

Regulamin Promocji Twój plan Kredyt mieszkaniowy Mój Dom

Organizator Promocji. Okres obowiązywania Promocji

§ 1.

1. Organizatorem promocji kredytu mieszkaniowego Mój Dom dla klientów indywidualnych (dalej „Kredyt”) pod nazwą „Promocja Twój plan” (dalej „Promocja”) jest Bank Polskiej Spółdzielczości S.A. z siedzibą w Warszawie, 00-844 Warszawa, przy ul. Grzybowskiej 81, wpisany przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego do rejestru przedsiębiorców pod numerem KRS 0000069229, posiadający NIP 896-00-01-959, numer REGON 930603359, kapitał zakładowy wpłacony w całości wynoszący 455 625 241,00 PLN, (dalej „Bank” lub „Organizator” lub „My”).
2. Promocja trwa od 6 października 2025 r. do 30 czerwca 2026 r.

Uczestnicy Promocji. Warunki skorzystania z Promocji

§ 2.

1. Możesz wziąć udział w Promocji, jeśli jesteś osobą fizyczną z pełną zdolnością do czynności prawnych (dalej „Uczestnik” lub „Klient” lub „Ty”), gdy w okresie Promocji złożysz wniosek o udzielenie Kredytu, który oferujemy i spełnisz pozostałe warunki określone w tym regulaminie, a w szczególności w ustępach 2 i 3.
2. Aby skorzystać z Promocji, musisz spełnić następujące warunki:

Warunki podstawowe

Rodzaj dokumentu	Wymogi przed uruchomieniem Kredytu	Wymogi po uruchomieniu Kredytu
Regulamin Promocji	Wyrazisz zgodę na warunki Promocji, o których mowa w tym regulaminie oraz go podpiszesz.	Spełnisz warunki, które określimy w tym regulaminie.
Wniosek o Kredyt	Złożysz wniosek o Kredyt w terminie, w którym obowiązuje Promocja wraz z kompletem wymaganych przez nas dokumentów.	

Warunki Promocji

☐ **Warunki podstawowe:** (zaznaczyć opcję)

Wymagane Dokumenty/ Umowa	Produkty (warunek posiadania)	Wymogi przed uruchomieniem Kredytu	Wymogi po uruchomieniu Kredytu	Dodatkowe wymogi
Umowa o Rachunek wraz z dostępem do bankowości elektronicznej BPS online i BPS Mobile, karta debetowa, wyrażenie zgód marketingowych, kanał komunikacji e-mail	Konto Twój plan wraz z dostępem do bankowości elektronicznej BPS online i BPS Mobile, karta debetowa, wyrażenie zgód marketingowych, kanał komunikacji e-mail.	Podpiszesz umowę o prowadzenie konta Twój plan z dostępem do bankowości elektronicznej BPS online i BPS Mobile i kartą debetową, wyrazisz zgody marketingowe, wskażesz kanał e-mail do komunikacji z nami.	Będziesz kontynuował tę umowę przez cały okres kredytowania.	Za prowadzenie konta Twój plan będziesz ponosił opłaty zgodnie z umową rachunku i aktualnie obowiązującą Taryfą Opłat i Prowizji bankowych Banku BPS S.A. dla klientów indywidualnych.
Umowa ubezpieczenia na życie zawarta z Zakładem Ubezpieczeń, który z nami współpracuje i za naszym pośrednictwem	Pakiet ubezpieczenia na życie dostępny w Banku.	Zawrzesz umowę ubezpieczenia na życie na okres minimum 5 lat z Zakładem Ubezpieczeń współpracującym z nami i za naszym pośrednictwem jako agenta ubezpieczeniowego. Wskażesz nas jako uposażonego z umowy ubezpieczenia na życie. Ubezpieczenie nie łączy się z innymi naszymi promocjami na kredyt hipoteczny.	Będziesz kontynuował umowę ubezpieczenia na życie, z Zakładem Ubezpieczeń współpracującym z nami i zawartą za naszym pośrednictwem jako agenta ubezpieczeniowego, przez minimum 5 lat od zawarcia umowy Kredytu. Będziesz terminowo opłacał składki wymagane umową ubezpieczenia na życie przez okres minimum 5 lat od zawarcia umowy Kredytu. Będziemy wskazani jako uposażony z umowy ubezpieczenia na życie przez okres minimum 5 lat od zawarcia umowy Kredytu.	Będziesz opłacał składki ubezpieczeniowe zgodnie z umową ubezpieczenia na życie i z obowiązującą taryfą ubezpieczenia na życie. Ubezpieczeniem na życie musi być objęty każdy kredytobiorca, którego dochody uwzględniliśmy w badaniu zdolności kredytowej, chyba, że nie spełnia on warunków do objęcia go ochroną ubezpieczeniową. Przynajmniej jeden z kredytobiorców musi być objęty ochroną ubezpieczeniową na życie. Łączna suma ubezpieczenia wszystkich kredytobiorców nie powinna być mniejsza od kwoty Kredytu.
Umowa ubezpieczenia nieruchomości oraz OC w życiu prywatnym zawarta z Zakładem Ubezpieczeń, który z nami współpracuje i za naszym pośrednictwem	Pakiet ubezpieczenia nieruchomości z ubezpieczeniem OC w życiu prywatnym dostępny w Banku.	Zawrzesz umowę ubezpieczenia oraz umowę cesji ubezpieczenia kredytowanej nieruchomości z ubezpieczeniem OC w życiu prywatnym, z	Będziesz kontynuował umowę ubezpieczenia nieruchomości wraz z ubezpieczeniem OC w życiu prywatnym, z Zakładem Ubezpieczeń współpracującym z nami i za naszym	Będziesz opłacał składki ubezpieczeniowe zgodnie z umową ubezpieczenia i z obowiązującą taryfą ubezpieczenia nieruchomości.

Wymagane Dokumenty/ Umowa	Produkty (warunek posiadania)	Wymogi przed uruchomieniem Kredytu	Wymogi po uruchomieniu Kredytu	Dodatkowe wymogi
		Zakładem Ubezpieczeń współpracującym z nami i za naszym pośrednictwem jako agenta ubezpieczeniowego.	pośrednictwem jako agenta ubezpieczeniowego, przez cały okres trwania umowy Kredytu. Będziesz terminowo opłacał składki wymagane umową ubezpieczenia przez cały okres trwania umowy Kredytu. Będziesz kontynuował cesję praw z umowy ubezpieczenia kredytowanej nieruchomości na naszą rzecz przez cały okres trwania umowy Kredytu.	W przypadku zakupu nieruchomości na rynku pierwotnym, zawrzesz umowę ubezpieczenia nieruchomości oraz OC w życiu prywatnym w terminie 14 dni od zawarcia umowy przenoszącej na Ciebie własność kredytowanej nieruchomości. W przypadku gdy Kredytem, który udzielamy spłacasz kredyt hipoteczny w innym banku, zawrzesz umowę ubezpieczenia nieruchomości oraz OC w życiu prywatnym i przeniesiesz prawa z tej umowy na naszą rzecz nie później niż w terminie 14 dni od uruchomienia Kredytu.

Warunki Promocji z kartą kredytową Mastercard APIS

☐ Warunki podstawowe a ponadto: (zaznaczyć opcję o ile dotyczy)

Wymagane Dokumenty/ Umowa	Produkty (warunek posiadania)	Wymogi przed uruchomieniem Kredytu	Wymogi po uruchomieniu Kredytu
Umowa o kartę kredytową Mastercard APIS w Banku BPS S.A.	Karta kredytowa Mastercard APIS przez co najmniej jednego z Kredytobiorców Umowy kredytu w całym okresie kredytowania.	Podpisana Umowa o kartę kredytową Mastercard APIS lub posiadanie aktywnej karty kredytowej Mastercard APIS w Banku, która nie uczestniczy w żadnej innej promocji kredytów hipotecznych u nas przez co najmniej jednego z Kredytobiorców Umowy Kredytu Mój Dom.	Aktywujesz kartę kredytową Mastercard APIS w ciągu 30 dni od daty uruchomienia Kredytu Mój Dom. Będziesz kontynuował tę umowę przez cały okres kredytowania.

Ostateczna wysokość limitu karty zależy od zdolności kredytowej. O wysokości limitu karty kredytowej poinformujemy Ciebie przed podpisaniem Umowy Kredytu a wysokość limitu będzie zawarta w Umowie karty kredytowej.

Opłata roczna za obsługę karty kredytowej Mastercard APIS w naszej ofercie wynosi 0 zł, jeśli dokonasz transakcji kartą o wartości określonej w aktualnie obowiązującej Taryfie Opłat i Prowizji Bankowych Banku BPS S.A. dla klientów

indywidualnych. Oprocentowanie karty kredytowej określa Tabelą Oprocentowania produktów bankowych Banku BPS S.A

Warunki Promocji z bonusem energetycznym

☐ Spełnienie warunków Promocji z kartą kredytową Mastercard APIS a ponadto: (zaznaczyć opcję o ile dotyczy)

Inwestycja
Złożysz wniosek kredytowy, który dotyczy finansowania inwestycji niskoenergetycznej, tj. zakupu/budowy domu/mieszkania, którego zapotrzebowanie na nieodnawialną energię pierwotną do ogrzewania, wentylacji, chłodzenia oraz przygotowania ciepłej wody użytkowej (wskaźnik EP) jest mniejsze niż 63 kWh/(m ² *rok) dla budynków jednorodzinnych, 58,5 kWh/(m ² *rok) dla lokali w budynkach wielorodzinnych. Do tego wniosku załączysz dokumenty, które kwalifikują inwestycję jako niskoenergetyczną.

3. Udzielenie Kredytu na preferencyjnych warunkach wynikających z tej Promocji, zależy od:

- 1) wydania przez nas pozytywnej decyzji kredytowej dotyczącej Kredytu, poprzedzonej oceną Twojej wiarygodności i zdolności kredytowej, którą wykonamy zgodnie z obowiązującymi w okresie składania wniosku kredytowego przepisami, w szczególności Ustawą z dnia 23 marca 2017 r. o kredycie hipotecznym oraz nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami, a także;
- 2) spełnienia przez Ciebie warunków zawarcia umów o pozostałe produkty, w tym rachunku Twój plan, karty kredytowej Mastercard APIS, umowy ubezpieczenia na życie i ubezpieczenia nieruchomości wraz z ubezpieczeniem OC w życiu prywatnym za naszym pośrednictwem, jako agenta ubezpieczeniowego, z Zakładem Ubezpieczeń, z którym współpracujemy;
w przypadku skorzystania z Bonusu Energetycznego, udokumentowania charakteru inwestycji. Do inwestycji niskoenergetycznych zaliczamy zakup/budowę domu lub mieszkania, którego roczne zapotrzebowanie na nieodnawialną energię pierwotną do ogrzewania, wentylacji, chłodzenia oraz przygotowania ciepłej wody użytkowej (wskaźnik EP) jest mniejsze niż 63 kWh/(m²*rok) dla budynków jednorodzinnych, 58,5kWh/(m²*rok) dla lokali w budynkach wielorodzinnych.

Warunki Promocji w wariancie Premium

☐ Warunki podstawowe oraz warunki Promocji z kartą kredytową Mastercard APIS a ponadto ubezpieczenie na życie wraz z ubezpieczeniem na wypadek uraty pracy musi spełniać poniższe: (zaznaczyć opcję o ile dotyczy)

Zasady Promocji

Wymagane Dokumenty/ Umowa	Produkty (warunek posiadania)	Wymogi przed uruchomieniem Kredytu	Wymogi po uruchomieniu Kredytu	Dodatkowe wymogi
Umowa ubezpieczenia na życie z wraz z ubezpieczeniem na wypadek utraty pracy zawarta z Zakładem Ubezpieczeń, który z nami współpracuje i za naszym pośrednictwem	Pakiet ubezpieczenia na życie wraz z ubezpieczeniem na wypadek utraty pracy dostępny u nas	Zawrzesz umowę ubezpieczenia na życie wraz z ubezpieczeniem na wypadek utraty pracy na okres minimum 5 lat, z Zakładem Ubezpieczeń współpracującym z nami i za naszym pośrednictwem jako agenta ubezpieczeniowego. Wskażesz nas jako uposażonego z umowy ubezpieczenia na życie. Ubezpieczenie nie łączy się z innymi naszymi promocjami na kredyt hipoteczny.	Będziesz kontynuował umowę ubezpieczenia na życie wraz z ubezpieczeniem na wypadek utraty pracy, z Zakładem Ubezpieczeń współpracującym z nami i zawartą za naszym pośrednictwem jako agenta ubezpieczeniowego, przez minimum 5 lat od zawarcia umowy Kredytu. Będziesz terminowo opłacał składki wymagane umową ubezpieczenia przez okres minimum 5 lat od zawarcia umowy Kredytu. Będziemy wskazani jako uposażony z umowy ubezpieczenia na życie przez okres minimum 5 lat od zawarcia umowy Kredytu.	Będziesz opłacał składki ubezpieczeniowe zgodnie z umową ubezpieczenia i z obowiązującą taryfą ubezpieczenia na życie wraz z ubezpieczeniem na wypadek utraty pracy Ubezpieczeniem na życie musi być objęty każdy kredytobiorca, którego dochody uwzględniliśmy w badaniu zdolności kredytowej, chyba, że nie spełnia on warunków do objęcia ochroną ubezpieczeniową. Przynajmniej jeden z kredytobiorców musi być objęty ochroną ubezpieczeniową na życie. Łączna suma ubezpieczenia na życie wszystkich kredytobiorców nie powinna być mniejsza od kwoty Kredytu. Ubezpieczeniem na wypadek utraty pracy musi być objęty każdy kredytobiorca, którego dochody uwzględniliśmy w badaniu zdolności kredytowej, chyba, że nie spełnia on warunków do objęcia ochroną ubezpieczeniową. Przynajmniej jeden z kredytobiorców musi być objęty ochroną ubezpieczeniową na wypadek utraty pracy.

§ 3.

1. Promocyjna wysokość marży Kredytu o zmiennym oprocentowaniu / oprocentowania Kredytu o okresowo-stałym oprocentowaniu w całym okresie kredytowania jest stała, z wyjątkiem sytuacji określonych w umowie Kredytu oraz § 4 ustępach 1 i 2 Regulaminu Promocji.
2. Po spełnieniu wymogów, które określamy w § 2, masz prawo do skorzystania z następujących warunków cenowych Kredytu:

Oprocentowanie zmienne:

Wariant	Opis	Marża promocyjna ¹	Prowizja promocyjna ²	Rekompensata za wcześniejszą całkowitą lub częściową kredytu ³
Produkty obowiązkowe	1. Konto osobiste Twój plan wraz z dostępem do bankowości elektronicznej BPS online i BPS Mobile, oraz kartą debetową w całym okresie kredytowania. Wyrażenie zgód marketingowych oraz wskazanie e-mail jako kanału komunikacji z nami; 2. Ubezpieczenie na życie z obowiązkiem utrzymania przez minimum 5 lat od zawarcia umowy Kredytu oraz wskazanie nas jako uposażonego z umowy ubezpieczenia na życie; 3. Ubezpieczenie kredytowanej nieruchomości wraz z ubezpieczeniem OC w życiu prywatnym w całym okresie kredytowania oraz cesja praw z umowy ubezpieczenia kredytowanej nieruchomości na naszą rzecz w całym okresie kredytowania.	1,99 p.p.	0%	0%
Produkty obowiązkowe plus karta kredytowa	Karta kredytowa Mastercard APIS aktywna w całym okresie kredytowania	1,89 p.p.	0%	0%
Produkty obowiązkowe plus karta kredytowa Mastercard APIS plus inwestycja niskoenergetyczna - BONUS ENERGETYCZNY ⁴	BONUS ENERGETYCZNY ⁴	0,89 p.p. przez 6 miesięcy następnie marża 1,89 p.p.	0%	0%
Premium W tym wariantcie BONUS ENERGETYCZNY nie jest dostępny	Produkty obowiązkowe plus karta kredytowa Mastercard APIS. Ponadto Ubezpieczenie na życie wraz z ubezpieczeniem na wypadek utraty pracy, z obowiązkiem utrzymania przez minimum 5 lat od zawarcia umowy Kredytu oraz wskazanie nas jako uposażonego z umowy ubezpieczenia na życie.	1,79 p.p.	0%	0%

1. Marża promocyjna niezależnie od przyjętego poziomu LtV. Max LtV 90%, powyżej 80% LtV do 90% LtV podwyższamy marżę 1 p.p.
2. W naszej standardowej ofercie, w przypadku osób fizycznych będących klientami Banku prowizja za udzielenie kredytu hipotecznego wynosi 2,5 %, a w przypadku pozostałych klientów prowizja ta wynosi 3,5 %;
3. W naszej standardowej ofercie, dla oprocentowania zmiennego prowizja ta wynosi 3% w okresie pierwszych 36 miesięcy Umowy kredytu;
4. Możesz skorzystać z Bonusu ENERGETYCZNEGO, jeśli spełnisz warunki określone w Regulaminie Promocji (inwestycja musi spełniać wymagania inwestycji o charakterze niskoenergetycznym).

Oprocentowanie okresowo – stałe:

Wariant	Opis	Marża promocyjna ¹	Prowizja promocyjna ²	Rekompensata za wcześniejszą całkowitą lub częściową kredytu ³
Produkty obowiązkowe	1. Konto osobiste Twój plan wraz z dostępem do bankowości elektronicznej BPS online i BPS Mobile, oraz kartą debetową, w całym okresie kredytowania. Wyrażenie zgód marketingowych oraz wskazanie e-mail jako kanału komunikacji z nami; 2. Ubezpieczenie na życie z obowiązkiem utrzymania przez minimum 5 lat od zawarcia umowy Kredytu oraz wskazanie nas jako uposażonego z umowy ubezpieczenia na życie; 3. Ubezpieczenie kredytowanej nieruchomości wraz z ubezpieczeniem OC w życiu prywatnym w całym okresie kredytowania oraz cesja praw z umowy ubezpieczenia kredytowanej nieruchomości na naszą rzecz w całym okresie kredytowania.	zgodnie z wydanym Formularzem Informacyjnym, co potwierdzimy w umowie Kredytu	0%	0%
Produkty obowiązkowe plus karta kredytowa Mastercard APIS	Karta kredytowa Mastercard APIS aktywna w całym okresie kredytowania	zgodnie z wydanym Formularzem Informacyjnym, co potwierdzimy w umowie Kredytu	0%	0%
Produkty obowiązkowe plus karta kredytowa Mastercard APIS plus inwestycja niskoenergetyczna - BONUS ENERGETYCZNY ⁴	BONUS ENERGETYCZNY ⁴	zgodnie z wydanym Formularzem Informacyjnym, co potwierdzimy w umowie Kredytu	0%	0%
Premium W tym wariantcie BONUS ENERGETYCZNY nie jest dostępny	Produkty obowiązkowe plus karta kredytowa Mastercard APIS. Ponadto Ubezpieczenie na życie wraz z ubezpieczeniem na wypadek utraty pracy, z obowiązkiem utrzymania przez minimum 5 lat od zawarcia umowy Kredytu oraz wskazanie nas jako uposażonego z umowy ubezpieczenia na życie.	zgodnie z wydanym Formularzem Informacyjnym, co potwierdzimy w umowie Kredytu	0%	0%

1. Marża promocyjna niezależnie od przyjętego poziomu LtV. Max LtV 90%, powyżej 80% LtV do 90% LtV podwyższamy marżę 1 p.p.
2. W naszej standardowej ofercie, w przypadku osób fizycznych będących klientami Banku prowizja za udzielenie kredytu hipotecznego wynosi 2,5 %, a w przypadku pozostałych klientów prowizja ta wynosi 3,5 %;
3. W naszej standardowej w ofercie, dla oprocentowania zmiennego prowizja ta wynosi 3% w okresie pierwszych 36 miesięcy Umowy kredytu;
4. Możesz skorzystać z Bonusu ENERGETYCZNEGO, jeśli spełnisz warunki określone w Regulaminie Promocji (inwestycja musi spełniać wymagania inwestycji o charakterze niskoenergetycznym).

§ 4.

1. Zasady, na jakich ustalamy oraz zmieniamy oprocentowanie Kredytu określamy w umowie Kredytu.
2. Jeśli naruszysz warunki Promocji określone w § 2 ust. 2, podwyższymy wysokość marży/oprocentowania Kredytu udzielonego w Promocji do wysokości marży/oprocentowania określonej/ego w umowie Kredytu. Jeśli ponownie

spełnisz wszystkie warunki Promocji przywrócimy Ci marżę promocyjną/oprocentowanie promocyjne, zgodnie z zasadami opisanymi w umowie Kredytu.

3. O zmianie wysokości marży/oprocentowania w związku z naruszeniem warunków Promocji, o których mowa w § 2 ust. 2 poinformujemy Cię pisemnie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, tj. pocztą elektroniczną za pośrednictwem e-mail. Równocześnie, w ten sam sposób prześlemy Ci też harmonogram spłaty Kredytu, który będzie uwzględniał aktualną wysokość marży/oprocentowania. W tej korespondencji, wskażemy którego warunku Promocji nie spełniasz. Podwyższona wysokość marży/oprocentowania będzie obowiązywała od pierwszego dnia roboczego drugiego miesiąca po miesiącu, w którym nie spełnisz warunków Promocji określonych w § 2 ust. 2. Ta zmiana nie będzie wymagała sporządzenia aneksu do umowy Kredytu.
4. Regulamin Promocji dostępny jest w naszych placówkach i na naszej stronie internetowej: www.bankbps.pl
5. W przypadku zawarcia umowy Kredytu w ramach tej Promocji, Regulamin Promocji będzie jej integralną częścią.
6. W sprawach nieuregulowanych tym regulaminem ma zastosowanie „Regulamin kredytów hipotecznych dla klientów indywidualnych”. Jest on dostępny w naszych placówkach i na naszej stronie internetowej: www.bankbps.pl
7. Zasady składania i rozpatrywania reklamacji oraz dostępne metody rozwiązywania ewentualnych sporów znajdziesz w załączniku do niniejszego regulaminu.

Data i Twój/Wasz podpis

Załącznik nr 1 do Regulaminu promocji

Zasady składania reklamacji i rozwiązywania sporów w Banku BPS

Jak możesz złożyć reklamację lub rozwiązać spór

Możesz złożyć reklamację na nasze usługi lub skontaktować się z nami:

na piśmie:

- a) w postaci papierowej – osobiście w naszej placówce albo wysyłając ją na adres: ul. Grzybowska 81, 00-844 Warszawa lub na adres dowolnej naszej placówki;
- b) w postaci elektronicznej:
 - za pomocą środka komunikacji elektronicznej (e-mail: reklamacje@bankbps.pl, system bankowości elektronicznej), albo
 - wysyłając ją na nasz adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-52183-18320-AABST-12 (w ramach usługi e-Doręczenia);

ustnie:

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

Jeśli złożysz reklamację ustnie w placówce, potwierdzimy jej przyjęcie w protokole reklamacyjnym.

Forma naszej odpowiedzi na reklamację zależy od tego, w jaki sposób ją złożysz, tj.:

- 1) na reklamację odpowiadamy na piśmie:
 - a) w postaci elektronicznej – jeśli reklamację złożysz na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że poprosisz o odpowiedź w postaci papierowej;
 - b) w postaci papierowej – jeśli reklamację złożysz na piśmie w postaci papierowej, chyba że poprosisz o odpowiedź w postaci elektronicznej;
 - c) w postaci papierowej albo elektronicznej – zgodnie z Twoim wyborem – jeśli reklamację złożysz ustnie.
- 2) w przypadku reklamacji, o których mowa w pkt 1, jeśli odpowiadamy w postaci elektronicznej:
 - a) korzystamy z tego samego środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego złożysz reklamację, albo z środka komunikacji elektronicznej, który nam wskażesz;
 - b) odpowiedź wyślemy na Twój adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych – jeśli reklamację wyślesz na adres do doręczeń elektronicznych.

Czas rozpatrzenia reklamacji liczymy od dnia, w którym ją otrzymamy.

Reklamację rozpatrujemy jak najszybciej, nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia, w którym ją otrzymamy. Jeśli ze względu na złożoność sprawy nie będzie to możliwe, poinformujemy Cię na piśmie o przyczynach opóźnienia, wskażemy okoliczności, które musimy ustalić dla rozpatrzenia reklamacji, oraz podamy nowy termin odpowiedzi – nie dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji.

Jeśli nie dotrzymamy terminu, o którym mowa w ustępie wyżej, reklamację uznamy za rozpatrzoną zgodnie z Twoją wolą.

W odpowiedzi na reklamację prześlemy Ci:

wyjaśnienie faktyczne i prawne, dlaczego podjęliśmy taką decyzję, chyba że reklamację rozpatrzymy zgodnie z Twoją wolą,
szczegółowe informacje o naszym stanowisku, wskazując odpowiednie fragmenty Umowy kredytu i przepisy prawa, chyba, że nie jest to konieczne,
imię, nazwisko i stanowisko służbowe osoby, która udzieliła odpowiedzi,
informację o tym, jak możesz się odwołać – jeśli nie uwzględnimy Twoich roszczeń,
termin, w którym zrealizujemy Twoje żądania – jeśli je uwzględnimy.

Mamy na to maksymalnie 30 dni od dnia odpowiedzi na reklamację.

Jeśli pojawi się spór między nami, może być rozstrzygany:

polubownie lub

przez sąd powszechny właściwy dla miejsca Twojego zamieszkania albo naszej siedziby.

Jeśli chcesz rozwiązać spór między nami bez sądu, to możesz zwrócić się do następujących podmiotów:

Rzecznik Finansowy

Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów przez Rzecznika Finansowego znajdziesz na stronie internetowej: <https://rf.gov.pl/polubowne/>. Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania możesz złożyć:

- a) pisemnie na adres: Biuro Rzecznika Finansowego Departament Pozasądowego Rozwiązywania Sporów, ul. Nowogrodzka 47 A, 00–695 Warszawa,
- b) za pośrednictwem platformy ePUAP,
- c) przez formularz na stronie internetowej (musisz mieć kwalifikowany podpis elektroniczny),
- d) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-82898-28814-BHBGA-15 w ramach usługi eDoręczenia (musisz mieć kwalifikowany podpis elektroniczny),
- e) osobiście w: siedzibie Biura Rzecznika Finansowego lub we wskazanym przez niego Oddziale Terenowym.

Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich

Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów arbitrażowych przez Arbitra Bankowego znajdziesz na stronie internetowej: www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy. Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania możesz złożyć:

- a) pisemnie na adres: Bankowy Arbitraż Konsumencki ul. Kruczkowskiego 8, 00–380 Warszawa lub
- b) e–mailem na adres: arbitraz.kancelaria@zbp.pl.

Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego

Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów przez Sąd Polubowny przy KNF znajdziesz na stronie internetowej: https://www.knf.gov.pl/dla_rynk/sad_polubowny_przy_KNF. Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania możesz złożyć:

- a) pisemnie na adres: Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, skr. poczt. Nr 419, 00–549 Warszawa lub
- b) e–mailem na adres: sad.polubowny@knf.gov.pl.

Nadzór nad sektorem bankowym w tym nad nami sprawuje Komisja Nadzoru Finansowego.

Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.