

Załącznik nr 1 do Uchwały Nr 45/2025 Zarządu Banku Spółdzielczego w Nałęczowie z dnia 31.03.2025 r.  
I zmiana Uchwała 15/2026 z dnia 9 lutego 2026r

## REGULAMIN KREDYTU GOTÓWKOWEGO „SZYBKI KREDYT INTERNETOWY”

### ROZDZIAŁ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

#### § 1.

Regulamin kredytu gotówkowego, zwany dalej „Regulaminem” określa zasady, warunki i tryb udzielania oraz spłaty kredytu gotówkowego „Szybki kredyt internetowy” w Banku Spółdzielczym w Nałęczowie.

#### § 2.

Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

- 1) **Bank** – Bank Spółdzielczy w Nałęczowie;
- 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) **inny kredyt** – kredyt zaciągnięty w innym banku lub w Banku, z wyłączeniem kredytów zabezpieczonych hipotecznie, z którego korzysta Kredytobiorca i na spłatę, którego zaciąga kredyt w Banku;
- 4) **kanal dystrybucji** – sposób przekazywania przez Bank Kredytobiorcy oraz innym osobom będącym dłużnikami Banku z tytułu zabezpieczenia spłaty kredytu, harmonogramów spłaty, informacji o zmianach Regulaminu, Tabeli;
- 5) **kredyt konsumencki** – kredyt, który jest kredytem konsumenckim w rozumieniu Ustawy o kredycie konsumenckim;
- 6) **kredyt** – środki pieniężne oddane przez Bank do dyspozycji Kredytobiorcy na warunkach określonych w Umowie kredytu i Regulaminie;
- 7) **Kredytobiorca** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która zawarła z Bankiem Umowę kredytu;
- 8) **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;
- 9) **model scoringowy** - ocena na podstawie podawanych przez klienta danych (we wniosku oraz dokumentach dochodowych) określających jego sytuację osobistą i materialną. Określenie ryzyka kredytowego następuje poprzez przyznanie odpowiedniej liczby punktów wyznaczonych w modelu scoringowym za poszczególne cechy a po ustaleniu sumy punktów wszystkich cech, przypisanie klienta do odpowiedniej grupy ryzyka;
- 10) **okres kredytowania** – okres liczony od dnia wypłaty środków pieniężnych, do dnia określonego w Umowie kredytu, jako ostateczny termin spłaty kredytu;

11) **ostateczny termin spłaty kredytu** – ustalony w Umowie kredytu dzień spłaty ostatniej raty kredytu wraz z odsetkami;

12) **Placówka Banku** – jednostka organizacyjna Banku, prowadząca bezpośrednią obsługę Klienta;

13) **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 o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym z dnia 5 sierpnia 2015 r. ;

14) **rachunek** – wskazany w Umowie kredytu rachunek prowadzony przez Bank, przeznaczony do obsługi kredytu;

15) **rata spłaty** – łączna kwota raty kapitałowej i odsetkowej przypadająca do spłaty za dany okres rozliczeniowy;

16) **RRSO** - całkowity koszt kredytu ponoszony przez Kredytobiorcę, wyrażony jako wartość procentowa całkowitej kwoty kredytu w stosunku rocznym;

17) **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;

18) **całkowita kwota kredytu** – maksymalna kwota wszystkich środków pieniężnych nieobjętych 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 nieobjętych kredytowanych kosztów kredytu, które Bank udostępnia Kredytobiorcy na podstawie Umowy o kredyt;

19) **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 z dnia 5 sierpnia 2015 r.;

20) **Tabela** - Tabela opłat i prowizji bankowych Banku Spółdzielczego w Nałęczowie;

21) **termin wypowiedzenia kredytu** – okres liczony od następnego dnia po doręczeniu oświadczenia o wypowiedzeniu kredytu do daty postawienia w stan wymagalności kredytu lub jego części;

- 22) 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;
- 23) Umowa kredytu** – Umowa zawarta w postaci elektronicznej, zgodnie z art. 7 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe, pomiędzy Kredytobiorcą a Bankiem, na podstawie której zostaje udzielony kredyt;
- 24) Wnioskodawca** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych ubiegająca się o kredyt;
- 25) zdolność kredytowa** – zdolność do spłaty zaciągniętego kredytu wraz z odsetkami w terminach określonych w Umowie kredytu;
- 26) wymagalność kredytu** – stan prawny skutkujący uprawnieniem Banku do żądania bezzwłocznej spłaty kredytu, wynikający z upływu terminu spłaty kredytu określonego w Umowie kredytu lub z upływu okresu wypowiedzenia Umowy kredytu.

## 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 lub na spłatę innych kredytów w Banku lub w innych bankach.
2. Kredyt adresowany jest wyłącznie do osób fizycznych, w tym osób fizycznych uzyskujących dochód z tytułu prowadzenia działalności gospodarczej i rolniczej.
3. Przyznana kwota kredytu uzależniona jest od zdolności kredytowej Wnioskodawcy.
4. Kwota kredytu nie może być niższa niż 1 000 PLN.
5. Maksymalna kwota kredytu nie może przekraczać 15 000 PLN.
6. Maksymalny okres kredytowania nie może być dłuższy niż 36 miesięcy.
7. Bank udziela kredytów w PLN.

### § 4.

1. Uruchomienie kredytu następuje zgodnie z dyspozycją Kredytobiorcy określoną w Umowie kredytu w formie przelewu na rachunek Kredytobiorcy.
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. Kredyt jest oprocentowany według stałej stopy procentowej.
2. Dla obliczania odsetek przyjmuje się, że rok liczy 365 dni, natomiast miesiąc rzeczywistą liczbę dni.
3. Bank pobiera odsetki tylko za faktyczny okres korzystania z kredytu.
4. Aktualne stawki oprocentowania dostępne są w placówkach Banku oraz na stronie internetowej Banku ([www.bsnaieczow.pl](http://www.bsnaieczow.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 Tabelą obowiązującą w Banku, w dniu dokonania czynności.
2. Bank jest uprawniony do jednostronnego dokonywania zmian w Tabeli, polegających na podwyższeniu stawek opłat i prowizji lub na wprowadzeniu nowych opłat/prowizji, wyłącznie w przypadku wystąpienia przynajmniej jednej z niżej wymienionych przesłanek:
  - 1) zmiany średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych (inflacji), ogłaszanego przez Prezesa GUS, polegającej na wzroście cen o co najmniej 0,1 %;
  - 2) zmiany wskaźnika cen dóbr inwestycyjnych publikowanych przez Prezesa GUS, co najmniej o 0,1%;
  - 3) wzrostu rzeczywistych kosztów obsługi danej usługi lub produktu 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 o co najmniej 1%;
  - 4) zmiany poziomu rezerw obowiązkowych ustalonych przez Narodowy Bank Polski lub wysokości ich ewentualnego oprocentowania, co najmniej o 0,01%;
  - 5) zmiany stawek referencyjnych oprocentowania lokat i kredytów na rynku międzybankowy WIBOR oraz WIBID dla okresów 3-miesięcznych, co najmniej o 0,01%;
  - 6) zmiany wysokości obowiązkowych opłat wnoszonych przez banki na rzecz Bankowego Funduszu Gwarancyjnego, co najmniej o 0,01%;
  - 7) gdy Bank będzie zobowiązany na mocy powszechnie obowiązujących przepisów prawa, decyzji,

rekomendacji lub zaleceń organów nadzoru nad rynkiem kapitałowym, finansowym lub konsumenckim bądź unormowań dotyczących standardów rachunkowości do zmiany kapitałów Banku, w tym kapitału zakładowego, do zmiany lub utworzenia funduszy własnych, w tym funduszy rezerwowych, do zmiany lub utworzenia rezerw lub odpisów, do zapłaty obowiązkowych opłat, podatków lub innych należności publicznoprawnych;

- 8) w przypadku zmiany lub pojawienia się nowych interpretacji powszechnie obowiązujących przepisów prawa na skutek orzeczeń sądów lub decyzji, rekomendacji, wytycznych lub zaleceń Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Związku Banków Polskich i organów władzy i administracji publicznej, na skutek czego nastąpi wzrost kosztów obsługi danej usługi lub produktu;
  - 9) w przypadku wprowadzenia do oferty Banku lub wycofania z oferty Banku usług i produktów, a także w przypadku rozszerzenia lub zmiany funkcjonalności produktów i usług - w stosunku do tych produktów lub usług;
  - 10) zmiany zakresu lub formy wykonania danej czynności, za którą naliczana jest opłata lub prowizja.
3. Zmiana Tabeli 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
  4. 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 Kredytobiorcę o zakresie wprowadzanych zmian w terminie nie później niż 30 dni przed datą ich wejścia w życie.
  5. W przypadku, gdy Kredytobiorca nie akceptuje wprowadzonych zmian do Tabeli, 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 Tabeli. W takim przypadku Kredytobiorca jest zobowiązany do spłaty wszelkich swoich zobowiązań wobec Banku, wynikających z zawartej Umowy kredytu najpóźniej w ostatnim dniu okresu wypowiedzenia.
  6. Aktualna Tabela dostępna jest również w placówkach Banku oraz na stronie internetowej Banku ([www.bsnaieczow.pl](http://www.bsnaieczow.pl)).
  7. Zmiana Tabeli polegająca na:
    - 1) obniżeniu lub uchyleniu opłat lub prowizji w niej zawartych;
    - 2) sprostowaniu omyłek pisarskich, rachunkowych;
    - 3) wprowadzeniu zmian porządkowych, graficznych nie wpływających na wysokość opłat i prowizji;
    - 4) zmianie nazwy produktu lub usługi, w tym nazwy marketingowej;
    - 5) zmianie opłat lub prowizji, które nie dotyczą Kredytobiorcy, tj. które są pobierane przez Bank

wyłącznie w ramach innych niż stanowiący przedmiot Umowy kredytu produktów bankowych

możliwa jest w każdym czasie i nie jest uzależniona od wystąpienia przesłanek, o których mowa w ust. 2.

Bank może poinformować Kredytobiorcę o tych zmianach poprzez udostępnienie stosownej informacji na tablicach ogłoszeń w placówkach Banku oraz na stronie internetowej Banku.

## ROZDZIAŁ 5. ZABEZPIECZENIE SPŁATY KREDYTU

### § 8.

1. Warunkiem udzielenia kredytu jest przedstawienie przez Wnioskodawcę zabezpieczenia spłaty kredytu wraz z odsetkami wskazanego w Umowie kredytu.
2. Prawne zabezpieczenie spłaty kredytu, a także innych związanych z kredytem należności, stanowi pełnomocnictwo do rachunku bankowego Kredytobiorcy.
3. Koszty związane z zabezpieczeniem kredytu, określone w Umowie kredytu, obciążają Kredytobiorcę, chyba, że przepisy prawa stanowią inaczej.

## ROZDZIAŁ 6. KREDYTOBIORCA

### § 9.

1. Kredyt udzielony jest jednemu Kredytobiorcy. Nie ma możliwości przystąpienia do kredytu przez kolejnych kredytobiorców.
2. Oferta skierowana jest wyłącznie dla Klientów Banku Spółdzielczego w Nałęczowie, która spełnia łącznie następujące warunki:
  - 1) posiada pełną zdolność do czynności prawnych;
  - 2) posiada obywatelstwo polskie lub jest cudzoziemcem legitymującym się kartą 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;
  - 6) posiada od min 6 miesięcy rachunek ROR z regularnymi wpływami lub kredyt hipoteczny lub kredytu gotówkowego;
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.

## ROZDZIAŁ 7. SKŁADANIE I ROZPATRYWANIE WNIOSKÓW O UDZIELENIE KREDYTU

### § 10.

1. Wnioskodawca składa wniosek o udzielenie kredytu w formie elektronicznej za pośrednictwem kanału internetowego wraz z wymaganymi, określonymi przez Bank dokumentami potwierdzającymi źródło i wysokość osiągniętych dochodów. Wnioskodawca ubiegający się o kredyt musi posiadać ważny dokument tożsamości. W przypadku obywateli polskich za dokument tożsamości uznaje się dowód osobisty lub paszport.

### § 11.

1. Bank zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy kredytu.
2. Bank przekazuje Klientowi, w formie wiadomości e-mail, pisemne zawiadomienie o odmownej decyzji udzielenia kredytu podjętej na podstawie informacji zawartych w bazie danych lub zbiorze danych Banku.
3. Rozpatrzeniu podlegają wyłącznie wnioski kompletne, tj. zawierające wszystkie wymagane załączniki.

## ROZDZIAŁ 8. ZAWARCIE UMOWY KREDYTU

### § 12.

1. Kredyt udzielany jest na podstawie Umowy kredytu zawartej w postaci elektronicznej, zgodnie z art. 7 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe, między Kredytobiorcą a Bankiem, określającej warunki uruchomienia, wykorzystania i spłaty kredytu oraz koszty kredytu.
2. Dokument Umowy kredytu sporządzany jest w postaci elektronicznej, dostępnej dla każdej ze stron.
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 nie ma możliwości zmiany warunków Umowy kredytu, za wyjątkiem zmian opisanych w § 14.

### § 14.

1. Zmiany warunków Umowy kredytu w tym zmiana 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.

## ROZDZIAŁ 9. URUCHOMIENIE I SPŁATA KREDYTU

### § 15.

1. Przed uruchomieniem kredytu Kredytobiorca zobowiązany jest spełnić następujące warunki:
  - 1) zaakceptować i zatwierdzić Umowę kredytu w systemie bankowości internetowej;
  - 2) ustanowić prawne zabezpieczenie spłaty kredytu;
  - 3) zapłacić prowizję z tytułu udzielenia kredytu (jeżeli dotyczy);
2. Uruchomienie kredytu następuje w formie przelewu środków na rachunek bankowy Klienta prowadzony w Banku.
3. Uruchomienie kredytu dokonywane jest zgodnie z dyspozycją Kredytobiorcy określoną w Umowie kredytu.

### § 16.

1. Terminy oraz sposób płatności rat kredytu i odsetek określone są w Umowie kredytu oraz w harmonogramie spłat, który stanowi załącznik do Umowy kredytu.
2. Spłata kredytu wraz z odsetkami następuje w formie rat równych (annuitetowych), gdzie każda rata kapitałowo-odsetkowa jest równa, przy czym rata kapitałowa z każdym miesiącem rośnie, a rata odsetkowa maleje (odsetki naliczane są od aktualnego zadłużenia);
3. Kredytobiorca może dokonać spłaty całości lub części kredytu przed ustalonymi w harmonogramie terminami.
4. Kredytobiorca deklaruje czy częściowa spłata kredytu zmniejsza wysokość miesięcznej raty przy zachowaniu obecnego okresu kredytowania czy skraca okres kredytowania przy zachowaniu obecnej wysokości raty.
5. Bank zgodnie z decyzją z ust. 4 przekazuje Kredytobiorcy nowy harmonogram spłat. Nie wymaga sporządzenia nowego harmonogramu spłat złożenie przez Kredytobiorcę dyspozycji przedterminowej całkowitej spłaty kredytu.
6. W przypadku wcześniejszej spłaty kredytu, Bank pobiera odsetki tylko za faktyczny okres korzystania z 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 wezwań i innych kosztów poniesionych przez Bank;
  - 3) prowizje i opłaty związane z obsługą kredytu;
  - 4) odsetki przeterminowane;
  - 5) odsetki bieżące;
  - 6) przeterminowane raty kapitałowe;
  - 7) 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) na piśmie:

- a) w postaci papierowej – osobiście w placówce Banku albo wysyłając ją na adres: ul. 1-go Maja 16, 24-150 Nałęczów lub na adres dowolnej placówki Banku;

b) w postaci elektronicznej –

- za pomocą środka komunikacji elektronicznej (e-mail: [info@bsnaieczow.pl](mailto:info@bsnaieczow.pl), system bankowości elektronicznej), albo
- wysyłając ją na nasz adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-37270-73250-EDTBW-13 (w ramach usługi e-Doręczenia);

2) ustnie:

- a) telefonicznie albo
- b) osobiście w placówce Banku do protokołu reklamacyjnego.

Jeśli Kredytobiorca złoży reklamację ustnie w placówce, Bank potwierdza jej przyjęcie w protokole reklamacyjnym.

2. Forma odpowiedzi Banku na reklamacje zależy od tego, w jaki sposób zostanie złożona przez Kredytobiorcę, tj.:

1) na reklamacje odpowiadamy na piśmie:

- a) w postaci elektronicznej – jeśli Kredytobiorca złoży reklamację na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że Kredytobiorca poprosi o odpowiedź w postaci papierowej;
- b) w postaci papierowej – jeśli Kredytobiorca złoży reklamację na piśmie w postaci papierowej, chyba że Kredytobiorca poprosi o odpowiedź w postaci elektronicznej;
- c) w postaci papierowej albo elektronicznej – zgodnie z wyborem Kredytobiorcy – jeśli Kredytobiorca reklamację złoży ustnie.

2) w przypadku reklamacji, o których mowa w pkt 1, jeśli odpowiadamy w postaci elektronicznej:

- a) wykorzystamy z tego samego środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego reklamację złoży Kredytobiorca, albo z środka komunikacji elektronicznej, który Kredytobiorca wskaże;

- b) odpowiedź wyślemy na adres Kredytobiorcy do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych – jeśli reklamację Kredytobiorca złoży na adres do doręczeń elektronicznych.

3. Czas rozpatrzenia reklamacji Bank liczy od dnia jej otrzymania.

2. Reklamację rozpatrujemy jak najszybciej, nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia, w którym Bank ją otrzyma. Jeśli ze względu na złożoność sprawy nie będzie to możliwe, Bank poinformuje Kredytobiorcę na piśmie o przyczynach opóźnienia, wskaże okoliczności, które musi ustalić dla rozpatrzenia reklamacji, oraz poda nowy termin odpowiedzi – nie dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji..

3. Złożenie reklamacji nie zwalnia Kredytobiorcy z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wynikających z harmonogramu spłaty wobec Banku, o ile nie jest on kwestią przedmiotu reklamacji.

4. 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.;

- 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 przeprowadzenie 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 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, 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, 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:
  - 1) przesyłając pełny tekst wprowadzonych zmian na trwałym nośniku, w szczególności na piśmie lub drogą elektroniczną – gdy zmiany wpływają na warunki zawartej Umowy kredytu;
  - 2) umieszczając tekst Regulaminu na stronie internetowej Banku ([www.bsnaieczow.pl](http://www.bsnaieczow.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 uprawnienia do skorzystania z uprawnienia, o których mowa w ust. 3, zmiany do Regulaminu dokonane w zakresie:
  - 1) uzupełnienia Regulaminu o nowe produkty wprowadzone przez Bank;
  - 2) wprowadzenia do Regulaminu postanowień rozszerzających zakres oferty kierowanej do Kredytobiorcy;

- 3) niezwłocznego skontaktowania się z Bankiem w razie wystąpienia jakichkolwiek wątpliwości, co do prawidłowej komunikacji z Bankiem za pośrednictwem poczty elektronicznej lub doręczania informacji, o których mowa w ust. 1.

5. Kredytobiorca ma możliwość zgłoszenia incydentu bezpieczeństwa. Pracownik Banku przyjmuje zgłoszenie odnotowując wszystkie informacje dotyczące incydentu podane przez Kredytobiorcę.

### § 21.

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

*Regulamin obowiązuje od dnia 13 lutego 2026 r. dla umów zawartych od 13 lutego 2026r, od 1 maja 2026r dla umów zawartych do 12 lutego 2026r*