

# UMOWA POŻYCZKI PIENIĘŻNEJ ZAWARTA NA ODLEGŁOŚĆ (MEGA POŻYCZKA)

600 400 150

W trosce o bezpieczeństwo Klientów i pracowników, Provident Polska monitoruje wizyty i pozostaje w stałym kontakcie ze swoimi pracownikami.

PROVIDENT POLSKA S.A., ul. Inflancka 4A, 00-189 Warszawa, REGON 011994880, NIP 525-15-71-292

Umowa pożyczki („Umowa”) zawarta pomiędzy pożyczkobiorcą („Klient”):

Imię

Nazwisko

PESEL

Adres zamieszkania

Ulica

Nr domu, nr mieszkania

Miejscowość

Kod pocztowy

a **Provident Polska S.A.** („Pożyczkodawca”), z siedzibą wskazaną powyżej, o kapitale zakładowym w wysokości 142.900.000,00 zł, wpłaconym w całości, wpisaną przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000009389, reprezentowaną na podstawie pełnomocnictwa przez:

Imię i nazwisko  
(Pracownik Pożyczkodawcy)

Umowa zawarta dnia\*

\*Data zawarcia Umowy na odległość poprzez Infolinię Pożyczkodawcy

Czas obowiązywania Umowy | | miesiący od dnia zawarcia Umowy\*\*

Liczba miesięcznych rat do spłaty: | Termin spłaty pierwszej raty: | Termin spłaty kolejnych rat do: | dnia każdego miesiąca

\*\*W przypadku, gdy Całkowita kwota pożyczki została wydana w dniu 29, 30 lub 31 danego miesiąca, liczba miesięcy jej obowiązywania liczy się poczynając od pierwszego dnia następnego miesiąca kalendarzowego.

Na podstawie niniejszej Umowy Pożyczkodawca udzielił Klientowi pożyczki pieniężnej na czas określony na następujących warunkach:

|                                                                                                 |   |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|
| A1. Kwota udostępniana Klientowi przelewem lub Czekiem Blik                                     |   | zł |
| A2. Kwota udostępniana Klientowi poprzez przelew na inne rachunki wskazane w dyspozycji Klienta |   | zł |
| A. Całkowita kwota pożyczki (poz. A1+A2)                                                        |   | zł |
| B. Prowizja za udzielenie pożyczki                                                              |   | zł |
| C. Opłata przygotowawcza                                                                        |   | zł |
| D. Opłata za Elastyczny Plan Spłat                                                              |   | zł |
| E. Roczna stopa oprocentowania/ Łączna kwota odsetek                                            | % | zł |
| F. Kwota brutto pożyczki (poz. A+B+C+D)                                                         |   | zł |
| G. Całkowity koszt pożyczki(poz. B+C+D+E)                                                       |   | zł |
| H. Całkowita kwota do zapłaty przez konsumenta (poz. A+G)                                       |   | zł |
| I. RRSO (Rzeczywista roczna stopa oprocentowania)                                               |   | %  |
| J. Wysokość raty                                                                                |   | zł |
| K. Wysokość ostatniej raty                                                                      |   | zł |
| L. Odsetki za opóźnienie                                                                        |   | %  |
| M. Rachunek bankowy do wpłat dokonywanych zgodnie z punktem 6, 13 Umowy                         |   |    |

Nr Umowy

**Całkowita kwota pożyczki (poz. A)** to suma wszystkich środków pieniężnych (suma kwoty wypłacanej Klientowi przelewem na rachunek/rachunki bankowe wskazane w dyspozycji lub udostępnionej z wykorzystaniem Czeku Blik), które Pożyczkodawca udostępnia Klientowi na podstawie Umowy, z wyłączeniem tej części Kwoty brutto pożyczki (poz. F), która zostaje udostępniona Klientowi na pokrycie kredytowanych kosztów pożyczki, które Pożyczkodawca udostępnia Klientowi na podstawie Umowy, to jest należnych od Klienta wraz z wypłatą przelewem na rachunek/rachunki bankowe wskazane w dyspozycji albo z chwilą realizacji Czeku Blik Całkowitej kwoty pożyczki (poz. A): Opłaty przygotowawczej (poz. C) oraz Opłaty za Elastyczny Plan Spłat (poz. D) poprzez ich potrącenie z Kwoty brutto pożyczki zgodnie z punktem 5 Umowy. Za datę wydania Całkowitej kwoty pożyczki wskazanej w poz. A uznaje się w Umowie późniejszą z dat wydania kwot wskazanych w poz. A1 i A2 powyżej.

**Prowizja za udzielenie pożyczki (poz. B)** oznacza koszt wchodzący w skład Całkowitego kosztu pożyczki (poz. G), związany z udzieleniem pożyczki oraz jej obsługą przez Pożyczkodawcę w trakcie trwania Umowy, stanowiący wynagrodzenie Pożyczkodawcy za udzielenie pożyczki, który Klient zobowiązany jest uiścić w chwili zawarcia Umowy oraz w wysokości wskazanej w Umowie. Wysokość Prowizji za udzielenie pożyczki wyliczona jest z uwzględnieniem wysokości Całkowitej kwoty pożyczki oraz okresu na jaki udzielona jest pożyczka. W niniejszej Umowie Prowizja za udzielenie pożyczki (poz. B) wynosi 0 zł.

**Opłata Przygotowawcza (poz. C)** oznacza koszt wchodzący w skład Całkowitego kosztu pożyczki (poz. G), stanowiący stałą opłatę należną Pożyczkodawcy, którą Klient zobowiązany jest uiścić w chwili zawarcia Umowy oraz w wysokości wskazanej w Umowie i jest pobierana z tytułu czynności związanych z zawarciem Umowy, w szczególności: przyjęcia wniosku o pożyczkę, weryfikacji wniosku o pożyczkę, sprawdzenia zdolności kredytowej Klienta, przygotowania dokumentacji niezbędnej do zawarcia Umowy oraz sporządzenia samej Umowy i jej archiwizację. Wysokość Opłaty Przygotowawczej jest stała bez względu na wartość Całkowitej kwoty pożyczki oraz czas obowiązywania Umowy.

**Kwota brutto pożyczki (poz. F)** to łączna kwota pożyczki udzielonej Klientowi na podstawie Umowy obejmująca Całkowitą kwotę pożyczki (poz. A) oraz tę część pożyczki, która została przeznaczona na pokrycie kredytowanych kosztów to jest kosztów należnych od Klienta w chwili wypłaty przelewem na rachunek/rachunki bankowe wskazane w dyspozycji lub z chwilą realizacji Czeku Blik Całkowitej kwoty pożyczki (poz. A): Opłaty przygotowawczej (poz. C) oraz opłaty za Elastyczny Plan Spłat (poz. D) poprzez ich potrącenie z Kwoty brutto pożyczki zgodnie z punktem 5 Umowy. Kwota brutto pożyczki równa jest sumie Całkowitej kwoty pożyczki (poz. A) oraz opłat z pozycji C oraz D.

**Całkowity koszt pożyczki (poz. G)** to wszelkie koszty, które Klient jest zobowiązany ponieść w związku z umową pożyczki, w szczególności:

- a) odsetki, opłaty i prowizje,
- b) koszty usług dodatkowych w przypadku gdy ich poniesienie jest niezbędne do uzyskania pożyczki lub do uzyskania jej na oferowanych warunkach.

**Całkowita kwota do zapłaty przez konsumenta (poz. H)** to suma Całkowitego kosztu pożyczki (poz. G) i Całkowitej kwoty pożyczki (poz. A).

Podstawą naliczania należnych Pożyczkodawcy od Klienta odsetek jest Kwota brutto pożyczki (poz. F).

**Czek Blik** to sposób wypłaty części Całkowitej kwoty pożyczki wskazanej w poz. A1 przez Klienta z bankomatu za pomocą udostępnionego przez Pożyczkodawcę 9 cyfrowego kodu Blik oraz hasła przesłanego Klientowi w odrębnej wiadomości, bez wykorzystania karty bankomatowej. Czek Blik zostanie udostępniony Klientowi na numer telefonu komórkowego podany konsultantowi Infolinii. Czek Blik może zostać wykorzystany przez Klienta wyłącznie jeden raz w bankomacie umożliwiającym wypłatę gotówki przy użyciu Czeku Blik. Z Czeku Blik może skorzystać Klient, który złożył odpowiednią dyspozycję konsultantowi Infolinii lub który nie posiada lub nie podał numeru rachunku bankowego podczas wnioskowania o pożyczkę. Czek Blik ważny jest 7 dni od dnia jego udostępnienia Klientowi przez Pożyczkodawcę na numer telefonu komórkowego Klienta. Czek Blik może zostać wykorzystany przez Klienta wyłącznie w stosunku do pełnej kwoty pożyczki wskazanej w poz. A1. Z Czeku Blik może skorzystać wyłącznie Klient. W przypadku udostępnienia przez Klienta Czeku Blik osobie trzeciej do spłaty pożyczki zobowiązany jest Klient.

#### **Postanowienia ogólne.**

1. Kwoty wskazane w pozycjach C, D, E, oraz F Klient zobowiązuje się spłacić w następujący sposób:

- a) Klient zobowiązuje się zapłacić Opłatę przygotowawczą (poz. C) oraz Opłatę za Elastyczny Plan Spłat (poz. D) w chwili i w sposób określony w punkcie 5 Umowy;
- b) Pozostałą kwotę, tj. Kwotę brutto pożyczki (poz. F) powiększoną o Łączną kwotę odsetek (poz. E), Klient zobowiązuje się spłacać w miesięcznych ratach, płatnych w kolejnych miesięcznych okresach po dniu zawarcia Umowy zgodnie z punktami 2 i 6 Umowy.

Opłata przygotowawcza (poz. C), Opłata za Elastyczny Plan Spłat (poz. D) są należne i wymagalne z chwilą wydania Klientowi Całkowitej kwoty pożyczki (poz. A), tj. w dniu określonym w punkcie 5.

Każda rata pożyczki składa się z części Kwoty brutto pożyczki oraz części Łącznej kwoty odsetek.

2. Terminy spłaty pierwszej i kolejnych miesięcznych rat upływają w kolejnych miesiącach licząc od dnia wydania Klientowi Całkowitej kwoty pożyczki (poz. A) i zostały szczegółowo opisane we wstępie Umowy, z tym, że w przypadku, gdy Całkowita kwota pożyczki (poz. A) została wydana w dniu 29, 30 lub 31 danego miesiąca, termin spłaty pierwszej i kolejnych rat liczy się poczynając od pierwszego dnia następnego miesiąca kalendarzowego.

3. Klient, który jest zainteresowany zawarciem Umowy, podczas telefonicznego kontaktu z Infolinią Pożyczkodawcy pod numerem [600 400 150] („Infolinia”):

- a) zapoznaje się z warunkami pożyczki pieniężnej Pożyczkodawcy;
- b) udostępnia Pożyczkodawcy swoje dane i udziela niezbędnych zgód w celu przeprowadzenia badania zdolności kredytowej, a w konsekwencji złożenia wniosku o pożyczkę przez Klienta;
- c) otrzymuje od konsultanta Infolinii propozycję pożyczki na podstawie decyzji kredytowej Pożyczkodawcy (konsultant Infolinii przedstawia Klientowi parametry finansowe pożyczki: Całkowitą kwotę pożyczki (poz. A), wysokość

- miesięcznej raty, czas obowiązywania Umowy) albo jest informowany o odmowie udzielenia pożyczki przez Pożyczkodawcę na podstawie wyniku oceny zdolności kredytowej;
- d) otrzymuje od konsultanta Infolinii na podstawie decyzji kredytowej Pożyczkodawcy pozostałe informacje dotyczące pożyczki: stopę oprocentowania pożyczki oraz warunki jej zmiany; terminy i sposoby wypłaty pożyczki; zasady i terminy spłaty pożyczki oraz kolejność zaliczania rat pożyczki na poczet należności Pożyczkodawcy z tytułu pożyczki; rzeczywistą roczną stopę oprocentowania w formie reprezentatywnego przykładu; całkowitą kwotę do zapłaty przez konsumenta;
- e) składa konsultantowi Infolinii dyspozycję co do sposobu wypłaty pożyczki za pośrednictwem rachunku/rachunków bankowych lub Czeku Blik;
- f) w przypadku wyboru przez Klienta wypłaty pożyczki przelewem na rachunek/rachunki bankowe przekazuje konsultantowi infolinii nr rachunku bankowego na jaki ma zostać wypłacona Całkowita kwota pożyczki (poz. A) po zawarciu Umowy.
4. Zawarcie Umowy następuje na odległość w formie telefonicznego oświadczenia Klienta o akceptacji oferty zawarcia Umowy przedstawionej przez konsultanta na Infolinii. W przypadku wydania Klientowi przelewem na wskazane przez niego rachunki bankowe lub poprzez realizację przez Klienta Czeku Blik części Kwoty brutto pożyczki (poz. F) równej Całkowitej kwocie pożyczki (poz. A) w sposób określony w punkcie 5 Umowy, pisemny egzemplarz potwierdzający treść zawartej Umowy jest niezwłocznie przesyłany Klientowi listem poleconym wraz z harmonogramem spłat, potwierdzeniem złożenia wniosku pożyczkowego oraz formularzem informacyjnym na adres zamieszkania Klienta podany podczas rozmowy telefonicznej, o której mowa w punkcie 3.
5. O ile Klient zawrze Umowę na odległość zgodnie z punktem 4, na podstawie uzgodnień dokonanych przez Klienta z konsultantem Infolinii określonych w punktach 3 lit. e i f Pożyczkodawca udostępnia Klientowi część Kwoty brutto pożyczki (poz. F) równą Całkowitej kwocie pożyczki (poz. A):
- a) przelewem na wskazane przez Klienta rachunek/rachunki bankowe zgodnie z dyspozycją Klienta nie później niż w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy lub
- b) z wykorzystaniem Czeku Blik w dniu wypłaty przez Klienta kwoty równej Całkowitej kwocie pożyczki nie później jednak niż w terminie ważności Czeku Blik,
- a pozostałą część Kwoty brutto pożyczki Pożyczkodawca potrąca w tym samym dniu z należnymi Pożyczkodawcy od Klienta: Opłatą przygotowawczą (poz. C) i Opłatą za Elastyczny Plan Spłat (poz. D). W sytuacji nieprzyjęcia przelewu Całkowitej kwoty pożyczki przez bank wskazany przez Klienta, jako prowadzący jego rachunek bankowy, spowodowanej podaniem do wiadomości Pożyczkodawcy nieprawidłowego numeru rachunku bankowego do przelewu albo niezrealizowania przekazanego przez Pożyczkodawcę Klientowi Czeku Blik w okresie jego ważności, uważa się, że strony automatycznie odstąpiły od Umowy ze skutkiem od chwili jej zawarcia, a w przypadku, gdy Umowa nie została jeszcze zawarta uważa się, że strony zgodnie odstąpiły od zawarcia Umowy. W powyższym przypadku Umowę uważa się za niezawartą, a Pożyczkodawca nie nalicza Opłaty przygotowawczej (poz. C) oraz Opłaty za Elastyczny Plan Spłat (poz. D). Pożyczkodawcy przysługuje prawo odmowy wydania Całkowitej kwoty pożyczki w przypadku zaistnienia okoliczności świadczących, iż: a) Klient w celu uzyskania pożyczki przedłożył fałszywe lub stwierdzające nieprawdę dokumenty albo złożył nieprawdziwe oświadczenie mające istotne znaczenie dla uzyskania pożyczki; b) Klient zawarł Umowę w celu przestępczym, c) transakcja wykonywana w związku z Umową może mieć związek z praniem pieniędzy lub finansowaniem terroryzmu w rozumieniu ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu; d) Klient nie przedstawił wymaganych przez Pożyczkodawcę dokumentów (wskazanych Klientowi przez konsultanta na Infolinii) w celu potwierdzenia swojej zdolności kredytowej i tożsamości.
6. Klient zobowiązuje się spłacać pożyczkę poprzez dokonywanie wpłat miesięcznych rat przelewem lub przekazem pocztowym na indywidualny rachunek bankowy Pożyczkodawcy wskazany w punkcie M w terminach określonych w punkcie 2 Umowy w wysokości zawierającej odpowiednią część Kwoty brutto pożyczki (poz. F) oraz Łącznej kwoty odsetek (poz. E) wchodzących w skład należnej raty. Za termin dokonania spłaty przyjmuje się datę uznania rachunku bankowego Pożyczkodawcy wskazanego w pozycji M w Umowie.
7. Klient poprzez zawarcie Umowy, niezależnie od sposobu wykorzystania kwoty udzielonej pożyczki, zobowiązuje się do spłaty Kwoty brutto pożyczki wraz z Łączną kwotą odsetek oraz Odsetkami za opóźnienie, o których mowa w punkcie 10 Umowy o ile takie odsetki zostaną naliczone.
8. „**Elastyczny Plan Spłat**” jest pakietem usług w ramach Umowy pozwalającym Klientowi na zarządzanie przez Klienta pożyczką i składa się z: **Okresowej Przerwy w Spłacie, Gwarancji Zniesienia Obowiązku Spłaty i Pakietu smsów informacyjnych**. Pożyczkodawca z tytułu świadczeń w ramach Elastycznego Planu Spłat pobiera wynagrodzenie w postaci Opłaty za Elastyczny Plan Spłat (poz. D).
- a) „**Okresowa Przerwa w Spłacie**” to świadczenie Pożyczkodawcy polegające na odroczeniu terminu spłaty raty wynikającej z Pierwotnego harmonogramu określonego w Umowie w wymiarze 1 raty (łącznie zarówno dla automatycznego uruchomienia usługi, jak i uruchomienia jej na osobny wniosek Klienta) w całym okresie obowiązywania Umowy („Odroczona Rata Miesięczna”). Termin wymagalności Odroczonej Raty Miesięcznej zostaje przesunięty w czasie, a Odroczona Rata Miesięczna będzie płatna w terminie miesiąca po terminie spłaty pożyczki, wynikającym z Pierwotnego harmonogramu spłat. Tym samym czas obowiązywania Umowy ulegnie automatycznemu przedłużeniu o jeden miesiąc.
- Okresowa Przerwa w Spłacie jest uruchamiana przez Pożyczkodawcę automatycznie (bez konieczności przekazywania przez Klienta osobnego wniosku o uruchomienie usługi) w przypadku spełnienia łącznie następujących przesłanek:
- (i) upłynęły co najmniej 2 miesiące od daty zawarcia Umowy;
- (ii) Klient spłacił co najmniej kwotę równą 2 pełnym ratom pożyczki;
- (iii) Klient opóźnia się ze spłatą zobowiązania z Umowy równego co najmniej połowie wartości raty miesięcznej wskazanej w poz. J.

W takim przypadku płatność najbliższej raty zostaje odroczone. Pożyczkodawca zawiadomi niezwłocznie Klienta o uruchomieniu Okresowej Przerwy w Spłacie telefonicznie, poprzez SMS lub e-mailem. Odroczenie terminu spłaty raty na skutek uruchomienia Okresowej Przerwy w Spłacie może nastąpić również na wniosek Klienta. Warunkiem uruchomienia Okresowej Przerwy w Spłacie na wniosek Klienta jest spełnienie łącznie przesłanek wskazanych powyżej w niniejszym punkcie 8 w podpunktach (i) i (ii) oraz złożenie przez Klienta wniosku (dyspozycji) o Okresową Przerwę w Spłacie telefonicznie na Infolinii Spółki pod numerem wskazanym we wstępie Umowy, najpóźniej na jeden tydzień przed terminem płatności raty, której spłata ma być odroczone.

W przypadku wystąpienia okoliczności, o których mowa w podpunktach od (i) do (iii) powyżej, Okresowa Przerwa w Spłacie uruchamiana jest automatycznie w terminie wymagalności najbliższej niewymagalnej raty, chyba że Klient złożył w terminie wniosek o Okresową Przerwę w Spłacie mającą zastosowanie do tejże raty. Okresowa Przerwa w Spłacie nie jest uruchamiana automatycznie, jeżeli nie wystąpi którakolwiek z okoliczności, o których mowa w podpunktach od (i) do (iii) powyżej.

W przypadku uruchomienia Okresowej Przerwy w Spłacie, na wniosek Klienta o Okresową Przerwę w Spłacie bądź w przypadku automatycznego uruchomienia Okresowej Przerwy w Spłacie przez Pożyczkodawcę Klient nie jest zobowiązany do regulowania Odroczonej Raty Miesięcznej (wynikającej z Pierwotnego harmonogramu) w okresie odroczenia płatności. Z tytułu odroczenia płatności raty nie są naliczane żadne dodatkowe odsetki od Kwoty pożyczki brutto (poz. F), a Łączna kwota odsetek (poz. E) nie ulega zmianie. W wyniku uruchomienia Okresowej Przerwy w Spłacie modyfikacji podlega pierwotny termin spłaty Odroczonej Raty Miesięcznej w ten sposób, że nowy termin spłaty Odroczonej raty Miesięcznej upływa miesiąc po dniu końcowego terminu spłaty pożyczki (ostatniej raty) wynikającego z Pierwotnego harmonogramu, określonego w Umowie.

W trakcie Okresowej Przerwy w Spłacie uruchomionej na wniosek Klienta, Klient może złożyć wniosek o rezygnację (anulowanie) z Okresowej Przerwy w Spłacie telefonicznie na Infolinii Spółki pod numerem wskazanym we wstępie Umowy najpóźniej na jeden tydzień przed terminem płatności raty, której ma dotyczyć anulowanie Okresowej Przerwy w Spłacie. Po anulowaniu przez Klienta niewykorzystanej Okresowej Przerwy w Spłacie raty pożyczki stają się ponownie wymagalne i płatne zgodnie z Pierwotnym harmonogramem określonym w Umowie.

W zakresie w jakim Klient skutecznie anulował niewykorzystaną Okresową Przerwę w Spłacie przysługuje mu prawo do ponownego skorzystania z Okresowej Przerwy w Spłacie na zasadach określonych w Umowie co do tylu rat co do ilu anulował Okresową Przerwę w Spłacie.

- b) „**Gwarancja Zniesienia Obowiązku Spłaty**” to świadczenie i warunek Umowy polegający na tym, że w przypadku zgonu Klienta w trakcie trwania Umowy, tj. w okresie do wynikającego z harmonogramu dnia spłaty pożyczki, dnia upływu okresu wypowiedzenia Umowy lub dnia rozwiązania Umowy, Pożyczkodawca zwalnia Klienta z długu w odniesieniu do jakichkolwiek jeszcze niezapłaconych na dzień zgonu Klienta zobowiązań wynikających z Umowy. Strony Umowy przyjmują, że Klient tym samym przyjmuje powyższe zwolnienie z długu na wypadek swojego zgonu.
- c) „**Pakiet smsów informacyjnych**” to świadczenie Pożyczkodawcy polegające na przesyłaniu Klientowi na numer telefonu wskazany we wniosku o pożyczkę informacji związanych z wykonywaniem przez Klienta Umowy.
9. W przypadku, gdy Klient opóźnia się w spłacie danej raty, Pożyczkodawca może podjąć kroki w celu wyjaśnienia przyczyn opóźnienia i wyegzekwowania płatności polegające na wykonaniu dodatkowych kontaktów telefonicznych, wysłaniu do Klienta wiadomości SMS, e-maila, listu lub wykonaniu wizyty w domu w sprawie zaległej raty pożyczki.
10. Pożyczkodawca może naliczyć odsetki od przeterminowanego zadłużenia, tj. odsetki za opóźnienie w spłacie Kwoty brutto pożyczki (**„Odsetki za opóźnienie”**) obliczone według stopy procentowej stanowiącej w stosunku rocznym kwotę równą kwocie maksymalnych odsetek za opóźnienie, o których mowa w art. 481 par. 2<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego. Maksymalne odsetki za opóźnienie na dzień zawarcia Umowy w skali roku są wskazane w pozycji L w Umowie. Wysokość Odsetek za opóźnienie zmienia się automatycznie wraz ze zmianą wysokości maksymalnych odsetek za opóźnienie, o których mowa w art. 481 par. 2<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego. Maksymalne odsetki za opóźnienie równe są dwukrotności sumy stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego i 5,5 punktów procentowych i ulegają zmianie każdorazowo w przypadku zmiany stopy referencyjnej NBP w wyniku i w chwili wejścia w życie uchwały Rady Polityki Pieniężnej. Ich nowa wysokość zostanie podana w drodze zawiadomienia wysłanego na piśmie, pocztą elektroniczną lub telefonicznie poprzez SMS.
11. Klient informowany jest przez Pożyczkodawcę o naliczeniu Odsetek za opóźnienie w drodze zawiadomienia („Zawiadomienie”). Zawiadomienie przesłane jest na piśmie, pocztą elektroniczną lub telefonicznie poprzez SMS. Zawiadomienie będzie wysyłane na adres, e-mail lub numer telefonu podany we Wniosku o pożyczkę lub dane kontaktowe podane przez Klienta w późniejszym terminie do wiadomości Pożyczkodawcy. Naliczona kwota Odsetek za opóźnienie wymagalna jest w terminie płatności najbliższej raty po otrzymaniu Zawiadomienia, a w przypadku upływu ostatecznego terminu płatności pożyczki wymagalna będzie w terminie wskazanym w Zawiadomieniu. W przypadku uruchomienia Okresowej Przerwy w Spłacie Pożyczkodawca nie nalicza Odsetek za opóźnienie w odniesieniu do odroczonej na skutek tego raty pożyczki w okresie od momentu jej odroczenia do upływu nowego terminu jej płatności
12. Klient może bez podania przyczyn odstąpić od Umowy w terminie maksymalnie 14 dni od dnia zawarcia Umowy doręczając wypełniony formularz odstąpienia od Umowy („Formularz”): osobiście lub przez pełnomocnika albo przesyłając go na adres siedziby Pożyczkodawcy. Formularz jest dołączony jako załącznik do Umowy. Klient może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od Umowy nie korzystając z załączonego Formularza. W przypadku, gdy Klient otrzymał pisemny egzemplarz Umowy po dniu zawarcia Umowy termin 14 dni do odstąpienia od Umowy liczy się od dnia otrzymania pisemnego egzemplarza Umowy. Jeżeli Umowa nie zawiera wszystkich elementów wymaganych zgodnie z art. 30 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim, Klient może odstąpić od Umowy w terminie 14 dni od dnia dostarczenia wszystkich elementów wymienionych w tymże art. 30.

13. W przypadku skorzystania przez Klienta z prawa do odstąpienia od Umowy, Umowę uznaje się za niezawartą, a Klient nie jest obciążony Opłatą przygotowawczą, Opłatą za Elastyczny Plan Spłat oraz jest zobowiązany niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, zwrócić Pożyczkodawcy w całości Całkowitą kwotę pożyczki (poz. A) wypłaconą i udostępnioną mu na podstawie Umowy (określoną w pozycji A) poprzez jej wpłatę na rachunek bankowy Pożyczkodawcy wskazany w pozycji M Umowy. W przypadku nie doręczenia Pożyczkodawcy przez Klienta oświadczenia o odstąpieniu, o którym mowa w punkcie 12 Umowy, jeżeli Klient dokonał zwrotu w całości Całkowitej kwoty pożyczki (poz. A) w odpowiednim terminie dla złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, o którym mowa w punkcie 12 Umowy, uznaje się, że z dniem zwrotu Pożyczkodawcy całości Całkowitej kwoty pożyczki (poz. A) Klient odstąpił od Umowy. W przypadku odstąpienia od Umowy Klient nie jest zobowiązany do zwrotu Pożyczkodawcy odsetek (0 zł odsetek dziennie) za okres od dnia wypłaty pożyczki do dnia upływu 30-dniowego terminu na zwrot Całkowitej kwoty pożyczki (poz. A), o którym mowa w niniejszym punkcie 13 Umowy.
14. Łączna kwota odsetek („Odsetki”) (poz. E) została obliczona za każdy miesiąc okresu, na który została zawarta Umowa, na bazie dziennej od Kwoty brutto pożyczki pozostałej do spłaty na początku każdego miesiąca obowiązywania Umowy, z uwzględnieniem okresu korzystania z niej przez Klienta przy założeniu, że ten spłaca raty w terminach i wysokości określonych w Umowie. Odsetki są naliczane od dnia wydania Klientowi Całkowitej kwoty pożyczki (poz. A) zgodnie z punktem 5 Umowy z zastrzeżeniem, że w przypadku, gdy Całkowita kwota pożyczki (poz. A) została wydana w dniu 29, 30 lub 31 danego miesiąca, odsetki od Kwoty brutto naliczane są dopiero od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym Pożyczkodawca wydał Całkowitą kwotę pożyczki (poz. A). Do celów obliczania odsetek od Kwoty brutto pożyczki przyjmuje się, że rok liczy 366 dni, a odsetki od Kwoty brutto pożyczki, w każdym miesiącu Umowy, naliczane są wyłącznie za pierwsze 28 dni danego miesiąca Umowy, tj. w przypadku, gdy dany miesiąc Umowy liczy 29, 30 lub 31 dni, odpowiednio za 29, 30 oraz 31 dzień danego miesiąca Umowy odsetki od Kwoty brutto pożyczki nie są naliczane. Zasady określone w zdaniu poprzednim nie mają zastosowania do obliczania Odsetek za opóźnienie.
15. Roczna stopa oprocentowania niniejszej pożyczki jest stała w okresie obowiązywania Umowy. Wysokość Rocznej stopy oprocentowania pożyczki pobieranej przez Pożyczkodawcę ulega obniżeniu do aktualnej wysokości stopy odsetek maksymalnych w przypadku obniżenia wysokości stopy odsetek maksymalnych, o których mowa w art. 359 par. 2<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego poniżej aktualnej wysokości Rocznej stopy oprocentowania pożyczki. Maksymalne odsetki równe są dwukrotności sumy stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego i 3,5 punktów procentowych i ulegają obniżeniu każdorazowo w przypadku zmiany stopy referencyjnej NBP w wyniku i w chwili wejścia w życie uchwały Rady Polityki Pieniężnej. W przypadku późniejszego podwyższenia wysokości stopy odsetek maksymalnych wysokość Rocznej stopy oprocentowania pożyczki pobieranej przez Pożyczkodawcę automatycznie powraca do pierwotnej wysokości Rocznej stopy oprocentowania, jednakże nie więcej niż do aktualnej wysokości stopy odsetek maksymalnych. W przypadku powyższej zmiany wysokości Rocznej stopy oprocentowania pożyczki pobieranej przez Pożyczkodawcę, wysokość poszczególnych rat ulegnie zmianie w związku ze zmianą kwoty odsetek płatnych w poszczególnych ratach. Kwota odsetek przypadająca do spłaty w danej racie pożyczki ulegnie automatycznemu zmniejszeniu, jeżeli wysokość stopy odsetek maksymalnych i tym samym wysokość stopy oprocentowania pożyczki zostanie obniżona, lub zwiększeniu, jeżeli wysokość stopy odsetek maksymalnych i tym samym wysokość stopy oprocentowania pożyczki zostanie podwyższona, w dacie, od której obowiązuje obniżona lub podwyższona wysokość stopy odsetek maksymalnych. W przypadku zajścia powyższych zmian Rocznej stopy oprocentowania pobieranej przez Pożyczkodawcę jej nowa wysokość oraz szczegółowa aktualna wysokość poszczególnych rat zostanie podana Klientowi na trwałym nośniku, w szczególności na piśmie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, w tym także aktualna wysokość Odsetek za opóźnienie.
16. Przy obliczeniu rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania („RRSO”) zostały przyjęte następujące założenia:
- a) RRSO, która stanowi Całkowity koszt pożyczki ponoszony przez Klienta, wyrażony jako wartość procentowa Całkowitej kwoty pożyczki (poz. A) w stosunku rocznym, oblicza się zgodnie ze wzorem matematycznym zamieszczonym w Załączniku do Ustawy o kredycie konsumenckim,
  - b) do celów obliczenia RRSO uwzględnia się Całkowity koszt pożyczki ponoszony przez Klienta, który nie zawiera opłat z tytułu niewykonania zobowiązań wynikających z Umowy,
  - c) stopa oprocentowania pożyczki i opłaty, których zmian nie można określić w chwili ustalania RRSO pozostaną niezmiennicze przez cały okres obowiązywania Umowy,
  - d) Umowa będzie obowiązywać przez czas, na który została zawarta, a Pożyczkodawca i Klient wypełnią zobowiązania wynikające z Umowy w terminach w niej określonych,
  - e) datą początkową będzie data wypłaty pożyczki,
  - f) odstępy czasu między datami używanymi w obliczeniach wyrażone będą w latach lub w ułamkach roku, przy czym rok liczy 365 dni, a w przypadku lat przestępnych 366 dni, 52 tygodnie lub dwanaście równych miesięcy. Przyjmuje się, że równy miesiąc ma 30,41666 dni, (tj. 365/12), bez względu na to, czy przypada w roku przestępnym, czy nie,
  - g) wynik obliczeń podaje się z dokładnością do co najmniej jednego miejsca po przecinku, przy czym jeżeli cyfra występująca po wybranym przez obliczającego miejscu po przecinku jest mniejsza niż 5, cyfrę tę pomija się, gdy zaś jest większa albo równa 5, cyfrę poprzedzającą zwiększa się o 1,
  - h) zasady naliczania Odsetek zgodnie z pkt 14.
17. Klient może spłacić, w całości lub w części pożyczkę, w każdym czasie przed terminem (wskazanym w Pierwotnym harmonogramie) ustalonym w Umowie (za termin płatności pożyczki ustalony w Umowie rozumie się również termin płatności wynikający ze skorzystania przez Klienta z odroczenia płatności pożyczki w ramach Okresowej Przerwy w Spłacie) bez względu na to, czy uprzedził Pożyczkodawcę o zamiarze dokonania takiej spłaty. W razie przedterminowej spłaty całości pożyczki Klientowi przysługuje prawo do pomniejszenia Całkowitego kosztu pożyczki o te koszty, które dotyczą okresu, o który skrócono czas obowiązywania Umowy, chociażby Klient poniósł je przed tą spłatą. Całkowity koszt pożyczki obejmuje Opłatę przygotowawczą, Opłatę za Elastyczny Plan Spłat oraz Łączną

kwotę odsetek (określone odpowiednio w pozycjach C, D oraz E). Opłata przygotowawcza jest pobierana przez Pożyczkodawcę z tytułu czynności zawarcia Umowy. Opłata przygotowawcza ulega obniżeniu w razie wcześniejszej spłaty pożyczki w całości lub w części. Obniżenie powyższej opłaty nastąpi według metody liniowej. W przypadku wcześniejszej całkowitej spłaty pożyczki Opłata przygotowawcza ulega obniżeniu proporcjonalnie o koszty, które dotyczą okresu, o jaki skrócono czas obowiązywania umowy. W przypadku częściowej wcześniejszej spłaty pożyczki jako podstawę do obniżenia Opłaty przygotowawczej przyjmuje się kwotę nadpłaty netto tj. łączną kwotę nadpłat pomniejszoną o łączną kwotę niedopłat. Rozliczenie nastąpi po dokonaniu całkowitej spłaty pożyczki. Wysokość obniżenia Opłaty za Elastyczny Plan Spłat będzie uwzględniać obniżenie jej wysokości w zakresie niewykorzystanej ilości uruchomień Okresowej Przerwy w Spłacie w stosunku do przysługującej liczby określonej w punkcie 8 podpunkt (a) Umowy. Pożyczkodawca rozliczy się z powyższych tytułów z Klientem w terminie 14 dni od dnia dokonania przez Klienta całkowitej spłaty pożyczki. Pożyczkodawca dostarczy Klientowi potwierdzenie rozliczenia na wniosek Klienta. Pożyczkodawca nie zastrzega prowizji za wcześniejszą spłatę pożyczki.

18. W przypadku gdy Klient dokonał spłaty części pożyczki przed terminem (w Pierwotnym harmonogramie) ustalonym w Umowie (za termin płatności pożyczki ustalony w Umowie rozumie się również termin płatności wynikający ze skorzystania przez Klienta z odroczenia płatności pożyczki w ramach Okresowej Przerwy w Spłacie), Całkowity koszt pożyczki ulega pomniejszeniu według zasad wskazanych w punkcie 17. Jednakże rozliczenie z Klientem częściowych przedterminowych spłat nastąpi w ten sposób, że wszystkie częściowe spłaty zostaną zaliczone z chwilą ich dokonania w następującej kolejności na poczet:

- a) wymagalnych Odsetek za opóźnienie,
- b) wymagalnej w dacie spłaty części Łącznej kwoty odsetek,
- c) Kwoty brutto pożyczki.

Wysokość rat wymagalnych po dniu dokonania takiej częściowej spłaty nie ulegnie zmianie z tym zastrzeżeniem, że ostatnia rata (albo odpowiednie ostatnie raty jeśli kwota pomniejszenia przekroczy pierwotną wysokość ostatniej raty) zostanie zmniejszona o taką samą kwotę jak kwota, o którą obniżono wysokość Całkowitej kwoty do zapłaty przez konsumenta wskutek częściowych spłat z uwzględnieniem odpowiednio zmniejszonej kwoty odsetek (z zastrzeżeniem, że w razie skorzystania przez Klienta z Okresowej Przerwy w Spłacie spłaty w pierwszej kolejności będą powodowały obniżenie rat płatnych w swoich pierwotnych terminach, począwszy od ostatniej takiej raty, a dopiero następnie rat których termin płatności został przesunięty w wyniku skorzystania przez Klienta z Okresowej Przerwy w Spłacie, począwszy od ostatniej takiej raty), pod warunkiem, że wszystkie pozostałe spłaty zostaną dokonane w terminach i kwotach wynikających z Umowy. Pożyczkodawca dostarczy Klientowi potwierdzenie rozliczenia na wniosek Klienta.

19. Z zastrzeżeniem postanowień punktów 1 i 18 Umowy, dokonane przez Klienta spłaty zalicza się na składniki wymagalnych rat w następującej kolejności:

- a) wymagalne Odsetki za opóźnienie,
- b) wymagalne odsetki,
- c) Kwota brutto pożyczki.

Przez cały czas obowiązywania Umowy Klient ma prawo do otrzymania, na wniosek, w każdym czasie oraz bezpłatnie, harmonogramu spłaty rat. Harmonogram zostanie przesłany Klientowi niezwłocznie, ale nie później niż w ciągu 14 dni od otrzymania wniosku. Wniosek powinien zostać przesłany na piśmie na adres siedziby Pożyczkodawcy.

20. Spłata Całkowitej kwoty do zapłaty przez konsumenta (poz. H), po uprzednim pokryciu ewentualnych Odsetek za opóźnienie, powoduje wygaśnięcie zobowiązania Klienta.

21. Niezależnie od postanowień punktu 10 w przypadku gdy Klient opóźnia się ze spłatą kwoty równej co najmniej jednej pełnej racie i nie znajduje zastosowania Okresowa Przerwa w Spłacie w odniesieniu do tych zaległości, Pożyczkodawca ma prawo wezwać Klienta do zapłacenia zaległych rat lub ich części w terminie 7 dni od doręczenia wezwania pod rygorem wypowiedzenia Umowy, a w przypadku braku zapłaty może wypowiedzieć Umowę w terminie 30 dni od doręczenia wezwania do zapłaty. Wezwanie do zapłaty może zostać dokonane za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej, sms-a lub listem poleconym wysłanym na adres podany w Umowie lub inny adres wskazany przez Klienta. Po upływie okresu wypowiedzenia Umowy, Pożyczkodawca ma prawo dochodzić od Klienta zwrotu całości niespłaconej kwoty Całkowitej kwoty do zapłaty przez konsumenta.

22. Po dokonaniu wypowiedzenia Umowy, Pożyczkodawca ma prawo dochodzić zwrotu swoich wierzytelności wobec Klienta na drodze sądowej lub pozasądowej, a także ma prawo zbyć całość lub część tych wierzytelności na rzecz osoby trzeciej. W takim przypadku Klient może zostać obciążony kosztami sądowymi i egzekucyjnymi oraz innymi kosztami związanymi z postępowaniem sądowym i egzekucyjnym, określonymi przepisami prawa, w szczególności Kodeksem Postępowania Cywilnego. W przypadku, gdy dokonane przez Klienta spłaty nie wystarczają na pokrycie całej kwoty wierzytelności oraz kosztów, o których mowa powyżej, dokonane przez Klienta spłaty po dokonaniu wypowiedzenia Umowy zalicza się w pierwszej kolejności na poczet kosztów sądowych i egzekucyjnych oraz innych kosztów związanych z postępowaniem sądowym i egzekucyjnym (jeśli Klient zostanie nimi obciążony), a następnie na poczet powyżej wymienionych wierzytelności w kolejności wskazanej w punkcie 19 Umowy.

23. Pożyczkodawca ma prawo zbyć całość lub część wierzytelności na rzecz osoby trzeciej również w przypadku upływu ostatecznego terminu płatności pożyczki lub w przypadku wypowiedzenia Umowy w trybie punktów 21 albo 24 Umowy.

24. W przypadku zaistnienia okoliczności świadczących, iż:

- a) Klient w celu uzyskania pożyczki przedłożył fałszywe lub stwierdzające nieprawdę dokumenty albo złożył nieprawdziwe oświadczenie mające istotne znaczenie dla uzyskania pożyczki,
- b) Klient zawarł Umowę w celu przestępczym lub

- c) transakcja wykonywana w związku z Umową może mieć związek z praniem pieniędzy lub finansowaniem terroryzmu w rozumieniu ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu,  
Pożyczkodawcy przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym. W tym przypadku do rozliczeń pomiędzy Pożyczkodawcą a Klientem stosuje się odpowiednio postanowienia punktów 19 i 22.
25. Pożyczka może zostać udzielona jedynie osobom fizycznym posiadającym obywatelstwo polskie oraz stałe miejsce zamieszkania na terytorium Polski.
26. Umowa sporządzona jest w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, z których jeden otrzymuje Klient, a drugi Pożyczkodawca.
27. We wszystkich kwestiach nieuregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie przepisy Ustawy o kredycie konsumenckim, Kodeksu cywilnego oraz inne właściwe przepisy prawa. Prawem właściwym dla stosunków Pożyczkodawcy z Klientem przed zawarciem Umowy oraz właściwym do zawarcia i wykonania tej Umowy jest prawo polskie.
28. Jeżeli Pożyczkodawca nie wykonał lub nienależycie wykonał zobowiązanie wobec Klienta, a żądanie przez Klienta wykonania tego zobowiązania nie było skuteczne, Klientowi przysługuje prawo dochodzenia swoich roszczeń o wykonanie tego zobowiązania od Pożyczkodawcy.
29. Wszelkie zmiany Umowy dla swej ważności wymagają formy pisemnej.
30. O zmianie danych zawartych w Umowie takich jak imię, nazwisko i adres zamieszkania Klient powinien niezwłocznie poinformować Pożyczkodawcę.
31. Pożyczkodawca zastrzega sobie prawo rejestrowania i przechowywania treści wszelkich rozmów telefonicznych prowadzonych z Klientem, w związku z realizacją i obsługą Umowy, a także po rozwiązaniu Umowy, w związku z windykacją należności wynikających z tej Umowy.
32. W relacjach Pożyczkodawcy z Klientem stosuje się język polski. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
33. Spory związane z Umową mogą być rozpatrywane przez sąd właściwy miejscowo dla miejsca zamieszkania Klienta, a w przypadku, gdy dany pozew składany jest przeciwko Pożyczkodawcy również przez sąd miejscowo właściwy dla siedziby Pożyczkodawcy. Na etapie poprzedzającym postępowanie sądowe Klient lub Pożyczkodawca mają możliwość podjęcia próby rozstrzygnięcia ewentualnego sporu przez mediatora powołanego w trybie określonym w art. 183<sup>1</sup> – 183<sup>15</sup> ustawy Kodeks postępowania cywilnego. W takim przypadku mediację prowadzi się na podstawie umowy o mediację albo postanowienia sądu kierującego strony do mediacji. Umowa o mediację może być zawarta także przez wyrażenie przez stronę zgody na mediację, gdy druga strona złożyła wniosek o przeprowadzenie mediacji, o którym mowa w art. 183<sup>6</sup> § 1 Kodeksu postępowania cywilnego. Mediatorowi przysługuje wynagrodzenie i zwrot wydatków związanych z przeprowadzeniem mediacji, chyba że wyraził zgodę na prowadzenie mediacji bez wynagrodzenia, a wynagrodzenie i zwrot wydatków obciąża strony. Wynagrodzenie mediatora regulowane jest rozporządzeniem Ministra Sprawiedliwości w sprawie wysokości wynagrodzenia i podlegających zwrotowi wydatków mediatora w postępowaniu cywilnym (Dz.U. z 2016 r. poz. 921). Klient ma również możliwość podjęcia próby rozstrzygnięcia ewentualnego sporu w drodze mediacji za pośrednictwem miejskiego (powiatowego) rzecznika praw konsumentów lub organizacji konsumenckich, w tym Federacji Konsumentów (poprzez zwrócenie się do tych podmiotów z wnioskiem o podjęcie postępowania mediacyjnego), a także skorzystania na wniosek Klienta z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (zgodnie z art. 36 lub 37 ustawy o Inspekcji Handlowej) poprzez przesłanie wniosku do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w postaci i na adres wskazany na stronie internetowej wojewódzkiego inspektoratu inspekcji handlowej albo za pomocą środków komunikacji elektronicznej w postaci i na adres wskazany na stronie internetowej wojewódzkiego inspektoratu inspekcji handlowej. Klient może również zwrócić się do Rzecznika Finansowego w trybie i na warunkach określonych w przepisach ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym z wnioskiem o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między Klientem a Pożyczkodawcą. **Podmiotem uprawnionym w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich właściwym dla Pożyczkodawcy jest Rzecznik Finansowy (adres strony internetowej Rzecznika Finansowego [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)) („Rzecznik”)**. Wniosek do Rzecznika Finansowego należy przesłać pisemnie pod adresem siedziby Rzecznika: ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa bądź elektronicznie pod adresem [biuro@rf.gov.pl](mailto:biuro@rf.gov.pl). Wraz ze złożeniem wniosku, Klient uiszcza opłatę w wysokości 50 zł na rachunek Rzecznika. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Rzecznik może zwolnić Klienta z obowiązku uiszczenia opłaty. Możliwe jest również wykorzystanie europejskiej platformy ODR w celu rozstrzygania sporów pomiędzy Pożyczkodawcą a Klientem dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Postanowienia niniejszego punktu nie są zapisem na sąd polubowny, nie są wyrażeniem zgody Pożyczkodawcy na udział w powyższych pozasądowych postępowaniach w sprawie rozwiązania sporów konsumenckich i nie wyłączają właściwości sądu powszechnego określonej w zdaniu pierwszym.
34. Wszelkie reklamacje oraz wnioski dotyczące realizacji uprawnień Klienta wynikających z przepisów prawa o ochronie danych osobowych należy składać:
- a) w formie pisemnej: osobiście w siedzibie głównej Pożyczkodawcy, ul. Inflancka 4A, 00-189 Warszawa albo przesyłką pocztową na adres: Provident Polska S.A., Departament Obsługi Klienta, ul. Inflancka 4A, 00-189 Warszawa,
  - b) e-mailem na adres: [bok@provident.pl](mailto:bok@provident.pl)
  - c) ustnie: telefonicznie pod numerem 600 400 150 (koszt połączenia według taryfy operatora).
- Reklamacje powinny zawierać imię, nazwisko, adres do korespondencji Klienta oraz numer umowy pożyczki, której dotyczy reklamacja a także wskazywać wraz ze szczegółowym opisem zastrzeżenia Klienta dotyczące usług



świadczonych przez Pożyczkodawcę oraz oczekiwania dotyczące sposobu rozstrzygnięcia reklamacji. W przypadku składania reklamacji w formie pisemnej reklamacja powinna zawierać również podpis Klienta.

Pożyczkodawca udziela Klientowi odpowiedzi na reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Odpowiedź na reklamację będzie udzielona w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji poprzez jej wysłanie pocztą na adres Klienta. Odpowiedź na reklamację może zostać dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie powyższych 30 dni Pożyczkodawca wyjaśni Klientowi przyczynę opóźnienia, wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy jednak niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu udzielenia odpowiedzi na reklamację wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W przypadku niedotrzymania terminu rozpatrzenia reklamacji uważa się ją za rozpatrzoną zgodnie z wnioskiem Klienta.

35. Pożyczkodawca nie posiada adresu do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz.U. poz. 2320) zwanym dalej „Adresem do doręczeń elektronicznych”. Obowiązek posiadania przez Pożyczkodawcę Adresu do doręczeń elektronicznych wejdzie w życie od 1 października 2022 r.

**Administratorem danych osobowych Klienta jest Provident Polska S.A.** z siedzibą ul. Inflancka 4A, 00- 189 Warszawa. Szczegółowa informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych została przekazana Klientowi w trakcie procesu wnioskowania o pożyczkę podczas zbierania danych przed zawarciem Umowy. Informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych określa w szczególności cel przetwarzania danych, podstawę prawną, wskazuje przysługujące Klientowi prawa oraz dane kontaktowe administratora, inspektora ochrony danych i sposoby kontaktu w celu skorzystania z uprawnień wynikających z przepisów o ochronie danych osobowych.

Podpis pracownika Provident Polska S.A.  
(imię i nazwisko)

Data

## FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY

PROVIDENT POLSKA S.A., ul. Inflancka 4A, 00-189 Warszawa, infolinia 600 400 150, REGON 011994880, NIP 525-15-71-292

Numer Umowy: .....



Data zawarcia Umowy: .....

**Adres siedziby Provident Polska S.A.: ul. Inflancka 4A, 00-189 Warszawa**

W związku z przysługującym mi prawem odstąpienia od Umowy, niniejszym odstępuję od Umowy pożyczki opisanej powyżej.

Imię i nazwisko ..... Podpis ..... Data .....