

Regulamin usługi Internetowy Wniosek Kredytowy

w Spółdzielczej Kasie Oszczędnościowo-Kredytowej im. Z. Chmielewskiego

Spis treści

1 Wstęp.....	1
§ 1. Definicje.....	1
§ 2. Dane kontaktowe.....	2
§ 3. Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną.....	2
§ 4. Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca.....	2
§ 5. Zakaz dostarczania przez Klienta treści o charakterze bezprawnym.....	2
§ 6. Warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną.....	2
§ 7. Tryb postępowania reklamacyjnego.....	5

Wstęp

Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jednolity w Dz. U. z 2020 r., poz. 344) zobowiązuje usługodawców świadczących usługi drogą elektroniczną do określenia regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną regulującego w szczególności rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną, warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca i zakaz dostarczania przez usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną oraz tryb postępowania reklamacyjnego.

W związku z wdrożeniem przez SKOK Chmielewskiego usługi polegającej na umożliwieniu osobom zainteresowanym złożenia wniosku kredytowego drogą elektroniczną określił niniejszy regulamin.

§ 1. Definicje

Następujące pojęcia użyte w niniejszym regulaminie oznaczają:

- 1) **e-mail Klienta** – adres poczty elektronicznej Klienta podany przez niego w internetowym wniosku kredytowym wysłanym do Kasy;
- 2) **Kasa** lub **SKOK Chmielewskiego** – Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa im. Zygmunta Chmielewskiego z siedzibą w Lublinie przy ul. Wallenroda 2E, wpisana do rejestru przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem KRS 0000089688, której akta rejestrowe przechowuje Sąd Rejonowy Lublin-Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, posiadająca nr REGON: 430398277 oraz nr NIP: 7120170636;
- 3) **Klient** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych zainteresowana udzieleniem jej kredytu konsumenckiego przez Kasę;
- 4) **kredyt konsumencki** – kredyt lub pożyczka pieniężna udzielana przez Kasę Klientowi objęta zakresem regulacji ustawy o kredycie;

- 5) **Regulamin** – niniejszy Regulamin zawierania umów o kredyt konsumencki drogą elektroniczną w Spółdzielczej Kasie Oszczędnościowo-Kredytowej im. Z. Chmielewskiego w Lublinie;
- 6) **Usługa** – usługa internetowy wniosek kredytowy opisana w Regulaminie w paragrafie „Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną”;

§ 2. Dane kontaktowe

Komunikacja do Kasy w postaci papierowej powinna być kierowana na adres: ul. Wallenroda 2E poczta Lublin, kod pocztowy 20-607. Adres poczty elektronicznej Kasy to wniosek@skokchmielewskiego.pl. Telefonicznie można się skontaktować z Kasą pod numerem 81 446 30 20 czynnym od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 17:45 (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy). Opłata za połączenie telefoniczne z wyżej wskazanym numerem infolinii jest zgodna z cennikiem dostawcy usług telekomunikacyjnych, z którego korzysta osoba dzwoniąca na ten numer.

§ 3. Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną

Regulamin dotyczy usługi świadczonej przez Kasę drogą elektroniczną o nazwie „internetowy wniosek kredytowy”, w ramach której Klient może złożyć w formie elektronicznej wniosek o udzielenie mu przez Kasę kredytu konsumenckiego.

§ 4. Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca

Aby skorzystać z Usługi Klient powinien dysponować: **telefonem stacjonarnym** lub **telefonem komórkowym** z aktywną kartą SIM służącą do połączeń telefonicznych, aktywnym **kontem poczty elektronicznej** oraz **urządzeniem takim jak komputer, tablet lub smartfon z dostępem do Internetu** z zainstalowanymi aktualnymi: systemem operacyjnym, przeglądarką internetową, programem Adobe Acrobat Reader DC (dostępnym m.in. pod adresem internetowym <https://get.adobe.com/pl/reader/>).

W celu ochrony Klienta przed wyłudzeniami danych w Internecie i oszustwami internetowymi, Klient powinien posiadać na urządzeniu, o którym mowa powyżej aktualne i legalne oprogramowanie chroniące przed złośliwym oprogramowaniem.

§ 5. Zakaz dostarczania przez Klienta treści o charakterze bezprawnym

Klienta korzystającego z usług elektronicznych obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.

§ 6. Warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną

Internetowy wniosek kredytowy

Aby złożyć internetowy wniosek kredytowy o udzielenie kredytu konsumenckiego Klient powinien:

- 1) wejść na stronę internetową w serwisie internetowym Kasy pod adresem <https://formularz.skokchmielewskiego.pl/>,
- 2) zapoznać się z zamieszczonymi tam następującymi dokumentami:
 - a) niniejszym Regulaminem;

- b) informacją o przetwarzaniu danych osobowych Klienta przez Kasę;
 - c) informacją o przetwarzaniu danych osobowych Klienta przez BIK S.A.;
- 3) wypełnić zamieszczony tam formularz danymi oznaczonymi jako obowiązkowe, w tym jego numeru telefonu oraz e-mail Klienta (podanie danych, które nie są oznaczone jako obowiązkowe, zależy od uznania Klienta);

W pierwszej kolejności Klient powinien wskazać, czy jest albo nie jest członkiem Kasy oraz wybrać rodzaj produktu, którego dotyczy wniosek (pożyczka gotówkowa albo pożyczka konsolidacyjna).

Następnie Klient musi podać następujące dane: oczekiwana kwota kredytu, przewidywany okres spłaty kredytu w miesiącach, imię i nazwisko Klienta, numer telefonu stacjonarnego lub komórkowego Klienta, adres e-mail Klienta, numer PESEL Klienta, obywatelstwo Klienta, serię i numer dowodu osobistego lub paszportu Klienta wraz z terminem ważności wskazanego dokumentu; adres zamieszkania Klienta (województwo, kod pocztowy, miejscowość, ulica – o ile występuje, numer domu, numer mieszkania – o ile występuje), źródło dochodu Klienta, wysokość miesięcznego dochodu netto Klienta, stan cywilny Klienta, status mieszkaniowy Klienta, liczbę osób utrzymywanych przez Klienta, wysokość miesięcznych stałych kosztów gospodarstwa domowego Klienta, wysokość ewentualnych pozabankowych obciążeń finansowych Klienta (np. z tytułu alimentów, zajęć egzekucyjnych), preferowana pora kontaktu.

W przypadku wskazania przez Klienta, że źródłem jego dochodu jest umowa o pracę lub umowa zlecenia lub umowa o dzieło konieczne jest także podanie nazwy jego pracodawcy, Numeru Identyfikacji Podatkowej pracodawcy oraz numeru telefonu do pracodawcy. W przypadku umowy o pracę na czas określony Klient musi podać także termin początkowy oraz końcowy obowiązywania aktualnej umowy o pracę.

W przypadku wskazania przez Klienta, że źródłem jego dochodu jest własna działalność gospodarcza konieczne jest także podanie daty, od której Klient prowadzi działalność, branży prowadzonej działalności oraz Numeru Identyfikacji Podatkowej Klienta.

W przypadku wskazania przez Klienta, że źródłem jego dochodu jest renta przyznana na czas określony konieczne jest także podanie terminu, od którego i do którego Klientowi przysługuje to świadczenie.

Klient, który wskazał w formularzu, że nie jest członkiem Kasy musi także wybrać w formularzu oddział Kasy, w którym ewentualnie Klient podpisze dokumenty dotyczące uzyskania członkostwa w Kasie i oraz udzielenia mu wnioskowanego kredytu.

- 4) zapoznać się z treścią i w przypadku ich prawdziwości oraz akceptacji przez Klienta złożyć następujące oświadczenia:
- a) Oświadczam, że zapoznałam/em się i akceptuję Regulamin świadczenia usługi Internetowy Wniosek Kredytowy
 - b) Oświadczam, że zapoznałam/em się z Informacją dotyczącą przetwarzania danych osobowych przez SKOK im Z. Chmielewskiego
 - c) Oświadczam, że zapoznałam/em się z Informacją dotyczącą przetwarzania danych osobowych przez BIK S.A.
 - d) Upoważniam Spółdzielczą Kasę Oszczędnościowo-Kredytową im. Zygmunta Chmielewskiego z siedzibą w Lublinie ul. Wallenroda 2E (SKOK im Z. Chmielewskiego), zgodnie z art. 24 ust.1 ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, do wystąpienia do Krajowego Rejestru Długów Biura Informacji Gospodarczej S.A. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Danuty Siedzikówny 12 o ujawnienie informacji gospodarczych dotyczących moich zobowiązań

- e) Upoważniam SKOK im Z. Chmielewskiego, zgodnie z art. 24 ust.1 ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, do wystąpienia do ERIF Biura Informacji Gospodarczej S.A. z siedzibą w Warszawie Aleje Jerozolimskie 100 o ujawnienie informacji gospodarczych dotyczących moich zobowiązań
- f) Upoważniam Spółdzielczą Kasę Oszczędnościowo-Kredytową im. Zygmunta Chmielewskiego z siedzibą w Lublinie ul. Wallenroda 2E (SKOK im Z. Chmielewskiego), zgodnie z art. 24 ust.1 ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, do wystąpienia - za pośrednictwem Biura Informacji Kredytowej S.A. - do Biura Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Zygmunta Modzelewskiego 77 o ujawnienie informacji gospodarczych dotyczących moich zobowiązań
- g) Kredyt, o który wnioskuję, zamierzam przeznaczyć na własne potrzeby.

Złożenie powyższych oświadczeń Klient potwierdza przez zaznaczenie pola zaznaczenia (tzw. „checkbox”) umieszczonego przed treścią danego oświadczenia.

- 5) pod rygorem odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia złożyć oświadczenie dotyczące tego, czy Klient jest albo nie jest sobą zajmującą eksponowane stanowisko polityczne lub członkiem rodziny tej osoby lub osobą znaną jako jej bliski współpracownik;

Oprócz powyższych obowiązkowych oświadczeń Klient może złożyć także nieobowiązkowe oświadczenia o treści:

- a) Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych przez SKOK im Z. Chmielewskiego w celach marketingowych w przypadku nie nawiązania relacji członkowskiej;
 - b) Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych przez SKOK im Z. Chmielewskiego w celu marketingu bezpośredniego przy użyciu telefonu i automatycznych systemów wywołujących;
 - c) Wyrażam zgodę na otrzymywanie informacji handlowej od SKOK im Z. Chmielewskiego za pomocą wiadomości e-mail i SMS.
- 6) wysłać do Kasy wypełniony internetowy wniosek kredytowy klikając umieszczony pod formularzem wniosku przycisk oznaczony napisem „Wyślij”.

Po wysłaniu formularza serwis internetowy Kasy:

- 1) przekazuje treść wniosku kredytowego do bazy danych Kasy;
- 2) wyświetla pod formularzem potwierdzenie wysłania wniosku;
- 3) wysyła na adres e-mail Klienta podany we wniosku wiadomość z potwierdzeniem złożenia wniosku kredytowego wraz z tekstem Regulaminem, informacją o przetwarzaniu danych osobowych Klienta przez Kasę oraz informacją o przetwarzaniu danych osobowych Klienta przez BIK S.A

Umowa o świadczenie usługi internetowy wniosek kredytowy jest zawierana na czas określony, to jest do chwili jej wykonania przez Kasę, co potwierdza wyświetlony w serwisie internetowym Kasy komunikat o wysłaniu formularza wniosku kredytowego.

Klient może zrezygnować z usługi tylko przed naciśnięciem przycisku „Wyślij” lub równoznacznego pod formularzem przerywając wypełnianie formularza i zamykając stronę internetową z formularzem

Usługa elektroniczny wniosek kredytowy jest świadczona przez Kasę bezpłatnie.

Wstępna ocena zdolności kredytowej

Po otrzymaniu przez Kasę internetowego wniosku kredytowego Klienta Kasa dokonuje wstępnej oceny zdolności kredytowej Klienta na podstawie informacji zawartych w tym wniosku oraz na podstawie informacji pozyskanych z odpowiednich baz danych lub zbiorów danych Kasy.

Kontakt z Klientem

Po dokonaniu przez Kasę wstępnej oceny zdolności kredytowej Klienta, Kasa kontaktuje się niezwłocznie, nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego od otrzymania wniosku, z Klientem w drodze rozmowy telefonicznej lub wiadomości tekstowej w celu przekazania Klientowi informacji o wstępnej decyzji kredytowej w sprawie złożonego wniosku oraz o konieczności dostarczenia przez Klienta do Kasy dodatkowych dokumentów i informacji niezbędnych do dokonania oceny zdolności kredytowej. Rozmowa telefoniczna jest nagrywana przez Kasę.

W razie potrzeby Kasa ponawia kontakt z Klientem.

W przypadku pozytywnej wstępnej decyzji kredytowej dla Klienta, który nie jest członkiem Kasy, Kasa w toku komunikacji z Klientem wskazuje, że dalsze czynności związane z uzyskaniem przez Klienta członkostwa w Kasie, dokonaniem ostatecznej oceny zdolności kredytowej i ewentualnym zawarciem umowy kredytu wymagają wizyty Klienta w oddziale Kasy. Kasa informuje także o dokumentach, które Klient powinien dostarczyć w razie wizyty w oddziale Kasy.

W przypadku pozytywnej wstępnej decyzji kredytowej dla Klienta, który jest członkiem Kasy, Klient w toku komunikacji z Kasą wybiera formę podpisania umowy kredytu (telefonicznie lub w oddziale Kasy) oraz wybiera sposób wypłaty kredytu (przelew na rachunek Klienta lub wypłatę gotówkową kredytu w oddziale Kasy).

§ 7. Tryb postępowania reklamacyjnego

Miejsce złożenia i forma reklamacji

Reklamacja może być złożona przez Klienta w każdym oddziale Kasy

Reklamacja może być złożona przez Klienta w następujący sposób:

- 1) **formie pisemnej** – (i) osobiście w każdym oddziale Kasy albo (ii) przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe na adres: ul. Wallenroda 2E, Lublin 20-607, albo
- 2) **ustnie**: (i) telefonicznie pod numerem telefonu +48 81 446 30 48 czynnym od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 17:00 (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy), opłata za zwykłe połączenie telefoniczne zgodna z cennikiem dostawcy usług telekomunikacyjnych, z którego korzysta klient; (ii) telefonicznie poprzez Operatora Tele-skok pod numerami telefonu 801 803 800 i 58 782 59 00 - w przypadku Członków korzystających z

usługi eskok; (iii) osobiście do protokołu podpisanego przez Klienta podczas jego wizyty w oddziale Kasy; albo

- 3) **drogą elektroniczną** za pośrednictwem wiadomości e-mail na adres: reklamacje@skokchmielewskiego.pl.

Zalecana treść reklamacji

Zalecane jest, aby reklamacja zawierała szczegółowy opis zdarzenia budzącego wątpliwości i zastrzeżenia oraz oczekiwania Klienta, imię, nazwisko, nr członkowski w SKOK lub numer Pesel, adres do korespondencji, a w przypadku reklamacji składanych w formie pisemnej także datę i podpis. Jeśli klient wnioskuje o udzielenie mu odpowiedzi na reklamację drogą mailową reklamacja powinna również zawierać adres e-mail, na który zostanie udzielona odpowiedź.

Dodatkowe dane

Kasa może zwrócić się do Klienta o dostarczenie dodatkowych danych kontaktowych, informacji lub posiadanej przez Klienta dokumentacji dotyczącej składanej reklamacji, które mogą okazać się niezbędne w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji.

Zalecany termin zgłoszenia reklamacji

Zalecane jest, aby reklamacje zgłaszać niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia budzącego wątpliwości i zastrzeżenia, co ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenia reklamacji przez Kasę chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania z reklamacją.

Informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania reklamacji

Informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania reklamacji tj. miejsca i formy złożenia reklamacji, terminu jej rozpatrzenia oraz sposobu powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji zamieszczane są w umowach zawieranych przez Kasę z Klientem.

Klientom, którzy nie zawarli umowy ze SKOK, a którzy zgłosili reklamację, informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania reklamacji ,dostarczane są w ciągu 7 dni od dnia zgłoszenia roszczeń klienta wobec Kasy.

Odpowiedź na reklamację

Kasa odpowiada na reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później, niż w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie – nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminach określonych powyżej, Kasa w informacji skierowanej do klienta: (i) wyjaśnia przyczynę opóźnienia; (ii) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy; (iii) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

Odpowiedź na reklamację udzielana jest w sposób przystępny i zrozumiały w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Odpowiedź, o której mowa w zdaniu poprzednim Kasa może dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.

Zasady dotyczące przyjmowania i rozpatrywania reklamacji

Zasady dotyczące przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w Kasie są dostępne na stronie internetowej Kasy pod adresem <https://www.skokchmielewskiego.pl/standard/reklamacje> lub w oddziałach Kasy.

Inne możliwości otrzymania pomocy

Klient może zwrócić się o pomoc także do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów, Rzecznika Finansowego oraz Komisji Nadzoru Finansowego.

Organ nadzoru

Organem nadzoru nad działalnością Kasy jest Komisja Nadzoru Finansowego.

Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich

W przypadku Kasy podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich jest Rzecznik Finansowy.

Dane kontaktowe do Rzecznika Finansowego:

Biuro Rzecznika Finansowego, Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa

adres strony internetowej: www.rf.gov.pl

Powództwo do sądu powszechnego

Istnieje również możliwość wystąpienia przez Klienta z powództwem do sądu powszechnego. Właściwy do rozstrzygnięcia danej sprawy sąd powszechny ustala się zgodnie z przepisami ustawy z dnia 17 listopada 1964 – Kodeks postępowania cywilnego (tekst jednolity w Dzienniku Ustaw z 2019 r., poz. 1460, z późn. zmianami). Kasa w odpowiedzi na reklamację wskazuje podmiot, który powinien być pozwany i sąd miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

Regulamin obowiązuje od dnia 17.05.2021 r.