

W tym regulaminie opisujemy, w jaki sposób możesz złożyć wniosek i podpisać umowę kredytu na zakup towarów lub usług przez internet. Przed podpisaniem umowy o kredyt na sfinansowanie Twojego zakupu, przeczytaj ten dokument.



Gdy w regulaminie piszemy:

- a) „Ty” (np. Ciebie, Twój) – mamy na myśli każdą osobę, która chce podpisać umowę kredytu,
- b) „my” (np. nas) – mamy na myśli Credit Agricole Bank Polska S.A.

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. Umowa o świadczenie usługi wygasa po zawarciu umowy. W trakcie zawierania umowy 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 podpisania umowy przez internet

1. Możesz złożyć wniosek o zawarcie umowy, jeśli masz:
 - a. nadany numer PESEL,
 - b. polski numer telefonu, który umożliwi odbieranie wiadomości SMS z bramek GSM,
 - c. 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.

- d. ważny polski dowód osobisty,
 - e. urządzenie z dostępem do internetu, przeglądarką internetową, oprogramowaniem do wyświetlania plików w formacie PDF,
 - f. urządzenie, które umożliwi wykonanie zdjęć lub skanów,
 - g. adres e-mail.
2. Kredytu przez internet udzielamy tylko na wniosek jednej osoby. Nie ma możliwości łączenia dochodów z inną osobą.
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.
5. Jeśli w sklepie udostępniamy ofertę Raty dla Ciebie z ubezpieczeniem sprzętu od kradzieży i wybierzesz tę ofertę, przystępujesz do grupowego ubezpieczenia sprzętu od kradzieży. Przedmiot i zakres ubezpieczenia regulują Ogólne Warunki Ubezpieczenia. Nie ponosisz kosztów tego ubezpieczenia.

Jak złożyć wniosek i jak podpisujemy umowę

6. Wniosek o kredyt składasz na naszej platformie, na którą przekieruje Cię:
 - a. sklep internetowy naszego partnera po wybraniu rat, jako sposobu płatności za towar,
 - b. link, który otrzymasz w e-mailu ze sklepu partnera,
 - c. QR kod, który otrzymasz w sklepie partnera.
7. My oceniamy Twoją zdolność kredytową i wydajemy decyzję kredytową. Informację o decyzji wysyłamy na Twój adres e-mail i prezentujemy ją na platformie.
8. Na platformie zrobisz przelew identyfikacyjny, załączysz wymagane dokumenty, zaakceptujesz regulamin, złożysz niezbędne oświadczenia oraz podpiszesz umowę kredytu.
9. Jeśli wydamy pozytywną decyzję, wysyłamy na Twój adres e-mail link do platformy i dokumenty: regulamin, projekt

umowy, arkusz informacyjny kredytu konsumenckiego oraz Kartę Klienta. Jeśli kupujesz sprzęt w ramach oferty Raty dla Ciebie z ubezpieczeniem sprzętu od kradzieży, wyślemy również dokumenty ubezpieczeniowe. Dokumenty są zabezpieczone hasłem, którym jest 8 ostatnich cyfr Twojego numeru PESEL.



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

Karta Klienta jest to dokument, w którym są zebrane:

- o Twoje dane osobowe oraz teleadresowe,
- o udzielone przez Ciebie zgody na przetwarzanie danych osobowych, w tym w celach marketingowych,
- o 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>.

Dokumenty ubezpieczeniowe to:

- o Karta Produktu Ubezpieczeniowego,
- o Ustandaryzowany Dokument Ubezpieczeniowy (IPID),
- o Ogólne Warunki Ubezpieczenia (OWU).

10. Jeśli zauważysz błędy w dokumentach, które Ci przekazemy, zgłoś nam to jak najszybciej przez CA24 Infolinia lub w dowolnej placówce.
11. 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 platformie. W tytule przelewu nie może zabraknąć identyfikatora płatności i numeru wniosku.



Musisz być posiadaczem konta, z którego robisz przelew. Może być to konto wspólne, ale przelewu nie może zrobić drugi posiadacz – zrób go osobiście.

Przelew musisz zrobić z rachunku podanego podczas składania wniosku.

12. Nie pobieramy opłat za wykonanie szybkiego przelewu, który wykorzystujemy do potwierdzenia Twojej tożsamości.
13. Kwotę przelewu, czyli 1 zł, zwrócimy niezwłocznie na nasz koszt na Twój rachunek.
14. Dodaj dokumenty. Jeśli ich wymagamy, poinformujemy Cię o tym przez platformę podczas składania wniosku:
 - a. Twój dowód osobisty,



Na platformie dodaj skan lub zdjęcie obu stron dowodu. Zwróć uwagę na to, aby były one czytelne. Dowód osobisty musi być ważny.

Informację, w jakim formacie możesz przesłać nam skan lub zdjęcie, znajdziesz na platformie.

- b. dokumenty, które potwierdzają Twoje dochody.



Jeśli wynagrodzenie z umowy o pracę, emerytury lub renty wpływa na Twoje konto, możesz nam przesłać dokument z bankowości elektronicznej:

- o wyciąg z rachunku (6 ostatnich okresów rozliczeniowych),
- o potwierdzenie wpływu wynagrodzenia (za 6 ostatnich miesięcy).

Jeśli Twój dochód wpływa na konto wspólne, wtedy z tytułu przelewu wynagrodzenia musi wynikać, że to Ty jesteś jego odbiorcą.

15. Pobierz dokumenty, które prezentujemy na platformie i zapoznaj się z nimi. Jeśli akceptujesz warunki umowy i treść pozostałych dokumentów, złóż niezbędne oświadczenia i podpisz umowę.
16. 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.



Kod jednorazowy zachowuje ważność przez 10 minut od doręczenia. Możesz wygenerować kolejny kod jednorazowy, ale nie więcej niż 10 kodów.
Jeśli 5 razy pomylisz się przy wpisywaniu kodu, odrzucimy Twój wniosek. W takim przypadku musisz powtórzyć proces wnioskowania o kredyt.



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.

17. Gdy obsługujemy Twój wniosek, sprawdzamy, czy dane, które wprowadzasz, spełniają wymagane kryteria, np. format lub liczba znaków. Porównujemy także te dane z dokumentami i innymi naszymi informacjami. Jeśli wykryjemy błędy, podejmujemy działania, aby je poprawić.
18. Jeśli Twój PESEL będzie zastrzeżony w rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL, który prowadzi Ministerstwo Cyfryzacji, nie podpiszemy umowy.
19. Umowę podpisujemy kwalifikowaną pieczęcią elektroniczną i wysyłamy na Twój adres e-mail.
20. Umożliwiamy Ci dostęp do zarchiwizowanej umowy. W tym celu złóż wniosek w CA24 Infolinia lub w naszej placówce.

Jak bezpiecznie podpisać umowę

21. 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

22. Jeśli masz zastrzeżenia do naszych usług, możesz złożyć reklamację.
23. 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.

24. 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 rozpatrzyć,
- d) jeśli składasz reklamację pisemnie, pamiętaj, żeby ją podpisać.

Proces obsługi reklamacji opisujemy również na naszej stronie internetowej.

25. Na Twój wniosek potwierdzimy złożenie reklamacji.

26. 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

27. 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

28. Odpowiadamy na reklamację:

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

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

30. 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/

31. Możesz złożyć pozew do właściwego sądu powszechnego.

Jak przechowujemy i zabezpieczamy dokumenty

32. Utrwalamy umowę w taki sposób, że:
- zapewniamy integralność dokumentu (tj. możliwość sprawdzenia czy zawartość dokumentu nie uległa zmianie od chwili jego utworzenia),
 - możliwa jest weryfikacja podpisu elektronicznego lub pieczęci elektronicznej,
 - możliwe jest odczytanie wszystkich danych zawartych w dokumencie do czasu zakończenia jego przechowywania.
33. 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:
- ustalenie daty utrwalenia dokumentu,
 - dostęp do dokumentu wyłącznie dla osób uprawnionych,
 - ochronę przed przypadkowym lub nieuprawnionym zniszczeniem,
 - zastosowanie metod i środków ochrony dokumentu, których skuteczność jest powszechnie uznawana.

Oświadczenia, jeśli przystępujesz do umowy ubezpieczenia

34. Z chwilą akceptacji regulaminu, oświadczasz, że poinformowaliśmy Cię o:
- wykorzystaniu przez nas i ubezpieczyciela danych w celu zawarcia umowy ubezpieczenia oraz w celu realizacji umowy ubezpieczenia,
 - otrzymaniu dokumentów ubezpieczeniowych przed zawarciem umowy, w szczególności Ustandaryzowanego Dokumentu Ubezpieczeniowego (IPID), w formie elektronicznej,
 - tym, że przechowujemy dane i oświadczenia złożone w postaci elektronicznej, które będą służyć ubezpieczycielowi, jako dowód Twojej identyfikacji.

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
oferta Raty dla Ciebie z ubezpieczeniem sprzętu od kradzieży	raty z ubezpieczeniem w ramach umowy grupowego ubezpieczenia sprzętu od kradzieży
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
umowa grupowego ubezpieczenia sprzętu od kradzieży	umowa grupowego ubezpieczenia, którą zawieramy z ubezpieczycielem
ubezpieczający	my (bank)

ubezpieczony

Ty, gdy zawierasz umowę kredytu i kupujesz w sklepie sprzęt w ramach oferty Raty dla Ciebie z ubezpieczeniem sprzętu od kradzieży

ubezpiaczyciel

Credit Agricole Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., z siedzibą we Wrocławiu, ul. Legnicka 48 bud. C-D, 54-202 Wrocław, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia - Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000528682, który działa na podstawie zezwolenia na wykonywanie działalności ubezpieczeniowej wydanego przez Ministra Finansów