

1. Co oznacza zawarcie umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty na odległość?

Zawarcie umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty na odległość oznacza, że umowa zawierana jest bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej ilości środków porozumiewania się na odległość, o których mowa w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, do chwili zawarcia umowy wyłącznie.

2. Kto przyznaje limit kredytowy?

Limit kredytowy przyznawany jest przez Santander Consumer Bank S.A. (dalej: Bank) z siedzibą we Wrocławiu (54-202) przy ul. Legnickiej 48 B, wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia - Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 40562, NIP 527-20-46-102, kapitał zakładowy równy wpłaconemu 520.000.000,00 zł. Santander Consumer Bank S.A. jest polskim bankiem działającym w formie spółki akcyjnej i prowadzi działalność bankową na podstawie decyzji Prezesa NBP nr 3/97 z 21.08.1997r. oraz zgody i Zastępcy Prezesa NBP LB//1532/97 z 23.12.1997 r.

3. Jak przebiega zawarcie na odległość umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty?

- 1) Na stronie internetowej Banku – www.santanderconsumer.pl znajdują się materiały informacyjne dotyczące oferowanych przez Bank kart kredytowych, w tym również opis zawierania na odległość umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty oraz wzory dokumentacji dotyczącej kart kredytowych.
- 2) Klient, który jest zainteresowany zawarciem umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty, po zapoznaniu się z warunkami przyznawania limitu kredytowego i wydania karty przez Bank, ma możliwość telefonicznego uzyskania wymaganych przepisami prawnymi informacji i złożenia wniosku o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty.
- 3) Podczas kontaktu telefonicznego Pracownik Infolinii przedstawia propozycję Banku i pobiera dane Wnioskodawcy niezbędne do przeprowadzenia oceny zdolności kredytowej i podjęcia wstępnej decyzji kredytowej oraz ewentualnego przygotowania dokumentów kredytowych, w tym wniosku o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty.
- 4) Wstępna decyzja kredytowa jest podejmowana i przekazywana Wnioskodawcy podczas rozmowy telefonicznej wraz z informacją o ewentualnym wymogu udokumentowania dochodu (jeżeli taki był wynik decyzji) i rodzaju dokumentów potwierdzających dochód.
- 5) W przypadku odmowy przez Bank przyznania Wnioskodawcy limitu kredytowego na podstawie informacji zawartych w zewnętrznej bazie danych lub zbiorze danych Banku, Bank powiadamia niezwłocznie i bezpłatnie o tym Wnioskodawcę, wskazując bazę danych, w której sprawdzenia dokonano.
- 6) W przypadku uzyskania wstępnej pozytywnej decyzji kredytowej Pracownik Infolinii Banku przekazuje Wnioskodawcy informacje o parametrach finansowych umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty, czyli: wysokości limitu (całkowita kwota kredytu), wysokości i rodzaju oprocentowania, rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania (RRSO), całkowitym koszcie kredytu, całkowitej kwocie do zapłaty, pozostałych składkach i opłatach (opcjonalnych), czasie obowiązywania umowy, dokumentacji wymaganej do zawarcia umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty.
- 7) Wnioskodawca podczas rozmowy telefonicznej może uzyskać wszelkie informacje związane z kartą kredytową oferowaną przez Bank, a Pracownik Infolinii Banku obowiązany jest udzielić Wnioskodawcy wszelkich wyjaśnień.
- 8) W przypadku otrzymania wstępnej pozytywnej decyzji Banku i akceptacji warunków przyznania limitu kredytowego i wydania karty przez Wnioskodawcę, zostaną przygotowane dokumenty kredytowe, w tym umowa o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty.
- 9) W trakcie rozmowy telefonicznej uzgadniany jest z Wnioskodawcą sposób zawarcia umowy: w trybie kurier lub w trybie przelew. W zależności od wybranego sposobu zawarcia umowy następują kolejne kroki:

Tryb kurier	Tryb przelew
Uzgodnienie adresu doręczenia dokumentacji kredytowej przez firmę kurierską.	Przez cały okres wnioskowania o kartę kredytową Wnioskodawca otrzymuje wiadomości elektroniczne na podany we wniosku adres poczty elektronicznej, informujące o etapie na jakim znajduje się wniosek o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty oraz z informacją o dalszych krokach.
W uzgodnionym z pracownikiem firmy kurierskiej terminie dostarczana jest Wnioskodawcy kompletna dokumentacja kredytowa, za pośrednictwem firmy kurierskiej (koszt obsługi kurierskiej w całości pokrywa Bank). Dokumentacja zawiera: <ul style="list-style-type: none"> – Wniosek o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty, – Umowę o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty (dwa egzemplarze), – Formularz Informacyjny umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty (dalej: FI), – Projekt umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty, – Tabelę opłat i prowizji (TOiP), – Wzór oświadczenia o odstąpieniu, – Dokument dotyczący opłat z tytułu usług związanych z rachunkiem płatniczym, – Regulamin umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty, – Kartę Produktu pakietu Car Assistance dla TurboKARTY, – Ogólne Warunki Ubezpieczenia Car Assistance dla TurboKARTY – Informacje dot. ubezpieczenia „Car Assistance” zgodnie z art. 17 ust. 1 Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej – Warunki zabezpieczenia transakcji kartą. 	Bank udostępni Wnioskodawcy dokumentację kredytową w aplikacji Panel Klient, do której Wnioskodawca może się zalogować zgodnie z instrukcją otrzymaną w korespondencji elektronicznej. Dokumentacja zawiera: <ul style="list-style-type: none"> – Wniosek o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty, – Umowę o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty, – Formularz Informacyjny umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty (dalej: FI), – Tabelę opłat i prowizji (TOiP), – Wzór oświadczenia o odstąpieniu, – Dokument dotyczący opłat z tytułu usług związanych z rachunkiem płatniczym, – Regulamin umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty – Kartę Produktu pakietu Car Assistance dla TurboKARTY – Ogólne Warunki Ubezpieczenia Car Assistance dla TurboKARTY – Informacje dot. ubezpieczenia „Car Assistance” zgodnie z art. 17 ust. 1 Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej – Warunki zabezpieczenia transakcji kartą. Dokumentacja zostanie udostępniona w formacie PDF, którą można pobrać, wydrukować lub zapisać w formie elektronicznej.
Kurier jest zobowiązany do weryfikacji tożsamości odbiorcy przesyłki, ponieważ dokumentacja kredytowa może zostać przekazana wyłącznie Wnioskodawcy. Weryfikacja odbywa się na podstawie danych z dokumentu tożsamości, które zostały podane przez Wnioskodawcę podczas rozmowy telefonicznej z Pracownikiem Infolinii Banku.	W przypadku akceptacji treści umowy należy potwierdzić zapoznanie się z dokumentacją kredytową poprzez złożenie oświadczenia woli w formie elektronicznej, co jest równoznaczne z własnoręcznym podpisaniem umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty.
W przypadku akceptacji treści umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty, Wnioskodawca podpisuje wniosek o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty oraz dwa egzemplarze umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty, umieszczając czytelne podpisy na wniosku oraz na każdym z 2 egzemplarzy umowy w wyznaczonym miejscu.	Jeśli do zawarcia umowy o przyznanie limitu i wydanie karty wymagane jest dostarczenie dokumentu potwierdzającego źródło dochodu, należy załączyć stosowny dokument w jednym z formatów JPG, JPEG i PNG w Panelu Klienta.
Podpisana i kompletną dokumentację kredytową tj. wniosek o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty wraz z umową o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty w dwóch egzemplarzach oraz dokument poświadczający źródło i wysokość dochodu (jeżeli był wymagany), Wnioskodawca przekazuje kurierowi (po spakowaniu do koperty zwrotnej). Pozostałe dokumenty tj. projekt umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty, FI, TOiP, wzór oświadczenia o odstąpieniu, Dokument dotyczący opłat z tytułu usług związanych z rachunkiem płatniczym, Regulamin umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty, Kartę Produktu pakietu Car Assistance dla TurboKARTY, Ogólne Warunki Ubezpieczenia Car Assistance dla TurboKARTY, Warunki zabezpieczenia transakcji kartą Wnioskodawca pozostawia dla siebie.	W celu potwierdzenia tożsamości należy wykonać przelew na kwotę 1 zł z rachunku bankowego, którego Wnioskodawca jest właścicielem. Płatności można dokonać przy pomocy: <ul style="list-style-type: none"> – PBL – „pay by link” - dane do przelewu przenoszą się automatycznie i nie wymagają żadnego uzupełnienia, – „szybkiego przelewu bankowego” – aby przelew był skuteczny, dane do przelewu należy skopiować (w całości) i wkleić, nie należy też nic więcej dopisywać, – Zwykłego przelewu – aby przelew był skuteczny, dane do przelewu należy skopiować (w całości) i wkleić, nie należy też nic więcej dopisywać.

<p>Kurier dostarcza dokumenty do Banku.</p> <p>Po przekazaniu dokumentacji kredytowej do Banku jest ona weryfikowana pod kątem poprawności i kompletności, a następnie podejmowana jest przez SCB ostateczna decyzja o przyznaniu Wnioskodawcy limitu kredytowego i wydaniu karty.</p>	<p>Po otrzymaniu przelewu na kwotę 1 zł Bank podejmuje ostateczną decyzję kredytową i przekazuje ją w wiadomości elektronicznej wysyłanej na adres poczty elektronicznej Wnioskodawcy.</p> <p>Informacja o statusie wniosku o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty są dostępne po zalogowaniu do Panelu Klient.</p>
<p>Po podjęciu przez Bank ostatecznej pozytywnej decyzji kredytowej, Bank przesyła Wnioskodawcy podpisany w imieniu Banku egzemplarz umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty a następnie wysyła kartę kredytową oraz PIN osobnymi przesyłkami pocztowymi na adres korespondencyjny podany przez Wnioskodawcę we wniosku o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty.</p>	<p>Po podjęciu ostatecznej pozytywnej decyzji kredytowej i przekazaniu jej Wnioskodawcy w wiadomości elektronicznej wysyłanej na adres poczty elektronicznej, Bank wysyła kartę kredytową oraz PIN osobnymi przesyłkami pocztowymi na adres korespondencyjny podany przez Wnioskodawcę we wniosku o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty.</p>

4. Gdzie można się zapoznać z warunkami kart kredytowych oferowanych przez Santander Consumer Bank S.A.?

- Podstawowe warunki kart kredytowych oferowanych przez Bank są dostępne na stronie internetowej Banku - www.santanderconsumer.pl.
- Szczegółowe warunki umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty podawane są Wnioskodawcy przez Pracownika Infolinii Banku podczas rozmowy telefonicznej, przy czym Wnioskodawca ma także możliwość dopytania o wszystkie szczegóły dotyczące karty kredytowej.
- Pracownik Infolinii Banku podaje Wnioskodawcy następujące dane:
 - całkowitą kwotę kredytu,
 - wysokość i rodzaj oprocentowania nominalnego limitu kredytowego w stosunku rocznym,
 - wysokość odsetek,
 - wysokość opłaty z tytułu ubezpieczenia (w przypadku wyboru przez Wnioskodawcę tej usługi) i pozostałych opłat uwzględnianych w całkowitym koszcie kredytu,
 - wysokość rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania (RRSO),
 - całkowity koszt kredytu,
 - całkowitą kwotę do zapłaty.
- Ogólne zasady przyznawania limitu kredytowego i wydawania kart obowiązujące w Banku:
 - Minimalna kwota limitu kredytowego wynosi 1000 zł, a maksymalna 20 000 zł.
 - Sposób zawierania umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty regulowany jest przez ustawę z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim, ustawę z dnia 29 sierpnia 1997r. Prawo bankowe, ustawę z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz ustawę z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
 - Ze wzorami i projektami dokumentacji kredytowej (w tym z Regulaminem umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie kart, treścią umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty i innymi załącznikami do niej oraz Formularzem Informacyjnym dotyczącym limitu kredytowego) Klient/Wnioskodawca może się zapoznać na stronie internetowej Banku – www.santanderconsumer.pl.

5. Jak spłacać zadłużenie z tytułu wykorzystanego limitu kredytowego Santander Consumer Banku S.A.?

- Spłata zadłużenia z tytułu wykorzystanego limitu kredytowego będzie dokonywana w miesięcznych okresach rozliczeniowych, na rachunek karty prowadzony przez Bank. Posiadacz karty będzie zobowiązany do dokonywania spłat w terminach i w kwotach wskazanych w miesięcznym Zestawieniu (Zestawieniu transakcji płatniczych). [1]Spłata minimalna wskazana w Zestawieniu (Zestawieniu transakcji płatniczych) wynosić będzie 5% wykorzystanego limitu kredytowego, ale nie mniej niż 50 zł z zastrzeżeniem, że w przypadku rozwiązania umowy, Posiadacz karty zobowiązany jest do spłaty całości zadłużenia na rachunku karty (wykorzystanego limitu kredytowego). [1]W przypadku Karty Comfort plus ze stałą spłatą spłata minimalna wskazana w Zestawieniu (Zestawieniu transakcji płatniczych) jest stała i uzależniona od wybranego limitu na karcie.
- Termin spłaty wskazywany w Zestawieniu (Zestawieniu transakcji płatniczych) ustalany będzie jako 24 dzień po zakończeniu każdego okresu rozliczeniowego (ostatnim dniem okresu rozliczeniowego jest wskazany we wniosku o przyznanie limitu i wydanie karty kredytowej dzień generowania zestawienia). W przypadku nieotrzymania Zestawienia (Zestawienia transakcji płatniczych) Posiadacz karty może dokonać sprawdzenia wysokości zadłużenia, spłaty minimalnej oraz terminu jej spłaty za pośrednictwem Zespołu Obsługi Posprzedażowej Contact Center lub bezpośrednio w Oddziałach Banku.
- Wpłaty na rachunek karty kredytowej można dokonywać za pośrednictwem:
 - kas Oddziałów Banku – informację o oddziałach można znaleźć na stronie internetowej Banku - www.santanderconsumer.pl
 - kas innych banków,
 - placówek Poczty Polskiej,
 - przelewu bankowego.
- Za termin spłaty uznaje się datę wpływu środków na rachunek karty wskazany na każdym Zestawieniu (Zestawieniu transakcji płatniczych).
- Posiadacz karty może w każdym czasie spłacić całość lub wyższą część zadłużenia niż wymagana spłata minimalna. Z tytułu wcześniejszej spłaty Posiadacz karty nie jest zobowiązany do zapłaty prowizji ani oprocentowania za okres po spłacie, a całkowity koszt kredytu ulegnie odpowiedniemu obniżeniu.
- Niezależnie od postanowień ust. 5 pkt 5) w razie spłaty całości zadłużenia, z tytułu wykorzystania limitu kredytowego, w terminie określonym w Zestawieniu (Zestawieniu transakcji płatniczych), Bank:
 - obciąży rachunek karty, w dniu generowania Zestawienia (Zestawienia transakcji płatniczych), kwotą odsetek od transakcji gotówkowych (jeśli zadłużenie na karcie powstało w wyniku wypłat gotówki) naliczonych od dnia rozliczenia transakcji przez Bank do dnia poprzedzającego spłatę zadłużenia,
 - nie obciąży rachunku karty kwotą odsetek od transakcji bezgotówkowych.

6. Jakie prawa ma Posiadacz karty z tytułu umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty w Banku?

- Posiadacz karty, bez podania przyczyny, ma prawo odstąpić od umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty w terminie 14 dni od daty jej zawarcia. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty można złożyć w Oddziale Banku lub wysłać na adres siedziby Banku. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty Posiadacz Karty otrzymuje wraz z dokumentacją kredytową dostarczoną przez kuriera.
- W przypadku, kiedy przed odstąpieniem od umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty Posiadacz karty wykorzystał całość lub część przyznanego limitu, jest zobowiązany w terminie nieprzekraczającym 30 dni kalendarzowych od daty złożenia oświadczenia o odstąpieniu do zwrotu wykorzystanego limitu pomniejszonego o naliczone odsetki, opłaty i inne koszty. W przypadku braku spłaty należności w tym terminie, Posiadacz karty będzie zobowiązany do spłaty odsetek wynikających z zawartej umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty, naliczanych od dnia rozliczenia transakcji do dnia poprzedzającego dzień spłaty zadłużenia. Posiadacz karty nie ponosi żadnych innych kosztów związanych z odstąpieniem od umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty.
- Niezależnie od ust. 6 pkt 1), jeżeli Posiadacz karty nie dokona żadnej operacji/transakcji przy użyciu karty, ma prawo odstąpić od umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty w terminie 14 dni od otrzymania pierwszej karty.
- W przypadku objęcia Posiadacza karty ochroną ubezpieczeniową, Posiadacz karty bez podania przyczyny, ma prawo odstąpić lub zrezygnować z ubezpieczenia (w terminie 30 dni od daty przystąpienia do ubezpieczenia).
- Posiadacz karty w każdym czasie może wypowiedzieć Umowę bez podawania przyczyny i bez ponoszenia dodatkowych opłat, ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego następującego po okresie rozliczeniowym, w którym Posiadacz karty wypowiedział Umowę, z zastrzeżeniem, że okres wypowiedzenia nie będzie dłuższy niż 1 miesiąc.
- W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Posiadacza karty lub rozwiązania Umowy z upływem okresu, na jaki została zawarta, Posiadacz karty zobowiązany jest do spłaty całości zadłużenia z tytułu niniejszej Umowy w terminie 30 dni od daty rozwiązania Umowy.

7. Czy zawarcie umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty Santander Consumer Banku S.A. wiąże się z dodatkowymi kosztami?

- 1) W związku z zawarciem umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty, Wnioskodawca nie ponosi żadnych dodatkowych kosztów.
- 2) W celu sporządzenia umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty zawieranej na odległość, z Wnioskodawcą kontaktuje się Pracownik Infolinii Banku. Koszty połączeń telefonicznych leżą po stronie inicjującej połączenie i są zgodne z cennikiem poszczególnych operatorów.
- 3) Dokumentacja kredytowa jest udostępniana w postaci elektronicznej w aplikacji Panel Klient lub dostarczana jest do Wnioskodawcy za pośrednictwem firmy kurierskiej, a koszt obsługi kurierskiej pokrywa Bank.

8. Czy oprocentowanie limitu kredytowego może ulec zmianie w trakcie trwania umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty?

- 1) Dla Transakcji gotówkowych (wypłat gotówki), bezgotówkowych i Planu spłat ratalnych oprocentowanie wykorzystanego limitu kredytowego jest równe wysokości odsetek maksymalnych obowiązujących zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa. Na dzień zawarcia Umowy wysokość odsetek maksymalnych stanowi dwukrotność sumy stopy referencyjnej NBP obowiązującej w dniu naliczania odsetek i 3,5 punktów procentowych.
- 2) Dla Transakcji gotówkowych (wypłat gotówki) i bezgotówkowych oprocentowanie wykorzystanego limitu kredytowego ulega zmianie w przypadku ogłoszenia przez Radę Polityki Pieniężnej NBP zmiany wysokości stopy referencyjnej NBP, a jego wysokość będzie równa zmienionym (aktualnym) odsetkom maksymalnym. Obniżone oprocentowanie wykorzystanego limitu kredytowego obowiązywać będzie od dnia ogłoszenia zmienionej wysokości stopy referencyjnej NBP. Podwyższone oprocentowanie wykorzystanego limitu kredytowego obowiązywać będzie od następnego cyklu rozliczeniowego, następującego po dniu ogłoszenia zmienionej wysokości stopy referencyjnej NBP.
- 3) Wysokość oprocentowania Planu spłat ratalnych jest równa odsetkom maksymalnym aktualnym na dzień uruchomienia tego Planu spłat ratalnych, a w przypadku gdy Plan spłat ratalnych jest uruchamiany przez POSIADACZA KARTY w ramach promocji organizowanej przez BANK, wysokość oprocentowania Planu spłat ratalnych będzie wskazana w regulaminie tej promocji. Oprocentowanie uruchomionego Planu spłat ratalnych jest stałe przez cały okres spłaty tego Planu, jednak nie wyższe niż odsetki maksymalne.
- 4) O zmianie oprocentowania wykorzystanego limitu kredytowego Bank niezwłocznie poinformuje Posiadacza karty na trwałym nośniku.
- 5) Informacja o aktualnej wysokości stopy referencyjnej NBP jest dostępna również w Oddziałach Banku, na stronie internetowej Banku oraz pod numerem Infolinii Banku.

9. Jakie ryzyka związane z ruchem cen na rynku finansowym niesie ze sobą podpisanie umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty?

Oprocentowanie limitu kredytowego w Banku jest zmienne jednak w żadnym przypadku nie przekroczy odsetek maksymalnych.

10. Jaki jest termin obowiązywania propozycji karty kredytowej Santander Consumer Banku S.A.?

- 1) Ogólne warunki kart kredytowych oferowanych przez Bank są dostępne za pośrednictwem strony internetowej Banku.
- 2) O szczegółowych warunkach umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty informuje Wnioskodawcę Pracownik Infolinii Banku zgodnie z ust. 3, pkt 7) powyżej. Warunki te obowiązują w dniu ich przedstawienia Wnioskodawcy przez Pracownika Infolinii Banku.

11. Jaki jest czas obowiązywania umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty?

Umowa o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty zawierana jest na czas nieokreślony.

12. Gdzie można składać reklamacje związane z realizacją Regulaminu oraz umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty?

- 1) Posiadacz karty może kontaktować się z Bankiem, w tym ma prawo do składania reklamacji dotyczących usług świadczonych przez Bank (również tych świadczonych drogą elektroniczną): a) pisemnie lub ustnie za pośrednictwem Oddziałów BANKU, których wykaz znajduje się na stronie internetowej Banku www.santanderconsumer.pl, b) pisemnie na adres: Santander Consumer Bank S.A., ul. Legnicka 48 B, 54-202 Wrocław, c) elektronicznie poprzez: i. wypełnienie formularza kontaktowego na stronie internetowej Banku www.santanderconsumer.pl, ii. wysłanie wiadomości na adres e-mail: biuro@santanderconsumer.pl, iii. wysłanie wiadomości za pomocą Aplikacji Mobilnej lub Bankowości Internetowej; d) telefonicznie pod numerem telefonu 801 70 60 60 lub 71 797 22 50. W przypadku składania reklamacji Transakcji sposób postępowania reguluje rozdział IX, Regulaminu umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty. Szczegółowe informacje dotyczące trybu zgłaszania i rozpatrywania reklamacji dostępne są również na stronie internetowej Banku, w Oddziałach Banku oraz na infolinii Banku.
- 2) Bank pisemnie udzieli odpowiedzi na złożoną reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim, termin udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do 60 dni kalendarzowych, po uprzednim wyjaśnieniu Posiadaczowi karty przyczyn opóźnienia, wskazaniu okoliczności, które wymagają dodatkowego ustalenia oraz podaniu przewidywanego terminu odpowiedzi.

13. Jakie są możliwości pozasądowego rozstrzygnięcia sporów wynikających z umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty?

Posiadacz karty ma możliwość uzyskania pomocy prawnej u miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów. Spory wynikłe z Umowy mogą być rozstrzygane pozasądowo - przed Arbitrem Bankowym, o ile wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż 12.000,00 zł (informacje o procedurze dostępu do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów znajdują się na stronie internetowej www.zbp.pl) oraz 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.

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

Wszelkie kontakty Klienta/Wnioskodawcy/Posiadacza karty z Bankiem odbywają się w języku polskim.

15. Czy działalność Santander Consumer Banku S.A. jest objęta ochroną funduszu gwarancyjnego?

Bank objęty jest systemem gwarantowania przez Bankowy Fundusz Gwarancyjny zgodnie z ustawą z dnia 14 grudnia 1994r. o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym.

16. Jakie prawo reguluje stosunki między Klientem/Wnioskodawcą/Posiadaczem karty a Santander Consumer Bankiem S.A.?

Wszelkie stosunki pomiędzy Klientem/Wnioskodawcą/Posiadaczem karty a Bankiem reguluje prawo polskie.

17. Jaki sąd rozstrzyga spory mogące wynikać z umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty?

Wszelkie spory wynikające lub pozostające w związku z umową, mogą być rozstrzygane przez sąd powszechny, którego właściwość ustalona będzie zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego.

18. Jakie dokumenty poświadczające źródło i wysokość dochodu powinien przygotować Wnioskodawca?

Szczegółowe informacje dotyczące wymaganych dokumentów, potwierdzających źródło i wysokość dochodu Wnioskodawcy, są przekazywane w trakcie rozmowy telefonicznej Pracownika Infolinii Banku z Wnioskodawcą. Natomiast pełny i aktualny opis akceptowanych przez Bank dokumentów potwierdzających otrzymanie dochodów znajduje się na stronie internetowej Banku www.santanderconsumer.pl

19. Z usług jakich podmiotów Bank korzysta w procesie zawierania umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty na odległość?

Operatorem środków porozumiewania się na odległość są Orange Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, al. Jerozolimskie 160, NETIA S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Poleczki 13, Polkomtel sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Postępu 3, Call Center Tools S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Żelazna 54, 00-852 Warszawa, Poczta Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Rodziny Hiszpańskich 8, InPost S.A. z siedzibą w Krakowie, ul. Wielicka 28, DPD Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Mineralna 15, DHL Express Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Osmańska 2, Inforsys S.A. z siedzibą w Radzyminie, al. Jana Pawła II 24.