

INSTRUKCJA UDZIELANIA I OBSŁUGI KREDYTÓW
NA ZAKUP TOWARÓW I USŁUG W
PLUS BANK S.A.
WYCIĄG

LIPIEC 2014 r.

SPIS TREŚCI

<u>Rozdział I.</u>	<u>POSTANOWIENIA OGÓLNE</u>	<u>str. 3</u>
<u>Rozdział II.</u>	<u>CHARAKTERYSTYKA KREDYTU.....</u>	<u>str. 3</u>
<u>Rozdział III.</u>	<u>ZABEZPIECZENIE SPŁATY KREDYTU.....</u>	<u>str. 4</u>
<u>Rozdział IV.</u>	<u>UDZIELANIE KREDYTU.....</u>	<u>str.4</u>
<u>Rozdział V.</u>	<u>URUCHOMIENIE KREDYTU I PRZEKAZENIE ŚRODKÓW Z KREDYTU NA RACHUNEK SPRZEDAWCY</u>	<u>str. 7</u>
<u>Rozdział VI.</u>	<u>SPŁATA KREDYTU.....</u>	<u>str. 7</u>
<u>Rozdział VII.</u>	<u>BRAK SPŁATY KREDYTU.....</u>	<u>str. 7</u>
<u>Rozdział VIII.</u>	<u>ZMIANA WARUNKÓW UMOWY O KREDYT.....</u>	<u>str. 8</u>
<u>Rozdział IX.</u>	<u>OBSŁUGA POSPRZEDAŻOWA.....</u>	<u>str. 9</u>
<u>Rozdział X.</u>	<u>POSTANOWIENIA KOŃCOWE.....</u>	<u>str. 9</u>
<u>Spis załączników.....</u>		<u>str. 9</u>

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. *"Instrukcja udzielania i obsługi kredytów na zakup towarów i usług w PLUS BANK S.A.", zwana dalej Instrukcją, określa zasady postępowania przy udzielaniu kredytów ratalnych, o których mowa w „Regulaminie udzielania kredytów na zakup towarów i usług w PLUS BANK S.A.”*
2. **Pojęcia użyte w Instrukcji oznaczają:**
 - 1) **Bank** - PLUS BANK S.A.,
 - 2) **Partner** - Przedsiębiorca lub Multiaгент związany z Bankiem Umową agencyjną, prowadzący działalność gospodarczą, zajmujący się pozyskiwaniem i obsługą Sprzedawców,
 - 3) **Sprzedawca** - Przedsiębiorca prowadzący w ramach swojej działalności sprzedaż towarów/usług z wykorzystaniem kredytu ratalnego, związanego z Bankiem Umową agencyjną,
 - 4) **Sklep** - Punkt handlowy, punkt usługowy, punkt handlowo-usługowy, w którym oferowany jest kredyt ratalny,
 - 5) **Wnioskodawca** - osoba ubiegająca się o kredyt ratalny,
 - 6) **Wniosek o udzielenie kredytu** - pierwsza strona umowy o kredyt,
 - 7) **Kredytobiorca** – osoba fizyczna, której Bank udzielił kredytu,
 - 8) **kredyt netto** - kwota kredytu stanowiąca cenę sprzedaży towaru/usługi, przeznaczona na zakup tego towaru/usługi,
 - 9) **kredyt brutto** - kwota kredytu netto powiększona o kwotę skredytowanych opłat prowizyjnych Sprzedawcy i/lub Partnera, prowizji Banku i ewentualnych kosztów usług nabywanych za kredyt oraz kosztów prawnych ustanowienia zabezpieczeń,
 - 10) **kredyt krótkoterminowy** - kredyt, którego spłata wraz z odsetkami została rozłożona na maksymalnie 12 miesięcznych rat (włącznie), bez uwzględnienia prolongaty lub karencji w spłacie,
 - 11) **kredyt długoterminowy** - kredyt, którego spłata wraz z odsetkami została rozłożona na co najmniej 13 miesięcznych rat lub kredyt krótkoterminowy z uwzględnieniem prolongaty/karencji,
 - 12) **odsetki maksymalne** - określone Kodeksem cywilnym maksymalne oprocentowanie kredytu oraz maksymalne oprocentowanie od należności przeterminowanych, nie przekraczające czterokrotności wysokości stopy procentowej kredytu lombardowego NBP w stosunku rocznym,
 - 13) **należności przeterminowane** - wszelkie należności przysługujące Bankowi z tytułu Umowy, które nie zostały uregulowane (zapłacone) w ustalonym terminie ich płatności,
 - 14) **SOWK** - System Obsługi Wniosków Kredytowych,
 - 15) **Metodyka** – *Metodyka badania zdolności kredytowej klienta detalicznego,*
 - 16) **Procedura weryfikacji** - *Procedura weryfikacji klienta detalicznego dla pracowników sprzedaży oraz Procedura weryfikacji klienta detalicznego dla pracowników CWK, CDUK i DK,*
 - 17) **Taryfa** - *Taryfa prowizji i opłat dla osób fizycznych w PLUS BANK S.A.,*
 - 18) **Tabela** – *Tabela oprocentowania dla osób fizycznych w PLUS BANK S.A.,*
 - 19) **COD** – **Centrum Obsługi Dokumentów**

II. CHARAKTERYSTYKA KREDYTU

1. **Okres kredytowania:** od 3 do 36 miesięcy,
2. **Przeznaczenie kredytu** – kredytowanie zakupu artykułów gospodarstwa domowego, artykułów wyposażenia mieszkań, sprzętu RTV, sprzętu komputerowego, sprzętu sportowego, skuterów, motorowerów i quadów, usług, telefonów komórkowych wraz z akcesoriami innych towarów (z wyłączeniem broni białej i palnej, amunicji, gier hazardowych).

W przypadku kredytowania telefonów komórkowych jednorazowo dopuszcza się kredytowanie w ramach jednej umowy maksymalnie trzech aparatów wraz z akcesoriami.

Kredytowaniu podlegają tylko przedmioty pochodzące z rynku pierwotnego.
3. **Kwota kredytu brutto** – od 600 zł do 33.000 zł. Wyjątek stanowi kredytowanie:
 - 1) zakupu opału, nawozów i środków ochrony roślin, wówczas kwota kredytu wynosi od 600 zł do 5.000 zł,
 - 2) zakupu skuterów, motorowerów i quadów – wówczas kwota kredytowania wynosi od 1.000 zł do 8.000 zł.
 - 3) zakupu sprzętu RTV, sprzętu sportowego oraz usług - wówczas kwota kredytu wynosi od 600 zł do 20.000 zł,
4. **Oprocentowanie kredytu** – kredyt jest oprocentowany według stałej stopy procentowej. Wysokość oprocentowania uzależniona jest od okresu kredytowania. Oprocentowanie nie może być wyższe niż czterokrotna stopa procentowa kredytu lombardowego NBP. Odsetki zwiększają sumę zadłużenia z tytułu kredytu i spłacane są łącznie z kolejnymi ratami kredytu.

5. Oplaty i prowizje:

- 1) za udzielenie kredytu Bank pobiera opłaty i prowizje w wysokości określonej w umowie,
- 2) opłaty, w tym, prowizje, oraz koszty zabezpieczeń są zawsze kredytowane.

6. Kredytobiorcy

- 1) Kredyt mogą zaciągnąć maksymalnie 2 osoby (2 Kredytobiorców + ew. osoby powiązane z kredytem, przy czym automatyczna weryfikacja w SOWK może zostać przeprowadzona tylko w przypadku wniosku z jednym kredytobiorcą, bez poręczyciela).
- 2) Kredytobiorcą może być osoba fizyczna, która spełnia jednocześnie następujące warunki:
 - a) posiada pełną zdolność do czynności prawnych,
 - b) posiada obywatelstwo polskie i miejsce zameldowania na terenie Polski,
 - c) spełnia warunki określone przez Bank.
- 3) Kredyt zaciągnąć mogą wspólnie:
 - a) małżonkowie,
 - b) dzieci z rodzicami,
 - c) członkowie rodziny,
 - d) osoby ze sobą nie spokrewnione,niezależnie od miejsca zameldowania tych osób.
- 4) Wiek Kredytobiorcy w całym okresie kredytowania nie może przekroczyć 75 lat

Uwaga.

Wiek Kredytobiorcy/Poręczyciela jest liczony z dokładnością do miesiąca kalendarzowego (warunek jest spełniony do ostatniego dnia miesiąca, w którym Kredytobiorca obchodzi urodziny, np. jeżeli Kredytobiorca ma urodziny 15 stycznia, to okres kredytowania może trwać maksymalnie do 31 stycznia).

III. ZABEZPIECZENIE SPŁATY KREDYTU

1. Zabezpieczenie spłaty kredytu ma na celu zapewnienie Bankowi zwrotu udzielonego kredytu wraz z odsetkami i kosztami, na wypadek gdyby Kredytobiorca nie uregulował tych należności w terminach ustalonych w umowie o kredyt.
2. Warunki kredytowania zakupu towarów i usług:
 - 1) kredyty netto **do 111.000 zł** włącznie są zabezpieczone wyłącznie poprzez podpisanie przez Kredytobiorców oświadczenia o poddaniu się egzekucji,
 - 2) kredyty netto **powyżej 11.000 zł do 33.000 zł** brutto włącznie, gdy kredytowaniu podlegają usługi, poza podpisaniem przez Kredytobiorców/ oświadczenia o poddaniu się egzekucji – wymagają poręczenia wg prawa cywilnego co najmniej jednej osoby fizycznej.
3. Zgoda współmałżonka na zaciągnięcie kredytu nie jest wymagana, w przypadku gdy:
 - 1) kwota udzielanego kredytu nie przekracza kwoty określonej w Metodyce,
 - 2) łączne zaangażowanie Kredytobiorcy w kredyty udzielone bez zgody współmałżonka wraz z wnioskowanym kredytem nie przekracza progu określonego w Metodyce.
4. Wyrażenie zgody przez współmałżonka Kredytobiorcy polega na złożeniu przez niego czytelnego podpisu na umowie o kredyt, Wyrażenie zgody na zaciągnięcie zobowiązania polega w szczególności na złożeniu czytelnego podpisu przez współmałżonka Kredytobiorcy na:
 - 1) Oświadczeniu osoby powiązanej (Załącznik nr 3 do niniejszej Instrukcji),
5. Umowie o kredyt (Załącznik nr 1 do niniejszej Instrukcji) w przypadku współmałżonka Kredytobiorcy Bank ma prawo w uzasadnionych przypadkach zażądać dodatkowego zabezpieczenia kredytu. Sposób zabezpieczenia określa umowa kredytu.
6. Kredytobiorca zobowiązani są do złożenia pisemnego oświadczenia o poddaniu się egzekucji w trybie art. 97 ust. 1 i 2 Ustawy Prawo Bankowe z dnia 29.08.1997 r. (tekst jednolity Dz. U. z 2002 r., nr 72, poz. 665 z późniejszymi zmianami) do kwoty zadłużenia. Wysokość kwoty zadłużenia wskazanej ww. oświadczeniu wyznacza iloczyn kwoty udzielanego kredytu brutto oraz współczynnika 1,5. Treść oświadczenia o poddaniu się egzekucji Kredytobiorcy zamieszczono w umowie o kredyt

IV. UDZIELANIE KREDYTU

1. Weryfikacja wniosku odbywa się w sposób:
 - 1) automatyczny (w eSOWK wniosek otrzymuje status „*automatyczna weryfikacja*”, a kolumna „*ścieżka*” posiada oznaczenie literą „A”). Automatyczna ścieżka weryfikacji obejmuje wnioski o kredyty, które spełniają warunki określone w *Procedurze weryfikacji*,
 - 2) standardowy (w eSOWK wniosek otrzymuje status „*weryfikacja standardowa*”, a kolumna „*ścieżka*” posiada puste pole lub w przypadku wniosków przekierowanych ze ścieżki automatycznej do standardowej - oznaczenie literą „R”).
2. W przypadku wniosków podlegających automatycznej weryfikacji wniosek może otrzymać w SOWK jeden ze statusów „*pozytywna ocena wniosku*” lub „*bezwzględne odrzucenie po weryfikacji*”.

3. Podejmowanie decyzji kredytowej.

Decyzje o udzieleniu lub odmowie udzielenia kredytu podejmowane są zgodnie z obowiązującymi w Banku zasadami w zakresie kompetencji decyzyjnych dotyczących zaangażowania kredytowego. Odmowa udzielenia kredytu nie wymaga uzasadnienia, za wyjątkiem, gdy decyzja negatywna została podjęta na podstawie informacji zawartych w wewnętrznych i zewnętrznych bazach danych. Tryb postępowania w przypadku podjęcia negatywnej decyzji na podstawie informacji zawartych w bazach danych opisany jest w ust. 5, 6 i 7 niniejszego rozdziału.

4. Sprzedawca ma obowiązek:

- 1) przedstawić Wnioskodawcy ofertę Banku ze szczególnym uwzględnieniem:
 - a) warunków kredytowania (min/max kwoty kredytu, okresu kredytowania, waluty, zabezpieczeń),
 - b) warunków cenowych (oprocentowania, prowizji, opłat związanych z obsługą kredytu) oraz zasad ich pobierania,
 - c) warunków obsługi (w tym odstąpienia od umowy o kredyt),
 - d) dokumentów wymaganych do otrzymania kredytu z wyszczególnieniem:
 - rodzaju dokumentów, które Wnioskodawca powinien dostarczyć,
 - wymogów jakim dokumenty powinny odpowiadać (ksero, odpis, oryginał),
 - terminu rozpatrzenia wniosku o kredyt,
 - e) sposobu przekazania informacji o decyzji kredytowej,
 - f) informacji o możliwości skorzystania z ubezpieczenia na życie,
- 2) wydać niezbędne formularze potrzebne do aplikowania o kredyt (, blankiet zaświadczenia o zarobkach),

Uwaga. Na prośbę Wnioskodawcy Sprzedawca powinien udostępnić mu z wyprzedzeniem projekt umowy o kredyt.

5. Proces udzielania kredytu – tryb obsługi komputerowej.

- 1) Sprzedawca przyjmując od Kredytobiorcy dokumenty zgodnie z *Metodyką*:
 - a) dokonuje identyfikacji Wnioskodawcy, w szczególności sprawdza autentyczność przedkładanych dokumentów tożsamości, dokumentów dochodowych oraz przeprowadza kontrolę kompletności i aktualności przedłożonych dokumentów,
 - b) wykonuje kserokopie dowodu osobistego oraz drugiego dokumentu tożsamości (jeżeli wymagany). **Kserokopie dokumentów powinny być opatrzone klauzulą „za zgodność z oryginałem”, datą ich sporządzenia oraz podpisem Sprzedawcy.**
UWAGA: Dokumenty wypełnione niepoprawnie lub nieczytelnie, niekompletne czy nieaktualne należy zwrócić Wnioskodawcy w celu ich poprawienia, uzupełnienia lub uzyskania aktualnych.
 - c) Sprzedawca wprowadza do systemu informatycznego eSOWK dane dotyczące wniosku kredytowego (m.in. przeznaczenia kredytu, wnioskowanej kwoty kredytu, danych osobowo-adresowych, zobowiązań finansowych),
 - d) na podstawie uzgodnień poczynionych z Wnioskodawcą na temat odbioru towaru/wykonania usługi Sprzedawca zaznacza odpowiednie pole w systemie eSOWK,
 - e) przekazuje wniosek w formie elektronicznej do Banku poprzez użycie przycisku *Przekazanie do weryfikacji*.
- 2) W drodze weryfikacji wniosku oraz zostaje wydana rekomendacja kredytowa, zgodnie z przyjętą przez Bank *Procedurą weryfikacji*,
- 3) Zweryfikowany standardowo w Banku lub w drodze automatycznej weryfikacji wniosek widoczny będzie w module *LISTA WNIOSKÓW*,
- 4) W przypadku, gdy zweryfikowany wniosek posiada status **BEZWZGLĘDNE ODRZUCENIE PO WERYFIKACJI**:
 - a) decyzja negatywna została podjęta na podstawie informacji zawartych w wewnętrznych i zewnętrznych bazach danych tj., jako grupa odrzucenia w systemie SOWK widnieje opis: „Wskazania baz wewnętrznych”, „Wskazania baz zewnętrznych”, „Wskazania BIK” Sprzedawca:
 - drukuje w 2 egzemplarzach *Informację o odmowie przyznania kredytu w wyniku negatywnej weryfikacji w bazach*,
 - wzór *Informacji o odmowie przyznania kredytu w wyniku negatywnej weryfikacji w bazach* stanowi Załącznik nr 4 do niniejszej Instrukcji,
 - Wnioskodawca odbiera w/w informację osobiście w trakcie wizyty u Sprzedawcy, potwierdzając datą i swoim podpisem na jednym egzemplarzu odbiór dokumentu,
 - w przypadku, gdy jest dwóch Wnioskodawców, każdy z nich powinien otrzymać oddzielną informację w zakresie jego weryfikacji w bazach, tj. jeżeli tylko jeden z Wnioskodawców został negatywnie zweryfikowany w bazach to informacja o odmowie powinna zostać przekazana tylko jemu, natomiast w przypadku gdy jeden i drugi Wnioskodawca został negatywnie zweryfikowany w bazach, każdy z nich powinien otrzymać oddzielną informację,
 - w przypadku, gdy Wnioskodawca nie odbierze od Sprzedawcy *Informacji o odmowie przyznania kredytu w wyniku negatywnej weryfikacji w bazach*, Sprzedawca przekazuje Wnioskodawcy informację telefonicznie. Fakt przekazania informacji Wnioskodawcy telefonicznie Sprzedawca

- odnotowuje na druku Informacji o odmowie wpisując adnotację: „Informacja przekazana telefonicznie”, podając również swoje imię i nazwisko oraz datę przeprowadzenia rozmowy. Wnioskodawca może również zwrócić się do Banku o przekazanie w/w informacji w inny uzgodniony z Bankiem sposób,
- b) Sprzedawca wydaje Wnioskodawcy:
- oryginały złożonych przez niego dokumentów (po uprzednim wykonaniu kserokopii tych dokumentów), które nie zostały sporządzone na drukach lub formularzach przygotowanych i dostarczonych przez Bank,
 - *Informację o odmowie przyznania kredytu w wyniku negatywnej weryfikacji w bazach* (w dwóch egzemplarzach), jeden egzemplarz podpisany przez Wnioskodawcę dołącza do dokumentacji Wnioskodawcy,
- c) a następnie przesyła do COD lub przekazuje Partnerowi/Menadżerowi Sprzedaży opiekującemu się Sklepem wniosek o udzielenie kredytu wraz z załącznikami, oraz *Informację o odmowie przyznania kredytu w wyniku negatywnej weryfikacji w bazach* podpisane przez Wnioskodawcę, Partner/Menadżer Sprzedaży przesyła dokumentację do COD,
- 5) W przypadku, gdy zweryfikowany wniosek posiada status **ZWERYFIKOWANY – NOWE WARUNKI**, Sprzedawca przedstawia Wnioskodawcy do akceptacji propozycję nowych warunków kredytowania, **UWAGA:** propozycja zmiany warunków kredytowania dotyczyć może:
- a) kwoty kredytu,
 - b) okresu kredytowania,
 - c) jednocześnie kwoty kredytu i okresu kredytowania.
- Konsekwencją zmiany ww. parametrów może być zmiana stopy procentowej kredytu jak też kwoty prowizji i/lub opłat związanych z udzielanym kredytem w stosunku do pierwotnie proponowanych, o czym bezwzględnie należy poinformować Wnioskodawcę przed podjęciem jakichkolwiek dalszych kroków.
- 7) w przypadku odrzucenia przez Wnioskodawcę zaproponowanych warunków ewentualnie podjęcia decyzji o rezygnacji z ubiegania się o kredyt Sprzedawca przy wykorzystaniu przycisku **REZYGNACJA KLIENTA**, zmienia wnioskowi status na *Rezygnacja klienta po weryfikacji*,
- 8) Sprzedawca wydaje Wnioskodawcy oryginały złożonych przez niego dokumentów (po uprzednim wykonaniu kserokopii tych dokumentów), które nie zostały sporządzone na drukach lub formularzach przygotowanych i dostarczonych przez Bank, a następnie przesyła do COD lub przekazuje Partnerowi/Menadżerowi Sprzedaży opiekującemu się Sklepem wniosek o kredyt podpisany przez Kredytobiorcę wraz z załącznikami, Partner/Menadżer Sprzedaży przesyła dokumentację do COD,
- 9) w przypadku zaakceptowania przez Wnioskodawcę zaproponowanych warunków wniosek otrzymuje status *Pozytywna ocena wniosku* i dalszy proces obsługi tego wniosku przebiega zgodnie z procedurą opisaną dla wniosku ze statusem *Pozytywna ocena wniosku*.
- 10) W przypadku, gdy zweryfikowany wniosek posiada status **POZYTYWNA OCENA WNIOSKU**, Sprzedawca:
- a) informuje Kredytobiorcę o decyzji Banku i przed podpisaniem umowy o kredyt drukuje w 1 egzemplarzu **Formularz informacyjny** i przekazuje Kredytobiorcy, którego odbiór Kredytobiorca potwierdza podpisem umowie kredytowej.
 - b) drukuje umowę o kredyt w dwóch egzemplarzach,
 - c) przyjmuje czytelne podpisy Kredytobiorcy/Kredytobiorców, i współmałżonków tych osób (o ile są wymagane) na przedłożonej dokumentacji kredytowej, po uprzednim sprawdzeniu tożsamości ww. osób na podstawie przedkładanych dokumentów tożsamości. Kredytobiorca/Kredytobiorcy powinni podpisać we wskazanym miejscu każdą stronę umowy kredyt,
 - d) podpisuje się w imieniu Banku na umowie o kredyt i dokumentach zgodnie z pełnomocnictwem udzielonym mu przez Bank, na podstawie Umowy agencyjnej pomiędzy Bankiem a Sprzedawcą oraz składa pieczęć firmową w wyznaczonym do tego miejscu.
 - e) wydaje Kredytobiorcy dokumentację kredytową stanowiącą jego egzemplarz (w tym *Formularz informacyjny* oraz umowę o kredyt **podpisaną przez obie Strony** - *Załącznik nr 1* do niniejszej Instrukcji wraz ze stanowiącymi jej integralną część załącznikami, tj. egzemplarzami *Regulaminu*, wyciągu z *Taryfy*. Na wszystkich dokumentach, gdzie został złożony podpis Kredytobiorcy/Kredytobiorców oraz osób powiązanych z kredytem, Sprzedawca składa swój podpis oraz odcisk pieczęci firmowej w wyznaczonym do tego miejscu.
- 11) Po przeprowadzeniu kontroli dokumentów Sprzedawca przesyła do CDUK lub przekazuje Partnerowi/Menadżerowi Sprzedaży umowę o kredyt podpisaną przez Kredytobiorcę wraz z załącznikami w formie papierowej Partner/Menadżer Sprzedaży przesyła całość dokumentacji do CDUK w terminie nie dłuższym niż 10 dni roboczych od daty zawarcia (podpisania) umowy o kredyt.

V. URUCHOMIENIE KREDYTU I PRZEKAZANIE ŚRODKÓW Z KREDYTU NA RACHUNEK SPRZEDAWCY

1. Uruchomienie kredytu do spłaty przez Kredytobiorcę odbywa się na bieżąco, bez weryfikacji oryginalnych dokumentów.
UWAGA: wypłata środków Sprzedawcy za kredytowany towar dokonywana jest po pozytywnej weryfikacji dokumentacji otrzymanej od Sprzedawcy, zgodnie z zasadami określonymi w ust. -6 poniżej.
2. Po otrzymaniu oryginalnej dokumentacji kredytowej od Sprzedawcy, Pracownik CDUK:
 - 1) przeprowadza kontrolę poprawności sporządzonej i podpisanej przez obie strony umowy o kredyt (Kredytobiorcę i Sprzedawcę) oraz pozostałej dokumentacji kredytowej,
 - 2) weryfikuje poprawność wprowadzonych danych w systemie eSOWK z otrzymaną dokumentacją kredytową,
3. W przypadku, gdy weryfikacja, o której mowa w ust. ~~25~~ jest pozytywna:
 - 1) Pracownik CDUK:
 - a) podejmuje pozytywną decyzję o uruchomieniu środków na rachunek Sprzedawcy,
4. Bank może nie dokonać przelewu środków z Kredytu Ratalnego na rachunek bankowy Sprzedawcy w przypadku, kiedy:
 - 4.1. Sprzedawca nie dostarczy do Banku kompletu dokumentów do Kredytu Ratalnego lub brak co najmniej 1 (jednego) z poniższych dokumentów lub co najmniej 1 (jeden) z poniższych dokumentów jest niekompletny (brakuje stron danego dokumentu lub dokument jest niewypełniony lub wypełniony niekompletnie) lub nieczytelny:
 - a) ważnego dokumentu tożsamości Klienta akceptowanego przez Bank zgodnie z ofertą Kredytu Ratalnego;
 - b) umowy o Kredyt Ratalny wraz z oświadczeniem Klienta o poddaniu się egzekucji;
 - c) dokumentów / oświadczeń Klienta potwierdzających uzyskiwany przez Klienta dochód;
 - 4.2. w dokumentacji kredytowej - przesłanej przez Sprzedawcę do Banku - brakuje:
 - a) podpisu kredytobiorcy lub czytelnego podpisu kredytobiorcy – jeżeli jest wymagany; lub
 - b) parafek kredytobiorcy i/lub Sprzedawcy/Pracownika Sprzedawcy; lub
 - c) daty; lub
 - d) miejscowości; lub
 - e) podpisu Sprzedawcy/Pracownika Sprzedawcy; lub
 - f) pieczętki imiennej Sprzedawcy /Pracownika Sprzedawcy lub czytelnego podpisu Sprzedawcy /Pracownika Sprzedawcy (imię i nazwisko); lub
 - g) pieczętki firmowej Sprzedawcy; lub
 - h) potwierdzenia za zgodność z oryginałem kopii dokumentów (poprzez wpisanie daty oraz złożenie czytelnego podpisu osoby potwierdzającej (imię i nazwisko)/parafki osoby potwierdzającej na imiennej pieczętce);na dokumentach wymienionych w pkt. 1 powyżej – jeżeli są wymagane;
 - 4.3. dokumenty, o których mowa w pkt. 1 powyżej zostały podpisane przez Sprzedawcy/Pracownika Sprzedawcy nieposiadającego pełnomocnictwa wystawionego przez Bank do podpisywania dokumentów, o których mowa w pkt. 1 powyżej lub pełnomocnictwo wygasło;
 - 4.4. podpis Sprzedawcy/Pracownika Sprzedawcy na dokumentach, o których mowa w pkt. 1 powyżej jest niezgodny z kartą wzoru podpisu pełnomocnika;
 - 4.5. dokumenty, o których mowa w pkt. 1 powyżej zawierają nieprawidłowe dane personalne Klienta, tj.:
 - a) imię; lub
 - b) nazwisko; lub
 - c) PESEL; lub
 - d) seria i numer dokumentu tożsamości; lub
 - e) adres zameldowania;są niezgodne z dostarczonym ważnym dokumentem tożsamości, o którym mowa w pkt. 1 powyżej;
dane wpisane do Aplikacji informatycznej są niezgodne/rozbieżne z danymi w dokumentach, o których mowa w pkt. 1 powyżej
5. Pracownik CSA podejmuje działania celem ustalenia przyczyn niezgodności i dokonania ewentualnych poprawek w przekazanej dokumentacji kredytowej. Jeżeli na tym etapie okaże się, że dokumentacja nadal zawiera jakiekolwiek niezgodności, środki z kredytu nie mogą być przekazane Sprzedawcy do czasu poprawy dokumentów. Rachunek kredytowy pozostaje aktywny.
6. Sporządzanie i wykonanie przelewów odbywa się zgodnie z przyjętymi rozwiązaniami informatycznymi i księgowymi.

VI. SPŁATA KREDYTU

Ogólne zasady spłaty kredytów.

1. Kredyt wraz z odsetkami musi być spłacany w miesięcznych ratach, w wysokości i terminach określonych w umowie o kredytu lub harmonogramie spłaty rat kredytu. Bank przekazuje Kredytobiorcom harmonogram spłaty kredytu w terminie do 5 dni roboczych po uruchomieniu kredytu. Harmonogram jest wysyłany centralnie tylko w 1 egzemplarzu na adres Kredytobiorcy.

2. Oprocentowanie kredytu jest określone w umowie o kredyt, a ustala się je na podstawie Uchwały Zarządu Banku wprowadzającej Tabelę. Odsetki od kredytu nalicza się od dnia zawarcia umowy o kredyt. Odsetki nie są wyższe niż $4 \times$ stopa procentowa kredytu lombardowego NBP.
3. Spłata rat kredytu następuje w ratach miesięcznych, w terminach ustalonych w harmonogramie, w jeden z niżej wymienionych sposobów:
 - 1) w formie gotówkowej wpłaty na rachunek kredytowy,
 - 2) przelewem z rachunku prowadzonego w innym banku lub z rachunku prowadzonego w Banku,
 - 3) w formie polecenia zapłaty.
4. Bank nie wysyła do Kredytobiorców wyciągów potwierdzających dokonanie wpłaty.
5. Za dzień spłaty raty przyjmuje się dzień wpływu środków na rachunek kredytowy, określony w umowie o kredyt i/lub harmonogramie spłaty kredytu. W przypadku, gdy kredyt zostanie uruchomiony w terminie późniejszym niż w dniu zawarcia umowy, właściwym dniem spłaty kredytu jest dzień określony w harmonogramie spłaty.
6. Pierwsza wpłata powinna nastąpić w miesiącu następnym po miesiącu, w którym udzielono kredyt.
7. Dzień płatności rat kredytu jest tożsamy z dniem miesiąca, w którym została zawarta umowa o kredyt.

VII. BRAK SPŁATY KREDYTU

1. W razie powstania zaległości w spłacie kredytu, spowodowanych brakiem spłaty rat lub w kwotach niższych niż określono w harmonogramie Bank naliczać będzie:
 - 1) przy kredytach krótkoterminowych - odsetki od zaległego kapitału od dnia następnego po upływie daty wymagalności spłaty raty do dnia jej zapłaty oraz odsetki od niespłaconego oprocentowania kredytu od dnia wystawienia bankowego tytułu egzekucyjnego w wysokości $4 \times$ stopa procentowa kredytu lombardowego NBP.
 - 2) przy kredytach długoterminowych - odsetki od należności przeterminowanych od dnia następnego po upływie daty wymagalności spłaty raty do dnia jej zapłaty, w wysokości $4 \times$ stopa procentowa kredytu lombardowego NBP.
2. O opóźnieniu w spłacie kredytu przez Kredytobiorcę, Bank powiadomi niezwłocznie dłużników Banku z tytułu zabezpieczenia kredytu poprzez wysłanie informacji o tym listem zwykłym na ostatni adres w/w dłużnika znany Bankowi.

VIII. ZMIANY WARUNKÓW UMOWY O KREDYT

1. **Wcześniejsza częściowa spłata kredytu:**
 - a) Kredytobiorca może dokonać wcześniejszej częściowej spłaty bez konieczności informowania Banku o tym fakcie. Dokonana przez Kredytobiorcę wpłata zostanie rozliczona w następujący sposób:
 - kwota odpowiadająca wysokości najbliższej wymagalnej raty kredytu zostanie przeznaczona na jej spłatę w dniu wymagalności raty,
 - pozostała kwota wpłaty, w dniu jej dokonania pomniejszy zadłużenie Kredytobiorcy z tytułu kapitału,
 - w wyniku działania, o którym mowa w tiret 1 i 2 okres kredytowania nie ulega skróceniu, natomiast wysokość pozostałych do spłaty rat ulega obniżeniu,
 - b) brak zgody Kredytobiorcy na działanie, o którym mowa w lit a) wymaga złożenia przez Kredytobiorcę odrębnej dyspozycji w terminie 3 dni przed dokonaniem spłaty i podpisania aneksu do umowy, za sporządzenie którego Bank nie pobiera opłaty. Bank przekaze Kredytobiorcy nowy harmonogram spłaty kredytu uwzględniający wysokość obniżonej raty kredytu.
2. **Wcześniejsza całkowita spłata kredytu:**

Kredytobiorca może dokonać spłaty kredytu wcześniej niż przewiduje harmonogram spłaty kredytu bez uprzedniego poinformowania o tym fakcie Banku. W przypadku całkowitej spłaty kredytu, Bank naliczy odsetki do dnia poprzedzającego dzień całkowitej spłaty kredytu.
3. Kredytobiorca, w trakcie obowiązywania umowy o kredyt, ma prawo do otrzymania w każdym czasie i na jego wniosek, bezpłatnego harmonogramu spłaty kredytu.
4. Za zmianę warunków umowy Bank pobiera opłaty w wysokości przewidzianej w Taryfie obowiązującej w dniu dokonania tej zmiany.

IX. OBSŁUGA POSPRZEDAŻOWA

Wszelkie pytania dotyczące udzielonego kredytu Klient może kierować do Centrum Obsługi Klient na:

1. Infolinię Banku pod numerami telefonów: 801 445566, oraz +48 61 8461461 od poniedziałku do soboty w godzinach od 8.00 do 21.00,
2. przez stronę ww.plusbank.pl/kontakt
3. listownie na adres : PLUS BANK S.A., ul. Zwierzyniecka 18, 60-814 Poznań

X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Odstąpienie od umowy o kredyt.

- 1) Kredytobiorca ma prawo odstąpić od umowy poprzez złożenie pisemnego oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Wzór *Oświadczenia o odstąpieniu od umowy* stanowi integralną część Umowy o kredyt stanowiącej *Załącznik nr1* do niniejszej Instrukcji. *Oświadczenie o odstąpieniu od umowy* nie musi być złożone na formularzu bankowym,
- 2) W przypadku odstąpienia od umowy, Kredytobiorca nie ponosi kosztów związanych z udzieleniem kredytu, za wyjątkiem odsetek za okres od dnia wydania towaru przez sprzedawcę/rozpoczęcia świadczenia usługi przez usługodawcę (traktowanego jako dzień zerowy, od którego nalicza się odsetki) do dnia złożenia *Oświadczenia o odstąpieniu od umowy*. Kwota odsetek do zwrotu stanowi iloczyn odsetek dziennych, określonych w umowie o kredyt i ilości dni, które upłynęły od dnia wydania towaru/rozpoczęcia świadczenia usługi przez usługodawcę do dnia złożenia *Oświadczenia o odstąpieniu od umowy*.
- 3) Kredytobiorca zobowiązany jest złożyć *Oświadczenie o odstąpieniu od umowy* w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy o kredyt (tj. od dnia podpisania umowy o kredyt, traktowanego jako dzień zerowy, od którego nalicza się 14 dni kalendarzowych) w Oddziale Banku lub u Sprzedawcy, osobiście lub korespondencyjnie na adres COD. Jeżeli Kredytobiorca złoży druk *Oświadczenia o odstąpieniu od umowy* u Sprzedawcy lub w Oddziale Banku, wtedy Sprzedawca/Oddział Banku ma obowiązek przekazania do COD faksem lub pocztą elektroniczną na adres COD-odstąpienia_rezygnacje@plusbank.pl kopii *Oświadczenia* bezpośrednio po jego przyjęciu. Sprzedawcy, którzy nie dysponują faksem informują telefonicznie pracownika COD o fakcie przyjęcia *Oświadczenia*. Oryginał *Oświadczenia o odstąpieniu od umowy* jest wysyłany przez Sprzedawcę/Oddział Banku pocztą na adres COD niezwłocznie po jego przyjęciu. Jeżeli w ciągu 5 dni od daty zgłoszenia przez Oddział/Sprzedawcę informacji o przyjęciu *Oświadczenia*, COD nie otrzymał *Oświadczenia* podpisanego przez Kredytobiorcę, należy zwrócić się do Sprzedawcy/Oddziału o wyjaśnienie.

W przypadku korespondencyjnego przesłania *Oświadczenia o odstąpieniu od umowy* za datę jego złożenia uznaje się datę stempla pocztowego.

- 4) Kredytobiorca zobowiązany jest do niezwłocznego zwrotu na rachunek kredytu odsetek, o których mowa w pkt. 2), nie później niż 30 dni od dnia złożenia *Oświadczenia o odstąpieniu od umowy*.
- 5) W przypadku, jeśli Kredytobiorca nie dokona zwrotu odsetek, o których mowa w pkt. 2), w terminie określonym w pkt. 4), kwota odsetek staje się wymagalna.
- 6) Pracownik Banku lub Sprzedawca opatruje przyjęte *Oświadczenie o odstąpieniu od umowy* datą jego przyjęcia i swoim podpisem.
- 7) Jeśli Kredytobiorca w terminie 10 dni od daty złożonego odstąpienia od umowy lub rezygnacji z kredytu, zgłosi się po odbiór dokumentów należy mu wydać złożone przez niego oryginały dokumentów, za wyjątkiem oryginałów dokumentów sporządzonych na drukach lub formularzach Banku oraz przyjąć podpisane przez Kredytobiorcę „Pokwitowanie odbioru dokumentów” na dowód odbioru przez Kredytobiorcę w/w oryginałów dokumentów.

W sprawach nieuregulowanych w niniejszej Instrukcji zastosowanie mają wewnętrzne przepisy Banku oraz przepisy ogólnie obowiązujące.

SPIS ZAŁĄCZNIKÓW

Nr załącznika	Nazwa
Załącznik nr 1	<i>Umowa o kredyt ratalny na zakup towarów i usług</i>
Załącznik nr 2	<i>Oświadczenia o odstąpieniu od umowy</i>
Załącznik nr 3	<i>Oświadczenie osoby powiązanej</i>
Załącznik nr 4	<i>Informacji o odmowie przyznania kredytu w wyniku negatywnej weryfikacji w bazach</i>