

W tym regulaminie opisujemy, w jaki sposób możesz złożyć wniosek i podpisać umowę pożyczki za pośrednictwem PayU S.A. Przed podpisaniem umowy pożyczki, przeczytaj ten dokument.



Gdy w regulaminie piszemy:

- a) „Ty” (np. Ciebie, Twój) – mamy na myśli każdą osobę, która chce podpisać umowę pożyczki,
- b) „my” (np. nas) – mamy na myśli Credit Agricole Bank Polska S.A.,
- c) PayU S.A. – mamy na myśli spółkę, za pośrednictwem której wykonujesz transakcję płatniczą.

Niektórych pojęć w tym regulaminie używamy w określonym znaczeniu. Wyjaśniamy je na końcu regulaminu. Z chwilą akceptacji regulaminu zawierasz z nami umowę o świadczenie usługi, która służy zawarciu umowy pożyczki. Umowa o świadczenie usługi wygasa po zawarciu umowy pożyczki. W trakcie zawierania umowy pożyczki możesz zrezygnować z jej zawarcia.

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 w serwisie internetowym PayU

1. Możesz złożyć wniosek za pośrednictwem serwisu internetowego PayU, jeśli masz:
 - a. polski numer telefonu, który umożliwi odbieranie wiadomości SMS z bramek GSM,
 - b. rachunek bankowy i korzystasz z bankowości elektronicznej,



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

- c. ważny polski dowód osobisty,
 - d. urządzenie z dostępem do internetu i korzystasz z przeglądarki internetowej, która pozwala na:
 - i. poprawne wyświetlanie naszych stron internetowych, serwisu internetowego PayU i serwisu Autopay,
 - ii. dostęp do bankowości elektronicznej,
 - e. urządzenie z oprogramowaniem, które pozwala wyświetlić pliki w formacie PDF,
 - f. adres e-mail.
2. Pożyczki udzielamy tylko na wniosek jednej osoby.
3. Możesz w każdej chwili przerwać proces składania wniosku.
4. Przed podpisaniem umowy musimy Cię zidentyfikować. Wykorzystujemy do tego przelew identyfikacyjny. Porównujemy dane z tego przelewu z danymi podanymi przez Ciebie we wniosku.

Jak złożyć wniosek i jak podpisujemy umowę

5. Wniosek o pożyczkę ratalną składasz za pośrednictwem serwisu internetowego PayU, po wybraniu sposobu płatności „Raty PayU”.
6. My oceniamy Twoją zdolność kredytową i wydajemy decyzję kredytową.
7. Jeśli wydamy pozytywną decyzję, poinformujemy Cię o niej za pośrednictwem serwisu internetowego PayU. Wraz z decyzją przedstawimy Ci warunki finansowe umowy.
8. Po akceptacji warunków umowy, PayU przekieruje Cię na naszą stronę, a my wyślemy na Twój adres e-mail w zaszyfrowanym pliku: projekt umowy, arkusz informacyjny kredytu konsumenckiego, Kartę Klienta oraz regulamin. Hasłem, które pozwala na otwarcie pliku jest 8 ostatnich cyfr Twojego numeru PESEL.



Arkusz informacyjny kredytu konsumenckiego jest to dokument, w którym prezentujemy informacje na temat pożyczki. Jego wzór i treść wynika z ustawy o kredycie konsumenckim.

Karta Klienta jest to dokument, w którym są zebrane:

- Twoje dane osobowe oraz teled adresowe,
- udzielone przez Ciebie zgody na przetwarzanie danych osobowych, w tym w celach marketingowych,
- informacje na temat przetwarzania danych osobowych oraz sposób, w jaki realizujemy Twoje prawa związane z przetwarzaniem danych.

Informacje na temat przetwarzania danych osobowych znajdziesz również na stronie <https://www.credit-agricole.pl/rodo>.

9. Jeśli zauważysz błędy w dokumentach, które Ci prześlemy, zgłoś nam to jak najszybciej w CA24 Infolinia lub w placówce.
10. W następnym kroku potwierdzasz swoją tożsamość. W tym celu robisz przelew identyfikacyjny na kwotę 1,00 zł na wskazany przez nas rachunek.
11. Jeśli Twój bank współpracuje z Autopay, dane do przelewu podstawiają się automatycznie. Jeśli nie współpracuje, skopiuj dane do przelewu wyświetlone na stronie. W tytule przelewu nie może zabraknąć słowa: Pożyczka i < 10 ostatnich cyfr numeru wniosku >.



Przelew zrób z konta, które jest Twoje. Jeśli robisz przelew z konta wspólnego, upewnij się, że w polu nadawcy są tylko Twoje dane.

Przelew musisz zrobić z rachunku podanego podczas składania wniosku.

12. Nie pobieramy opłat za wykonanie przelewu identyfikacyjnego.
13. Kwotę przelewu, czyli 1,00 zł, zwrócimy niezwłocznie, na nasz koszt, na rachunek, z którego dostaliśmy przelew.
14. Jeśli identyfikacja przebiegnie prawidłowo, możesz podpisać umowę.
15. Na naszej stronie prezentujemy Ci regulamin. Zaakceptuj jego postanowienia poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola. Po jego zaznaczeniu zapoznaj się z umową oraz Kartą Klienta.
16. Zaakceptuj warunki umowy i przejdź do podpisania umowy.
17. 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. Aby podpisać umowę, wpisz kod jednorazowy oraz kliknij przycisk, którym potwierdzasz wolę zawarcia umowy. W ten sposób podpisujesz umowę.



Kod jednorazowy zachowuje ważność przez 10 minut od doręczenia. Możesz wygenerować kolejny kod jednorazowy, ale nie więcej niż 10 kodów.

Jeśli 5 razy pomylił się przy wpisywaniu kodu, odrzucimy Twój wniosek. W takim przypadku musisz powtórzyć proces wnioskowania o pożyczkę.



Składasz podpis elektroniczny zgodnie z art. 7 prawa bankowego. Ten przepis pozwala na zawarcie umowy w postaci elektronicznej, której skutek jest taki sam jak umowy zawartej na piśmie.



Chwilą złożenia przez Ciebie oświadczenia woli zawarcia umowy jest chwila, w której podpisujesz umowę podpisem elektronicznym oraz potwierdzasz wolę zawarcia umowy.

18. Gdy obsługujemy Twój wniosek sprawdzamy, czy wprowadzone we wniosku dane spełniają wymagane kryteria (np. format lub liczba znaków określonych dla danego pola). Porównujemy także te dane z naszymi informacjami.
19. Jeśli Twój PESEL będzie zastrzeżony w rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL, który prowadzi Ministerstwo Cyfryzacji, nie podpiszemy umowy.

20. Stosujemy metody i środki techniczne, które służą wykrywaniu i korygowaniu błędów w danych wprowadzonych przez Ciebie podczas zawierania umowy.
21. Umowę podpisujemy kwalifikowaną pieczęcią elektroniczną i wysyłamy na Twój adres e-mail.
22. Umożliwiamy Ci dostęp do zarchiwizowanej umowy. Złóż wniosek w CA24 Infolinia lub w naszej placówce.

Jak bezpiecznie podpisać umowę


1. 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

2. Jeśli masz zastrzeżenia do naszych usług, możesz złożyć reklamację.
3. 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.

4. 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.

5. Na Twój wniosek potwierdzimy złożenie reklamacji.
6. 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

7. 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

8. Odpowiadamy na reklamację:
 - a. na Twój wniosek – e-mailem,
 - b. na piśmie lub innym trwałym nośniku.
9. Możesz odwołać się od naszej decyzji w taki sam sposób, w jaki możesz złożyć reklamację.
10. 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://www.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://www.ec.europa.eu/consumers/odr/

11. Możesz złożyć pozew do właściwego sądu powszechnego.

Końcowe postanowienia

12. Umowę utrwalamy w taki sposób, że:
 - a. zapewniamy integralność dokumentu (tj. możliwość sprawdzenia czy zawartość dokumentu nie uległa zmianie od chwili jego utworzenia),
 - b. możliwa jest weryfikacja podpisu elektronicznego lub pieczęci elektronicznej,
 - c. możliwe jest odczytanie wszystkich danych zawartych w dokumencie do czasu zakończenia jego przechowywania.
13. Przechowujemy i zabezpieczamy umowę i Kartę Klienta w dwóch kopiach. Każda z kopii jest przechowywana na innym informatycznym nośniku danych oraz w oddalonych od siebie lokalizacjach w sposób, który zapewnia:
 - a. ustalenie daty utrwalenia dokumentu,
 - b. dostęp do dokumentu wyłącznie dla osób uprawnionych,
 - c. ochronę przed przypadkowym lub nieuprawnionym zniszczeniem,

- d. stosujemy powszechnie uznawane za skuteczne metody i środki ochrony dokumentów.
14. Masz prawo do:
- odwołania się od wydanej przez nas automatycznie decyzji i zgłoszenia żądania zweryfikowania tej decyzji przez naszego pracownika, otrzymania informacji, jakie czynniki wpłynęły na naszą decyzję, wyrażenia swojego stanowiska,
 - na podstawie odrębnego wniosku – otrzymania od nas pisemnych wyjaśnień dotyczących oceny zdolności kredytowej.

Słownik

POJĘCIE	WYJAŚNIENIE
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
Autopay	firma, która realizuje dla nas szybkie przelewy międzybankowe, Autopay S.A. z siedzibą w Sopocie (ul. Powstańców Warszawy 6)
PayU S.A.	spółka akcyjna z siedzibą w Poznaniu, ul. Grunwaldzka 186, 60-166 Poznań, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000274399, NIP 779-23-08-495
pożyczka ratalna	udzielona na podstawie zawartej umowy pożyczka, którą na Twoje zlecenie przekazujemy do PayU S.A. w celu wykonania transakcji płatniczej; do pożyczki stosuje się ustawę o kredycie konsumenckim
Raty PayU	sposób finansowania Twojej transakcji płatniczej z wykorzystaniem pożyczki ratalnej udzielonej na podstawie umowy
serwis internetowy PayU	platforma elektroniczna PayU S.A., która umożliwia Ci zawarcie umowy o pożyczkę ratalną
umowa	umowa pożyczki ratalnej