

BANK SPÓŁDZIELCZY W Sokołowie Małopolskim

REGULAMIN KREDYTU GOTÓWKOWEGO BEZ ODSETEK

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1.

Regulamin kredytu gotówkowego bez odsetek, zwany dalej „Regulaminem” określa zasady, warunki i tryb udzielania oraz spłaty kredytu gotówkowego bez odsetek w Banku Spółdzielczym w Sokołowie Małopolskim

§ 2.

Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

- 1) **Bank** – Bank Spółdzielczy w Sokołowie Małopolskim;
- 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 z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim **kredyt** – środki pieniężne oddane przez Bank do dyspozycji Kredytobiorcy na warunkach określonych w Umowie kredytu i Regulaminie;
- 4) **Kredytobiorca** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która zawarła z Bankiem Umowę kredytu;
- 5) **Poręczyciel** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, odpowiedzialna solidarnie z Kredytobiorcą za spłatę kredytu;
- 6) **kwota kredytu** – kwota kredytu przeznaczona na finansowanie dowolnych potrzeb konsumpcyjnych Kredytobiorcy w tym spłaty zadłużenia z tytułu innych kredytów, z wyłączeniem finansowania działalności gospodarczej i rolniczej; kwota kredytu może być przeznaczona na pokrycie prowizji z tytułu udzielonego kredytu;
- 7) **okres kredytowania** – okres liczony od dnia wypłaty środków pieniężnych, do dnia określonego w Umowie kredytu, jako ostateczny termin spłaty kredytu;
- 8) **ostateczny termin spłaty kredytu** – ustalony w Umowie kredytu dzień spłaty ostatniej raty kredytu;
- 9) **podmiot rynku finansowego** - bank krajowy, zagraniczny, oddział banku zagranicznego, oddział instytucji kredytowej i finansowej w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Prawo bankowe oraz inne podmioty w myśl Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym
- 10) **rachunek** – wskazany w Umowie kredytu rachunek prowadzony przez Bank, przeznaczony do obsługi kredytu;
- 11) **rata spłaty** – kwota raty kapitałowej przypadająca do spłaty za dany okres rozliczeniowy;
- 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 nieobjętych 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 nieobjętych kosztów kredytu, które Bank udostępnia Kredytobiorcy na podstawie Umowy o kredyt;
- 15) **Rzecznik Finansowy** - osoba, do której zadań należy podejmowanie działań w zakresie ochrony Klientów podmiotów rynku finansowego, których interesy reprezentuje w myśl Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym 5 sierpnia 2015 r.
- 16) **Tabela** - Tabela oprocentowania produktów bankowych Banku Spółdzielczego w Sokołowie Małopolskim;
- 17) **Taryfa** - Taryfa prowizji i opłat za czynności bankowe pobieranych przez Bank Spółdzielczy w Sokołowie Małopolskim”, klient indywidualny;
- 18) **termin wypowiedzenia kredytu** – okres liczony od następnego dnia po doręczeniu oświadczenia o wypowiedzeniu kredytu do daty postawienia w stan wymagalności kredytu lub jego części;
- 19) **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;
- 20) **Umowa kredytu** – Umowa zawarta w formie pisemnej pomiędzy Kredytobiorcą a Bankiem, na podstawie, której zostaje udzielony kredyt;
- 21) **Wnioskodawca** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych ubiegająca się o kredyt;
- 22) **wymagalność kredytu** – stan prawny skutkujący uprawnieniem Banku do żądania bezwzględnej spłaty kredytu, wynikający z upływu terminu spłaty kredytu

- określonego w Umowie kredytu lub z upływu okresu wypowiedzenia Umowy kredytu;
- 23) **zdolność kredytowa** – zdolność do spłaty zaciągniętego kredytu i w terminach określonych w Umowie kredytu;
- 24) konsument – osoba fizyczna zawierająca umowę w zakresie nie związanym z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Rozdział 2. Warunki udzielania kredytu

§ 3 .

1. Kredyt przeznaczony jest na sfinansowanie dowolnych potrzeb konsumpcyjnych Kredytobiorcy z wyłączeniem finansowania działalności gospodarczej i rolniczej, bez konieczności udokumentowania ich wykorzystania. Kredyt może być przeznaczony również na pokrycie prowizji pobieranej przez Bank z tytułu udzielonego kredytu
2. Kredyt adresowany jest wyłącznie do osób fizycznych, w tym osób fizycznych uzyskujących dochód z tytułu prowadzenia działalności gospodarczej i rolniczej.
3. Bank udziela kredytów w złotych.
4. Przyznana kwota kredytu uzależniona jest od zdolności kredytowej Wnioskodawcy/ów.
5. Kwota kredytu nie może być niższa niż 500 PLN.
6. Maksymalna kwota kredytu nie może przekraczać 10 000 PLN.
7. Maksymalny okres kredytowania nie może być dłuższy niż 12 miesięcy.

§ 4 .

1. Uruchomienie kredytu następuje zgodnie z dyspozycją Kredytobiorcy określoną w Umowie kredytu w formie przelewu na wskazany rachunek lub wypłaty gotówki w kasie.
2. Terminy oraz wysokość rat kredytu określone są w Umowie kredytu oraz w harmonogramie spłat, stanowiącym załącznik do Umowy kredytu

Rozdział 3. Oprocentowanie

§ 5 .

1. Oprocentowanie kredytu wynosi zero.
2. Aktualna Tabela oprocentowania produktów kredytowych dostępna jest w Banku oraz na stronie internetowej Banku (www.bssokolow.pl).

§ 6 .

1. W celu obliczenia RRSO, uwzględnia się należności w wysokości z dnia zawarcia Umowy kredytu, w tym:
 - 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;
 - 2) koszty prowadzenia rachunku, z którego realizowane są spłaty, koszty przelewów i wpłat na ten rachunek oraz inne koszty związane z tymi transakcjami, chyba, że otwarcie rachunku nie jest obowiązkowe, a koszty rachunku zostały w sposób

jasny, zrozumiały i widoczny podane w umowie o kredyt lub innej umowie zawartej z Kredytobiorcą.

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

§ 7 .

1. Za czynności związane z obsługą kredytu Bank pobiera opłaty i prowizje, zgodnie z Taryfą obowiązującą w Banku, w dniu dokonania czynności.
2. Bank jest upoważniony do zmiany Taryfy polegającej na podwyższeniu stawek opłat i prowizji, która może nastąpić wyłącznie w przypadku zmiany przynajmniej jednej z niżej wymienionych przesłanek, w zakresie odpowiadającym skumulowanej wartości zmian poszczególnych wskaźników w okresie od dnia ostatniej zmiany Taryfy:
 - 1) wzrostu inflacji na podstawie danych publikowanych przez Prezesa GUS, co najmniej o 0,1%;
 - 2) zmiany wskaźnika cen dóbr inwestycyjnych publikowanych przez Prezesa GUS, co najmniej o 0,1%;
 - 3) wzrostu rzeczywistych kosztów obsługi danej usługi na skutek niezależnych od Banku czynników zewnętrznych, w szczególności: wzrostu cen opłat pocztowych i telekomunikacyjnych, rozliczeń międzybankowych koniecznych do wykonania danej usługi, energii, wejście w życie nowych regulacji prawnych, zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa, wdrożenia rekomendacji KNF, zarządzeń Prezesa NBP, powodujących wzrost kosztów świadczonej usługi, co najmniej o 1%;
 - 4) zmiany wysokości stopy redyskonta weksli, stopy referencyjnej lub stopy lombardowej publikowanej przez Narodowy Bank Polski, co najmniej o 0,01%;
 - 5) zmiany poziomu rezerw obowiązkowych ustalonych przez Narodowy Bank Polski lub wysokości ich ewentualnego oprocentowania, co najmniej o 0,01%;
 - 6) zmiany stawek referencyjnych oprocentowania lokat i kredytów na rynku międzybankowym WIBOR oraz WIBID dla okresów 3-miesięcznych (wywołana czynnikami regulacyjnymi), co najmniej o 0,01%;
 - 7) zmiany wysokości obowiązkowych opłat wnoszonych przez banki na rzecz Bankowego Funduszu Gwarancyjnego, co najmniej o 0,01% .
3. Zmiany o których mowa w ust. 2 dokonywane będą nie częściej niż cztery razy w roku.
4. Zmiana Taryfy polegająca na obniżeniu lub uchyleniu opłat lub prowizji w niej zawartych możliwa jest w każdym czasie i nie jest uzależniona od wystąpienia przesłanek, o których mowa w ust. 2
5. Jeżeli wprowadzane zmiany opłat lub prowizji obejmują czynności, które są lub mogą być

wykonywane w związku z Umową kredytu, Bank informuje, na trwałym nośniku, w szczególności na piśmie lub drogą elektroniczną w tym w bankowości elektronicznej Kredytobiorcę o zakresie wprowadzanych zmian w terminie nie później niż dwa miesiące przed datą ich wejścia w życie.

W przypadku, gdy Kredytobiorca nie akceptuje wprowadzonych zmian do Taryfy, 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 Taryfy. W takim przypadku Kredytobiorca jest zobowiązany do spłaty wszelkich swoich zobowiązań wobec Banku, wynikających z zawartej Umowy kredytu najpóźniej w ostatnim dniu okresu wypowiedzenia.7. Aktualna Taryfa dostępna jest również w Banku oraz na stronie internetowej Banku (www.bssokolow.pl).

Rozdział 5. Zabezpieczenie spłaty kredytu

§ 8 .

1. Warunkiem udzielenia kredytu jest przedstawienie przez Wnioskodawcę/ów zabezpieczenia spłaty kredytu wskazanego w Umowie kredytu.
2. Koszty związane z zabezpieczeniem kredytu, określone w Umowie kredytu, obciążają Kredytobiorcę, chyba, że przepisy prawa stanowią inaczej.

Rozdział 6. Kredytobiorca

§ 9 .

1. Do kredytu może przystąpić maksymalnie 4 Kredytobiorców.
2. Kredyt może być udzielony osobie fizycznej, która spełnia łącznie następujące warunki:
 - 1) posiada pełną zdolność do czynności prawnych;
 - 2) posiada obywatelstwo polskie lub jest cudzoziemcem legitymującym się kartą stałego pobytu lub jest obywatelem kraju będącego członkiem Unii Europejskiej;
 - 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;
 - 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) znajdującym się w okresie wypowiedzenia stosunku pracy, z wyjątkiem wypowiedzenia związanego z przejściem na emeryturę lub rentę;
 - 4) zatrudnionym w zakładzie pracy znajdującym się w stanie upadłości lub likwidacji (z wyłączeniem górników przebywających na urlopie górniczym);
 - 5) przebywającym na urlopie bezpłatnym;

- 6) posiadającym zadłużenia podatkowe lub zrównane z podatkowymi (zobowiązania wobec np. ZUS, KRUS, Urzędu Miasta itp.), które uzyskują dochody z tytułu prowadzenia działalności gospodarczej lub rolniczej;
 - 7) w stosunku do których prowadzone jest egzekucyjne postępowanie sądowe lub administracyjne, które mogłoby wpłynąć na zdolność kredytową.
4. Jeżeli Wnioskodawca pozostaje w związku małżeńskim opartym na majątkowej wspólności ustawowej, to oboje małżonkowie podpisują Umowę kredytu.

Rozdział 7. Składanie i rozpatrywanie wniosków o udzielenie kredytu

§ 10 .

1. Wnioskodawca/y składa/ją w Banku pisemny wniosek o udzielenie kredytu wraz z wymaganymi, określonymi przez Bank dokumentami potwierdzającymi 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. W przypadku nierezydentów za dokument tożsamości przyjmuje się:
 - 1) ważny dokument podróży lub inny ważny dokument potwierdzający tożsamość i obywatelstwo wraz z zaświadczeniem o zarejestrowaniu pobytu dla:
 - a) obywatela państwa członkowskiego Unii Europejskiej,
 - b) obywatela państwa członkowskiego Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) - strony umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym, tj. Republika Islandii, Księstwo Liechtensteinu, Królestwo Norwegii,
 - c) obywatela Konfederacji Szwajcarskiej;
 - 2) kartę stałego pobytu dla obywateli innych państw, niż mowa powyżej.
3. Jeżeli do kredytu przystępuje dwóch lub więcej Kredytobiorców od każdego z nich wymagane jest przedstawienie dokumentów zgodnych z warunkami dokumentowania tożsamości.
4. Dokumenty tożsamości, o których mowa w ust. 2 muszą zawierać zdjęcie.
5. Wnioskodawca zobowiązany jest przedstawić dodatkowe dokumenty w przypadku:
 - 1) rozdzielenia majątkowej – prawomocne orzeczenie sądu lub akt notarialny ustanowienia między małżonkami rozdzielenia majątkowej, zawartej nie później niż 1 miesiąc przed złożeniem wniosku;
 - 2) rozwodu i separacji – prawomocny wyrok sądu stwierdzający rozwód lub separację.
6. W przypadku zabezpieczenia kredytu w formie poręczenia, weryfikacji poręczyciela dokonuje się w sposób analogiczny, jak w przypadku Kredytobiorcy.

§ 11 .

1. Bank zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy kredytu.

2. W przypadku odmowy udzielenia kredytu Bank zawiadamia Wnioskodawcę i 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 bazie danych lub zbiorze danych Banku.
4. Rozpatrzeniu podlegają wyłącznie wnioski kompletne, tj. zawierające wszystkie wymagane załączniki.

Rozdział 8. Zawarcie Umowy kredytu

§ 12 .

1. 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.
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 praw i obowiązków majątkowych Banku oraz Kredytobiorca.

§ 13 .

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.

§ 14 .

1. Zmiany warunków Umowy kredytu należy dokonać w formie pisemnego aneksu do Umowy kredytu, z wyjątkiem zmian wysokości oprocentowania przeterminowanego, zmiany stawek prowizji i opłat stosowanych w okresie kredytowania oraz zmiany harmonogramu spłat, 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 30-dniowego 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..

Rozdział 9. Uruchomienie i spłata kredytu

§ 15 .

1. Przed uruchomieniem kredytu Kredytobiorca zobowiązany jest spełnić następujące warunki:
 - 1) podpisać Umowę kredytu;
 - 2) ustanowić prawne zabezpieczenie spłaty kredytu;
 - 3) zapłacić prowizję z tytułu udzielenia kredytu, o ile nie jest ona pobierana z transzy kredytu
2. Uruchomienie kredytu może nastąpić w drodze:
 - 1) wypłaty gotówki w kasie Banku;
 - 2) przelewu środków na rachunek wskazany przez Kredytobiorcę; lub
 - 3) przelew na rachunek Bankowy Kredytobiorcy lub
 - 4) pobrania części kredytu na należną Bankowi prowizję

§ 16 .

1. Terminy oraz sposób płatności rat kredytu określone są w Umowie kredytu oraz w harmonogramie spłat, który stanowi załącznik do Umowy kredytu.
2. Data spłaty pierwszej raty kredytu gotówkowego bez odsetek ustalana jest nie później niż 30 dni od daty zawarcia Umowy kredytu.
3. Kredytobiorca może dokonać spłaty całości lub części kredytu przed ustalonymi w harmonogramie terminami bez konieczności informowania Banku i podpisania aneksu do Umowy kredytu.
4. Kredytobiorca deklaruje czy częściowa spłata kredytu skróci okres spłaty kredytu z zachowaniem miesięcznych rat czy też zmniejszy wysokość miesięcznych rat z zachowaniem okresu spłaty kredytu. Brak takiego wskazania spowoduje że częściowa spłata kredytu będzie zaliczona na spłatę kolejnych rat kredytu zgodnie z harmonogramem-
5. W przypadku wcześniejszej spłaty części kredytu, Bank sporządza i przekazuje Kredytobiorcy oraz innym osobom będącym dłużnikami Banku z tytułu zabezpieczenia kredytu, aktualny harmonogram spłat na trwałym nośniku, w szczególności za pośrednictwem bankowości internetowej lub e-maila (plik PDF).
6. Nie wymaga sporządzenia nowego harmonogramu spłat złożenie przez Kredytobiorcę dyspozycji przedterminowej całkowitej spłaty kredytu.

§ 17 .

1. Za datę spłaty raty kredytu uznaje się datę wpływu środków do Banku, na rachunek wskazany w Umowie kredytu.
2. W przypadku, gdy termin spłaty raty kredytu ustalony w Umowie kredytu przypada w dniu wolnym od pracy Banku to termin spłaty odpowiednio przesuwany jest na pierwszy dzień roboczy przypadający po tym dniu.
3. Wpłacone przez Kredytobiorcę środki Bank zalicza na spłatę należności z tytułu zawartej Umowy kredytu w następującej kolejności:

- 1) koszty procesowe i egzekucyjne;
 - 2) koszty upomnień, wezwań i innych kosztów poniesionych przez Bank;
 - 3) prowizje i opłaty związane z obsługą kredytu;
 - 4) odsetki przeterminowane;
 - 5) przeterminowane raty kapitałowe;
 - 6) bieżące raty kapitałowe.
4. W drodze negocjacji pomiędzy Bankiem i Kredytobiorcą kolejność zaspakajania należności może ulec zmianie.
5. Kredytobiorca może dokonywać spłaty rat kredytu poprzez wpłatę lub przelew środków na rachunek wskazany przez Bank.
6. W przypadku umowy o kredyt konsumencki, przez cały czas jej obowiązywania, Kredytobiorca ma prawo do otrzymania, na wniosek, w każdym czasie bezpłatnie harmonogram spłaty.

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: 36-050 Sokółów Młp. ul.Rynek 4
 - 2) telefonicznie, faksem lub pocztą elektroniczną (dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku);
 - 3) za pomocą systemu bankowości internetowej;
 - 4) pisemnie lub ustnie w 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 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.
7. 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.
8. Złożenie reklamacji nie zwalnia Kredytobiorcy z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wynikających z harmonogramu spłaty wobec Banku, o ile nie jest on kwestią przedmiotu reklamacji.

9. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji Kredytobiorcy, treść odpowiedzi, będzie zawierać również pouczenie o możliwości:

- 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, jeżeli podmiot rynku finansowego przewiduje tryb odwoławczy, a także o sposobie wniesienia tego odwołania;
- 2) skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeżeli podmiot rynku finansowego przewiduje taką możliwość; wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
- 3) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

Rozdział 11. POZASĄDOWE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW KONSUMENCKICH

§19.

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. 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 opisaną 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.

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 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 określone w niniejszym Regulaminie
2. O wprowadzonych do Regulaminu zmianach Bank zobowiązuje się powiadomić Kredytobiorcę przed terminem wejścia w życie zmian Regulaminu::
 - 1) przesyłając pełny tekst wprowadzonych zmian na trwałym nośniku, w szczególności na piśmie lub drogą elektroniczną w tym w bankowości elektronicznej – gdy zmiany wpływają na warunki zawartej Umowy kredytu;
 - 2) umieszczając tekst Regulaminu na stronie internetowej Banku (www.bank@bssokolow.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 uprawnień, 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.
5. Kredytobiorca ma możliwość zgłoszenia incydentu bezpieczeństwa drogą elektroniczną na adres e-mail bank@bssokolow.pl lub telefonicznie pod numerem 177729013.

§ 19 .

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