

KARTA KLIENTA

PROVIDENT POLSKA S.A., ul. Polna 11, 00-633 Warszawa
REGON 011994880, NIP 525-15-71-292



0 600 400 152

Drogi Kliencie!

Zawsze chcemy zapewnić Ci możliwie jak najlepszą obsługę. W tej Karcie zawarliśmy podstawowe informacje o tym, czego możesz od nas oczekiwać.

1. Dołożymy wszelkich starań, abyś był traktowany uprzejmie. W relacjach z Tobą będziemy postępować zgodnie z naszymi wartościami: Odpowiedzialnością, Szacunkiem i Przejrzystością.
2. Zapewniamy szybką i wygodną obsługę. Jesteśmy otwarci. Odpowiemy na zapytania o pożyczkę w ciągu 48 godzin.
3. Będziesz przez nas dobrze poinformowany. Będziemy przekazywać Ci jasną i zrozumiałą informację. Jeżeli wybrałeś obsługę domową pożyczki, Przedstawiciel będzie wpisywał kwotę odebranej raty w kartę spłat i pozostawi Ci pokwitowanie. Jeżeli wybrałeś pożyczkę spłacaną na konto będziesz mógł zadzwonić na naszą infolinię, aby uzyskać informację o stanie spłat.
4. Będziemy informować Cię o wszystkich produktach, które możemy Ci zaoferować. Możesz otrzymać dostęp do dalszej oferty pożyczkowej, gdy poznamy bliżej Ciebie i Twoją historię spłat.
5. Jeżeli wybrałeś obsługę domową, to nasz Przedstawiciel będzie odwiedzał Cię co tydzień.
6. Ocenimy Twoją zdolność do spłaty pożyczki, ponieważ ani w Twoim, ani w naszym interesie nie leży zaciąganie przez Ciebie zobowiązania, którego nie będziesz w stanie spłacić. Poinformujemy Cię do jakiej wysokości pożyczkę możemy Ci zaoferować, ale ostateczna decyzja należy do Ciebie.
7. Jeżeli znajdziesz się w nieoczekiwanej sytuacji, która może utrudnić Ci terminową spłatę pożyczki, podejmiemy do tego ze zrozumieniem i spróbujemy Ci pomóc w znalezieniu najlepszego rozwiązania.
8. Poinformuj nas, jeżeli nie udaje się nam sprostać Twoim wymaganiom. Jeżeli chciałbyś złożyć reklamację, skorzystaj z danych kontaktowych zamieszczonych poniżej. Wszystkie zgłoszenia zostaną rozpatrzone niezwłocznie. Reklamacje można składać poprzez infolinię, pocztą elektroniczną, listownie lub odwiedzając najbliższy oddział naszej firmy. Jeżeli korzystasz z obsługi domowej, możesz porozmawiać ze swoim Przedstawicielem.

W zamian oczekujemy, że będziesz odpowiedzialnym Klientem. Bezpieczeństwo naszych Przedstawicieli jest dla nas priorytetem, dlatego Przedstawiciel posiada przy sobie minimalną ilość gotówki, zawsze też dokładnie znamy miejsce, gdzie przebywa Przedstawiciel obsługujący Klienta. Prosimy:

1. Traktuj naszych Przedstawicieli z szacunkiem. Pod żadnym pozorem nie godzimy się na zastraszanie ani obraźliwe zachowanie wobec naszych Przedstawicieli i Pracowników.
2. Podawaj nam prawdziwe i dokładne informacje, które pomogą nam właściwie ocenić Twoją zdolność do spłaty pożyczki. Poinformuj nas, jeżeli zmieni się Twoja sytuacja finansowa w sposób, który może mieć wpływ na spłatę pożyczki.
3. Dokładnie policz swoje dochody i wydatki, zanim zdecydujesz czy zaciągnąć pożyczkę.
4. Gdy bierzesz pożyczkę, dokładnie sprawdź, jaka jest całkowita kwota do spłaty i pożyczaj tylko tyle, ile będziesz w stanie spłacić.
5. Przeczytaj całą umowę i upewnij się, że ją rozumiesz, zanim ją podpiszesz. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości zapytaj Przedstawiciela lub skontaktuj się z naszą infolinią.
6. Zawsze zapoznaj się z dokumentacją pożyczki i sprawdź czy, i jakie, są koszty i opłaty niezawarte w racie pożyczki.
7. Spłacaj raty pożyczki terminowo, zgodnie z harmonogramem spłat.
8. Pamiętaj, że jeśli Ty podpisujesz Umowę pożyczki, niezależnie od tego, czy korzystasz z obsługi domowej czy z pożyczki spłacanej na konto, to Ty jesteś zobowiązany do jej spłaty.

Chętnie poznamy Twoją opinię. Jeżeli masz jakiegokolwiek uwagi dotyczące tego, jak możemy polepszyć obsługę Twojej pożyczki lub jeżeli chciałbyś zgłosić reklamację, prosimy skontaktuj się z nami:

**Provident Polska S.A.
ul. Polna 11
00-633 Warszawa**

**e-mail: bok@provident.pl
0 22 331 40 90
0 600 400 152**

Informacja dodatkowa: powyższa Karta nie powoduje żadnych dodatkowych skutków prawnych ani dla Klienta, ani dla Spółki.