

## REGULAMIN KREDYTU ODNAWIALNEGO W RACHUNKU OSZCZĘDNOŚCIOWO - ROZLICZENIOWYM

### Rozdział 1. Postanowienia ogólne

#### § 1.

Regulamin kredytu w rachunku oszczędnościowo - rozliczeniowym, zwany dalej „Regulaminem” określa zasady, warunki i tryb udzielania oraz spłaty kredytu w Nadsańskim Banku Spółdzielczym.

#### § 2.

Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

- 1) **Bank** – Nadsański Bank Spółdzielczy z siedzibą w Stalowej Woli;
- 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 2016 r. poz. 1528 oraz 2017 poz. 819);
- 4) **kredyt** – środki pieniężne oddane przez Bank do dyspozycji Kredytobiorcy na warunkach określonych w Umowie kredytu i Regulaminie;
- 5) **Kredytobiorca** – Posiadacz rachunku, który zawarł 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 dnia 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** – jednostka organizacyjna Banku, prowadząca bezpośrednio obsługę Klienta;
- 10) **Posiadacz rachunku** – osoba fizyczna posiadająca w Banku rachunek; w przypadku rachunku prowadzonego jako wspólny, jako posiadacz rachunku należy rozumieć każdego z Współposiadaczy rachunku;
- 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 o kredyt, 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;
- 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) **Taryfa** – Taryfa prowizji i opłat za czynności bankowe w Nadsańskim Banku Spółdzielczym dla Klientów Indywidualnych;
- 16) **Tabela** – Tabela oprocentowania kredytów udzielanych przez Nadsański Bank Spółdzielczy dla Klientów indywidualnych;
- 17) **termin wypowiedzenia kredytu** – okres liczony od następnego dnia po doręczeniu oświadczenia o wypowiedzeniu kredytu do daty postawienia w stan wymagalności kredytu lub jego części;
- 18) **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 niezmięnionej postaci;
- 19) **Umowa kredytu** – Umowa zawarta w formie pisemnej pomiędzy Kredytobiorcą a Bankiem na podstawie, której zostaje udzielony kredyt;
- 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 oszczędnościowo – rozliczeniowego Konto osobiste prowadzonego w Banku, zwanego dalej rachunkiem.
2. Kredyt udostępniony 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. Kredyt jest udzielany na okres 12 miesięcy z możliwością automatycznego przedłużenia Umowy kredytu na następny okres, bez konieczności podpisywania nowej Umowy kredytu, gdy nie ustanowiono dodatkowego prawnego zabezpieczenia kredytu. W przypadku, gdy Umowa kredytu nie zostanie automatycznie 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 / pakietu
  - 2) osiągnięcie dochodów z tytułu umowy o pracę, działalności gospodarczej lub rolniczej, emerytury, renty lub innych zaakceptowanych przez Bank źródeł;
  - 3) regularne przekazywanie stałych wpływów z tytułu osiąganych dochodów na rachunek;
  - 4) nie wystąpienie niedopuszczalnego salda debetowego na rachunku w okresie ostatnich 3 miesięcy, a w przypadku wystąpienia uregulowanie go w ciągu 14 dni kalendarzowych.

#### § 4.

1. Wysokość kredytu ustalana jest indywidualnie dla każdego Klienta i uzależniona jest od okresu posiadania rachunku oraz wysokości stałych wpływów z tytułu osiąganych dochodów.
2. Maksymalna wysokość kredytu:
  - uzależniona jest od średnich miesięcznych wpływów z tytułu osiąganych dochodów na rachunek z ostatnich 3 miesięcy lub
  - wliczania jest na podstawie zaświadczenia o zatrudnieniu i wynagrodzeniu lub zaświadczenia z innego banku o wpływach za okres ostatnich trzech miesięcy lub na podstawie przedstawionych przez Posiadacza rachunku wyciągów z ostatnich trzech miesięcy z innego banku.
3. Maksymalna kwota kredytu nie może przekroczyć 30 000 PLN.
4. W przypadku rachunku wspólnego, współposiadacze ubiegają się o kredyt wspólnie, ponosząc z tego tytułu odpowiedzialność solidarną.

#### § 5.

1. Kredytobiorca może korzystać z przyznanego kredytu, wydając dyspozycje gotówkowe jak i bezgotówkowe przez kolejne okresy 12 miesięczne, pod warunkiem, że:
  - 1) na rachunek systematycznie wpływają środki pieniężne w wysokości nie niższej niż wysokość dochodów zadeklarowana we wniosku o kredyt;
  - 2) Kredytobiorca nie dokonywał wypłat przekraczających wysokość dostępnych środków na rachunku powiększoną o kwotę kredytu.
2. Przedłużenie Umowy kredytu na kolejny 12 miesięczny okres następuje automatycznie bez obowiązku spłaty kredytu na koniec okresu obowiązywania Umowy kredytu, pod warunkiem prawidłowego funkcjonowania rachunku oraz terminowego regulowania zobowiązań z tytułu kredytu. Zapis powyższy dotyczy również kolejnych okresów kredytowania aż do spłaty kredytu lub rozwiązania Umowy kredytu.
3. W przypadku, gdy kredyt został udzielony Posiadaczowi rachunku zatrudnionemu na czas określony, warunkiem przedłużenia Umowy kredytu jest przedstawienie aktualnego zaświadczenia o zatrudnieniu, odpowiadającego wymogom określonym w § 3 ust. 4 pkt 2.
4. W przypadku zabezpieczenia kredytu poręczeniem wekslowym lub inną formą prawnego zabezpieczenia, które wymaga przedłużenia okresu obowiązywania, przedłużenie Umowy kredytu jest możliwe po odnowieniu ważności zabezpieczenia, a w szczególności po wyrażeniu zgody przez osoby będące dłużnikami Banku z tytułu zabezpieczenia kredytu.
5. Kredytobiorca może w każdym czasie wystąpić z wnioskiem o:
  - 1) podwyższenie kwoty kredytu;
  - 2) obniżenie kwoty kredytu;
6. 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 odnawialny w wysokości niższej od kwoty, do której jest uprawniony.
7. Podwyższenie kwoty kredytu następuje po podpisaniu aneksu do Umowy kredytu.
8. Obniżenie kwoty kredytu następuje poprzez złożenie wniosku przez Kredytobiorcę.

### Rozdział 3. Oprocentowanie

#### § 6.

1. Kredyt oprocentowany jest według zmiennej stopy procentowej.
2. Zasady i tryb zmiany oprocentowania kredytu określa Umowa kredytu.
3. Aktualne stawki oprocentowania dostępne są w Placówkach Banku oraz na stronie internetowej Banku ([www.sanbank.pl](http://www.sanbank.pl)).

#### § 7.

1. W celu obliczenia RRSO, uwzględnia się:
  - 1) 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, oraz;
- koszty prowadzenia rachunku, z którego realizowane są spłaty, koszty przelewów i wpłat na ten rachunek oraz inne koszty związane z tymi transakcjami, które zostały w sposób jasny i zrozumiały i widoczny podane w Umowie kredytu.
2. Bank ustala RRSO na podstawie wyrażonych przez Kredytobiorcę preferencji odnośnie kredytu, w szczególności o co najmniej jednym ze składników preferowanego kredytu jakim są czas obowiązywania umowy kredytu i całkowita kwota kredytu.

#### Rozdział 4. Opłaty i prowizje

##### § 8.

- Za czynności związane z obsługą kredytu Bank pobiera prowizję i opłaty zgodnie z Taryfą, której wyciąg stanowi załącznik do Umowy kredytu.
- Zasady i tryb zmiany Taryfy określa Umowa kredytu.
- Aktualna Taryfa dostępna jest również w placówkach Banku oraz na stronie internetowej.

##### § 9.

- 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.
- Spłata odsetek dokonywana jest w formie obciążenia przez Bank rachunku, kwotą należnych odsetek do wysokości wolnych środków na tym rachunku.
- Wpłacone przez Kredytobiorcę środki Bank zalicza na spłatę należności z tytułu zawartej Umowy kredytu w następującej kolejności:
  - koszty procesowe i egzekucyjne;
  - koszty monitów, upomnień, wezwań i innych kosztów poniesionych przez Bank;
  - prowizje i opłaty związane z obsługą kredytu;
  - odsetki przeterminowane;
  - odsetki bieżące;
  - przeterminowane raty kapitałowe;
  - bieżące raty kapitałowe.
- W drodze negocjacji pomiędzy Bankiem i Kredytobiorcą kolejność zaspakajania należności może ulec zmianie.
- W przypadku braku pozytywnej decyzji Banku o przedłużeniu Umowy kredytu Bank informuje Kredytobiorcę o nie przedłużeniu Umowy kredytu na trwałym nośniku, w szczególności na piśmie lub drogą elektroniczną, na 10 dni przed ostatecznym terminem spłaty kredytu wynikającym z Umowy kredytu lub z ostatniego jej przedłużenia.
- Jeżeli Kredytobiorca nie wyraża zgody na przedłużenie Umowy kredytu zobowiązany jest o tym poinformować Bank na piśmie nie później niż 5 dni przed końcem okresu obowiązywania Umowy kredytu oraz spłacić kredyt w całości w ostatecznym terminie spłaty kredytu.
- Za datę spłaty kredytu, odsetek i innych należności przyjmuje się datę wpływu środków na rachunek w Banku.

#### Rozdział 5. Zabezpieczenie spłaty kredytu

##### § 10.

- Warunkiem udzielenia kredytu jest przedstawienie przez Wnioskodawcę/ów zabezpieczenia spłaty kredytu wraz z odsetkami.
- Kredytobiorca może skorzystać z odpłatnej ochrony ubezpieczeniowej na zasadach określonych w Umowie kredytu.
- Przedmiot i zakres ochrony ubezpieczeniowej określają Ogólne Warunki Ubezpieczenia wraz z dokumentem informacyjnym o produkcie ubezpieczeniowym, które Kredytobiorca otrzymuje przed podpisaniem Umowy kredytu.
- Bank może podjąć decyzję o przyjęciu innego, ogólnie stosowanego zabezpieczenia.
- W wyniku analizy zdolności kredytowej Wnioskodawcy Bank może zażądać dodatkowego zabezpieczenia spłaty kredytu.
- Koszty związane z zabezpieczeniem kredytu, określone w Umowie kredytu, obciążają Kredytobiorcę, chyba że przepisy prawa stanowią inaczej.

#### Rozdział 6. Zgoda współmałżonka

##### § 11.

Jeżeli wnioskodawca pozostaje w związku małżeńskim opartym na wspólności majątkowej, to oboje małżonkowie przystępują do kredytu lub współmałżonek Wnioskodawcy jest Poręczycielem kredytu, którego kwota przekracza trzykrotność miesięcznych dochodów netto Wnioskodawcy ale nie więcej niż 10 000 Pln.

#### Rozdział 7. Kredytobiorca

##### § 12.

- Do kredytu może przystąpić maksymalnie 4 Kredytobiorców.
- Kredyt może być udzielony osobie fizycznej, która spełnia łącznie następujące warunki:
  - posiada pełną zdolność do czynności prawnych;
  - posiada obywatelstwo polskie lub jest cudzoziemcem legitymującym się kartą stałego pobytu lub jest obywatelem kraju będącego członkiem Unii Europejskiej;
  - posiada zdolność kredytową rozumianą jako zdolność do spłaty kredytu w terminach i kwotach określonych w Umowie kredytu;
  - posiada wiarygodność kredytową, rozumianą jako rzetelną obsługę dotychczasowych zobowiązań z tytułu zaciągniętych kredytów, poręczeń i innych zobowiązań finansowych;
  - przedstawi zabezpieczenie spłaty kredytu wymagane przez Bank.
- Kredyt nie może być udzielony osobom:

- nie posiadającym dochodów;
- o nieustalonych źródłach dochodów;
- znajdującym się w okresie wypowiedzenia stosunku pracy, z wyjątkiem wypowiedzenia związanego z przejściem na emeryturę lub rentę;
- zatrudnionym w zakładzie pracy znajdującym się w stanie upadłości lub likwidacji (z wyłączeniem górników przebywających na urlopie górniczym);
- przebywającym na urlopie bezpłatnym;
- posiadającym zadłużenia podatkowe lub zrównane z podatkowymi (zobowiązania wobec np. ZUS, KRUS, Urzędu Skarbowego itp.), które uzyskują dochody z tytułu prowadzenia działalności gospodarczej lub rolniczej;
- w stosunku do których prowadzone jest egzekucyjne postępowanie sądowe lub administracyjne, które mogłyby wpłynąć na zdolność kredytową.

- Posiadacz rachunku w trakcie trwania Umowy kredytu ma prawo dokonania zmiany rachunku indywidualnego, do którego został udostępniony kredyt, na rachunek wspólny pod warunkiem, iż współposiadacz rachunku przystąpi do umowy kredytu, wstępując jednocześnie we wszystkie prawa i obowiązki wynikające z Umowy kredytu. Zmiana ta wymaga formy pisemnej w postaci aneksu do Umowy kredytu.

- W przypadku, gdy Umowa kredytu została zawarta z dwoma Współposiadaczami rachunku, a którykolwiek z Współposiadaczy złoży oświadczenie woli o zmianie rachunku wspólnego na indywidualny, oświadczenie to staje się skuteczne z chwilą spłaty wszystkich zobowiązań wynikających z Umowy kredytowej, a nadto z tą chwilą powoduje rozwiązanie Umowy kredytowej przez Kredytobiorcę.

#### Rozdział 8. Składanie i rozpatrywanie wniosków o udzielenie kredytu

##### § 13.

- Wnioskodawca/y składa/ją w Placówce Banku pisemny wniosek o udzielenie kredytu odnawialnego wraz z wymaganymi dokumentami potwierdzającymi źródło i wysokość osiągniętych dochodów.
- Każdy Wnioskodawca ubiegający się o kredyt powinien okazać dokument tożsamości. W przypadku obywateli polskich za dokument tożsamości uznaje się dowód osobisty lub paszport. W przypadku nierezydentów za dokument tożsamości przyjmuje się:
  - ważny dokument podróży lub inny ważny dokument potwierdzający tożsamość i obywatelstwo wraz z zaświadczeniem o zarejestrowaniu pobytu dla:
    - obywatela państwa członkowskiego Unii Europejskiej;
    - obywatela państwa członkowskiego Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) - strony umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym, tj. Republika Islandii, Księstwo Liechtensteinu, Królestwo Norwegii;
    - obywatela Konfederacji Szwajcarskiej;
  - kartę stałego pobytu dla obywateli innych państw, niż mowa powyżej.
- Jeżeli do kredytu przystępuje dwóch lub więcej Kredytobiorców od każdego z nich wymagane jest przedstawienie dokumentów potwierdzających tożsamość.
- Dokumenty tożsamości, o których mowa w ust. 2 muszą zawierać zdjęcie Wnioskodawcy.
- Wnioskodawca zobowiązany jest przedstawić dodatkowe dokumenty w przypadku:
  - rozdzielenia majątkowej – prawomocne orzeczenie sądu lub akt notarialny ustanowienia między małżonkami rozdzielności majątkowej, zawartej nie później niż 1 miesiąc przed złożeniem wniosku;
  - rozvodu i separacji – prawomocny wyrok sądu stwierdzający rozwód lub separację.

##### § 14.

- Bank zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy kredytu.
- W przypadku odmowy udzielenia kredytu Bank zawiadamia Wnioskodawcę i zwraca złożone przez niego dokumenty za potwierdzeniem odbioru, z wyjątkiem wniosku kredytowego. Na wniosek Klienta, Bank może wydać pisemne zawiadomienie o odmowie udzielenia kredytu.
- Bank wydaje pisemnie zawiadomienie o odmownej decyzji udzielenia kredytu podjętej na podstawie informacji zawartych w bazie danych lub zbiorze danych Banku.
- Rozpatrzeniu podlegają wyłącznie wnioski kompletne, tj. zawierające wszystkie wymagane załączniki.

#### Rozdział 9. Zawarcie Umowy kredytu

##### § 15.

- Kredyt udzielany jest na podstawie pisemnej Umowy kredytu, zawartej między Kredytobiorcą a Bankiem w siedzibie Banku, określającej warunki uruchomienia, wykorzystania i spłaty kredytu oraz koszty kredytu.
- Umowę kredytu sporządza się w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach: jeden dla Kredytobiorcy, a drugi dla Banku.
- Umowę kredytu podpisują za Bank osoby upoważnione do składania oświadczeń woli w zakresie praw i obowiązków majątkowych Banku oraz Kredytobiorca.

##### § 16.

- 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) ostateczny terminy spłaty rat kredytu;
  - 3) prolongata końcowego terminu spłaty kredytu;
  - 4) podwyższenie kwoty 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.

#### § 17.

1. Zmiany warunków Umowy kredytu należy dokonać w formie pisemnego aneksu do Umowy kredytu, z wyjątkiem zmian wysokości oprocentowania przeterminowanego i umownego, zmniejszenia kwoty kredytu, 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. Kredytobiorcy przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy kredytu w terminie 14 dni od dnia otrzymania tego zawiadomienia, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. Jeśli w tym terminie Kredytobiorca nie złoży pisemnego oświadczenia o braku akceptacji, zmianę uważa za przyjętą. Złożenie oświadczenia Kredytobiorcy o braku akceptacji jest równoznaczne z wypowiedzeniem Umowy kredytu, dokonany z dniem złożenia oświadczenia.
3. Aneks do Umowy kredytu jest podpisywany w trybie określonym dla podpisywania Umowy kredytu.
4. W przypadku planowanej zmiany Umowy kredytu, której zabezpieczeniem jest poręczenie, lub inne zabezpieczenie ustanowione przez osobę trzecią, sporządzenie aneksu jest możliwe po wyrażeniu przez nią pisemnej zgody na zmianę treści Umowy kredytu.

### Rozdział 10. Reklamacje

#### § 18.

1. Kredytobiorca, może zgłosić reklamację, dotyczącą usług świadczonych przez Bank w następującym trybie:
  - 1) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: 37-450 Stalowa Wola, ul. Okulickiego 56C;
  - 2) telefonicznie, faksem lub pocztą elektroniczną (dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku);
  - 3) pisemnie lub ustnie w placówce Banku.
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 o 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.
8. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Kredytobiorca ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku do:
  - 1) Arbitra Bankowego – w przedmiocie roszczeń nie przekraczających 12 000 Pln;
  - 2) Sądu polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego
  - 3) Rzecznika Finansowego
  - 4) Sądu powszechnego w drodze powództwa cywilnego.

### Rozdział 11. Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich

#### § 19.

1. Spory powstałe pomiędzy Kredytobiorcą a Bankiem mogą być rozstrzygane według 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. 630);
  - 2) za pośrednictwem Bankowego Arbitra konsumenckiego.
2. Zasady rozstrzygania sporów przez Bankowego Arbitra konsumenckiego opisane są na stronie internetowej [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl).
3. Zasady pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w trybie przeprowadzania postępowania polubownego przy Rzeczniku Finansowym opisane są na stronie internetowej [www.rf.gov.pl](http://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 2016 r. (Dz. U. z 2016 r., poz. 630).

### Rozdział 12. Postanowienia końcowe

#### § 20.

1. Regulamin może być zmieniony przez Bank z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się:
  - 1) w zakresie wynikającym z realizacji niniejszej Umowy, wiążące Bank i mające wpływ na zasady i warunki udzielania kredytów oraz inne czynności bankowe związane z Umową 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, uchwały i rekomendacje KNF, decyzje UOKiK lub innych właściwych w tym zakresie organów lub urzędów kontrolnych, w tym organów i urzędów UE;
- d) dostosowania usług świadczonych na podstawie Umowy kredytu do warunków rynkowych związanych z postępem technologicznym,

- 2) mające na celu polepszenie sytuacji Kredytobiorcy:
  - a) zmiany w produktach Banku mające na celu rozszerzenie, ulepszenie usług lub ekonomikę czynności bankowych,
  - 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 wplywają na warunki zawartej Umowy kredytu;
  - 2) umieszczając tekst Regulaminu na stronie internetowej Banku [www.sanbank.pl](http://www.sanbank.pl).
3. W przypadku, gdy Kredytobiorca nie akceptuje wprowadzonych zmian do Regulaminu, ma prawo wypowiedzenia Umowy kredytu na zasadach określonych 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 doręczenia informacji, o których mowa w ust. 1.
5. Kredytobiorca ma możliwość zgłoszenia incydentu bezpieczeństwa drogą elektroniczną na adres e-mail lub telefonicznie (dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku).

#### § 21.

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie właściwe, powszechnie obowiązujące przepisy prawa, a w szczególności: Kodeks cywilny, Prawo bankowe, Ustawa o kredycie konsumenckim.

*Regulamin obowiązuje od 1 października 2018 r.*

*Tekst jednolity Regulaminu zawiera zmiany wprowadzone Uchwałą Zarządu z dnia:*

- a) 09-01-2020r. z zastrzeżeniem, że wprowadzone zmiany obowiązują dla Umów zawartych od 03 lutego 2020r.
- b) 05-11-2020r. z zastrzeżeniem, że wprowadzone zmiany obowiązują dla Umów zawartych od 17 listopada 2020r.