



Regulamin udzielania kredytów konsumenckich

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1

„Regulamin udzielania kredytów konsumenckich” (dalej: Regulamin) określa warunki oraz zasady udzielania kredytów konsumenckich osobom fizycznym przez Bank Spółdzielczy w Grodzisku Wielkopolskim (dalej: Bank) jak również zasady ich spłaty.

§ 2

Przez użyte w Regulaminie i Umowie określenia należy rozumieć:

- 1) **Bank** – Bank Spółdzielczy w Grodzisku Wielkopolskim;
- 2) **bazy danych** – zbiory danych prowadzone dla celów oceny ryzyka kredytowego przez instytucje, o których mowa w art. 105 ust. 4 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe oraz biura informacji gospodarczej, o których mowa w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych;
- 3) **całkowity koszt kredytu** – wszelkie koszty, które kredytobiorca jest zobowiązany ponieść w związku z umową (z wyjątkiem kosztów opłat notarialnych ponoszonych przez kredytobiorcę), w szczególności: opłaty i prowizje, odsetki, marże, koszty związane z ustanowieniem oraz zmianą i zwolnieniem zabezpieczenia spłaty kredytu, koszty usług dodatkowych np. ubezpieczenia – o ile poniesienie tych kosztów jest niezbędne do zawarcia umowy o kredyt;
- 4) **całkowita kwota kredytu** – kwota kredytu udostępniona (wyplacona) kredytobiorcy na podstawie zawartej umowy; całkowita kwota kredytu nie obejmuje kredytowanych kosztów, czyli tej części kapitału kredytu, który przeznaczony został na sfinansowanie kosztów, jakie są ponoszone przy udzieleniu kredytu (np. opłaty i prowizje, składka ubezpieczeniowa, o ile takie koszty występują i są płatne z kapitału kredytu);
- 5) **całkowita kwota do zapłaty** – jest to suma całkowitej kwoty kredytu i całkowitego kosztu kredytu;
- 6) **dzień roboczy** – dzień kalendarzowy inny niż sobota lub dzień określony odrębnymi przepisami jako dzień wolny od pracy, w którym Bank prowadzi obsługę klientów w zakresie uregulowanym regulaminem;
- 7) **dzień zawarcia umowy** – dzień podpisania umowy przez Bank oraz wszystkich kredytobiorców albo dzień opatrzenia dokumentu umowy pieczęcią elektroniczną;
- 8) **kredytobiorca** – osoba fizyczna, która zawarła umowę z Bankiem;
- 9) **kredyt** – środki pieniężne będące przedmiotem umowy zawartej z kredytobiorcą, oddane przez Bank do dyspozycji kredytobiorcy w wysokości i na warunkach określonych w umowie oraz regulaminie;
- 10) **kredyt konsumencki** – oznacza kredyt:
 - a) gotówkowy – podlegający przepisom ustawy, o której mowa w pkt. 23,
 - b) odnawialny w ROR – kredyt w rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowym w rozumieniu art. 5 pkt 4 ustawy o kredycie konsumenckim; spłata całości lub wykorzystanej części kredytu powoduje, iż odnawia się on do kwoty określonej w umowie i może być wielokrotnie wykorzystywany w okresie kredytowania do wysokości przyznanego limitu;

- 11) **odstąpienie od umowy** – oświadczenie kredytobiorcy o rezygnacji z kredytu konsumenckiego podlegającego przepisom ustawy, o której mowa w pkt 23, złożone w terminie 14 dni od zawarcia umowy;
- 12) **pieczęć elektroniczna** – oznacza zaawansowaną pieczęć elektroniczną w rozumieniu art. 3 pkt 26 Rozporządzenia Parlamentu europejskiego i Rady (UE) Nr 910/201 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/W (eIDAS) opartą o kwalifikowany certyfikat pieczęci elektronicznej, wykorzystywaną przez Bank do składania oświadczeń woli dotyczących zawarcia umowy w postaci elektronicznej;
- 13) **placówka Banku** – jednostka organizacyjna Banku prowadząca obsługę klientów w zakresie uregulowanym regulaminem;
- 14) **posiadacz ROR** – właściciel lub współwłaściciel ROR;
- 15) **pozaodsetkowe koszty kredytu** – wszystkie koszty, które ponosi kredytobiorca w związku z zawartą umową, z wyłączeniem odsetek;
- 16) **reklamacja** – każde wystąpienie kredytobiorcy kierowane do Banku, zawierające zastrzeżenia do świadczonych przez Bank usług w zakresie wykonywanych czynności bankowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe;
- 17) **ROR** – rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy;
- 18) **skarga** – każde wystąpienie kredytobiorcy, z wyjątkiem reklamacji, kierowane do Banku odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności;
- 19) **strona internetowa Banku** – www.bsgrodzisk.pl;
- 20) **taryfa** – obowiązująca w Banku taryfa prowizji i opłat za czynności i usługi bankowe świadczone w walucie krajowej dla klientów indywidualnych;
- 21) **umowa** – umowa o kredyt konsumencki zawierana w formie pisemnej w placówce Banku, jak również w postaci elektronicznej, zrównanej z formą pisemną zgodnie z art. 7 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Prawo bankowe, o ile taki sposób zawarcia umowy został udostępniony przez Bank;
- 22) **usługa dodatkowa/umowa dodatkowa** – usługa świadczona przez Bank lub przez podmiot trzeci za pośrednictwem Banku, bądź przez podmiot trzeci na podstawie umowy zawartej z Bankiem, której nabycie jest wymagane przez Bank dla uzyskania kredytu lub uzyskania go na określonych warunkach;
- 23) **ustawa** – ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim;
- 24) **wyóżnik marketingowy** – nazwa produktowa kredytu wyróżniająca dany produkt spośród innych;
- 25) **zdolność kredytowa** – zdolność kredytobiorcy do spłaty kredytu wraz z odsetkami w terminach określonych w umowie.

Rozdział 2. Zasady i warunki udzielenia kredytów

§ 3

1. Bank udziela kredytów konsumenckich określonych w §2 w złotych, na warunkach określonych w umowie i regulaminie, na własne potrzeby konsumpcyjne kredytobiorcy oraz na cele bezpośrednio niezwiązane z prowadzoną przez kredytobiorcę działalnością gospodarczą, rolniczą lub wykonywanym zawodem.
2. Kredyt udzielany jest na wniosek o udzielenie kredytu osoby ubiegającej się o kredyt w formach udostępnianych przez Bank.
3. Kredyty udzielane są kredytobiorcy zamieszkałemu na terenie działania Banku, z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w przepisach prawa powszechnie obowiązującego.
4. Maksymalna kwota kredytu jest uzależniona od wysokości i rodzaju dochodów kredytobiorcy, oceny zdolności kredytowej i oferty Banku w ramach danego rodzaju kredytu konsumenckiego.
5. Bank uzależnia udzielenie kredytu od:

- 1) przedłożenia przez kredytobiorcę dokumentów i informacji niezbędnych do dokonania oceny jego zdolności kredytowej;
- 2) posiadania przez kredytobiorcę zdolności kredytowej;
- 3) posiadania przez kredytobiorcę pełnej zdolności do czynności prawnych;
- 4) posiadania przez kredytobiorcę źródła dochodów, dającego gwarancję całkowitej terminowej spłaty kredytu wraz z odsetkami, Bank udziela kredytów kredytobiorcom uzyskującym dochody w złotych;
- 5) zaproponowania przez kredytobiorcę prawnego zabezpieczenia spłaty kredytu chyba, że Bank nie wymaga ustanowienia zabezpieczenia.
6. Kredytobiorcy, którym Bank udzielił wspólnie kredytu, zobowiązani są solidarnie wobec Banku do spłaty kredytu, odsetek oraz innych należności wynikających z zawartej umowy.
7. Kredyt odnawialny udzielany jest w formie linii kredytowej w ROR na maksymalny okres 5 lat, przy czym każdorazowo po okresie 12 miesięcy od dnia podpisania umowy, po zaplaceniu przez kredytobiorcę prowizji, zgodnie z taryfą, następuje odnowienie kwoty kredytu na kolejne 12 miesięcy, bez konieczności dokonywania spłaty kredytu oraz składania wniosku o odnowienie kwoty kredytu i podpisywania aneksu do umowy.
8. Kredyt odnawialny w rachunku wspólnym udzielany jest wszystkim współposiadaczom ROR.
9. Kredyty mogą posiadać wyróżnik marketingowy wskazany w umowie.
10. Kredyty udzielane są na okres ustalony w umowie.
11. Umowa określa wzajemne zobowiązania stron, warunki udzielenia kredytu oraz prawne zabezpieczenia spłaty kredytu.
12. Wszelkie zmiany postanowień umowy wymagają zgody obu stron w formie pisemnej, pod rygorem nieważności chyba, że umowa lub regulamin stanowią inaczej.
13. Oddanie kredytu do dyspozycji kredytobiorcy następuje po zawarciu umowy, ustanowieniu prawnego zabezpieczenia spłaty kredytu, z zastrzeżeniem dodatkowych warunków wskazanych w umowie, w sposób i w terminach tam ustalonych.
14. W przypadku odmowy udzielenia kredytu z powodu informacji uzyskanych z bazy danych lub ze zbioru danych Banku, Bank przekazuje kredytobiorcy niezwłocznie bezpłatną informację o wynikach takiego sprawdzenia, ze wskazaniem bazy danych, w której dokonano sprawdzenia.

Rozdział 3. Prawne zabezpieczenie spłaty kredytu

§ 4

1. Zabezpieczenie spłaty kredytu ustalone jest w zależności od rodzaju kredytu i oceny ryzyka kredytowego.
2. W przypadku, gdy wymagane jest zabezpieczenie kredytu tryb jego ustanowienia ustalany jest indywidualnie z kredytobiorcą.
3. Koszty związane z ustanowieniem, zmianą, zwolnieniem lub wygaśnięciem zabezpieczenia ponosi kredytobiorca.
4. Bank może wymagać łącznego ustanowienia kilku zabezpieczeń.
5. Kredytobiorca jest zobowiązany do przedstawienia żądanych przez Bank dokumentów związanych z dokonaniem zabezpieczeniem.
6. Kredytobiorca jest zobowiązany do utrzymywania ciągłości wszystkich zabezpieczeń wskazanych w umowie do czasu całkowitej spłaty zobowiązań wynikających z umowy.
7. Bank może zażądać ustanowienia dodatkowego zabezpieczenia spłaty kredytu w przypadku utraty lub wygaśnięcia dotychczasowego zabezpieczenia.
8. W przypadku określonym w ust. 7 wartość rynkowa udzielonego zabezpieczenia ustalana jest w oparciu o opinię rzeczoznawcy.

Rozdział 4. Opłaty i prowizje

§ 5

1. Za czynności związane z zawarciem umowy i udzieleniem kredytu, Bank pobiera od kredytobiorcy prowizję przygotowawczą od kwoty udzielonego kredytu w wysokości przewidzianej w umowie i taryfie, obowiązującej w dniu zawarcia umowy.
2. Bank pobiera od kredytobiorcy również inne prowizje i opłaty bankowe za czynności związane ze zmianą warunków umowy i obsługą kredytu, w wysokości przewidzianej w umowie i taryfie.
3. Pozaodsetkowe koszty kredytu w całym okresie kredytowania nie mogą być wyższe od 45% całkowitej kwoty kredytu.
4. Pozaodsetkowe koszty kredytu wynikające z umowy nie należą się w części przekraczającej maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu, obliczoną w sposób określony w ustawie.
5. Bank przekazuje kredytobiorcy wyciąg z obowiązującej taryfy przed zawarciem umowy. Aktualna taryfa jest udostępniana także w placówkach Banku w formie komunikatu na tablicy ogłoszeń oraz w postaci elektronicznej na stronie internetowej Banku.

Rozdział 5. Oprocentowanie

§ 6

1. Kredyt jest oprocentowany według stałej albo zmiennej stopy procentowej w stosunku rocznym, określonej w umowie.
2. Odsetki od udzielonego kredytu naliczane są od aktualnego stanu zadłużenia od dnia wykorzystania (wypłaty lub od dnia wskazanego w dyspozycji przelewu na wskazany rachunek) kredytu albo jego części, do dnia poprzedzającego jego spłatę łącznie.
3. Na dzień zawarcia umowy maksymalne oprocentowanie nie może w stosunku rocznym przekraczać dwukrotności wysokości odsetek ustawowych. Wysokość odsetek ustawowych na dzień zawarcia umowy równa się sumie stopy referencyjnej NBP i 3,5 punktów procentowych.
4. W okresie obowiązywania umowy aktualną wysokość oraz sposób ustalenia wartości maksymalnego oprocentowania ustala się na podstawie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności Ustawy Kodeks cywilny.
5. Wysokość odsetek ustawowych ogłaszana jest w drodze obwieszczenia w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski”, a stopy referencyjnej NBP – na stronie internetowej www.nbp.pl.
6. W przypadku, gdy w trakcie obowiązywania umowy o kredyt w wyniku zmian wysokości odsetek maksymalnych oprocentowanie kredytu:
 - 1) będzie wyższe niż odsetki maksymalne – obowiązuje oprocentowanie w wysokości odsetek maksymalnych;
 - 2) będzie niższe niż odsetki maksymalne – obowiązuje oprocentowanie w wysokości określonej w umowie.
7. Na dzień zawarcia umowy maksymalna wysokość oprocentowania zadłużenia przeterminowanego kredytu nie może w stosunku rocznym przekraczać dwukrotności wysokości odsetek ustawowych za opóźnienie. Wysokość odsetek ustawowych za opóźnienie na dzień zawarcia umowy równa się sumie stopy referencyjnej NBP i 5,5 punktów procentowych.
8. W okresie obowiązywania umowy aktualną wysokość oraz sposób ustalenia wartości maksymalnego oprocentowania zadłużenia przeterminowanego ustala się na podstawie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności Ustawy Kodeks cywilny.
9. Zmiana wysokości oprocentowania ze względu na zmianę stopy referencyjnej NBP następuje automatycznie wraz z każdorazową

zmianą stopy referencyjnej NBP i obowiązuje od dnia wejścia w życie uchwały Rady Polityki Pieniężnej, bez konieczności zmiany umowy w formie pisemnego aneksu.

10. Wysokość odsetek ustawowych za opóźnienie, ogłaszana jest przez Ministra Sprawiedliwości w drodze obwieszczenia, w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski”, informacje o wysokości stopy referencyjnej NBP publikowane są w prasie codziennej (np. dzienniku „Rzeczpospolita”). Strony umowy wyrażają zgodę, aby informacje o wysokości stopy referencyjnej publikowane w prasie codziennej (np. dzienniku „Rzeczpospolita”) i na stronie internetowej Narodowego Banku Polskiego (www.nbp.pl) były traktowane jako powiadomienie przez Bank o zmianie oprocentowania zadłużenia przeterminowanego kredytobiorcy oraz osób, będących dłużnikami Banku z tytułu zabezpieczenia kredytu.
11. Jeżeli wysokość odsetek należnych zgodnie z umową przekracza wysokość odsetek maksymalnych, należą się odsetki maksymalne, jeżeli wysokość odsetek za opóźnienie należnych zgodnie z umową przekracza wysokość odsetek maksymalnych za opóźnienie, należą się odsetki maksymalne za opóźnienie.
12. W przypadku gdy łączna wysokość opłat z tytułu zaległości w spłacie kredytu oraz odsetek za opóźnienie naliczonych kredytobiorcy przekracza kwotę odpowiadającą kwocie maksymalnych odsetek za opóźnienie, obliczonych od kwoty zaległości w spłacie kredytu, należnych na dzień pobrania tych opłat lub odsetek, należy się tylko kwota opłat i odsetek odpowiadająca kwocie tych odsetek maksymalnych za opóźnienie.

Rozdział 6. Spłata kredytu

§ 7

1. Przez spłatę kredytu rozumie się zwrot całkowitej kwoty do zapłaty, na którą składa się całkowita kwota kredytu oraz całkowity koszt kredytu, wynikające z umowy.
2. Spłata kredytu i odsetek, określonych w umowie, może przebiegać według jednej z metod:
 - 1) spłaty w okresach miesięcznych stałych rat kapitałowych i odsetek naliczanych od salda zadłużenia;
 - 2) spłaty w okresach miesięcznych równych, stałych rat kapitałowo-odsetkowych, będących sumą zmniejszających się rat odsetkowych i rosnących rat kapitałowych.
3. Strony w umowie mogą określić inne sposoby i terminy spłaty, niż wskazane w ust. 1.
4. Jeżeli termin spłaty kredytu przypada na dzień wolny od pracy, spłata może być dokonana w pierwszym dniu roboczym po tym terminie.
5. Wpłaty zaliczane są na spłatę zadłużenia w następującej kolejności, z zastrzeżeniem ust. 6:
 - 1) prowizje i opłaty oraz koszty poniesione przez Bank, które kredytobiorca zobowiązany jest zwrócić zgodnie z umową;
 - 2) odsetki od zadłużenia przeterminowanego;
 - 3) odsetki zaległe;
 - 4) kapitał przeterminowany;
 - 5) odsetki bieżące naliczane do dnia poprzedzającego wpływ środków na spłatę zadłużenia;
 - 6) kapitał bieżący.
6. Wypłacone przez towarzystwo ubezpieczeniowe świadczenie ubezpieczeniowe z tytułu ubezpieczenia spłaty kredytu zaliczane jest w

pierwszej kolejności na kapitał bieżący, a w dalszej części zgodnie z ust. 5.

Rozdział 7. Nieterminowa spłata kredytu

§ 8

1. Niespłacenie w terminie określonym umową należności wynikających z tej umowy, w tym raty kredytu lub jej części powoduje, że należność niespłacona staje się zadłużeniem przeterminowanym.
2. Od kredytu przeterminowanego Bank nalicza odsetki za opóźnienie, jak dla należności przeterminowanych, według podwyższonej stopy procentowej obowiązującej w Banku i wskazanej w umowie; kredytobiorca zobowiązany jest zapłacić odsetki od przeterminowanych należności od dnia wymagalności do dnia poprzedzającego spłatę zadłużenia przeterminowanego łącznie; dzień wymagalności oznacza dzień, w którym zgodnie z umową lub harmonogramem spłaty kredytobiorca powinien dokonać płatności kredytu lub każdej kolejnej raty kredytu lub odsetek od kredytu albo zwrotu całości kredytu i innych należności (odsetek od kredytu, odsetek od należności przeterminowanych, kosztów windykacji) po wypowiedzeniu umowy lub jej rozwiązaniu.
3. Bank może wypowiedzieć umowę w przypadkach i terminach określonych w umowie.
4. Okres wypowiedzenia umowy w przypadkach, o których mowa w ust. 3, wynosi:
 - 1) dla kredytów gotówkowych – 30 dni;
 - 2) dla kredytów odnawialnych w ROR – 2 miesiące.

Rozdział 8. Reklamacje, skargi, wnioski

§ 9

Reklamacja może być złożona:

- 1) osobiście w siedzibie Banku lub w dowolnej jednostce organizacyjnej Banku (placówce Banku) w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
- 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z pracownikiem Banku, pod dedykowanym numerem telefonu podanym na stronie internetowej Banku
- 3) listownie w formie pisemnej na adres siedziby Banku lub dowolnej jednostki organizacyjnej Banku (placówce Banku), adresy podane są na stronie internetowej Banku;
- 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku reklamacje@bsgrodzisk.pl.

§ 10

1. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę kredytobiorcy;
 - 2) adres korespondencyjny;
 - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń kredytobiorcy;
 - 4) oczekiwany przez kredytobiorcę stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
 - 5) własnoręczny podpis kredytobiorcy (dotyczy reklamacji składanej pisemnie);
 - 6) numer telefonu w przypadku wyrażania przez klienta woli otrzymania odpowiedzi na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail) – za pośrednictwem telefonu zostanie przekazane kredytobiorcy hasło do otwarcia korespondencji.

2. W przypadku stwierdzenia przez Bank braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, Bank zwraca się do kredytobiorcy o ich uzupełnienie w formie w jakiej kredytobiorca złożył reklamację.
3. W sytuacji odmowy podania przez kredytobiorcę wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia reklamacji, Bank informuje kredytobiorcę, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia kredytobiorcy.
4. Kredytobiorca jest informowany o rozpatrzeniu reklamacji w terminie, o którym mowa w § 11 ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie określonym w § 11 ust. 2.
5. Złożenie reklamacji nie zwalnia kredytobiorcy z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec Banku.

§ 11

1. Bank odpowiada na reklamację bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od daty wpływu reklamacji do Banku.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu do 60 dni kalendarzowych.
3. Za szczególnie skomplikowane przypadki, o których mowa w ust. 2 uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 1, Bank w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia wpływu reklamacji:
 - 1) wyjaśnia przyczyny opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji;
 - 2) wyjaśnia okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy;
 - 3) wskazuje przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy termin niż wskazany w ust. 2.
5. Informacje, o których mowa w ust. 4 powyżej, Bank przekazuje:
 - 1) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez kredytobiorcę, z zastrzeżeniem pkt 2;
 - 2) wyłącznie na wniosek kredytobiorcy z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, w formacie podpisanego elektronicznie pliku pdf i zaszyfrowane hasłem na adres e-mail kredytobiorcy podany w formularzu reklamacji. Hasło umożliwiające odczytanie odpowiedzi na reklamację jest przekazywane telefonicznie klientowi podczas połączenia z numerem telefonu klienta podanym na formularzu reklamacji.
6. Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 1, 2, 4 wystarczy wysłanie odpowiedzi do klienta przed jego upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielanych na piśmie – nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe.
7. W przypadku niedotrzymania:
 - terminu określonego w ust. 1, jeśli Bank nie wystosował do klienta wyjaśnień, o których mowa w ust. 4 powyżej lub jeśli Bank nie dochował terminu wskazanego zgodnie z ust. 4 pkt 3,
 - a w szczególnie skomplikowanych przypadkach, o których mowa w ust. 3 - terminu określonego w ust. 2,- reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
7. Udzielając odpowiedzi na reklamację Bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.

6. W przypadku gdy zmianie ulegnie stan faktyczny, w oparciu o który Bank udzielił odpowiedzi na reklamację, Bank ponownie rozpoznaje reklamację biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.

§ 12

Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej i wysyłana:

- 1) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez kredytobiorcę, z zastrzeżeniem pkt 2;
- 2) wyłącznie na wniosek kredytobiorcy z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej w formacie podpisanego elektronicznie pliku pdf i zaszyfrowana hasłem na adres e-mail kredytobiorcy podany w formularzu reklamacji. Hasło umożliwiające odczytanie odpowiedzi na reklamację jest przekazywane telefonicznie klientowi podczas połączenia z numerem telefonu klienta podanym na formularzu reklamacji.

§ 13

1. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. W razie sporu z Bankiem, kredytobiorca może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
3. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację kredytobiorca może:
 - 1) odwołać się do Prezesa Zarządu Banku, a w przypadku złożenia skargi na działalność Zarządu do Rady Nadzorczej Banku, poprzez złożenie odwołania w formie i miejscu właściwej dla reklamacji;
 - 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
 - 3) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich;
 - 4) złożyć wniosek w sprawie rozwiązania sporu do Rzecznika Finansowego;
 - 5) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego wskazując Bank jako pozwanego.
4. Podmiotami uprawnionymi do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich są:
 - 1) Rzecznik Finansowy, adres strony internetowej: www.rf.gov.pl;
 - 2) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, adres strony internetowej: www.knf.gov.pl;
 - 3) Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich, adres strony internetowej: www.zbp.pl.

§ 14

1. Klient może składać do Banku skargi – oświadczenia niebędące reklamacjami – w zakresie dotyczącym usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności.
2. Klient może składać do Banku wnioski w zakresie dotyczącym poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów Banku, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty.
3. Do skarg stosuje się odpowiednio postanowienia §9 – §13 z wyjątkiem postanowień zawartych w i § 13 ust. 3 pkt 4 i ust. 4 (w zakresie w jakim dotyczą Rzecznika Finansowego).
Do wniosków stosuje się odpowiednio zasady zawarte w postanowieniach § 9 – § 13 z wyjątkiem postanowień zawartych w § 13 ust. 3, ust. 4 (w zakresie w jakim dotyczą Rzecznika Finansowego).

Rozdział 9. Zmiana regulaminu

§ 15

1. Bank zastrzega sobie prawo zmiany regulaminu z ważnych przyczyn; za ważne przyczyny uznaje się:

- 1) wprowadzenie zmian w powszechnie obowiązujących przepisach prawa regulujących działalność sektora bankowego lub świadczone przez banki usługi, w tym zmiany obowiązujących Bank zasad dokonywania czynności bankowych lub czynności faktycznych związanych z działalnością bankową, w zakresie dotyczącym usług określonych regulaminem;
 - 2) wprowadzenia nowej interpretacji przepisów regulujących działalność sektora bankowego lub świadczenie przez banki usług wynikających z orzeczeń sądów, w tym sądów Wspólnoty Europejskiej, decyzji, rekomendacji lub zaleceń Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego lub innych właściwych w tym zakresie organów lub urzędów kontrolnych, w tym organów i urzędów Unii Europejskiej, w zakresie dotyczącym usług określonych regulaminem;
 - 3) dostosowania do koniecznych zmian w systemach teleinformatycznych lub telekomunikacyjnych Banku lub innych podmiotów, z usług których Bank korzysta lub będzie korzystał przy wykonywaniu czynności bankowych lub czynności faktycznych związanych z działalnością bankową, w zakresie dotyczącym usług określonych regulaminem;
 - 4) zmiany rozwiązań organizacyjno-technicznych dotyczących wykonywania przez Bank czynności bankowych lub faktycznych związanych z działalnością bankową w zakresie dotyczącym usług określonych regulaminem.
2. W przypadku zmiany postanowień regulaminu w trakcie trwania umowy, Bank doręcza kredytobiorcy, w uzgodniony z nim sposób, wprowadzone zmiany do regulaminu lub treści regulaminu uwzględniającą zmiany.
 3. Kredytobiorca może odmówić przyjęcia zmian składając Bankowi pisemne oświadczenie w terminie 30 dni od doręczenia kredytobiorcy informacji o wprowadzonych zmianach lub zmiennej treści regulaminu; odmowa przyjęcia zmian jest jednoznaczna z rozwiązaniem umowy za wypowiedzeniem przez kredytobiorcę, tj. z zachowaniem terminu wypowiedzenia, o którym mowa w §16 ust. 2. Po upływie terminu wypowiedzenia umowa ulega rozwiązaniu. W przypadku, o którym mowa w niniejszym ustępie, odpowiednie zastosowanie znajduje §16 Regulaminu.
 4. Jeżeli w terminie 30 dni od doręczenia informacji o wprowadzonych zmianach lub zmiennej treści regulaminu kredytobiorca nie wypowie umowy uznaje się, że zmiany zostały przyjęte i obowiązują kredytobiorcę i Bank od dnia wskazanego w zawiadomieniu, o którym mowa w ust. 2.

§ 16

1. Kredytobiorca, który wypowiedział umowę, jest zobowiązany do spłaty wszystkich wynikających z tej umowy należności Banku do dnia upływu okresu wypowiedzenia.
2. W przypadku, o którym mowa w niniejszym paragrafie, okres wypowiedzenia wynosi:
 - 1) dla kredytów gotówkowych – 30 dni;
 - 2) dla kredytów odnawialnych w ROR – 30 dni;
 przy czym kredytobiorca według własnego uznania może dokonać wcześniejszej spłaty kredytu, na zasadach określonych w umowie.

Rozdział 10. Postanowienia końcowe

§ 17

1. Postanowienia regulaminu mają zastosowanie do spraw nieuregulowanych w umowie.
2. Opłaty i inne koszty uiszczone przez kredytobiorcę przed zawarciem umowy podlegają niezwłocznie zwrotowi, w przypadku gdy umowa nie

została zawarta lub kwota kredytu nie została wypłacona przez Bank w terminie wskazanym w umowie.

3. W przypadku ustanowienia zabezpieczenia w formie weksla kredytobiorca lub inny wystawca weksla zobowiązany jest odebrać dokument weksla w terminie 14 dni od dnia spłaty kredytu, a w przypadku nieodebrania weksla w tym terminie Bank uprawniony jest do komisyjnego zniszczenia dokumentu weksla.
4. Na wniosek kredytobiorcy możliwe jest zwolnienie przez Bank części zabezpieczeń spłaty kredytu przed całkowitą spłatą kredytu, jeżeli pozostałe zabezpieczenia spłaty kredytu w pełni zabezpieczają, w ocenie Banku, ryzyko kredytowe.
5. Kredytobiorca zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Banku o zmianie danych podanych przez kredytobiorcę, które są niezbędne do prawidłowego wykonania przez Bank postanowień umowy m. in.: nazwiska, dokumentu tożsamości, adresu zamieszkania lub adresu korespondencyjnego; pisma, oświadczenia i wezwania doręczane są przez Bank na zasadach określonych w umowie.
6. Kredytobiorca zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Banku w całym okresie kredytowania o: zaciągnięciu zobowiązania kredytowego, udzieleniu poręczenia, ustanowieniu na rzecz innych wierzycieli zabezpieczeń majątkowych, obniżeniu wysokości uzyskiwanego dochodu, zwiększeniu liczby osób będących na utrzymaniu kredytobiorcy w celu monitorowania przez Bank zdolności kredytowej.
7. Strony wyłączają możliwość zastosowania postanowień art. 131 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 21 listopada 1967 r. o powszechnym obowiązku obrony Rzeczypospolitej Polskiej.
8. W przypadku powołania kredytobiorcy do czynnej służby wojskowej kredytobiorca zobowiązany jest spłacić zadłużenie na zasadach określonych w umowie.
9. Bank ma prawo do zmiany czasu pracy placówek Banku, a także zmiany adresu siedziby lub dowolnej placówki.
10. O zmianie czasu pracy Bank powiadamia kredytobiorcę w formie komunikatu w placówce Banku oraz na stronie internetowej Banku.
11. W przypadku zmiany adresu siedziby lub dowolnej placówki Banku stosuje się ust. 10 powyżej.
12. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami regulaminu zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
13. Regulamin na podstawie art. 384 kodeksu cywilnego i art. 109 ust. 2 Prawa bankowego jest wiążący dla kredytobiorcy i Banku.