

# **Ustawa z dnia 12 maja 2011r. o kredycie konsumenckim (Uokk) a kredyt na zakup towarów i usług**

## **Pytania i odpowiedzi**

### **Co było przesłanką uchwalenia Uokk?**

Na podstawie wytycznych Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008r., polski Parlament przygotował i uchwalił Ustawę o kredycie konsumenckim. Nowa Uokk została uchwalona 12 maja 2011r., a zaczęła obowiązywać 18 grudnia 2011r. Tym samym straciła moc, obowiązująca wcześniej Ustawa o kredycie konsumenckim z dnia 20 lipca 2001r.

### **Dlaczego Uokk została uchwalona?**

Intencją europejskiego oraz polskiego ustawodawcy było zapewnić klientom banków i instytucji finansowych możliwie jak najlepszych warunków o charakterze informacyjnym w celu podjęcia przez nich w pełni świadomej i przemyślanej decyzji o skorzystaniu z oferty kredytowej.

### **Czy kredyt na zakup towarów i usług jest objęty Uokk?**

**(Formularz Informacyjny, Sekcja 2. Opis głównych cech kredytu. Wiersz 1 - Rodzaj kredytu)**

Tak, kredyt na zakup towarów i usług, powszechnie znany jako zakupy na raty, jest objęty Uokk.

### **Czym charakteryzuje się kredyt na zakup towarów i usług?**

Kredyt na zakup towarów i usług jest określany mianem kredytu konsumenckiego i tym samym podlega regulacjom Uokk. Jest on dedykowany klientom indywidualnym. Kredyt ten jest udzielany na konkretny cel, jakim jest sfinansowanie zakupu wybranych przez klienta towarów i/lub usług. Z tej oferty kredytowej klient może skorzystać w tych sklepach i punktach usługowych, w których jest ona dostępna. O ofercie kredytu na zakup towarów i usług informują różnego rodzaju reklamy wyeksponowane w sklepach oraz sprzedawcy. Santander Consumer Bank współpracuje z centrami handlowymi i sklepami reprezentującymi różne branże, zlokalizowanymi na terenie całej Polski, oferując za ich pośrednictwem możliwość sfinansowania zakupu kredytem na zakup towarów i usług.

### **Czy kredyt ratalny na zakup towarów i usług jest kredytem wiązanim?**

**(Formularz Informacyjny, Sekcja 2. Opis głównych cech kredytu. Wiersz 7 - Kredyt wiązany lub w formie odroczonej płatności)**

Tak, ponieważ umowa o kredyt na zakup towarów i usług, służy wyłącznie do sfinansowania zakupu konkretnego wybranego przez klienta towaru lub usługi. Ponadto nabycie towaru lub usługi jest finansowane przez Santander Consumer Bank, natomiast umowa kredytowa najczęściej jest sporządzana przez sprzedawcę lub usługodawcę, pełniących rolę pośrednika kredytowego, na mocy umowy o współpracy zawartej z Santander Consumer Bankiem.

## Kto jest kredytodawcą?

(Formularz Informacyjny, Sekcja 1. Imię i nazwisko (nazwa) i adres (siedziba) kredytodawcy lub pośrednika kredytowego. Wiersz 1 - Kredytodawca)

Kredytodawcą jest **Santander Consumer Bank S.A.** z siedzibą we **Wrocławiu (53-611) przy ul. Strzegomskiej 42c** (na potrzeby tego dokumentu w jego treści Santander Consumer Bank jest również nazywany Bankiem). Przy czym warto dodać, że umowę o kredyt na zakup towarów i usług najczęściej w imieniu kredytodawcy sporządza pracownik punktu sprzedaży danego towaru lub usługi.

## Kto jest pośrednikiem kredytowym?

(Formularz Informacyjny, Sekcja 1. Imię i nazwisko (nazwa) i adres (siedziba) kredytodawcy lub pośrednika kredytowego. Wiersz 7 - Pośrednik kredytowy)

Pośrednikiem kredytowym najczęściej jest sklep lub punkt usługowy, a także podmiot realizujący sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa, którego pracownicy w miejscu sprzedaży towaru lub usługi wydają klientom Formularze Informacyjne, sporządzają z klientami wnioski i/lub umowy kredytowe w imieniu i na rzecz Santander Consumer Banku, informują o czynnościach jakie w procesie obsługi klienta realizują, udzielają klientom asysty przedkontraktowej oraz przyjmują oświadczenia o odstąpieniu od umowy kredytowej. Pośrednik kredytowy jest związany z Santander Consumer Bankiem umową o współpracy, na mocy której może wykonywać wyżej wskazane czynności. Natomiast w przypadku Punktów Obsługi Klienta najczęściej zlokalizowanych w dużych centrach handlowych pośrednikiem kredytowym dla Santander Consumer Banku jest firma Finance Care Sp. z o.o., której pracownicy wydają klientom Formularze Informacyjne, sporządzają z klientami umowy kredytowe w imieniu i na rzecz Santander Consumer Banku, informują o czynnościach jakie w procesie obsługi klienta realizują, udzielają klientom asysty przedkontraktowej oraz przyjmują oświadczenia o odstąpieniu od umowy kredytowej.

## Co to jest asysta przedkontraktowa?

(Ustawa o kredycie konsumenckim art. 11)

Jest to etap poprzedzający zawarcie umowy kredytowej, w ramach którego pośrednik kredytowy odpowiada na pytania i wątpliwości klienta w miejscu sprzedaży towaru lub usługi, co w konsekwencji ma ułatwić klientowi podjęcie w pełni świadomej i przemyślanej decyzji o skorzystaniu z danej oferty kredytowej. W przypadku dużych centrów handlowych gdzie są zlokalizowane Punkty Obsługi Klienta, to ich pracownicy udzielają klientom asysty przedkontraktowej. Asysta przedkontraktowa skupia się głównie na treści Formularza Informacyjnego oraz projektu umowy kredytowej ponieważ są to kluczowe dla klienta dokumenty, których wydanie poprzedza decyzję klienta o zawarciu umowy kredytowej. W procesie asysty przedkontraktowej może uczestniczyć również Santander Consumer Bank, jednak ze względu na specyfikę sprzedaży ratalnej, będzie to asysta zdalna - telefoniczna lub internetowa. W takim przypadku kontakt klienta z Bankiem jest możliwy pod numerem infolinii **195 00** (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora) oraz za pośrednictwem stron internetowych [www.santanderconsumer.pl](http://www.santanderconsumer.pl). Natomiast w przypadku zakupów ratalnych realizowanych przez Internet asysty przedkontraktowej udziela specjalnie w tym celu dedykowany zespół Santander Consumer Banku, którego pracownicy kontaktują się z klientami telefonicznie na etapie sporządzania wniosku kredytowego i udzielają niezbędnych wyjaśnień. Dodatkowym wsparciem dla klienta dokonującego internetowych zakupów ratalnych jest materiał informacyjny zamieszczony na stronie wniosku Santander Consumer Banku.

## Co to jest Formularz Informacyjny (FI)?

(Ustawa o kredycie konsumenckim art. 13 pkt 1 i 2 oraz art. 14; Umowa kredytowa, Sekcja V Oświadczenia kredytobiorcy; Wniosek i umowa kredytowa Sekcja I Oświadczenia wnioskodawcy - w przypadku sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa)

Jest to dokument sporządzony według ustawowego wzorca. Dokument ten powstał w celu:

- przedstawienia klientowi w sposób przejrzysty i zrozumiały najistotniejszych informacji o kredycie,
- ułatwienia klientowi porównania ofert kredytowych różnych banków i instytucji finansowych dostępnych na rynku – każdy kredytodawca ma obowiązek przekazania informacji o kredycie wg tego samego wzorca. Należy jednak zwrócić uwagę na różne warianty tego dokumentu (szczegóły poniżej).

W zależności od decyzji klienta pośrednik kredytowy lub Santander Consumer Bank może udostępnić Formularz Informacyjny w następujących wariantach:

| Wyszczególnienie                         | FI – w wersji A   | FI – w wersji B   | FI – w wersji C   |
|--|---|---|---|
| Wersja FI                                | uproszczona   |   | Pełna   |
| Podstawa na jakiej opiera się wariant FI | FI oparty na przykładzie reprezentatywnym - określa warunki umowy kredytowej, co do których Bank spodziewa się zawrzeć co najmniej 2/3 umów kredytowych | FI oparty na 2 danych podanych przez klienta: czasie obowiązywania umowy kredytowej i całkowitej kwocie kredytu | FI oparty na kompletnym zestawie danych podanych przez klienta niezbędnych do zawarcia umowy kredytowej (wariant FI po dokonaniu pełnej oceny zdolności kredytowej klienta) |
| Umieszczenie sygnatury wariantu FI       | Stopka FI<br>np. Formularz Informacyjny – wersja C (pełna) – oparta na kompletnych danych podanych przez klienta  |   |   |

Najszybsze i najłatwiejsze do uzyskania będą dla klienta uproszczone warianty FI (wersja A i B), ale warto pamiętać, że ich zawartość nie będzie tak dokładna jak wariantu pełnego, ponieważ w ich przypadku Bank nie bada zdolności kredytowej klienta.

Najbardziej dokładny dla klienta jest FI w wariantie pełnym (wersja C), czyli oparty o decyzję kredytową Banku. W przypadku kredytów na zakup towarów i usług, ze względu na ich specyfikę, FI najczęściej będzie wydawany przez pośrednika kredytowego, czyli przez podmiot sporządzający umowy kredytowe z klientami. Co ważne egzemplarz FI w pełnym wariantcie należy klientowi obowiązkowo wydać przed zawarciem umowy kredytowej, co najczęściej będzie leżało po stronie pośrednika kredytowego.

## Co to jest przykład reprezentatywny?

(Formularz Informacyjny w wersji A, Sekcja 3. Koszty kredytu. Wiersz 2 – Rzeczywista roczna stopa oprocentowania)

Przykład reprezentatywny – zgodnie z wymaganiami ustawodawcy – określa warunki umowy kredytu na zakup towarów i usług, na których Santander Consumer Bank spodziewa się zawrzeć co najmniej 2/3 takich umów kredytowych.

Odniesienie do przykładu reprezentatywnego ma miejsce w uproszczonym wariantcie Formularza Informacyjnego (FI A) oraz reklamach promujących elementy kosztowe oferty kredytowej.

### **W jaki sposób i w jakim terminie kredyt jest udostępniany?**

(Formularz Informacyjny, Sekcja 2. Opis głównych cech kredytu. Wiersz 3 – Termin i sposób wypłaty kredytu; Umowa kredytowa, Sekcja I Przedmiot umowy i warunki kredytu)

Podpisując umowę o kredyt na zakup towarów i usług, klient jednocześnie upoważnia Bank do przekazania kwoty należnej za zakupiony przez niego towar lub usługę sklepowi lub punktowi usługowemu. Na tej podstawie czynność bezpośredniego rozliczenia z partnerem handlowym na jego rachunek bankowy, w imieniu klienta, realizuje Bank. Przekazanie środków najczęściej następuje w dniu zawarcia umowy kredytowej, a w przypadku podmiotów realizujących sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa w ciągu 8 dni od daty zawarcia umowy kredytowej. W ten sam sposób Bank postępuje w przypadku rozliczeń z tytułu korzystania z oferty ubezpieczenia, pod warunkiem, że klient z takiej opcji skorzysta. Na podstawie zawartej umowy kredytowej klient uprawniony jest do odbioru od sprzedawcy towaru, który ta umowa finansuje. W większości przypadków klient może odebrać towar zaraz po podpisaniu umowy kredytowej. W innych przypadkach klient ustala dogodny termin ze sprzedawcą lub usługodawcą.

### **Na jaki okres jest zawierana umowa kredytowa?**

(Formularz Informacyjny, Sekcja 2. Opis głównych cech kredytu. Wiersz 4 – Czas obowiązywania umowy; Umowa kredytowa, Sekcja II Warunki spłaty kredytu)

Zawierając umowę o kredyt na zakup towarów i usług, klient deklaruje na jaki okres chce ją zawrzeć na podstawie dostępnej w sklepie lub punkcie usługowym ofercie dotyczącej okresu kredytowania. Umowa o kredyt na zakup towarów i usług obowiązuje od dnia jej zawarcia do dnia dokonania ostatniej wymaganej spłaty. W umowie kredytowej klienta obie te daty są wskazane.

### **Jakie są inne koszty, które klient jest zobowiązany ponieść w związku z umową kredytową?**

(Formularz Informacyjny, Sekcja 3. Koszty kredytu. Wiersz 7 – Inne koszty, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową; Umowa kredytowa, Sekcja I Przedmiot umowy i warunki kredytu)

Bank oferuje klientowi dodatkowe produkty i usługi, które stanowią uatrakcyjnienie oferty kredytu na zakup towarów i usług. Oferty te są dla klientów opcjonalne. Do usług tych m.in. należą oferta ubezpieczeniowa, pakiet usług bankowych oraz pakiet „Pomoc na zawołanie”. Oferty te stanowią atrakcyjną wartość dodaną i wielu klientów docenia dodatkowo pozyskane korzyści. Koszty za korzystanie z usług dodatkowych są określone w umowie kredytowej klienta oraz, dla wygody klienta, doliczone do prezentowanej w umowie, miesięcznej raty kredytu.

### **Co to jest całkowita kwota kredytu?**

(Formularz Informacyjny, Sekcja 2. Opis głównych cech kredytu. Wiersz 2 – Całkowita kwota kredytu; Umowa kredytowa, Sekcja I Przedmiot umowy i warunki kredytu)

Jest to suma wszystkich środków pieniężnych, jakie Bank udostępnia klientowi na podstawie zawartej umowy o kredyt. W przypadku kredytu na zakup towarów i usług to udostępnienie środków klientowi jest symboliczne, ponieważ w praktyce są one przekazywane bezpośrednio przez Bank na rachunek bankowy sprzedawcy/usługodawcy, co wynika ze specyfiki tego rodzaju kredytu. W ten

sam sposób Bank postępuje w przypadku rozliczeń z tytułu korzystania z oferty ubezpieczenia, pod warunkiem, że klient taką opcję wybierze.

### **Co to jest całkowita kwota do zapłaty przez klienta?**

(Formularz Informacyjny, Sekcja 2. Opis głównych cech kredytu. Wiersz 6 – Całkowita kwota do zapłaty przez konsumenta; Umowa kredytowa, Sekcja I Przedmiot umowy i warunki kredytu Sekcja II Warunki spłaty kredytu)

Jest to pełna kwota jaką klient jest zobowiązany zwrócić Bankowi, płacąc ją w miesięcznych ratach, w terminie określonym przez Bank w umowie kredytowej. W ramach tej kwoty Bank uwzględnił cenę towaru/usługi, prowizję bankową, odsetki od kredytu oraz opłatę za opcjonalne ubezpieczenie jeżeli klient zdecydował się z niego skorzystać.

### **Co to jest całkowity koszt kredytu?**

(Formularz Informacyjny, Sekcja 3. Koszty kredytu. Wiersz 2 – Rzeczywista roczna stopa oprocentowania; Umowa kredytowa, Sekcja I Przedmiot umowy i warunki kredytu)

Są to wszystkie koszty jakie klient jest zobowiązany ponieść w związku z zawartą przez niego umową kredytową. W przypadku umów o kredyt ratalny na zakup towarów i usług do kosztów tych najczęściej zalicza się prowizję bankową oraz odsetki od kredytu.

### **Co to jest roczna rzeczywista stopa oprocentowania (RRSO)?**

(Formularz Informacyjny, Sekcja 3. Koszty kredytu. Wiersz 2 – Rzeczywista roczna stopa oprocentowania; Umowa kredytowa, Sekcja I Przedmiot umowy i warunki kredytu)

Jest to całkowity koszt kredytu ponoszony przez klienta, wyrażony jako wartość procentowa całkowitej kwoty kredytu w stosunku rocznym. Dzięki temu wskaźnikowi klient jest w stanie szybko porównać oferty kredytowe różnych banków. Żeby porównywanie różnych rynkowych ofert kredytowych miało sens należy zwrócić uwagę, żeby podstawowe parametry kredytu były takie same, a dotyczy to głównie kwoty kredytu i okresu kredytowania.

### **Co to jest stopa oprocentowania kredytu?**

(Formularz Informacyjny, Sekcja 3. Koszty kredytu. Wiersz 1 – Stopa oprocentowania kredytu oraz warunki jej zmiany; Umowa kredytowa, Sekcja I Przedmiot umowy i warunki kredytu)

W przypadku kredytu na zakup towarów i usług stopa oprocentowania kredytu wyrażona jest jako stałe oprocentowanie stosowane do całkowitej kwoty kredytu w stosunku rocznym. Co oznacza, że przez cały okres kredytowania pozostaje ona taka sama. Wysokość stopy procentowej jest określana w umowie kredytowej. Tylko w jednym przypadku, niezależnym od Santander Consumer Banku, stopa procentowa dla kredytu na zakup towarów i usług może ulec zmianie w trakcie trwania umowy kredytowej, a jest to obniżenie stopy oprocentowania kredytu lombardowego Narodowego Banku Polskiego (NBP). Wówczas Bank postępuje zgodnie z zasadą, że maksymalne oprocentowanie kredytu na zakup towarów i usług nie może przekroczyć 4-krotności stopy lombardowej NBP. Generalnie w takim przypadku klient zyskuje, bo na skutek obniżki stopy lombardowej NBP, jego odsetki będą niższe niż pierwotnie zakładała jego umowa kredytowa, a korekta odsetek zostanie uwzględniona w ostatniej racie. W przypadku obniżenia stopy kredytu lombardowego NBP klienci zostaną o tym fakcie powiadomieni przez Bank.

## **Jakie są zasady i terminy spłaty kredytu?**

(Formularz Informacyjny, Sekcja 2. Opis głównych cech kredytu. Wiersz 5 – Zasady i terminy spłaty kredytu; Umowa kredytowa, Sekcja II Warunki spłaty kredytu)

W przypadku kredytu na zakup towarów i usług wysokość rat została ustalona w taki sposób, żeby całkowita kwota do zapłaty wraz z opcjonalnymi opłatami dawały łącznie raty jednakowej wysokości. Wyjątek stanowi ostatnia rata korygująca. Każdą ratę klient jest zobowiązany spłacać do konkretnego dnia miesiąca wskazanego w jego umowie kredytowej. Takie podejście jest wygodne dla klienta, ponieważ z góry wie ile ma oddać, a kwoty jego rat, poza ostatnią, są równe przez cały okres kredytowania. Ponadto termin spłaty rat jest określany jako ten sam dzień miesiąca, przez cały okres obowiązywania umowy kredytowej. Warto dodać, że klient otrzymuje też od Banku książeczkę spłat, która informuje go jaką kwotę, do kiedy oraz na jaki rachunek ma spłacić.

## **Jakie są zasady zaliczania spłat rat kredytu?**

(Formularz Informacyjny, Sekcja 2. Opis głównych cech kredytu. Wiersz 5 – Zasady i terminy spłaty kredytu; Umowa kredytowa, Sekcja II Warunki spłaty kredytu)

Santander Consumer Bank zalicza spłaty rat kredytu na zakup towarów i usług na poczet należności Banku przyjmując następującą kolejność:

1. kapitał,
2. odsetki umowne,
3. odsetki karne,
4. opłaty opcjonalne, opłaty wynikające z Tabeli Opłat.

## **Czy istnieje obowiązek zawarcia umowy dodatkowej do umowy kredytu na zakup towarów i usług?**

(Formularz Informacyjny, Sekcja 3. Koszty kredytu. Wiersz 3 – obowiązek zawarcia umowy dodatkowej)

Takiego obowiązku nie ma. Klient sam decyduje, czy chce skorzystać z oferty ubezpieczeniowej lub innych usług dodatkowych wraz z kredytem na zakup towarów i usług. Warto dodać, że oferty te stanowią atrakcyjną wartość dodaną i wielu klientów docenia dodatkowo pozyskane korzyści, dlatego zachęcamy do zapoznania się z nimi. O szczegóły można też zapytać sprzedawcę. Klient powinien taką decyzję dokładnie rozważyć i świadomie dokonać wyboru.

## **Czy klient może odstąpić od umowy kredytowej na zakup towarów i usług?**

(Formularz Informacyjny, Sekcja 4. Inne ważne informacje. Wiersz 1 – odstąpienie od umowy kredytowej; Umowa kredytowa, Sekcja VI Pozostałe postanowienia umowy; Umowa kredytowa, Sekcja V Pozostałe postanowienia umowy - w przypadku sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa)

Klient ma prawo do odstąpienia od umowy kredytowej, bez podania przyczyny, w ciągu 14 dni od daty jej zawarcia, a w przypadku podmiotów realizujących sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa klient ma prawo do odstąpienia od umowy kredytowej, bez podania przyczyny, w ciągu 14 dni od daty doręczenia podpisanego w imieniu i na rzecz Banku egzemplarza umowy kredytowej. Przy czym obowiązkiem klienta jest rozliczenie się ze sprzedawcą lub usługodawcą z tytułu umowy sprzedaży. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy kredytowej może być złożone przez klienta w dowolnej placówce Santander Consumer Banku, przesłane korespondencyjnie na adres **Santander Consumer Bank S.A. ul. Strzegomska 42c, 53-611 Wrocław**, lub złożone u pośrednika kredytowego, który zobligowany jest do jak najszybszego powiadomienia o tym fakcie Banku, przesyłając skan dokumentu oświadczenia na adres poczty e-mailowej [odstapienia@santanderconsumer.pl](mailto:odstapienia@santanderconsumer.pl) lub wysyłając dokument faksem pod numer **71 358 23 61**.

## **Czy w trakcie trwania umowy kredytowej koszty, jakie ponosi klient mogą się zmienić?**

(Formularz Informacyjny, Sekcja 3. Koszty kredytu. Wiersz 8 – warunki, na jakich koszty związane z umową o kredyt mogą ulegać zmianie)

W trakcie trwania umowy kredytowej koszty związane z tą umową pozostają stałe i są one zgodne ze stawkami zawartymi w Tabeli Opłat, która stanowi załącznik do umowy kredytowej. Jedyne wyjątek, niezależny od Santander Consumer Banku, kiedy koszty jakie ponosi klient mogą się zmienić wynika z faktu obniżenia stawki oprocentowania kredytu lombardowego NBP.

## **Jakie są skutki braku płatności rat kredytu?**

(Formularz Informacyjny, Sekcja 3. Koszty kredytu. Wiersz 10 – Skutek braku płatności; Umowa kredytowa, Sekcja III Nieterminowa spłata kredytu)

W przypadku gdy klient nie spłaca wymaganych rat w terminie wskazanym w umowie kredytowej Bank podejmuje działania przypominające klientowi o powstałej zaległości. W takim przypadku Bank najczęściej wykorzystuje takie narzędzia jak: telefon, list, adres e-mail, komunikator głosowy/SMS. Umowa kredytowa oraz Tabela Opłat stanowiąca załącznik do umowy kredytowej dokładnie określają stawki, jakie Bank pobiera za tego typu czynności. Ponadto w przypadku zadłużenia przeterminowanego stopa jego oprocentowania staje się równa czterokrotność stopy kredytu lombardowego NBP obowiązującej w dniu naliczania odsetek karnych.

## **Jakie mogą być powody odmowy udzielenia kredytu?**

(Formularz Informacyjny, Sekcja 4. Inne ważne informacje. Wiersz 4 - Sprawdzenie w bazie danych)

Zgodnie z wymaganiami ustawodawcy, w przypadku odmowy udzielenia kredytu, Santander Consumer Bank jest zobowiązany podać klientowi informację, gdy powodem tej odmowy są zewnętrzne źródła informacji o wnioskującym o kredyt kliencie np. bazy danych administrowane przez Biuro Informacji Kredytowej. Powyższą odmowę udzielenia kredytu klient otrzyma od pracownika sklepu lub punktu usługowego oferującego zakupy na raty oraz od pracownika Punktu Obsługi Klienta zlokalizowanego w dużym centrum handlowym.

## **Czy klient może dokonać wcześniejszej spłaty kredytu?**

(Formularz Informacyjny, Sekcja 4. Inne ważne informacje. Wiersz 2 – Spłata kredytu przed terminem określonym w umowie; Umowa kredytowa, Sekcja II Warunki spłaty kredytu)

Klient ma prawo do dokonania całkowitej lub częściowej spłaty kredytu w terminie wcześniejszym niż określony w jego umowie kredytowej. Z tego tytułu klient nie zostanie obciążony żadnymi dodatkowymi kosztami. W przypadku częściowej wcześniejszej spłaty kredytu gdy klient oczekuje również skrócenia okresu trwania jego umowy kredytowej lub zmiany kwoty miesięcznej raty musi taką dyspozycję złożyć w formie pisemnej na adres siedziby Santander Consumer Banku, określając przy tym, czy kwota jego miesięcznej raty ma pozostać bez zmian, a okres kredytowania ma zostać skrócony, czy też kwota miesięcznej raty ma ulec zmniejszeniu, a okres kredytowania pozostaje bez zmian.

## **Czy klient ma prawo do otrzymania projektu umowy o kredyt?**

(Formularz Informacyjny, Sekcja 4. Inne ważne informacje. Wiersz 5 – Prawo do otrzymania projektu umowy o kredyt)

Tak, klient ma prawo do otrzymania bezpłatnego egzemplarza projektu umowy o kredyt na zakup towarów i usług. Pośrednik kredytowy lub Bank może taki projekt umowy wydać klientowi, jeżeli zamierza z klientem zawrzeć taką umowę. Jest to projekt umowy sporządzony dla tego konkretnego klienta, co oznacza, że

wcześniej klient musi podać niezbędny zestaw danych, żeby można było mu taką umowę przygotować.

### **O czym pośrednik kredytowy ma obowiązek poinformować klienta?**

**(Ustawa o kredycie konsumenckim art. 7 pkt 4 i pkt 5 oraz art. 28 pkt 1 ppkt 2)**

Pośrednik kredytowy ma obowiązek poinformować klienta, na nośniku trwałym:

- jakie kluczowe czynności na rzecz kredytodawcy wykonuje, a do czynności tych najczęściej należą:
  - sporządzanie umów kredytowych na zakup towarów i usług,
  - wydawanie Formularzy Informacyjnych,
  - przeprowadzanie asysty przedkontraktowej,
  - przyjmowanie oświadczeń o odstąpieniu od umowy kredytowej,
- czy współpracuje z kredytodawcami, a jeżeli tak, to z jakimi - należy ich wymienić z nazwy,
- czy pobiera wynagrodzenie od kredytodawcy.

### **Czy w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez pośrednika kredytowego, klient ma prawo zwrócić się z roszczeniem do Santander Consumer Banku?**

**(Umowa kredytowa, Sekcja VI Pozostałe postanowienia umowy; Umowa kredytowa, Sekcja V Pozostałe postanowienia umowy - w przypadku sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa)**

Tak, klient ma takie prawo. W takim przypadku Bank wchodzi na ścieżkę postępowania reklamacyjnego. Składając reklamację w Banku, klient zobowiązany jest przedstawić dokumenty potwierdzające, że próbował dochodzić swoich roszczeń u nierzetelnego sprzedawcy lub usługodawcy oraz że jego działania były bezskuteczne (np. złożona reklamacja i odmowna odpowiedź na nią). Reklamacja może zostać złożona w formie pisemnej na adres siedziby Banku lub za pośrednictwem poczty elektronicznej wskazanej na stronie internetowej Banku [www.santanderconsumer.pl](http://www.santanderconsumer.pl) lub telefonicznie pod numerem **71 35 82 200** (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora). Odpowiedzialność Banku w takim przypadku jest ograniczona do wysokości udzielonego klientowi kredytu. Fakt dochodzenia roszczeń przez klienta w Banku nie zwalnia klienta z obowiązku regularnej spłaty kredytu, którego roszczenie dotyczy, zgodnie z warunkami jego umowy. Gdy klient przestanie spłacać kredyt i powstaną z tego tytułu dodatkowe koszty będzie on zobowiązany zapłacić je na rzecz Banku.

### **Jakie są pozasądowe sposoby rozstrzygnięcia sporów?**

**(Umowa kredytowa, Sekcja VI Pozostałe postanowienia umowy; Umowa kredytowa, Sekcja V Pozostałe postanowienia umowy - w przypadku sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa)**

Klient ma możliwość uzyskania bezpłatnej pomocy prawnej u miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów. Spory wynikłe z umowy o kredyt mogą być rozstrzygane pozasądowo - przed Arbitrem Bankowym, o ile wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż 8.000 zł, a gdy spór będzie dotyczył ubezpieczenia - przed Sądem Polubownym przy Rzeczniku Ubezpieczonych. Informacje o procedurze dostępu do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów znajdują się na stronie internetowej [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl) oraz [www.rzu.gov.pl](http://www.rzu.gov.pl)



### **W jaki sposób klient może skontaktować się z Santander Consumer Bankiem?**

Klient może skontaktować się z Santander Consumer Bankiem w następujący sposób:

- dzwoniąc pod numer infolinii **195 00** (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora),
- odwiedzając stronę internetową [www.santanderconsumer.pl](http://www.santanderconsumer.pl) i wypełniając zamieszczony tam formularz kontaktowy znajdujący się w sekcji Kontakt.