



**Bank Spółdzielczy
w Gnieźnie**

Regulamin udzielania kredytów konsumenckich w Banku Spółdzielczym w Gnieźnie

Gniezno, czerwiec 2019 r.

Spis treści

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE	2
II. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE.....	3
1. <i>Zasady i warunki udzielenia kredytów</i>	3
2. <i>Prawne zabezpieczenie spłaty kredytu</i>	4
3. <i>Uprawnienia banku wynikające z udzielenia kredytu</i>	4
4. <i>Nieterminowa spłata kredytu</i>	5
5. <i>Zasady udzielania kredytów.....</i>	6
6. <i>Reklamacje, skargi, wnioski</i>	6
III. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.....	8

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Niniejszy „Regulamin udzielania kredytów konsumenckich”, zwany dalej regulaminem, określa zasady oraz warunki udzielania i spłaty kredytów konsumenckich w Banku Spółdzielczym w Gnieźnie, w rozumieniu ustawy z dnia 12 maja 2011r. o kredycie konsumenckim.

§ 2

Użyte w treści regulaminu określenia oznaczają:

- 1) **bank** – Bank Spółdzielczy w Gnieźnie i jego jednostki organizacyjne,
- 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 (Dz. U. z 2018 r., poz. 2187, z późn. zm.) oraz biura informacji gospodarczej, o których mowa w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (t.j. Dz. U. z 2018r. poz. 470 z późn. zm.),
- 3) **całkowity koszt kredytu** - wszelkie koszty, do poniesienia których został zobowiązany kredytobiorca w związku z zawartą umową, w szczególności odsetki, opłaty, prowizje, podatki i marże, jeśli są znane bankowi oraz koszty usług dodatkowych, w szczególności ubezpieczeń, w przypadku gdy ich poniesienie jest niezbędne do uzyskania kredytu lub uzyskania go na oferowanych warunkach, z wyjątkiem kosztów opłat notarialnych ponoszonych przez kredytobiorcę,
- 4) **całkowita kwota kredytu** - maksymalna kwota wszystkich środków pieniężnych nieobjmujących kredytowanych kosztów kredytu, które bank udostępnia kredytobiorcy na podstawie umowy o kredyt, a w przypadku umów, dla których nie przewidziano tej maksymalnej kwoty, suma wszystkich środków pieniężnych nieobjmujących kredytowanych kosztów kredytu, które Bank udostępnia kredytobiorcy na podstawie umowy o kredyt,
- 5) **całkowita kwota do zapłaty** - suma całkowitego kosztu kredytu i całkowitej kwoty kredytu,
- 6) **dzień roboczy** – dzień kalendarzowy inny niż sobota lub dzień określony odrębnymi przepisami jako dzień wolny od pracy lub sobotę, w którym bank prowadzi obsługę klientów w zakresie uregulowanym regulaminem,
- 7) **dzień zawarcia umowy** – dzień podpisania umowy przez bank oraz wszystkich kredytobiorców,
- 8) **dzień spłaty** - dzień określony w umowie, do którego spłata winna zostać zaksięgowana na rachunku kredytowym; jeżeli dzień spłaty przypadnie na dzień ustawowo wolny od pracy, za dzień spłaty przyjmuje się pierwszy dzień roboczy przed tym dniem,
- 9) **kredytobiorca** – klient indywidualny, któremu bank na podstawie umowy udzielił kredytu konsumenckiego,
- 10) **kredyt** – środki pieniężne oddane przez bank do dyspozycji kredytobiorcy w wysokości i na warunkach określonych w umowie oraz regulaminie,
- 11) **kredyt konsumencki** - kredyt przeznaczony dla konsumenta, w rozumieniu ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2018 r., poz. 1025 j.t., z późn. zm.), tj. dla osoby fizycznej, na cele bezpośrednio niezwiązane z jej działalnością gospodarczą, zawodową lub rolniczą;
- 12) **kredyt gotówkowy** – kredyt konsumencki w wysokości mniejszej lub równej 255.550 zł podlegający przepisom ustawy o kredycie konsumenckim,
- 13) **kredyt odnawialny w ROR** – kredyt konsumencki, którego 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,

- 14) **odstąpienie od umowy** – oświadczenie pisemne kredytobiorcy o rezygnacji z kredytu konsumenckiego podlegającego przepisom ustawy, złożone w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy,
- 15) **osoba fizyczna** – osoba mająca pełną zdolność do czynności prawnych,
- 16) **placówka banku** – jednostka organizacyjna banku prowadząca obsługę klientów tj. oddziały banku, filia i punkty kasowe,
- 17) **posiadacz ROR** – właściciel lub współwłaściciel ROR,
- 18) **pozaodsetkowe koszty kredytu** - wszystkie koszty, które ponosi kredytobiorca w związku z zawartą umową, z wyłączeniem odsetek,
- 19) **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 (tj. Dz. U. z 2018 r. poz. 2187 z późn. zm.),
- 20) **ROR** – rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy,
- 21) **skarga** – każde wystąpienie kredytobiorcy, z wyjątkiem reklamacji, kierowane do banku odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez bank lub wykonywanej przez bank działalności,
- 22) **strona internetowa banku** – www.bs.gniezno.pl
- 23) **taryfa** – taryfa prowizji i opłat za czynności i usługi bankowe w walucie krajowej obowiązująca w banku,
- 24) **umowa** – umowa o kredyt konsumencki,
- 25) **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,
- 26) **ustawa** – ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim,
- 27) **wniosek** - wniosek o udzielenie kredytu gotówkowego/ kredytu odnawialnego w ROR złożony w placówce banku
- 28) **wyróżnik marketingowy** – nazwa produktowa kredytu wyróżniająca dany produkt spośród innych,
- 29) **zdolność kredytowa** – zdolność kredytobiorcy do spłaty kredytu wraz z odsetkami w terminach określonych w umowie.

II. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE

1. Zasady i warunki udzielenia kredytów

§ 3

1. Na warunkach określonych w regulaminie bank udziela następujących kredytów konsumenckich:
 - 1) kredyty gotówkowe,
 - 2) kredyt odnawialny dla posiadaczy ROR,
2. Kredyty udzielane są w złotych.
3. Bank udziela kredytów kredytobiorcom uzyskującym dochody w złotych.
4. Kredyty gotówkowe mogą posiadać wyróżnik marketingowy wskazany w umowie.
5. Kredyty udzielane są na okres ustalony w umowie.
6. Umowa określa wzajemne zobowiązania stron, warunki udzielenia kredytu oraz prawne zabezpieczenia kredytu.
7. Wszelkie zmiany postanowień umowy wymagają zgody obu stron w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, chyba że umowa lub regulamin stanowią inaczej.
8. Bank pobiera opłaty i prowizje od udzielanych kredytów w wysokościach określonych w umowie i taryfie.

9. Maksymalna kwota kredytu jest uzależniona od dochodów kredytobiorcy i oferty banku w ramach danego rodzaju kredytu.
10. 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,
 - 5) zaproponowania przez kredytobiorcę prawnego zabezpieczenia spłaty kredytu, chyba że bank nie wymaga ustanowienia zabezpieczenia.
11. Kredyty udzielane są kredytobiorcom zamieszkałym na terenie działania banku.
12. Kredyt udzielany jest na pisemny wniosek o udzielenie kredytu osoby ubiegającej się o kredyt.
13. W przypadku odmowy udzielenia kredytu z powodu informacji uzyskanych z bazy danych lub ze zbioru danych banku, bank jest zobowiązany przekazać kredytobiorcy niezwłocznie bezpłatną informację o wynikach takiego sprawdzenia, ze wskazaniem bazy danych, w której dokonano sprawdzenia.

2. Prawne zabezpieczenie spłaty kredytu

§ 4

1. Zabezpieczenie spłaty kredytu ustalane jest w zależności od rodzaju kredytu i oceny ryzyka kredytowego.
2. Koszty związane z ustanowieniem, zmianą, zwolnieniem lub wygaśnięciem zabezpieczenia ponosi kredytobiorca.
3. Bank może wymagać łącznego ustanowienia kilku zabezpieczeń.
4. Oddanie kredytu do dyspozycji kredytobiorcy następuje po podpisaniu umowy, ustanowieniu prawnego zabezpieczenia spłaty kredytu, z zastrzeżeniem dodatkowych warunków wskazanych w umowie, w sposób i w terminach niej ustalonych.

3. Uprawnienia banku wynikające z udzielenia kredytu

§ 5

1. Za czynności związane z zawarciem umowy i udzieleniem kredytu, bank pobiera od kredytobiorcy prowizję za udzielenie kredytu 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 z obsługą kredytu, w wysokości przewidzianej w umowie i taryfie.
3. Pozaodsetkowe koszty kredytu w całym okresie kredytowania nie mogą być wyższe od całkowitej kwoty kredytu.
4. Pozaodsetkowe koszty kredytu wynikające z umowy nie należą się w części przekraczającej maksymalne pozaodsetkowe koszty kredytu lub całkowitą kwotę kredytu; sposób obliczania maksymalnych pozaodsetkowych kosztów kredytu określa ustawa.
5. Kredyt jest oprocentowany według stałej albo zmiennej stopy procentowej w stosunku rocznym, określonej w umowie.
6. Odsetki od udzielonego kredytu naliczane są od aktualnego stanu zadłużenia, od dnia wypłaty (wypłaty lub od dnia wskazanego w dyspozycji przełania na wskazany rachunek) kredytu albo jego części, do dnia poprzedzającego jego spłatę włącznie.
7. Maksymalna wysokość oprocentowania kredytu, nie może w stosunku rocznym przekraczać dwukrotności wysokości odsetek ustawowych (odsetki maksymalne). Wysokość odsetek ustawowych ogłaszana jest przez Ministra Sprawiedliwości, w drodze obwieszczenia, w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski”.

8. Maksymalna wysokość oprocentowania zadłużenia przeterminowanego kredytu nie może w stosunku rocznym przekraczać dwukrotności wysokości odsetek ustawowych za opóźnienie (odsetki maksymalne za opóźnienie). Wysokość odsetek ustawowych za opóźnienie ogłaszana jest przez Ministra Sprawiedliwości, w drodze obwieszczenia, w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski
9. 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.
10. 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.
11. 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.
12. Strony w umowie mogą określić inne sposoby i terminy spłaty, niż wskazane w ust. 11.
13. Jeżeli termin spłaty kredytu przypada na dzień wolny od pracy, spłata może być dokonana najpóźniej w dniu roboczym poprzedzającym ten dzień.
14. Wpłaty zaliczane są na spłatę zadłużenia w następującej kolejności:
 - 1) prowizje i opłaty oraz koszty poniesione przez bank, które kredytobiorca zobowiązany jest zwrócić zgodnie z umową,
 - 2) odsetki od zadłużenia przeterminowanego,
 - 3) odsetki zapadłe,
 - 4) kapitał przeterminowany,
 - 5) odsetki bieżące naliczane do dnia poprzedzającego wpływ środków na spłatę zadłużenia,
 - 6) kapitał bieżący.

4. Nieterminowa spłata kredytu

§ 6

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 włącznie; 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 określonych w umowie.
4. Bank może zażądać ustanowienia dodatkowego zabezpieczenia spłaty kredytu w przypadku jego utraty lub wygaśnięcia.
5. W przypadku określonym w ust. 4 wartość rynkowa udzielonego zabezpieczenia ustalana jest w oparciu o opinię rzeczoznawcy.
6. Okres wypowiedzenia umowy wynosi:

- 1) dla kredytów gotówkowych – 30 dni;
- 2) dla kredytów odnawialnych w ROR – 2 miesiące.

5. Zasady udzielania kredytów

§ 7

1. Kredyt udzielany jest na własne potrzeby konsumpcyjne kredytobiorcy.
2. Kredytobiorcy, którym bank udzielił wspólnie kredytu zobowiązani są solidarnie wobec banku do spłaty kredytu, odsetek oraz innych należności wynikających z zawartej umowy.
3. Przez spłatę kredytu rozumie się zwrot całkowitej kwoty do zapłaty, na którą składa się całkowita kwota kredytu oraz całkowity koszt kredytu, wynikające z umowy.
4. Kredyt odnawialny udzielany jest w formie linii kredytowej w ROR na maksymalny okres 10 lat, przy czym każdorazowo po okresie 12 miesięcy od dnia podpisania umowy, po zapłaceniu przez kredytobiorcę prowizji zgodnie z taryfą, następuje odnowienie kredytu na kolejne 12 miesięcy, bez konieczności dokonywania spłaty kredytu oraz składania wniosku i podpisywania aneksu.
5. Kredyt odnawialny w rachunku wspólnym udzielany jest tylko dla wszystkich współposiadaczy ROR.

6. Reklamacje, skargi, wnioski

§ 8

1. Reklamacja może być złożona:
 - 1) osobiście w Centrali banku lub w dowolnej Placówce banku w formie pisemnej, sporządzonej na odpowiednim formularzu obowiązującym w banku lub ustnej - do protokołu;
 - 2) listownie (w formie pisemnej) – w formie przesyłki pocztowej przesłanej na adres Centrali banku lub dowolnej Placówki banku podane na stronie internetowej banku pod adresem www.bs.gniezno.pl;
 - 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku tj. reklamacje@bs.gniezno.pl;
 - 4) faksem (w formie pisemnej) - na numery faksu Placówek banku, podane na stronie internetowej banku w zakładce „Placówki Banku”.
2. Adresy Centrali, Oddziałów, Filii i Punktów kasowych banku oraz numery telefonu/faksu udostępnione są na stronie internetowej banku pod adresem www.bs.gniezno.pl oraz w informacjach zamieszczonych na tablicach ogłoszeń w placówkach banku.

§ 9

1. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę klienta;
 - 2) adres korespondencyjny;
 - 3) PESEL
 - 4) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
 - 5) oczekiwany przez kredytobiorcę stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
 - 6) własnoręczny podpis klienta.
2. Formularze reklamacji dostępne są w dowolnej Placówce banku oraz na stronie internetowej banku w zakładce „Reklamacje”.
3. W przypadku stwierdzenia przez bank braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, bank zwraca się do klienta o ich uzupełnienie w formie w jakiej klient złożył reklamację.
4. 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.

5. Niezależnie od powyższego kredytobiorca jest informowany o rozpatrzeniu reklamacji w terminie wskazanym w §10 ust. 1.
6. Złożenie reklamacji nie zwalnia kredytobiorcy z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec banku.
7. Bank potwierdza złożenie reklamacji w formie pisemnej.

§ 10

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 informuje o tym kredytobiorcę w formie pisemnej wraz z podaniem:
 - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji;
 - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozstrzygnięcia sprawy;
 - 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 2.
5. Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 1 i 2 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
6. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach, o których mowa w ust. 3 terminu określonego w ust. 2, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą kredytobiorcy.
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.
8. 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.

§11

1. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej i wysyłana:
 - 1) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez kredytobiorcę, z zastrzeżeniem ust. 2;
 - 2) wyłącznie na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego reklamacja została wysłana, chyba że kredytobiorca poda w reklamacji inny adres mailowy poprzez załączenie skanu odpowiedzi.
2. W odniesieniu do klientów banku, adres korespondencyjny, o którym mowa w ust. 1 pkt 1, powinien być zgodny z adresem wskazanym w umowie zawartej z klientem, którego dotyczy reklamacja.
3. W przypadku braku zgodności adresu korespondencyjnego, o którym mowa w ust. 1 pkt 1, odpowiedź będzie przesłana na adres wskazany w umowie zawartej z klientem, którego dotyczy reklamacja.
4. W przypadku nie podania przez klienta adresu korespondencyjnego oraz braku adresu w umowie zawartej z klientem, odpowiedź na reklamację pozostanie do odbioru w jednostce organizacyjnej banku rozpatrującej reklamację.
5. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z bankiem umowy, a złożyli reklamację, odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w reklamacji lub adres mailowy, o którym mowa w ust. 1 pkt 2. Postanowienie ust. 4 stosuje się odpowiednio.

§12

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 Komórki ds. zarządzania ryzykiem braku zgodności, 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 do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu¹ lub
 - 5) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego wskazując jako pozwanego Bank Spółdzielczy w Gnieźnie z siedzibą w Gnieźnie, przy ul. Dąbrówki 19, 62-200 Gniezno, KRS: 0000094874.
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/regulacje/Sad_Polubowny/index.jsp;
 - 3) Bankowy Arbitraż Konsumentcki przy Związku Banków Polskich, adres strony internetowej: www.zbp.pl/dla-konsumentow/arbitrer-bankowy/dzialalnosc.

§13

Do skarg stosuje się odpowiednio postanowienia zawarte w §8 - §12, za wyjątkiem postanowień zawartych w § 10 ust. 6 i § 12 ust. 3 pkt. 4 i ust. 4.

§14

Do wniosków stosuje się odpowiednio zasady zawarte w postanowienia §8- §12, z wyjątkiem postanowień zawartych w § 10 ust. 6 i § 12 ust. 3 i ust. 4.

III. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 15

1. Ostateczne rozliczenie kredytobiorcy z tytułu kredytu, odsetek i innych kosztów wynikających z umowy oraz zwrócenie lub zwolnienie prawnego zabezpieczenia spłaty kredytu następuje w terminie do 14 dni od dnia dokonania całkowitej spłaty wszystkich należności banku wynikających z umowy.
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, bank zobowiązany jest niezwłocznie po spełnieniu przez kredytobiorcę świadczenia wynikającego z umowy, zwrócić weksel kredytobiorcy lub innemu wystawcy weksla.
4. Na wniosek kredytobiorcy możliwe jest zwolnienie przez bank części prawnego zabezpieczenia przed całkowitą spłatą kredytu, jeżeli pozostałe zabezpieczenie w pełni zabezpiecza, w ocenie banku, ryzyko kredytowe.

¹ Możliwość skorzystania z instytucji Rzecznika Finansowego będzie dostępna z dniem 1 stycznia 2016 roku

5. Kredytobiorca zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia banku o zmianie nazwiska, adresu zamieszkania lub adresu korespondencyjnego; pisma, oświadczenia i wezwania doręczane są przez bank na zasadach określonych w umowie.
6. Postanowienia regulaminu mają zastosowanie do spraw nieuregulowanych w umowie.
7. 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 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 określonym regulaminem.
8. W przypadku zmiany postanowień regulaminu w trakcie trwania umowy, bank doręcza kredytobiorcy wprowadzone zmiany do regulaminu lub regulamin uwzględniający zmiany.
9. Kredytobiorca może odmówić przyjęcia zmian składając bankowi pisemne oświadczenie w terminie 30 dni od doręczenia kredytobiorcy informacji o wprowadzonych zmianach; odmowa przyjęcia zmian jest jednoznaczna z wypowiedzeniem umowy.
10. Jeżeli w terminie 30 dni od doręczenia informacji o wprowadzonych zmianach lub zmienionego 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. 8.
11. Kredytobiorca, który wypowiedział umowę, jest zobowiązany do spłaty wszystkich wynikających z tej umowy należności banku do dnia upływu okresu wypowiedzenia.
12. W przypadku, o którym mowa w niniejszym paragrafie okres wypowiedzenia wynosi 3 miesiące, a w przypadku umowy o kredyt odnawialny dla posiadaczy ROR oraz umowy o debet dopuszczalny w ROR okres wypowiedzenia wynosi 30 dni, przy czym kredytobiorca według własnego uznania może dokonać wcześniejszej spłaty kredytu, na zasadach określonych w umowie.
13. Bank ma prawo do zmiany godzin otwarcia placówek banku, a także zmiany adresu Centrali lub dowolnej placówki.
14. O zmianach, o których mowa w ust. 13 bank powiadamia kredytobiorcę w formie komunikatu w placówce banku oraz na stronie internetowej banku.
15. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego regulaminu mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
16. Niniejszy regulamin na podstawie art. 384 kodeksu cywilnego i art. 109 ust. 2 Prawa bankowego jest wiążący dla stron.