

# REGULAMIN UDZIELANIA POŻYCZEK I KREDYTÓW PRZEZ EURO BANK S.A.

## I. Postanowienia ogólne

### § 1

1. Niniejszy Regulamin, zwany dalej Regulaminem, określa zasady i warunki udzielania oraz spłaty Pożyczek i Kredytów osobom fizycznym przez Euro Bank S.A., a także warunki zmiany Regulaminu.
2. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Umowy.
3. Postanowienia Regulaminu są dla Stron wiążące, jeżeli Strony w Umowie nie ustaliły odmiennie swoich praw i obowiązków.
4. W sprawach nieuregulowanych w Umowie i Regulaminie zastosowanie mają przepisy Ustawy Prawo bankowe, Ustawy o kredycie konsumenckim, Kodeksu cywilnego oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

### § 2

Użyte w Regulaminie i Umowie terminy oznaczają:

- 1) **Bank** – Euro Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu,
- 2) **Bazy danych** – zbiory danych prowadzone dla celów oceny ryzyka kredytowego przez instytucje, o których mowa w art. 105 ust. 4 Ustawy z dnia 29.08.1997 r. Prawo bankowe (Dz. U. z 2002 r. Nr 72, poz. 665, ze zm.), oraz biura informacji gospodarczej, o których mowa w Ustawie z dnia 9.04.2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. z 2010 r. Nr 81, poz. 530, Nr 182, poz. 1228 i Nr 217, poz. 1427),
- 3) **COK** – Centrum Obsługi Klienta, jednostka organizacyjna Banku prowadząca telefoniczną obsługę Klienta,
- 4) **Całkowita kwota Pożyczki/Kredytu** – suma wszystkich środków pieniężnych, które Bank udostępnia Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy na podstawie Umowy, w wysokości i na warunkach określonych w Umowie oraz Regulaminie,
- 5) **Całkowita kwota do zapłaty przez Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę** – suma Całkowitej kwoty Pożyczki/Kredytu, naliczonych przez Bank odsetek oraz wszelkich innych nieskredytowanych kosztów ponoszonych przez Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę, których wysokość i warunki naliczania zostały określone w Umowie,
- 6) **Dzień roboczy** – każdy dzień od poniedziałku do piątku włącznie, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy,
- 7) **eurobank online** – serwis udostępniany przez Bank, umożliwiający świadczenie usług bankowych za pośrednictwem Internetu,
- 8) **Kanał(y) dostępu** – sposób komunikacji i obsługi Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy inny niż w Placówce, w szczególności za pośrednictwem telefonu (COK) lub Internetu (eurobank online), składanie przez Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę wniosków (dyspozycji) za pośrednictwem Kanałów dostępu jest możliwe, o ile taki sposób komunikacji jest udostępniony dla danego rodzaju wnioskowanej czynności,
- 9) **Koszty windykacji** – zryczałtowane opłaty za podejmowane przez Bank działania windykacyjne określone w Umowie, w wysokości wskazanej w Tabeli, a także rzeczywiste poniesione przez Bank koszty sądowe i postępowania egzekucyjnych oraz koszty windykacji Pojazd, w przypadku, gdy zabezpieczeniem Pożyczki/Kredytu jest Pojazd,
- 10) **Placówka** – jednostka organizacyjna Banku lub Pośrednika kredytowego prowadząca obsługę Klientów,
- 11) **Pojazd** – pojazd samochodowy nowy lub używany, stanowiący, po

- akceptacji Banku, Zabezpieczenie spłaty Pożyczki/Kredytu, podlegający rejestracji i homologowany jako samochód osobowy, ciężarowy lub ciężarowo-osobowy, o dopuszczalnej masie nie przekraczającej 3,5 tony,
- 12) **Poręczyciel** – współmałżonek lub osoba trzecia posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, odpowiedzialna solidarnie z Pożyczkobiorcą/Kredytobiorcą za jego zobowiązania wynikające z Umowy,
  - 13) **Pośrednik kredytowy** – przedsiębiorca w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 23.04.1964 r. Kodeks cywilny, związany z Bankiem umową o współpracy w zakresie sprzedaży produktów bankowych, który w zakresie swojej działalności gospodarczej lub zawodowej uzyskuje od Banku korzyści majątkowe dokonując czynności faktycznych lub prawnych związanych z oferowaniem produktów Banku, przygotowaniem i zawieraniem Umowy,
  - 14) **Rachunek** – wskazany w Umowie rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy lub inny odrębny rachunek prowadzony przez Bank na potrzeby obsługi wpłat tytułem wcześniejszej spłaty Pożyczki/Kredytu oraz odstąpienia od Umowy,
  - 15) **Rachunek kredytowy** – wskazany w Umowie rachunek prowadzony przez Bank na potrzeby obsługi dokonywanych przez Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę wpłat tytułem wcześniejszej spłaty Pożyczki/Kredytu oraz odstąpienia od Umowy,
  - 16) **Rata** – spłata zadłużenia z tytułu Pożyczki/Kredytu składająca się z części kapitałowej i odsetkowej, której wysokość oraz terminy spłaty zostały określone w harmonogramie Pożyczki/Kredytu oraz Umowie,
  - 17) **Restrukturyzacja** – zmiana warunków Umowy dokonywana na wniosek Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy lub Banku w przypadku Zagrożenia terminowej spłaty Rat lub/i posiadania zaległości w spłacie Rat Pożyczki/Kredytu,
  - 18) **Rzeczywista roczna stopa oprocentowania (RRSO)** – całkowity koszt Kredytu/Pożyczki ponoszony przez Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę, wyrażony jako wartość procentowa Całkowitej kwoty Pożyczki/Kredytu w stosunku rocznym,
  - 19) **Trwały nośnik** – materiał lub urządzenie służące do przechowywania i odczytywania informacji przekazywanych Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy przez Bank w związku z Umową, przez czas odpowiedni do celów, jakim informacje te służą oraz pozwalające na odtworzenie tych informacji w niezmienionej postaci, ilekroć w Umowie lub Regulaminie mowa o Trwałym nośniku, należy rozumieć informacje przekazywane Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy przez Bank w formie pisemnej, na podany Bankowi adres e-mail, za pośrednictwem internetu (kanał eurobank online) lub SMS (o ile Pożyczkobiorca/Kredytobiorca posiada aktywną Usługę powiadomień SMS),
  - 20) **Umowa** – umowa pożyczki lub umowa kredytu zawarta w formie pisemnej pomiędzy Pożyczkobiorcą/Kredytobiorcą a Bankiem,
  - 21) **Usługa powiadomień SMS** – usługa polegająca na wysyłaniu przez Bank krótkich wiadomości tekstowych (SMS) na podany przez Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę kontaktowy numer telefonu komórkowego polskiego operatora telefonii komórkowej, zawierających informacje o wysokości oraz terminie płatności najbliższej Raty według aktualnie obowiązującego harmonogramu spłat,
  - 22) **Tabela** – Tabela opłat i prowizji Pożyczki/Kredytu zawierająca wykaz opłat i prowizji, pobieranych przez Bank za czynności związane z udzielaniem i obsługą Pożyczek i Kredytów,
  - 23) **Wakacje kredytowe** – czasowe zawieszenie spłaty Pożyczki/Kredytu,
  - 24) **Wcześniejsza spłata** – przedterminowa częściowa lub całkowita spłata zobowiązania z tytułu Pożyczki/Kredytu dokonana przez Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę na wskazany w Umowie Rachunek kredytowy,
  - 25) **Wnioskodawca** – osoba fizyczna, która złożyła wniosek o Pożyczkę/Kredyt,

- 26) **Zabezpieczenie** – prawne zabezpieczenie wierzytelności Banku z tytułu udzielonej Pożyczki/Kredytu,
- 27) **Zagrożenie terminowej spłaty** – wystąpienie co najmniej jednej z następujących okoliczności:
  - a) zaprzestanie terminowej spłaty przez Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę zobowiązań kredytowych wobec Banku, innych niż zobowiązanie wynikające z Umowy,
  - b) zaprzestanie terminowej spłaty przez Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę zobowiązań kredytowych wobec innych instytucji finansowych,
  - c) pogorszenie się sytuacji ekonomiczno-finansowej Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy, stwierdzone w oparciu o uzyskaną przez Bank informację o zajęciu co najmniej jednej z niżej wymienionych okoliczności:
    - utrata stałego źródła dochodu przez Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę,
    - przekroczenie poziomu relacji wydatków Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy na obsługę wszystkich zobowiązań kredytowych do jego dochodów netto ponad maksymalny poziom wskazany w Umowie,
  - d) otrzymanie przez Bank postanowienia o zajęciu rachunku bankowego Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy przez organ egzekucyjny.
- 28) **Zdolność kredytowa** – zdolność Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy do spłaty zaciągniętej Pożyczki/Kredytu wraz z odsetkami w terminach określonych w Umowie.

## II. Ogólne zasady udzielania Pożyczek/Kredytów

### § 3

1. Pożyczki/Kredyty są udzielane wyłącznie osobom fizycznym, z zastrzeżeniem, że środki z tytułu Pożyczki/Kredytu nie mogą być wykorzystane w celu związanym z prowadzoną działalnością gospodarczą.
2. Pożyczka/Kredyt mogą zostać udzielone dwóm osobom fizycznym, na podstawie jednej Umowy. W takim przypadku każda z tych osób ponosi solidarną odpowiedzialność za całość zobowiązania.
3. Pożyczkobiorcą/Kredytobiorcą może być osoba fizyczna, która spełnia łącznie następujące warunki:
  - a) posiada pełną zdolność do czynności prawnych,
  - b) posiada Zdolność kredytową,
  - c) jest rezydentem (osobą mającą stałe miejsce zamieszkania w Polsce),
  - d) posiada stałe dochody osiągane ze źródeł zaakceptowanych przez Bank i dochody nie są obciążone tytułami wykonawczymi,
  - e) nie złożyła wniosku o ogłoszenie upadłości oraz nie toczy się przeciwko niej postępowanie upadłościowe,
  - f) złożyła komplet poprawnie wypełnionych dokumentów wymaganych przez Bank, niezbędnych do oceny Zdolności kredytowej.
4. Poręczycielem może być osoba fizyczna, która spełnia łącznie warunki wskazane w ust. 3.
5. W każdym przypadku Bank może zaproponować niższą od wnioskowanej kwotę Pożyczki/Kredytu lub uzależnić jej/jego udzielenie od spełnienia przez Wnioskodawcę dodatkowych warunków.
6. Za dodatkowe warunki, o których mowa w ust. 5, uważa się:
  - a) wyrażenie zgody przez współmałżonka Wnioskodawcy na zaciągnięcie Pożyczki/Kredytu w przypadku, gdy Wnioskodawca pozostaje w związku małżeńskim, a małżonkowie nie posiadają rozdzielności majątkowej lub nie pozostają w separacji,
  - b) ustanowienie Zabezpieczenia.
7. Jeśli powodem odmowy udzielenia Pożyczki/Kredytu jest negatywny wynik sprawdzenia Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy w Bazach danych,

Bank niezwłocznie przekaże Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy informację o wynikach tego sprawdzenia oraz wskaże Bazę danych, w której dokonano sprawdzenia. W pozostałych przypadkach Bank może odmówić udzielenia Pożyczki/Kredytu bez podania przyczyny.

8. Ustanowienie Zabezpieczenia jest uzależnione od rodzaju Pożyczki/Kredytu, kwoty udzielonej Pożyczki/Kredytu oraz od okresu spłaty.
9. Zabezpieczeniem może być:
  - a) poręczenie cywilne,
  - b) umowa ubezpieczenia na wypadek śmierci, w której Bank jest wskazany jako uposażony do otrzymania sumy ubezpieczenia, bądź umowa ubezpieczenia grupowego, w której Bank jest wskazany jako osoba uprawniona do odbioru świadczenia,
  - c) cesja praw z polisy ubezpieczeniowej innego ubezpieczenia niż wskazane w pkt. b),
  - d) przewłaszczenie Pojazdu na Bank, na warunkach określonych w umowie przewłaszczenia,
  - e) pełnomocnictwo do pobierania z Rachunku środków na spłatę Raty Pożyczki/Kredytu,
  - f) depozyt karty Pojazdu,
  - g) inne uzgodnione przez Strony.
10. Wybór formy prawnego Zabezpieczenia spłaty wierzycelności z tytułu zawartej Umowy każdorazowo wymaga akceptacji Banku.
11. Koszty lub opłaty związane z ustanowieniem, utrzymaniem, zmianą i wygaśnięciem Zabezpieczenia ponosi Pożyczkobiorca/Kredytobiorca.

### **III. Oprocentowanie, opłaty i prowizje** **§ 4**

1. Pożyczka/Kredyt są oprocentowane w stosunku rocznym według stopy stałej lub zmiennej, w wysokości i na zasadach określonych w Umowie.
2. Odsetki naliczane są za każdy dzień od wykorzystanej kwoty Pożyczki/Kredytu.
3. O każdej zmianie oprocentowania Bank powiadamia Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę na Trwałym nośniku zgodnie z zasadami określonymi w Umowie.

### **Usługa powiadomień SMS** **§ 5**

1. Bank udostępnia Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy Usługę powiadomień SMS, za którą pobiera opłatę zgodnie z aktualną Tabelą. Warunkiem świadczenia przez Bank Usługi powiadomień SMS jest jej aktywacja przez Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę, która następuje poprzez złożenie odpowiedniej dyspozycji w Placówce lub poprzez Kanały dostępu. W dyspozycji Pożyczkobiorca/Kredytobiorca podaje numer telefonu wykorzystywany do realizacji Usługi powiadomień SMS.
2. Aktywacja Usługi powiadomień SMS następuje najpóźniej w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia dyspozycji.
3. Pożyczkobiorca/Kredytobiorca może w dowolnym czasie zrezygnować z Usługi powiadomień SMS lub zmienić podany w dyspozycji numer telefonu.
4. Bank zaprzestaje świadczenia Usługi powiadomień SMS najpóźniej w terminie 3 dni kalendarzowych po dniu:
  - a) skutecznego odstąpienia Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy od Umowy,
  - b) wygaśnięcia Umowy, w przypadkach o których mowa w § 10 Regulaminu,
  - c) całkowitej spłaty Pożyczki/Kredytu,
  - d) złożenia przez Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę dyspozycji rezygnacji z Usługi powiadomień SMS lub dyspozycji usunięcia z systemu

Banku telefonu powiązanego z Usługą powiadomień SMS przy danej Umowie, co jest jednoznaczne z rezygnacją z Usługi powiadomień SMS,

- e) otrzymania od operatora telefonii komórkowej informacji o niedostarczeniu co najmniej trzech kolejnych wiadomości SMS wysłanych na ten sam numer telefonu komórkowego.
5. Nieotrzymanie wiadomości tekstowej SMS nie zwalnia Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy z obowiązku spłaty Raty zgodnie z obowiązującym harmonogramem spłat.
6. Bank może zaprzestać świadczenia Usługi powiadomień SMS, w przypadku otrzymania wiarygodnej informacji, że numer telefonu komórkowego wskazany przez Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę nie należy do niego, a wiadomości SMS przesyłane na wskazany numer telefonu otrzymuje inna osoba.

### **Wakacje kredytowe** **§ 6**

1. Na wniosek Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy złożony w Placówce lub poprzez Kanały dostępu Bank może wyrazić zgodę na Wakacje kredytowe. Za udzielenie Wakacji kredytowych Bank pobiera opłatę zgodnie z Tabelą obowiązującą w dniu udzielenia Wakacji kredytowych.
2. Pożyczkobiorca/Kredytobiorca może wystąpić z pierwszym wnioskiem o Wakacje kredytowe najwcześniej po spłacie 6 Rat Pożyczki/Kredytu zgodnie z obowiązującym harmonogramem spłat. Każdy kolejny wniosek o Wakacje kredytowe może zostać złożony po terminowej spłacie kolejnych 12 Rat obowiązującego harmonogramu spłat.
3. Wniosek o Wakacje kredytowe Pożyczkobiorca/Kredytobiorca składa na co najmniej 3 dni przed uzgodnionym w Umowie terminem zapadalności najbliższej Raty.
4. Bank może negatywnie rozpatrzyć wniosek o Wakacje kredytowe, jeżeli wystąpiło Zagrożenie terminowej spłaty Pożyczki/Kredytu.
5. Przyznanie Wakacji kredytowych następuje wskutek pozytywnego rozpatrzenia przez Bank wniosku Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy, potwierdzonego przekazaniem Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy nowego harmonogramu spłat. W takim przypadku przyznanie Wakacji kredytowych nie wymaga sporządzenia aneksu do Umowy.

### **Ubezpieczenia grupowe** **§ 7**

1. Bank, działając na podstawie art. 808 Kodeksu cywilnego, oferuje Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy możliwość przystąpienia do ubezpieczeń grupowych.
2. Przystąpienie do ubezpieczenia grupowego ma charakter dobrowolny.
3. Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy przysługuje prawo do rezygnacji z ubezpieczenia grupowego.
4. Jeśli ubezpieczenie grupowe stanowi jednocześnie Zabezpieczenie spłaty Pożyczki/Kredytu, rezygnacja z ubezpieczenia grupowego może być podstawą do wypowiedzenia Umowy przez Bank.

### **IV. Zmiany warunków Umowy** **Restrukturyzacja** **§ 8**

1. W okresie obowiązywania Umowy Strony mogą dokonać Restrukturyzacji.
2. Pożyczkobiorca/Kredytobiorca może złożyć wniosek o Restrukturyzację w Placówce lub poprzez Kanały dostępu.
3. Bank zastrzega sobie prawo do ustalenia warunków niezbędnych do

dokonania Restrukturyzacji, w zakresie terminu, wysokości wymaganej wpłaty minimalnej oraz ustanowienia Zabezpieczeń. Niespełnienie ww. warunku(ów) powoduje odrzucenie wniosku o Restrukturyzację.

4. Za Restrukturyzację warunków Umowy dokonaną na wniosek Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy Bank pobierze od Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy prowizję zgodnie z obowiązującą w dniu dokonania zmian Tabelą.
5. W przypadku przeprowadzenia Restrukturyzacji, w wyniku której wydłużono pierwotny okres spłaty Pożyczki/Kredytu, ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje zdarzenia, które zaszło w terminie innym niż wynikający z pierwotnych (sprzed Restrukturyzacji) postanowień Umowy.

### **Zmiana dnia spłaty** **§ 9**

1. Na wniosek Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy złożony w Placówce lub poprzez Kanały dostępu, Bank może dokonać zmiany dnia spłaty Raty. Za zmianę dnia spłaty Bank pobierze od Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy prowizję zgodnie z obowiązującą w dniu dokonania zmiany Tabelą.
2. Zmiana dnia spłaty następuje wskutek pozytywnego rozpatrzenia przez Bank wniosku Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy, potwierdzonego przekazaniem Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy nowego harmonogramu spłat. W takim przypadku zmiana dnia spłaty nie wymaga sporządzenia aneksu do Umowy.

### **V. Rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy** **Postanowienia ogólne** **§ 10**

1. Wygaśnięcie Umowy następuje:
  - a) z upływem okresu, na jaki Umowa była zawarta,
  - b) z chwilą Wcześniejszej spłaty całej kwoty Pożyczki/Kredytu wraz z odsetkami, opłatami, prowizjami i kosztami wynikającymi z Umowy,
  - c) po upływie okresu wypowiedzenia Umowy,
  - d) z chwilą śmierci jedynego Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy lub obu Pożyczkobiorców/Kredytobiorców (w przypadku Pożyczki/Kredytu udzielonej/ego dwóm osobom).
2. W sytuacji, o której mowa w ust. 1 pkt. d), rozliczenie należności wynikających z Umowy następuje niezwłocznie po otrzymaniu przez Bank wiarygodnej informacji o śmierci, odpowiednio, Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy lub, w przypadku Pożyczki/Kredytu udzielonej/ego dwóm osobom, obu Pożyczkobiorców/Kredytobiorców.

### **Rozwiązanie Umowy za wypowiedzeniem** **§ 11**

1. Każda ze Stron, z zastrzeżeniem ust. 2, może wypowiedzieć Umowę w formie pisemnej, z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia.
2. Bank ma prawo wypowiedzenia Umowy tylko w przypadkach wskazanych w Umowie.
3. Okres wypowiedzenia wynosi 30 dni od dnia doręczenia drugiej Stronie oświadczenia o wypowiedzeniu.
4. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę jest on zobowiązany do spłaty należności z tytułu Pożyczki/Kredytu najpóźniej do dnia jej rozwiązania.
5. Od dnia następnego po upływie okresu wypowiedzenia, całe zobowiązanie Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy wobec Banku jest wymagalne, a kapitał jest oprocentowany według zasad obowiązujących dla zadłużenia przeterminowanego.

## Śmierć jedyne Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy

### § 12

1. W razie śmierci Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy, za wiarygodną informację, o której mowa w § 10 ust. 2, uważa się: odpis zupełny lub skrócony aktu zgonu, świadectwo zgonu, pismo otrzymane od takich instytucji jak: policja, sąd, komornik, urząd skarbowy, organ rentowy lub innej wiarygodnej instytucji.
2. Wygaśnięcie umowy wskutek śmierci jedyne Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy lub obu Pożyczkobiorców/Kredytobiorców (w przypadku Pożyczki/Kredytu udzielonych dwóm osobom) skutkuje natychmiastową wymagalnością kwoty Pożyczki/Kredytu pozostałej do spłaty.
3. W razie śmierci jedyne Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy, do spłaty należności wynikających z Umowy zobowiązani są spadkobiercy.

## Cykliczna kontrola Zdolności kredytowej

### § 13

1. W okresie obowiązywania Umowy Bank jest uprawniony do przeprowadzania cyklicznej kontroli Zdolności kredytowej Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy.
2. Cykliczna kontrola może być przeprowadzana nie częściej niż raz na rok, o ile przepisy prawa nie nałożą na Bank obowiązku wykonywania kontroli w innych odstępach czasu.
3. Cykliczna kontrola dokonywana jest, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej, w oparciu o źródła wewnętrzne, to jest sprawdzenie w Bazach danych oraz weryfikację dotychczasowej historii kredytowej Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy w Banku.
4. W przypadku zaistnienia co najmniej jednej z następujących okoliczności:
  - a) powstania zadłużenia przeterminowanego, o którym mowa w Umowie, jeśli zaległość w spłacie utrzymuje się dłużej niż 60 dni,
  - b) zidentyfikowania zajęć komorniczych lub tytułów egzekucyjnych na rachunkach Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy posiadanych w Banku,
  - c) uzyskania przez Bank z instytucji, o których mowa w art. 105 ust. 4 Ustawy Prawo bankowe, w tym z Biura Informacji Kredytowej S.A. i prowadzonego przez Związek Banków Polskich Rejestru Międzybankowej Informacji Gospodarczej Bankowy Rejestr oraz/lub z biur informacji gospodarczej działających na podstawie odrębnych przepisów prawa, informacji o zaległościach w spłacie wymagalnych zobowiązań Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy przekraczających 60 dni kalendarzowych, Bank może zażądać od Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy, zgodnie z częstotliwością określoną w ust. 2, dostarczenia dokumentów potwierdzających aktualne źródło i wysokość uzyskiwanych dochodów oraz dokumentów potwierdzających wysokość zobowiązań Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy.

## VI. Postanowienia końcowe

### Sposoby komunikacji

#### § 14

1. Bank kontaktuje się z Pożyczkobiorcą/Kredytobiorcą w sprawach związanych z obsługą Umowy przy wykorzystaniu podanych przez niego danych teled adresowych, za pomocą dostępnych środków komunikacji, w tym za pomocą krótkich wiadomości tekstowych (SMS) oraz automatycznych wiadomości głosowych.
2. Pożyczkobiorca/Kredytobiorca zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Banku o każdej zmianie danych osobowych zawartych w Umowie. Informację taką Pożyczkobiorca/Kredytobiorca powinien złożyć w Placówce lub poprzez Kanały dostępu.
3. Bank przesyła korespondencję do Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy w usta-

lony z nim sposób komunikacji, w poniższej kolejności, to jest:

- a) za pośrednictwem serwisu eurobank online, o ile Pożyczkobiorca/Kredytobiorca zawarł z Bankiem umowę o usługi bankowości elektronicznej i dokonał aktywacji tego kanału lub
  - b) na podany adres e-mail lub
  - c) listem na adres korespondencyjny wskazany przez Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę, a w przypadku nie poinformowania Banku o zmianie tego adresu, na ustalony przez Bank adres zamieszkania.
4. Zmiana ustalonego sposobu komunikacji z Bankiem oraz podanego adresu e-mail lub adresu do korespondencji następuje poprzez złożenie przez Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę odpowiedniej dyspozycji w Placówce lub poprzez Kanały dostępu i nie wymaga zawarcia aneksu do Umowy.
  5. W przypadku nie poinformowania Banku o zmianie danych adresowych, Pożyczkobiorca/Kredytobiorca ponosi koszty pozyskania tych danych przez Bank zgodnie z Tabelą.

## Rożmowy telefoniczne

### § 15

Bank jest uprawniony do nagrywania, za pomocą elektronicznych nośników informacji, wszystkich rozmów telefonicznych z Pożyczkobiorcą/Kredytobiorcą oraz do wykorzystywania takich nagrań do celów dowodowych.

## Reklamacje

### § 16

1. Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy przysługuje prawo zgłoszenia reklamacji dotyczącej obsługi Pożyczki/Kredytu. Reklamacje można składać osobiście lub przez pełnomocnika:
  - a) w Placówce lub Centrali Banku,
  - b) za pośrednictwem posłańca lub kuriera,
  - c) pisemnie na adres siedziby Banku,
  - d) za pośrednictwem poczty e-mail,
  - e) faxem,
  - f) poprzez Kanały dostępu.
2. Odpowiednie adresy, w tym siedziby Banku, poczty elektronicznej, oraz numery telefonów i faxu, dostępne są w Placówkach oraz na stronie internetowej Banku.
3. W celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia reklamacji przez Bank, Pożyczkobiorca/Kredytobiorca powinien zgłosić ją niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących jego zastrzeżenia.
4. Bank zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji niezwłocznie po jej otrzymaniu, nie później niż w terminie 14 dni roboczych od daty wpływu reklamacji do Banku. Jeżeli, z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 14-dniowy nie może zostać dotrzymany, Bank informuje Klienta o prowadzonym postępowaniu, podając przyczynę opóźnienia i określając termin udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 90 dni od dnia otrzymania reklamacji przez Bank.
5. O wyniku rozpatrzenia reklamacji Bank informuje w formie uzgodnionej z Pożyczkobiorcą/Kredytobiorcą: pisemnie lub poprzez Kanały dostępu.
6. W przypadku wnoszenia reklamacji, Pożyczkobiorca/Kredytobiorca ma możliwość zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta oraz do Rzecznika Ubezpieczonych.
7. Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy przysługuje również prawo do wniesienia skargi na działalność Banku do Bankowego Arbitrażu Konsumentkiego przy Związku Banków Polskich (Arbitraż) z siedzibą w Warszawie,

ul. Kruczkowskiego 8. Wniosek do Arbitrażu musi mieć formę pisemną i może zostać przesłany na ww. adres siedziby Arbitrażu lub zostać złożony osobiście bądź przez pełnomocnika w Biurze Arbitra Bankowego. Orzeczenie Arbitra Bankowego nie jest orzeczeniem sądu polubownego w rozumieniu Kodeksu postępowania cywilnego. Szczegółowe informacje na temat działalności Arbitra Bankowego, procedury korzystania z posasądowego rozstrzygnięcia sporów oraz procedury obowiązującej w postępowaniu dostępne są w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumentkiego znajdującego się na stronie internetowej Związku Banków Polskich pod adresem [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl).

8. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

## Zmiany postanowień Regulaminu

### § 17

1. Bank ma prawo do zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn. Za ważną przyczynę uznaje się jedną z niżej wymienionych:
  - a) zmianę powszechnie obowiązujących przepisów prawa związanych z działalnością Banku, wskutek której zachodzi potrzeba uwzględnienia tej zmiany i dostosowania Regulaminu,
  - b) zmianę zakresu lub formy produktów/usług oferowanych przez Bank Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy,
  - c) zmianę interpretacji powszechnie obowiązujących przepisów prawa w następstwie zapadłych orzeczeń sądów, decyzji, rekomendacji lub zaleceń Komisji Nadzoru Finansowego lub innych właściwych organów lub urzędów, wskutek której zachodzi potrzeba uwzględnienia tej zmiany i dostosowania Regulaminu.
2. Wprowadzane przez Bank zmiany Regulaminu muszą być adekwatne i pozostawać w związku z ważną przyczyną, o której mowa w ust. 1.
3. O zmianie niniejszego Regulaminu Bank powiadamia Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę przed datą wejścia w życie zmian, doręczając mu treść zmian lub zmieniony Regulamin w ustalony z nim sposób komunikacji. W powiadomieniu przesłanym Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy Bank wskazuje datę wejścia w życie zmienionego Regulaminu.
4. Zmiana Regulaminu wiąże Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę, jeżeli nie wypowie Umowy, z zachowaniem okresu wypowiedzenia wskazanego w § 11 ust. 1, w terminie 14 dni od doręczenia Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy informacji o zmianie Regulaminu. Za wypowiedzenie Umowy Bankowi przez Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę uważa się także, złożone w formie pisemnej, oświadczenie Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy o odmowie przyjęcia zmian Regulaminu.
5. Aktualny Regulamin jest dostępny również w Placówkach, telefonicznie w COK oraz na stronie internetowej Banku.

## Wprowadzenie nowych produktów lub usług

### § 18

1. Bank zastrzega sobie prawo do wprowadzania nowych produktów lub usług.
2. Wprowadzenie tych zmian nie wymaga informowania Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy w sposób określony w § 14 ust. 3 Regulaminu. O wprowadzonej w tym zakresie zmianie Regulaminu oraz Tabeli Bank powiadomi Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę doręczając mu informacje o warunkach oraz kosztach skorzystania z usługi bądź produktu, przed skorzystaniem przez niego z nowego produktu lub usługi.

*Niniejszy Regulamin obowiązuje dla Umów zawieranych od dnia 18.12.2011 r.*