

OPIS ZMIAN W UMOWIE O KREDYT KONSUMENCKI

CO TO OZNACZA?

Zawarcie umowy restrukturyzacyjnej oznacza, że:

- Masz zadłużenie wobec Provident Polska z tytułu wcześniej zawartych umów o kredyt konsumencki.
- Od momentu podpisania umowy restrukturyzacyjnej, poprzednie warunki kredytu już nie obowiązują.
- Jeśli korzystałeś z karty kredytowej, nie możesz już robić transakcji z wykorzystaniem środków przyznanych w ramach limitu kredytowego.

CO SIĘ ZMIENIA?

- Spłata Twojego zadłużenia zostaje **czasowo zawieszona**.
- Otrzymasz SMS z informacją, jak długo potrwa zawieszenie oraz ile miesięcznych rat i w jakiej kwocie będziesz musiał zapłacić.
- Raty będzie trzeba wpłacać na numer konta wskazany w umowie.
- W czasie obowiązywania umowy restrukturyzacyjnej nie naliczymy dodatkowych odsetek.

CO SIĘ STANIE, JEŚLI NIE BĘDZIESZ SPŁACAĆ?

- Jeśli po zakończeniu okresu zawieszenia spłaty nie zapłacisz **3 kolejnych rat**, umowa zostanie wypowiedziana. Okres wypowiedzenia potrwa 30 dni.
- Będziemy wtedy wymagać spłaty całego zadłużenia.
- Jeżeli umowa zostanie wypowiedziana, odsetki zaczną być naliczane ponownie od dnia zakończenia umowy.
- Jeżeli odstąpisz od umowy, odsetki zaczną być naliczane ponownie od dnia odstąpienia od umowy.

JAK ROZLICZAMY WPŁATY?

- Możesz spłacić całość wcześniej – bez żadnych dodatkowych opłat.
- Każda wpłata najpierw pokrywa najstarsze zaległości, potem bieżące raty.
- Wpłaty rozliczamy w następującej kolejności:
 1. Odsetki za opóźnienie
 2. Kwota do spłaty wynikająca z umowy o kredyt konsumencki.

JAK ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ?

Reklamację możesz złożyć:

- **pisemnie** – listownie lub osobiście:
Provident Polska S.A., ul. Inflancka 4A, 00-189 Warszawa,
- **elektronicznie**:
 - ✓ e-mailem: korespondencja@provident.pl,
 - ✓ na adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-78988-31223-SAFDT-23,
- **telefonicznie**: 600 400 173,
- **osobiście** – w naszej siedzibie.

Reklamacja powinna zawierać:

- imię, nazwisko, adres korespondencyjny, numer umowy,
- opis, czego dotyczy reklamacja i czego oczekujesz.

Odpowiedź otrzymasz najpóźniej:

- w ciągu 30 dni kalendarzowych (dla pożyczki),
- w ciągu 15 dni roboczych (dla karty kredytowej).

W szczególnych przypadkach termin ten może się wydłużyć, ale nie bardziej niż do:

- 60 dni kalendarzowych (dla pożyczki),
- 30 dni roboczych (dla karty kredytowej).

SPORY I MEDIACJE

Jeśli nie uda się rozwiązać sprawy polubownie, możesz:

- Złożyć pozew do sądu właściwego dla Twojego miejsca zamieszkania.

- Skorzystać z mediacji – czyli próbować rozwiązać spór z pomocą niezależnej osoby trzeciej (mediatora).

Mediację możesz rozpocząć przez:

- złożenie wniosku do miejskiego lub powiatowego rzecznika praw konsumentów,
- kontakt z organizacjami konsumenckimi, np. Federacją Konsumentów,
- złożenie wniosku do Rzecznika Finansowego.

Dane kontaktowe Rzecznika Finansowego:

- adres: ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa,
- strona internetowa: www.rf.gov.pl,
- adres ePUAP: /RzecznikFinansowy/domyslna,
- adres do e-Doręczeń: AE:PL-82898-28814-BHBGA-15.

Aby rozpocząć postępowanie z udziałem Rzecznika Finansowego, trzeba złożyć wniosek i uiścić opłatę w wysokości 50 zł. W szczególnych przypadkach Rzecznik może Cię z tej opłaty zwolnić.