

## Informacja dla kredytobiorcy

Przed podjęciem decyzji o złożeniu wniosku o odroczenie spłaty rat i zawarciu aneksu wprowadzającego odroczenie w spłacie rat kapitałowych albo odroczenie w spłacie rat kapitałowo- odsetkowych zapoznaj się z poniższymi informacjami.

1. Odroczenie w spłacie rat kapitałowych i odroczenie w spłacie rat kapitałowo- odsetkowych oznacza wyłącznie czasowe zawieszenie spłaty rat kapitałowych lub kapitałowo- odsetkowych. Po okresie odroczenia będziesz musiał dokonać spłaty pełnej kwoty rat kapitałowych albo rat kapitałowo- odsetkowych objętych odroczeniem w spłacie.
2. Odroczenie w spłacie rat kapitałowych i odroczenie w spłacie rat kapitałowo- odsetkowych skutkują zwiększeniem łącznej kwoty odsetek którą zapłacisz w okresie kredytowania, a tym samym zwiększeniem całkowitego kosztu kredytu i całkowitej kwoty do zapłaty.
3. W związku z odroczeniem w spłacie rat kapitałowych i odroczeniem w spłacie rat kapitałowo- odsetkowych, odpowiedniemu zwiększeniu ulegną raty kredytowe płatne po okresie odroczenia.
4. W związku z odroczeniem w spłacie rat kapitałowych i rat kapitałowo- odsetkowych, okres kredytowania ulegnie wydłużeniu o okres odroczenia w spłacie rat.
5. O szacowanym wzroście kosztów odsetkowych kredytu związanym z udzieleniem odroczenia w spłacie rat, możesz dowiedzieć się korzystając z symulatora, który znajdziesz na stronie internetowej banku pod adresem: <https://www.santander.pl/koronawirus-aktualne-informacje-banku/symulator-karencji-splaty-kredytu>.

# Wzór dla Klientów składających wniosek w Multkanałowym Centrum Komunikacji

## Wniosek o odroczenie spłaty rat

Prosimy, abyś podał nam wszystkie informacje, o które Cię pytamy - pozwoli nam to szybciej podjąć decyzję.

### Jakiego kredytu dotyczy wniosek?

kredyt gotówkowy

kredyt hipoteczny/pożyczka hipoteczna

kredyt związany z działalnością gospodarczą

Numer rachunku kredytowego ..... kredytu, którego dotyczy wniosek.

### Informacje o Tobie

Imię i nazwisko lub nazwa firmy: .....

Pesel / Regon firmy:.....

Adres e-mail: .....

### Informacje o Współkredytobiorcy<sup>1</sup>

Imię i nazwisko: .....

Pesel .....

### Dodatkowe Informacje o Twoim kredycie

Czy w związku z trudności finansowymi wynikającymi z epidemii Covid-19, kredyt do którego składasz wniosek był już objęty odroczeniem w spłacie rat kapitałowych lub kapitałowo- odsetkowych?

Tak

Nie

### Z jakiego powodu składasz wniosek

Jestem w trudnej sytuacji finansowej z powodu epidemii Covid-19

### O co wnioskujesz

1. Chcę odroczyć spłatę rat:

kapitałowych

Zawieszasz spłatę kapitału w racie. Spłacasz tylko odsetki.

kapitałowo-odsetkowych

Zawieszasz spłatę całej raty, czyli kapitał i odsetki.

<sup>1</sup> Dotyczy kredytów w których występuje więcej niż jeden kredytobiorca

2. Chcę odroczyć:

- 3 raty kapitałowe
- 6 rat kapitałowych
- 3 raty kapitałowo-odsetkowe
- 6 rat kapitałowo-odsetkowych

3. **Składając wniosek chcę zawrzeć aneks do umowy kredytowej przez:**

- akceptację przeze mnie treści postanowień wniosku i aneksu w tym ogólnych warunków odroczenia spłat, która zostanie wyrażona w rozmowie telefonicznej z pracownikiem banku przeprowadzonej za pośrednictwem infolinii przez wypowiedzenie słów „akceptuję” lub „potwierdzam”, lub równoznacznych, zgodnie z postanowieniami regulaminu zawierania umów o produkty kredytowe w formie elektronicznej z wykorzystaniem połączenia telefonicznego za pośrednictwem infolinii, z zastrzeżeniem zmian przewidzianych w niniejszym wniosku, w tym możliwości złożenia niniejszego wniosku i zawierania aneksów do umów kredytowych dot. odroczenia w spłacie rat kredytu.
- złożenie przez bank oświadczenia woli o zawarciu aneksu w rozmowie telefonicznej poprzez wypowiedzenie przez pracownika banku słów „W imieniu Santander Bank Polska S.A. potwierdzam zawarcie aneksu” lub równoznacznych.

4. Składając wniosek w sposób opisany powyżej chcę zawrzeć aneks do umowy kredytowej w sposób spełniający wymagania formy pisemnej na podstawie art. 7 ustawy Prawo bankowe z dnia 29 sierpnia 1997r., z póź. zmianami

#### **Aneks do umowy kredytowej**

Ty - kredytobiorca i my – bank, zawieramy aneks do umowy o treści:

Postanawiamy, że:

1. Odraczamy spłatę rat kapitałowych Twojego kredytu, zgodnie z tym, o co prosiłeś we wniosku.<sup>2</sup>
1. Odraczamy spłatę rat kapitałowo-odsetkowych Twojego kredytu, zgodnie z tym, o co prosiłeś we wniosku.<sup>3</sup>
2. W sprawach, których nie regulują aneks oraz wniosek stosujemy ogólne warunki odroczenia spłat, które otrzymałeś od nas na swój adres e-mail. Wniosek oraz ogólne warunki odroczenia spłat są integralną częścią tego aneksu.
3. Masz prawo odstąpić od tego aneksu, w ciągu 14 dni od dnia, gdy otrzymasz od nas nowy harmonogram spłaty kredytu, o którym mowa w § 2 pkt 7 ogólnych warunków odroczenia.
4. Odstąpienie od aneksu możesz złożyć:
  - telefonicznie, całodobowo pod numerem 1 9999 lub 81 19999 (dla połączeń z zagranicy), opłata wg taryfy operatora,
  - elektronicznie, w Twojej bankowości internetowej,
  - osobiście, w wybranym przez Ciebie oddziale banku.
5. Nie pobierzemy od Ciebie opłat ani prowizji za zmiany wprowadzone tym aneksem.

<sup>2</sup> Dotyczy wyłącznie przypadku wnioskowania o odroczenie rat kapitałowych

<sup>3</sup> Dotyczy wyłącznie przypadku wnioskowania o odroczenie rat kapitałowo- odsetkowych

6. Warunkiem odroczenia spłaty rat jest zaakceptowanie przez nas Twojego wniosku.

Oświadczam, że:

- zanim złożyłem wniosek otrzymałem „informacje dla kredytobiorcy” i „ogólne warunki odroczenia spłaty rat”.
- akceptuję następstwa odroczenia spłaty rat wskazane w „informacji dla kredytobiorcy” i „ogólnych warunkach odroczenia spłaty rat”.
- składam ten wniosek i zawieram aneks jako jedyny kredytobiorca.<sup>4</sup>
- składam ten wniosek i zawieram aneks za zgodą i w oparciu o umocowanie, jako pełnomocnik, w imieniu pozostałych kredytobiorców/pożyczkobiorców.<sup>5</sup>
- nie mam/ kredytobiorca, którego reprezentuję nie ma trudności finansowych, które wynikają z innych przyczyn niż epidemia Covid-19.

WNIÓR

<sup>4</sup> Dotyczy kredytów, w których występuje jeden kredytobiorca

<sup>5</sup> Dotyczy kredytów, w których występuje więcej niż jeden kredytobiorca

## Wzór dla Klientów składających wnioski w Oddziale

### Wniosek o odroczenie spłaty rat

Prosimy, abyś podał nam wszystkie informacje, o które Cię pytamy - pozwoli nam to szybciej podjąć decyzję.

Jakiego kredytu dotyczy wniosek?

kredyt gotówkowy

kredyt hipoteczny/pożyczka hipoteczna

kredyt związany z działalnością gospodarczą

Numer rachunku kredytowego ..... kredytu, którego dotyczy wniosek.

#### Informacje o Tobie

Imię i nazwisko lub nazwa firmy: .....

Pesel / Regon firmy:.....

Adres e-mail: .....

#### Informacje o Współkredytobiorcy<sup>6</sup>

Imię i nazwisko: .....

Pesel .....

#### Dodatkowe informacje o Twoim kredycie

Czy w związku z trudnościami finansowymi wynikającymi z epidemii Covid-19, kredyt do którego składasz wniosek był już objęty odroczeniem w spłacie rat kapitałowych lub kapitałowo-odsetkowych?

Tak

Nie

#### Z jakiego powodu składasz wniosek

Jestem w trudnej sytuacji finansowej z powodu epidemii Covid-19

#### O co wnioskujesz

3. Chcę odroczyć spłatę rat:

<sup>6</sup> dotyczy kredytów w których występuje więcej niż jeden kredytobiorca

kapitałowych

Zawieszasz spłatę kapitału w racie. Spłacasz tylko odsetki.

kapitałowo-odsetkowych

Zawieszasz spłatę całej raty, czyli kapitał i odsetki.

4. Chcę odroczyć:

3 raty kapitałowe

6 rat kapitałowych

3 raty kapitałowo-odsetkowe

6 rat kapitałowo-odsetkowych

**Składając wniosek oświadczam, że:**

3. zawieram poniższy aneks do umowy kredytowej.

4. Przyjmuję do wiadomości, że z odroczenie spłaty rat nastąpi pod warunkiem akceptacji wniosku przez bank.

**Aneks do umowy kredytowej**

Ty - kredytobiorca i my – bank, zawieramy aneks do umowy o treści:

Postanawiamy, że:

1. Odraczamy spłatę rat kapitałowych Twojego kredytu, zgodnie z tym, o co prosiłeś we wniosku.<sup>7</sup>

1. Odraczamy spłatę rat kapitałowo-odsetkowych Twojego kredytu, zgodnie z tym, o co prosiłeś we wniosku.<sup>8</sup>

2. W sprawach, których nie reguluje aneks oraz wniosek stosujemy ogólne warunki odroczenia spłat. Wniosek oraz ogólne warunki odroczenia spłat są integralną częścią tego aneksu.

3. Masz prawo odstąpić od tego aneksu, w ciągu 14 dni od dnia, gdy otrzymasz od nas nowy harmonogram spłaty kredytu, o którym mowa w § 2 pkt 7 ogólnych warunków odroczenia.

4. Odstąpienie od aneksu możesz złożyć:

- telefonicznie, całodobowo pod numerem 1 9999 lub 81 19999 (dla połączeń z zagranicy), opłata wg taryfy operatora,

- elektronicznie, w Twojej bankowości internetowej,

- osobiście, w wybranym przez Ciebie oddziale banku.

5. Nie pobierzemy od Ciebie opłat ani prowizji za zmiany wprowadzone tym aneksem.

6. Warunkiem odroczenia spłaty rat, jest zaakceptowanie przez nas Twojego wniosku.

Oświadczam, że:

<sup>7</sup> dotyczy wyłącznie przypadku wnioskowania o odroczenie rat kapitałowych

<sup>8</sup> dotyczy wyłącznie przypadku wnioskowania o odroczenie rat kapitałowo- odsetkowych

- zanim złożyłem wniosek otrzymałem „informacje dla kredytobiorcy” i „ogólne warunki odroczenia spłaty rat”.
- akceptuję następstwa odroczenia spłaty rat wskazane w „informacji dla kredytobiorcy” i „ogólnych warunkach odroczenia spłat”.
- składam ten wniosek i zawieram aneks jako jedyny kredytobiorca.<sup>9</sup>
- składam ten wniosek i zawieram aneks za zgodą i w oparciu o umocowanie, jako pełnomocnik, w imieniu pozostałych kredytobiorców/pożyczkobiorców.<sup>10</sup>

Nie mam/ kredytobiorca, którego reprezentuję nie ma trudności finansowych, które wynikają z innych przyczyn niż epidemia Covid-19.:

- Tak
- Nie

		Potwierdzenie przyjęcia wniosku
za Kredytobiorcę	za Współkredytobiorcę (jeśli występuje) <sup>11</sup>	za Santander Bank Polska S.A.

Podpis zweryfikowano i sprawdzono umocowanie (podpis pracownika banku, który sprawdził tożsamość w/w osób i w obecności którego złożono w/w podpisy	Miejscowość, data

<sup>9</sup> dotyczy kredytów, w których występuje jeden kredytobiorca

<sup>10</sup> dotyczy kredytów, w których występuje więcej niż jeden kredytobiorca

<sup>11</sup> dotyczy kredytów, w których występuje więcej niż jeden kredytobiorca

## Wzór dla Klientów składających wnioski w Bankowości Elektronicznej

1. Przeczytaj dokładnie „informacje dla kredytobiorcy” i „ogólne warunki odroczenia spłaty rat”.
2. Potwierdź, że przed złożeniem wniosku otrzymałeś „informacje dla kredytobiorcy” i „ogólne warunki odroczenia spłaty rat”.
3. Jeśli zgadzasz się na zapisy, które zaproponowaliśmy w aneksie, wypełnij nasz wniosek o odroczenie spłaty rat – kliknij „Wyślij”.
4. Zaakceptuj swój wniosek kodem autoryzacyjnym.
5. Otrzymasz od nas SMS-a z decyzją.

### Wniosek o odroczenie spłaty rat

Prosimy, abyś podał nam wszystkie informacje, o które Cię pytamy - pozwoli nam to szybciej podjąć decyzję.

Jakiego kredytu dotyczy wniosek?

kredyt gotówkowy

kredyt hipoteczny/pożyczka hipoteczna

kredyt związany z działalnością gospodarczą

Numer rachunku kredytowego ..... kredytu, którego dotyczy wniosek.

#### Informacje o Tobie

Imię i nazwisko lub nazwa firmy: .....

Pesel / Regon firmy: .....

Adres e-mail: .....

#### Dodatkowe informacje o Twoim kredycie

Czy w związku z trudnościami finansowymi wynikającymi z epidemii Covid-19, kredyt do którego składasz wniosek był już objęty odroczeniem w spłacie rat kapitałowych lub kapitałowo-odsetkowych?

Tak

Nie

#### Z jakiego powodu składasz wniosek

Jestem w trudnej sytuacji finansowej z powodu epidemii Covid-19

#### O co wnioskujesz

Chcę odroczyć spłatę rat:

kapitałowych

Zwieszasz spłatę kapitału w racie. Spłacasz tylko odsetki.

kapitałowo-odsetkowych

Zawieszasz spłatę całej raty, czyli kapitał i odsetki.

Chcę odroczyć:

3 raty kapitałowe



- 6 rat kapitałowych
- 3 raty kapitałowo-odsetkowe
- 6 rat kapitałowo-odsetkowych

**Składając wniosek chcę:**

- zawrzeć aneks do umowy kredytowej poprzez wypełnienie wniosku i wysłanie go do banku przez usługi bankowości elektronicznej, oraz akceptację wniosku i aneksu:
  - w Santander internet- kodem autoryzacyjnym lub mobilnym podpisem,
  - w Santander mobile- poprzez jego złożenie zaufanym urządzeniem albo zaufanym urządzeniem mobilnym,zgodnie z postanowieniami:
  - W przypadku kredytów gotówkowych, kredytów i pożyczek hipotecznych- regulaminu usług Santander online dla klientów indywidualnych,
  - W przypadku kredytów związanych z działalnością gospodarczą- regulamin bankowości elektronicznej Mini Firma albo regulaminu bankowości elektronicznej Moja Firma Plus.z zastrzeżeniem zmian przewidzianych w niniejszym wniosku, w tym możliwości złożenia niniejszego wniosku i zawierania aneksów do umów kredytowych dot. odroczenia w spłacie rat kredytu,
- złożenie przez bank oświadczenia o zawarciu aneksu poprzez wysłanie wniosku i aneksu na mój adres e-mail i opatrzenie tych dokumentów kwalifikowaną pieczęcią elektroniczną banku, lub kwalifikowanym podpisem elektronicznym osoby fizycznej działającej w imieniu banku.

Składając wniosek w sposób opisany powyżej chcę zawrzeć aneks do umowy kredytowej w sposób spełniający wymagania formy pisemnej na podstawie art. 7 ustawy Prawo bankowe z dnia 29 sierpnia 1997r., z późn. zmianami

**Aneks do umowy kredytowej**

Ty - kredytobiorca i my – bank, zawieramy aneks do umowy o treści:

Postanawiamy, że:

1. Odraczamy spłatę rat Twojego kredytu, zgodnie z tym, o co prosiłeś we wniosku.
2. W sprawach, których nie regulują aneks oraz wniosek stosujemy ogólne warunki odroczenia spłat, które otrzymałeś od nas na swój adres e-mail. Wniosek oraz ogólne warunki odroczenia spłat są integralną częścią tego aneksu.
3. Masz prawo odstąpić od tego aneksu, w ciągu 14 dni od dnia, gdy otrzymasz od nas nowy harmonogram spłaty kredytu, o którym mowa w § 2 pkt 7 ogólnych warunków odroczenia.
4. Odstąpienie od aneksu możesz złożyć:
  - telefonicznie, całodobowo pod numerem 1 9999 lub 81 19999 (dla połączeń z zagranicy), opłata wg taryfy operatora,
  - elektronicznie, w Twojej bankowości internetowej,
  - osobiście, w wybranym przez Ciebie oddziale banku.
5. Nie pobierzemy od Ciebie opłat ani prowizji za zmiany wprowadzone tym aneksem.
6. Warunkiem odroczenia spłaty rat, jest zaakceptowanie przez nas Twojego wniosku.

Oświadczam, że:

- zanim złożyłem wniosek otrzymałem „informacje dla kredytobiorcy” i „ogólne warunki odroczenia spłaty rat”.
- akceptuję następstwa odroczenia spłaty rat wskazane w „informacji dla kredytobiorcy” i „ogólne warunki odroczenia spłaty rat”.
- składam ten wniosek i zawieram aneks jako jedyny kredytobiorca.<sup>12</sup>

<sup>12</sup> Dotyczy kredytów, w których występuje jeden kredytobiorca

- składam ten wniosek i zawieram aneks za zgodą i w oparciu o umocowanie, jako pełnomocnik, w imieniu pozostałych kredytobiorców/pożyczkobiorców.<sup>13</sup>
- nie mam/ kredytobiorca, którego reprezentuję nie ma trudności finansowych, które wynikają z innych przyczyn niż epidemia Covid-19.

WNIOSEK

---

<sup>13</sup> Dotyczy kredytów, w których występuje więcej niż jeden kredytobiorca

## WZÓR OŚWIADCZENIA O ODSTĄPIENIU OD ANEKSU

Santander Bank Polska S.A.

.... Oddział w .....

.....  
.....

Ja .....

imię i nazwisko Kredytobiorcy

zamieszkała/-ły.....

kod pocztowy

miejsowość

ulica / wieś, nr domu / mieszkania

niżej podpisana/-ny oświadczam niniejszym, że odstępuję od aneksu do umowy kredytowej zawartego w dniu ..... pomiędzy mną a Santander Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, przy al. Jana Pawła II 17.

.....  
miejsce i data podpisania oświadczenia

.....  
podpis Kredytobiorcy

# Ogólne warunki odroczenia spłaty rat

Ogólne warunki odroczenia spłaty rat mają zastosowanie do wniosków o odroczenie w spłacie rat kredytu złożonych od dnia 08.06.2020r. przez konsumentów i przedsiębiorców segmentu MŚP w związku z epidemią Covid- 19.

Ogólne warunki odroczenia spłaty, wydane zostały w oparciu o art. 109 ust. 1 pkt. 2) oraz pkt. 4) Prawa bankowego, co oznacza, że ma wiążący charakter.

## § 1

### Definicje

Niektóre pojęcia użyte w niniejszym dokumencie, aneksie oraz wniosku mają określone znaczenie. Pojęcia zdefiniowane zostały podkreślone, a ich znaczenie objaśnione w słowniczku na końcu dokumentu.

## § 2

### Warunki odroczenia w spłacie raty kapitałowej i raty kapitałowo- odsetkowej

1. Warunkiem udzielenia odroczenia w spłacie jest zaakceptowanie wniosku przez bank. Oświadczeniem banku o akceptacji wniosku będzie komunikat wysłany kredytobiorcy wiadomością sms na nr tel. wskazany do kontaktu z bankiem.
2. Bank ma prawo odmówić akceptacji wniosku i udzielenia odroczenia w spłacie. W przypadku odmowy akceptacji wniosku, bank powiadomi o tym kredytobiorcę wiadomością sms wysłaną na nr tel. wskazany do kontaktu z bankiem.
3. Przed zaakceptowaniem wniosku, bank ma prawo do jego dodatkowej analizy i kontaktu z kredytobiorcą.
4. Odroczeniem w spłacie mogą zostać objęte 3 albo 6 rat. Liczba rat objętych odroczeniem w spłacie wskazywana jest przez kredytobiorcę we wniosku. Łączny okres odroczenia w spłacie, nie może objąć więcej niż 6 rat w całym okresie kredytowania. Do wskazanego w zdaniu poprzednim okresu zalicza się okresy odroczenia w spłacie udzielone kredytobiorcy w związku z epidemią Covid- 19 od dnia 27.03.2020r.
5. W przypadku zaakceptowania wniosku przez bank, odroczeniem w spłacie objęte zostaną następujące po sobie raty, począwszy od raty, której termin płatności przypada bezpośrednio po dacie złożenia wniosku, pod warunkiem, że wniosek zostanie złożony nie później niż 2 dni robocze przed terminem płatności najbliższej raty wynikającym z dotychczasowego harmonogramu spłat. W przypadku zaakceptowania wniosku przez bank, który został złożony w terminie późniejszym od wskazanego w zdaniu poprzednim, okres odroczenia w spłacie rozpocznie się od raty płatnej w kolejnym miesiącu.
6. Jeśli kredytobiorca korzysta z usług Santander internet, nowy harmonogram spłaty kredytu widoczny będzie w usługach bankowości internetowej w dniu akceptacji przez bank wniosku.
7. W terminie 14 dni od dnia akceptacji wniosku, bank wyśle nowy harmonogram spłaty kredytu:
  - a) kredytobiorcy będącemu konsumentem- na skrzynkę w elektronicznym kanale kontaktu, a w przypadku niekorzystania kredytobiorcy z powyższej formy komunikacji - listem zwykłym na adres korespondencyjny kredytobiorcy,
  - b) kredytobiorcy będącemu przedsiębiorcą, który nie korzysta z usług bankowości elektronicznej- listem zwykłym na adres korespondencyjny kredytobiorcy.
8. Okres obowiązywania umowy kredytu, w przypadku odroczenie w spłacie udzielonego:
  - konsumentowi- ulega wydłużeniu o okres odroczenie w spłacie wskazany we wniosku,
  - przedsiębiorcy- pozostaje bez zmian.
9. Odroczeniem w spłacie nie są objęte raty, których płatność przypadała przed dniem akceptacji wniosku przez bank. Kredytobiorca zobowiązany jest do spłaty tych rat na dotychczasowych warunkach wynikających z umowy kredytowej.
10. Odroczeniem w spłacie nie są objęte składki ubezpieczeniowe dot. ubezpieczenia związanego z kredytem, jeśli do ich płatności kredytobiorca jest zobowiązany w okresie odroczenia w spłacie.
11. Wydłużenie okresu kredytowania kredytu gotówkowego nie powoduje wydłużenia okresu ubezpieczenia związanego z tym kredytem.
12. W przypadku, gdy kredyt na chwilę składania wniosku objęty jest odroczeniem w spłacie rat kapitałowych, złożenie wniosku o odroczenie w spłacie rat kapitałowo- odsetkowych, po jego akceptacji przez bank- spowoduje zmianę odroczenia w spłacie rat kapitałowych na odroczenie w spłacie rat kapitałowo- odsetkowych, począwszy od raty płatnej po dniu akceptacji wniosku przez bank, z zastrzeżeniem pkt 5.
13. W okresie odroczenia w spłacie rat kapitałowo- odsetkowych, kredytobiorca nie może dokonać zmiany na odroczenie w spłacie rat kapitałowych.

### § 3

#### Warunki odroczenia w spłacie rat kapitałowych

1. Odroczenie w spłacie rat kapitałowych oznacza, że kredytobiorca w okresie odroczenia w spłacie zobowiązany jest do płatności wyłącznie części odsetkowej raty.
2. Kwota kapitału podlegająca odroczeniu w spłacie doliczona zostanie do pozostałej do spłaty kwoty kredytu i rozłożona do spłaty na pozostały okres kredytowania, co spowoduje, że po okresie odroczenia w spłacie raty kredytowe ulegną odpowiedniemu zwiększeniu.
3. W związku z odroczeniem w spłacie rat kredytów gotówkowych, nadpłata kredytu spowoduje skrócenie okresu kredytowania. W przypadku kredytów gotówkowych do których zastosowanie ma oprocentowanie zmienne, obniżka oprocentowania kredytu nie spowoduje obniżenia wysokości rat kapitałowo- odsetkowych kredytu, a skutkować będzie skróceniem okresu kredytowania.

### § 4

#### Warunki odroczenia w spłacie rat kapitałowo- odsetkowych

1. W okresie odroczenia w spłacie rat kapitałowo- odsetkowych kredytobiorca nie jest zobowiązany do spłaty rat kapitałowo- odsetkowych kredytu.
2. Po upływie okresu odroczenia w spłacie, kredytobiorca w pierwszej kolejności zobowiązany będzie do spłaty sumy odsetek wynikającej z rat objętych odroczeniem w spłacie, co oznacza, iż:
  - a) w przypadku spłaty kredytu w równych ratach miesięcznych- po okresie odroczenia w spłacie wysokość miesięcznych rat ulegnie odpowiedniemu zwiększeniu, a kredytobiorca w pierwszych ratach płatnych po okresie odroczenia w spłacie, spłacać będzie kwoty wynikającą z odsetek objętych odroczeniem w spłacie. Po spłacie całości kwoty wynikającej z odsetek objętych odroczeniem w spłacie, kredytobiorca spłacać będzie kapitał kredytu oraz pozostałe odsetki od kredytu,
  - b) w przypadku spłaty kredytu w ratach malejących- po okresie odroczenia w spłacie, pierwsza rata przypadająca do spłaty powiększona zostanie o kwotę wynikającą z odsetek objętych odroczeniem w spłacie, co skutkować będzie zwiększeniem jej wysokości.
3. Kwota kapitału podlegająca odroczeniu w spłacie doliczona zostanie do pozostałej do spłaty kwoty kredytu i rozłożona do spłaty na pozostały okres kredytowania, co spowoduje, że po okresie odroczenia w spłacie raty kredytowe ulegną odpowiedniemu zwiększeniu.
4. Warunki odroczenia wskazane w niniejszym paragrafie mają zastosowanie do odroczeń spłaty rat odsetkowych dla kredytów hipotecznych w okresie wypłaty transz.
5. W związku z uwarunkowaniami systemu bankowego, w celu naliczenia niektórych składek ubezpieczeniowych dot. kredytów hipotecznych, nowy harmonogram spłaty kredytu wskazywać będzie, iż w okresie odroczenia należna jest wpłata 1 gr z tytułu każdej z odroczonej rat, kredytobiorca nie jest zobowiązany do zapłaty tej kwoty, a bank nie jest uprawniony do jej pobrania. W przypadku kredytu lub pożyczki dewizowej lub waloryzowanej kursem waluty obcej (EUR, USD, CHF) będzie wskazana rata w wysokości (odpowiednio): 0,01 EUR, 0,01 USD, 0,01 CHF.

### § 5

#### Reklamacje i rozwiązywanie sporów

1. Kredytobiorca będący osobą fizyczną może złożyć reklamację:
  - 1) ustnie: osobiście lub telefonicznie w dowolnej jednostce organizacyjnej banku zajmującej się obsługą klienta;
  - 2) pisemnie: przesyłką pocztową na adres siedziby banku lub jego dowolnej jednostki organizacyjnej zajmującej się obsługą klienta lub poprzez kuriera lub posłańca lub osobiście w dowolnej jednostce organizacyjnej banku zajmującej się obsługą klienta;
  - 3) w formie elektronicznej przez usługę Santander internet lub w aplikacji Santander mobile.
2. Odpowiednie adresy oraz numery telefonów dostępne są w jednostkach organizacyjnych banku zajmujących się obsługą klienta oraz wskazane są na stronie internetowej banku [www.santander.pl](http://www.santander.pl).
3. Odpowiedź na reklamację, w zależności od charakteru sprawy oraz wyboru kredytobiorcy zostanie udzielona przez bank listownie lub przez skrzynkę odbiorczą (lub sms, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, termin ten może zostać wydłużony maksymalnie do 60 dni, po uprzednim wyjaśnieniu kredytobiorcy przyczyn opóźnienia i wskazania okoliczności wymagających dodatkowego ustalenia.
4. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji przez bank dostępne są na stronie internetowej banku [www.santander.pl](http://www.santander.pl) oraz w jednostkach organizacyjnych banku zajmujących się obsługą klienta.
5. Kredytobiorca będący konsumentem może zwrócić się o bezpłatną pomoc prawną do Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

6. Spór pomiędzy kredytobiorcą będącym konsumentem a bankiem może być rozstrzygnięty polubownie przed Arbitrem Bankowym przy Związku Banków Polskich, o ile wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż 12 000 złotych polskich. Adres strony internetowej Arbitra Bankowego: <http://zbp.pl/dla-konsumentow/arbiter-bankowy>.
7. Spór między kredytobiorcą będącym konsumentem a bankiem w sytuacji nieuwzględnienia przez bank reklamacji kredytobiorcy może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów przed Rzecznikiem Finansowym, w trybie określonym w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Adres strony internetowej Rzecznika Finansowego: <https://rf.gov.pl>.

## § 6

Bank jest uprawniony do zmiany niniejszych ogólnych warunków odroczenia spłaty rat w następujących przypadkach:

- 1) wprowadzenie lub zmiana przepisów prawa regulujących działalność sektora bankowego lub finansowego, wpływające na wzajemne prawa i obowiązki stron umowy o kredyt,
- 2) wydanie lub zmiana przez instytucje nadzorcze lub inne właściwe organy lub Związek Banków Polskich rekomendacji, zaleceń lub dobrych praktyk w zakresie wpływającym na wzajemne prawa i obowiązki stron umowy o kredyt,
- 3) wydanie decyzji lub orzeczeń sądowych w zakresie wpływającym na wzajemne prawa i obowiązki stron umowy o kredyt,
- 4) konieczność doprecyzowania postanowień ogólnych warunków odroczenia spłat rat,
- 5) zmiany zakresu lub sposobu obsługi kredytu, do którego zastosowanie mają postanowienia ogólne warunki odroczenia spłat rat, poprzez wprowadzenie nowych produktów, wycofanie lub zmianę istniejących produktów.

## § 7

### Data wejścia w życie

Ogólne warunki odroczenia spłaty rat wchodzi w życie w dniu 08.06.2020r.

## § 8

### Słownik pojęć

- 1) „**aneks**”- zawarty pomiędzy kredytobiorcą a bankiem aneks do umowy kredytowej wprowadzający odroczenie spłaty rat,
- 2) „**bank**”- oznacza Santander Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą pod adresem al. Jana Pawła II 17, 00-854 Warszawa, nr KRS 0000008723, REGON 930041341, o kapitale zakładowym 1.020.883.050,00 PLN w pełni opłaconym,
- 3) „**odroczenie w spłacie**”- oznacza odroczenie w spłacie rat kapitałowych lub odroczenie w spłacie rat kapitałowo-odsetkowych kredytu,
- 4) „**odroczenie w spłacie rat kapitałowych**”- oznacza zawieszenie płatności rat kapitałowych kredytu,
- 5) „**odroczenie w spłacie rat kapitałowo- odsetkowych**”- oznacza zawieszenie płatności rat kapitałowo-odsetkowych,
- 6) „**kredyt**”- oznacza udzielony na podstawie umowy kredytowej zawartej do dnia 13.03.2020r.:
  - a) konsumentowi:
    - kredyt gotówkowy,
    - kredyt hipoteczny (z wyłączeniem kredytów objętych ugodą windykacyjną z bankiem oraz kredytów hipotecznych objętych funduszem wsparcia kredytobiorców),
    - pożyczkę hipoteczną,
  - b) przedsiębiorcy- kredyt spłacany w ratach, z wyłączeniem kredytów **preferencyjnych objętych dopłatami Agencji Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa**.
- 7) „**przedsiębiorca**”- oznacza mikro i małego przedsiębiorcę oraz średniego przedsiębiorcę który w co najmniej jednym roku z dwóch ostatnich lat obrotowych osiągnął roczny obrót netto ze sprzedaży towarów, wyrobów i usług oraz z operacji finansowych nieprzekraczający równowartości w złotych 50 milionów euro.
- 8) „**kredytobiorca**”- oznacza konsumenta albo przedsiębiorcę będącego stroną umowy kredytowej,
- 9) „**owo**”- oznacza niniejsze ogólne warunki odroczenia spłaty rat,
- 10) „**rata**”- oznacza: ratę kapitałową kredytu lub ratę kapitałowo- odsetkową kredytu w zależności od kontekstu,
- 11) „**umowa kredytowa**”- oznacza wskazaną we wniosku umowę na podstawie której bank udzielił kredytu,
- 12) „**wniosek**”- oznacza wniosek o udzielenie odroczenia w spłacie rat.

# Regulamin zawierania umów o produkty kredytowe w formie elektronicznej z wykorzystaniem połączenia telefonicznego za pośrednictwem infolinii

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

**bank** – Santander Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, przy al. Jana Pawła II 17, 00-854 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000008723. NIP 896-000-56-73. REGON 930041341. Wysokość kapitału zakładowego 1 020 883 050 zł. Wysokość kapitału wpłaconego 1 020 883 050 zł;

**dzień pracy banku** - wszystkie dni roku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy i sobót;

**infolinia** – jednostka banku świadcząca m.in. pomoc merytoryczną na rzecz klientów a ponadto udzielająca wsparcia technicznego; sposób kontaktu z infolinią został określony na stronie internetowej banku [www.santander.pl](http://www.santander.pl). Infolinia stanowi usługę bankowości telefonicznej w zakresie w jakim umożliwia dostęp do rachunku płatniczego oraz, na potrzeby niniejszego regulaminu, to oddziały banku zawierające umowy o czynności bankowe w formie elektronicznej, z wykorzystaniem połączenia telefonicznego;

**konto osobiste** - rachunek płatniczy o charakterze oszczędnościowo - rozliczeniowym, prowadzony przez bank, który nie służy do przeprowadzania przez posiadacza lub jego kontrahentów transakcji płatniczych związanych z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą, nie będący kontem oszczędnościowym;

**połączenie telefoniczne** – rozmowa między pracownikiem banku a klientem poprzez połączenie telefoniczne rejestrowane przez bank, w sposób zapewniający spełnienie wymagań art. 7 ustawy prawo bankowe oraz przepisów wykonawczych do tego przepisu,

**prawo bankowe** – ustawa z 29 sierpnia 1997r., z późniejszymi zmianami,

**pracownik/ pracownik banku** – osoba zatrudniona przez bank, działająca w imieniu Banku, umocowana do składania oświadczeń woli w imieniu banku, w zakresie uregulowanym w niniejszym Regulaminie

**usługa bankowości telefonicznej** – usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez telefon za pośrednictwem infolinii dostawcy (banku), umożliwiająca w szczególności sprawdzenie salda rachunku płatniczego lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku;

1. Bank oferuje swoim klientom możliwość zawarcia następujących umów (zwane dalej „umową” lub „umowami”):
  - a) umowy o udzielenie kredytu i wydanie płatniczej karty kredytowej („umowa o kartę kredytową”),
  - b) aneksu do umowy o kartę kredytową w zakresie zwiększenia limitu kredytowego („aneks”),
  - c) umowy o udzielenie kredytu gotówkowego („umowa o kredyt gotówkowy”),
  - d) umowy o udzielenie kredytu w rachunku płatniczym (limitu kredytowego w koncie osobistym) („umowa o kredyt w rachunku płatniczym”),
  - e) aneksu do umowy o kredyt w rachunku płatniczym (limit kredytowy w koncie osobistym ) w zakresie zwiększenia limitu kredytowego („aneks“)w formie elektronicznej, w toku połączeń telefonicznych.
2. Usługa, o której mowa w pkt. 1 dostępna jest w dniach pracy banku od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 20.00 (włącznie).
3. Umowy mogą zostać zawarte przez bank, w trybie określonym w niniejszym regulaminie, wyłącznie ze zidentyfikowaną przez bank pełnoletnią osobą fizyczną, będącą rezydentem, posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych oraz spełniającą wymagane przez bank warunki oceny zdolności kredytowej oraz warunki wskazane we właściwym, w przypadku danej usługi, regulaminie, o którym mowa w pkt. 9 oraz będącą w dniu zawierania takiej umowy klientem banku posiadającym konto osobiste (osoba zwana dalej „klientem”).
4. Pracownik przeprowadzający połączenie telefoniczne posiada umocowanie do składania w imieniu i na rzecz banku oświadczeń woli dotyczących zawarcia umów, o których mowa w pkt. 1.
5. W trakcie połączenia telefonicznego pracownik banku informuje klienta o możliwości zawarcia umowy w postaci elektronicznej. W przypadku zainteresowania klienta zawarciem umowy w tej formie, wyraża on zgodę na takie zawarcie umowy wypowiadając słowa „akceptuję” lub „potwierdzam”, lub równoznaczne. Oznaczać to będzie umówienie się na zawarcie umowy w postaci elektronicznej, spełniającej zarazem wymagania określone w art. 7 ustawy prawo bankowe oraz przepisach wykonawczych. Zawarcie umowy w tej formie przebiega w sposób wskazany w niniejszym regulaminie, wyłącznie po przedstawieniu Klientowi wyżej wskazanej formy i uzyskaniu wyraźnej, wcześniejszej zgody klienta, na zawarcie umowy w tym trybie, podczas połączenia telefonicznego.



6. Klient zobowiązany jest do informowania banku o zmianie swoich danych osobowych. Zawarcie umowy podczas połączenia telefonicznego jest możliwe, gdy poniższe dane klienta, posiadane przez bank, są aktualne:
  - a) adres zamieszkania na terenie Rzeczypospolitej Polskiej,
  - b) numer PESEL,
  - c) imię i nazwisko,
  - d) seria i numer dokumentu tożsamości,
  - e) miejsce i data urodzenia,
  - f) adres e-mail,
  - g) numer telefonu komórkowego.
7. Dane, o których mowa w pkt. 6, są niezbędne dla zawarcia umowy oraz doręczenia egzemplarza umowy/ potwierdzenia zawarcia umowy.
8. Po uzgodnieniu formy złożenia oświadczenia woli (pkt. 5) klient składa wniosek o zawarcie umowy na warunkach ustalonych w trakcie połączenia telefonicznego.
9. Po przyjęciu wniosku pracownik wysyła na podany przez klienta i potwierdzony podczas połączenia telefonicznego adres e-mail lub w innej formie, na którą klient umówił się uprzednio z bankiem, następujące dokumenty:
  - 1) w zakresie umów wskazanych w pkt. 1 ppkt. a), c) i d):
    - a) w przypadku:
      - umowy o kartę kredytową: Regulamin kart kredytowych dla klientów indywidualnych;
      - umowy o kredyt gotówkowy: Regulamin kredytowania klientów indywidualnych w Santander Bank Polska S.A. oraz właściwy załącznik do ww. regulaminu,
      - umowy o kredyt w rachunku płatniczym: Regulamin kredytowania klientów indywidualnych w Santander Bank Polska S.A. oraz właściwy załącznik do ww. regulaminu,
    - b) Taryfę opłat i prowizji pobieranych przez Santander Bank Polska S.A. za czynności bankowe dla klientów indywidualnych w zakresie odnoszącym się do czynności, które mogą być wykonane przez bank w związku z zawarciem poszczególnych umów, o których mowa w pkt. 1,
    - c) do bezpłatnych ubezpieczeń:
      - dla karty Visa Platinum: Karta Produktu oraz Ogólne Warunki Ubezpieczenia Bezpieczne Pieniądze Platinum, Ubezpieczenie Podróżne Platinum, Pakiety Assistance Platinum,
      - dla karty World MasterCard: Karta Produktu oraz Ogólne Warunki Ubezpieczenia Podróżne World,
      - w przypadku złożenia wniosku o kartę kredytową World MasterCard: Regulamin programu Priceless Specials wraz z Polityką Prywatności Programu,
      - w przypadku złożenia wniosku o kartę Visa Platinum: Regulamin korzystania z karty Priority Pass przez Posiadaczy karty kredytowej Visa Platinum,
    - d) niniejszy regulamin;
  - 2) w zakresie umów wskazanych w pkt. 1 ppkt. b) i e) następujące dokumenty:
    - a) w przypadku aneksu do:
      - umowy o kartę kredytową: Regulamin kart kredytowych dla klientów indywidualnych,
      - umowy o kredyt w rachunku płatniczym: Regulamin kredytowania klientów indywidualnych w Santander Bank Polska S.A.,
    - b) Taryfę opłat i prowizji pobieranych przez Santander Bank Polska S.A. za czynności bankowe dla klientów indywidualnych w zakresie odnoszącym się do czynności, które mogą być wykonane przez bank w związku z zawarciem poszczególnych umów, o których mowa w pkt. 1,
    - c) niniejszy regulamin.
10. Bank dokonuje oceny zdolności kredytowej klienta i o jej wyniku informuje klienta za pośrednictwem SMS lub e-mail. Sposób poinformowania o decyzji pracownik wskaże klientowi w trakcie połączenia telefonicznego.
11. W przypadku pozytywnej oceny zdolności kredytowej, bank wysyła na adres e-mail klienta, podany przez klienta i potwierdzony podczas połączenia telefonicznego (lub w innej formie, na którą klient umówił się uprzednio z bankiem):
  - 1) w przypadku umów wskazanych w pkt. 1 ppkt. a), c) i d) następujące dokumenty:
    - a) projekt umowy,
    - b) spersonalizowany formularz informacyjny dotyczący kredytu konsumenckiego,
    - c) harmonogram spłaty kredytu – dla kredytu gotówkowego;
  - 2) w przypadku umów wskazanych w pkt. 1 ppkt. b) i e): projekt aneksu.
12. Plik zawierający dokumenty, o których mowa w pkt. 11, będzie zaszyfrowany. Kod do odszyfrowania pliku zostanie przekazany klientowi podczas połączenia telefonicznego.
13. Przekazanie klientowi przez bank dokumentów wymienionych w pkt. 11 równoznaczne jest ze złożeniem przez bank klientowi oferty zawarcia właściwej umowy, wskazanej w pkt. 1, zgodnej z warunkami wskazanymi w przekazanych dokumentach.
14. Klient, po przedstawieniu przez pracownika najważniejszych postanowień umowy i zapoznaniu się z warunkami oferty, o której mowa w pkt. 11, może przyjąć ofertę zawarcia umowy w trakcie połączenia telefonicznego. Przyjęcie przez klienta oferty zawarcia umowy, o której mowa w pkt. 1, wymaga jednoznacznej akceptacji przez klienta treści postanowień umowy, w tym warunków finansowych, wyrażonej w rozmowie telefonicznej z pracownikiem, poprzez wypowiedzenie słów „akceptuję” lub „potwierdzam”, lub równoznacznych. Przy zawarciu umowy w tym trybie nie jest dopuszczalna modyfikacja treści złożonej przez bank oferty, a jedynie jej przyjęcie przez klienta.



15. Akceptacja warunków umowy w sposób opisany w pkt. 14 oznacza złożenie przez klienta oświadczenia woli o zawarciu z bankiem umowy zgodnej z warunkami przedstawionej oferty. Następnie pracownik potwierdza fakt zawarcia umowy, o której mowa w pkt. 1, na warunkach określonych w treści oferty, o której mowa w pkt.11.
16. Po zawarciu umowy, o której mowa w pkt. 1, bank przesyła na adres e-mail klienta, lub w innej formie, na którą klient umówił się uprzednio z bankiem, potwierdzenie zawarcia umowy. Potwierdzenie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, poświadcza fakt zawarcia, datę zawarcia oraz warunki umowy. Plik zawierający Potwierdzenie będzie zaszyfrowany. Kod do odszyfrowania pliku zostanie przekazany klientowi podczas połączenia telefonicznego.
17. W przypadku zawarcia umowy o kartę kredytową bank wysyła klientowi kartę kredytową, na adres do korespondencji, a limit kredytowy zostanie udostępniony najpóźniej w drugim dniu pracy banku po dniu zawarcia umowy. W przypadku zawarcia aneksu do umowy o kartę kredytową kwota limitu kredytowego zostanie zwiększona najpóźniej w drugim dniu pracy banku po dniu zawarcia aneksu.  
PIN do karty zostanie dostarczony w następujący sposób:
  - a) dla klienta posiadającego aktywny dostęp do usług Santander online – klient samodzielnie nadaje PIN za pomocą usług Santander internet lub Santander mobile;
  - b) dla klienta nie posiadającego aktywnego dostępu do usług Santander online – bank wyśle PIN listem poleconym na adres do korespondencji podany przez klienta podczas składania wniosku.
18. W przypadku zawarcia umowy o kredyt gotówkowy, kredyt w rachunku płatniczym, aneksu do umowy o kredyt w rachunku płatniczym, kwota kredytu zostanie udostępniona najpóźniej w drugim dniu pracy banku po dniu zawarcia umowy.
19. Klient ma prawo do odstąpienia od umowy, zawartej w trybie opisanym w niniejszym regulaminie, za pośrednictwem infolinii, albo przez złożenie bankowi pisemnego oświadczenia o odstąpieniu od umowy, na adres wskazany we wzorze odstąpienia od umowy załączonym do samej umowy – w terminie 21 dni od daty otrzymania potwierdzenia zawarcia umowy.
20. Przeprowadzone pomiędzy klientem i pracownikiem rozmowy telefoniczne podczas połączeń telefonicznych, opisane w niniejszym regulaminie są nagrywane i utrwalane.
21. Klient może złożyć reklamację:
  - 1) ustnie: osobiście lub telefonicznie w dowolnej jednostce organizacyjnej banku zajmującej się obsługą klienta;
  - 2) pisemnie: przesyłką pocztową na adres siedziby banku lub jego dowolnej jednostki organizacyjnej zajmującej się obsługą klienta lub poprzez kuriera lub posłańca lub osobiście w dowolnej jednostce organizacyjnej banku zajmującej się obsługą klienta;
  - 3) w formie elektronicznej przez usługę Santander internet.

Odpowiednie adresy oraz numery telefonów dostępne są w jednostkach organizacyjnych banku zajmujących się obsługą klienta oraz wskazane są na stronie internetowej banku [www.santander.pl](http://www.santander.pl).

Odpowiedź na reklamację, w zależności od charakteru sprawy oraz wyboru klienta, zostanie udzielona przez bank listownie lub przez skrzynkę odbiorczą w Santander internet lub sms, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, termin ten może zostać wydłużony maksymalnie do 60 dni, po uprzednim wyjaśnieniu klientowi przyczyn opóźnienia i wskazania okoliczności wymagających dodatkowego ustalenia.

Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji przez bank dostępne są na stronie internetowej banku [www.santander.pl](http://www.santander.pl) oraz w jednostkach organizacyjnych banku zajmujących się obsługą klienta.