Ustawa z dnia 12 maja 2011r. o kredycie konsumenckim (UoKK) a kredyt na zakup towarów i usług w trybie internetowym - pytania i odpowiedzi

Santander CONSUMER BANK

1. Kto udziela kredytu?

Kredytu udziela Santander Consumer Bank S.A. (zwany dalej: Bankiem), z siedzibą we Wrocławiu (53-611) ul. Strzegomska 42c, wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia - Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000040562, NIP 527-20-46-102, REGON 012736938, kapitał zakładowy w wysokości 520 000 000,00 zł., opłacony w całości.

Santander Consumer Bank S.A. jest bankiem działającym w formie spółki akcyjnej na podstawie polskich przepisów prawnych, w szczególności ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe, oraz podlegającym nadzorowi polskiego regulatora – Komisji Nadzoru Finansowego. Siedziba Banku zarejestrowana jest w Polsce, we Wrocławiu.

2. Kto może ubiegać się o kredyt?

O kredyt na zakup towarów i usług może ubiegać się osoba (Klient), która może udokumentować swoją tożsamość, źródło i wysokość dochodów uzyskiwanych w Polsce oraz spełnia następujące kryteria:
• ukończyła 18-ty rok życia;
• posiada pełną zdolność do czynności prawnych;
• posiada miejsce zameldowania stałego bądź czasowego w Polsce;

3. Jak przebiega zawarcie Umowy o kredyt?

Sporządzenie Umowy o kredyt przebiega następująco:
• Klient sklepu internetowego składając zamówienie zakupowe wybiera formę płatności - eRaty Santander Consumer Bank. Po wyborze zostaje przekierowany na stronę informującą o ofercie Banku, na której – on-line uzupełnia wniosek wymaganym zakresem danych i zgód. Dane te umożliwiają kontakt telefoniczny pracownika Banku z Klientem w celu potwierdzenia danych, przedstawienia oferty Banku, oraz - w ramach tzw. asysty przedkontraktowej - wyjaśnienia kwestii umownych.
• Pracownik Banku podejmuje próbę kontaktu telefonicznego we wskazanym przez klienta terminie oraz na wskazany we wniosku numer telefonu, zgodnie z pkt 4. W przypadku braku możliwości kontaktu telefonicznego z Klientem, Pracownik Banku wysyła do niego e-mail z prośbą o kontakt z Bankiem. Brak kontaktu ze strony Klienta skutkuje anulowaniem wniosku. Jeżeli próba jest udana Pracownik pobiera (uzupełnia/koryguje) dane Klienta niezbędne do przeprowadzenia badania jego zdolności kredytowej oraz przygotowania Umowy o kredyt..
Bank podczas tej samej rozmowy telefonicznej autoryzuje transakcję i przekazuje informację o wstępnej decyzji kredytowej. W przypadku decyzji pozytywnej:
a) potwierdza sposób i termin dostarczenia dokumentacji kredytowej,
b) przekazuje informacje o:
- parametrach finansowych kredytu, i ewentualnie wymaganej do zawarcia Umowy o kredyt dokumentacji o źródle i wysokości dochodów,
Dokumentacja kredytowa składa się z:
a) Formularza Informacyjnego,
b) egzemplarza informacyjnego Umowy o kredyt,
c) egzemplarza Umowy o kredyt (dla Banku),
d) Tabeli Opłat,
e) wzoru oświadczenia o odstąpieniu od Umowy o kredyt.
Kompletna dokumentacja dostarczana jest do Klienta – w zależności od jego wyboru: 1) w formie elektronicznej (plików PDF) – tryb Przelew, lub 2) za pośrednictwem firmy kurierskiej – tryb Kurier (koszt obsługi kurierskiej pokrywa Bank).
• W przypadku wyboru przez Klienta formy udostępnienia dokumentacji w formie elektronicznej, Bank udostępnia Klientowi aplikację Panel Klienta, po zalogowaniu się do której Klient może m.in. pobrać dokumentację, złożyć elektroniczne oświadczenie woli zawarcia Umowy o kredyt oraz potwierdzić swoją tożsamość przelewem na kwotę 1 zł (kwota ta podlega zwrotowi Wnioskującemu niezależnie od ostatecznej decyzji kredytowej - przelew zwrotny). W przypadku braku dokonania wszystkich w/w czynności zakończonych przelewem 1 zł, po 72 godzinach (dni robocze) od udostępnienia Klientowi dokumentacji kredytowej w Panelu Klient, Bank anuluje wniosek o kredyt. Jeśli Klient nadal będzie zainteresowany zakupem, powinien ponownie złożyć wniosek o kredyt.
• W przypadku wyboru przez Klienta formy udostępnienia dokumentacji w trybie kurier, Bank wysyła dokumentację za pośrednictwem firmy kurierskiej,. Pracownik firmy kurierskiej przed wydaniem przesyłki weryfikuje tożsamość Klienta na podstawie aktualnego dokumentu tożsamości, akceptowanego przez Bank. Klient podpisuje Umowę o kredyt, dołącza dokumenty (jeśli były wymagane) i przekazuje kurierowi, który, umieszcza dokumentację w załączonej do przesyłki kopercie zwrotnej i zabiera ją w celu dostarczenia do Banku
• Po otrzymaniu przez Bank zaakceptowanej (Przelew) lub podpisanej (Kurier) Umowy o kredyt i pozytywnej weryfikacji dokumentów, Bank powiadamia Sprzedawcę o możliwości realizacji zamówienia towaru. Sprzedawca kontaktuje się z Klientem w celu potwierdzenia terminu i sposobu wydania zakupionego towaru, jednocześnie zostaje wysłany e-mail do Klienta potwierdzający zawarcie Umowy o kredyt.
Podpisany przez przedstawiciela Banku egzemplarz Umowy o kredyt zostaje przesłany do Klienta.

4. Kiedy następuje kontakt pracownika Banku z Wnioskującym o kredyt?

Pracownicy Banku obsługują przesłane wnioski o kredyt kontaktując się telefonicznie z Klientem (pod wskazany przez niego we wniosku nr telefonu) codziennie, między 08:00 a 21:00, wyłączając dni ustawowo wolne od pracy. Koszt rozmów telefonicznych jest zgodny z cennikami poszczególnych operatorów i pokrywane są przez stronę inicjującą połączenie.
W przypadku braku możliwości nawiązania kontaktu przez pracownika Banku (np. na skutek błędnie podanego numeru telefonu przez Klienta we wniosku), po wykonaniu przez Bank 5-ciu nieskutecznych prób kontaktu w ciągu 3-ch dni, do Klienta zostanie wysłany e-mail z prośbą o kontakt z Bankiem.

5. Sporządzanie Umowy o kredyt z Klientem niedowidzącym, niedosłyszącym.

W sytuacji, gdy Umowę o kredyt chce zawrzeć:
• osoba niedowidząca:
Klient musi umieć się podpisać – warunek konieczny oraz powinien się zapoznać ze wzorami dokumentów, znajdującymi się na stronie internetowej, w przypadku trybu Kurier - przed wizytą kuriera, prosząc np. inną osobę o ich przeczytanie.
• osoba niedosłysząca:
musi zaistnieć możliwość uzyskania od Klienta ustnej zgody na pośredniczenie w rozmowie przez osobę trzecią – warunek konieczny, a Umowa o kredyt w ten sposób sporządzona, zostanie przekazana Klientowi (Kurierem/w Panelu Klient w formie elektronicznej), który powinien ją podpisać/zaakceptować.
• osoba, która nie może pisać, ale może czytać, w miejscach przeznaczonych na podpis składa tuszowy odcisk kciuka lub innego palca. Obok odcisku palca złożonego przez Klienta, Kurier dostarczający dokumentację kredytową wpisuje jego imię i nazwisko, umieszczając obok swój podpis.

Jeśli nie zostaną spełnione warunki konieczne wymienione powyżej, nie będzie możliwe sporządzenie Umowa o kredyt w kanale internetowym.

6. Jak są finansowane zakupy ratalne w Santander Consumer Bank S.A.?

Bank udziela kredytu złotówkowego, bezgotówkowego na sfinansowanie kupna towarów i usług znajdujących się w ofercie współpracujących z nim sklepów internetowych. Umowa o kredyt zawierana jest na wniosek Klienta.
Klient starając się o kredyt ratalny w Santander Consumer Bank S.A przygotowuje:
• aktualny dokument tożsamości (akceptowany przez Bank),
• zaświadczenie o źródle i wysokości dochodu.

Ogólne zasady kredytowania:
Bank umożliwia spłatę kredytu w okresie od 1 do 50 miesięcy.
Minimalna cena kredytowanego towaru wynosi sto złotych (100 zł).
Maksymalna kwota kredytu to pięćdziesiąt tysięcy złotych (50 000 zł).
Wysokość minimalnej raty równa się trzydzieści złotych (30 zł).
Ewentualne różnice w warunkach kredytowania (dot. okresu kredytowania lub wartości minimalnej kredytu) uzależniona jest od zasad obowiązujących w poszczególnych sklepach internetowych.
Sposób zawierania Umowy o kredyt regulowany jest przez Ustawę z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. 126 z 2011r. poz. 715 z późn. zmianami) oraz USTAWĘ z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014r. poz. 827).
Z szablonami dokumentacji kredytowej (treścią Umowy o kredyt i innymi załącznikami) Klient może się zapoznać na stronie internetowej Banku https://www.santanderconsumer.pl/eraty/wazne-dokumenty.

7. Gdzie można się zapoznać z warunkami kredytowymi oferowanymi przez Bank?

Podstawowe warunki kredytowe są dostępne za pośrednictwem kalkulatora kredytowego, udostępnianego na stronach sklepów internetowych Partnerów Banku. Dla określonych warunków tj.:
• ceny towaru,
• okresu kredytowania
kalkulator wylicza:
• wysokość miesięcznej raty,
• APR (RRSO - rzeczywistą roczną stopę oprocentowania).
O szczegółowych warunkach Umowy o kredyt informuje Klienta (podczas rozmowy telefonicznej) pracownik Banku, który podaje wówczas następujące dane:
• wysokość kredytu potrzebnego na sfinansowanie zakupów,
• wysokość miesięcznej raty,
• wysokość raty korygującej,
• wysokość oprocentowania nominalnego kredytu w stosunku rocznym,
• wysokość prowizji banku,
• wysokość odsetek,
• wysokość rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania (RRSO).
Kredyt jest spłacany w równych miesięcznych ratach. Liczba i wielkość rat jest uzgadniana z Klientem przed sporządzeniem i dostarczeniem do niego Umowy o kredyt.
Wpłat można dokonywać między innymi za pośrednictwem :
• kas Oddziałów Banku – wykaz na www.santanderconsumer.pl
• kas innych banków,
• placówek Poczty Polskiej.

8. Jakie dodatkowe ryzyka związane z ruchem cen na rynku finansowym niesie ze sobą podpisanie Umowy o kredyt?

Umowa o kredyt nie niesie ze sobą żadnego dodatkowego ryzyka - oprocentowanie kredytu jest stałe, co oznacza, że nie może wzrosnąć w trakcie trwania Umowy o kredyt i nie przekracza odsetek maksymalnych, których wysokość określają przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

9. Jak spłacać kredyt na zakup towarów i usług?

Kredyt należy spłacać według uzgodnionego i wskazanego w Umowie o kredyt harmonogramu. Klient ma obowiązek spłacać raty kredytu w kwotach i terminach określonych w Umowie o kredyt. Za termin spłaty uznaje się datę wpływu środków na konto Banku. Klient uprawniony jest do dokonania spłaty kredytu przed terminem określonym w Umowie o kredyt. Okres kredytowania może być uzależniony od zasad obowiązujących w poszczególnych sklepach internetowych. Dostępne dla Klienta okresy kredytowania zdefiniowane są i udostępnione w symulatorze ratalnym znajdującym się na stronie sklepu internetowego.

10. Czy Klient może spłacić swój kredyt wcześniej?

Klient uprawniony jest do dokonania w dowolnym czasie spłaty całości lub części kredytu przed terminem określonym w Umowie o kredyt i nie jest zobowiązany do zapłaty prowizji za wcześniejszą spłatę. W przypadku wcześniejszej całkowitej spłaty kredytu, całkowity koszt kredytu ulega obniżeniu o te koszty, które dotyczą okresu, o który skrócono czas obowiązywania Umowy o kredyt. Bank rozliczy się z Klientem w terminie 14 dni od daty dokonania spłaty całości kredytu. W przypadku spłaty części kredytu przed terminem określonym w Umowie o kredyt, Bank po zaliczeniu dokonanej przez Klienta wpłaty na wszystkie wymagalne należności z tytułu Umowy o kredyt, zaliczy nadpłaconą kwotę na poczet spłaty kolejnych rat kredytu ustalonych w harmonogramie spłat. W takim przypadku rozliczenie wynikające z obniżenia całkowitego kosztu kredytu zostanie dokonane na koniec okresu kredytowania, poprzez pomniejszenie wysokości odpowiednio ostatniej lub ostatnich rat kredytu. Klient na 14 dni przed, ale nie później niż 30 dni od dokonania wpłaty, ma prawo wnioskować na piśmie o rozliczenie nadpłaconej kwoty poprzez: skrócenie okresu kredytowania z zachowaniem pierwotnej wysokości raty kredytu, bądź zmniejszenie wysokości raty z zachowaniem pierwotnego okresu kredytowania.

11. Jaki jest koszt zakupów ratalnych i w jaki sposób są one świadczone?

Umowa o kredyt zawierana jest na wniosek Klienta.
O szczegółowych warunkach Umowy o kredyt, w tym kosztach, informuje Klienta (podczas rozmowy telefonicznej) pracownik Banku.

Kredyt jest spłacany w równych miesięcznych ratach. Liczba i wielkość rat oraz termin spłaty jest uzgadniany z Klientem przed zawarciem Umowy o kredyt. Oprocentowanie kredytu jest stałe i ustalone na dzień zawarcia Umowy o kredyt. W razie zmiany stopy kredytu lombardowego NBP, Santander Consumer Bank S.A. dokona korekty oprocentowania w ten sposób, że oprocentowanie przyjmie niższą z wartości: oprocentowania określonego w Umowie o kredyt lub czterokrotności stopy kredytu lombardowego NBP.

12. Jakie dodatkowe prawa ma Klient z tytułu zawarcia Umowy o kredyt na sfinansowanie zakupu towarów i usług w sklepach internetowych?

Klient, bez podania przyczyny, ma prawo odstąpić od Umowy o kredyt w terminie 14 dni od daty jej zawarcia, nie ponosząc kosztów związanych z odstąpieniem od Umowy o kredyt i nie będąc zobowiązanym do zwrotu kwoty udzielnego kredytu ani zapłaty odsetek. Oświadczenie powinno zostać złożone w Oddziale Banku, u Pośrednika kredytowego lub wysłane na adres siedziby Banku: Santander Consumer Bank S.A. ul. Strzegomska 42c, 53-611 Wrocław, przy czym dla zachowania terminu do odstąpienia wystarczające jest wysłanie Oświadczenia przed jego upływem. Odstąpienie jest również skuteczne wobec usług dodatkowych wskazanych w Umowie o kredyt, z których Klient zdecydował się skorzystać. Jeżeli towar został wydany Klientowi przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy o kredyt, nie zwalnia to Klienta z obowiązku zapłaty Sprzedawcy ceny towaru, chyba, że Klient niezwłocznie zwróci towar, a Sprzedawca go przyjmie. Sprzedawca i Klient mogą uzgodnić, że wydanie towaru/rozpoczęcie usług może nastąpić po upływie terminu odstąpienia od Umowy o kredyt. Wzór oświadczenia o odstąpieniu dostarczany jest do Klienta wraz z Umową o kredyt.

13. Czy zawarcie Umowy o kredyt wiąże się z dodatkowymi kosztami?

W związku z zawarciem Umowy o kredyt, Klient sklepu internetowego nie ponosi żadnych dodatkowych kosztów. W celu sporządzenia Umowy o kredyt, kontaktują się z nim telefonicznie pracownicy Banku, którzy przedstawiając ofertę kredytową, informują o jej kosztach Koszt rozmów ponosi strona inicjująca połączenie i jest zgodny z cennikiem poszczególnych operatorów. Dokumentacja kredytowa dostarczana jest do Klientów na koszt Banku.

14. Jaki jest termin obowiązywania oferty uzgodnionej z pracownikiem Banku?

O szczegółowych warunkach Umowy o kredyt informuje Klienta (podczas rozmowy telefonicznej) pracownik Banku. Oferta jest aktualna do zakończenia następnego dnia roboczego, licząc od daty wskazanej jako data zawarcia umowy o kredyt.

15. Jaki jest czas obowiązywania Umowy o kredyt?

Okres trwania Umowy o kredyt jest uzgodniony przed zawarciem i zapisany w jej treści.

16. Gdzie można składać reklamacje związane z realizacją Umowy o kredyt?

Reklamacje dotyczące realizacji Umowy o kredyt Klient może składać telefonicznie pod numerem telefonu: tel.: 71 358 22 00, pisemnie na adres: Santander Consumer Bank S.A., ul. Strzegomska 42c, 53-611 Wrocław, poprzez skorzystanie z formularza kontaktowego wskazanego na stronie internetowej Banku www.santanderconsumer.pl lub osobiście w Oddziałach Banku. Wykaz Oddziałów znajduje się na stronie internetowej: www.santanderconsumer.pl. Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji.

17. Jakie są możliwości pozasądowego rozstrzygania sporów wynikających z Umowy o kredyt?

W razie sporu z Bankiem Klient ma możliwość uzyskania pomocy prawnej u miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów. Klient może poddać sprawę pod rozstrzygnięcie Arbitrowi Bankowemu, o ile wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż 8000 zł (informacje o procedurze dostępu do pozasądowego rozstrzygania sporów znajdują się na stronie internetowej www.zbp.pl). Do wartości sporu nie wlicza się odsetek i innych kosztów, a w przypadku dochodzenia kilku roszczeń sumuje się ich wartość. Wszczęcie postępowania przed Arbitrem Bankowym następuje zawsze na wniosek konsumenta. Spory mogą być również rozstrzygane przed Rzecznikiem Finansowym (na zasadach określonych w Ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym). W zakresie nieuregulowanym do pozasądowego rozpatrywania sporów mają zastosowanie przepisy Ustawy o pozasądowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich.

18. Czy Bank może wypowiedzieć Umowę o kredyt?

W przypadku nieuregulowania w terminach określonych w Umowie o kredyt dwóch pełnych rat kredytu, Bank może wypowiedzieć Umowę o kredyt, po uprzednim wezwaniu Klienta do zapłaty zaległych rat lub ich części w terminie ustalonym przez Bank, nie krótszym niż 14 dni roboczych (przez dzień roboczy rozumie się każdy dzień tygodnia, z wyłączeniem sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy, o których mowa w art. 1 Ustawy o dniach wolnych od pacy) od daty otrzymania wezwania, pod rygorem wypowiedzenia Umowy o kredyt. Termin wypowiedzenia Umowy o kredyt wynosi 30 dni.

19. Czy działalność kredytowa Banku jest objęta ochroną funduszu gwarancyjnego?

Działalność kredytowa Banku nie wymaga uczestnictwa w funduszu gwarancyjnym czy w jakimkolwiek innym systemie gwarancyjnym.

20. Jaki język obowiązuje w relacjach z Santander Consumer Bank S.A.?

Wszelkie kontakty Klienta z Bankiem odbywają się w języku polskim.

21. Jakie prawo reguluje stosunki między Klientem a Santander Consumer Bank S.A.?

Wszelkie stosunki pomiędzy Klientem a Bankiem reguluje prawo polskie.

22. Jaki sąd rozstrzyga spory mogące wynikać z tytułu Umowy o kredyt?

Sądem przeznaczonym do rozpoznawania sporów mogących wyniknąć z tytułu Umowy o kredyt jest sąd powszechny, którego właściwość ustalona zostaje zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego.

23. Co stanowi komplet dokumentacji dostarczanej przez Santander Consumer Bank S.A. Wnioskującemu o kredyt?

Bank dostarcza Klientowi dokumentację kredytową, której wzorce znajdują się na stronie internetowej Banku: www.santanderconsumer.pl.

24. Jakie dokumenty poświadczające źródło i wysokość dochodu winien przygotować Klient?

W zależności od źródła uzyskiwania dochodu Bank różnicuje pisemne formy jego poświadczania. Pełny i aktualny opis znajduje się na stronie internetowej Banku www.santanderconsumer.pl, w zakładce „Zakupy na raty" – „Raty w sklepie tradycyjnym"

eRaty, Wrocław, 18 stycznia 2017 r.