

## 1. Co oznacza zawarcie umowy o kredyt gotówkowy na odległość?

Zawarcie umowy o kredyt gotówkowy na odległość oznacza, że umowa zawierana jest bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość.

## 2. Kto udziela kredytu gotówkowego?

Kredyt gotówkowy udzielany jest przez Santander Consumer Bank S.A. (dalej: SCB) 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. SCB jest polskim bankiem działającym w formie spółki akcyjnej i prowadzi działalność bankową na podstawie decyzji Prezesa NBP nr 3/97 z 21.08.1997 r. oraz zgody I Zastępcy Prezesa NBP LB//1532/97 z 23.12.1997 r.

## 3. Jak przebiega zawarcie umowy o kredyt gotówkowy na odległość?

- 1) Na stronie internetowej SCB [www.santanderconsumer.pl](http://www.santanderconsumer.pl) znajdują się materiały informacyjne dotyczące warunków oferowanego przez SCB kredytu gotówkowego, w tym również opis zawierania umowy o kredyt gotówkowy na odległość oraz wzory dokumentacji dotyczącej kredytu gotówkowego.
- 2) Klient, który jest zainteresowany zawarciem umowy o kredyt gotówkowy, po zapoznaniu się z warunkami udzielania kredytu gotówkowego przez SCB, ma możliwość skontaktowania się z infolinią SCB pod numerem 19500 lub wypełnienia i wysłania formularza kontaktowego „Weź kredyt” za pośrednictwem strony internetowej SCB (dalej formularz). Zakres danych uzupełnianych w formularzu przez Klienta umożliwi kontakt telefoniczny ze strony SCB w celu przedstawienia propozycji SCB, udzielenia Wnioskodawcy wymaganych przepisami prawnymi informacji i przygotowania umowy o kredyt gotówkowy. W treści formularza Klient uzupełnia następujące dane:
  - KWOTA (przedział od 500 do 25 000zł),
  - IMIĘ,
  - NAZWISKO,
  - TELEFON,
  - PESEL,
  - EMAIL (opcjonalnie)
 oraz wyraża odpowiednie zgody pozwalające m.in. na kontakt telefoniczny ze strony SCB.
- 3) Pracownik Infolinii SCB kontaktuje się telefonicznie z Wnioskodawcą w celu przedstawienia propozycji SCB i pobrania danych Wnioskodawcy niezbędnych do przeprowadzenia oceny zdolności kredytowej i podjęcia wstępnej decyzji kredytowej, oraz ewentualnego przygotowania dokumentów kredytowych, w tym wniosku kredytowego i umowy o kredyt gotówkowy.
- 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 SCB udzielenia kredytu gotówkowego na podstawie informacji zawartych w bazie danych lub zbiorze danych SCB, SCB powiadamia niezwłocznie i bezpłatnie o tym Wnioskodawcę, wskazując bazę danych, w której sprawdzenia dokonano.
- 6) W przypadku uzyskania wstępnej pozytywnej decyzji kredytowej SCB, Pracownik Infolinii SCB przekazuje Wnioskodawcy informacje o parametrach finansowych kredytu gotówkowego, czyli: jego wysokości (całkowita kwota kredytu), wysokości miesięcznej raty, okresie obowiązywania umowy o kredyt gotówkowy, wysokości i rodzaju oprocentowania, rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania (RRSO), całkowitym koszcie kredytu, całkowitej kwocie do zapłaty, pozostałych opłatach opcjonalnych; wymaganej do zawarcia umowy o kredyt gotówkowy dokumentacji.
- 7) Wnioskodawca podczas rozmowy telefonicznej może uzyskać wszelkie informacje związane z kredytem gotówkowym oferowanym przez SCB, a Pracownik Infolinii SCB obowiązany jest udzielić Wnioskodawcy wszelkich wyjaśnień.
- 8) W przypadku otrzymania wstępnej pozytywnej decyzji SCB i akceptacji warunków kredytu gotówkowego przez Wnioskodawcę zostaną przygotowane dokumenty kredytowe, w tym umowa o kredyt gotówkowy.
- 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 kredyt gotówkowy Wnioskodawca otrzymuje wiadomości elektroniczne na podany we wniosku adres poczty elektronicznej, informujące o etapie na jakim znajduje się wniosek o przyznanie kredytu gotówkowego 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).  | SCB udostępnia Wnioskodawcy dokumentację kredytową w aplikacji Panel Klienta, do której Wnioskodawca może się zalogować zgodnie z instrukcją otrzymaną w korespondencji elektronicznej. 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 SCB. | 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 kredyt gotówkowy.  |
| W przypadku akceptacji treści dokumentacji, Wnioskodawca podpisuje ją, umieszczając czytelne podpisy we wskazanych miejscach.   | Jeśli do zawarcia umowy o przyznanie kredytu gotówkowego wymagane jest dostarczenie dokumentu potwierdzającego źródło dochodu, należy załączyć stosowny dokument w jednym z formatów JPG, JPEG i PNG w Panelu Klienta.   |
| Podpisaną i kompletną dokumentację kredytową oraz dokument poświadczający źródło i wysokość dochodu (jeżeli był wymagany), Wnioskodawca przekazuje kurierowi (po spakowaniu do koperty zwrotnej). Pozostałe dokumenty tzw. Pakiet dokumentów dla klienta 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"> <li>• PBL – „pay by link” – dane do przelewu przenoszą się automatycznie i nie wymagają żadnego uzupełnienia,</li> <li>• „szybkiego przelewu bankowego” - aby przelew był skuteczny, dane do przelewu należy skopiować (w całości) i wkleić, nie należy też nic więcej dopisywać,</li> <li>• Zwykłego przelewu - aby przelew był skuteczny, dane do przelewu należy skopiować (w całości) i wkleić, nie należy też nic więcej dopisywać.</li> </ul> |
| Kurier dostarcza dokumenty do SCB.  | Po otrzymaniu przelewu na kwotę 1 zł SCB podejmuje ostateczną decyzję kredytową i przekazuje ją w wiadomości elektronicznej wysyłanej na adres poczty elektronicznej Wnioskodawcy.   |
| Po przekazaniu dokumentacji kredytowej do SCB jest ona weryfikowana pod kątem poprawności i kompletności, a następnie podejmowana jest przez SCB ostateczna decyzja o przyznaniu Wnioskodawcy kredytu gotówkowego.  | Informacja o statusie wniosku o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty są dostępne po zalogowaniu do Panelu Klienta.  |
| Po podjęciu przez SCB ostatecznej pozytywnej decyzji kredytowej, SCB przesyła Wnioskodawcy podpisany w imieniu SCB egzemplarz umowy o kredyt gotówkowy, a następnie uruchamia środki z tytułu kredytu gotówkowego i przekazuje je Kredytobiorcy w sposób przez niego określony.   | Po podjęciu przez SCB ostatecznej pozytywnej decyzji kredytowej SCB uruchamia środki z tytułu kredytu gotówkowego i przekazuje Kredytobiorcy na rachunek bankowy, z którego uprzednio został wykonany przelew potwierdzający tożsamość Kredytobiorcy.  |

**4. Kiedy następuje kontakt ze strony SCB z Wnioskodawcą?**

- 1) Formularze obsługiwane są przez Pracowników Infolinii SCB. Konsultant Infolinii SCB kontaktuje się telefonicznie z Wnioskodawcą pod wskazany przez niego w formularzu numer telefonu.
- 2) Kontakt może nastąpić w tym samym dniu roboczym, w którym Klient przesłał do SCB formularz, lub następnego dnia roboczego i zależy to od terminu wysłania przez Klienta formularza do SCB. Koszty rozmów telefonicznych są zgodne z cennikami poszczególnych operatorów i pokrywane są przez stronę inicjującą połączenie.

**5. W jakim czasie i w jaki sposób zostanie wypłacony Kredytobiorcy kredyt gotówkowy udzielony na podstawie umowy o kredyt gotówkowy zawartej na odległość?**

- 1) SCB uruchomi kredyt gotówkowy niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie pięciu dni roboczych od zawarcia umowy o kredyt gotówkowy, poprzez przekazanie środków zgodnie z dyspozycją Kredytobiorcy.
- 2) Możliwe sposoby wypłaty środków pieniężnych z tytułu kredytu gotówkowego oferowanego przez SCB:
  - tryb kurier: przekaz pocztowy, przelew na rachunek bankowy,
  - tryb przelew: przelew na rachunek bankowy.

**6. Gdzie można się zapoznać z warunkami kredytu gotówkowego oferowanego przez SCB?**

- 1) Podstawowe warunki kredytu gotówkowego oferowanego przez SCB są dostępne na stronie internetowej SCB.
- 2) Szczegółowe warunki umowy o kredyt gotówkowy podawane są Wnioskodawcy przez Pracownika Infolinii SCB podczas rozmowy telefonicznej, przy czym Wnioskodawca ma także możliwość dopytania o wszystkie inne interesujące Go szczegóły dotyczące kredytu gotówkowego.
- 3) Pracownik Infolinii SCB podaje Wnioskodawcy następujące dane:
  - całkowitą kwotę kredytu,
  - wysokość miesięcznej raty,
  - wysokość raty korygującej,
  - wysokość i rodzaj oprocentowania nominalnego kredytu w stosunku rocznym,
  - wysokość prowizji,
  - wysokość odsetek,
  - wysokość składki z tytułu ubezpieczenia (w przypadku wyboru przez Wnioskodawcę tej usługi),
  - wysokość pozostałych opłat (opcjonalnych),
  - wysokość rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania (RRSO),
  - całkowity koszt kredytu,
  - całkowitą kwotę do zapłaty,
  - kwotę udzielonego kredytu.
- 4) Ogólne zasady udzielania kredytu gotówkowego obowiązujące w SCB:
  - SCB umożliwia spłatę kredytu w okresie od 3 do 84 miesięcy.
  - Minimalna kwota wnioskowanej gotówki wynosi 500 zł, a maksymalna 25 000 zł.
  - Sposób zawierania umowy o kredyt gotówkowy regulowany jest przez ustawę z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim z późniejszymi zmianami, ustawę z dnia 29 sierpnia 1997r. Prawo bankowe oraz ustawę z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Ze wzorami i projektami dokumentacji kredytowej (w tym treścią wzoru umowy o kredyt gotówkowy i innymi załącznikami do niej oraz Formularzem Informacyjnym dotyczącym kredytu gotówkowego) Klient/ Wnioskodawca może się zapoznać na stronie internetowej SCB.

**7. Jak spłacać kredyt gotówkowy SCB?**

- 1) Kredyt jest spłacany w równych miesięcznych ratach. Wyjątek stanowi ostatnia rata korygująca, której wysokość może się zmienić w wyniku ewentualnej zmiany wysokości odsetek maksymalnych. Liczba i wysokość rat oraz termin spłaty jest ustalany wspólnie z Wnioskodawcą przed sporządzeniem i dostarczeniem do niego dokumentów kredytowych.
- 2) Kredytobiorca ma obowiązek dokonywania spłaty rat kredytu gotówkowego w kwotach i terminach określonych w umowie o kredyt gotówkowy, zgodnie z ustalonym harmonogramem.
- 3) Za termin spłaty rat kredytu uznaje się datę wpływu środków na rachunek bankowy wskazany w umowie o kredyt gotówkowy.
- 4) Spłaty rat kredytu gotówkowego można dokonywać między innymi za pośrednictwem:
  - kas Oddziałów SCB – informacje o oddziałach można znaleźć na [www.santanderconsumer.pl](http://www.santanderconsumer.pl),
  - kas innych banków,
  - placówek Poczty Polskiej,
  - przelewem bankowym.
- 5) Kredytobiorca uprawniony jest do dokonania w każdym czasie spłaty całości lub części kredytu gotówkowego przed terminem określonym w umowie o kredyt gotówkowy i nie jest zobowiązany do zapłaty prowizji za wcześniejszą spłatę.
- 6) W przypadku wcześniejszej całkowitej lub częściowej spłaty kredytu gotówkowego, całkowity koszt kredytu ulega obniżeniu o te koszty, które dotyczą okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy o kredyt gotówkowy. SCB jest zobowiązany do rozliczenia się z Kredytobiorcą w terminie 14 dni od dnia dokonania spłaty całości/ części kredytu gotówkowego.

**8. Jakie prawa ma Kredytobiorca z tytułu zawarcia umowy o kredyt gotówkowy w SCB?**

- 1) Kredytobiorca ma prawo odstąpić od umowy o kredyt gotówkowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od daty jej zawarcia. Uzupełnione Oświadczenie o odstąpieniu od umowy można złożyć w Oddziale SCB lub wysłać na adres siedziby SCB. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy o kredyt gotówkowy Kredytobiorca otrzymuje wraz z dokumentacją kredytową.
- 2) Kredytobiorca nie ponosi żadnych opłat w związku z odstąpieniem od umowy o kredyt gotówkowy. Kredytobiorca jest natomiast zobowiązany do zwrotu SCB kwoty kredytu gotówkowego w części obejmującej środki przekazane do dyspozycji Kredytobiorcy na cele konsumpcyjne (w terminie nie przekraczającym 30 dni, licząc od daty złożenia oświadczenia o odstąpieniu, gdzie przyjmuje się, że są to dni kalendarzowe) wraz z sumą odsetek dziennych (obliczonych za okres od dnia udostępnienia środków z tytułu kredytu gotówkowego do dnia wpływu tych środków na rachunek SCB - dzienna kwota odsetek wskazana jest w umowie o kredyt gotówkowy).

**9. Czy oprocentowanie kredytu gotówkowego może ulec zmianie w trakcie trwania umowy o kredyt gotówkowy?**

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

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

- 1) Oprocentowanie kredytu jest stałe i nie przekracza odsetek maksymalnych, których wysokość określają przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
- 2) W razie zmiany odsetek maksymalnych, SCB z dniem obowiązywania zmienionej wysokości odsetek maksymalnych, dokona korekty oprocentowania w ten sposób, że oprocentowanie kredytu gotówkowego przyjmie niższą z wartości tj. oprocentowanie określone w Umowie lub oprocentowanie w wysokości odsetek maksymalnych, o czym SCB niezwłocznie poinformuje Kredytobiorcę na trwałym nośniku. Informacja o aktualnej wysokości odsetek maksymalnych jest dostępna w oddziałach SCB, na stronie internetowej oraz pod numerem Infolinii SCB.

**11. Jakie dodatkowe ryzyka związane z ruchem cen na rynku finansowym niesie ze sobą podpisanie umowy o kredyt gotówkowy?**

Kredyt gotówkowy w SCB nie niesie ze sobą żadnego dodatkowego ryzyka - oprocentowanie kredytu gotówkowego w SCB jest stałe i nie zmienia się w trakcie trwania umowy o kredyt gotówkowy. Nie przekracza ono odsetek maksymalnych, których wysokość określają przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

**12. Jaki jest termin obowiązywania propozycji kredytu gotówkowego SCB?**

- 1) Ogólne warunki kredytu gotówkowego oferowane przez SCB są dostępne za pośrednictwem strony internetowej SCB.
- 2) O szczegółowych warunkach umowy o kredyt gotówkowy informuje Wnioskodawcę Pracownik Infolinii SCB zgodnie z pkt 6.3 powyżej. Warunki te obowiązują w dniu ich przedstawienia Wnioskodawcy przez Pracownika Infolinii SCB.

**13. Jaki jest czas obowiązywania umowy o kredyt gotówkowy z SCB?**

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

**14. Gdzie można składać reklamacje związane z realizacją umowy o kredyt gotówkowy?**

- 1) Kredytobiorca ma prawo do składania reklamacji odnoszących się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez SCB. Kredytobiorca ma możliwość złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie za pośrednictwem Oddziałów SCB, których wykaz znajduje się na stronie internetowej SCB [www.santanderconsumer.pl](http://www.santanderconsumer.pl), pisemnie na adres: Santander Consumer Bank S.A., ul. Legnicka 48 B, 54-202 Wrocław, poprzez skorzystanie z formularza kontaktowego wskazanego na stronie internetowej SCB [www.santanderconsumer.pl](http://www.santanderconsumer.pl) oraz telefonicznie pod numerem telefonu 71 358 22 00. Szczegółowe informacje dotyczące trybu zgłaszania i rozpatrywania reklamacji dostępne są również na stronie internetowej Banku, w Oddziałach SCB oraz na infolinii SCB.
- 2) SCB udzieli odpowiedzi na złożoną reklamację listą zwykłym bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni od daty otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie informacji i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim, termin udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do 60 dni po uprzednim wyjaśnieniu Kredytobiorcy przyczyn opóźnienia, wskazaniu okoliczności, które wymagają dodatkowego ustalenia oraz podaniu przewidywanego terminu odpowiedzi.

**15. Jakie są możliwości pozasądowego rozstrzygnięcia sporów wynikających z umowy o kredyt gotówkowy?**

- 1) Kredytobiorca 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](http://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.
- 2) W sprawach ochrony konsumentów właściwym organem nadzoru jest Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a właściwy dla SCB organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.

**16. Jaki język obowiązuje w relacjach z SCB?**

Wszelkie kontakty Klienta/ Wnioskodawcy/ Kredytobiorcy z SCB odbywają się w języku polskim.

**17. Czy działalność SCB 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.

**18. Jakie prawo reguluje stosunki między Klientem/ Wnioskodawcą/ Kredytobiorcą a SCB?**

Wszelkie stosunki pomiędzy Klientem/ Wnioskodawcą /Kredytobiorcą a SCB reguluje prawo polskie.

**19. Jaki sąd rozstrzyga spory mogące wynikać z umowy o kredyt gotówkowy?**

Sądem właściwym do rozstrzygnięcia sporów mogących wynikać lub pozostających w związku z umową o kredyt gotówkowy, jest sąd powszechny, którego właściwość ustalona będzie zgodnie z przepisami Kodeksu Postępowania Cywilnego.

**20. 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 SCB z Wnioskodawcą. Natomiast pełny i aktualny opis akceptowanych przez SCB dokumentów potwierdzających otrzymywanie dochodów znajduje się na stronie internetowej SCB [www.santanderconsumer.pl](http://www.santanderconsumer.pl)

**21. Z usług jakich podmiotów SCB korzysta w procesie zawierania umowy o kredyt gotówkowy 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.