



**Regulamin  
udzielania kredytów konsumenckich**

Rumia, lipiec 2017 r.  
Właściciel regulacji: Dyrektor Zespołu Obsługi Kredytów

**Spis treści:**

Rozdział 1	Postanowienia ogólne	3
Rozdział 2	Zasady i warunki udzielania kredytów	4
Rozdział 3	Prawne zabezpieczenie spłaty kredytu	4
Rozdział 4	Uprawnienia Banku wynikające z udzielenia kredytu	5
Rozdział 5	Nieterminowa spłata kredytu	6
Rozdział 6	Zasady udzielania kredytów	6
Rozdział 7	Reklamacje	7
Rozdział 8	Postanowienia końcowe	8

## Rozdział 1 Postanowienia ogólne

### §1

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

### §2

Użyte w treści Regulaminu określenia oznaczają:

- 1) **Bank** – Bank Rumia Spółdzielczy,
- 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 (tekst jednolity Dz. U. z 2016 r. poz. 1988 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 (tekst jednolity Dz. U. z 2014 r. poz. 1015 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 do uzyskania go na oferowanych warunkach, z wyjątkiem kosztów opłat notarialnych ponoszonych przez Kredytobiorcę,
- 4) **całkowita kwota kredytu** - maksymalną kwotę 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, sumę wszystkich środków pieniężnych nieobjmujących kredytowanych kosztów kredytu, które Bank udostępnia kredytobiorcy na podstawie umowy o kredyt,
- 5) **całkowita kwota do zapłaty** - sumę 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, w którym Bank prowadzi obsługę klientów w zakresie uregulowanym Regulaminem,
- 7) **dzień zawarcia umowy** – dzień podpisania umowy przez Bank oraz wszystkich Kredytobiorców,
- 7a) **kodeks cywilny** - ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jednolity Dz. U. z 2017 r. poz. 459 z późn. zm.)
- 8) **Kredytobiorca** – osobę fizyczną ubiegającą się lub korzystającą z kredytu konsumenckiego,
- 9) **kredyt** – środki pieniężne oddane przez Bank do dyspozycji Kredytobiorcy w wysokości i na warunkach określonych w umowie oraz Regulaminie,
- 10) **kredyt konsumencki** – kredyt przeznaczony dla konsumenta w rozumieniu kodeksu cywilnego, tj. osoby fizycznej na cele bezpośrednio niezwiązane z jej działalnością gospodarczą, zawodową lub rolniczą,
- 11) **kredyt gotówkowy** – kredyt konsumencki w wysokości mniejszej lub równej 255 550 zł podlegający przepisom ustawy o kredycie konsumenckim,
- 12) **kredyt konsumencki okazjonalny** – kredyt gotówkowy przeznaczony dla osoby fizycznej na cele bezpośrednio niezwiązane z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (w tym rolniczą), podlegający przepisom ustawy o kredycie konsumenckim,
- 13) **kredyt odnawialny dla posiadaczy ROR** – kredyt, którego spłata całości lub wykorzystanej części kredytu powoduje, że 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 zawarcia umowy,
- 15) **osoba fizyczna** – osobę mającą pełną zdolność do czynności prawnych,
- 16) **placówka Banku** – jednostkę organizacyjną Banku prowadzącą obsługę klientów w zakresie uregulowanym Regulaminem,
- 17) **posiadacz ROR** – właściciela lub współwłaściciela ROR,
- 18) **pozaodsetkowe koszty kredytu** – wszystkie koszty, które ponosi kredytobiorca w związku z zawartą umową, z wyłączeniem odsetek,

- 19) **reklamacja** – każde wystąpienie klienta kierowane do banku, zawierające zastrzeżenia do świadczonych przez bank usług w zakresie wykonywanych czynności bankowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku Prawo bankowe,
- 20) **ROR** – rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy,
- 21) **skarga** – każde wystąpienie klienta, z wyjątkiem reklamacji, kierowane do banku odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez bank lub wykonywanej przez bank działalności,
- 22) **taryfa** – obowiązującą w Banku taryfę prowizji i opłat za czynności i usługi bankowe,
- 23) **umowa** – umowa o kredyt konsumencki,
- 24) **usługa dodatkowa/umowa dodatkowa** – usługę świadczoną 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,
- 25) **ustawa** – ustawę z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (tekst jednolity Dz. U. z 2016 r. poz. 1528 z późn. zm.),
- 26) **wyróżnik marketingowy** – nazwę produktową kredytu wyróżniającą dany produkt spośród innych,
- 27) **zdolność kredytowa** – zdolność Kredytobiorcy do spłaty kredytu wraz z odsetkami w terminach określonych w umowie.

## Rozdział 2 Zasady i warunki udzielenia kredytów

### §3

1. Na warunkach określonych w Regulaminie Bank udziela następujących kredytów konsumenckich:
  - 1) kredyt gotówkowy,
  - 2) kredyt odnawialny dla posiadaczy ROR.
2. Kredyty udzielane są w złotych.
3. Kredyty mogą posiadać wyróżnik marketingowy wskazany w umowie.
4. Kredyty udzielane są na okres ustalony w umowie.
5. Umowa określa wzajemne zobowiązania stron, warunki udzielenia kredytu oraz prawne zabezpieczenia kredytu.
6. Wszelkie zmiany postanowień umowy wymagają zgody obu stron w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, chyba że inaczej stanowi umowa lub Regulamin.
7. Za czynności związane z zawarciem umowy i jej zmianą, udzieleniem i obsługą kredytu, Bank pobiera opłaty i prowizje w wysokościach określonych w umowie i taryfie.
8. Maksymalna kwota kredytu jest uzależniona od dochodów Kredytobiorcy i oferty Banku w ramach danego rodzaju kredytu.
9. 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 dochodu, dającego gwarancję całkowitej terminowej spłaty kredytu wraz z odsetkami,
  - 5) zaproponowania przez Kredytobiorcę prawnego zabezpieczenia spłaty kredytu, chyba że Bank nie wymaga ustanowienia zabezpieczenia.
10. Kredyty udzielane są Kredytobiorcom zamieszkałym na terenie działania Banku.
11. Kredyt udzielany jest na pisemny wniosek osoby ubiegającej się o kredyt.
12. Bank ma prawo odmówić udzielenia kredytu bez podania przyczyny, z zastrzeżeniem ust. 13.
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.

## Rozdział 3 Prawne zabezpieczenie spłaty kredytu

### §4

1. Zabezpieczenie spłaty kredytu ustalane jest w zależności od rodzaju kredytu i oceny ryzyka kredytowego<sup>1</sup>.
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 tam ustalonych.

## Rozdział 4 Uprawnienia Banku wynikające z udzielenia kredytu

### §5

1. Za czynności związane z zawarciem umowy i udzieleniem kredytu, Bank od kwoty udzielonego kredytu pobiera od Kredytobiorcy opłatę przygotowawczą za rozpatrzenie wniosku, w dniu złożenia wniosku, wliczaną na poczet prowizji przygotowawczej i/lub prowizję przygotowawczą, których wysokość jest przewidziana 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, z zastrzeżeniem postanowień zawartych w ust. 5a – 8a niniejszego paragrafu.
- 5a. Maksymalna wysokość oprocentowania kredytu, o którym mowa w ust. 5, nie może w stosunku rocznym przekraczać dwukrotności wysokości odsetek ustawowych (odsetki maksymalne). Jeżeli oprocentowanie kredytu przekracza wysokość odsetek maksymalnych, Bankowi należą się odsetki maksymalne<sup>2</sup>.
- 5b. Wysokość odsetek ustawowych, o których mowa w ust. 5a, równa się sumie stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego i 3,5 punktów procentowych.
- 5c. Wysokość odsetek ustawowych ogłaszana jest przez Ministra Sprawiedliwości, w drodze obwieszczenia, w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski”.
6. Odsetki od udzielonego kredytu naliczane są od aktualnego stanu zadłużenia, od dnia wykorzystania (wypłaty lub od dnia wskazanego w dyspozycji przełania na wskazany rachunek) kredytu albo jego części, do dnia poprzedzającego spłatę należności łącznie.
7. Z zastrzeżeniem postanowienia zawartego w ust. 8b, maksymalna wysokość oprocentowania zadłużenia przeterminowanego, o którym mowa w §6 ust. 1 i nast. Regulaminu, nie może w stosunku rocznym przekraczać dwukrotności wysokości odsetek ustawowych za opóźnienie (odsetki maksymalne za opóźnienie). Jeżeli oprocentowanie zadłużenia przeterminowanego przekracza wysokość odsetek maksymalnych za opóźnienie, Bankowi należą się odsetki maksymalne za opóźnienie<sup>3</sup>.
8. Wysokość odsetek ustawowych za opóźnienie, o których mowa w ust. 7, równa się sumie stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego i 5,5 punktów procentowych
- 8a. Informacje o stopie referencyjnej NBP publikowane w prasie codziennej (np. w dzienniku „Rzeczpospolita”) lub zamieszczane na stronie internetowej [www.money.pl](http://www.money.pl), będą traktowane, jako powiadamianie Kredytobiorcy przez Bank o zmianie oprocentowania.
- 8b. W przypadku gdy łączna wysokość opłat z tytułu zaległości w spłacie kredytu oraz odsetek za opóźnienie naliczonych kredytobiorcy przekracza kwotę odpowiadającą kwocie odsetek maksymalnych za opóźnienie, o których mowa w ust. 7, obliczonych od kwoty zaległości w spłacie kredytu, należnych na dzień pobrania tych opłat lub odsetek, Bankowi należy się tylko kwota opłat i odsetek odpowiadająca kwocie tych odsetek maksymalnych za opóźnienie.
9. 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,

<sup>1</sup> W odniesieniu do kredytów udzielanych przez Bank Rumia Spółdzielczy począwszy od dnia 01.04.2015 r. ubezpieczeń spłaty kredytu nie stosuje się.

<sup>2</sup> Stosownie do przepisów art. 359 kodeksu cywilnego.

<sup>3</sup> Stosownie do przepisów art. 481 kodeksu cywilnego.

- 2) spłaty w okresach miesięcznych równych, stałych rat kapitałowo-odsetkowych, będących sumą zmniejszających się rat odsetkowych i rosnących rat kapitałowych.
10. Strony w umowie mogą określić inne sposoby i terminy spłaty, niż wskazane w ust. 9.
11. Jeżeli termin spłaty kredytu przypada na dzień wolny od pracy, spłata może być dokonana w pierwszym dniu roboczym po tym terminie.
12. Wpłaty zaliczane są na spłatę zadłużenia w następującej kolejności, z zastrzeżeniem ust. 13:
  - 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.
13. Wypłacone przez towarzystwo ubezpieczeniowe świadczenie ubezpieczeniowe z tytułu ubezpieczenia spłaty kredytu<sup>4</sup> zaliczane jest w pierwszej kolejności na kapitał bieżący, a w dalszej części zgodnie z ust. 12.

## Rozdział 5 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, z zastrzeżeniem postanowienia zawartego w §5 ust. 8b i nast. Regulaminu. 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. W przypadku utraty lub wygaśnięcia zabezpieczenia, Bank może zażądać ustanowienia dodatkowego zabezpieczenia spłaty kredytu.
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.
7. Przed wypowiedzeniem umowy z uwagi na opóźnienie ze spłatą zobowiązania z tytułu udzielonego kredytu, Kredytobiorca zostanie poinformowany w treści wystosowanego wezwania do zapłaty o przysługującym mu uprawnieniu do złożenia wniosku o restrukturyzację zadłużenia z tytułu kredytu.

## Rozdział 6 Zasady udzielania kredytów

### §7

1. Kredyt udzielany jest na własne potrzeby konsumpcyjne Kredytobiorcy; Bank w umowie określa całkowitą kwotę kredytu.
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, przy czym każdorazowo po okresie 12 miesięcy od dnia podpisania umowy, pod warunkiem:

<sup>4</sup> Ubezpieczenia spłaty kredytu nie stosuje się w odniesieniu do umów zawieranych od 01.04.2015 r.

- a) systematycznych, comiesięcznych wpłat na ROR środków pieniężnych w wysokości gwarantującej regulowanie zobowiązań wynikających z umowy o kredyt odnawialny w ROR,
  - b) niedokonania przez Kredytobiorcę wypłaty powodującej powstanie niedopuszczalnego salda debetowego w okresie ostatnich 3 miesięcy przed datą odnowienia limitu kredytu na następny 12 miesięczny okres, chyba że kwota niedopuszczalnego salda debetowego została w całości uregulowana w ciągu 30 dni od dnia zawiadomienia Kredytobiorcy o jego powstaniu,
- i po zapłaceniu przez Kredytobiorcę prowizji zgodnie z taryfą, następuje odnowienie kredytu na kolejne 12 miesięcy, na warunkach obowiązujących w dniu odnowienia, bez konieczności dokonywania spłaty kredytu oraz składania wniosku i podpisywania aneksu.
5. Kredyt odnawialny w rachunku wspólnym udzielany jest dla wszystkich współposiadaczy ROR.

## Rozdział 7 Reklamacje

### §8

1. Reklamacja może być złożona:
  - 1) osobiście w każdej jednostce bankowej obsługującej klientów w formie pisemnej lub ustnie podczas wizyty klienta w jednostce bankowej,
  - 2) listownie w formie pisemnej na adres jednostki bankowej obsługującej klientów,
  - 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e – mail na adres podany na stronie internetowej banku,
  - 4) faksem w formie pisemnej na numer podany na stronie internetowej banku,
  - 5) telefonicznie w formie ustnej na numer telefonu wskazany na stronie internetowej Banku
2. Adresy siedziby Banku i placówek Banku zamieszczone są na stronie internetowej Banku.
3. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko składającego reklamację;
  - 2) adres korespondencyjny;
  - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
  - 4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
  - 5) własnoręczny podpis składającego reklamację;z zastrzeżeniem ust. 4.
4. 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.
5. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia reklamacji, bank informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia klienta. Niezależnie od powyższego klient jest informowany o rozpatrzeniu reklamacji w terminie wskazanym w ust. 7.
6. Bank potwierdza złożenie reklamacji w formie pisemnej.
7. Bank odpowiada na reklamację bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od daty wpływu reklamacji do banku.
8. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 7, może ulec wydłużeniu do 60 dni kalendarzowych.
9. Za szczególnie skomplikowane przypadki, o których mowa w ust. 8 uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
10. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 7 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;
  - 3) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 8.
11. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 7 i 8, wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
12. Udzielając odpowiedzi na reklamację Bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację – określonego w ust. 7, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w ust. 8 – chyba, że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
13. 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.

14. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 7, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach terminu określonego w ust. 8, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
15. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej i wysłana:
  - 1) listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru na adres wskazany w reklamacji przez klienta, z zastrzeżeniem pkt 2;
  - 2) wyłącznie na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego reklamacja została wysłana, chyba że klient poda w reklamacji inny adres mailowy poprzez załączenie skanu odpowiedzi.
16. Tryb i formy składania i rozpatrywania reklamacji dotyczących transakcji dokonanych kartami unormowane są w treści odrębnego, właściwego dla kart Regulaminu.

### §9

1. Klient może składać do Banku skargi – oświadczenia nie będące 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 i wniosków stosuje się odpowiednio postanowienia niniejszego rozdziału za wyjątkiem §8 ust. 14 oraz §10 ust. 3 pkt 3.

### §10

1. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. W razie sporu z bankiem klient będący konsumentem 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 wyższych szczebli decyzyjnych banku, w tym Rady Nadzorczej banku;
  - 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
  - 3) złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
  - 4) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich;
  - 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](http://www.rf.gov.pl);
  - 2) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, adres strony internetowej: [www.knf.gov.pl/regulacje/Sad\\_Polubowny/index.jsp](http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny/index.jsp);
  - 3) Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich, adres strony internetowej: [www.zbp.pl/dla-konsumentow/arbiter-bankowy/dzialalnosc](http://www.zbp.pl/dla-konsumentow/arbiter-bankowy/dzialalnosc).

## Rozdział 8 Postanowienia końcowe

### §11

1. Ostateczne rozliczenie Kredytobiorcy z tytułu kredytu, odsetek i innych kosztów 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 Kredytobiorca lub inny wystawca weksla zobowiązany jest odebrać dokument weksla w terminie 14 dni od dnia całkowitej spłaty kredytu wraz z odsetkami, 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 prawnego zabezpieczenia przed całkowitą spłatą kredytu, jeżeli pozostałe zabezpieczenie w pełni zabezpiecza, w ocenie Banku, ryzyko kredytowe.
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 lub zmienionego Regulaminu; odmowa przyjęcia zmian jest jednoznaczna z wypowiedzeniem umowy.
10. Jeżeli w terminie 30 dni od doręczenia tekstu wprowadzonych zmian lub zmienionego Regulaminu Kredytobiorca nie wypowiedzi umowy uznaje się, że zmiany zostały przyjęte i obowiązują strony od dnia wskazanego w uchwale Banku wprowadzającej zmianę.
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:
  - 1) dla kredytów gotówkowych - 3 miesiące,
  - 2) dla kredytów odnawialnych dla posiadaczy ROR –1 miesiąc, przy czym Kredytobiorca według własnego uznania może dokonać wcześniejszej spłaty kredytu, na zasadach określonych w umowie.
13. Bank ma prawo do zmiany czasu pracy placówek Banku, a także zmiany adresu siedziby lub dowolnej placówki.
14. O zmianie czasu pracy Bank powiadamia Kredytobiorcę w formie komunikatu w placówce Banku oraz na stronie internetowej Banku.
15. W przypadku zmiany adresu siedziby lub dowolnej placówki Banku stosuje się ust. 14 powyżej.
16. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami Regulaminu mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
17. Regulamin na podstawie art. 384 kodeksu cywilnego i art. 109 ust. 2 Prawa bankowego jest wiążący dla stron.