



**Regulamin
udzielania kredytów i pożyczek zabezpieczonych hipotecznie
klientom indywidualnym
w Spółdzielczym Banku Ludowym w Zakrzewie**

obowiązuje od 8 maja 2025 r.

Zakrzewo, maj 2025 r.

SPIS TREŚCI

Rozdział 1 Postanowienia ogólne	2
Rozdział 2 Zasady i warunki udzielania kredytów	8
Rozdział 3 Prawne zabezpieczenie kredytu	11
Rozdział 4 Wniosek o udzielenie kredytu i umowa	13
Rozdział 5 Spłata kredytu i odsetek	14
Rozdział 6 Reklamacje, skargi, zgłoszenia	16
Rozdział 7 Postanowienia końcowe	19

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

§1.

„Regulamin udzielania kredytów i pożyczek zabezpieczonych hipotecznie klientom indywidualnym w Spółdzielczym Banku Ludowym w Zakrzewie”, 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 nie związane bezpośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą, zawodową lub rolniczą.

§2.

Określenia użyte w regulaminie mają następujące znaczenie:

- 1) Bank – Spółdzielczy Bank Ludowy w Zakrzewie;
- 2) bazy danych – zbiory danych prowadzone dla celów oceny zdolności kredytowej przez Bank oraz 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, stanowiący budynek 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 przeznaczoną pod zabudowę mieszkalną, stanowiąca przedmiot prawa własności lub prawa użytkowania wieczystego;

- 8) 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;
- 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;
- 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 robót budowlanych wykonanych 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 zamieszkała lub przeznaczona pod wynajem przez właściciela (z wyłączeniem działalności gospodarczej), tj. 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) oraz działka

- budowlana lub jej część, przeznaczona pod budowę domu jednorodzinnego lub budynku mieszkalnego;
- 23) odstąpienie od umowy – oświadczenie pisemne kredytobiorcy o rezygnacji z kredytu bez konieczności podawania przyczyny, podlegającego przepisom ustawy, złożone w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy;
 - 24) 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;
 - 25) okres kredytowania – okres liczony od dnia zawarcia umowy do dnia całkowitej spłaty należności z tytułu kredytu wraz z odsetkami;
 - 26) placówka Banku – jednostka organizacyjna Banku prowadząca obsługę klientów indywidualnych w zakresie uregulowanym regulaminem;
 - 27) postawienie kredytu do dyspozycji kredytobiorcy / oddanie kredytu do dyspozycji kredytobiorcy – umożliwienie kredytobiorcy wykorzystania kredytu po spełnieniu wszelkich warunków określonych w umowie;
 - 28) poręczyciel – osoba fizyczna mająca pełną zdolność do czynności prawnych lub osoba prawna, poręczająca spłatę kredytu;
 - 29) pożyczka hipoteczna/pożyczka – pożyczka (rozumiana jako 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;
 - 30) pożyczkobiorca – klient indywidualny, który zawarł z Bankiem umowę pożyczki;
 - 31) prawne zabezpieczenie kredytu – przewidziana prawem forma zabezpieczenia wiarytelności Banku wynikających z umowy;
 - 32) rata kredytu – część kredytu podlegająca spłacie w terminie określonym w harmonogramie (planie spłaty) kredytu;
 - 33) reklamacja – każde wystąpienie kredytobiorcy kierowane do Banku, zawierające zastrzeżenia do świadczonych przez Bank usług i oferowanych produktów, w tym dotyczące działalności Banku;
 - 34) rzeczywista roczna stopa oprocentowania – całkowity koszt kredytu ponoszony przez kredytobiorcę, wyrażony jako wartość procentowa całkowitej kwoty kredytu w stosunku rocznym;
 - 35) skarga – każde wystąpienie kredytobiorcy, z wyjątkiem reklamacji, kierowane do Banku, odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności;
 - 36) wskaźnik referencyjny – wskaźnik, o którym mowa w art. 3 ust. 1 pkt 3 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/1011 z dnia 8 czerwca 2016 r. w sprawie indeksów stosowanych jako wskaźniki referencyjne w instrumentach finansowych i umowach finansowych lub do pomiaru wyników funduszy inwestycyjnych, będący podstawą do określenia wysokości oprocentowania pochodząca z niezależnego od Banku źródła i ogłaszana w sposób publicznie dostępny (np. WIBOR₇);
 - 37) strona internetowa Banku – www.sblzakrzewo.pl;

- 38) WIBOR – (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;
- 39) taryfa – obowiązująca w SBL w Zakrzewie taryfa prowizji i opłat za czynności bankowe świadczone przez bank;
- 40) transza – część kredytu postawiona do dyspozycji kredytobiorcy w wysokości i terminie określonym w umowie;
- 41) termin spłaty – wskazana w umowie i/lub harmonogramie (planie spłaty) kredytu data spłaty całości kredytu lub raty kredytu lub odsetek;
- 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 kredytowanego przedmiotu transakcji/inwestycji; Bank może uznać wniesienie wkładu własnego w formie nieruchomości gruntowej, na której docelowo znajdować się będzie inwestycja stanowiąca przedmiot kredytowania lub środki przeznaczone w ramach uczestnictwa w programie wsparcia rozwoju budownictwa mieszkaniowego wynikającego z przepisów prawa;
- 47) wniosek o kredyt – wniosek o udzielenie kredytu hipotecznego;
- 48) wnioskodawca – klient indywidualny ubiegający się o kredyt w Banku;
- 49) wypłata kredytu/uruchomienie kredytu – wykorzystanie przez kredytobiorcę całości lub części kredytu na warunkach i w sposób określony w umowie;
- 50) wskaźnik Dtl (ang. Debt to Income) – wskaźnik wyrażający stosunek wydatków związanych z obsługą zobowiązań kredytowych i zobowiązań finansowych innych niż zobowiązania kredytowe do dochodu netto klienta indywidualnego¹;
- 51) wskaźnik Dstl (ang. debt service to income) – wskaźnik wyrażający stosunek całkowitych rocznych kosztów związanych z obsługą zobowiązań kredytowych (z uwzględnieniem raty wnioskowanego kredytu) i zobowiązań finansowych innych niż kredytowe (których klient detaliczny nie może się wycofać, tj. wynikających, m. in. z przepisów prawa lub mających charakter trwały i nieodwołalny) do całkowitego rocznego dochodu klienta detalicznego²;
- 52) wskaźnik LtV (ang. Loan to Value) – wskaźnik wyrażający stosunek kwoty kredytu do wartości nieruchomości;
- 53) wypowiedzenie umowy – jednostronne oświadczenie Banku skierowane do kredytobiorcy, w którym Bank stawia kredyt w stan wymagalności i żąda spłaty kredytu wraz z odsetkami oraz innymi należnościami, w terminie określonym w oświadczeniu, i to przed umownym terminem spłaty;

¹ Stosowany w stosunku do umów udzielonych do dnia 30.12.2022 r.

² Stosowany w stosunku do umów udzielonych od dnia 31.12.2022 r.

- 54) zadłużenie – kwota należna Bankowi od kredytobiorcy z tytułu: udzielonego kredytu, odsetek, prowizji, opłat oraz innych należności wynikających z umowy;
- 55) zdolność kredytowa – zdolność klienta indywidualnego do spłaty zaciągniętego / poręzonego kredytu wraz z odsetkami w terminach określonych w umowie;
- 56) zgłoszenie / wniosek – każde oświadczenie kredytobiorcy dotyczące poprawy funkcjonowania banku, lepszego zaspokojenia potrzeb kredytobiorców, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty.

§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 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 lub:
 - a) jest cudzoziemcem posiadającym zezwolenie na osiedlenie się w Rzeczypospolitej Polskiej lub
 - b) jest cudzoziemcem posiadającym zezwolenie na pobyt rezydenta długoterminowego UE lub
 - c) jest cudzoziemcem, obywatelem innego państwa członkowskiego UE, posiadającym prawo stałego pobytu w Rzeczypospolitej Polskiej;
 - 6) uzyskuje dochody w PLN;
 - 7) posiada zaakceptowane przez Bank, źródło dochodów, dające gwarancję całkowitej, terminowej spłaty kredytu wraz z odsetkami;
 - 8) zaproponuje prawne zabezpieczenia spłaty kredytu akceptowane przez Bank;
 - 9) posiada miejsce zamieszkania na terenie działania Banku lub prowadzi przedsiębiorstwo na terenie działania Banku lub jest członkiem 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) których dokumenty, przedstawione w Banku, zostały zastrzeżone w Systemie Dokumenty Zastrzeżone,

- 6) które zostaną przez Bank negatywnie zweryfikowane w bazach danych,
 - 7) wobec których prowadzone jest sądowe lub administracyjne postępowanie egzekucyjne (dotyczy także klienta prowadzącego jednoosobową działalność gospodarczą lub będącego współnikiem spółki cywilnej);
 - 8) które złożyły wniosek o ogłoszenie upadłości konsumenckiej lub wobec których ogłoszono upadłość.
4. 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.

§5.

1. Kredyt mieszkaniowy może być przeznaczony na:
 - 1) budowę, rozbudowę, przebudowę, remont, modernizację 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 terminowo obsługiwanych kredytów zaciągniętych na cele, o których mowa w pkt 1-6;
 - 8) refinansowanie nakładów poniesionych na cele określone w pkt 1-6 w ciągu ostatnich 24 miesięcy od daty złożenia kompletnego wniosku;
 - 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 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, pod warunkiem, że dotyczą one tej samej nieruchomości mieszkalnej.
3. Kredyt konsolidacyjny może być przeznaczony na:
 - 1) spłatę zadłużenia kredytobiorcy w Banku lub w innych bankach z tytułu kredytów na cele mieszkaniowe, limitów kredytowych, kart kredytowych, pożyczek hipotecznych, kredytów ratałnych, kredytów gotówkowych, samochodowych i innych kredytów konsumpcyjnych, z zastrzeżeniem że ponad 50% kwoty kredytu musi zostać przeznaczona na spłatę kredytu udzielonego na zaspokajanie potrzeb mieszkaniowych;
 - 2) na dowolny cel konsumpcyjny – do 30% kwoty kredytu, z zastrzeżeniem ust. 3 pkt 1.
4. Kredyt konsumpcyjny zabezpieczony hipotecznie udzielany jest na dowolny cel konsumpcyjny nie związany 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 indywidualną działalnością gospodarczą, zawodową lub rolniczą.

§6.

1. Kredytobiorca ubiegający się o kredyt mieszkaniowy zobowiązany jest do udokumentowania posiadanych środków własnych (wkładu własnego) przed podjęciem decyzji kredytowej.
2. Wysokość posiadanego wkładu własnego oraz wnioskowana kwota kredytu musi pozwolić kredytobiorcy na sfinansowanie celu kredytu mieszkaniowego w całości.
3. Wkład własny nie może być finansowany z innych kredytów i pożyczek.
4. Wkład własny winien być wniesiony najpóźniej przed uruchomieniem kredytu. W przypadku kredytów wypłacanych w transzach dopuszcza się wnoszenie wkładu własnego w trakcie uruchamiania kolejnych transz kredytu, proporcjonalnie do kwoty wypłacanych transz, wówczas ostatnia transza kredytu zamyka koszt inwestycji.

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 180 miesięcy (15 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).
4. Karencja może być stosowana wyłącznie w kredytach mieszkaniowych i konsolidacyjnych przez okres nie dłuższy niż 24 miesiące.

§8.

Minimalna kwota:

- 1) kredytu mieszkaniowego i konsolidacyjnego wynosi 10.000,00 zł;
- 2) kredytu konsumpcyjnego zabezpieczonego hipotecznie wynosi 10.000,00 zł;
- 3) pożyczki hipotecznej wynosi powyżej 80.000,00 zł.

§9.

1. Maksymalna kwota kredytu uzależniona jest od:
 - 1) zdolności kredytowej kredytobiorcy;
 - 2) zaangażowania wkładu własnego (w przypadku kredytów mieszkaniowych);
 - 3) wartości nieruchomości będącej przedmiotem kredytowania lub stanowiącej zabezpieczenia spłaty kredytu,
 - 4) wskaźnika LtV, o którym mowa w § 10-11.
2. Z zastrzeżeniem ust. 1 maksymalna kwota:
 - 1) kredytu mieszkaniowego wynosi 80-krotność średniomiesięcznego dochodu netto za:
 - a) ostatnie 6 miesięcy w przypadku dochodów uzyskiwanych z tytułu umowy o pracę,

- b) ostatni miesiąc z tytułu emerytury, renty lub świadczenia przedemerytalnego,
 - c) ostatnie 12 miesięcy w przypadku pozostałych źródeł dochodów;
- 2) kredytu konsolidacyjnego wynosi 60-krotność średniomiesięcznego dochodu netto za:
 - a) ostatnie 6 miesięcy w przypadku dochodów uzyskiwanych z tytułu umowy o pracę,
 - b) ostatni miesiąc z tytułu emerytury, renty lub świadczenia przedemerytalnego,
 - c) ostatnie 12 miesięcy w przypadku pozostałych źródeł dochodów;
- 3) kredytu konsumpcyjnego zabezpieczonego hipotecznie wynosi 50-krotność średniomiesięcznego dochodu netto za:
 - a) ostatnie 6 miesięcy w przypadku dochodów uzyskiwanych z tytułu umowy o pracę,
 - b) ostatni miesiąc z tytułu emerytury, renty lub świadczenia przedemerytalnego,
 - c) ostatnie 12 miesięcy w przypadku pozostałych źródeł dochodów,
 jednak nie więcej niż 80.000.00 PLN;
- 4) pożyczki hipotecznej udzielanej osobom:
 - a) prowadzącym działalność gospodarczą / rolniczą wynosi 50-krotność średniomiesięcznego dochodu netto za ostatni rok, jednak nie więcej niż 800.000,00 zł,
 - b) nie prowadzącym działalności gospodarczej / rolniczej wynosi 50-krotność średniomiesięcznego dochodu netto za:
 - ostatnie 6 miesięcy w przypadku dochodów uzyskiwanych z tytułu umowy o pracę,
 - ostatni miesiąc z tytułu emerytury, renty lub świadczenia przedemerytalnego,
 - ostatnie 12 miesięcy w przypadku pozostałych źródeł dochodów,
 jednak nie więcej niż 600.000,00 zł.

§10.

1. Z zastrzeżeniem § 9 i § 11 wysokość kredytu nie może przekroczyć:
 - 1) 80% wartości nieruchomości – w przypadku kredytów mieszkaniowych;
 - 2) 65% wartości nieruchomości – w przypadku pożyczek hipotecznych;
 - 3) 80% wartości nieruchomości – w przypadku kredytów konsolidacyjnych;
 - 4) 65% wartości nieruchomości – w przypadku kredytów konsumpcyjnych zabezpieczonych hipotecznie;
 jeżeli zabezpieczenie stanowi nieruchomość mieszkalna.

§11.

1. Bank może udzielić kredytu mieszkaniowego do wysokości 90% wartości nieruchomości, pod warunkiem zabezpieczenia hipoteką na nieruchomości mieszkalnej oraz ustanowienia dodatkowego zabezpieczenia:
 - 1) zabezpieczenia ryzyka kredytowego - ubezpieczenia niskiego wkładu własnego;
 - 2) innego zabezpieczenia kredytu³ zaakceptowanego przez Bank.
2. W przypadku określonym w ust. 1 pkt 1 do czasu, gdy stosunek zadłużenia z tytułu udzielonego kredytu do wartości nieruchomości osiągnie poziom równy lub niższy od

³ W postaci blokady środków na rachunku bankowym, zastawu na denominowanych w złotych papierach wartościowych Skarbu Państwa lub NBP.

wskazanego w § 10 ust. 1 pkt 1 lub pkt 3, Bank stosuje podwyższone oprocentowanie kredytu.

3. W przypadku określonym w ust. 1 pkt 2, zabezpieczenie, ustanawiane jest do czasu, gdy stosunek zadłużenia z tytułu udzielonego kredytu do wartości nieruchomości osiągnie poziom równy lub niższy od wskazanego w § 10 ust. 1 pkt 1 lub pkt 3.

§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. Oprocentowanie zmienne ustalane jest:
 - 1) na podstawie Uchwały Zarządu, lub
 - 2) stanowi sumę stopy bazowej i marży Banku.
4. Marża Banku oraz oprocentowanie o którym mowa w ust. 3 pkt 1, 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 stopie bazowej publikowane w prasie codziennej (np. w dzienniku „Rzeczpospolita”) lub zamieszczane na stronie internetowej www.money.pl, są traktowane jako powiadamianie przez Bank o zmianie oprocentowania kredytu kredytobiorcy i 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 prowizję i opłaty wskazane w umowie i taryfie, w tym prowizję przygotowawczą, zależną od kwoty udzielonego kredytu, płatną w dniu zawarcia umowy albo w dniu uruchomienia kredytu.

§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 rachunek bankowy, przy czym część kredytu przeznaczona na dowolny cel może być wypłacona gotówką w kasie banku.
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 zapisami zawartymi w umowie.

Rozdział 3

Prawne zabezpieczenie kredytu

§16.

1. Docelowym prawnym zabezpieczeniem spłaty kredytu są:
 - 1) hipoteka na 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 w budowie;
 - 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 urzędzonej 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 w drodze przetargu albo na nabycie nieruchomości 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 Bank może zażądać ustanowienia dodatkowego zabezpieczenia (zabezpieczenia pomostowego) w formie:
 - 1) ubezpieczenia na życie kredytobiorcy, ze wskazaniem Banku jako uposażonego oraz cesją praw z umowy ubezpieczenia na rzecz Banku;
 - 2) przelewu na rzecz Banku wierzytelności przysługujących kredytobiorcy wobec spółdzielni mieszkaniowej lub dewelopera z tytułu zwrotu dokonanych wpłat na poczet ceny nabycia lub budowy 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;
 - 3) innego zabezpieczenia spłaty kredytu uzgodnionego z Bankiem.
 6. Po ustanowieniu zabezpieczenia docelowego, o którym mowa w ust. 1 pkt. 1, Bank zwolni zabezpieczenie pomostowe, o którym mowa w ust. 5.
 7. Udzielając kredytu, niezależnie od docelowego zabezpieczenia spłaty kredytu, Bank może zażądać ustanowienia dodatkowego zabezpieczenia jego spłaty, określonego w umowie.
 8. W przypadku, o którym mowa w § 11, Bank ubezpiecza ryzyko kredytowe Banku w zakładzie ubezpieczeń, z którym ma podpisaną umowę o współpracy lub kredytobiorca ustanawia inne dodatkowe zabezpieczenie kredytu⁴ uzgodnione z Bankiem.
 9. W wyjątkowych i uzasadnionych przypadkach 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.
 10. 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, zaś kredytobiorca ponosi konsekwencje zapisane w umowie wynikające z braku zabezpieczenia, w przypadku nie wywiązania się z tego obowiązku przez właściciela nieruchomości.
 11. W przypadku ustanowienia hipoteki na prawie użytkowania wieczystego, okres użytkowania wieczystego musi być dłuższy o 5 lat, od terminu spłaty kredytu.

§17.

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

§18.

⁴ W postaci blokady środków na rachunku bankowym, zastawu na denominowanych w złotych papierach wartościowych Skarbu Państwa lub NBP.

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, z wyłączeniem zabezpieczenia, o którym mowa w §16 ust. 1 pkt 1.

Rozdział 4

Wniosek o udzielenie kredytu i umowa

§19.

1. Wnioskodawca składa w Banku wniosek na formularzu obowiązującym w Banku.
2. Do wniosku należy dołączyć wymagane przez Bank dokumenty:
 - 1) dotyczące kredytowanej nieruchomości (w zależności od przedmiotu kredytowania) lub nieruchomości stanowiącej przedmiot zabezpieczenia, w tym:
 - a) odpis (nie starszy niż 30 dni od daty złożenia wniosku) księgi wieczystej nieruchomości – w przypadkach określonych przez Bank, albo wydruk elektroniczny ze strony Ministerstwa Sprawiedliwości,
 - 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, umowę deweloperską,
 - d) w przypadku budowy domu – m.in.: kosztorys, umowę z inwestorem, prawomocne pozwolenie na budowę lub dokumenty związane ze zgłoszeniem robót budowlanych według prawa budowlanego wraz z klauzulą braku wniesienia sprzeciwu na rozpoczęcie budowy nadaną przez właściwy organ administracji, 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.

§20.

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.

3. Kredytobiorca ma prawo, bez podania przyczyny, do odstąpienia od umowy o kredyt hipoteczny w terminie 14 dni od dnia zawarcia tej umowy.

Rozdział 5

Splata kredytu i odsetek

§21.

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 (malejące raty kapitałowo-odsetkowe).
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, przyjmuje się, iż do czasu uruchomienia ostatniej transzy kredytu mieszkaniowego i konsolidacyjnego klient spłaca wyłącznie odsetki, zaś spłata kapitału, kredytu objęta jest standardowo karencją.
6. W przypadku kredytu wypłacanego w transzach na pisemny wniosek kredytobiorcy, spłata kapitału kredytu może rozpocząć się począwszy od następnego miesiąca po uruchomieniu pierwszej transzy lub w innym wskazanym przez kredytobiorcę terminie.
7. Jeżeli termin spłaty kredytu przypada na sobotę lub na dzień ustawowo wolny od pracy, spłata może być dokonana w pierwszym dniu roboczym po tym terminie.
8. W przypadku udzielenia kredytu kilku osobom, kredytobiorcy odpowiadają solidarnie za zobowiązania wynikające z zawartej przez nich wspólnie umowy.
9. W trakcie trwania umowy każdy ze współkredytobiorców może składać wszelkie dyspozycje ze skutkiem dla pozostałych, chyba że co innego wynika z umowy.

§22.

1. Z zastrzeżeniem ust. 2, wpłaty zaliczane są na spłatę zadłużenia w następującej kolejności:
 - 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 ubezpieczyciela świadczenie ubezpieczeniowe z tytułu ubezpieczenia spłaty kredytu zaliczane jest w pierwszej kolejności na kapitał bieżący, a w dalszej części zgodnie z ust. 1.

§23.

1. Niespłacenie w terminie określonym umową należności z niej wynikających, w tym raty kredytu lub jej części powoduje, że należność nie spłacona staje się zadłużeniem przeterminowanym z upływem 7 dni od terminu spłaty kredytu wyznaczonego w umowie / harmonogramie spłaty.
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 przez Bank 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, Bank wysyła do kredytobiorcy i dłużników (jeżeli występują):
 - 1) 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 7 dniach od upływu terminu płatności;
 - 2) 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:
 - a) złożenia, w terminie 14 dni roboczych od dnia otrzymania wezwania, wniosku o restrukturyzację zadłużenia,
 - b) uzyskania odpowiednio wsparcia, promesy lub pożyczki na spłatę zadłużenia, o których mowa w ustawie z dnia 9 października 2015 r. o wsparciu kredytobiorców, którzy zaciągnęli kredyt mieszkaniowy i znaleźli się w trudnej sytuacji finansowej; ponadto w wezwaniu Bank:
 - wskazuje adres na stronie internetowej Banku, na której kredytobiorca znajdzie informacje o Funduszu Wsparcia Kredytobiorców oraz o zasadach

korzystania ze środków z tego Funduszu (www.sblzakrzewo.pl/aktualnosci/ustawa-o-pomocy-kredytobiorcom/),

- informuje o sposobie złożenia wniosku o wsparcie, promesę lub pożyczkę na spłatę zadłużenia, o których mowa w ustawie z dnia 9 października 2015 r. o wsparciu kredytobiorców, którzy zaciągnęli kredyt mieszkaniowy i znaleźli się w trudnej sytuacji finansowej,
 - informuje o sposobie rozpatrywania wniosku o wsparcie, promesę lub pożyczkę na spłatę zadłużenia przez Bank.
9. W przypadku odrzucenia wniosku kredytobiorcy o restrukturyzację zadłużenia albo bezskuteczności restrukturyzacji zadłużenia Bank, przed podjęciem czynności zmierzających do odzyskania należności, umożliwia kredytobiorcy sprzedaż kredytowanej nieruchomości w okresie nie krótszym niż 6 miesięcy.
10. W przypadku, gdy kwota uzyskana ze sprzedaży kredytowanej nieruchomości jest mniejsza niż wysokość zadłużenia, Bank:
- 1) umożliwia spłatę pozostałego zadłużenia w ratach dostosowanych do sytuacji majątkowej klienta;
 - 2) wyraża zgodę na wykreślenie hipoteki z księgi wieczystej kredytowanej nieruchomości, przy czym w odniesieniu do pozostałej części zadłużenia może żądać ustanowienia innego zabezpieczenia wierzytelności wynikających z umowy o kredyt hipoteczny.
11. Bank może domagać się zaspokojenia swoich wierzytelności z całego majątku kredytobiorcy oraz z ustanowionego prawnego zabezpieczenia kredytu.

Rozdział 6

Reklamacje, skargi, zgłoszenia

§24.

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.

§25.

1. Treść reklamacji 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 (dotyczy reklamacji składanej pisemnie);
 - 6) adres e-mail i numer telefonu w przypadku wyrażania przez klienta woli otrzymania odpowiedzi na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej,
2. W przypadku stwierdzenia przez Bank braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, Bank zwraca się do kredytobiorcy o ich uzupełnienie w formie pisemnej.
 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. Niezależnie od powyższego kredytobiorca jest informowany o rozpatrzeniu reklamacji, w terminie o którym mowa w § 27 ust. 1.
 4. Złożenie reklamacji nie zwalnia kredytobiorcy z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec Banku.
 5. Na żądanie klienta Bank potwierdza złożenie reklamacji poprzez:
 - 1) wydanie kserokopii pisma kredytobiorcy z adnotacją dotyczącą daty wpływu;
 - 2) wydanie kserokopii protokołu ustnego zgłoszenia reklamacji.

§26.

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 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, przed upływem tego terminu, w formie pisemnej:
 - 1) wyjaśnia przyczynę 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. 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 formie 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, 2, 4 wystarczy wysłanie odpowiedzi do klienta przed jego upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielanych na piśmie – nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe.

7. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1, 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.

§27.

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, w formie 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.

§28.

1. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Istnieje możliwość polubownego rozwiązania sporów na drodze wzajemnego porozumienia stron.
3. Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez kredytobiorcę zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji.
4. W razie sporu z Bankiem kredytobiorca może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
5. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację kredytobiorca może:
 - 1) odwołać się do wyższych szczebli decyzyjnych 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;
 - 5) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego wskazując Bank jako pozwanego.
6. 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.

§29.

Do skarg stosuje się odpowiednio postanowienia określone w § 24 - § 28 za wyjątkiem postanowień zawartych w § 26 ust. 6 i § 28 ust. 5 pkt 4) i ust 6 (w zakresie w jakim dotyczą Rzecznika Finansowego).

§30

Do zgłoszeń stosuje się odpowiednio zasady zawarte w §24 - §28 za wyjątkiem postanowień określonych w §26 ust. 6 i § 28 ust. 5 i 6.

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 wydaje kredytobiorcy dokumenty potwierdzające całkowitą spłatę kredytu oraz wygaśnięcia wierzytelności, celem:
 - 1) 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;
 - 2) przedłożenia zakładowi ubezpieczeń;
 - 3) 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

1. Postanowienia regulaminu mają zastosowanie do spraw nieuregulowanych w umowie.
2. W przypadku odmiennego uregulowania praw i obowiązków w umowie niż w regulaminie, zastosowanie mają zapisy 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 w regulaminie;
 - 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 korzystać 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 w formie ich wyróżnienia.
3. 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.
4. Jeżeli w terminie 30 dni od doręczenia tekstu wprowadzonych zmian do regulaminu, kredytobiorca nie wypowie umowy, uznaje się, że zmiany zostały przyjęte i obowiązują strony od dnia wskazanego w zawiadomieniu o wprowadzonej zmianie.
5. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, okres wypowiedzenia umowy 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 stron.