



Regulamin korzystania z Czatu w procesie wnioskowania o kredyt gotówkowy w BNP Paribas Bank Polska S.A.

I. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Regulamin określa warunki i zasady procesu korzystania z Czatu pomiędzy Użytkownikiem a BNP Paribas Bank Polska S.A. w procesie wnioskowania o Kredyt.
2. Podmiotem świadczącym usługi określone w Regulaminie jest BNP Paribas Bank Polska Spółka Akcyjna, z siedzibą w Warszawie przy ul. Kasprzaka 10/16, 01-211 Warszawa, zarejestrowany w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000011571, posiadający NIP 526-10-08-546 oraz kapitał zakładowy w wysokości 147.418.918 zł w całości wpłacony (dalej: „Bank”).
3. Regulamin jest regulaminem w rozumieniu art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2019, poz. 123 ze zmianami).

II. DEFINICJE

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - 1) **Call Center** - jednostka Banku, kontaktująca się z Użytkownikiem celem wsparcia w realizacji obsługi Czatu w związku ze składaniem Wniosku o kredyt, Użytkownik może kontaktować się z Call Center na numer +48 503 228 208 od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 19:00 (opłata za połączenie wg cennika operatora).
 - 2) **Czat** – forma komunikacji elektronicznej, dzięki której Użytkownik może się bezpośrednio kontaktować z Bankiem w procesie wnioskowania o Kredyt w celu złożenia Danych do uzyskania Wstępnego wyniku oceny Zdolności kredytowej, udostępniany na stronie Banku <https://www.bnpparibas.pl/klienci-indywidualni/kredyty/kredyt-gotowkowy>,
 - 3) **Dane** – wszystkie informacje, w tym obejmujące dane osobowe Użytkownika, udostępnione przez Użytkownika Bankowi podczas Czatu w ramach Wniosku o kredyt,
 - 4) **Kredyt** - kredyt gotówkowy w złotych udzielany przez Bank,
 - 5) **Kredytobiorca** – Użytkownik, który zawarł Umowę kredytu z Bankiem w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
 - 6) **Numer telefonu Użytkownika** - numer telefonu Użytkownika wskazany przez niego poprzez Czat do kontaktu ze strony Banku celem wsparcia Użytkownika w procesie wnioskowania o Kredyt z wykorzystaniem Czatu,
 - 7) **Regulamin** – niniejszy Regulamin korzystania z Czatu w procesie wnioskowania o kredyt gotówkowy w BNP Paribas Bank Polska S.A.,
 - 8) **Umowa kredytu** - umowa Kredytu zawarta pomiędzy Bankiem a Kredytobiorcą,
 - 9) **Użytkownik** – osoba fizyczna będąca konsumentem, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, zainteresowana uzyskaniem Wstępnego wyniku oceny Zdolności kredytowej w procesie wnioskowania o Kredyt zapoczątkowanym przez Użytkownika przez rozpoczęcie korzystania z Czatu na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie;
 - 10) **Wniosek/Wniosek o kredyt** - wniosek o udzielenie przez Bank Kredytu składany przez Klienta za pośrednictwem Czatu oraz za pośrednictwem Call Center,
 - 11) **Wstępny wynik** – wstępny wynik oceny Zdolności kredytowej dokonanej przez Bank w oparciu o wyłącznie zautomatyzowane przetwarzanie Danych,
 - 12) **Zdolność kredytowa** – oceniana przez Bank zdolność Użytkownika do spłaty zobowiązań z tytułu Kredytu wraz z odsetkami w terminie określonym w Umowie kredytu.



III. OGÓLNE WARUNKI KORYSTANIA Z CZATU

1. Celem Czatu jest uzyskanie przez Użytkownika, na jego wniosek, Wstępnego wyniku jego oceny Zdolności kredytowej na podstawie udostępnionych przez Użytkownika Danych w procesie wnioskowania o Kredyt.
2. Przed skorzystaniem z Czatu Użytkownik powinien zapoznać się z Regulaminem oraz zawartymi w nim informacjami dotyczącymi danych osobowych.
3. Użytkownik komunikuje się Bankiem poprzez Czat wpisując w oknie dialogowym swoje wszystkie Dane niezbędne do uzyskania Wstępnego wyniku. Użytkownik wprowadza Dane w oknie dialogowym zgodnie z treścią kolejnych pytań wyświetlanych przez Bank, a w przypadku korzystania ze wsparcia w obsłudze Czatu drogą telefoniczną może również podać dane pracownikowi Call Center.
4. Dane podane przez Użytkownika poprzez Czat oraz podczas kontaktu z Call Center powinny być aktualne i prawdziwe.
5. Uzyskanie Wstępnego wyniku w ramach Czatu jest możliwe pod warunkiem podania przez Użytkownika wszystkich wymaganych do realizacji procesu Danych, oraz gdy dane te będą kompletne i prawdziwe.
6. Bank udziela Użytkownikowi informacji o Wstępnym wyniku za pomocą komunikatów tekstowych w oknie Czatu oraz kontaktując się z Użytkownikiem na Numer telefonu Użytkownika. Informacja ta obejmuje kwotę możliwej maksymalnej miesięcznej raty Kredytu.
7. Bank może odmówić Użytkownikowi udzielenia informacji o Wstępnym wyniku lub Bank może uznać udzieloną już informację w tym zakresie za nieważną w przypadku podania przez Użytkownika Danych nieprawdziwych lub niekompletnych, uzasadniających okoliczność, że gdyby Bank nie działał pod wpływem tych Danych, nie określił by Wstępnego wyniku lub określił ją na innych warunkach.
8. Bank udziela Użytkownikowi wsparcia w korzystaniu z Czatu za pomocą komunikatów tekstowych w oknie Czatu lub kontaktując się z Użytkownikiem na Numer telefonu Użytkownika.
9. Po udostępnieniu przez Użytkownika w Czacie wszelkich niezbędnych Danych, a następnie udzieleniu Wstępnego wyniku przez Bank realizowana na podstawie Regulaminu usługa Czatu ulega zakończeniu.
10. Po zakończeniu Czatu, o ile udzielona Użytkownikowi informacja o Wstępnym wyniku nie uniemożliwia mu kontynuacji procesu wnioskowania o Kredyt, z Użytkownikiem na Numer telefonu Użytkownika kontaktuje się konsultant Call Center w celu dokończenia składania Wniosku o kredyt i przekazania przez Użytkownika telefonicznie pozostałych danych koniecznych do złożenia Wniosku o kredyt. Zawarcie Umowy kredytu następuje, po podjęciu przez Bank pozytywnej decyzji kredytowej na podstawie złożonego przez Użytkownika Wniosku o kredyt, w sposób ustalony przez konsultanta Call Center z Użytkownikiem.
11. Wstępny wynik nie przesądza o udzieleniu Użytkownikowi Kredytu przez Bank. Przyznanie Kredytu uzależnione jest od wyniku przeprowadzonej przez Bank pełnej analizy Zdolności kredytowej Użytkownika dokonanej przez Bank po złożeniu Wniosku o kredyt poprzez Call Center w oparciu o uzyskane od Użytkownika Dane oraz dodatkowe informacje i dokumenty po ich zweryfikowaniu przez Bank oraz na podstawie informacji pozyskanych z odpowiednich baz danych lub zbiorów danych Banku.
12. Korzystanie przez Użytkownika z Czatu jest nieodpłatne. Użytkownik ponosi koszty usługi dostępu do sieci Internet, w tym za transfer danych zgodnie z obowiązującymi go stawkami i taryfami.



IV. ODPOWIEDZIALNOŚĆ UŻYTKOWNIKÓW KORZYSTAJĄCYCH Z CZATU

1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z Czatu zgodnie z przepisami prawa oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu.
2. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika poprzez Czat treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, treści nieprawdziwych lub mogących wprowadzić w błąd, treści zawierających złośliwe oprogramowanie lub treści, które mogą wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerowych i teleinformatycznych. W razie otrzymania przez Bank wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze przetwarzanych danych dostarczonych przez Użytkownika, Bank może uniemożliwić dostęp do Czatu zawiadamiając o tym niezwłocznie Użytkownika.

V. WYMAGANIA TECHNICZNE

Dostęp do Czatu jest możliwy za pomocą urządzeń z dostępem do Internetu, które spełniają wymogi techniczne: dostępność na przeglądarkach w wersji opisanej na stronie Banku <https://planet.bnpparibas.pl/hades/do/Info?type=technicalRequirements>.

VI. ZGŁASZANIE PROBLEMÓW (REKLAMACJE)

1. Użytkownik ma prawo do wniesienia skierowanego do Banku wystąpienia, zawierającego zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank lub jego działalności (dalej „Reklamacja”).
2. Użytkownik może złożyć Reklamację w formie pisemnej – osobiście w Oddziałach Banku lub centrali Banku albo przesyłką pocztową na adres centrali Banku, ustnie – telefonicznie pod numerem infolinii Banku 801 321 123 dla połączeń krajowych oraz +48 22 134 00 00 – dla połączeń krajowych i z zagranicy (opłata za połączenie wg cennika operatora) albo osobiście do protokołu w oddziale lub za pośrednictwem formularza reklamacyjnego na stronie internetowej Banku (www.bgzbnpparibas.pl/kontakt).
3. Zgodnie z ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, Bank rozpatrzy i udzieli odpowiedzi na złożoną Reklamację niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 30 dni od jej otrzymania. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, Bank w informacji przekazywanej Użytkownikowi wyjaśnia przyczynę opóźnienia, wskazuje okoliczności wymagające ustalenia do rozpatrzenia sprawy oraz określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
4. Bank powiadomi Użytkownika o sposobie rozpatrzenia Reklamacji pisemnie (listownie) lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, przy czym pocztą elektroniczną na wniosek Użytkownika.
5. Postępowanie reklamacyjne Banku nie wyłącza roszczeń Użytkownika wynikających z przepisów prawa właściwego dla Regulaminu.
6. W przypadku nieuwzględnienia przez Bank roszczeń wynikających z Reklamacji, Użytkownikowi przysługuje prawo odwołania się do Rzecznika Klienta Banku.

VII. PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

1. Szczegółowe informacje dotyczące „Polityki Prywatności i wykorzystywania plików cookies w Serwisie Internetowym BNP Paribas Bank Polska S.A.” udostępnione są w postaci elektronicznej i zamieszczone na stronie internetowej Banku pod adresem <http://www.bgzbnpparibas.pl/polityka->



[prywatnosci.asp](https://www.bnpparibas.pl/rodo). Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych w banku dostępne są na stronie internetowej Banku pod adresem <https://www.bnpparibas.pl/repozytorium/rodo>.

2. Bank informuje, iż:

1) Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 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 („RODO”) administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Bank BNP Paribas Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (01-211), ul. Kasprzaka 10/16.

2) Bank przetwarza Pani/Pana dane osobowe w następujących celach:

- Podjęcia działań zmierzających do zawarcia Umowy kredytu z Bankiem z wykorzystaniem Czatu, w tym profilowania pod kątem badania zdolności kredytowej i analizy ryzyka (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);

- Wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Banku wynikających z przepisów szczególnych regulujących działalność Banku, w tym zwłaszcza profilowania w związku z zapobieganiem praniu brudnych pieniędzy oraz przestrzeganiem przepisów dotyczących sankcji i embarg (art. 6 ust. 1 lit. c RODO);

- Profilowania w związku z tworzeniem modeli statystycznych, w celu poprawy zarządzania ryzykiem (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);

- Dochodzenia i obrony przed ewentualnymi roszczeniami związanymi z zawartą umową lub z jej niezawarciem (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);

- Administracji wewnętrznej Banku, w tym utrzymania infrastruktury IT, analizy portfela kredytowego, statystyki i raportowania wewnętrznego (art.6 ust. 1 lit. f RODO).

3) Przysługuje Pani/Panu prawo do wyrażenia sprzeciwu na przetwarzanie danych opartego na art. 6 ust. 1 lit. f RODO, w tym na profilowanie, Pani/Pana danych osobowych.

4) Niektóre decyzje podejmowane przez Bank na etapie zawierania umowy lub trakcie jej obowiązywania obejmują określone środki, oceniają czynniki osobowe osoby, której taka decyzja dotyczy oraz mogą być oparte wyłącznie na przetwarzaniu zautomatyzowanym danych osobowych, w oparciu o zestaw reguł i algorytmów stosowanych przez Bank w celu badania zdolności kredytowej. Mogą one wywoływać wobec Państwa skutki prawne lub w podobny sposób istotnie na Państwa wpływać (RODO określa te przypadki jako „zautomatyzowane decyzje”). Zautomatyzowane podejmowanie decyzji, w tym profilowanie może mieć miejsce:

- a. przy zawieraniu umów o charakterze kredytowym m.in. takich jak pożyczka, kredyt, karta kredytowa gwarancja bankowa, czy limit kredytowy oraz ustanawianiu zabezpieczeń - w celu oceny Państwa zdolności kredytowej i/lub analizy ryzyka kredytowego; ocena ta odbywa się na podstawie danych przekazanych przez Państwa we wniosku o zawarcie umowy, załącznikach do niego, dokumentach



- składanych w Banku, informacji pozyskanych z BIK oraz biur informacji gospodarczej, innych zewnętrznych jak również z wewnętrznych baz danych Banku (np. informacje o posiadanych produktach lub historia transakcji); podstawą profilowania są modele statystyczne, na podstawie których ustalamy Państwa zdolność do zaciągania zobowiązań względem Banku; skutkiem profilowania może być przedstawienie Państwu oferty produktów i usług, odmowa zawarcia umowy, zmiana parametrów (warunków) umów, w tym zmniejszenie lub zwiększenie limitu, prośba o przedstawienie dodatkowych dokumentów, niezaakceptowanie zaproponowanego zabezpieczenia;
- b. przy zawieraniu umowy o produkty, które można zamówić online przez naszą stronę internetową lub stronę internetową naszych partnerów - w celu oceny Państwa zdolności kredytowej i/lub analizy ryzyka kredytowego; ocena wniosku o zawarcie takiej umowy odbywa się na podstawie danych przekazanych przez Państwa w formularzu online, a także w przypadku niektórych produktów również na podstawie informacji pozyskanych z BIK oraz biur informacji gospodarczej, jak również z wewnętrznych baz danych Banku (np. informacje o posiadanych produktach lub historia transakcji); skutkiem zautomatyzowanego przetwarzania może być przedstawienie Państwu oferty produktów i usług, odmowa zawarcia umowy, zmiana parametrów (warunków) umów, w tym zmniejszenie lub zwiększenie limitu, prośba o przedstawienie dodatkowych dokumentów;
 - c. przy zawieraniu umów a także później, w ramach cyklicznych przeglądów, w ramach wykonywania obowiązków ustawowych przez Bank związanych z przeciwdziałaniem praniu pieniędzy; ocena dokonywana jest na podstawie takich danych jak rodzaj stosunków gospodarczych, wykonywany zawód, kraj zamieszkania, zawarte umowy z Bankiem, historia transakcji, weryfikacja klient jest osobą zajmującą eksponowane stanowisko polityczne; skutkiem profilowania może być zakwalifikowanie klienta do kategorii osób podwyższonego ryzyka.
- 5) Przysługuje Państwu prawo do otrzymania wyjaśnień takiej zautomatyzowanej decyzji, jej zakwestionowania, wyrażenia własnego stanowiska, a także uzyskania interwencji ludzkiej w celu podjęcia ponownej decyzji.
- 6) Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres 14 dni (w przypadku nie dokończenia Wniosku o kredyt przez Call Center), a w przypadku realizowanej Umowy kredytu zawartej z Bankiem, a po rozwiązaniu Umowy kredytu przez okres konieczny dla zabezpieczenia dochodzenia ewentualnych roszczeń, oraz spełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa, a w przypadku złożenia sprzeciwu – do momentu złożenia sprzeciwu. W sytuacji, w której przetwarzanie danych osobowych odbywa się na podstawie przepisów prawa, dane będą przechowywane przez okres wynikający z przepisów szczególnych.
- 7) W związku z przetwarzaniem przez Bank Pani/Pana danych osobowych przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do swoich danych (art. 15 RODO), ich sprostowania (art. 16 RODO), usunięcia danych (art. 17 RODO), ograniczenia przetwarzania danych (art. 18 RODO), przenoszenia danych (art. 20 RODO) i wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych (art. 21 RODO).



- 8) Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest dobrowolne, jednakże jest ono warunkiem realizacji usługi Czatu, w tym przeprowadzenia procesu oceny Zdolności kredytowej, określenia Wstępnego wyniku, w celu zawarcia Umowy kredytu i spełnienia wymogów wynikających z przepisów prawa. Niepodanie tych danych osobowych będzie skutkowało brakiem możliwości realizacji usługi Czatu w celu zawarcia Umowy kredytu i realizacji obowiązków, którym podlega Bank.
- 9) Przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia skarg do organu nadzorczego właściwego do spraw ochrony danych osobowych.
- 10) Podane dane mogą być przetwarzane w sposób zautomatyzowany w celu dokonania oceny Zdolności kredytowej na potrzeby realizacji usługi Czatu w celu zawarcia Umowy kredytu z Bankiem. Ocena ta dokonywana jest na podstawie Danych przedstawionych za pomocą usługi Czatu w oparciu o zestaw reguł i algorytmów stosowanych przez Bank w celu badania Zdolności kredytowej. Decyzja wydana na tej podstawie determinuje to, jaka zostanie udzielona odpowiedź w ramach usługi Czatu, a w konsekwencji czy może dojść do zawarcia Umowy kredytu z Bankiem.
- 11) Bank powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym można skontaktować się wysyłając wiadomość na adres email: iodo@bgzbnpparibas.pl.

VIII. POSTANOWIENIA INFORMACYJNE

1. Bank zapewnia Użytkownikowi nieodpłatny dostęp do Regulaminu korzystania z Czatu Banku w sposób umożliwiający Użytkownikom jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści poprzez wydrukowanie lub zapisanie na nośniku w każdej chwili.
2. Bank i Użytkownik mogą komunikować się w sprawach związanych z przedmiotem Regulaminu w języku polskim korespondencyjnie, pisemnie, telefonicznie oraz za pomocą poczty e-mail, przy czym:
 - 1) korespondencyjnie pod adresem Banku,
 - 2) telefonicznie przez Call Center,
 - 3) za pośrednictwem formularza kontaktowego lub reklamacyjnego znajdującego się na Stronie Internetowej Banku www.bgzbnpparibas.pl.
3. Bank informuje, że:
 - 1) organem właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a nadzór nad działalnością Banku sprawuje Komisja Nadzoru Finansowego,
 - 2) w sprawach indywidualnych bezpłatną pomoc prawną konsumenci mogą uzyskać u miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów,
 - 3) właściwym dla Banku podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich:
 - a) w przypadku, w którym Bank zobowiązał się do korzystania z tego postępowania – jest Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich (adres strony internetowej podmiotu: <https://zbp.pl/dla-konsumentow/arbiter-bankowy/dzialalnosc> lub inna „zakładka” strony www.zbp.pl),



- b) w przypadku, w którym Bank jest obowiązany do korzystania z tego postępowania na podstawie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym – jest Rzecznik Finansowy (adres strony internetowej podmiotu: <https://rf.gov.pl/polubowne>).
4. Użytkownik może korzystać z pozasądowego rozwiązywania sporów z Bankiem w oparciu o obowiązujące w danym podmiocie procedury tego postępowania dostępne na wyżej wymienionych stronach internetowych.
 5. Użytkownik może korzystać z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów przez sąd polubowny działający przy Komisji Nadzoru Finansowego zgodnie z procedurami dostępnymi na stronie internetowej podmiotu www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny/ lub w innej „zakładce” na stronie www.knf.gov.pl.
 6. Użytkownik korzystający z Czatu może wykorzystać platformę ODR (platformę internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów między konsumentami i przedsiębiorcami w ramach Unii Europejskiej pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>) w celu rozstrzygnięcia sporów w związku z zawartą elektronicznie umową w zakresie korzystania z Czatu. Platforma ODR umożliwia przekazywanie przez Użytkownika skargi uprawnionemu podmiotowi (podmiotowi zajmującemu się pozasądowym rozwiązywaniem sporów).
 7. Językiem stosowanym w relacjach związanych z Czatem jest język polski.
 8. Prawem właściwym dla Czatu jest prawo obowiązujące w Polsce.
 9. Sąd właściwy dla rozstrzygnięcia sporów związanych z wykonywaniem Regulaminu wnoszący pozew może ustalić na podstawie przepisów ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego, której tekst jest dostępny m.in. w serwisie internetowym Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej <http://isap.sejm.gov.pl/>.
 10. Z zastrzeżeniem ust. 12, Użytkownik ma prawo odstąpienia od niniejszego Regulaminu bez podania jakiegokolwiek przyczyny w terminie 14 dni od dnia wyrażenia przez Użytkownika zgody na jego obowiązywanie. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Regulaminu, Użytkownik powinien poinformować Bank o swojej decyzji w drodze jednoznacznego oświadczenia (np. pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną). Użytkownik może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Regulaminu, stanowiącego załącznik 1 do Regulaminu, jednak nie jest to obowiązkowe. Aby zachować termin do odstąpienia od Regulaminu wystarczy, aby Użytkownik wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego mu prawa odstąpienia od Regulaminu przed upływem terminu do odstąpienia od Regulaminu.
 11. W przypadku odstąpienia przez Użytkownika od Regulaminu, niemożliwe będzie zawarcie Umowy kredytu na podstawie Wniosku o kredyt z wykorzystaniem Czatu, a Wniosek o kredyt Użytkownika zostanie anulowany.
 12. Usługa świadczona na podstawie niniejszego Regulaminu zmierzająca do zawarcia Umowy kredytu zostanie w pełni wykonana w dniu zawarcia Umowy kredytu, w związku z czym Użytkownik utraci prawo do odstąpienia od niniejszego Regulaminu po zawarciu Umowy kredytu.