

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

### ROZDZIAŁ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

#### § 1.

1. Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia przez Bank Usług drogą elektroniczną.
2. Regulamin jest udostępniany na podstawie ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Regulamin jest udostępniony Wnioskodawcy nieodpłatnie za pośrednictwem formularza elektronicznego eWniosku, w formie, która umożliwia jego wydrukowanie oraz pobranie i/lub utrwalenie w formie pliku elektronicznego.
4. Wnioskodawca jest zobowiązany do zapoznania się z postanowieniami Regulaminu przed rozpoczęciem korzystania z Usług.
5. Rozpoczęcie korzystania z Usług objętych Regulaminem jest równoznaczne z zapoznaniem się z treścią, zrozumieniem i pełną akceptacją postanowień Regulaminu i tym samym z zawarciem z Bankiem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
6. Wnioskodawca jest zobowiązany do przestrzegania postanowień Regulaminu.
7. **Wnioskodawca** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, wnioskująca o zawarcie Umowy na podstawie złożonego eWniosku;
8. **Strona internetowa Banku** – strona internetowa o adresie: <https://gbsbank.pl/>;
9. **Usługi** – usługi świadczone przez Bank drogą elektroniczną, o których mowa w niniejszym Regulaminie obejmujące złożenie eWniosku oraz zawarcie Umowy;
10. **Zdalna wideoweryfikacja** – weryfikacja drogą elektroniczną tożsamości Wnioskodawcy składającego eWniosek;
11. **Podpis elektroniczny** – zaawansowana pieczęć elektroniczna będąca prawnie wiążącym podpisem dostarczoną poprzez usługę obsługi podpisywania elektronicznego dokumentów umożliwiającą Stronom Umowy zapoznanie się z treścią dokumentów oraz złożenie oświadczeń woli na dokumentach celem zawarcia Umowy wraz z załącznikami stanowiącymi integralną część tej Umowy, w oparciu o usługę składania podpisu elektronicznego stanowiącą usługę zaufania w rozumieniu Art. 3 pkt 16 eIDAS, Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) NR 910/2014 z dnia 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.

#### § 2.

Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

1. **Bank** – GBSBank;
2. **Dane osobowe** – oznaczają informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej;
3. **eWniosek** – wniosek dotyczący Produktu składany przez Wnioskodawcę w sposób elektroniczny poprzez formularz elektroniczny na stronie internetowej mojbank.pl, na Stronie internetowej Banku lub na innej stronie internetowej wskazanej przez Bank;
4. **Produkt** – produkt lub usługa bankowa lub produkt ubezpieczeniowy;
5. **Ubezpieczenie** – umowa ubezpieczenia zawierana za pośrednictwem Banku, działającego jako agent ubezpieczeniowy, która może być zawarta wyłącznie przy zawieraniu umowy o kredyt gotówkowy na podstawie złożonego przez Wnioskodawcę eWniosku;
6. **Umowa** – umowa o Produkt zawierana na podstawie złożonego przez Wnioskodawcę eWniosku wraz ze wszystkimi wymaganymi przepisami prawa innymi dokumentami oraz umowa cesji praw z umowy ubezpieczenia;

### ROZDZIAŁ 2. PROCES ŚWIADCZENIA USŁUGI DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

#### § 3.

1. Bank umożliwia Wnioskodawcy zdalne złożenie eWniosku poprzez formularz elektroniczny w celu zawarcia Umowy.
2. Wnioskodawca wskazuje w eWniosku rodzaj Produktu, o który wnioskuje a następnie uzupełnia wszystkie pola formularza elektronicznego eWniosku danymi wymaganymi do zawarcia Umowy wraz z oświadczeniami i innymi zgodami wymaganymi przepisami prawa.
3. Wypełnienie eWniosku wymaga od Wnioskodawcy potwierdzenia jego numeru telefonu komórkowego za pomocą kodu smsowego. Potwierdzony numer telefonu komórkowego wykorzystywany jest do przeprowadzenia zdalnej wideoweryfikacji tożsamości Wnioskodawcy oraz do podpisu elektronicznego Umowy.
4. Proces zdalnej wideoweryfikacji tożsamości Wnioskodawcy przebiega z udziałem kamery w telefonie komórkowym i polega na wykorzystaniu zaawansowanych algorytmów biometrycznych podczas analizy wykonanych zdjęć dowodu tożsamości oraz przeprowadzeniu testu

- żywołności Wnioskodawcy. Zakończenie zdalnej wideoweryfikacji tożsamości Wnioskodawcy z wynikiem pozytywnym umożliwia podpisanie Umowy za pomocą podpisu elektronicznego pod warunkiem zgody Banku na zawarcie Umowy. W przypadku zdalnej wideoweryfikacji Wnioskodawcy z wynikiem negatywnym lub w przypadku braku zdalnej wideoweryfikacji Wnioskodawcy, Umowa nie może być podpisana podpisem elektronicznym i tym samym nie może być zawarta drogą elektroniczną.
5. Przed podpisaniem Umowy podpisem elektronicznym Wnioskodawca otrzymuje na podany w trakcie wypełniania eWniosku, adres e-mail Umowę zabezpieczoną hasłem w celu zapoznania się z jej treścią. W przypadku wnioskowania o kredyt z ubezpieczeniem, niezbędnym warunkiem zawarcia umowy ubezpieczenia jest zgoda Banku na zawarcie umowy o kredyt.
  6. W przypadku odmowy zawarcia Umowy ze strony Banku, Bank niezwłocznie zawiadamia Wnioskodawcę o odrzuceniu eWniosku, przesyłając na adres mailowy podany w eWniosku oficjalne pismo.

### ROZDZIAŁ 3. WARUNKI TECHNICZNE ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

#### § 4.

1. W celu prawidłowego korzystania z Usług wymagane jest posiadanie komputera osobistego (stacjonarnego lub laptopa) z przeglądarką Firefox, Chrome, Safari, Opera, Edge (dwie ostatnie wersje) i telefonu komórkowego z funkcją wykonywania zdjęć i filmów (smartfona) z systemem operacyjnym iOS (minimum 11.0) lub Android (minimum 5.0) i korzystanie z natywnej przeglądarki
2. Do odbierania wiadomości email przekazywanych drogą elektroniczną niezbędne jest spełnienie następujących wymagań:
  - 1) posiadanie aktywnego i poprawnie skonfigurowanego konta poczty elektronicznej;
  - 2) posiadanie dostępu do urządzenia połączanego z siecią Internet umożliwiającą dostęp do konta poczty elektronicznej.
  - 3) zalecane jest posiadanie na używanym urządzeniu zainstalowanego oprogramowania antywirusowego z aktualną bazą sygnatur wirusów oraz zainstalowanych wszystkich aktualizacji systemu operacyjnego.
3. W celu prawidłowego złożenia przez Wnioskodawcę eWniosku za pośrednictwem komputera osobistego wymagane jest włączenie obsługi JavaScript i plików cookies w przeglądarce internetowej Wnioskodawcy oraz posiadanie zainstalowanego programu Adobe Acrobat Reader do prawidłowego korzystania z dokumentów dostarczonych w formie elektronicznej.
4. Podczas korzystania z Usług zakazane jest dostarczanie przez Wnioskodawcę jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym, sprzecznych z dobrymi obyczajami lub obraźliwymi.
5. Wnioskodawca zobowiązany jest do korzystania z Usług zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

6. Wnioskodawca zobowiązany jest do bezzwłocznego poinformowania Banku o zauważonych nieprawidłowościach w działaniu Usług.
7. Bank nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane: korzystaniem przez Wnioskodawcę z Usług niezgodnie z postanowieniami Regulaminu oraz wykonaniem dyspozycji Wnioskodawcy w trakcie składania eWniosku przez osobę nieuprawnioną, jeśli dyspozycja złożona została w sposób zgodny z postanowieniami Regulaminu.

### ROZDZIAŁ 4. REKLAMACJE DOTYCZĄCE FUNKCJONOWANIA USŁUG

#### § 5.

1. Wnioskodawca, może zgłosić reklamację dotyczącą Usługi eWniosków świadczonej przez Bank w następującym trybie:
  - 1) osobiście w formie pisemnej lub ustnej w jednostce organizacyjnej lub sprzedażowej zajmującej się obsługą klienta – adresy jednostek GBS Banku dostępne są na stronie internetowej [www.gbsbank.pl](http://www.gbsbank.pl),
  - 2) listownie w formie pisemnej na adres jednostki organizacyjnej lub sprzedażowej zajmującej się obsługą klienta – adresy jednostek GBS Banku dostępne są na stronie internetowej [www.gbsbank.pl](http://www.gbsbank.pl),
  - 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, w formie elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej GBS Banku, tj. [bank@gbsbank.pl](mailto:bank@gbsbank.pl),
  - 4) telefonicznie w formie ustnej na numery telefonów wskazane na stronie internetowej [www.gbsbank.pl](http://www.gbsbank.pl),
  - 5) z wykorzystaniem usługi bankowości elektronicznej,
  - 6) z wykorzystaniem Infolinii Contact Center nr (+48) 801 140 141.
2. Bank rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi Wnioskodawcy w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
3. Odpowiedź, o której mowa w ust. 2 może zostać dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Wnioskodawcy.
4. Bank udziela odpowiedzi, o której mowa w ust. 2 bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji.
5. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 30-dniowy nie może zostać dotrzymany, Bank informuje Wnioskodawcę o:
  - 1) przyczynie opóźnienia;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone;
  - 3) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi.

6. W przypadku, o którym mowa w ust. 5, termin rozpatrzenia reklamacji przez Bank i udzielenia odpowiedzi nie może być dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji.
7. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji Wnioskodawcy, treść odpowiedzi, będzie zawierać również pouczenie o możliwości:
  - 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, jeżeli podmiot rynku finansowego przewiduje tryb odwoławczy, a także o sposobie wniesienia tego odwołania;
  - 2) skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeżeli podmiot rynku finansowego przewiduje taką możliwość; wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
  - 3) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
8. Wnioskodawcy będący konsumentami, w przypadku negatywnego rozpatrzenia roszczeń mają możliwość:
  - 1) Odwołania się do Zarządu GBSBanku na zasadach jakie obowiązują przy składaniu reklamacji,
  - 2) Skorzystania z instytucji Bankowego Arbitra Konsumentckiego przy Związku Banków Polskich, gdy wartość przedmiotu sporu nie przewyższa kwoty 12 tys. PLN, zaś w przypadku sporów dotyczących kredytów hipotecznych – gdy wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż 20 tys. PLN,
  - 3) złożenia zapisu na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (dotyczy co do zasady sporów o prawa majątkowe o wartości co do zasady powyżej 500,00 PLN oraz sporów o prawa niemajątkowe),
  - 4) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego lub z wnioskiem o wszczęcie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązania sporu, wyłącznie w przypadku reklamacji,
  - 5) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który ma być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
2. W razie zmiany niniejszego Regulaminu, zmieniony Regulamin zostanie umieszczony w formularzu elektronicznym eWniosku na Stronie internetowej Banku.
3. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną ulega rozwiązaniu wraz z przerwaniem składania eWniosku przez Wnioskodawcę lub zerwaniem połączenia internetowego, skutkujących brakiem złożenia do Banku eWniosku. Rozwiązanie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną następuje najpóźniej wraz z podpisaniem Umowy podpisem elektronicznym. W przypadku braku podpisu elektronicznego pod Umową, umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną ulega rozwiązaniu po upływie 30 dni od daty wysłania Umowy przez Bank do Wnioskodawcy.
4. W związku ze świadczoną usługą drogą elektroniczną przetwarzane są Dane osobowe, których administratorem jest Bank lub które zostały mu powierzone do przetwarzania. Informacje o zasadach przetwarzania danych, w tym o przysługujących prawach przekazywane są osobie fizycznej wnioskującej o zawarcie Umowy w trakcie składania eWniosku.
5. Wnioskodawca zobowiązuje się do wykorzystywania prezentowanych treści wyłącznie w zakresie własnego osobistego użytku.
6. Prawem właściwym do zawarcia i wykonywania Umowy, do której stosuje się Regulamin jest prawo polskie.

Regulamin obowiązuje od 19.10.2022 r.

## ROZDZIAŁ 5. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### § 6.

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednio postanowienia Regulaminów Produktów, Ogólne Warunki Ubezpieczeń oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.