczenie woli zawarcia umowy. Wpiszesz go w aplikacji i zatwierdzisz przyciskiem „Podpisz umowę”.
5. My podpisujemy umowę CA24 kwalifikowaną pieczęcią elektroniczną.
6. Do zawarcia umowy dochodzi z chwilą podpisania dokumentów przez nas.
7. Dostarczymy Ci egzemplarz umowy e-mailem.
8. Gdy podpisujesz umowę CA24:
 - a) stosujemy metody i środki techniczne, dzięki którym wykrywamy i korygujemy błędy w Twoich danych,
 - b) sprawdzamy, czy dane – które wprowadzasz – są prawidłowe i spełniają nasze kryteria.



Sprawdzamy m.in. format i liczbę znaków, np. czy kod pocztowy wpisany jest w formacie: XX-XXX.

Jak zawierasz umowę CA24 w aplikacji mobilnej – krok po kroku

9. Zainstaluj naszą aplikację mobilną na swoim telefonie.
10. Wybierz „Zaloguj się”, a następnie zaznacz „Nie znam identyfikatora”.
11. W aplikacji podaj swój numer telefonu i e-mail.
12. Zaznacz zgodę na przetwarzanie danych biometrycznych. Poprosimy Cię o nią, żeby potwierdzić Twoją tożsamość. Zgodę możesz wycofać w każdym momencie.
13. Potwierdź swoje dane kodem, który otrzymasz od nas SMS-em.
14. Ustal PIN „powrotny”. Wykorzystasz go, jeśli przerwiesz podpisywanie umowy CA24, a zechcesz do niej wrócić.
15. Wybierz, jak mamy odczytać Twoje dane z dowodu osobistego, których potrzebujemy, żeby potwierdzić Twoją tożsamość:

Sposób potwierdzenia tożsamości	Co masz zrobić – kolejne kroki
odczyt danych zbliżeniowo (w tym zdjęcie Twojej twarzy) z e-dowodu	<ul style="list-style-type: none">▶ wpisz numer CAN z dowodu osobistego,▶ gdy poprosi Cię o to nasza aplikacja, przyłóż dowód do tylnej części telefonu i przytrzymaj do momentu, gdy potwierdzimy, że udało się odczytać i przesłać dane do weryfikacji
zrobienie zdjęcia dowodu osobistego	<ul style="list-style-type: none">▶ w aplikacji zrób zdjęcia swojego dowodu osobistego

16. Zrób krótkie nagranie swojej twarzy.



Proces, w którym potwierdzamy Twoją tożsamość na podstawie Twoich cech fizycznych, to tzw. weryfikacja biometryczna. Korzystamy wtedy z wizerunku Twojej twarzy. Jeśli zdecydujesz się na użycie e-dowodu, weryfikację biometryczną wykonamy używając zdjęcia odczytanego elektronicznie z Twojego dowodu.

17. Gdy potwierdzimy Twoją tożsamość, możesz kontynuować podpisywanie umowy CA24. Czasami to potwierdzenie może trwać dłużej. Gdy się zakończy, poinformujemy Cię o tym. Wyślemy wtedy Ci e-maila i wiadomość na Twój telefon, tzw. powiadomienie push.



Jeśli nie uda nam się potwierdzić Twojej tożsamości, nie będziemy mogli podpisać z Tobą umowy w aplikacji. Możesz wtedy podpisać umowę CA24 w naszej placówce.

REGULAMIN PODPISANIA UMOWY CA24 W APLIKACJI

18. Przekaż nam inne dane, o które Cię poprosimy. Są to przede wszystkim adresy oraz pozostałe informacje, których zgodnie z prawem potrzebujemy, żeby podpisać z Tobą umowę CA24.
19. Kiedy podasz nam wszystkie dane, przygotujemy dokumenty do podpisu. Wyświetlimy je na ekranie i wyślemy na Twój e-mail:
 - a) umowę CA24 wraz z załącznikami,
 - b) kartę klienta.

umowa CA24	Określamy w niej zasady korzystania z serwisów CA24 tj. bankowości internetowej, mobilnej, telefonicznej oraz powiadomień SMS.
parametry dostępu	Dokument, w którym określamy, czy dany serwis jest aktywny oraz jakie masz w nich limity dla różnych rachunków.
regulamin CA24	Dokument, w którym opisujemy zasady działania i aktywacji serwisów, składania dyspozycji w serwisach oraz zasady zawierania umów i aneksów w serwisach.
karta klienta	Dokument, w którym zapisujemy Twoje dane osobowe oraz teleadresowe, Twoje zgody na przetwarzanie danych osobowych, w tym w celach marketingowych. Prezentujemy w nim też informacje o tym, jak przetwarzamy dane osobowe oraz sposób, w jaki realizujemy Twoje prawa związane z przetwarzaniem tych danych.

20. Zapoznaj się z tymi dokumentami. Jeśli je akceptujesz, przejdź do ekranu podpisywania.
21. Wyślemy Ci wtedy SMS-a z kodem, którym podpiszesz umowę CA24.



Jeśli zauważysz błędy w dokumentach, które Ci wysłaliśmy, nie podpisuj ich i zgłoś nam to jak najszybciej w CA24 Infolinia lub w placówce.

22. Sprawdzimy, czy wprowadzony kod był prawidłowy i czy umowa została przez Ciebie podpisana. Jeśli tak, podpiszemy umowę i wyślemy ją na Twój e-mail, a Ty możesz aktywować aplikację mobilną i korzystać z naszych usług.

Jak bezpiecznie podpisać umowę

23. Kiedy podpisujesz z nami umowę, stosuj zasady bezpieczeństwa:
 - a) umowę podpisuj na sprawdzonym i znanym Ci urządzeniu, podłączonym do Internetu poprzez zaufaną sieć,
 - b) chroń dostęp do urządzenia, na którym podpisujesz umowę,
 - c) korzystaj z legalnego i aktualnego oprogramowania, nie używaj programów nieznanego pochodzenia,

REGULAMIN PODPISANIA UMOWY CA24 W APLIKACJI

- d) chroń swoje urządzenie przed atakami z sieci,
- e) naszą aplikację CA24 Mobile pobieraj wyłącznie z tych sklepów z aplikacjami mobilnymi: Apple AppStore, Google Play lub Huawei AppGallery,
- f) nie udostępniaj nikomu PIN-u „powrotnego” ani kodu z wiadomości SMS, który służy do podpisania z nami umowy,
- g) nie podpisuj umowy w miejscu, gdzie Twoje dane mogą być widoczne dla innych osób.

Jak możesz złożyć reklamację

24. Jeśli masz zastrzeżenia do naszych usług, możesz złożyć reklamację.

25. Możesz to zrobić:

Jak	W jaki sposób
ustnie	<ul style="list-style-type: none">▶ osobiście w dowolnej placówce▶ telefonicznie w CA24 Infolinia pod numerami telefonów: 19 019, lub +48 71 35 49 009 (koszt według stawki Twojego operatora)
pisemnie	<ul style="list-style-type: none">▶ listem wysłanym na adres Credit Agricole Bank Polska S.A. ul. Legnicka 48 bud. C-D, 54-202 Wrocław lub na adres dowolnej placówki▶ osobiście w dowolnej placówce
elektronicznie	<ul style="list-style-type: none">▶ przez formularz kontaktowy na naszej stronie internetowej▶ wewnętrzną pocztą w CA24 eBank▶ na adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-37709-98185-TIVUW-29

26. 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:*

- ▶ *swoje imię i nazwisko,*
- ▶ *swój numer PESEL lub numer dokumentu tożsamości,*
- ▶ *informację, czego dotyczy reklamacja (np. produkt, usługa, promocja),*
- ▶ *Twoje zastrzeżenia,*
- ▶ *Twoje oczekiwania,*

c) *dołącz dokumenty, które pozwolą nam ją rozpatrzeć,*

d) *podpisz reklamację, jeśli składasz ją pisemnie.*

Proces obsługi reklamacji opisujemy również na naszej stronie internetowej.



27. Na Twój wniosek potwierdzimy złożenie reklamacji.

28. Poinformujemy Cię o wyniku reklamacji jak najszybciej, do 30 dni kalendarzowych od dnia, w którym otrzymaliśmy reklamację.

29. 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, w jakim odpowiemy. Będzie to maksymalnie 60 dni kalendarzowych od dnia, w którym otrzymaliśmy reklamację.
30. Odpowiadamy na reklamację:
 - a) na piśmie,
 - b) e-mailem na Twój wniosek.
31. Możesz odwołać się od naszej decyzji w taki sam sposób, w jaki możesz złożyć reklamację.
32. Jeśli nie zgadzasz się z wynikiem rozpatrzonej reklamacji lub uważasz, że nie dopełniliśmy obowiązków związanych z reklamacją, możesz skorzystać z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
33. W tym celu możesz złożyć wniosek pisemnie lub elektronicznie do:
 - a) Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich,
 - b) Rzecznika Finansowego,
 - c) Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego.
34. Te wnioski i postępowania mogą być związane z kosztami.
35. Zasady i koszty pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich mogą się zmienić. Koszty, które podajemy w tym regulaminie, są aktualne na 14 maja 2024. Przed złożeniem wniosku sprawdź aktualne zasady i koszty na stronie internetowej podmiotu uprawnionego do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, do którego kierujesz wniosek.
36. Wniosek do Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich możesz złożyć:
 - a) pisemnie na adres: Bankowy Arbitraż Konsumencki, ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa,
 - b) elektronicznie na adres: arbitraz.kancelaria@zbp.pl
37. Arbiter Bankowy rozpatruje sprawy, których wartość przedmiotu sporu na dzień zawarcia umowy nie przekracza 12 000 zł.
38. Za złożenie wniosku do Arbitra Bankowego musisz zapłacić opłatę arbitrażową, która wynosi 50 zł lub 20 zł, jeśli wartość przedmiotu sporu jest niższa niż 50 zł.
39. Więcej informacji znajdziesz w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego na stronie: <https://zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy>
40. Wniosek o przeprowadzenie postępowania interwencyjnego lub polubownego do Rzecznika Finansowego możesz złożyć:
 - a) pisemnie na adres: Biuro Rzecznika Finansowego, ul. Nowogrodzka 47a, 00-695 Warszawa,
 - b) elektronicznie na adres: biuro@rf.gov.pl lub przez platformę ePUAP.
41. Rzecznik Finansowy rozpatruje wnioski niezależnie od wartości przedmiotu sporu.

REGULAMIN PODPISANIA UMOWY CA24 W APLIKACJI

42. Za złożenie wniosku do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania interwencyjnego nie musisz płacić. Za złożenie wniosku do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania polubownego musisz zapłacić 50 zł. Możesz złożyć wniosek o zwolnienie z tej opłaty.
43. Więcej informacji znajdziesz na stronie Rzecznika Finansowego: <https://rf.gov.pl>
44. Wniosek o przeprowadzenie postępowania do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego możesz złożyć:
 - a) pisemnie na adres: Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, skr. poczt. nr 419, 00-549 Warszawa,
 - b) elektronicznie na adres: sad.polubowny@knf.gov.pl
45. Sąd Polubowny będzie prowadzić postępowanie, jeśli się na to zgodzimy.
46. Sąd Polubowny rozpatruje sprawy, których wartość przedmiotu sporu wynosi co najmniej 500 zł oraz o prawa niemajątkowe.
47. Za złożenie wniosku do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego musisz zapłacić opłatę, która wynosi:

Tryb postępowania	Kwota
mediacja	50 zł
uproszczone postępowanie arbitrażowe	150 zł
postępowanie arbitrażowe – kwota zależy od wartości przedmiotu sporu:	
▶ wartość przedmiotu sporu – do 50 000 zł	250 zł
▶ wartość przedmiotu sporu – do 100 000 zł	500 zł
▶ wartość przedmiotu sporu – powyżej 100 000 zł	1 000 zł
postępowanie, które dotyczy praw o charakterze niemajątkowym	250 zł

48. Więcej informacji znajdziesz w Regulaminie Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego na stronie https://www.knf.gov.pl/dla_rynku/sad_polubowny_przy_KNF
49. Możesz również złożyć wniosek o rozpatrzenie sporu do powiatowego lub miejskiego rzecznika konsumentów.
50. Możesz wystąpić z pozwem przeciwko nam do sądu rejonowego lub sądu okręgowego, który jest właściwy:
 - a) dla naszej siedziby albo
 - b) dla Twojego miejsca zamieszkania, jeśli sprawa wynika z czynności bankowej,
 - c) dla miejsca wykonania umowy – dotyczy to spraw związanych z zawarciem umowy, ustaleniem jej treści, zmianą, ustaleniem istnienia umowy, wykonywaniem, rozwiązaniem lub jej unieważnieniem, a także z odszkodowaniem z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy.

Jak przetwarzamy dane osobowe

51. Administratorem Twoich danych jest Credit Agricole Bank Polska S.A.
52. Przetwarzamy Twoje dane, żeby zweryfikować Twoją tożsamość i zawrzeć z Tobą umowę.
53. Zapewniamy, że masz prawo:
 - a) dostępu do treści swoich danych i otrzymania ich kopii,
 - b) żądać, abyśmy poprawili, usunęli lub ograniczyli przetwarzanie danych,
 - c) sprzeciwić się, abyśmy przetwarzali Twoje dane, gdy mamy prawnie uzasadniony interes, aby to robić,
 - d) sprzeciwić się przetwarzaniu danych w celach marketingowych, w tym za pomocą profilowania,
 - e) wycofać swoją zgodę na przetwarzanie danych, przy czym czynności wykonane przed wycofaniem tej zgody zachowują ważność,
 - f) przenieść dane osobowe, jeśli są one przetwarzane na podstawie zgody lub umowy,
 - g) wnieść skargę do organu właściwego do spraw ochrony danych osobowych, którym w Polsce jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
54. Szczegółowe informacje, które dotyczą przetwarzania danych osobowych, oraz sposób, w jaki realizujemy Twoje prawa, znajdziesz w swojej karcie klienta oraz na www.credit-agricole.pl/rodo

REG/UBE/APP/01

▶ **CA24 Infolinia**

19 019 koszt według stawki Twojego operatora

▶ **Strona internetowa**

www.credit-agricole.pl