

Załącznik nr 2 do Uchwały Zarządu nr 72/2021 z dnia 2 czerwca 2021 r.



Spółdzielcza Grupa Bankowa

**REGULAMIN UDZIELANIA
KREDYTÓW KONSUMENCKICH
W
SPÓLDZIELCZYM BANKU LUDOWYM
W ZAKRZEWIE**

TEKST JEDNOLITY

Obowiązuje od 01.07.2021 r.

Zakrzewo, czerwiec 2021 r.

Spis treści

<i>Rozdział 1. Postanowienia ogólne.....</i>	<i>2</i>
<i>Rozdział 2. Zasady i warunki udzielenia kredytów</i>	<i>3</i>
<i>Rozdział 3. Prawne zabezpieczenie spłaty kredytu</i>	<i>4</i>
<i>Rozdział 4. Uprawnienia banku wynikające z udzielenia kredytu.....</i>	<i>4</i>
<i>Rozdział 5. Nieterminowa spłata kredytu</i>	<i>6</i>
<i>Rozdział 6. Zasady udzielania kredytów</i>	<i>6</i>
<i>Rozdział 7. Reklamacje, skargi, zgłoszenia</i>	<i>7</i>
<i>Rozdział 8. Postanowienia końcowe</i>	<i>9</i>

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1

Niniejszy „Regulamin udzielania kredytów konsumenckich w Spółdzielczym Banku Ludowym w Zakrzewie”, zwany dalej regulaminem, określa zasady oraz warunki udzielania i spłaty kredytów konsumenckich, w rozumieniu ustawy o której mowa w § 2, pkt 25 regulaminu.

§ 2

Użyte w treści regulaminu określenia mają następujące znaczenie:

- 1) bank – Spółdzielczy Bank Ludowy w Zakrzewie
- 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 2016 r., poz. 1988, t.j. 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 (Dz. U. 2014. 1015 t.j., 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 niezbędnych do uzyskania kredytu, z wyjątkiem kosztów opłat notarialnych ponoszonych przez kredytobiorcę;
- 4) całkowita kwota kredytu - maksymalna kwota wszystkich środków pieniężnych nieobjmujących kredytowanych kosztów kredytu, które bank udostępnia konsumentowi 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 konsumentowi 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, w którym bank prowadzi obsługę klientów w zakresie uregulowanym regulaminem;
- 7) dzień zawarcia umowy – dzień podpisania umowy przez bank oraz wszystkich kredytobiorców;
- 8) kredytobiorca – osoba fizyczna ubiegająca się lub korzystająca 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 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2017 r., poz. 459 t.j., z późn. zm.), tj. dla osoby fizycznej, na cele bezpośrednio niezwiązane z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (w tym rolniczą), w tym także umowę o kredyt niezabezpieczony hipoteką, który jest przeznaczony na remont domu albo lokalu mieszkalnego;
- 11) kredyt gotówkowy – kredyt konsumencki w wysokości mniejszej lub równej 255.550 zł podlegający przepisom ustawy o której mowa w pkt 25, a w przypadku kredytu niezabezpieczonego hipoteką przeznaczonego na remont domu albo lokalu mieszkalnego bez względu na wielkość;
- 12) kredyt odnawialny dla posiadaczy ROR – kredyt, 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;
- 13) odstąpienie od umowy – oświadczenie pisemne kredytobiorcy o rezygnacji z kredytu konsumenckiego podlegającego przepisom ustawy, o której mowa w pkt 25, złożone w terminie 14 dni od zawarcia umowy;
 - 14) osoba fizyczna – osoba mająca pełną zdolność do czynności prawnych;
 - 15) placówka banku – jednostka organizacyjna banku prowadząca obsługę klientów w zakresie uregulowanym regulaminem;
 - 16) posiadacz ROR – osoba fizyczna na rzecz której bank prowadzi ROR; oznacza także każdego ze współposiadaczy ROR;
 - 17) pozaodsetkowe koszty kredytu – wszystkie koszty, które ponosi kredytobiorca w związku z zawartą umową, z wyłączeniem odsetek,
 - 18) reklamacja – każde wystąpienie kredytobiorcy kierowane do banku, zawierające zastrzeżenia do świadczonych przez bank usług w zakresie wykonywanych czynności bankowych w rozumieniu ustawy Prawo bankowe;
 - 19) ROR – rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy;
 - 20) skarga – każde wystąpienie kredytobiorcy, z wyjątkiem reklamacji, kierowane do Banku odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez bank lub wykonywanej przez bank działalności;
 - 21) strona internetowa banku – www.sblzakrzewo.pl
 - 22) taryfa – obowiązująca w banku taryfa prowizji i opłat za czynności bankowe;
 - 23) umowa – umowa o kredyt konsumencki;
 - 24) 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;
 - 25) ustawa – ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. 2016.1528, t.j., z późn. zm.);
 - 26) wyróżnik marketingowy – nazwa produktowa kredytu wyróżniająca dany produkt spośród innych;
 - 27) zdolność kredytowa – zdolność kredytobiorcy do spłaty kredytu wraz z odsetkami w terminach określonych w umowie;
 - 28) zgłoszenie - każde oświadczenie kredytobiorcy dotyczące poprawy funkcjonowania banku, lepszego zaspokojenia potrzeb kredytobiorców, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty.

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, o których mowa w ust. 1, udzielane są w złotych.
3. Bank udziela kredytów kredytobiorcom uzyskującym dochody i posiadającym zdolność kredytową.
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 spłaty kredytu.

7. Wszelkie zmiany postanowień umowy wymagają zgody obu stron w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, chyba że inaczej stanowi umowa lub regulamin.
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 lub prowadzącym przedsiębiorstwo na terenie działania banku.
12. Kredyt udzielany jest na pisemny wniosek osoby ubiegającej się o kredyt.
13. Bank ma prawo odmówić zawarcia umowy i udzielenia kredytu bez podania przyczyny, z zastrzeżeniem ust. 14.
14. W przypadku odmowy udzielenia kredytu z powodu informacji uzyskanych z bazy danych lub ze zbioru danych banku, bank jest zobowiązany przekazać kredytobiorcy bezpłatną informację o wynikach takiego sprawdzenia, ze wskazaniem bazy danych, w której dokonano sprawdzenia.
15. Bank na wniosek osoby fizycznej ubiegającej się o kredyt przekazuje jej bezpłatnie, w formie pisemnej, wyjaśnienie dotyczące dokonanej przez siebie oceny zdolności kredytowej, zawierające informacje na temat czynników, które miały wpływ na dokonaną ocenę.

Rozdział 3. 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 tam ustalonych.

Rozdział 4. Uprawnienia banku wynikające z udzielenia kredytu

§ 5

1. Za czynności związane z zawarciem umowy i udzieleniem kredytu, bank pobiera od kredytobiorcy prowizję przygotowawczą od kwoty udzielonego kredytu w wysokości przewidzianej w umowie i taryfie, obowiązującej w dniu zawarcia umowy.
2. Bank pobiera od kredytobiorcy również inne prowizje i opłaty bankowe za czynności związane 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 zmiennej lub stałej stopy procentowej w stosunku rocznym, określonej w umowie.
6. Odsetki od udzielonego kredytu naliczane są od aktualnego stanu zadłużenia, od dnia wykorzystania (wypłaty lub od dnia wskazanego w dyspozycji przelania na wskazany rachunek) kredytu albo jego części, do dnia poprzedzającego spłatę należności włącznie.
7. Maksymalna wysokość odsetek od kapitału nie może w stosunku rocznym przekroczyć dwukrotności sumy stopy referencyjnej i 3,5 pp. (odsetki maksymalne¹).
8. Maksymalna wysokość odsetek od przeterminowanych należności nie może w stosunku rocznym przekroczyć dwukrotności sumy stopy referencyjnej i 5,5 pp. (odsetki maksymalne za opóźnienie)².
9. Jeżeli wysokość odsetek należnych zgodnie z umową przekracza wysokość odsetek maksymalnych określonych w ust. 7-8, należą się odsetki maksymalne.
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 (tzw. raty malejące);
 - 2) spłaty w okresach miesięcznych równych, stałych rat kapitałowo-odsetkowych, będących sumą zmniejszających się rat odsetkowych i rosnących rat kapitałowych (tzw. raty annuitetowe).
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 w pierwszym dniu roboczym po tym terminie.
14. Wpłaty zaliczane są na spłatę zadłużenia w następującej kolejności, z zastrzeżeniem ust. 15:
 - 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 (zaległe);
 - 4) kapitał przeterminowany;
 - 5) odsetki bieżące naliczane do dnia poprzedzającego wpływ środków na spłatę zadłużenia;
 - 6) kapitał bieżący.
15. 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. 14 pkt 1-5.

¹ Art. 359 kc

² Art. 481 kc

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, z upływem 7 dni od terminu określonego w umowie / harmonogramie.
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 całości bądź w części, w przypadkach określonych w umowie.
4. W przypadku stwierdzenia przez bank utraty zdolności kredytowej przez kredytobiorcę, utraty lub wygaśnięcia zabezpieczenia lub zmniejszenia się wartości rynkowej przedmiotu zabezpieczenia, bank może zażądać ustanowienia dodatkowego zabezpieczenia spłaty kredytu.
5. W przypadku określonym w ust. 4 wartość rynkowa udzielonego zabezpieczenia rzeczowego może być ustalana oparciu o opinię rzeczoznawcy.
6. Okres wypowiedzenia umowy o kredyt gotówkowy wynosi 30 dni, z zastrzeżeniem ust. 7 regulaminu, chyba że zapisy umowy stanowią inaczej.
7. Okres wypowiedzenia umowy o kredyt odnawialny dla posiadaczy ROR wynosi 2 miesiące.

Rozdział 6. Zasady udzielania kredytów

§ 7

1. Kredyt udzielany jest na własne potrzeby konsumpcyjne kredytobiorcy, za który uznaje się także remont domu albo lokalu mieszkalnego; 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. W przypadku kredytów udzielanych wspólnie, każdy ze współkredytobiorców, może jednoosobowo składać dyspozycję ze skutkiem dla pozostałych współkredytobiorców, chyba, że co innego wynika z treści umowy.
4. Przez spłatę kredytu rozumie się zwrot całkowitej kwoty do zapłaty, na którą składa się całkowita kwota kredytu oraz całkowity koszt kredytu, wynikające z umowy.
5. Kredyt odnawialny udzielany jest w formie linii kredytowej w ROR na maksymalny okres 5 lat, przy czym każdorazowo po okresie 12 miesięcy od dnia podpisania umowy, po 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, chyba że zapisy umowy stanowią inaczej.
6. Kredyt odnawialny w rachunku wspólnym udzielany jest tylko dla wszystkich współposiadaczy ROR.

Rozdział 7. Reklamacje, skargi, zgłoszenia

§ 8

1. Reklamacja może być złożona:

- 1) osobiście w siedzibie banku lub w dowolnej placówce banku w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
- 2) telefonicznie w formie ustnej pod numerem telefonu: 67 263 33 33;
- 3) listownie w formie pisemnej na adres siedziby banku lub dowolnej placówki banku, adresy podane są na stronie internetowej banku;
- 4) faksem w formie pisemnej na numery placówek banku, podane na stronie internetowej banku;
- 5) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku;
- 6) przez pełnomocnika legitymującego się pełnomocnictwem w formie pisemnej, zgodnie z pkt. 1-5.

§ 9

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 klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
 - 5) własnoręczny podpis kredytobiorcy;
 - 6) adres e-mail w przypadku wyrażania przez klienta woli otrzymania odpowiedzi na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej.
2. Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez kredytobiorcę zastrzeżeń ułatwi i przyspieszyć rzetelne rozpatrzenie sprawy.
 3. W przypadku stwierdzenia przez bank braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, bank zwraca się do kredytobiorcy o ich uzupełnienie w formie pisemnej.
 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. Niezależnie od powyższego kredytobiorca jest informowany o rozpatrzeniu reklamacji w terminie, o którym mowa w § 10 ust. 1.
 5. Złożenie reklamacji nie zwalnia kredytobiorcy z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec banku.
 6. Na żądanie kredytobiorcy 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, z zastrzeżeniem zapisów ust. 2.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu do 60 dni kalendarzowych.
3. Za szczególne 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:
 - 1) wyjaśnia przyczyn 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. 2.
5. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1 i 2 wystarczy wysłanie odpowiedzi do klienta 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

Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej i wysłana:

- 1) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez kredytobiorcę, z zastrzeżeniem pkt. 2;
- 2) wyłącznie na wniosek kredytobiorcy z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, wskazany przez kredytobiorcę, poprzez załączenie skanu odpowiedzi.

§ 12

1. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Istnieje możliwość polubownego rozwiązania sporów w drodze wzajemnego porozumienia stron.
3. W razie sporu z bankiem kredytobiorca może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
4. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację kredytobiorca 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) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich;
 - 4) złożyć wniosek w sprawie rozwiązania sporu do Rzecznika Finansowego lub
 - 5) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego wskazując bank jako pozwanego.
5. 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 (Dz. U. 2016.1823) 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/regukacje/Sad_Polubowny/index.jsp;
 - 3) Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich, adres strony internetowej: www.zbp.pl/dla-konsumantow/arbiter-bankowy/dzialalnosc.

§13

Do skarg stosuje się odpowiednio postanowienia §8 - §12 za wyjątkiem postanowień zawartych w § 10 ust. 6 i § 12 ust. 4 pkt 4 i ust. 5 (w zakresie w jakim dotyczy Rzecznika Finansowego).

§14

Do zgłoszeń stosuje się odpowiednio zasady zawarte w postanowienia §8- §12 za wyjątkiem postanowień zawartych w § 10 ust. 6 i § 12 ust. 4 pkt 4 i ust. 5 (w zakresie w jakim dotyczy Rzecznika Finansowego).

Rozdział 8. Postanowienia końcowe

§ 15

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.
3. W przypadku ustanowienia zabezpieczenia w formie weksła kredytobiorca lub inny wystawca weksła zobowiązany jest odebrać dokument weksla w terminie 14 dni od dnia całkowitej spłaty kredytu wraz z odsetkami, a w przypadku nie odebrania 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;
 - 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;
 - 3) dostosowanie do koniecznych zmian w funkcjonującym w banku systemie informatycznym;
 - 4) zmiany oferowanych usług przez bank, w tym zmiany dotyczące kredytów konsumenckich.
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 tekstu wprowadzonych zmian lub zmienionego regulaminu kredytobiorca nie wypowie 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 3 miesiące, a w przypadku umowy o kredyt odnawialny dla posiadaczy ROR wynosi 1 miesiąc, przy czym kredytobiorca według własnego uznania może dokonać wcześniejszej spłaty kredytu, na zasadach określonych w umowie.
13. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego regulaminu mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
14. Niniejszy regulamin na podstawie art. 384 kodeksu cywilnego i art. 109 ust. 2 Prawa bankowego jest wiążący dla stron.