

**Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną dla umów  
zawieranych w Spółdzielczej Kasie Oszczędnościowo-Kredytowej im. F. Stefczyka**

## **§ 1. Postanowienia ogólne**

1. Regulamin określa zasady oraz warunki korzystania z usług świadczonych przez Kasę drogą elektroniczną.
2. Rozpoczęcie korzystania z usług objętych Regulaminem równoznaczne jest z zapoznaniem się z treścią oraz akceptacją warunków Regulaminu.
3. Klient może zawrzeć drogą elektroniczną następujące rodzaje Umów:
  - a) Umowę o prowadzenie rachunku płatniczego IKS,
  - b) Umowę o świadczenie bankowości elektronicznej Kasy Stefczyka,
  - c) Umowę o kredyt konsumencki.
4. Zawarcie Umowy w sposób wskazany w niniejszym Regulaminie spełnia wymogi art. 3a ustawy z dnia 5 listopada 2009r. o spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych w zakresie warunków składania oświadczeń woli w postaci elektronicznej.

## **§ 2. Definicje**

Użyte w niniejszym Regulaminie definicje oznaczają:

- 1) **Adres e-mail** - adres e-mail Klienta;
- 2) **Certyfikat kwalifikowany** – wydawany przez Centrum Obsługi Podpisu Elektronicznego Szafir, jest generowany i zarządzany zgodnie z wymaganiami ustawy o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej (Dz. U. 2016 poz. 1579) oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 910/2014 w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/W, Certyfikat poświadczająca integralność umowy oraz datę złożenia podpisu;
- 3) **Contact Center** - jednostka organizacyjna Kasy, kontaktująca się z Klientem w związku z wnioskowaniem o kredyt i zawieraniem przez Klienta umowy o kredyt konsumencki;
- 4) **Kod sms** – jednorazowy kod przesyłany na numer telefonu komórkowego Klienta służący do potwierdzenia składanych oświadczeń woli Klienta;
- 5) **Instrukcja odszyfrowania plików** - Instrukcja przesyłana na adres e-mail Klienta wraz z dokumentacją;
- 6) **Kasa Stefczyka, Kasa** - Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa im. F. Stefczyka z siedzibą w Gdyni, przy ul. Bohaterów Starówki Warszawskiej 6, zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000080915 NIP 5861040096, REGON 190408529, strona internetowa: [www.kasastefczyka.pl](http://www.kasastefczyka.pl);
- 7) **Kwalifikowany podpis elektroniczny** - jest równoważny pod względem skutków prawnych podpisowi własnoręcznemu i poświadczany za pomocą certyfikatu kwalifikowanego, a więc certyfikatu umożliwiającego weryfikację osoby składającej podpis;
- 8) **Kwalifikowana pieczęć elektroniczna** – jest równoważna pod względem skutków prawnych podpisowi własnoręcznemu i poświadczona za pomocą certyfikatu

- kwalfikowanego, zawiera pełną nazwę podmiotu oraz numer jednoznacznie go identyfikujący;
- 9) **Przelew weryfikacyjny** – przelew na kwotę 1,00 (słownie: jeden) zł z rachunku płatniczego Klienta służący do weryfikacji jego tożsamości;
  - 10) **Wideoweryfikacja** – sposób weryfikacji tożsamości klienta na podstawie zdjęcia dowodu osobistego oraz krótkiego filmu nagranych przez klienta w ramach procesu złożenia wniosku o ZNC;
  - 11) **Regulamin** - niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną dla umów zawieranych w Spółdzielczej Kasie Oszczędnościowo – Kredytowej im. F. Stefczyka;
  - 12) **SKEF** - Stowarzyszenie Krzewienia Edukacji Finansowej z siedzibą w Gdyni, ul. Legionów 126;
  - 13) **Umowa** – Umowa na korzystanie z produktu lub usługi oferowanej przez Kasę w drogą elektroniczną;
  - 14) **Strona internetowa Kasy** - strona [www.kasastefczyka.pl](http://www.kasastefczyka.pl);
  - 15) **Trwały nośnik** – materiał lub urządzenie służące do przechowywania i odczytywania informacji przekazywanych konsumentowi w związku z Umową, przez czas odpowiedni do celów jakim informacje te służą oraz pozwalające na odtworzenie tych informacji w niezmienionej postaci;
  - 16) **Wniosek** – wniosek o nabycie członkostwa i zawarcie umowy o prowadzenie rachunku płatniczego IKS oraz o świadczenie usługi bankowości elektronicznej Kasy Stefczyka;
  - 17) **Wniosek kredytowy** - wniosek złożony przez Klienta telefonicznie za pośrednictwem systemu obsługi telefonicznej albo online na stronie internetowej [www.kasastefczyka.pl](http://www.kasastefczyka.pl) (Wniosek on-line);
  - 18) **Wniosek on-line** formularz wniosku kredytowego dostępny na stronie internetowej Kasy, służy do przekazania danych oraz informacji niezbędnych do potwierdzenia tożsamości oraz oceny zdolności kredytowej Klienta;
  - 19) **Klient** - członek Kasy lub ubiegająca się o członkostwo w Kasie będący konsumentem w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. - Kodeks cywilny, ubiegający się o członkostwo w Kasie Stefczyka, zawarcie umów o prowadzenie rachunku płatniczego IKS oraz o świadczenie usługi bankowości elektronicznej Kasy Stefczyka lub/i o kredyt konsumencki drogą elektroniczną.

### § 3. Zasady zawierania Umowy o prowadzenie rachunku płatniczego IKS drogą elektroniczną oraz nabywania członkostwa w Kasie Stefczyka

1. Przed zawarciem umowy o rachunek płatniczy IKS Klient niebędący członkiem Kasy składa oświadczenia oraz wyraża zgody niezbędne do przyjęcia w poczet członków Kasy oraz członków SKEF.
2. Po zapoznaniu się z Umową o rachunek płatniczy IKS oraz dokumentami związanymi z członkostwem, Klient przechodzi do podpisania Umowy. Wprowadzenie kodu SMS w odpowiednio wskazane pole oraz użycie przycisku „Potwierdź” oznacza podpisanie Umowy przez Klienta.
3. Kasa weryfikuje tożsamość Klienta poprzez potwierdzenie danych w bazach zewnętrznych i wewnętrznych Kasy, a także poprzez realizację przelewu weryfikacyjnego z aktywnego konta bankowego lub na podstawie wideoweryfikacji.
4. W przypadku pozytywnej weryfikacji tożsamości i wiarygodności Klienta Kasa wysyła na podany adres e-mail informację o przyjęciu w poczet członków Kasy wraz z kompletem dokumentów. Klient, który jest już członkiem Kasy otrzymuje tylko komplet dokumentów.

5. Oświadczenia Kasy opatrzone są kwalifikowanym podpisem elektronicznym albo innym podpisem elektronicznym opartym na danych identyfikujących podpisującego, weryfikowanym przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu.

#### § 4. Zasady zawierania umowy o świadczenie usługi bankowości elektronicznej

1. Do zawarcia umowy o świadczenie usługi bankowości elektronicznej Kasy Stefczyka stosuje się odpowiednio zasady opisane w § 3 Regulaminu.
2. Do zawarcia umowy o świadczenie usługi bankowości elektronicznej nie jest konieczne złożenie osobnego Wniosku oraz wykonanie osobnego przelewu weryfikacyjnego lub na podstawie wideoweryfikacji.

#### § 5. Zasady zawierania Umowy o kredyt konsumencki

1. Klient zawiera umowę drogą elektroniczną.
2. Do zawarcia umowy niezbędne jest złożenie przez Klienta wniosku kredytowego w celu oceny zdolności kredytowej Klienta oraz wydania decyzji kredytowej.
3. Wniosek kredytowy może być złożony telefonicznie za pośrednictwem Contact Center albo na stronie internetowej [www.kasastefczyka.pl](http://www.kasastefczyka.pl).
4. Każdorazowo przed zawarciem umowy Klient podlega procesowi identyfikacji i weryfikacji tożsamości.
5. W przypadku wniosku kredytowego złożonego telefonicznie przedstawiciel Kasy w trakcie rozmowy telefonicznej informuje Klienta o możliwości zawarcia umowy w trakcie połączenia telefonicznego. Klient wyraża wolę zawarcia umowy w drodze elektronicznej wypowiadając słowa „akceptuję”, „potwierdzam” lub inne równoznaczne. Zawarcie umowy w tej formie następuje po otrzymaniu wyraźnej zgody Klienta.
6. W procesie telefonicznym decyzja kredytowa przekazywana jest Klientowi podczas rozmowy telefonicznej Klienta z przedstawicielem Kasy. W procesie on-line Klient otrzymuje decyzję kredytową w oznaczonym komunikacie we Wniosku on-line.
7. W każdym przypadku po otrzymaniu pozytywnej decyzji kredytowej Klient wybiera sposób zawarcia umowy tj. telefonicznie za pośrednictwem systemu obsługi telefonicznej, online na stronie internetowej [www.kasastefczyka.pl](http://www.kasastefczyka.pl) (Wniosek on-line) albo stacjonarnie w wybranej placówce Kasy.
8. W przypadku odmowy udzielenia kredytu na podstawie informacji zawartych w bazie danych lub zbiorze danych Kasy, Kasa powiadamia niezwłocznie o tym Klienta wskazując bazę danych, w której dokonano sprawdzenia. Decyzja negatywna kończy proces składania wniosku kredytowego.
9. Po otrzymaniu pozytywnej decyzji kredytowej i akceptacji warunków kredytu, Kasa przygotowuje dokumenty kredytowe, w tym umowę o kredyt konsumencki.
10. W procesie telefonicznym oraz Wniosku on-line Kasa przesyła Klientowi umowę wraz z dokumentacją kredytową w formie trwałego nośnika informacji na podany przez Klienta adres e-mail. W procesie on-line formularz informacyjny przesyłany jest zawsze przed zawarciem umowy. Plik z dokumentami jest zabezpieczony hasłem. Sposób odszyfrowania wskazany jest w załączonej Instrukcji odszyfrowania plików.
11. Oświadczenia Kasy opatrzone są kwalifikowanym podpisem elektronicznym albo innym podpisem elektronicznym opartym na danych identyfikujących podpisującego, weryfikowanym przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu.
12. Klient zapoznaje się z dokumentacją kredytową, w tym z warunkami umowy.
13. W przypadku procesu telefonicznego Klient akceptuje warunki umowy poprzez złożenie oświadczenia woli w formie elektronicznej w trakcie rozmowy telefonicznej z

przedstawicielem Kasy oraz składa oświadczenie woli o zawarciu umowy zgodnej z jej warunkami. Oświadczenie woli w formie elektronicznej wraz z danymi identyfikującymi Klienta przekazane w trakcie rozmowy telefonicznej jest równoznaczne z własnoręcznym podpisaniem umowy.

14. W procesie Wniosku on-line akceptacja warunków umowy następuje poprzez użycie przycisku „Akceptuję”. W procesie Wniosku on-line Klient podpisuje umowę wprowadzając kod SMS w odpowiednio wskazane pole a następnie używając przycisku „Potwierdź”.
15. Kasa informuje Klienta o uruchomieniu kredytu objętego umową i przekazaniu pieniędzy na rachunek płatniczy Klienta wskazany w umowie.
16. Wszystkie rozmowy telefoniczne prowadzone z Kasą są nagrywane na co Klient wyraża zgodę.

## § 6. Wymogi Techniczne

1. Klient powinien posiadać wyposażenie techniczne niezbędne do prawidłowego złożenia wniosku kredytowego oraz zawarcia umowy drogą elektroniczną.
2. Konieczne wyposażenie to: komputer, tablet, laptop, telefon komórkowy lub inne urządzenie mobilne - a w przypadku wideoweryfikacji - z kamerą i funkcją czytania kodów QR posiadające dostęp do internetu wraz z zainstalowanym na tym urządzeniu systemem operacyjnym, aktualną przeglądarką internetową oraz programem Acrobat Reader i Zip.
3. Wyposażenie techniczne Klient nabywa i utrzymuje na własny koszt.
4. Klient powinien korzystać z legalnego oprogramowania oraz bieżącej aktualizacji oprogramowania.
5. W przypadku korzystania ze środków porozumiewania się na odległość Klient ponosi koszty według taryfy ustalonej przez operatora usług telekomunikacyjnych.

## § 7. Reklamacje

1. Klient jest uprawniony do złożenia reklamacji w zakresie usług świadczonych przez Kasę na podstawie niniejszego Regulaminu. Reklamację można złożyć pisemnie lub ustnie w Placówce Kasy, korespondencyjnie (przesyłając zgłoszenie na adres korespondencyjny Kasy tj. ul. Legionów 126/128, 81-472 Gdynia lub dowolnej Placówki Kasy), elektronicznie za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej [www.kasastefczyka.pl](http://www.kasastefczyka.pl). Zgłoszenie reklamacji powinno nastąpić, w miarę możliwości, niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu umożliwienia jej rzetelnego rozpatrzenia. Reklamacje Kasa rozpatruje niezwłocznie, jednakże nie później niż w terminie 30 dni od daty ich otrzymania. W przypadku uzasadnionej niemożliwości udzielenia odpowiedzi we wskazanym terminie, może on zostać wydłużony, o czym Kasa prześle stosowną informację. Reklamacje w zakresie usług płatniczych Kasa rozpatruje niezwłocznie, jednakże nie później niż w terminie 15 dni roboczych od daty ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach dotyczących usług płatniczych uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim Kasa wyjaśnia przyczynę opóźnienia, wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy oraz określa przewidywany termin reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana pisemnie za pośrednictwem poczty, bądź w inny, uzgodniony sposób. Zasady rozpatrywania reklamacji w Kasie dostępne są w Placówkach Kasy oraz na stronie internetowej: [www.kasastefczyka.pl](http://www.kasastefczyka.pl). Klienta przysługuje prawo do odwołania się od stanowiska Kasy.

2. Klient ma również możliwość zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów, Rzecznika Finansowego, a także do Komisji Nadzoru Finansowego. W przypadku powstania sporu pomiędzy Klientem a Kasą, Klient może zwrócić się do podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów, którym jest Rzecznik Finansowy, adres strony internetowej rf.gov.pl.
3. Kasa podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego, a w sprawach ochrony konsumentów Urzędowi Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
4. Wszelkie spory wynikające lub pozostające w związku z umową, mogą być rozstrzygane przez sąd powszechny, którego właściwość ustalona będzie zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego.

## § 8. Postanowienia końcowe

1. Umowa zawarta w sposób wskazany w Regulaminie spełnia wymagania formy pisemnej, także wtedy gdy forma pisemna jest wymagana pod rygorem nieważności zgodnie z art. 3a ustawy o Spółdzielczych Kasach Oszczędnościowo-Kredytowych.
2. Wszystkie czynności związane z zawarciem umowy dokonywane są w języku polskim.

Regulamin obowiązuje od 5 stycznia 2024 r.