

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

Obowiązuje od dnia 22 stycznia 2025 roku

### SPIS TREŚCI

JAK WYGLĄDA PROCES ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ .....	1
JAKIE SĄ WARUNKI TECHNICZNE ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ .....	1
JAKIE SĄ ZASADY BEZPIECZEŃSTWA .....	2
JAK MOŻESZ ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ I SPRÓBOWAĆ ROZWIĄZAĆ SPÓR .....	2
INFORMACJA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH .....	3
POSTANOWIENIA KOŃCOWE .....	4
SŁOWNIK NAJWAŻNIEJSZYCH POJĘĆ UŻYWANYCH W REGULAMINIE .....	

1. W Regulaminie używamy zwrotów typu „Ty”, „my”:
  - 1) jeśli piszemy w formie „Ty” (Twój, Ciebie, Ci, itp.) – mamy na myśli Ciebie, jako naszego klienta, wnioskodawcę; stosujemy taką zasadę również wtedy, gdy używamy takich zwrotów jak np. „możesz”, „korzystasz”, „masz obowiązek”;
  - 2) jeśli piszemy w formie „my” – mamy na myśli Auret Bank Spółdzielczy; stosujemy taką zasadę również wtedy, gdy używamy takich zwrotów jak np. „prowadzimy”, „zmieniamy”, „mamy obowiązek”.
2. W sekcjach oznaczonych symbolem informacji  objaśniamy dodatkowo zapisy Regulaminu.
3. Regulamin określa zasady na jakich świadczymy Usługi drogą elektroniczną.
4. Regulamin jest dostępny zgodnie z ustawą z 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
5. Regulamin udostępniamy Ci nieodpłatnie za pośrednictwem formularza elektronicznego eWniosku. Formularz otrzymasz w formie, która umożliwi Ci jego wydrukowanie, pobranie lub utrwalenie go w postaci pliku elektronicznego.
6. Przed rozpoczęciem korzystania z Usług powinienes przeczytać Regulamin.
7. Masz obowiązek przestrzegania Regulaminu.
8. Słownik najważniejszych pojęć znajdziesz na końcu Regulaminu.

Możesz się zapoznać z Regulaminem w naszych placówkach i na naszej stronie internetowej [www.auretbank.pl](http://www.auretbank.pl)

### JAK WYGLĄDA PROCES ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

9. Proces zawarcia Umowy drogą elektroniczną przebiega następująco:
  - 1) Składasz samodzielnie eWniosek poprzez formularz, który Ci udostępniamy na naszej stronie Internetowej;
  - 2) Wybierasz rodzaj Produktu, o który chcesz zawnieksować;
  - 3) Uzupełniasz wszystkie wymagane pola formularza elektronicznego eWniosku wraz ze wszystkimi zgodami i oświadczeniami, które są wymagane przepisami prawa;
  - 4) Na podany przez Ciebie adres e-mail wysłemy Ci potwierdzenie odebrania eWniosku;
  - 5) Abyśmy mogli dalej procesować eWniosek musisz potwierdzić swój numer telefonu komórkowego za pomocą kodu SMS. Będzie on używany do przeprowadzenia Zdalnej wideoweryfikacji Twojej tożsamości oraz do podpisu elektronicznego Umowy;

Zdalna wideoweryfikacja tożsamości polega na użyciu kamery telefonu do sprawdzenia Twojego dowodu tożsamości oraz, że jesteś osobiście obecny.

- 6) Podpiszemy z Tobą Umowę za pomocą podpisu elektronicznego, jeśli Zdalna wideoweryfikacja Twojej tożsamości zakończy się pozytywnie i zgodzimy się na zawarcie Umowy;
- 7) Jeśli Zdalna wideoweryfikacja się nie odbędzie lub zakończy się negatywnie, nie będziemy mogli dalej rozpatrywać eWniosku o zawarcie Umowy drogą elektroniczną;
- 8) Przed podpisaniem Umowy otrzymasz na podany adres e-mail dokument z treścią Umowy i jej załącznikami, abyś mógł się z nimi zapoznać. Te dokumenty będą chronione hasłem;
- 9) Jeśli wnioskujesz o kredyt zabezpieczony Ubezpieczeniem, umowa Ubezpieczenia może być zawarta, jeśli podpiszemy Umowę kredytu;
- 10) Jeśli Zdalna wideoweryfikacja się nie uda lub odmówimy Ci zawarcia Umowy, od razu Cię o tym poinformujemy.

### JAKIE SĄ WARUNKI TECHNICZNE ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

10. Aby prawidłowo korzystać z Usług, potrzebujesz komputera (stacjonarnego lub laptopa) z jedną z przeglądarek: Firefox, Chrome, Safari, Opera, Edge (dwie ostatnie wersje) oraz telefonu komórkowego (smartfona) z funkcją robienia zdjęć i filmów, działającego na systemie iOS (minimum 11.0) lub Android (minimum 5.0) i używającego wbudowanej przeglądarki. Zalecamy, aby na urządzeniu, z którego korzystasz było zainstalowane oprogramowanie antywirusowe z aktualną bazą danych oraz wszystkie aktualizacje systemu operacyjnego.
11. Aby odbierać wiadomości e-mail, musisz mieć:
  - 1) aktywne i poprawnie skonfigurowane konto poczty elektronicznej;
  - 2) dostęp do urządzenia z Internetem, które pozwala na korzystanie z poczty elektronicznej.
12. Aby prawidłowo złożyć eWniosek na komputerze, musisz włączyć obsługę JavaScript i plików cookies w swojej przeglądarce oraz mieć zainstalowany program Adobe Acrobat Reader do otwierania dokumentów elektronicznych.
13. Podczas korzystania z naszych Usług drogą elektroniczną nie możesz przekazywać nam treści o charakterze bezprawnym, nieodpowiednich lub obraźliwych.

14. Masz obowiązek korzystania z naszych Usług zgodnie z Regulaminem oraz z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
15. Jeśli zauważysz problemy w działaniu Usług, od razu poinformuj nas o tym.

#### JAKIE SĄ ZASADY BEZPIECZEŃSTWA

16. Przy zawarciu Umowy przesyłamy Ci dane oraz dokumenty w sposób bezpieczny, dbając o odpowiednią jakość i używając odpowiednich technologii.
17. Podczas korzystania z Usług radzimy, abyś przestrzegał naszych zaleceń dotyczących bezpieczeństwa. Zasady bezpiecznego korzystania z usług bankowych udostępniamy na naszej stronie: [www.auretbank.pl](http://www.auretbank.pl)
18. Oto podstawowe zasady bezpieczeństwa przy korzystaniu z Usług:
  - 1) korzystaj z legalnego oprogramowania i regularnie je aktualizuj;
  - 2) korzystaj z oprogramowania antywirusowego, wraz z aktualizacjami, które chroni przed złośliwym oprogramowaniem;
  - 3) unikaj korzystania z Usługi przez Internet korzystając z sieci publicznych WiFi (hotspot). Oprogramowanie w takich sieciach może zbierać Twoje dane bez Twojej wiedzy;
  - 4) zwracaj uwagę na ostrzeżenia i komunikaty przeglądarki podczas korzystania z Internetu;
  - 5) zabezpiecz dostęp do urządzenia, na którym korzystasz z Usług, hasłem, kodem PIN lub biometrią (np. odciskiem palca);
  - 6) nie przekazuj nikomu swoich haseł lub danych do logowania;
  - 7) nie używaj tego samego hasła do różnych stron internetowych lub aplikacji;
  - 8) nie używaj adresu lub linku przesłanego we wiadomości e-mail od nieznanymi osob. Mogą one prowadzić do fałszywych stron, które próbują wyłudzić Twoje dane;
  - 9) nie instaluj oprogramowania z niepewnych źródeł.

#### JAK MOŻESZ ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ I SPRÓBOWAĆ ROZWIĄZAĆ SPÓR

19. Możesz złożyć reklamację na nasze usługi:
  - 1) listownie na adres naszej siedziby: 95-070 Aleksandrów Łódzki, ul. Senatorska 2a;
  - 2) telefonicznie, faksem lub e-mailem (dane kontaktowe znajdziesz na naszej stronie internetowej);
  - 3) przez bankowość elektroniczną;
  - 4) pisemnie lub ustnie w dowolnej naszej placówce. Jeśli złożysz reklamację ustnie, musisz potwierdzić jej złożenie na protokole reklamacyjnym;
  - 5) elektronicznie na skrzynkę: [AE:PL-79102-58760-TICVW-26](mailto:AE:PL-79102-58760-TICVW-26) w ramach usługi eDoręczenia.
20. Na reklamację odpowiemy Ci na piśmie, a jeśli chcesz, wyślemy odpowiedź e-mailem.
21. Odpowiemy na Twoją reklamację jak najszybciej, ale nie później niż w ciągu 30 dni kalendarzowych od jej otrzymania. W przypadku reklamacji dotyczącej świadczonych przez nas usług płatniczych, udzielimy odpowiedzi na reklamację w terminie nie dłuższym niż 15 dni roboczych od dnia otrzymania takiej reklamacji. Jeśli wyślemy odpowiedź przed upływem tych terminów, będzie to wystarczające.
22. W wyjątkowo trudnych przypadkach, które uniemożliwiają rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 21, informujemy Cię o tym i podamy:
  - 1) powód opóźnienia;
  - 2) co musimy jeszcze ustalić, aby rozpatrzyć reklamację;
  - 3) nowy przewidywany termin odpowiedzi, który nie będzie dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji lub 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji w przypadku reklamacji dotyczących świadczonych przez nas usług płatniczych.
23. Jeśli nie dotrzemy terminu określonego w ust. 21, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 22, reklamację uznamy za rozpatrzoną zgodnie z Twoją wolą.
24. W odpowiedzi na reklamację prześlemy Ci:
  - 1) wyjaśnienie (faktyczne i prawne), dlaczego podjęliśmy taką decyzję, chyba że reklamację rozpatrzyliśmy zgodnie z Twoją wolą;
  - 2) szczegółowe informacje o naszym stanowisku, wskazując odpowiednie fragmenty umowy i przepisy prawa, chyba, że nie jest to konieczne;
  - 3) imię, nazwisko i stanowisko służbowe osoby, która udzieliła odpowiedzi;
  - 4) informacje o tym, jak możesz się odwołać, jeśli nie uwzględnimy Twoich roszczeń;
  - 5) termin, w którym zrealizujemy Twoje roszczenie, jeśli je uwzględnimy.Mamy na to maksymalnie 30 dni od dnia odpowiedzi na reklamację.
25. Jeśli pojawi się spór między nami, może być rozstrzygany:
  - 1) polubownie;
  - 2) przez sąd powszechny właściwy dla miejsca Twojego zamieszkania albo naszej siedziby.
26. Jeśli chcesz rozwiązać spór między nami bez sądu, możesz zwrócić się do następujących podmiotów:
  - 1) **Rzecznik Finansowy**  
Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów przez Rzecznika Finansowego znajdziesz na stronie internetowej: <https://rf.gov.pl/polubowne/>. Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania możesz złożyć:
    - a) pisemnie na adres: Biuro Rzecznika Finansowego Departament Pozasądowego Rozwiązywania Sporów, ul. Nowogrodzka 47 A, 00-695 Warszawa;
    - b) za pośrednictwem platformy ePUAP;
    - c) przez formularz na stronie internetowej (musisz mieć kwalifikowany podpis elektroniczny);
    - d) osobiście w:
      - siedzibie Biura Rzecznika Finansowego przy ul. Nowogrodzkiej 47 A, 00-695 Warszawa;
      - Oddziale Terenowym Biura Rzecznika Finansowego w Olsztynie przy ul. Prostej 1 / 2 lok. 5, 10-028 Olsztyn;
      - Oddziale Terenowym Biura Rzecznika Finansowego w Lublinie przy ul. Krakowskie Przedmieście 22 lok. 1, 20-400 Lublin.
  - 2) **Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich**  
Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów arbitrażowych przez Arbitra Bankowego znajdziesz na stronie internetowej: [www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy](http://www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy). Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania możesz złożyć:

- a) pisemnie na adres: Bankowy Arbitraż Konsumencki ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa lub
  - b) e-mailem na adres: [arbitraz.kancelaria@zbp.pl](mailto:arbitraz.kancelaria@zbp.pl).
- 3) **Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego**  
Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów przez Sąd Polubowny przy KNF znajdziesz na stronie internetowej: [https://www.knf.gov.pl/dla\\_rynku/sad\\_polubowny\\_przy\\_KNF](https://www.knf.gov.pl/dla_rynku/sad_polubowny_przy_KNF). Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania możesz złożyć:
- a) pisemnie na adres: Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, skr. poczt. nr 419, 00-549 Warszawa lub
  - b) e-mailem na adres: [sad.polubowny@knf.gov.pl](mailto:sad.polubowny@knf.gov.pl)
27. Nadzór nad sektorem bankowym w tym nad nami sprawuje Komisja Nadzoru Finansowego.
28. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

## INFORMACJA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH

29. W związku z Usługami świadczonymi drogą elektroniczną, przetwarzamy Twoje dane osobowe jako administrator w rozumieniu przepisów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych; RODO).
30. Wyznaczyliśmy Inspektora Ochrony Danych, z którym możesz się kontaktować, pisząc na adres naszej siedziby lub na e-mail: [iodo@auretbank.pl](mailto:iodo@auretbank.pl)
31. Twoje dane osobowe będą przez nas przetwarzane w celu:
- 1) świadczenia przez nas Usług oraz zawarcia i wykonania umów (art. 6 ust. 1 lit. b. RODO);
  - 2) marketingu bezpośredniego (art. 6 ust. 1 lit. a RODO);
  - 3) dochodzenia roszczeń (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
  - 4) rozpatrywania reklamacji zgodnie z ustawą z 5 sierpnia 2015 r o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (art. 6 ust. 1 lit. c RODO);
  - 5) sporządzania i prowadzenia zestawień, analiz, statystyk, raportowania, tj. w wewnętrznych celach administracyjnych, co jest naszym prawnie uzasadnionym interesem (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
  - 6) jeśli skorzystasz ze Zdalnej wideoweryfikacji będziemy przetwarzali Twoje dane biometryczne (wizerunek twarzy) na potrzeby potwierdzenia tożsamości, w tym w celu przeciwdziałania praniu brudnych pieniędzy i finansowania terroryzmu (art. 6 ust. 1 lit. c w związku art. 9 ust. 2 lit. a i g, oraz w związku z art. 43 ust. 2 pkt. 7 ustawy z 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowania terroryzmu).
32. Musisz podać swoje dane osobowe, abyśmy mogli zrealizować te cele. Jednak decyzja o ich podaniu zależy od Ciebie.
33. Twoje dane osobowe będą przez nas przetwarzane:
- 1) w trakcie świadczenia Usług oraz obowiązywania umowy i do upływu przedawnienia roszczeń z tych umów;
  - 2) do odwołania zgody na marketing bezpośredni;
  - 3) do wypełnienia naszych prawnie uzasadnionych interesów lub zgłoszenia przez Ciebie sprzeciwu;
  - 4) do czasu spełnienia obowiązków prawnych, w związku z którymi przetwarzamy Twoje dane osobowe.
34. Masz prawo:
- 1) dostępu do treści swoich danych osobowych (art. 15 RODO);
  - 2) sprostowania danych osobowych (art. 16 RODO);
  - 3) usunięcia danych osobowych (art. 17 RODO);
  - 4) ograniczenia przetwarzania danych osobowych (art. 18 RODO);
  - 5) przenoszenia danych osobowych (art. 20 RODO);
  - 6) zgłoszenia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych (art. 21 RODO);
  - 7) cofnięcia zgody w dowolnym momencie, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania w przypadku przetwarzania danych na podstawie zgody na przetwarzanie danych osobowych (art. 6 ust. 1 lit. a RODO);
- Aby skorzystać z tych praw możesz się z nami skontaktować w sposób opisany w ust. 30.
35. Możesz złożyć skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeśli uważasz, że Twoje dane są przetwarzane niezgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych. Adres tego organu nadzorczego to: ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.
36. Twoje dane osobowe mogą być udostępnione podmiotom, z którymi współpracujemy na podstawie umów, takim jak firmy świadczące usługi informatyczne, pocztowe, kurierskie, marketingowe, prawne czy windykacyjne. Ponadto dostęp do Twoich danych mogą mieć podmioty i organy, uprawnione na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym te, które mogą zażądać od nas ich udostępnienia (np. policja, prokuratura, urząd skarbowy, Generalny Inspektor Informacji Finansowej, Rzecznik Finansowy, Komisja Nadzoru Finansowego, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych), w szczególności na podstawie art. 104 ust. 2 oraz art. 105 ust. 1 i 2 ustawy z 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe, podmioty, którym powierzyliśmy realizację czynności związanych z naszą działalnością bankową, instytucje, o których mowa w art. 105 ust. 4 Prawa bankowego (np. Biuro Informacji Kredytowej), czy biura informacji gospodarczej, działające na podstawie ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, zgodnie z zasadami w niej określonymi.
37. Twoje dane osobowe będziemy przetwarzać co do zasady na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego.
38. Informacje o przetwarzaniu Twoich danych osobowych w związku z Umową zawieraną przez eWniosek, prześlemy Ci po jej podpisaniu.

## POSTANOWIENIA KOŃCOWE

39. Umowa o świadczenie Usług drogą elektroniczną między nami zostaje zawarta, gdy zaakceptujesz ten Regulamin przy składaniu eWniosku.
40. Umowa o świadczenie Usług drogą elektroniczną kończy się, gdy podpiszesz Umowę.
41. Jeśli składanie eWniosku zostanie przerwane, umowa o świadczenie Usług drogą elektroniczną zakończy się po 30 dniach od zaakceptowania Regulaminu.

42. Jeśli nie podpiszesz Umowy, to umowa o świadczenie Usług drogą elektroniczną zakończy się po 30 dniach od jej wysłania do Ciebie.
43. W sprawach nieujętych w Regulaminie obowiązują przepisy prawa polskiego.
44. Dla umowy o świadczenie Usług drogą elektroniczną obowiązuje język polski.

#### SŁOWNIK NAJWAŻNIEJSZYCH POJĘĆ UŻYWANYCH W REGULAMINIE

<b>Dane osobowe</b>	to informacje o Tobie, dzięki którym możemy Cię rozpoznać lub zidentyfikować.
<b>eWniosek</b>	wniosek o Produkt składany przez Ciebie w formie elektronicznej przez formularz na stronie: <a href="http://www.mojbank.pl">www.mojbank.pl</a> , na naszej stronie lub innej stronie wskazanej przez nas.
<b>Kod SMS</b>	Jednorazowy kod, który wysyłamy we wiadomości SMS na Twój numer telefonu. Służy on do potwierdzenia Twojej tożsamości oraz do podpisania Umowy elektronicznie.
<b>„my”</b>	Auret Bank Spółdzielczy z siedzibą w Aleksandrowie Łódzkim, ul. Senatorska 2a, 95-070 Aleksandrów Łódzki, wpisany przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy do Rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000142918, NIP: 724-00-05-265.
<b>Podpis elektroniczny</b>	to podpis składany za pomocą usługi podpisywania dokumentów drogą elektroniczną. Pozwala on Tobie i nam zapoznać się z Umową i jej załącznikami oraz ją podpisać. Ta usługa spełnia unijne przepisy dotyczące identyfikacji elektronicznej i transakcji elektronicznych (art. 3 pkt 16 eIDAS, Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE).
<b>Produkt</b>	produkt lub usługa bankowa lub produkt ubezpieczeniowy, o który się ubiegasz w ramach Usługi.
<b>Regulamin</b>	dokument, który właśnie czytasz, w którym określiliśmy warunki na jakich będziesz korzystał z naszych Usług świadczonych drogą elektroniczną.
<b>strona internetowa</b>	strona internetowa pod adresem: <a href="http://www.auretbank.pl">www.auretbank.pl</a>
<b>”Ty”</b>	osoba fizyczna, która ma pełną zdolność do czynności prawnych i składa eWniosek o zawarcie Umowy.
<b>Ubezpieczenie</b>	umowa ubezpieczenia, która zabezpiecza kredyt gotówkowy. Tę umowę możesz zawrzeć za naszym pośrednictwem.
<b>Usługi</b>	usługi świadczone przez nas drogą elektroniczną, które obejmują składanie eWniosku oraz zawieranie Umowy, opisane w tym Regulaminie.
<b>Umowa</b>	to umowa o Produkt, która jest zawierana na podstawie eWniosku złożonego przez Ciebie, zgodnie ze wszystkimi wymaganiami prawa i innymi dokumentami oraz umowa cesji praw z umowy ubezpieczenia.
<b>Zdalna wideoweryfikacja</b>	to sprawdzenie Twojej tożsamości podczas składania eWniosku drogą elektroniczną.