



REGULAMIN KREDYTÓW W RACHUNKU OSZCZĘDNOŚCIOWO-ROZLICZENIOWYM

ROZDZIAŁ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1.

Regulamin kredytu gotówkowego, zwany dalej „Regulaminem” określa zasady, warunki i tryb udzielania oraz spłaty kredytu w rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowym, który jest kredytem w rachunku płatniczym zgodnie z definicją zawartą w art. 2 pkt 16b ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U.2019.659)

§ 2.

Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

- 1) **Bank** – Bank Spółdzielczy w Jastrzębiu Zdroju;
- 2) **incydent bezpieczeństwa** – pojedyncze niepożądane lub niespodziewane zdarzenie bezpieczeństwa lub seria takich zdarzeń, które negatywnie wpływają lub mogą wpłynąć na funkcjonowanie Banku, zakłócając jego działalność biznesową, reputację, bezpieczeństwo pracowników oraz aktywów Klientów Banku, a także naruszenie zasad wynikających z regulacji wewnętrznych lub przepisów prawa;
- 3) **kredyt konsumencki** – kredyt, który jest kredytem konsumenckim w rozumieniu Ustawy o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2016r. poz. 1528 z późn.zm.)
- 4) **kredyt** – środki pieniężne oddane przez Bank do dyspozycji Kredytobiorcy na warunkach określonych w Umowie kredytu i Regulaminie w formie kredytu bądź debetu;
- 5) **Kredytobiorca** – Posiadacz rachunku, osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która zawarła z Bankiem Umowę kredytu;
- 6) **kwota kredytu** – kwota kredytu przeznaczona na finansowanie dowolnych potrzeb konsumpcyjnych Kredytobiorcy, z wyłączeniem finansowania działalności gospodarczej i rolniczej;
- 7) **okres kredytowania** – okres liczony od ustalonej w umowie kredytowej daty postawienia kredytu do dyspozycji Kredytobiorcy do dnia określonego w Umowie kredytu, jako ostateczny termin spłaty kredytu;
- 8) **ostateczny termin spłaty kredytu** – ustalony w Umowie kredytu dzień spłaty kredytu wraz z odsetkami;
- 9) **Placówka Banku** – Centrala, Oddziały i Punkty Kasowe Banku, prowadząca bezpośrednią obsługę Klienta;
- 10) **Posiadacz rachunku** – osoba fizyczna posiadająca w Banku rachunek;
- 11) **rachunek** – rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy prowadzony w złotych;
- 12) **RRSO** - całkowity koszt kredytu ponoszony przez Kredytobiorcę, wyrażony jako wartość procentowa całkowitej kwoty kredytu w stosunku rocznym;

- 13) **całkowity koszt kredytu** – wszelkie koszty, które Kredytobiorca jest zobowiązany ponieść w związku z Umową kredytu, w szczególności:

- a) odsetki, opłaty, prowizje, podatki i marże jeżeli są znane Bankowi oraz
- 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 ;

- 14) **całkowita kwota kredytu** – maksymalna kwota wszystkich środków pieniężnych nieobejmujących kredytowanych kosztów kredytu, które Bank udostępnia Kredytobiorcy na podstawie Umowy o kredyt, a w przypadku umów, dla których nie przewidziano tej maksymalnej kwoty, suma wszystkich środków pieniężnych nieobejmujących kredytowanych kosztów kredytu, które Bank udostępnia Kredytobiorcy na podstawie Umowy o kredyt;

- 15) **Tabela** - Tabela oprocentowania kredytów;

- 16) **Taryfa** - Tabela opłat i prowizji bankowych Banku Spółdzielczego w Jastrzębiu Zdroju dla Klientów Indywidualnych;

- 17) **trwały nośnik** – materiał lub urządzenie służące do przechowywania i odczytywania informacji przekazywanych konsumentowi w związku z umową o kredyt, przez czas odpowiedni do celów jakim informacje te służą oraz pozwalające na odtworzenie tych informacji w niezmienionej postaci;

- 18) **Umowa kredytu** – Umowa zawarta w formie pisemnej pomiędzy Kredytobiorcą a Bankiem, na podstawie której zostaje udzielony kredyt;

- 19) **Wiarygodność kredytowa** - poziom rzetelności klientów, co do terminowej spłaty kredytów oraz nie budząca uzasadnionych wątpliwości pod względem prawdziwości przedkładana przez Klienta dokumentacja kredytowa;

- 20) **Wnioskodawca** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych ubiegająca się o kredyt;

- 21) **zdolność kredytowa** – zdolność do spłaty zaciągniętego kredytu wraz z odsetkami w terminach określonych w Umowie kredytu.

ROZDZIAŁ 2. WARUNKI UDZIELANIA KREDYTU

§ 3.

1. Kredyt przeznaczony jest dla Posiadaczy rachunku.
2. Kredyt udostępniany jest w rachunku Kredytobiorcy. Przyznany kredyt zwiększa stan wolnych środków do wysokości, których Posiadacz rachunku może realizować wypłaty gotówkowe i bezgotówkowe. Każda spłata całości lub części kredytu powoduje, iż odnawia się on o spłaconą część i może być wykorzystywany wielokrotnie w okresie ważności Umowy kredytu.

3. W przypadku kredytowania w formie kredytu, kredyt jest udzielany na okres do 60 miesięcy z możliwością przedłużenia Umowy kredytu na następny okres, po podpisaniu Aneksu do Umowy kredytu. W przypadku kredytowania w formie debetu dopuszczalne saldo debetowe powinno być spłacone nie później niż przed upływem 35 dni od daty jego wystąpienia, w dniu następnym po spłacie należności debet jest ponownie udostępniany. W przypadku, gdy Umowa kredytu nie zostanie przedłużona na kolejne okresy, Kredytobiorca jest zobowiązany do spłaty kredytu do końca okresu, na który Umowa została zawarta, chyba że Umowa kredytowa zostanie wypowiedziana wcześniej.

4. Warunkiem ubiegania się o kredyt jest:

- 1) posiadanie rachunku przez okres, co najmniej 3 miesięcy dla kredytów oraz 2 miesięcy dla debetów (w przypadku przeniesienia do Banku wpływów na ROR z innego Banku, do okresu prowadzenia rachunku może być zaliczony czas posiadania rachunku w innym banku, po przedstawieniu historii rachunku sporządzonej za okres ostatnich 4 miesięcy);
- 2) osiąganie dochodów z tytułu umowy o pracę, działalności gospodarczej lub rolniczej, emerytury, renty lub innych źródeł, jeśli mają charakter stały, zaakceptowanych przez Bank;
- 3) regularne przekazywanie stałych wpływów z tytułu osiąganych dochodów na rachunek lub regularne wpłaty własne od co najmniej 6 miesięcy.

§ 4

1. Wysokość kredytu ustalana jest indywidualnie dla każdego Kredytobiorcy i uzależniona jest od zdolności kredytowej Kredytobiorcy, okresu posiadania rachunku oraz wysokości stałych wpływów.
2. Maksymalna wysokość kredytu uzależniona jest od średnich stałych miesięcznych wpływów na rachunek.
3. W przypadku rachunku wspólnego, współposiadacze ubiegają się o kredyt wspólnie, ponosząc z tego tytułu odpowiedzialność solidarną.
4. W przypadku, gdy kredyt został udzielony Posiadaczowi rachunku zatrudnionemu na czas określony, okres kredytowania musi być krótszy o co najmniej 1 miesiąc od okresu zatrudnienia.

§ 5.

1. Kredytobiorca może korzystać z przyznanego kredytu, wydając dyspozycje gotówkowe jak i bezgotówkowe przez cały okres kredytowania, pod warunkiem, że:
 - 1) na rachunek systematycznie wpływają środki pieniężne w wysokości nie niższej niż wysokość zadeklarowanych wpływów z tytułu osiąganych dochodów we wniosku o kredyt;
 - 2) Kredytobiorca nie dokonywał wypłat przekraczających wartość dostępnych środków na rachunku powiększoną o kwotę kredytu.
2. Przedłużenie Umowy kredytu na kolejne okresy następuje po podpisaniu Aneksu do umowy wydłużającego okres kredytowania bez obowiązku spłaty kredytu na koniec okresu obowiązywania Umowy kredytu, pod warunkiem prawidłowego funkcjonowania rachunku, terminowego regulowania

zobowiązań z tytułu kredytu oraz spełnienia warunków odnowienia, przewidzianych w Umowie kredytu. Zapis powyższy dotyczy również kolejnych okresów kredytowania aż do spłaty kredytu lub rozwiązania Umowy kredytu.

3. Kredytobiorca może w każdym czasie wystąpić z wnioskiem o:

- 1) podwyższenie kwoty kredytu;
- 2) obniżenie kwoty kredytu.

4. Podwyższenie lub obniżenie kwoty kredytu następuje po podpisaniu aneksu do Umowy kredytu.

5. Podwyższenie kwoty kredytu może nastąpić, jeżeli:

- 1) wpływy z tytułu osiąganych dochodów na rachunek zwiększyły się w stopniu uzasadniającym rozpatrzenie wniosku, i
- 2) okres posiadania rachunku uprawnia do przyznania wyższego kredytu, lub
- 3) ~~Kredytobiorca posiada kredyt w wysokości niższej od kwoty, do której jest uprawniony,~~
- 4) Klient nadal zachowuje zdolność kredytową.

ROZDZIAŁ 3. OPROCENTOWANIE

§ 6

1. Kredyt oprocentowany jest według zmiennej stopy procentowej.
2. Dla obliczania odsetek przyjmuje się, że rok liczy 365 dni, natomiast miesiąc rzeczywistą liczbę dni.
3. Aktualne stawki oprocentowania dostępne są dla Klientów w Placówkach Banku oraz na stronie internetowej Banku (www.bsjastrzebie.pl).

§ 7

1. W celu obliczenia RRSO, uwzględnia się należności w wysokości z dnia zawarcia Umowy kredytu, w tym całkowity koszt kredytu, z wyłączeniem opłat z tytułu niewykonania swoich zobowiązań wynikających z umowy o kredyt oraz opłat innych niż cena nabycia towaru lub usługi, które Kredytobiorca jest zobowiązany ponieść bez względu na sposób finansowania tego nabycia.
2. Bank ustala RRSO na podstawie wyrażonych przez Kredytobiorcę preferencji odnośnie kredytu, w szczególności, co najmniej jednym ze składników preferowanego kredytu jakim są czas obowiązywania Umowy kredytu i całkowita kwota kredytu.

ROZDZIAŁ 4. OPŁATY I PROWIZJE

§ 8

1. Za czynności związane z obsługą kredytu Bank pobiera opłaty i prowizje, zgodnie z Taryfą obowiązującą w Banku, w dniu dokonania czynności.
2. Zmiana stawek opłat i prowizji może nastąpić w przypadku wystąpienia ważnych przyczyn uzasadniających taką zmianę (ważne przyczyny), z zastrzeżeniem pkt.3
3. Bank jest uprawniony do podwyższenia wysokości opłat i prowizji, o nie więcej niż 100% dotychczas obowiązującej stawki (ograniczenie nie obowiązuje, gdy opłata wynosi 0 zł), w przypadku zaistnienia przynajmniej jednej z niżej określonych ważnych przyczyn:

- 1) wzrostu o co najmniej 0,20 punktu procentowego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych, ogłaszanego przez Główny Urząd Statystyczny (GUS) za dany miesiąc, w stosunku do analogicznego miesiąca roku poprzedniego,
 - 2) wprowadzenia nowych lub zmiany przepisów prawa wpływających na zasady i sposób świadczenia przez Bank usług w ramach umowy zawartej z klientem lub wpływających na zasady korzystania z tych usług, powodujących wzrost ponoszonych przez Bank kosztów świadczenia tych usług,
 - 3) wydanie decyzji, rekomendacji, zalecenia, stanowiska, orzeczenia lub innego dokumentu przez organ nadzorczy lub inny uprawniony podmiot, określającego zasady świadczenia przez Bank usług lub określającego zasady korzystania z tych usług przez klienta w ramach zawartej z nim umowy, powodujących wzrost ponoszonych przez Bank kosztów świadczenia tych usług,
 - 4) podwyższenia cen usług świadczonych na rzecz Banku przez podmioty trzecie, na podstawie umów, których Bank jest stroną, a które to usługi są świadczone w celu wykonania przez Bank umów zawartych z klientem, powodujących wzrost ponoszonych przez Bank kosztów wykonywania tych umów, z zastrzeżeniem, że nowa stawka opłaty będzie skalkulowana na podstawie tych samych kryteriów, w oparciu o które została wyliczona opłata pierwotna,
 - 5) dodania nowego zakresu usługi (funkcjonalności) i operacji dokonywanych przy ich użyciu, którymi klient dysponował w dacie zawarcia umowy o tę usługę, jeżeli zmiana ta pociąga za sobą podwyższenie kosztów czynności wykonywanych dotąd w ramach umowy,
 - 6) zmiany wysokości obowiązkowych opłat wnoszonych przez Bank na rzecz Bankowego Funduszu Gwarancyjnego, co najmniej o 0,03 %,
 - 7) zmiany wysokości stopy redyskonta weksli, stopy referencyjnej lub stopy lombardowej publikowanej przez Narodowy Bank Polski, co najmniej o 0,03%;
4. Bank jest uprawniony do obniżenia wysokości opłat i prowizji w każdym czasie.
5. W przypadku zaistnienia przyczyny do podwyższenia wysokości opłat i prowizji, Bank jest uprawniony do podjęcia decyzji o podwyższeniu wysokości opłat i prowizji, w ciągu 365 dni od dnia zaistnienia określonej przesłanki, będącej podstawą zmiany.
6. Bank jest uprawniony do wprowadzenia opłat lub prowizji w przypadku nowej usługi oraz nowej funkcjonalności w ramach dotychczasowej usługi,

do tej pory nie oferowanej przez Bank, albo oferowanej bezpłatnie i nie przewidzianej w obowiązującej tabeli opłat i prowizji.

7. Klient ma prawo, przed dniem proponowanego wejścia w życie zmian:
- 1) wypowiedzieć Umowę bez ponoszenia opłat ze skutkiem od dnia poinformowania go o zmianie, nie później jednak niż od dnia w którym te zmiany zostałyby zastosowane,
 - 2) zgłosić sprzeciw wobec proponowanych zmian. Jeżeli przed proponowaną datą wejścia w życie zmian klient nie złoży pisemnego sprzeciwu wobec tych zmian, uważa się że wyraził na nie zgodę.
8. W przypadku, gdy klient złoży sprzeciw, ale nie dokona wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, Umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian. W przypadku, gdy wypowiedzenie następuje w związku ze zmianą wysokości opłat, klient nie jest zobowiązany do zapłaty zmienionych opłat.
9. Aktualnie obowiązująca tabela opłat i prowizji bankowych Banku Spółdzielczego w Jastrzębiu Zdroju za czynności związane ze zmianą warunków umowy o kredyt lub inne czynności związane z obsługą kredytu stanowi załącznik do umowy kredytowej.
10. O zmianach wysokości powyższych opłat i prowizji Bank powiadamia pisemnie Kredytobiorcę oraz Poręczyciela, jeśli zabezpieczeniem spłaty kredytu jest poręczenie oraz pozostałych dłużników Banku z tytułu zabezpieczenia spłaty kredytu.
11. Aktualna Taryfa dostępna jest również w placówkach Banku oraz na stronie internetowej Banku (www.bsjastrzebie.pl).

§ 9.

1. Bank nalicza odsetki od wykorzystanej kwoty kredytu z uwzględnieniem zmieniającej się wysokości zadłużenia, od dnia wypłaty powodującej powstanie zadłużenia, do dnia spłaty zadłużenia i pobiera je ostatniego dnia miesiąca.
2. Spłata odsetek dokonywana jest w formie obciążenia przez Bank rachunku kwotą należnych odsetek do wysokości wolnych środków na tym rachunku.
3. Za datę spłaty kredytu, odsetek i innych należności przyjmuje się datę wpływu środków na rachunek w Banku.
4. Wpłacone przez Kredytobiorcę środki Bank zalicza na spłatę należności z tytułu zawartej Umowy kredytu w następującej kolejności:
 - a) prowizje,
 - b) koszty monitów,
 - c) koszty egzekucji i inne koszty,
 - d) najstarsze przeterminowane raty (kapitał i odsetki),
 - e) odsetki bieżące,
 - f) bieżące raty kapitałowe.
5. W drodze negocjacji pomiędzy Bankiem i Kredytobiorcą kolejność zaspakajania należności może ulec zmianie.

ROZDZIAŁ 5. KREDYTOBIORCA

§ 10

1. Do kredytu może przystąpić kilku Wnioskodawców.
2. Kredyt może być udzielony osobie fizycznej, która spełnia łącznie następujące warunki:
 - 1) posiada pełną zdolność do czynności prawnych;
 - 2) zamieszkuje na terenie działania Banku, a w przypadku osób nie posiadających obywatelstwa polskiego posiada zameldowanie na pobyt stały na terenie działania Banku;
 - 3) posiada zdolność kredytową rozumianą jako zdolność do spłaty kredytu w terminach i kwotach określonych w Umowie kredytu;
 - 4) posiada wiarygodność kredytową, rozumianą, jako rzetelną obsługę dotychczasowych zobowiązań z tytułu zaciągniętych kredytów, poręczeń i innych zobowiązań finansowych oraz nie budząca uzasadnionych wątpliwości pod względem prawdziwości przedkładana przez Klienta dokumentacja kredytowa;
 - 5) przedstawi zabezpieczenie spłaty kredytu wymagane przez Bank.
3. Kredyt nie może być udzielony osobom:
 - 1) nie posiadającym dochodów;
 - 2) o nieustalonych źródłach dochodów;
 - 3) przebywających na urloпах wychowawczych;
 - 4) znajdujących się w okresie wypowiedzenia stosunku pracy, z wyjątkiem wypowiedzenia związanego z przejściem na emeryturę, rentę lub urlop górniczy;
 - 5) zatrudnionych w zakładzie pracy znajdującym się w stanie upadłości lub likwidacji;
 - 6) posiadających zadłużenia podatkowe lub zrównane z podatkowymi (zobowiązania wobec np. ZUS, KRUS, jednostek samorządu terytorialnego itp.);
 - 7) w stosunku do których prowadzone jest egzekucyjne postępowanie sądowe lub administracyjne;
 - 8) ujawnionych w CBD – BR i/lub w BLOW, KRD BIG S.A. (wpis negatywny) bądź posługujących się dokumentem zastrzeżonym w bazie CBD – DZ
 - 9) posiadających w Banku ekspozycje kredytowe, w tym udzielone na działalność gospodarczą lub rolniczą, zaklasyfikowane do kategorii „wątpliwe” lub „stracone” przy czym kryterium to nie dotyczy transakcji udzielanych w ramach Instrukcji zarządzania wierzytelnościami trudnymi.
4. Jeżeli o kredyt wnioskuje kilku Wnioskodawców, z których jeden lub kilku spełnia kryteria negatywne określone w ust. 3 pkt. 1-5 to kredyt może zostać udzielony, o ile przynajmniej jeden z pozostałych Wnioskodawców nie spełnia żadnego z kryteriów negatywnych określonych w ust. 3 oraz posiada zdolność kredytową pozwalającą mu na samodzielną spłatę kredytu.

§ 11

1. Jeżeli Wnioskodawca pozostaje w związku małżeńskim opartym na majątkowej wspólności ustawowej, a kwota udzielanego kredytu przekracza 10 000 PLN, współmałżonek Wnioskodawcy powinien przystąpić do kredytu co najmniej wyrażając zgodę na zaciągnięcie zobowiązania.

ROZDZIAŁ 6. SKŁADANIE I ROZPATRYWANIE WNIOSKÓW O UDZIELENIE KREDYTU

§ 12

1. Wnioskodawca/y składa/ją w Placówce Banku pisemny wniosek o udzielenie kredytu wraz z wymaganymi, określonymi przez Bank dokumentami potwierdzającymi między innymi źródło i wysokość osiągniętych dochodów.
2. Każdy Wnioskodawca ubiegający się o kredyt powinien okazać dokument tożsamości. W przypadku obywateli polskich za dokument tożsamości uznaje się dowód osobisty lub paszport.
3. Jeżeli do kredytu przystępuje dwóch lub więcej Kredytobiorców od każdego z nich wymagane jest przedstawienie dokumentów zgodnych z warunkami dokumentowania tożsamości.
4. Wnioskodawca zobowiązany jest przedstawić dodatkowe dokumenty potwierdzające jego stan cywilny w przypadku wnioskowania o kredyt w kwocie powyżej 10 000 PLN tj. np. akt zgonu, prawomocny wyrok sądu stwierdzający rozwód lub separację bądź prawomocne orzeczenie sądu lub akt notarialny ustanowienia między małżonkami rozdzielności majątkowej.
5. W przypadku zabezpieczenia kredytu w formie poręczenia jako zabezpieczenia podstawowego, weryfikacji poręczyciela dokonuje się w sposób analogiczny, jak w przypadku Kredytobiorcy.

§ 13

1. Bank zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy kredytu.
2. W przypadku odmowy udzielenia kredytu Bank zawiadamia Wnioskodawcę i na jego prośbę zwraca złożone przez niego dokumenty za potwierdzeniem odbioru, z wyjątkiem wniosku kredytowego.
3. Bank wydaje pisemne zawiadomienie o odmownej decyzji udzielenia kredytu podjętej na podstawie informacji zawartych w zewnętrznych bazach danych.
4. Rozpatrzeniu podlegają wyłącznie wnioski kompletne, tj. zawierające wszystkie wymagane załączniki.

ROZDZIAŁ 7. ZAWARCIE UMOWY KREDYTU

§ 14

1. Kredyt udzielany jest na podstawie pisemnej Umowy kredytu, zawartej między Kredytobiorcą a Bankiem, określającej warunki uruchomienia, wykorzystania i spłaty kredytu oraz koszty kredytu.
2. Umowę kredytu sporządza się w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach: jeden dla Kredytobiorcy, a drugi dla Banku.

3. Umowę kredytu podpisują za Bank osoby upoważnione do składania oświadczeń woli w zakresie udzielania kredytów oraz Kredytobiorca.

§ 15

1. W okresie obowiązywania Umowy kredytu, na pisemny wniosek Kredytobiorcy lub Banku mogą być w wyniku negocjacji zmienione niektóre warunki Umowy kredytu, a w szczególności:
 - 1) formy zabezpieczenia spłaty kredytu;
 - 2) terminy spłaty rat kredytu;
 - 3) prolongata końcowego terminu spłaty kredytu.
2. W przypadku zmiany Umowy kredytu, Bank może zażądać zmiany zakresu prawnych zabezpieczeń kredytu, tak aby obejmowały one całość wierzytelności Banku z tytułu kredytu po zawarciu aneksu.

§ 16

1. Zmiany warunków Umowy kredytu należy dokonać w formie pisemnego aneksu do Umowy kredytu, z wyjątkiem zmian wysokości oprocentowania i zmiany stawek prowizji i opłat stosowanych w okresie kredytowania, które – na zasadach określonych w Umowie kredytu - mogą następować w drodze oświadczenia Banku i zawiadomienia Kredytobiorcy.
2. Aneks do Umowy kredytu jest podpisywany w trybie określonym dla podpisywania Umowy kredytu.

ROZDZIAŁ 8. REKLAMACJE

§ 17.

1. Kredytobiorca, może zgłosić reklamację, dotyczącą usług świadczonych przez Bank w następującym trybie:
 - 1) W formie pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt. 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012r. – Prawo pocztowe (Dz.U. z 2017r poz. 1481 t.j. z późn. zm.) na adres: Bank Spółdzielczy w Jastrzębiu Zdroju, 44-330 Jastrzębie-Zdrój, ulica 1 Maja 10;
 - 2) Ustnie – telefonicznie (tel. 32 476 30 67) albo osobiście do protokołu podczas wizyty Kredytobiorcy w Placówce Banku;
 - 3) W formie elektronicznej – na adres info@bsjastrzebie.pl
2. Bank rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi Kredytobiorcy w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
3. Odpowiedź, o której mowa w ust. 2 może zostać dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Kredytobiorcy.
4. Bank udziela odpowiedzi, o której mowa w ust. 2 bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji.
5. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 30-dniowy nie może zostać dotrzymany, Bank informuje Kredytobiorcę o:
 - 1) przyczynie opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone;

- 3) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi.

6. W przypadku, o którym mowa w ust. 5, termin rozpatrzenia reklamacji przez Bank i udzielenia odpowiedzi nie może być dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji.
7. Złożenie reklamacji nie zwalnia Kredytobiorcy z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wynikających z harmonogramu spłaty wobec Banku, o ile nie jest on kwestią przedmiotu reklamacji.

ROZDZIAŁ 9. POZASĄDOWE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW KONSUMENCKICH

§ 18.

1. Spory powstałe pomiędzy Kredytobiorcą a Bankiem mogą być rozstrzygane według wyboru Kredytobiorcy:
 - 1) w drodze polubownej w trybie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przy Rzeczniku Finansowym zgodnie z ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich z dnia 23 września 2016 r. (Dz. U. z 2016 r., poz. 1823);
 - 2) za pośrednictwem Bankowego Arbitra Konsumenckiego.
2. Zasady rozstrzygania sporów przez Bankowego Arbitra Konsumenckiego opisane są na stronie internetowej www.zbp.pl.
3. Zasady pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w trybie przeprowadzenia postępowania polubownego przy Rzeczniku Finansowym opisane są na stronie internetowej www.rf.gov.pl.
4. Po wyczerpaniu procedury reklamacyjnej w Banku opisanej w Rozdziale 10., Kredytobiorca ma prawo złożyć wniosek o przeprowadzenie postępowania polubownego przy Rzeczniku Finansowym zgodnie z ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich z dnia 23 września 2016r. (Dz. U. z 2016 r., poz. 1823).

ROZDZIAŁ 10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 19

1. Regulamin może być zmieniony przez Bank z ważnych przyczyn.

Za ważne przyczyny uznaje się:

 - 1) w zakresie wynikającym z realizacji Umowy kredytu:
 - a) zmiany w przepisach prawa powszechnie obowiązującego,
 - b) konieczność wprowadzenia nowej interpretacji przepisów regulujących działalność sektora bankowego bądź świadczenie przez Bank usług wynikających z orzeczeń sądów, w tym sądów UE,
 - c) zarządzenia Prezesa NBP, rekomendacje KNF, decyzje UOKiK lub innych właściwych w tym zakresie organów lub urzędów kontrolnych, w tym organów i urzędów UE,
 - 2) mające na celu polepszenie sytuacji Klienta:
 - a) zmiany w produktach Banku, lub
 - b) podwyższenie poziomu świadczenia przez Bank usług, bądź czynności bankowych;

- c) zmiany narzędzi technologicznych i środków wykorzystywanych do świadczenia usług objętych Regulaminem mających wpływ na prawa i obowiązki Stron Umowy kredytu określone w niniejszym Regulaminie.
- 2. O wprowadzonych do Regulaminu zmianach Bank zobowiązuje się powiadomić Kredytobiorcę:
 - 1) przesyłając pełny tekst wprowadzonych zmian na trwałym nośniku, w szczególności na piśmie lub drogą elektroniczną – gdy zmiany wpływają na warunki zawartej Umowy kredytu;
 - 2) umieszczając tekst Regulaminu na stronie internetowej Banku (www.bsjastrzebie.pl).
- 3. W przypadku, gdy Kredytobiorca nie akceptuje wprowadzonych zmian do Regulaminu, ma prawo wypowiedzenia Umowy kredytu zgodnie z trybem określonym w Umowie kredytu, informując o tym Bank w formie pisemnej w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania zawiadomienia o zmianie Regulaminu. W takim przypadku Kredytobiorca jest zobowiązany do spłaty wszelkich swoich zobowiązań wobec Banku, wynikających z zawartej Umowy kredytu najpóźniej w ostatnim dniu okresu wypowiedzenia.
- 4. Nie stanowią zmian warunków Umowy kredytu uprawniających do skorzystania z uprawnienia, o których mowa w ust. 3, zmiany do Regulaminu dokonane w zakresie:
 - 1) uzupełnienia Regulaminu o nowe produkty wprowadzone przez Bank;
 - 2) wprowadzenia do Regulaminu postanowień rozszerzających zakres oferty kierowanej do Kredytobiorcy;
 - 3) niezwłocznego skontaktowania się z Bankiem w razie wystąpienia jakichkolwiek wątpliwości, co do prawidłowej komunikacji z Bankiem za pośrednictwem poczty elektronicznej lub doręczania informacji, o których mowa w ust. 1.
- 5. Kredytobiorca ma możliwość zgłoszenia incydentu bezpieczeństwa za pośrednictwem Infolinii Banku. Pracownik Infolinii Banku przyjmuje zgłoszenie odnotowując wszystkie informacje dotyczące incydentu podane przez Kredytobiorcę.

5.

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie ustawa Prawo bankowe, ustawy Kodeks cywilny, Ustawę o kredycie konsumenckim i inne właściwe, powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

Regulamin obowiązuje od 15.01.2020r z wyłączeniem umów zawartych do dnia 14.01.2020r dla których Regulamin obowiązuje od dnia 01.04.2020r.