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. Tu – po zapoznaniu się z warunkami kredytowania i dokumentacją - uzupełnia wniosek wymaganym zakresem danych i zgód. Dane te umożliwiają kontakt telefoniczny pracownika Banku z Klientem w celu przedstawienia oferty banku,
• pracownik Banku dzwoni do Klienta na podany we wniosku numer telefonu o wyznaczonej porze dnia (przez kolejne 3 dni są wykonywane 3 próby kontaktu). W przypadku dodzwonienia się do Klienta, pracownik Banku pobiera (uzupełnia/koryguje) dane Klienta niezbędne do przeprowadzenia badania jego zdolności kredytowej oraz przygotowania Umowy o kredyt. W przypadku nie dodzwonienia się do Klienta wniosek zostaje anulowany.
Podczas kontaktu telefonicznego pracownik Banku przekazuje informację o wstępnej decyzji kredytowej Banku. W przypadku decyzji pozytywnej :
a) potwierdza sposób i termin dostarczenia dokumentacji kredytowej,
b) przekazuje informacje o:
- parametrach finansowych kredytu, czyli: jego wysokości, harmonogramie spłat: wielkości miesięcznej raty, okresie trwania kredytu; oprocentowaniu, APR (RRSO – rzeczywista roczna stopa oprocentowania), całkowitych kosztach kredytu, innych opłatach związanych z zawarciem Umowy; 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 Wnioskodawcy – w zależności od jego wyboru: 1) w formie elektronicznej (plików PDF) - Przelew, lub 2) za pośrednictwem firmy kurierskiej - Kurier (koszt obsługi kurierskiej pokrywa Bank).
• w przypadku wyboru przez Wnioskodawcę formy udostępnienia dokumentacji w formie elektronicznej, Wnioskodawca potwierdza swoją tożsamość oraz składa oświadczenie woli zawarcia Umowy o kredyt realizując na rachunek Banku przelew na kwotę 1zł (kwota ta podlega zwrotowi Wnioskującemu/przelew zwrotny). W przypadku braku wpłaty 1 zł, po 72 godzinach (dni robocze) Bank anuluje wniosek o kredyt. Jeśli Wnioskodawca nadal będzie zainteresowany zakupem, powinien ponownie złożyć wniosek o kredyt.
W przypadku wyboru przez Wnioskodawcę formy udostępnienia dokumentacji za pośrednictwem firmy kurierskiej: Bank wysyła dokumentację kredytową (w ciągu 24 godzin lub następnego dnia roboczego). Pracownik firmy kurierskiej przed wydaniem przesyłki poprosi o okazanie dowodu osobistego. Wnioskujący podpisuje Umowę o kredyt, dołącza wymagane dokumenty, umieszcza dokumentację w załączonej do przesyłki kopercie, zakleja ją i przekazuje kurierowi (koszt przesyłki pokrywa Bank).
• po otrzymaniu przez Bank zaakceptowanej (Przelew) lub podpisanej (Kurier) Umowy o kredyt i pozytywnej weryfikacji dokumentów, Bank powiadamia e-sklep o możliwości realizacji zamówienia towaru. Sprzedawca e-sklepu kontaktuje się z Klientem w celu potwierdzenia sposobu wydania zakupionego towaru,
• podpisany przez przedstawiciela Banku egzemplarz Umowy o kredyt zostaje przesłany do Kredytobiorcy,
• Bank reguluje należność wynikającą z zawartej transakcji kupna na wskazany rachunek bankowy sklepu internetowego, nie wcześniej niż w dniu wskazanym jako data zawarcia Umowy o kredyt.

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. 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 przeciągu 3-ch dni, do Klienta zostanie wysłany e-mail z prośbą o kontakt z Bankiem.

5. Sporządzanie umowy 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 z wzorami dokumentów, znajdującymi się na stronie internetowej, przed wizytą kuriera, prosząc np. inną osobę o ich przeczytanie.
• W sytuacji, kiedy umowę o kredyt chce zawrzeć osoba niedosłysząca:
musi istnieć możliwość uzyskania od Klienta ustnej zgody na pośredniczenie w rozmowie przez osobę trzecią – warunek konieczny, a
umowa w ten sposób sporządzona, zostanie przekazana Klientowi (Kurierem/w Panelu Klienta w formie elektronicznej), który powinien ją podpisać

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:
• dowód osobisty,
• zaświadczenie o dochodach.

Ogólne zasady kredytowania:
Bank umożliwia spłatę kredytu w okresie od 1 do 36 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 wniosku kredytowego.

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

Podstawowe warunki kredytowe są dostępne za pośrednictwem kalkulatora kredytowego.
Dla zadanych 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 Wnioskodawcą 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 i nie zmienia się w trakcie trwania Umowy o kredyt. Wynosi nie więcej niż czterokrotność stopy lombardowej ogłaszanej przez Radę Polityki Pieniężnej.

9. Jak spłacać kredyt na zakup towarów i usług?

Kredyt należy spłacać według uzgodnionego i wskazanego w Umowie o kredyt harmonogramu. Kredytobiorca 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. Kredytobiorca 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 Kredytobiorcy 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?

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.
O szczegółowych warunkach Umowy o kredyt informuje Wnioskodawcę (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 ustalone na dzień zawarcia Umowy o kredyt jest stałe w trakcie trwania tej umowy. W razie zmiany stopy kredytu lombardowego, 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 Kredytobiorca 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. 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. Koszt rozmów ponosi strona inicjująca połączenie i jest zgodny z cennikiem poszczególnych operatorów. Dokumentacja kredytowa dostarczana jest do Wnioskodawców bezpłatnie.

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

Ogólne warunki kredytowe są dostępne za pośrednictwem kalkulatora kredytowego udostępnionego na stronach sklepu internetowego. O szczegółowych warunkach Umowy o kredyt informuje Klienta (podczas rozmowy telefonicznej) pracownik Banku.

15. Jaki jest czas obowiązywania Umowy o kredyt?

Okres trwania Umowy o kredyt jest uzgodniony i zapisany w jej treści. Umowa o kredyt nie ma charakteru świadczenia ciągłego ani okresowego.

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

Reklamacje dotyczące realizacji Umowy o kredyt Kredytobiorca może składać telefonicznie na nr 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 Banku www.santanderconsumer.pl lub osobiście w Oddziałach Banku. Wykaz Oddziałów znajduje się na stronie internetowej: www.santanderconsumer.pl. Złożenie skargi niezwłocznie po powzięciu przez Kredytobiorcę zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie skargi.

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

W razie sporu z Bankiem Kredytobiorca ma możliwość uzyskania bezpłatnej pomocy prawnej u miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów. Kredytobiorca 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. W przypadku nieuwzględnienia przez Bank roszczeń wynikających z reklamacji spory mogą być rozstrzygane przed Rzecznikiem Finansowym.

18. Czy można 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 Kredytobiorcy do zapłaty zaległych rat lub ich części w terminie ustalonym przez Bank, nie krótszym niż 7 dni od daty otrzymania wezwania, pod rygorem wypowiedzenia Umowy o kredyt. Termin wypowiedzenia Umowy 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 Kredytobiorcy z Bankiem odbywają się w języku polskim.

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

Wszelkie stosunki pomiędzy Kredytobiorcą 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 właściwy z uwagi na miejsce zamieszkania Kredytobiorcy.

23. Czy podpisując Umowę o kredyt, podpisuję też oświadczenie o poddaniu się egzekucji w przypadku nie wywiązywania się z warunków Umowy o kredyt?

Bank, zawierając Umowę o kredyt, pobiera od Kredytobiorcy oświadczenie następującej treści: „Kredytobiorca oświadcza, że poddaje się egzekucji z tytułu Umowy na podstawie art. 97 ust. 1 i 2 Ustawy Prawo bankowe do kwoty zadłużenia (dwukrotność kredytu) zł. Bank może wystawić bankowy tytuł egzekucyjny z tytułu Umowy do kwoty zadłużenia (dwukrotność kredytu) zł i wystąpić z wnioskiem o nadanie bankowemu tytułowi egzekucyjnemu klauzuli wykonalności w terminie do … (trzy lata od ostatecznego terminu spłaty w harmonogramie pierwotnym z dokładnością dzienną) r.

24. 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/raty-jak-kupic.

25. Jakie dokumenty poświadczające źródło i wysokość dochodu winien przygotować Wnioskodawca?

W zależności od źródła uzyskiwania dochodu Bank różnicuje pisemne formy jego poświadczania. Pełny i aktualny opis znajduje się na stronie Banku www.santanderconsumer.pl w zakładce „Kto może kupić na raty?”

eRaty, Wrocław, 28 październik 2015 r.