



REGULAMIN UDZIELANIA KREDYTÓW ODNAWIALNYCH DLA KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH W BANKU SPÓŁDZIELCZYM W BRODNICY

§ 1

1. „Regulamin udzielania kredytów odnawialnych dla klientów indywidualnych w Banku Spółdzielczym w Brodnicy”, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady, tryb udzielania oraz obsługi kredytów odnawialnych przez Bank Spółdzielczy w Brodnicy.
2. W sprawach nieregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie: Kodeks cywilny, Prawo bankowe, Prawo dewizowe, Ustawa o kredycie konsumenckim.

§ 2

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

Bank – Bank Spółdzielczy w Brodnicy;

bazy danych – zbiory danych prowadzone dla celów oceny zdolności kredytowej przez instytucje, o których mowa w art. 105 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe (t.j. Dz.U. z 2016 r., poz.1988 z późn. zm.) oraz biura informacji gospodarczej, o których mowa w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (t.j. Dz.U. z 2014 r. poz.1015 z późn. zm.);

całkowita kwota do zapłaty – suma całkowitego kosztu kredytu i całkowitej kwoty kredytu;

całkowita kwota kredytu – maksymalna kwota wszystkich środków pieniężnych nieobejmujących kredytowanych kosztów kredytu, które Bank udostępni Kredytobiorcy na podstawie Umowy kredytu;

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

- 1) odsetki, prowizje, opłaty, podatki i marże, jeżeli są znane Bankowi oraz
- 2) koszty usług dodatkowych, w przypadku gdy ich poniesienie jest niezbędne do uzyskania kredytu lub do uzyskania go na oferowanych warunkach

z wyjątkiem kosztów opłat notarialnych ponoszonych przez Kredytobiorcę;

czas obowiązywania Umowy – okres liczony od dnia zawarcia Umowy kredytu, do dnia określonego w Umowie jako ostateczny termin spłaty kredytu;

kredyt odnawialny/kredyt – kredyt odnawialny, który jest kredytem konsumenckim w rozumieniu ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (t.j. Dz. U. z 2016r., poz. 1528 z późn. zm.);

Kredytobiorca – osoba fizyczna (konsument w rozumieniu kodeksu cywilnego) posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która zawarła z Bankiem Umowę kredytu;

Oddział – terenowa placówka Banku, prowadząca bezpośrednią obsługę Klienta.;

Poręczyciel – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, odpowiedzialna solidarnie z Kredytobiorcą za spłatę kredytu;

reprezentatywny przykład – określone przez Bank warunki Umowy kredytu, na których Bank spodziewa się zawrzeć co najmniej dwie trzecie Umów danego rodzaju przy uwzględnieniu przez te Umowy średniego okresu kredytowania, całkowitej kwoty kredytu i częstotliwości występowania na rynku Umów danego rodzaju;

ROR – rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy prowadzony w Banku;

rzeczywista roczna stopa oprocentowania – całkowity koszt kredytu ponoszony przez Kredytobiorcę, wyrażony jako wartość procentowa całkowitej kwoty kredytu w stosunku rocznym;

Taryfa prowizji i opłat bankowych – „Taryfa prowizji i opłat bankowych Banku Spółdzielczego w Brodnicy dla klientów indywidualnych”;

trwały nośnik - materiał lub urządzenie służące do przechowywania i odczytywania informacji przekazywanych Kredytobiorcy w związku z Umową kredytu, przez czas odpowiedni do celów, jakim informacje te służą oraz pozwalające na odtworzenie tych informacji w niezmięnionej postaci

Umowa dodatkowa – usługa świadczona przez podmiot inny niż Bank, bez pośrednictwa Banku i/lub której nabycie nie jest wymagane przez Bank dla uzyskania kredytu lub uzyskania go na określonych warunkach;

Umowa kredytu – umowa zawarta w formie pisemnej pomiędzy Kredytobiorcą a Bankiem, na podstawie której zostaje udzielony kredyt;

Usługa dodatkowa –usługa oferowana konsumentowi łącznie z Umową o kredyt; jest to wyłącznie usługa świadczona przez Bank lub przez podmiot trzeci za pośrednictwem Banku bądź przez podmiot trzeci na podstawie umowy pomiędzy podmiotem a Bankiem, której nabycie jest wymagane przez Bank dla uzyskania kredytu lub uzyskania go na określonych warunkach;

Wnioskodawca – osoba fizyczna (konsument w rozumieniu kodeksu cywilnego), posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych ubiegająca się o kredyt;

zdolność kredytowa – zdolność do spłaty zaciągniętego kredytu wraz z odsetkami, w terminach i wysokościach określonych w Umowie kredytu.

1. Cechy produktu

§ 3

1. Kredyty przeznaczone są na finansowanie dowolnych potrzeb konsumpcyjnych Kredytobiorcy, z wyłączeniem finansowania działalności gospodarczej, zawodowej lub rolniczej.
2. Kredyty adresowane są wyłącznie do osób fizycznych (konsumentów w rozumieniu kodeksu cywilnego), w tym osób fizycznych uzyskujących dochód z tytułu prowadzenia działalności gospodarczej, zawodowej lub rolniczej.
3. Bank udziela kredytów w złotych.
4. Kredyt jest przeznaczony dla posiadaczy ROR.
5. Przyznany kredyt zwiększa stan wolnych środków na ROR, do wysokości których posiadacz ROR 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 czasie obowiązywania Umowy.

2. Rzeczywista roczna stopa oprocentowania i całkowita kwota kredytu

§ 4

1. Warunki i zasady oprocentowania kredytu określa Umowa kredytu.
2. Przy ustalaniu RRSO prezentowanej w Umowie kredytu Bank uwzględnia całkowity koszt kredytu ponoszony przez Kredytobiorcę w dniu zawarcia Umowy kredytu, z wyłączeniem opłat z tytułu niewykonania swoich zobowiązań wynikających z Umowy kredytu.
3. Założenia przyjęte w celu wyliczenia rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania określone są w Umowie kredytu.

3. Kredytobiorca

§ 5

1. Kredyt może być udzielony Wnioskodawcy, który 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 miejsce zamieszkania w Polsce;
 - 4) posiada zdolność kredytową;
 - 5) przedstawi zabezpieczenie spłaty kredytu wymagane przez Bank,
2. Kredyt nie może być udzielony Wnioskodawcom:
 - 1) nie posiadającym dochodów - źródłem dochodu nie mogą być: alimenty, renty rodzinne w części przysługujące członkom rodziny Wnioskodawcy, świadczenia rodzinne, świadczenia pielęgnacyjne, dodatki rodzinne;;
 - 2) o niestabilnych źródłach dochodów;
 - 3) przebywającym na urlopie wychowawczym lub bezpłatnym;
 - 4) zatrudnionym w zakładzie pracy, który znajduje się w stanie upadłości lub likwidacji z wyjątkiem likwidacji zakładu państwowego w związku z jego prywatyzacją;
 - 5) zatrudnionym na umowę o pracę, powołania, wyboru, mianowania lub kontraktu, jeżeli nie przepracowały w aktualnym zakładzie pracy co najmniej trzech miesięcy, za wyjątkiem zmiany zakładu pracy i udokumentowania ciągłości pracy;
 - 6) prowadzącym działalność gospodarczą, zawodową lub rolniczą przez okres krótszy niż trzy miesiące;
 - 7) znajdującym się w okresie wypowiedzenia stosunku pracy;
 - 8) posiadającym zadłużenia podatkowe lub zrównane z podatkowymi (w tym zobowiązania w szczególności wobec ZUS, KRUS,), przez Wnioskodawców, którzy uzyskują dochody z tytułu prowadzenia działalności gospodarczej, zawodowej lub rolniczej.

4. Warunki udzielenia kredytu

§ 6

1. Posiadacz ROR może ubiegać się o kredyt odnawialny w Oddziale prowadzącym jego rachunek, jeżeli:
 - 1) osiąga stałe dochody,
 - 2) na nowo założonym ROR pojawił się co najmniej 1 wpływ,
 - 3) stałe wpływy na ROR były systematyczne, co najmniej raz w miesiącu,
 - 4) na ROR w okresie ostatnich 3 miesięcy nie wystąpiło niedopuszczalne saldo debetowe (lub zostało uregulowane w ciągu 14 dni od dnia jego wstąpienia).
2. W uzasadnionych przypadkach o kredyt odnawialny może ubiegać się posiadacz ROR dokonujący wpłat na rachunek co najmniej raz na kwartał.

§ 7

1. Za stałe wpływy uważa się dokonywanie w zbliżonym terminie, comiesięcznych uiszczeń rachunku z tytułów:

- 1) przelewów wynagrodzeń za pracę, rent, emerytur, stypendiów, kontraktu,
 - 2) gotówkowych lub bezgotówkowych wpłat własnych wynikających z uzyskiwanych dochodów z prowadzonej działalności gospodarczej/rolniczej, wykonywania wolnego zawodu lub wynagrodzeń za pracę,
 - 3) innych świadczeń okresowych.
2. W przypadkach, o których mowa w:
- 1) ust. 1 pkt 2), posiadacz ROR może skorzystać z kredytu nie wcześniej niż po trzecim wpływie, z zastrzeżeniem, iż w przypadku przeniesienia rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego z innego banku i jednoczesnej spłaty kredytu odnawialnego w tym banku, uruchomienie kredytu odnawialnego może nastąpić przed pierwszym wpływem zadeklarowanej kwoty na ten rachunek;
 - 2) § 8 ust. 2 posiadacz ROR może skorzystać z kredytu nie wcześniej niż po pierwszym wpływie zadeklarowanej kwoty na ROR, z zastrzeżeniem, iż w przypadku przeniesienia rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego z innego banku i jednoczesnej spłaty kredytu odnawialnego w tym banku, uruchomienie kredytu odnawialnego może nastąpić przed pierwszym wpływem zadeklarowanej kwoty na ten rachunek;

§ 8

1. Wysokość kredytu jest ustalana indywidualnie dla każdego Wnioskodawcy i uzależniona jest od okresu posiadania ROR oraz wysokości stałych wpływów z tytułu osiąganych dochodów.
2. Do okresu funkcjonowania ROR, uprawniającego posiadacza ROR do ubiegania się o kredyt, może być zaliczony okres posiadania rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego w innych bankach. Okres ten oraz obroty na tym rachunku za okres, co najmniej z ostatnich 3 miesięcy powinny być udokumentowane stosownym zaświadczeniem tego banku, wydanym na prośbę posiadacza rachunku lub ostatnimi kolejnymi wyciągami z tego rachunku.
3. W przypadku, gdy ROR jest rachunkiem wspólnym, współposiadacze ubiegają się o kredyt wspólnie, ponosząc z tego tytułu odpowiedzialność solidarną.
4. Kredytobiorca nie może jednocześnie korzystać z kredytu i przyznanego debetu w ROR

§ 9

1. Od przyznanego kredytu Bank pobiera opłaty i prowizje w wysokości określonej w Taryfie prowizji i opłat bankowych.
2. Prowizja za udzielenie kredytu pobierana jest najpóźniej w dniu uruchomienia Umowy kredytu ze środków na ROR Kredytobiorcy. Kredytobiorca zobowiązany jest zabezpieczyć środki na ROR na pobranie prowizji w ustalonej wysokości. Prowizja może być pobrana z przyznanego kredytu.

5. Zabezpieczenie spłaty kredytu

§ 10

1. Warunkiem udzielenia kredytu jest przedstawienie przez Wnioskodawcę zabezpieczenia spłaty kredytu wraz z odsetkami, w formie uzgodnionej z Bankiem.
2. Jako zabezpieczenie spłaty kredytu Bank może przyjąć:
 - 1) weksel własny in blanco z klauzulą „nie na zlecenie” wraz z deklaracją wekslową,
 - 2) poręczenie według prawa cywilnego lub wekslowego,
 - 3) blokadę środków pieniężnych na rachunku bankowym,
 - 4) przewłaszczenie na zabezpieczenie,
 - 5) pełnomocnictwo do rachunku bankowego prowadzonego przez Bank,
 - 6) kaucję pieniężną,
 - 7) cesję praw do rachunków lokat terminowych w innych bankach wraz z oświadczeniem o blokadzie lokaty i pełnomocnictwem do pobrania środków z lokaty,
 - 8) wskazanie Banku jako głównego uposażonego do otrzymania świadczenia na wypadek śmierci z tytułu zawartej umowy ubezpieczenia na życie Kredytobiorcy do kwoty kredytu w kwocie aktualnego zobowiązania
 - 9) cesję praw na rzecz Banku z tytułu ubezpieczeniowych od utraty pracy lub poważnego zachorowania lub innej polisy majątkowej
 - 10) inne uzgodnione z Wnioskodawcą.
3. Rodzaj zabezpieczenia spłaty kredytu zależy od:
 - 1) rodzaju i wysokości kredytu o jaki ubiega się Wnioskodawca,
 - 2) oceny zdolności kredytowej Wnioskodawcy,
 - 3) statusu klienta,
 - 4) długości okresu kredytowania.
4. Koszty związane z zabezpieczeniem kredytu ponosi Kredytobiorca, chyba że przepisy prawa stanowią inaczej.

6. Informacje przedkontraktowe

§ 11

1. Wnioskodawca ma prawo do otrzymania bezpłatnego wypełnionego formularza informacyjnego, bez konieczności składania wniosku kredytowego.
2. Jeżeli podane przez Wnioskodawcę dane są nieprecyzyjne lub niepełne, to bezpośrednio wpływa to na zakres i precyzyjność informacji, jakie mogą być podane przez Bank w formularzu informacyjnym.
3. Na prośbę Wnioskodawcy Bank udostępnia z wyprzedzeniem bezpłatny, imienny projekt Umowy kredytu, zawierający wszystkie warunki, na których kredyt mógłby zostać udzielony.
4. Bank przed zawarciem Umowy kredytu przekazuje Wnioskodawcy wszelkie informacje związane z kredytem niezbędne do podjęcia decyzji w zakresie zaciąganego zobowiązania kredytowego, co Wnioskodawca potwierdza na piśmie.

7. Przyjmowanie i rozpatrywanie wniosków kredytowych

§ 12

1. Każdy Wnioskodawca ubiegający się o kredyt powinien okazać:
 - 1) dokument tożsamości: dowód osobisty lub paszport lub kartę stałego pobytu;
 - 2) dokumenty stwierdzające źródło i wysokość osiąganego dochodu.
2. W przypadku gdy do uzyskania kredytu wymagana jest obecność współmałżonka, w poniższych przypadkach Wnioskodawca zobowiązany jest przedstawić dodatkowe dokumenty, tj.:
 - 1) w przypadku rozdzielności majątkowej – orzeczenie sądu lub akt notarialny ustanowienia między małżonkami rozdzielności majątkowej,
 - 2) w przypadku rozwodu bądź separacji – wyrok sądu stwierdzający rozwód bądź separację.
3. Podstawą udzielenia kredytu jest złożenie przez Wnioskodawcę poprawnie i kompletnie wypełnionego wniosku kredytowego wraz z kompletem dokumentów wymaganych przez Bank.
4. Brak możliwości potwierdzenia autentyczności dokumentów lub dokumentów źródłowych sprawia, że Wniosek kredytowy nie jest rozpatrywany.
5. Fakt posiadania przez Wnioskodawcę zdolności kredytowej, nie zobowiązuje Banku do udzielenia kredytu, a Wnioskodawcy nie przysługuje roszczenie o zawarcie z Bankiem Umowy kredytu.
6. Rozpatrzeniu podlegają wyłącznie kompletne Wnioski kredytowe, tj. zawierające wszystkie wymagane załączniki.
7. Bank zawiadamia Wnioskodawcę o udzieleniu bądź odmowie udzielenia kredytu w formie wcześniej z nim uzgodnionej.
8. W przypadku decyzji negatywnej Bank zwraca złożone przez Wnioskodawcę dokumenty za potwierdzeniem odbioru, z wyjątkiem wniosku kredytowego i innych dokumentów sporządzanych na wzorach Banku.
9. Jeżeli odmowa udzielenia kredytu spowodowana jest informacjami zawartymi w bazach danych, Bank przekazuje Wnioskodawcy bezpłatną informację o wynikach tego sprawdzenia oraz wskazuje bazę danych, w której tego sprawdzenia dokonano.

8. Zawarcie Umowy kredytu

§ 13

1. Kredyt udzielany jest na podstawie pisemnej Umowy kredytu zawartej między Kredytobiorcą a Bankiem.
2. Umowę kredytu sporządza się w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.
3. Umowę kredytu podpisują za Bank osoby do tego upoważnione oraz Kredytobiorca.
4. Umowa kredytu wiąże strony dopiero po złożeniu wszystkich podpisów.
5. Osoby, o których mowa w ust. 3 parafują każdą stronę Umowy kredytu.

9. Uruchomienie kredytu

§ 14

Przed uruchomieniem kredytu Kredytobiorca zobowiązany jest podpisać Umowę kredytu oraz ustanowić prawne zabezpieczenie spłaty kredytu, jeśli jest przewidziane dla danego rodzaju kredytu lub wymaga tego decyzja kredytowa.

10. Zmiana warunków i przedłużenie Umowy kredytu

§ 15

- Przedłużenie Umowy kredytu następuje automatycznie na okresy 12 miesięczne bez konieczności podpisywania aneksów do Umowy oraz bez obowiązku spłaty kredytu na koniec czasu obowiązywania Umowy, jeśli:
 - nie ustanowiono dodatkowego prawnego zabezpieczenia spłaty kredytu które wymaga odnowienia,
 - stałe wpływy na ROR są systematyczne w wysokości zadeklarowanej przez Kredytobiorcę,
 - Kredytobiorca nie dokonywał wypłat przekraczających wysokość kredytu.
- W przypadku, gdy ustanowiono dodatkowe zabezpieczenie, które wymaga odnowienia lub Kredytobiorca przekroczy wiek 69 lat, w związku z czym zobowiązany jest ustanowić dodatkowe zabezpieczenie spłaty kredytu, przedłużenie Umowy kredytu bez obowiązku spłaty kredytu na koniec czasu obowiązywania Umowy jest możliwe po odnowieniu zabezpieczenia na kolejny okres lub ustanowieniu zabezpieczenia uzgodnionego z Bankiem.
- W przypadku, o którym mowa w ust. 2 Bank powiadamia Kredytobiorcę i Poręczyciela o warunkach odnowienia Umowy kredytu w terminie 21 dni przed upływem czasu obowiązywania Umowy. W przypadku braku sprzeciwu z obu stron w określonym terminie i odnowieniu zabezpieczeń lub ustanowieniu zabezpieczenia, Umowę kredytu przedłuża się na okres 12 miesięcy.

§ 16

- Na 21 dni przed umownym terminem spłaty kredytu Bank zawiadamia Kredytobiorcę i Poręczyciela oraz inne osoby będące dłużnikami Banku z tytułu zabezpieczenia kredytu o:
 - nie przedłużeniu Umowy kredytu, lub
 - konieczności podpisania aneksu do Umowy kredytu/umów zabezpieczenia, lub
 - konieczności dostarczenia aktualnego zaświadczenia, o którym mowa w ust. 7,przekazując zawiadomienie bezpośrednio do rąk adresata lub listem poleconym za zwrotnym poświadczaniem odbioru.
- Kredytobiorca może w każdym czasie wystąpić z wnioskiem o podwyższenie lub obniżenie kwoty kredytu.
- Podwyższenie kwoty kredytu może nastąpić do wysokości, do której Kredytobiorca jest uprawniony, jeżeli:
 - wpływy na ROR zwiększyły się w stopniu uzasadniającym rozpatrzenie wniosku lub,
 - okres posiadania ROR uprawnia do przyznania wyższego kredytu.
- Podwyższenie kredytu wymaga ponownego złożenia wniosku wraz z wymaganymi przez Bank dokumentami i weryfikacji zdolności kredytowej Kredytobiorcy.
- W przypadku, gdy ustanowiono dodatkowe zabezpieczenie i zmieniły się warunki Umowy kredytu, wymagane jest złożenie ponownego wniosku przez Kredytobiorcę oraz wyrażenie zgody Poręczyciela na zmianę warunków i zabezpieczenia bez obowiązku spłaty kredytu na koniec okresu.
- Odnowienie kredytu, o którym mowa w ust. 4 wymaga zawarcia nowych umów zabezpieczeń.
- W przypadku, gdy Kredytobiorca zatrudniony jest na czas określony a okres zatrudnienia jest krótszy lub równy długości obowiązywania Umowy kredytu, warunkiem odnowienia kredytu jest przedstawienie aktualnego dokumentu stwierdzającego okres zatrudnienia, wysokość, źródło uzyskiwanych dochodów oraz ewentualnie ustanowienie dodatkowego zabezpieczenia.

§ 17

Bank ma prawo do obniżenia wysokości przyznanego kredytu w sytuacji, gdy stałe wpływy na ROR są niższe od zadeklarowanych przez co nie pozwalają na odnowienie kredytu w dotychczasowej wysokości. W przypadku obniżenia kwoty kredytu Bank zawiadamia pisemnie na 21 dni przed umownym terminem spłaty kredytu, Kredytobiorcę, Poręczyciela i inne osoby będące dłużnikami Banku z tytułu zabezpieczenia kredytu o jego obniżeniu i konieczności podpisania aneksu do Umowy kredytu/umów zabezpieczenia.

§ 18

- Od odnowionego/podwyższonego kredytu Bank pobiera opłaty i prowizje w wysokości określonej w Taryfie prowizji i opłat bankowych.
- Prowizja za odnowienie kredytu na kolejny okres pobierana jest najpóźniej w dniu przedłużenia Umowy kredytu ze środków na ROR Kredytobiorcy. Kredytobiorca zobowiązany jest zabezpieczyć środki na ROR na pobranie prowizji w ustalonej wysokości. W uzasadnionych przypadkach dopuszcza się pobranie prowizji za

odnowienie w terminie późniejszym, z pierwszego wpływu na ROR. W tym przypadku pracownik wprowadza kwotę wymagalnej prowizji do systemu finansowo-księgowego Banku do automatycznej spłaty z pierwszego wpływu środków na ROR Kredytobiorcy. Tak ustalony termin zapłaty prowizji nie może być dłuższy niż 30 dni od daty odnowienia.

§ 19

- Zmiany warunków Umowy kredytu należy dokonać w formie pisemnego aneksu do Umowy, z wyjątkiem zmian, które – w sytuacjach określonych w Umowie kredytu – mogą następować w drodze oświadczenia.
- Aneks do Umowy kredytu jest podpisywany w trybie określonym dla podpisywania Umowy kredytu.
- 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.

11. Rezygnacja z przedłużenia Umowy kredytu

§ 20

Jeżeli Kredytobiorca nie wyraża zgody na odnowienie kredytu zobowiązany jest co najmniej 1 dzień przed odnowieniem kredytu poinformować o tym Bank oraz w terminie określonym jako ostateczny termin spłaty kredytu dokonać spłaty całości wykorzystanego kredytu.

12. Reklamacje

§ 21

- Kredytobiorca może złożyć reklamację dotyczącą usług świadczonych przez Bank w następującym trybie:
 - w formie pisemnej – osobiście, w dowolnym Oddziale, lub przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe, lub poprzez kuriera lub posłańca, na adres dowolnego Oddziału;
 - w formie ustnej - telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty w dowolnym Oddziale;
 - w formie elektronicznej na wskazany adres email: reklamacje@bsbrodnica.pl.
- Odpowiednie adresy oraz numery telefonów umożliwiające złożenie reklamacji dostępne są w Oddziałach oraz na stronie internetowej Banku www.bsbrodnica.pl.
- Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Kredytobiorcę zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji, chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania z reklamacją.
- Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
 - imię i nazwisko składającego reklamację,
 - numer PESEL
 - adres korespondencyjny,
 - dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń,
 - własnoręczny podpis składającego reklamację
- Treść reklamacji złożonej w formie elektronicznej powinna zawierać dane określone w ust. 4 pkt 1) – 4).
- Na żądanie Kredytobiorcy Bank potwierdzi pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Kredytobiorcą fakt złożenia przez niego reklamacji.
- Bank może zwrócić się do Kredytobiorcy z prośbą o złożenie dodatkowych pisemnych informacji lub dostarczenie dodatkowych dokumentów, jeżeli uzyskanie tych informacji będzie niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
- Bank rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi Kredytobiorcy w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
- Odpowiedź, o której mowa w ust. 8 może zostać dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Kredytobiorcy.
- Bank udziela odpowiedzi, o której mowa w ust. 8 bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji.
- 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:
 - przyczynie opóźnienia;
 - okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji;
 - przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji.
- Złożenie reklamacji nie zwalnia Kredytobiorcy z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wynikających z harmonogramu spłaty wobec Banku, o ile nie jest on kwestią przedmiotu reklamacji.
- Organem nadzoru w stosunku do Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.

14. 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 z dnia 05 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz ustawą z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, na zasadach opisanych na stronie: www.rf.gov.pl;
 - 2) za pośrednictwem Arbitra Bankowego, na zasadach określonych w regulaminie dostępnym na stronie: www.zbp.pl;
 - 3) przed Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, na zasadach określonych w regulaminie dostępnym na stronie: www.knf.gov.pl;
15. W przypadku sporu z Bankiem Kredytobiorca może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.

13. Postanowienia końcowe

§ 22

1. Regulamin może być zmieniony przez Bank z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się:
 - 1) wprowadzenie nowych lub zmiana w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, regulujących działalność sektora bankowego lub świadczenie przez banki usług, w tym zmiany obowiązujących Bank zasad dokonywania czynności bankowych lub czynności faktycznych związanych z działalnością bankową, w zakresie dotyczącym usług określonych Regulaminem,
 - 2) wprowadzenie nowej interpretacji przepisów regulujących działalność sektora bankowego lub świadczenie przez banki usług wynikających z orzeczeń sądów, w tym sądów Wspólnoty Europejskiej, 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) zmiany mające na celu polepszenie sytuacji Kredytobiorcy (zmiany w produktach Banku, podwyższenie poziomu świadczenia przez Bank usług, bądź czynności bankowych) o ile zapewni to należyte wykonanie Umowy kredytu oraz nie będzie prowadziło do zwiększenia obciążeń finansowych Kredytobiorcy z tytułu Umowy kredytu oraz nie będzie naruszało jego interesu.
2. O wprowadzonych do Regulaminu zmianach Bank zobowiązuje się powiadomić Kredytobiorcę:
 - 1) przesyłając pełny tekst wprowadzonych zmian na trwałym nośniku, tj. na piśmie lub drogą elektroniczną, – gdy zmiany wpływają na warunki zawartej Umowy kredytu;
 - 2) umieszczając tekst Regulaminu na stronie internetowej Banku (www.bsbrodnica.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 14 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.

Regulamin obowiązuje od 03 kwietnia 2018 r.