



**Regulamin
udzielania kredytów i pożyczek zabezpieczonych hipotecznie
klientom indywidualnym**

Darłowo, październik 2022 r.

SPIS TREŚCI

Rozdział 1 Postanowienia ogólne	2
Rozdział 2 Zasady i warunki udzielania kredytów.....	7
Rozdział 3 Prawne zabezpieczenie kredytu	11
Rozdział 4 Wniosek o udzielenie kredytu i umowa	13
Rozdział 5 Splata kredytu i odsetek.....	14
Rozdział 6 Reklamacje, skargi, wnioski.....	155
Rozdział 7 Postanowienia końcowe.....	18

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

§ 1

„Regulamin udzielania kredytów i pożyczek zabezpieczonych hipotecznie klientom indywidualnym”, zwany dalej regulaminem, określa zasady oraz warunki udzielania i spłaty:

- 1) kredytów mieszkaniowych;
- 2) kredytów konsolidacyjnych;
- 3) kredytów konsumpcyjnych zabezpieczonych hipotecznie;
- 4) pożyczek hipotecznych,

udzielanych osobom fizycznym na cele niezwiązane bezpośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą, zawodową lub rolniczą.

§ 2

Określenia użyte w regulaminie mają następujące znaczenie:

- 1) Bank – Bałtycki Bank Spółdzielczy lub jego jednostka organizacyjna (placówka Banku);
- 2) bazy danych – zbiory danych prowadzone dla celów oceny zdolności kredytowej 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, w szczególności:
 - a) odsetki, opłaty, prowizje, podatki i marże, jeżeli są znane Bankowi,
 - b) koszty usług dodatkowych, w szczególności ubezpieczeń, w przypadku gdy ich poniesienie jest niezbędne do uzyskania kredytu lub do uzyskania go na oferowanych warunkach- z wyjątkiem kosztów opłat notarialnych i opłat sądowych ponoszonych przez kredytobiorcę;
- 4) całkowita kwota kredytu – maksymalna kwota wszystkich środków pieniężnych nieobejmujących kredytowanych kosztów kredytu, które Bank udostępnia kredytobiorcy na podstawie umowy, a w przypadku umowy, dla której nie przewidziano tej maksymalnej kwoty - sumę wszystkich środków pieniężnych nieobejmujących kredytowanych kosztów kredytu, które Bank udostępnia kredytobiorcy na podstawie umowy o kredyt;
- 5) całkowita kwota do zapłaty przez kredytobiorcę – suma całkowitego kosztu kredytu i całkowitej kwoty kredytu, określona w umowie;
- 6) dom / dom jednorodzinny – budynek mieszkalny jednorodzinny, wolnostojący albo budynek w zabudowie bliźniaczej, szeregowej lub grupowej, służący zaspokajaniu potrzeb mieszkaniowych, stanowiący konstrukcyjnie samodzielną całość, w którym dopuszcza się wydzielenie nie więcej, niż dwóch lokali mieszkalnych, albo jednego lokalu mieszkalnego i lokalu użytkowego o powierzchni całkowitej nie przekraczającej 30% powierzchni całkowitej budynku, w tym domek letniskowy;

- 7) działka budowlana – nieruchomość gruntowa przeznaczona pod zabudowę mieszkalną, stanowiąca przedmiot prawa własności lub prawa użytkowania wieczystego
- 8) dzień roboczy – dzień kalendarzowy inny niż sobota lub inny niż dzień określony odrębnymi powszechnie obowiązującymi przepisami jako dzień wolny od pracy
- 9) dzień spłaty – dzień określony w umowie, do którego spłata winna zostać zaksięgowana na rachunku kredytowym; jeżeli dzień spłaty przypadnie na sobotę lub na dzień ustawowo wolny od pracy, za dzień spłaty przyjmuje się pierwszy dzień roboczy po tym dniu;
- 10) dzień uruchomienia kredytu hipotecznego - dzień wypłaty przez Bank kredytu hipotecznego lub pierwszej (I) transzy kredytu hipotecznego;
- 11) dzień zawarcia umowy – dzień podpisania umowy przez strony, w przypadku gdy strony podpisują umowę w różnych dniach, dniem zawarcia umowy jest dzień jej podpisania przez ostatnią ze stron;
- 12) inwestor - deweloper/ spółdzielnia mieszkaniowa lub - w przypadku udzielenia kredytu na budowę domu systemem gospodarczym – kredytobiorca;
- 13) inwestycja budowlana - rodzaj inwestycji kredytowanej, przedsięwzięcie polegające na budowie (w tym rozbudowie, nadbudowie, odbudowie), przebudowie, remoncie, adaptacji, wykończeniu, modernizacji nieruchomości mieszkalnej;
- 14) inwestycja kredytowana/ inwestycja – przedsięwzięcie, które jest celem kredytowania;
- 15) klient indywidualny/klient – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która ubiega się o udzielenie kredytu lub zawarła z Bankiem umowę niezwiązaną bezpośrednio z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą, zawodową lub rolniczą;
- 16) kosztorys – zestawienie rodzajowe i wartościowe prac, w ramach inwestycji budowlanej w rozumieniu ppkt. 13) powyżej, wykonanych i/lub pozostałych do wykonania;
- 17) kredyt hipoteczny/kredyt – kredyt hipoteczny lub pożyczka w rozumieniu ustawy, przeznaczony dla klienta indywidualnego będącego konsumentem , których bank udziela na podstawie umowy oraz regulaminu; jeśli jakiś zapis dotyczy jedynie pożyczki, zostało to wyraźnie zaznaczone: pozostałe zasady są wspólne dla wszystkich kredytów i pożyczek zabezpieczonych hipoteką;
- 18) kredytobiorca – klient indywidualny, który zawarł z Bankiem umowę; o ile niniejszy regulamin nie stanowi inaczej, albo z właściwości zobowiązania nie wynika nic innego, w jego rozumieniu kredytobiorca to także pożyczkobiorca;
- 19) lokal mieszkalny – samodzielny lokal mieszkalny w domu wielorodzinnym będący przedmiotem odrębnego prawa własności wraz ze związanym z nim udziałem w nieruchomości wspólnej i pomieszczeniami przynależnymi oraz pomocniczymi;
- 20) należności przeterminowane/ zadłużenie przeterminowane – niespłacone w terminie określonym w umowie należności kredytobiorcy wobec Banku wynikające z umowy;
- 21) nieruchomość – część powierzchni ziemskiej stanowiąca odrębny przedmiot własności (grunty), jak również budynki trwale z gruntem związane lub części takich budynków, jeżeli na mocy przepisów szczególnych stanowią odrębny od gruntu przedmiot własności;

- 22) nieruchomość mieszkalna – nieruchomość położona na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, przeznaczona na cele mieszkaniowe, która jest lub będzie zamieszkana lub przeznaczona pod wynajem przez właściciela (z wyłączeniem działalności gospodarczej), tj.
- 23) dom albo lokal mieszkalny, stanowiący odrębną nieruchomość wraz z pomieszczeniami przynależnymi i pomocniczymi służącymi zaspokojeniu potrzeb mieszkaniowych, bądź też wykorzystywanymi zgodnie z ich przeznaczeniem na inne cele niż mieszkalne (części składowe lokalu, tj. pomieszczenia, choćby nawet do niego bezpośrednio nie przylegały lub były położone w granicach nieruchomości gruntowej poza budynkiem, w którym wyodrębniono dany lokal, a w szczególności: piwnica, strych, komórka, garaż);
- 24) działka budowlana lub jej część, przeznaczona pod budowę domu jednorodzinnego lub budynku mieszkalnego;
- 25) odstąpienie od umowy – pisemne oświadczenie kredytobiorcy o rezygnacji z kredytu bez podawania przyczyny, podlegającego przepisom ustawy, złożone w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy;
- 26) okres karencji/karencja – ustalony w umowie okres, od dnia zawarcia umowy do ustalonego w niej terminu, w którym kredytobiorca nie jest zobowiązany do spłaty kapitału kredytu. Karencja może być stosowana wyłącznie w kredytach mieszkaniowych i konsolidacyjnych przez okres nie dłuższy niż 24 miesiące;
- 27) okres kredytowania – okres liczony od dnia zawarcia umowy do dnia całkowitej spłaty należności z tytułu kredytu wraz z odsetkami;
- 28) postawienie kredytu do dyspozycji kredytobiorcy/oddanie kredytu do dyspozycji kredytobiorcy – umożliwienie kredytobiorcy wykorzystania kredytu po spełnieniu wszelkich warunków określonych w umowie;
- 29) poręczyciel – osoba fizyczna mająca pełną zdolność do czynności prawnych lub osoba prawna, poręczająca spłatę kredytu;
- 30) pożyczka hipoteczna/ pożyczka – środki pieniężne przeniesione przez Bank na własność pożyczkobiorcy w wysokości i na warunkach określonych w umowie pożyczki, które pożyczkobiorca zobowiązany jest zwrócić Bankowi w tej samej ilości oraz zapłacić odsetki, w sposób i terminach ustalonych w umowie pożyczki oraz regulaminie, której docelowym zabezpieczeniem jest hipoteka;
- 31) pożyczkobiorca – klient indywidualny, który zawarł z Bankiem umowę pożyczki;
- 32) prawne zabezpieczenie kredytu – przewidziana prawem forma zabezpieczenia wierzytelności Banku wynikających z umowy;
- 33) rata kredytu – część kredytu podlegająca spłacie w terminie określonym w harmonogramie (planie spłaty) kredytu;
- 34) 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;
- 35) rzeczywista roczna stopa oprocentowania – całkowity koszt kredytu ponoszony przez kredytobiorcę, wyrażony jako wartość procentowa całkowitej kwoty kredytu w stosunku rocznym;
- 36) skarga – każde wystąpienie kredytobiorcy, z wyjątkiem reklamacji, kierowane do Banku, odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub

- wykonywanej przez Bank działalności;
- 37) stopa WIBOR – (wskaźnik referencyjny, ang. *Warsaw Interbank Offered Rate*) – liczona w stosunku rocznym, wysokość oprocentowania pożyczek na polskim rynku międzybankowym; ustalana jest w każdy dzień roboczy o godzinie 11.00 czasu warszawskiego;
- 38) strona internetowa Banku – www.bbs-bank.pl;
- 39) taryfa – obowiązująca w BBS-Banku taryfa prowizji i opłat za czynności i usługi bankowe świadczone w walucie krajowej dla klientów indywidualnych;
- 40) termin spłaty – wskazana w umowie i/lub harmonogramie (planie spłaty) kredytu data spłaty całości kredytu lub części (raty) kredytu lub odsetek;
- 41) transza – część kredytu postawiona do dyspozycji kredytobiorcy w wysokości i terminie określonym w umowie;
- 42) umowa – umowa o: kredyt mieszkaniowy, kredyt konsolidacyjny, kredyt konsumpcyjny zabezpieczony hipotecznie, pożyczkę hipoteczną;
- 43) usługa dodatkowa – usługa oferowana klientowi indywidualnemu łącznie z umową o kredyt;
- 44) ustawa – ustawa z dnia 23 marca 2017 roku o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami;
- 45) wartość nieruchomości – wartość rynkowa nieruchomości stanowiącej przedmiot kredytowania lub zabezpieczenia w rozumieniu art. 151 ust. 1 ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 roku o gospodarce nieruchomościami;
- 46) wkład własny – udokumentowane środki pieniężne klienta indywidualnego wniesione lub zadeklarowane do wniesienia na sfinansowanie kredytowanej inwestycji; Bank może uznać wniesienie wkładu własnego w formie nieruchomości gruntowej, na której docelowo znajdować się będzie nieruchomość stanowiąca przedmiot kredytowania lub uczestnictwa w programie wsparcia rozwoju budownictwa mieszkaniowego wynikającego z przepisów prawa;
- 47) wniosek o kredyt – wniosek o udzielenie kredytu hipotecznego;
- 48) wniosek – każde oświadczenie kredytobiorcy dotyczące poprawy funkcjonowania banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty;
- 49) wnioskodawca – klient indywidualny ubiegający się o kredyt w Banku;
- 50) wypłata kredytu/uruchomienie kredytu – wykorzystanie przez kredytobiorcę całości lub części kredytu na warunkach i w sposób określony w umowie;
- 51) wskaźnik DstI (ang. *debt service to income*) – wskaźnik wyrażający stosunek całkowitych rocznych kosztów związanych z obsługą zobowiązań kredytowych (z uwzględnieniem raty wnioskowanego kredytu) i innych niż kredytowe zobowiązań o charakterze trwałym do całkowitego rocznego dochodu klienta detalicznego;
- 52) wskaźnik LtV (ang. *Loan to Value*) – wskaźnik wyrażający stosunek kwoty kredytu do wartości nieruchomości;
- 53) zadłużenie – kwota należna Bankowi od kredytobiorcy (wierzytelność) z tytułu: udzielonego kredytu, odsetek, prowizji, opłat oraz innych należności wynikających z umowy;
- 54) zdolność kredytowa – zdolność klienta indywidualnego do spłaty zaciągniętego/poręczanego kredytu wraz z odsetkami w terminach określonych w umowie.

§ 3

Na warunkach określonych w regulaminie i umowie Bank udziela:

- 1) kredytów mieszkaniowych;
- 2) kredytów konsolidacyjnych;
- 3) kredytów konsumpcyjnych zabezpieczonych hipotecznie;
- 4) pożyczek hipotecznych.

§ 4

1. Bank udziela kredytów w PLN.
2. Bank może udzielić kredytu klientowi indywidualnemu, który spełnia łącznie następujące warunki:
 - 1) posiada pełną zdolność do czynności prawnych;
 - 2) ukończył 18 rok życia;
 - 3) posiada zdolność kredytową;
 - 4) przejdzie pozytywną weryfikację w bazach danych
- 5) posiada obywatelstwo polskie albo jest cudzoziemcem posiadającym zezwolenie na osiedlenie się w Rzeczypospolitej Polskiej lub na pobyt rezydenta długoterminowego UE albo jest cudzoziemcem, obywatelem innego państwa członkowskiego UE, posiadającym prawo do stałego pobytu w Rzeczypospolitej Polskiej;
- 6) uzyskuje dochody w PLN na terenie Rzeczypospolitej Polskiej;
- 7) posiada zaakceptowane przez Bank źródło dochodów;
- 8) zaproponuje prawne zabezpieczenia spłaty kredytu akceptowane przez Bank;
- 9) posiada miejsce zamieszkania na terenie działania Banku;
- 10) złoży wymagane przez Bank dokumenty.
3. Bank nie udziela kredytów osobom:
 - 1) będącym w okresie wypowiedzenia umowy o pracę;
 - 2) zatrudnionym lub współpracującym z podmiotem znajdującym się w stanie upadłości lub w likwidacji;
 - 3) które posiadają źródło dochodu nieakceptowane przez Bank;
 - 4) które nie spełniają przyjętych przez Bank parametrów oceny zdolności kredytowej;
 - 5) które otrzymają negatywny wynik weryfikacji w bazach danych;
 - 6) wobec których prowadzone jest sądowe lub administracyjne postępowanie egzekucyjne (dotyczy także klienta prowadzącego jednoosobową działalność gospodarczą lub będącego współnikiem spółki cywilnej);
 - 7) które złożyły wniosek o ogłoszenie upadłości konsumenckiej lub wobec których ogłoszono upadłość.

§ 5

1. Kredyt mieszkaniowy może być przeznaczony na:
 - 1) budowę, rozbudowę, przebudowę, remont, modernizację, wykończenie oraz dokończenie budowy nieruchomości mieszkalnej;
 - 2) przebudowę pomieszczeń lub budynków niemieszkalnych na cele mieszkalne;
 - 3) nabycie nieruchomości mieszkalnej;
 - 4) przekształcenie spółdzielczego lokatorskiego prawa do lokalu mieszkalnego lub spółdzielczego własnościowego prawa do lokalu w prawo własności;
 - 5) zamianę nieruchomości mieszkalnej na inną nieruchomość mieszkalną;

- 6) wykup lokalu mieszkalnego lub domu jednorodzinnego stanowiących własność zakładu pracy lub mienie komunalne;
 - 7) całkowitą spłatę kredytu mieszkaniowego na cele, o których mowa w pkt 1-6;
 - 8) refinansowanie wydatków poniesionych na cele mieszkaniowe w ciągu ostatnich 12 miesięcy od daty przyjęcia kompletnego wniosku, na cele określone w pkt 1-6;
 - 9) nabycie udziału w nieruchomości mieszkalnej, pod warunkiem ustanowienia hipoteki na całej nieruchomości;
 - 10) inne cele związane z zaspokajaniem potrzeb mieszkaniowych;
 - 11) cel dowolny – łącznie z co najmniej jednym z celów kredytowania wymienionych w pkt 1-10.
2. Kredyt mieszkaniowy może być udzielony na jeden lub kilka celów, o których mowa w ust. 1 powyżej, pod warunkiem że dotyczą one tej samej nieruchomości mieszkalnej.
 3. Kredyt konsolidacyjny może być przeznaczony na:
 - 1) spłatę kredytu mieszkaniowego udzielonego na cele mieszkaniowe i jednocześnie na spłatę limitów kredytowych, kart kredytowych, pożyczek hipotecznych, kredytów ratalnych, kredytów gotówkowych, samochodowych i innych kredytów konsumpcyjnych, z zastrzeżeniem że ponad 50% kwoty kredytu konsolidacyjnego musi zostać przeznaczona na spłatę kredytu udzielonego na zaspokajanie potrzeb mieszkaniowych;
 - 2) część środków kredytu konsolidacyjnego może być przeznaczona na dowolny cel.
 4. Kredyt konsumpcyjny zabezpieczony hipotecznie udzielany jest na dowolny cel konsumpcyjny, niezwiązany z prowadzoną działalnością gospodarczą, zawodową lub rolniczą.
 5. Pożyczka hipoteczna udzielana jest na cel nieokreślony, z zastrzeżeniem, że umowa o pożyczkę hipoteczną nie może być zawarta w związku z prowadzoną przez klienta indywidualnego działalnością gospodarczą, zawodową lub rolniczą.

§ 6

1. Kredytobiorca ubiegający się o kredyt mieszkaniowy zobowiązany jest do udokumentowania środków własnych (wkładu własnego) przed podjęciem decyzji kredytowej.
2. Wysokość wkładu własnego oraz wnioskowana kwota kredytu musi pozwolić kredytobiorcy na sfinansowanie celu kredytu mieszkaniowego w całości.
3. Wkład własny nie może w całości ani w części być sfinansowany z innych kredytów (w tym z kredytów innych niż kredyt hipoteczny, np. ze środków pochodzących z karty kredytowej) lub pożyczek (w tym z pożyczek innych niż pożyczka hipoteczna) lub limit zadłużenia w koncie.
4. Wkład własny powinien być wniesiony najpóźniej przed wypłatą ostatniej transzy kredytu.

Rozdział 2

Zasady i warunki udzielania kredytów

§ 7

1. Kredyty konsolidacyjne i mieszkaniowe udzielane są w miesiącach na okres nie krótszy niż 36 miesięcy (3 lata) oraz nie dłuższy niż 360 miesięcy (30 lat), wliczając w to okres karencji.

2. Pożyczka hipoteczna udzielana jest w miesiącach, na okres nie krótszy niż 36 miesięcy (3 lata) oraz nie dłuższy niż 360 miesięcy (30 lat).
3. Kredyt konsumpcyjny zabezpieczony hipotecznie udzielany jest na okres nie krótszy niż 36 miesięcy (3 lata) oraz nie dłuższy niż 180 miesięcy (15 lat).

§ 8

Minimalna kwota:

- 1) kredytu mieszkaniowego i konsolidacyjnego wynosi 20 000 zł;
- 2) kredytu konsumpcyjnego zabezpieczonego hipotecznie wynosi 20 000 zł;
- 3) pożyczki hipotecznej wynosi powyżej 20 000 zł.

§ 9

1. Maksymalna kwota kredytu uzależniona jest od:
 - 1) zdolności kredytowej kredytobiorcy;
 - 2) zaangażowania wkładu własnego w kredytowane przedsięwzięcie (kredyty mieszkaniowe);
 - 3) wartości nieruchomości będącej przedmiotem kredytowania lub stanowiącej zabezpieczenia spłaty kredytu;
 - 4) wskaźnika LtV zaakceptowanego przez Bank, o którym mowa w § 10-11.
2. Z zastrzeżeniem ust. 1 maksymalna kwota:
 - 1) kredytu mieszkaniowego i konsolidacyjnego nie może być wyższa niż 1 000 000 złotych;
 - 2) pożyczki hipotecznej nie może być wyższa niż 500 000 złotych;
 - 3) kredytu konsumpcyjnego zabezpieczonego hipotecznie nie może być wyższa niż 500 000 złotych.

§ 10

Z zastrzeżeniem § 9 i § 11 wysokość kredytu nie może przekroczyć:

- 1) 80% wartości nieruchomości – w przypadku kredytów mieszkaniowych i kredytów konsolidacyjnych udzielonych na okres do 300 miesięcy (25 lat), wliczając w to okres karencji;
- 2) 70% wartości nieruchomości – w przypadku kredytów mieszkaniowych i kredytów konsolidacyjnych udzielonych na okres powyżej 300 miesięcy (25 lat), wliczając w to okres karencji, nie więcej jednak niż 30 lat;
- 3) 50% wartości nieruchomości – w przypadku pożyczek hipotecznych, udzielonych na okres nie dłuższy niż 30 lat;
- 4) 60% wartości nieruchomości – w przypadku kredytów konsumpcyjnych zabezpieczonych hipotecznie, udzielonych na okres nie dłuższy niż 15 lat.

§ 11

1. Bank kredytobiorcom, którzy wnioskuje o kredyt mieszkaniowy na okres kredytowania 25 lat lub krótszy, może udzielić kredytu mieszkaniowego do wysokości 90% wartości nieruchomości, pod warunkiem ustanowienia dodatkowego zabezpieczenia spłaty kredytu w postaci:
 - 1) polisy ubezpieczeniowej - ubezpieczenie niskiego wkładu własnego lub
 - 2) innego zabezpieczenia zaakceptowanego przez Bank.

2. W przypadku określonym w ust. 1, ubezpieczenie niskiego wkładu własnego lub dodatkowe zabezpieczenie, ustanawiane jest do czasu, gdy stosunek zadłużenia udzielonego kredytu do wartości nieruchomości osiągnie poziom równy lub niższy od wskazanego w § 10 pkt 1.
3. Bank kredytobiorcom, którzy wnioskuje o kredyt mieszkaniowy na okres kredytowania powyżej 25 lat, może udzielić kredytu mieszkaniowego do wysokości 80% wartości nieruchomości, pod warunkiem ustanowienia dodatkowego zabezpieczenia spłaty kredytu w postaci:
 - 1) polisy ubezpieczeniowej - ubezpieczenie niskiego wkładu własnego lub
 - 2) innego zabezpieczenia zaakceptowanego przez Bank.
4. W przypadku określonym w ust. 3, ubezpieczenie niskiego wkładu własnego lub dodatkowe zabezpieczenie, ustanawiane jest do czasu, gdy stosunek zadłużenia z tytułu udzielonego kredytu do wartości nieruchomości osiągnie poziom równy lub niższy od wskazanego w § 10 pkt 2

§ 12

1. Kredyt oprocentowany jest według stałej lub zmiennej lub stanowiącej połączenie obu rodzajów stopy procentowej określonej w umowie.
2. W okresie obowiązywania stałej stopy procentowej nie można dokonać zmiany sposobu oprocentowania kredytu oraz nie można dokonać zmiany wysokości stałej stopy procentowej wskazanej w umowie.
3. Zmienna stopa procentowa stanowi sumę stawki bazowej wskazanej w umowie i marży Banku.
4. Marża Banku dla kredytów i pożyczek zabezpieczonych hipotecznie uzależniona jest od stopnia ryzyka Banku.
5. Wysokość oprocentowania, wysokość marży i zasady zmiany oprocentowania określa umowa.
6. Odsetki od kredytu naliczane są codziennie od bieżącego salda zadłużenia z tytułu kredytu przy założeniu, że rok ma 365 dni, a miesiąc rzeczywistą liczbę dni.
7. Informacje o stawce bazowej publikowane w prasie codziennej (np. w dzienniku „Rzeczpospolita”) lub zamieszczane na stronie internetowej www.money.pl, są traktowane jako powiadomienie przez Bank o zmianie oprocentowania kredytu osób trzecich, będących dłużnikami Banku z tytułu zabezpieczenia kredytu.
8. Maksymalna wysokość oprocentowania kredytu nie może w stosunku rocznym przekraczać dwukrotności wysokości odsetek ustawowych (odsetki maksymalne); jeżeli oprocentowanie kredytu przekracza wysokość odsetek maksymalnych, należą się odsetki maksymalne.
9. Wysokość odsetek ustawowych, o których mowa w ust. 8 równa się sumie stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego i 3,5 punktów procentowych.
10. Wysokość odsetek ustawowych ogłaszana jest przez Ministra Sprawiedliwości, w drodze obwieszczenia, w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski”.

§ 13

1. Bank nie świadczy usług doradczych.
2. Bank może oferować lub zawierać umowy o kredyt wraz z innymi odrębnymi produktami lub usługami finansowymi (tzw. usługami dodatkowymi), w przypadku gdy

umowa jest dla kredytobiorcy dostępna również bez tych produktów lub usług, w tym na innych warunkach niż łącznie z tymi produktami lub usługami.

3. Za czynności związane z zawarciem umowy, udzieleniem i obsługą kredytu, Bank pobiera prowizje i opłaty wskazane w umowie i taryfie, w tym prowizję przygotowawczą, zależną od kwoty udzielonego kredytu, płatną - w zależności od treści umowy - w dniu zawarcia umowy albo przed uruchomieniem/ wypłatą kredytu.
4. Bank ma prawo dokonać zmian w taryfie:
 - 1) opłat i prowizji polegających na ich obniżeniu, zmianach warunków ich pobierania na korzystniejsze dla klienta lub zaprzestaniu ich pobierania oraz wprowadzeniu nowych funkcjonalności w ramach udostępnionego produktu,
 - 2) gdy zostaną dostrzeżone, wymagające sprostowania omyłki pisarskie, rachunkowe, lub zaistnieje konieczność wprowadzenia zmian porządkowych, które nie wpływają na wysokość opłat i prowizji,
 - 3) polegających na zmianie nazwy produktu lub usługi, w tym nazwy marketingowej, która nie wpływa na wysokość opłat i prowizji.

§ 14

Postawienie kredytu do dyspozycji kredytobiorcy następuje w terminie i na warunkach ustalonych z kredytobiorcą w umowie.

§ 15

1. Kredyt jest wypłacany w terminie uzgodnionym z kredytobiorcą i określonym w umowie oraz po spełnieniu określonych w niej warunków.
2. Kredyt wypłacany jest jednorazowo lub w transzach, bezgotówkowo, na wskazany w umowie rachunek bankowy.
3. Wypłata kredytu następuje po:
 - 1) zapłaceniu przez kredytobiorcę prowizji przygotowawczej;
 - 2) ustanowieniu wskazanego w umowie prawnego zabezpieczenia kredytu;
 - 3) spełnieniu przez kredytobiorcę warunków wskazanych w umowie.
4. Wypłata kredytu lub pierwszej transzy kredytu powinna nastąpić w terminie nie dłuższym niż 90 dni, od daty postawienia kredytu lub pierwszej transzy kredytu do dyspozycji kredytobiorcy, chyba że umowa stanowi inaczej.
5. Kredyt hipoteczny uruchamiany jest jednorazowo lub w transzach, po złożeniu pisemnej dyspozycji kredytobiorcy, zgodnie z harmonogramem i zasadami zawartymi w umowie.

§ 16

1. W okresie kredytowania kredytobiorca może wnioskować o odroczenie terminu spłaty pojedynczej raty kapitałowo-odsetkowej kredytu mieszkaniowego, bez konieczności podpisania aneksu do umowy i wydłużenia okresu kredytowania (wakacje kredytowe).
2. O odroczenie terminu spłaty raty, o którym mowa w ust. 1 powyżej, kredytobiorca może wnioskować nie więcej niż 10 razy w ciągu trwania umowy, ale nie częściej niż 1 wniosek na 12 miesięcy, pod warunkiem iż (warunki łączne):
 - 1) wniosek o odroczenie raty został złożony nie wcześniej niż 12 miesięcy od uruchomienia/ wypłaty całej kwoty kredytu mieszkaniowego;
 - 2) minęło więcej niż 12 miesięcy od złożenia ostatniego wniosku o odroczenie;
 - 3) z wnioskiem o odroczenie wystąpili wszyscy kredytobiorcy.

3. Odroczoną ratę kapitałowo-odsetkową kredytobiorca zobowiązany jest spłacić, według jego wyboru:
 - 1) poprzez spłatę w następnym miesiącu dwóch rat kapitałowo-odsetkowych albo
 - 2) poprzez rozłożenie odroczonej raty kapitałowej na pozostały okres kredytowania określony w umowie i zapłatę raty odsetkowej (naliczonej od wykorzystanej kwoty kredytu) w następnym miesiącu.
4. Po zaakceptowaniu wniosku o wakacje kredytowe Bank ustala nowy harmonogram rat kredytowych i przekazuje go kredytobiorcy.

Rozdział 3 **Prawne zabezpieczenie kredytu**

§ 17

1. Docelowym prawnym zabezpieczeniem spłaty kredytu są:
 - 1) hipoteka na nieruchomości stanowiącej przedmiot zabezpieczenia, wpisana na pierwszym miejscu w księgach wieczystych (tj. ustanowiona w sposób zapewniający pierwszeństwo w zaspokojeniu się przez Bank z nieruchomości);
 - 2) cesja na rzecz Banku praw z polisy z ubezpieczenia nieruchomości, stanowiącej przedmiot zabezpieczenia, od ognia i innych zdarzeń losowych lub praw z polisy ubezpieczenia budowy;
 - 3) weksel własny in blanco wraz z deklaracją wekslową.
2. Przed wypłatą kredytu (lub pierwszej transzy) kredytobiorca zobowiązany jest do przedłożenia w Banku dokumentów potwierdzających fakt złożenia we właściwym sądzie prawidłowo opłaconego wniosku o wpis hipoteki do ksiąg wieczystych, a w przypadku braku urzędowej księgi wieczystej dla nieruchomości stanowiącej zabezpieczenie kredytu, również dokumentów potwierdzających fakt złożenia, we właściwym sądzie, prawidłowo opłaconego wniosku o założenie księgi wieczystej, z wyłączeniem kredytów przeznaczonych na nabycie nieruchomości mieszkalnej w trakcie budowy od dewelopera lub spółdzielni mieszkaniowej.
3. Ubezpieczenie wraz z cesją praw z umowy ubezpieczenia na rzecz Banku, o którym mowa w ust. 1 pkt 2, musi być utrzymywane przez kredytobiorcę lub właściciela nieruchomości i przedkładane w Banku wraz z potwierdzeniem jego opłacenia, najpóźniej w dniu upływu ważności poprzedniej polisy, aż do całkowitej spłaty zobowiązań z tytułu kredytu.
4. Zabezpieczenie w postaci cesji praw z umowy ubezpieczenia nie jest wymagane, w przypadku gdy hipoteka jest ustanawiana na nieruchomości gruntowej niezabudowanej.
5. Do czasu ustanowienia hipoteki, o której mowa w ust. 1 pkt 1:
 - 1) w przypadku umów zawieranych przed 17 września 2022 r. - Bank ubezpiecza kredyt w zakładzie ubezpieczeń, z którym ma podpisaną umowę o współpracy (ubezpieczenie pomostowe);
 - 2) kredytobiorca może ustanowić inne zabezpieczenie spłaty kredytu:
 - a) ubezpieczenie na życie kredytobiorcy, ze wskazaniem Banku jako uposażonego, przy czym suma ubezpieczenia nie może być niższa niż kwota kredytu hipotecznego;
 - b) przelew na rzecz Banku wierzytelności przysługujących kredytobiorcy wobec spółdzielni mieszkaniowej lub dewelopera z tytułu zwrotu dokonanych wpłat na poczet ceny budowy i przeniesienia na własność nieruchomości, które powstaną

po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy zawartej z deweloperem lub spółdzielnią mieszkaniową, wraz z przedstawieniem potwierdzenia, iż deweloper/spółdzielnia mieszkaniowa przyjął do wiadomości cesję;

c) inne zabezpieczenia spłaty kredytu uzgodnione z Bankiem.

6. Po uprawomocnieniu się wpisu hipoteki, o której mowa w ust. 1 pkt 1 do księgi wieczystej, Bank zwolni zabezpieczenie pomostowe, o którym mowa w ust. 5.
7. W przypadku, gdy umowa przewiduje pobieranie przez Bank od kredytobiorcy dodatkowego kosztu kredytu hipotecznego związanego z oczekiwaniem na wpis hipoteki do księgi wieczystej (z tytułu ubezpieczenia pomostowego), Bank – po uprawomocnieniu się tego wpisu zwraca poniesiony przez kredytobiorcę dodatkowy koszt ubezpieczenia pomostowego na rachunek do obsługi kredytu pod warunkiem, że jest to ROR kredytobiorcy, w pozostałych przypadkach kredytobiorca zobowiązany jest przekazać do Banku pisemną informację o numerze rachunku na który ma nastąpić zwrot.
8. W przypadku, o którym mowa w ust. 7, zwrot następuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 60 dni od dnia uprawomocnienia się wpisu hipoteki do księgi wieczystej.
9. Udzielając kredytu, niezależnie od docelowego zabezpieczenia spłaty kredytu, Bank może zażądać ustanowienia dodatkowego zabezpieczenia jego spłaty, określonego w umowie.
10. W przypadku, o którym mowa w § 11, Bank ubezpiecza ryzyko Banku w zakładzie ubezpieczeń, z którym ma podpisaną umowę o współpracy lub kredytobiorca ustanawia inne dodatkowe zabezpieczenie kredytu uzgodnione z Bankiem.
11. Gdy nie jest możliwe ustanowienie hipoteki na kredytowanej nieruchomości, na wniosek kredytobiorcy Bank może przyjąć, jako docelowe zabezpieczenie kredytu, hipotekę na nieruchomości innej niż przedmiot kredytowania, w tym stanowiącej własność osoby trzeciej, w takim przypadku Bank ma obowiązek informowania właściciela nieruchomości stanowiącej przedmiot hipoteki o wszelkich zaległościach w spłacie kredytu oraz o ewentualnych zmianach umowy.
12. W przypadku ustanowienia hipoteki na nieruchomości stanowiącej własność osoby trzeciej obowiązek ubezpieczenia nieruchomości od ognia i innych zdarzeń losowych oraz dokonania cesji praw z umowy ubezpieczenia na rzecz Banku spoczywa na właścicielu nieruchomości.
13. W przypadku ustanowienia hipoteki na użytkowaniu wieczystym, okres użytkowania wieczystego musi być dłuższy o 5 lat, od terminu spłaty kredytu.

§ 18

W przypadkach określonych w umowie, Bank może zażądać zmiany, ustanowienia nowego lub ustanowienia dodatkowego zabezpieczenia spłaty kredytu.

§ 19

1. Koszty związane z ustanowieniem, zmianą, zwolnieniem zabezpieczenia kredytu ponosi kredytobiorca, na zasadach określonych w umowie.
2. Na wniosek kredytobiorcy Bank, przy uwzględnieniu ryzyka kredytowego, może przed całkowitą spłatą kredytu, zwolnić część docelowego lub dodatkowego prawnego zabezpieczenia kredytu.

Rozdział 4
Wniosek o udzielenie kredytu i umowa
§ 20

1. Wnioskodawca składa w Banku wniosek o kredyt na formularzu obowiązującym w Banku.
2. Do wniosku należy dołączyć wymagane przez Bank dokumenty:
 - 1) dotyczące kredytowanej nieruchomości (w zależności od przedmiotu kredytowania) lub – w przypadku, o którym mowa w § 17 ust. 11 – innej nieruchomości stanowiącej przedmiot zabezpieczenia, w tym:
 - a) odpis (wystawiony nie wcześniej niż 30 dni przed dniem złożenia odpisu w Banku) księgi wieczystej nieruchomości – w przypadkach określonych przez Bank,
 - b) dokumenty potwierdzające wniesienie lub posiadanie wymaganego wkładu własnego,
 - c) umowę/ umowę przedwstępną sprzedaży nieruchomości lub spółdzielczego własnościowego prawa do lokalu/ domu jednorodzinnego, umowę o budowę lokalu zawartą ze spółdzielnią mieszkaniową lub umowę nabycia spółdzielczego własnościowego prawa do lokalu,
 - d) w przypadku budowy domu – m.in.: kosztorys, harmonogram prac, umowę z inwestorem, zgłoszenie inwestycji budowlanej według prawa budowlanego wraz z klauzulą braku wniesienia sprzeciwu na rozpoczęcie budowy nadaną przez właściwy organ administracji lub prawomocne pozwolenie na budowę, zatwierdzony przez właściwy organ projekt budowlany i dziennik budowy (do wglądu),
 - e) wycenę nieruchomości dokonaną przez rzeczoznawcę – w przypadkach określonych przez Bank;
 - 2) dokumenty potwierdzające źródła i wysokość dochodów;
 - 3) dokumenty dotyczące prawnych form zabezpieczenia kredytu;
 - 4) inne dokumenty wymagane przez Bank.
3. Warunkiem podjęcia decyzji przez Bank w przedmiocie kredytu jest dostarczenie przez kredytobiorcę wszystkich wymaganych dokumentów.
4. Po podjęciu przez Bank decyzji o przyznaniu kredytu i spełnieniu warunków wymaganych do zawarcia umowy, Bank podpisuje z kredytobiorcą umowę.
5. W przypadku, gdy w związku małżeńskim wnioskodawcy obowiązuje wspólność majątkowa, o kredyt mogą się ubiegać małżonkowie wyłącznie wspólnie, co oznacza, że oboje małżonkowie składają w Banku wniosek oraz zawierają z Bankiem umowę.

§ 21

1. Kredyt jest udzielany na podstawie umowy zawartej pomiędzy Bankiem a wnioskodawcą.
2. Każda ze stron może wnioskować o zmianę umowy; zmiana warunków określonych w umowie następuje za zgodą stron, w formie pisemnego aneksu do umowy, o ile umowa nie stanowi inaczej.

Rozdział 5

Splata kredytu i odsetek

§ 22

1. Kredytobiorca zobowiązany jest do spłaty kredytu wraz z odsetkami w terminach, wysokości i w sposób określony w umowie; spłata kredytu wraz z należnymi odsetkami może odbywać się miesięcznie, według jednej z metod, określonej w umowie:
 - 1) w równych ratach kapitałowo-odsetkowych;
 - 2) w równych ratach kapitałowych i odsetek naliczanych od salda zadłużenia.
2. Strony w umowie mogą określić inne sposoby i terminy spłaty, niż wskazane w ust. 1.
3. Kredytobiorca może dokonać w każdym czasie przedterminowej spłaty całości lub części kredytu na zasadach określonych w umowie.
4. W okresie karencji kredytobiorca zobowiązany jest do zapłaty odsetek od wykorzystanej kwoty kredytu, bez spłacania rat kapitałowych.
5. Z zastrzeżeniem ust. 6, spłata kapitału może nastąpić dopiero po wypłacie całości kredytu lub po otrzymaniu przez Bank pisemnej rezygnacji kredytobiorcy z pozostałej, pozostawionej do dyspozycji kredytobiorcy, części kredytu i zawarciu aneksu do umowy.
6. W przypadku kredytu wypłacanego w transzach na pisemny wniosek kredytobiorcy, spłata kapitału kredytu może rozpocząć się począwszy od następnego miesiąca po uruchomieniu I transzy lub w innym wskazanym przez kredytobiorcę terminie (brak zastosowania karencji).
7. Jeżeli termin spłaty kredytu przypada na sobotę lub na dzień ustawowo wolny od pracy, za termin spłaty przyjmuje się pierwszy dzień roboczy po tym dniu.
8. Kredytobiorcy odpowiadają solidarnie za zobowiązania wynikające z zawartej przez nich wspólnie umowy.

§ 23

1. Wpłaty zaliczane są na spłatę zadłużenia w następującej kolejności, z zastrzeżeniem ust. 2:
 - 1) prowizje, opłaty i inne 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.
2. 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. 1.

§ 24

1. Niespłatenie w terminie określonym umową należności z niej wynikających, w tym raty kredytu lub jej części powoduje, że należność niespłacona w terminie staje się zadłużeniem przeterminowanym.
2. Od kredytu przeterminowanego Bank nalicza odsetki za opóźnienie, jak dla należności przeterminowanych, według podwyższonej stopy procentowej wskazanej w umowie.

3. Maksymalna wysokość oprocentowania zadłużenia przeterminowanego kredytu nie może w stosunku rocznym przekraczać dwukrotności wysokości odsetek ustawowych za opóźnienie (odsetki maksymalne za opóźnienie); jeżeli oprocentowanie zadłużenia przeterminowanego kredytu przekracza wysokość odsetek maksymalnych za opóźnienie, należą się odsetki maksymalne za opóźnienie.
4. Wysokość odsetek ustawowych za opóźnienie, o których mowa w ust. 3 równa się sumie stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego i 5,5 punktów procentowych.
5. Wysokość odsetek ustawowych za opóźnienie ogłaszana jest przez Ministra Sprawiedliwości, w drodze obwieszczenia, w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski”.
6. Bank może wypowiedzieć umowę w przypadkach wskazanych w umowie.
7. Okres wypowiedzenia umowy wynosi 30 dni, a w razie zagrożenia upadłością kredytobiorcy – 7 dni, chyba że strony w umowie określiły dłuższy termin. Okres wypowiedzenia liczony jest od następnego dnia po otrzymaniu oświadczenia o wypowiedzeniu.
8. Jeżeli kredytobiorca opóźnia się ze spłatą zobowiązania z tytułu udzielonego kredytu,
 - a. Bank wysyła do kredytobiorcy (i dłużników – jeżeli występują) upomnienie – listem poleconym za potwierdzeniem odbioru – w przypadku wystąpienia zaległości w spłacie kredytu hipotecznego lub należnych odsetek (w tym gdy wpłacona kwota jest niższa od ustalonej w harmonogramie), po 30 dniach od upływu terminu płatności.
 - b. Bank wysyła do kredytobiorcy (i dłużników – jeżeli występują) wezwanie do zapłaty – listem poleconym za potwierdzeniem odbioru – w przypadku, gdy zaległość w spłacie wynosi co najmniej dwie pełne raty kredytu hipotecznego wyznaczając termin nie krótszy niż 14 dni roboczych. W wezwaniu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Bank informuje kredytobiorcę o możliwości złożenia, w terminie 14 dni roboczych od dnia otrzymania wezwania, wniosku o restrukturyzację zadłużenia.
9. Bank może domagać się zaspokojenia swoich wierzytelności z całego majątku kredytobiorcy lub z ustanowionego prawnego zabezpieczenia kredytu.

Rozdział 6

Reklamacje, skargi, wnioski

§ 25

Reklamacja może być złożona:

- 1) osobiście w Centrali (siedzibie Banku) lub w dowolnej placówce Banku w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
- 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z pracownikiem Centrali Banku, na numer podany na stronie internetowej Banku;
- 3) listownie w formie pisemnej na adres Centrali (siedziby Banku) lub dowolnej placówki Banku;
- 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku;

§ 26

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 § 27 ust. 1., a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie określonym w § 27 ust.2.
5. Złożenie reklamacji nie zwalnia kredytobiorcy z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec Banku.

§ 27

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 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 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 wysyłane jest w formie sms na numer telefonu podany w formularzu reklamacji

6. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1 i 2 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.
8. 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.
9. 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.

§ 28

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 wysyłane jest w formie sms na numer telefonu podany w formularzu reklamacji.

§ 29

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 klient może:
 - 1) odwołać się do Dyrektora ds. kontroli i braku zgodności, 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

§ 30

1. Klient może składać do Banku skargi – oświadczenia niebędące reklamacjami – w zakresie dotyczącym zastrzeżeń do usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez niego działalności.
2. Klient może składać do Banku wnioski w zakresie poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów Banku, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty.
3. Do skarg stosuje się odpowiednio postanowienia §25-§29 za wyjątkiem postanowień zawartych w § 27 ust. 6 i § 29 ust. 3 pkt 4 i ust. 4 (w zakresie w jakim dotyczą Rzecznika Finansowego).
4. Do wniosków stosuje się odpowiednio zasady zawarte w postanowieniach §25-§29 za wyjątkiem postanowień zawartych w § 27 ust. 6 i § 29 ust. 3 i 4.

Rozdział 7

Postanowienia końcowe

§ 31

1. Ostateczne rozliczenie kredytobiorcy z tytułu kredytu, odsetek i innych kosztów oraz zwrócenie lub zwolnienie prawnego zabezpieczenia kredytu, następuje w terminie do 14 dni od dnia dokonania całkowitej spłaty wszystkich należności Banku wynikających z umowy, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. W odniesieniu do zabezpieczenia hipotecznego, w terminie wskazanym w ust. 1 Bank przygotowuje i wydaje kredytobiorcy dokumenty potwierdzające całkowitą spłatę kredytu oraz wygaśnięcie wierzytelności:
 - a) dla sądu rejonowego, celem załączenia ich do wniosku składanego w sądzie o wykreślenie hipoteki; wykreślenia hipoteki stanowiącej zabezpieczenie spłaty kredytu dokonuje sąd na wniosek osoby uprawnionej - wniosek o wykreślenie hipoteki po spłacie całości kredytu zobowiązany jest złożyć kredytobiorca,
 - b) dla zakładu ubezpieczeń,
 - c) inne wymagane dla danego kredytu hipotecznego.
3. W przypadku ustanowienia zabezpieczenia w formie weksla, kredytobiorca lub inny wystawca weksla zobowiązany jest odebrać dokument weksla w terminie 14 dni od całkowitej spłaty kredytu wraz z odsetkami; w przypadku nieodebrania weksla w tym terminie Bank uprawniony jest do komisyjnego zniszczenia dokumentu weksla.

§ 32

Kredytobiorca zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Banku o zmianie nazwiska, adresu zamieszkania lub adresu korespondencyjnego.

§ 33

W przypadku sprzeczności między postanowieniami umowy a postanowieniami regulaminu, pierwszeństwo mają postanowienia umowy

§ 34

1. Bank uprawniony jest do zmiany niniejszego regulaminu z ważnych przyczyn, za które uznaje się:
 - 1) wprowadzenie zmian w powszechnie obowiązujących przepisach prawa regulujących działalność sektora bankowego lub świadczone przez banki usługi w zakresie określonym regulaminem;
 - 2) zmianę interpretacji przepisów regulujących działalność sektora bankowego lub świadczone przez banki usługi wynikającą z orzeczeń sądów, w tym sądów Wspólnot Europejskich, 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) dostosowanie 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) zmianę 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 wprowadzone zmiany do regulaminu w formie wyciągu lub regulamin uwzględniający zmiany.
3. Kredytobiorca może odmówić przyjęcia zmian składając Bankowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy w terminie 30 dni od doręczenia kredytobiorcy informacji o wprowadzonych zmianach; odmowa przyjęcia zmian jest jednoznaczna z wypowiedzeniem umowy.
4. Jeżeli w terminie 30 dni od doręczenia informacji o wprowadzonych zmianach i zmienionego regulaminu, kredytobiorca nie wypowie umowy, uznaje się, że zmiany zostały przyjęte i obowiązują kredytobiorcę i Bank od dnia wskazanego w zawiadomieniu o wprowadzonej zmianie.
5. W przypadku, o którym mowa ust. 3 powyżej, okres wypowiedzenia wynosi 3 miesiące, przy czym kredytobiorca może spłacić kredyt przed terminem w każdym czasie, na zasadach określonych w umowie.
6. Kredytobiorca, który wypowiedział umowę jest zobowiązany do spłaty wszystkich wynikających z tej umowy należności Banku do dnia upływu okresu wypowiedzenia.

§ 35

1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego regulaminu lub umową mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
2. Regulamin, na podstawie art. 384 Kodeksu cywilnego i art. 109 ust. 2 Prawa bankowego, jest wiążący dla kredytobiorcy i Banku.