

Regulamin kredytowania osób fizycznych w ramach kredytów hipotecznych

Spis treści

Co warto wiedzieć przed lekturą Regulaminu	1
Jakie są zasady ogólne, według których funkcjonują kredyty hipoteczne	2
Jak zabezpieczamy spłatę kredytu	3
Zasady na jakich udzielamy kredytu	4
Kiedy możemy zmienić Regulamin	7
Kiedy możemy zmienić Taryfę	8
Jak wprowadzamy zmiany	9
Jak możesz złożyć reklamację lub rozwiązać spór	11
Co jeszcze warto wiedzieć	13
Rozporządzenie BMR	13
Jak definiujemy pojęcia używane w Regulaminie	15

Co warto wiedzieć przed lekturą Regulaminu

1. W Regulaminie kredytowania osób fizycznych w ramach kredytów hipotecznych, który nazywamy dalej Regulaminem określamy zasady i warunki, na których udzielamy kredyty hipoteczne w złotych polskich (PLN) osobom fizycznym.
2. Wyjaśnienie najważniejszych pojęć, których używamy w Regulaminie znajdziesz na jego końcu.
3. Regulamin jest częścią Umowy kredytu i czytaj go łącznie z Umową kredytu.
4. W Regulaminie używamy zwrotów typu „Ty”, „my”, jeżeli piszemy w formie:
 - 1) „Ty” (Twój, Ciebie, Ci, itp.) – mamy na myśli Ciebie, jako naszego klienta, kredytobiorcę, wnioskodawcę, stosujemy taką zasadę również wtedy, gdy używamy takich zwrotów jak np. „możesz”, „korzystasz”, „masz obowiązek”, „musisz”,

- 2) „my” – mamy na myśli Bank Spółdzielczy w Jastrzębiu-Zdroju, stosujemy taką zasadę również wtedy, gdy używamy takich zwrotów jak np. „prowadzimy”, „zmieniamy”, „mamy obowiązek”.
5. Oferujemy kredyty hipoteczne z oprocentowaniem okresowo stałym oraz zmiennym. Ty decydujesz, z którego rodzaju oprocentowania korzystasz.
6. Oprocentowanie zmienne jest sumą wskaźnika referencyjnego oraz marży. Oba te elementy określamy w Umowie kredytu.
7. Zasady ustalania oprocentowania okresowo stałego kredytu oraz jego zmian określamy w Umowie kredytu.

Jakie są zasady ogólne, według których funkcjonują kredyty hipoteczne

8. Musisz mieć środki własne (nazywamy to wkładem własnym) w wysokości, która pozwoli (wraz z kredytem) na realizację przedsięwzięcia. Środki własne powinny być w wysokości nie niższej niż 20% kosztu realizacji przedsięwzięcia dla kredytów na realizację celów mieszkaniowych albo nie niższej niż 50% wartości nieruchomości, którą dajesz na zabezpieczenie, jeżeli zaciągasz kredyt na dowolny, lecz określony cel. Chyba, że uzgodniliśmy inaczej w Umowie kredytu.
9. Jeżeli Twoje środki są niższe, to kwotę niskiego wkładu własnego ustalamy w Umowie kredytu.
10. Każdą Twoją wpłatę tytułem spłaty kredytu zakwalifikujemy jako spłatę kapitału i w całości zaliczymy ją na spłatę niskiego wkładu własnego. Będziemy tak postępować do czasu, kiedy całkowicie spłacisz część kredytu, która jest objęta ubezpieczeniem NWW.
11. Jeśli kredyt objęty jest ubezpieczeniem NWW, jesteśmy zarówno ubezpieczającym jak i ubezpieczonym.
12. To my płacimy składkę ubezpieczenia NWW za okres 36 miesięcy. Jeśli na koniec tego okresu suma wkładu własnego i spłaconych rat kapitałowych kredytu będzie niższa od 20% wartości nieruchomości hipotecznej, przedłużymy ubezpieczenie NWW na kolejne 36 miesięcy. Nie wydłużymy jednak okresu tego ubezpieczenia ponad 108 miesięcy (łącznie).
13. Sumę ubezpieczenia NWW, która odpowiada kwocie niskiego wkładu powiększymy o:
- 1) przynależne tej kwocie wymagalne i niezapłacone odsetki Umowne, które naliczymy od kapitału kredytu do ostatniego dnia okresu wypowiedzenia Umowy kredytu,
 - 2) odsetki od zadłużenia przeterminowanego, które naliczymy od dnia, w którym bezskutecznie upłynął okres wypowiedzenia Umowy kredytu do dnia wypłaty odszkodowania,
 - 3) koszty wysyłki przez nas wezwań i wypowiedzenia Umowy kredytu.

14. Okres ubezpieczenia NWW rozpoczniemy od dnia, w którym wypłacimy kredyt lub jego pierwszą transzę lub na który zgodzi się zakład ubezpieczeń. Okres ten zakończymy w dniu całkowitej spłaty zadłużenia, które jest objęte ubezpieczeniem NWW przez:
- 1) Ciebie albo
 - 2) zakład ubezpieczeń, który wypłaci nam odszkodowanie.
15. Jeżeli w kredytowanym przedsięwzięciu zapewnisz niższy udział środków własnych, niż wkład własny, którego wymagamy to ustanowimy dodatkowe zabezpieczenie kredytu w postaci ubezpieczenia NWW w okresie, w którym kwota wkładu własnego i spłaconych rat kapitałowych kredytu pozostaje niższa niż 20% wartości nieruchomości hipotecznej.

Jak zabezpieczamy spłatę kredytu

16. Musisz ustanowić i utrzymać zabezpieczenia kredytu na zasadach, które określamy poniżej oraz w Umowie kredytu.
17. Jeśli:
- 1) kwota kredytu przekroczyła poziom 80% LTV (90% dla Umowy kredytu z ubezpieczeniem NWW) lub
 - 2) wartość nieruchomości, która zabezpiecza kredyt spadła o co najmniej 20% w porównaniu do ostatniej wyceny, którą mamy,
- wezwiemy Cię do dostarczenia aktualnej wyceny tej nieruchomości, którą powinien wykonać rzeczoznawca majątkowy.
18. Suma ubezpieczenia nieruchomości hipotecznej od ognia i zdarzeń losowych nie może być mniejsza, niż jej wartość.
19. Umowę ubezpieczenia lokalu mieszkalnego lub domu jednorodzinnego od ognia i innych zdarzeń losowych możesz zawrzeć z zakładem ubezpieczeń, który z nami współpracuje, w ramach oferty, która jest u nas dostępna. Możesz także zawrzeć umowę ubezpieczenia z innym zakładem ubezpieczeń, który akceptujemy, pod warunkiem, że będzie spełniać nasze minimalne warunki ochrony ubezpieczeniowej.
20. Jeśli kredyt jest przeznaczony na budowę domu jednorodzinnego, do dnia, w którym uzyskasz ostateczną decyzję administracyjną o pozwoleniu na użytkowanie, za sumę ubezpieczenia nieruchomości hipotecznej w trakcie budowy przyjmujemy przewidywaną wartość domu w budowie na zakończenie danego roku

ubezpieczenia.

21. W całym okresie kredytowania musisz dostarczać nam aktualną polisę ubezpieczeniową nieruchomości hipotecznej wraz z potwierdzeniem jej opłaty.
22. Sumę ubezpieczenia na życie określa Umowa kredytu.
23. W umowie ubezpieczenia na życie musisz wskazać nas, jako głównego uposażonego, który otrzyma świadczenie na wypadek Twojej śmierci i nie możesz tego zmienić do momentu całkowitej spłaty kredytu.
24. Możesz zawrzeć umowę ubezpieczenia na życie z zakładem ubezpieczeń, który z nami współpracuje, w ramach oferty, która jest u nas dostępna. Możesz także zawrzeć umowę ubezpieczenia z innym zakładem ubezpieczeń, który akceptujemy pod warunkiem, że będzie spełniać nasze minimalne warunki ochrony ubezpieczeniowej.
25. Musisz utrzymać ważność wszystkich ubezpieczeń, które określamy w Umowie kredytu oraz przenosić prawa z tych umów na naszą rzecz, a także wskazywać nas jako uposażonego do czasu spłaty wszystkich zobowiązań, które wynikają z Umowy kredytu. W czasie korzystania z kredytu musisz:
 - 1) podpisać z nami umowę cesji z umowy ubezpieczenia;
 - 2) terminowo opłacać składki ubezpieczeniowe;
 - 3) dostarczać nam polisy z adnotacją, że cesja została dokonana na nas;
 - 4) przedstawiać nam dowody opłacenia składki (jeśli płacisz je w ratach, dotyczy to każdej raty).

Zasady na jakich udzielamy kredytu

26. Udzielimy Ci kredytu, jeżeli zawrzemy pisemną Umowę kredytu.
27. Uruchomimy kredyt lub jego transzę, jeżeli złożysz nam pisemną dyspozycję, przy czym:
 - 1) uruchomimy kredyt lub jego transzę w terminie, który wskażesz w dyspozycji wypłaty, o ile do dyspozycji załączysz dokumenty potwierdzające spełnienie warunków, których wymagamy, aby uruchomić środki z kredytu. Warunki te określamy szczegółowo w Umowie kredytu i Regulaminie;
 - 2) wskazany przez Ciebie w dyspozycji wypłaty termin uruchomienia kredytu lub jego pierwszej transzy nie może być dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od dnia, w którym zawierasz Umowę kredytu;
 - 3) wskazany przez Ciebie termin uruchomienia ostatniej transzy nie może przekroczyć 24 miesięcy

od dnia, w którym uruchomiliśmy pierwszą transzę. Na Twój pisemny wniosek, możemy wydłużyć okres, w którym uruchamiamy transze, z zachowaniem okresu kredytowania, który ustaliliśmy w Umowie kredytu;

- 4) po upływie terminów, o których mówimy wyżej, nie przysługuje Ci roszczenie o wypłatę środków z kredytu.

Dyspozycję zrealizujemy do 7 dni roboczych od dnia, w którym ją wystawisz.

28. Wypłatę kredytu mieszkaniowego Mój Dom realizujemy w formie bezgotówkowej na rachunek bankowy, który:

- 1) znajduje się w dostarczonym przez Ciebie akcie notarialnym umowy sprzedaży nieruchomości lub umowie deweloperskiej lub w odrębnym dokumencie wystawionym przez zbywcę – gdy ten kredyt bierzesz na zakup nieruchomości;
- 2) jest wskazany w dostarczonych przez Ciebie dokumentach z banku, w którym spłacamy kredyt – gdy ten kredyt bierzesz na spłatę innego kredytu;
- 3) wskażesz nam – gdy ten kredyt bierzesz na budowę domu jednorodzinnego oraz remontu, rozbudowy, modernizacji, gdy realizujesz inwestycję we własnym zakresie tzw. systemem gospodarczym;
- 4) wskazał inwestor zastępczy – jeśli kredyt na zakup domu jednorodzinnego lub lokalu mieszkalnego budowanego przez dewelopera lub gotówką.

29. Każdą transzę kredytu mieszkaniowego Mój Dom rozliczymy na podstawie dostarczonych przez Ciebie:

- 1) wpisów w dzienniku budowy – o ile dotyczy;
- 2) faktur wystawionych na Ciebie, po wypłacie poprzedniej transzy – o ile taki wymóg jest zawarty w Umowie kredytu;
- 3) kart z inspekcji nieruchomości lub
- 4) raportu rzeczoznawcy majątkowego.

30. Faktury lub rachunki, które nam przedstawiś powinny być wystawione przez w języku polskim i w walucie PLN.

31. Jeśli kredyt jest przeznaczony na budowę, rozbudowę lub dokończenie budowy domu jednorodzinnego, każdą transzę rozliczymy dodatkowo na podstawie dostarczonych przez Ciebie aktualnych wpisów do dziennika budowy i zdjęć przedstawiających wykonane prace.

32. Kolejne transze uruchomimy, gdy potwierdzisz wykorzystanie środków z poprzedniej transzy – na

podstawie wyników weryfikacji przedsięwzięcia i dokumentacji, o której mowa w pkt 29.

33. Jeśli kredyt jest przeznaczony na budowę, dokończenie budowy, przebudowę lub rozbudowę, generalny remont lub modernizację, musisz zapewnić nam wgląd do dokumentacji budowy, w szczególności dziennika budowy oraz przedstawić nam faktury za materiały i wykonane prace – o ile wymagamy tego w Umowie kredytu.
34. Jeśli wynik kontroli inwestycji, na którą udzieliliśmy kredytu jest negatywny, zwłaszcza jeśli nie zrealizujesz wymaganego stopnia zaawansowania inwestycji, nie udostępnisz nam do wglądu dokumentacji budowy, dokumentacji zdjęciowej nieruchomości, faktur lub rachunków, o których mowa w pkt 29, nie wypłacimy Ci wnioskowanej transzy do momentu uzyskania pozytywnych wyników kontroli inwestycji oraz spełnienia pozostałych warunków koniecznych do wypłaty kredytu lub jego transzy.
35. Wypłatę kredytu hipotecznego zrealizujemy w formie bezgotówkowej na:
- 1) Twój rachunek, który prowadzimy, lub
 - 2) jako przelew do innego banku, lub
- poprzez wypłatę gotówkową – jeśli złożysz taką dyspozycję.
36. Kredyt konsolidacyjny wypłacimy jednorazowo:
- 1) na rachunki w innych bankach na spłatę zobowiązań, które konsolidujesz,
 - 2) na rachunek, który wskażesz w dyspozycji uruchomienia kredytu – kwotę, którą bierzesz na dowolny cel.
37. Jeśli wykorzystasz kredyt w kwocie niższej od tej, którą udzieliliśmy, na Twój wniosek zmniejszymy kwotę kredytu do wysokości kwoty, którą wykorzystałeś oraz ustalimy nową wysokość rat kapitałowych. W tym celu podpiszemy aneks do Umowy kredytu i prześlemy Ci nowy harmonogram spłat rat kredytu.
38. Umowa kredytu wygasa, jeżeli:
- 1) nie zapewnisz środków na opłacenie prowizji za udzielenie kredytu;
 - 2) nie spełnisz warunków wypłaty kredytu, które określamy w Umowie kredytu;
 - 3) nie złożysz dyspozycji wypłaty kredytu lub jego pierwszej transzy, jeśli kredyt wypłacamy w transzach;
- w terminie 60 dni od dnia, w którym zawarliśmy Umowę kredytu.
39. Mamy prawo odstąpić od Umowy kredytu lub wstrzymać wypłatę transzy, jeżeli po tym, jak zawrzemy Umowę kredytu, , uzyskamy informacje, że:
- 1) została wszczęta wobec Ciebie lub Poręczyciela egzekucja na kwotę przekraczającą 10.000,00 zł

lub

- 2) został złożony wniosek o ogłoszenie upadłości lub o zawarcie układu z wierzycielami wobec Ciebie lub poręczyciela lub
- 3) zmieniła się Twoja sytuacja ekonomiczno-finansowa i może to mieć wpływ na terminową obsługę kredytu.

Kiedy możemy zmienić Regulamin

40. Możemy zmienić Regulamin, jeśli wystąpi co najmniej jedna z następujących ważnych przyczyn, a każda zmiana nastąpi w zakresie wynikającym z zaistniałej przyczyny wymienionej poniżej:
 - 1) wprowadzenie lub zmiana lub uchylenie:
 - a) przepisów prawa lub
 - b) rekomendacji, zaleceń lub stanowisk krajowych lub europejskich instytucji, które nadzorują działalność banków lub
 - c) prawomocnych, ostatecznych lub wykonalnych orzeczeń sądowych lub decyzji administracyjnych,
z którymi wiąże się nasz obowiązek lub uprawnienie do wprowadzenia zmian,
 - 2) zmieniamy zakres lub sposób świadczenia usług i:
 - a) wprowadzamy nowe produkty lub usługi lub
 - b) wycofujemy lub zmieniamy cechy produktów lub usług,
a jednocześnie inne dostępne funkcjonalności zapewniają prawidłowe wykonanie Umowy kredytu zgodnie z jej podstawowym celem,
 - 3) wprowadzamy zmiany w naszym systemie informatycznym, które wpływają na nasze wzajemne prawa
i obowiązki, a wynikają z:
 - a) rozwoju technologicznego lub
 - b) zmian dostawców rozwiązań informatycznych, które wpływają na świadczone przez nas usługi lub sposób, w jaki możesz z nich korzystać,
przy czym każda zmiana w systemie informatycznym zapewni prawidłowe wykonanie Umowy kredytu zgodnie z jej podstawowym celem.
41. Jeśli zmienimy Regulamin, dodając nowe produkty lub usługi lub zmienimy cechy obecnych produktów lub usług, co wpłynie na Taryfę, nie musisz z nich korzystać i za nie płacić. Zdecydujesz o tym samodzielnie—rozpoczęcie korzystania z danego produktu lub usługi będzie dla nas

potwierdzeniem Twojej woli.

Kiedy możemy zmienić Taryfę

42. Możemy zmienić Taryfę, jeśli wystąpi co najmniej jedna z następujących ważnych przyczyn, a każda zmiana nastąpi w zakresie wynikającym z zaistniałej przyczyny wymienionej poniżej:
- 1) wprowadzenie lub zmiana lub uchylenie:
 - a) przepisów prawa lub
 - b) rekomendacji, zaleceń lub stanowisk krajowych lub europejskich instytucji, które nadzorują działalność banków lub
 - c) prawomocnych, ostatecznych lub wykonalnych orzeczeń sądowych lub decyzji administracyjnych,
 - d) z którymi wiąże się nasz obowiązek lub uprawnienie do wprowadzenia zmian w zakresie opłat lub prowizji,
 - 2) zmieniamy zakres lub sposób świadczenia usług i:
 - a) wprowadzamy nowe produkty lub usługi lub
 - b) zmieniamy cechy produktów lub usług,przy czym nie musisz z nich korzystać i za nie płacić. Zadecydujesz o tym samodzielnie – rozpoczęcie korzystania z danego produktu lub usługi będzie dla nas potwierdzeniem Twojej woli,
 - 3) wycofujemy dotychczasowe produkty lub usługi, których dotyczą zapisy Taryfy, jeśli inne dostępne funkcjonalności zapewniają prawidłowe wykonanie Umowy kredytu zgodnie z jej podstawowym celem.
43. Zmianę Taryfy możemy wprowadzić w ciągu sześciu miesięcy od wystąpienia przyczyny.
44. Nowa wysokość opłaty lub stawka prowizji może być maksymalnie dwa razy wyższa od dotychczasowej. Jeśli opłaty lub prowizji nie było albo wynosiła:
- 1) 0 zł (lub 0 w innej walucie) – nowa wysokość opłaty nie przekroczy 200 zł (lub 200 w innej walucie),
 - 2) 0 % – nowa wartość prowizji nie przekroczy 2% wartości, od której jest obliczana.
45. Zmianę danej opłaty lub prowizji dotyczącej Umowy kredytu możemy wprowadzić nie częściej niż raz na 12 miesięcy.
46. Możemy zmienić Regulamin lub Taryfę również, gdy:

- 1) zmieniamy nazwę usługi lub produktu,
- 2) prostujemy oczywiste omyłki, błędy pisarskie, luki lub nieścisłości,
- 3) wprowadzamy zmiany porządkowe o charakterze technicznym, w tym dodatkowe wyjaśnienia,
- 4) zmieniamy wygląd dokumentu,
- 5) łączymy lub rozdzielamy Regulaminy lub Taryfy,
- 6) aktualizujemy nazwę, dane kontaktowe, adresowe lub rejestrowe nasze albo podmiotu trzeciego określonego w Umowie kredytu,
- 7) dodajemy, zmieniamy lub usuwamy adres strony internetowej, do której się odwołujemy, zachowując należyłą staranność, jeśli te zmiany zapewnią prawidłowe wykonanie Umowy kredytu zgodnie z jej podstawowym celem i nie pogarszają zakresu Twoich obowiązków lub uprawnień, przy czym każda zmiana nastąpi w zakresie wynikającym z zaistniałej przyczyny wymienionej wyżej.

Jak wprowadzamy zmiany

47. Informujemy Cię o proponowanych zmianach w:
 - 1) Regulaminie – najpóźniej 30 dni kalendarzowych przed ich wejściem w życie,
 - 2) Taryfie – najpóźniej dwa miesiące przed ich wejściem w życie.
48. Informację o proponowanych zmianach prześlemy Ci na trwałym nośniku w wybranym przez Ciebie kanale komunikacji.
49. W informacji o proponowanych zmianach podamy podstawy prawne i okoliczności, które je uzasadniają.
50. Jeśli nie zgadzasz się na zaproponowane zmiany w Regulaminie, możesz pisemnie wypowiedzieć Umowę kredytu w ciągu 30 dni kalendarzowych od otrzymania informacji o zmianach. Umowa kredytu będzie kontynuowana na dotychczasowych warunkach i zakończy się z końcem okresu wypowiedzenia, który w niej uzgodniliśmy. Do tego czasu musisz spłacić cały wykorzystany kredyt razem z odsetkami, prowizjami i innymi kosztami wynikającymi z Umowy kredytu.
51. Jeśli nie zgadzasz się na zaproponowane zmiany w Taryfie, najpóźniej dzień przed ich wejściem w życie możesz bezpłatnie:
 - 1) zgłosić nam sprzeciw – wtedy Umowa kredytu zakończy się w dniu, który poprzedza dzień wejścia w życie zmian, lub
 - 2) wypowiedzieć Umowę kredytu ze skutkiem od dnia, w którym poinformowaliśmy Cię o

zmianach, nie później niż od dnia, w którym zmiany wejdą w życie.

52. Jeśli przed datą wejścia w życie zmian w Taryfie nie zgłosisz sprzeciwu albo nie wypowiedzisz Umowy kredytu, będzie to oznaczało, że zgadzasz się na zmiany.
53. Możemy Ciebie poinformować o zmianach w krótszym terminie, niż określiliśmy w pkt. 47, poprzez umieszczenie zmienionego Regulaminu lub Taryfy na naszej stronie internetowej oraz udostępnienie ich w naszej placówce, gdy:
- 1) dodajemy do oferty nową usługę lub produkt, z których możesz korzystać dobrowolnie,
 - 2) rozszerzamy zakres usługi lub produktu, z których możesz korzystać dobrowolnie,
 - 3) zmieniamy nazwę usługi lub produktu,
 - 4) wycofujemy opłatę lub prowizję,
 - 5) wprowadzamy korzystniejsze dla Ciebie zasady naliczania opłat, prowizji lub oprocentowania – na stałe lub okresowo,
 - 6) prostujemy oczywiste omyłki, błędy pisarskie, luki lub nieścisłości,
 - 7) wprowadzamy zmiany porządkowe o charakterze technicznym, w tym dodatkowe wyjaśnienia;
 - 8) zmieniamy wygląd dokumentu,
 - 9) aktualizujemy nazwę, dane kontaktowe, adresowe lub rejestrowe nasze albo podmiotu trzeciego określonego w Umowie kredytu,
 - 10) dodajemy, zmieniamy lub usuwamy adres strony internetowej do której się odwołujemy, zachowując należyłą staranność,
 - 11) zmiany wynikają z przepisów prawa, które powszechnie obowiązują, w tym takich, które regulują sektor bankowy,
 - 12) zmiany wynikają z rekomendacji, zaleceń lub stanowisk krajowych lub europejskich instytucji, które nadzorują działalność banków,
 - 13) zmiany wynikają z prawomocnych, ostatecznych lub wykonalnych orzeczeń sądowych lub decyzji organów administracji publicznej,
- jeśli te zmiany zapewnią prawidłowe wykonanie Umowy kredytu zgodnie z jej podstawowym celem i nie pogarszają zakresu Twoich obowiązków i uprawnień.
54. O proponowanych zmianach w Regulaminie lub w Taryfie, informujemy Ciebie również w bankowości elektronicznej (jeśli z niej korzystasz) oraz na naszej stronie internetowej pod adresem: www.bsjastrzebie.pl, skąd możesz je pobrać na trwałym nośniku.

Jak możesz złożyć reklamację lub rozwiązać spór

55. Możesz się z nami skontaktować, w tym złożyć reklamację na nasze usługi:

1) na piśmie:

- a) w postaci papierowej – osobiście w naszych placówkach albo wysyłając przesyłką pocztową na adres: Bank Spółdzielczy w Jastrzębiu-Zdroju, ul. 1 Maja 10, 44-330 Jastrzębie-Zdrój, albo
- b) w postaci elektronicznej – za pomocą środka komunikacji elektronicznej (e mail) na adres: info@bsjastrzebie.pl, albo wysyłając na nasz adres doręczeń elektronicznych: AE:PL-43747-70956-JEHGV-13 (w ramach usługi e-Doręczenia);

2) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas Twojej wizyty w naszej placówce.

56. Reklamację możesz:

- 1) złożyć samodzielnie;
- 2) albo poprosić naszego pracownika, żeby ją spisał.

57. Forma oraz termin naszej odpowiedzi, zależy od rodzaju reklamacji oraz od tego, w jaki sposób ją złożysz, tj.:

- 1) na reklamacje dotyczące usług płatniczych odpowiemy w ciągu 15 dni roboczych od jej otrzymania na piśmie w postaci papierowej lub, jeśli się zgodzisz, na innym trwałym nośniku informacji (np. e-mail).
- 2) Na pozostałe reklamacje (inne niż wskazane w ppkt 1)) odpowiemy na piśmie jak najszybciej, ale nie później niż w ciągu 30 dni od dnia, w którym otrzymaliśmy Twoją reklamację:
 - a) w postaci elektronicznej – jeśli reklamację złożyłeś na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że poprosisz o odpowiedź na piśmie w postaci papierowej;
 - b) w postaci papierowej – jeśli reklamację złożyłeś na piśmie w postaci papierowej, chyba że poprosisz o odpowiedź w postaci elektronicznej;
 - c) w postaci papierowej albo elektronicznej – zgodnie z Twoim wnioskiem w przypadku, gdy reklamację złożyłeś ustnie.
- 3) W przypadku reklamacji złożonych w postaci elektronicznej, odpowiemy na Twoją reklamację:
 - a) korzystając z tego samego środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego złożyłeś reklamację, albo innego środka komunikacji elektronicznej, którą nam wskazałeś – w przypadku, kiedy złożyłeś reklamację wykorzystując środek komunikacji elektronicznej;
 - b) na twój adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych – jeśli reklamację wyślesz na nasz adres do doręczeń elektronicznych.

58. Wystarczy, że wyślemy odpowiedź przed końcem tego terminu – nawet jeśli dotrze do Ciebie później.

59. Jeśli w Twoim zgłoszeniu brakuje ważnych informacji lub dokumentów, poinformujemy Cię, co trzeba uzupełnić.
60. Liczenie terminu na odpowiedź zaczyna się dopiero wtedy, gdy dostarczysz wszystkie potrzebne dane i dokumenty.
61. Jeśli reklamacja jest bardzo skomplikowana i nie można jej rozpatrzyć na czas (do terminu z pkt 57), poinformujemy Ciebie:
- 1) o przyczynie opóźnienia;
 - 2) co jeszcze musimy wyjaśnić;
 - 3) o nowym przewidywanym terminie odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż:
 - 35 dni od dnia złożenia reklamacji w przypadku reklamacji dotyczących usług płatniczych;
 - 60 dni od dnia złożenia reklamacji w przypadku reklamacji dotyczących pozostałych usług.
62. Jeśli nie zdążymy odpowiedzieć Ci w terminie z pkt 61, reklamacja jest uznawana za rozpatrzoną tak, jak Ty chcesz.
63. Jeśli nie uznamy Twojej reklamacji, masz kilka możliwości:
- 1) możesz odwołać się do Zarządu Banku – złóż odwołanie na piśmie i złóż go osobiście w naszej siedzibie, albo wyślij je listem na nasz adres;
 - 2) możesz skorzystać z mediacji (czyli próby porozumienia z pomocą bezstronnej osoby):
 - a) u Rzecznika Finansowego - szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów przez Rzecznika Finansowego znajdziesz na stronie internetowej: <https://rf.gov.pl/polubowne/>.
 - b) w Sądzie Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego - szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów przez Sąd Polubowny przy KNF znajdziesz na stronie internetowej: https://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF.
 - c) u Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich - szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów arbitrażowych przez Arbitra Bankowego znajdziesz na stronie internetowej: www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy. możesz wystąpić wniosek do Rzecznika Finansowego, żeby rozpatrzył Twoją sprawę;
 - 3) możesz pozwać nas do sądu – jeśli uważasz, że masz do tego podstawy.
64. Nadzór nad sektorem bankowym w tym nad nami sprawuje Komisja Nadzoru Finansowego.
65. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
66. Dla Umowy kredytu obowiązuje język polski. Obsługę Umowy kredytu prowadzimy w języku polskim.

Co jeszcze warto wiedzieć

67. Masz możliwość zgłoszenia incydentu bezpieczeństwa poprzez numer kontaktowy Banku podany na naszej stronie internetowej www.bsjastrzebie.pl
68. Jeżeli nie uregulowaliśmy czegoś w Regulaminie to zastosowanie mają:
- 1) ustawa Prawo bankowe,
 - 2) ustawa Kodeks cywilny,
 - 3) ustawa o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami,
 - 4) ustawa Prawo Budowlane,
 - 5) ustawa o gospodarce nieruchomościami,
 - 6) rozporządzenie Ministra Rozwoju i Technologii w sprawie wyceny nieruchomości,
 - 7) ustawa o rodzinnym kredycie mieszkaniowym i bezpiecznym kredycie 2%,
 - 8) ustawa o własności lokali,
 - 9) ustawa o spółdzielniach mieszkaniowych,
 - 10) ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej,
 - 11) ustawa o ochronie praw lokatorów, mieszkaniowym zasobie gminy i o zmianie Kodeksu cywilnego,
- z późniejszymi zmianami, oraz inne właściwe, powszechnie obowiązujące przepisy polskiego prawa.

Rozporządzenie BMR

69. Jeśli administrator ogłosi istotną zmianę wskaźnika referencyjnego, stosowanego w Umowie kredytu, od dnia wejścia tej zmiany w życie, będziemy stosowali wskaźnik referencyjny, uwzględniając:
- 1) korektę, którą podał administrator, a jeśli tego nie zrobił
 - 2) korektę, która będzie średnią arytmetyczną różnic między wartością wskaźnika przed i po tej zmianie, obliczoną na podstawie danych z tych samych dni publikacji, w okresie 12 miesięcy przed zmianą.
70. Jeśli opracowywanie dotychczasowego wskaźnika referencyjnego zakończy się z powodu zdarzenia regulacyjnego, kolejno:
- 1) zastosujemy wskaźnik alternatywny jeśli został określony w Umowie kredytu lub Regulaminie;

- 2) zastosujemy wskaźnik alternatywny, w następującej kolejności: taki, który został określony w powszechnie obowiązujących przepisach prawa albo wskazany przez podmiot wyznaczający – razem z odpowiednią korektą, kolejno: określoną w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, wskazaną przez podmiot wyznaczający, albo ustaloną w Umowie kredytu lub Regulaminie;
- 3) zastosujemy inny wskaźnik alternatywny, wraz z korektą podaną przez jego administratora jeśli spełnione są łącznie następujące warunki:
 - a) jego administrator ma zezwolenie właściwego organu nadzoru i jest zarejestrowany przez ESMA (Europejski Urząd Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych);
 - b) jest wskaźnikiem stopy procentowej dla tej samej waluty, co dotychczasowy wskaźnik;
 - c) wskaźnik odzwierciedla ten sam rynek lub jego warunki gospodarcze, co dotychczasowy wskaźnik;
 - d) wskaźnik jest powszechnie stosowany w Polsce.

71. Jeśli kolejno: przepisy powszechnie obowiązującego prawa, podmiot wyznaczający, administrator wskaźnika alternatywnego ani Umowa kredytu i Regulamin, nie określą korekty wskaźnika alternatywnego – zastosujemy korektę, która będzie średnią arytmetyczną różnic między wartościami dotychczasowego wskaźnika referencyjnego, a wskaźnikiem alternatywnym z tych samych dni publikacji, w okresie 182 dni przed zaprzestaniem opracowywania wskaźnika referencyjnego.
72. Jeśli nie będzie można wyznaczyć wskaźnika alternatywnego zgodnie z wcześniejszymi zasadami, do ustalania oprocentowania kredytu zastosujemy, jako wskaźnik alternatywny, podstawową stopę procentową banku centralnego (dla polskiego złoteo, będzie to stopa referencyjna Narodowego Banku Polskiego). Skorygujemy ten wskaźnik średnią arytmetyczną różnic między dotychczasowym wskaźnikiem referencyjnym, a tą stopą procentową, obliczoną na podstawie danych z tych samych dni publikacji, w okresie 12 miesięcy przed zaprzestaniem opracowywania wskaźnika referencyjnego.
73. Jeśli korekta ma zostać wyliczona na podstawie wcześniejszych zasad, ale nie wszystkie dane za wymagany okres będą dostępne, korektę obliczymy na podstawie wszystkich dostępnych danych z tego okresu.
74. Wskaźnik alternatywny, wyznaczony w związku ze zdarzeniem regulacyjnym, zgodnie z zasadami powyżej, zastosujemy najpóźniej w 30. dniu roboczym od zaprzestania opracowywania dotychczasowego wskaźnika referencyjnego. Do tego czasu będziemy stosowali ostatnią opublikowaną wartość dotychczasowego wskaźnika. Jeśli przed zastosowaniem wskaźnika alternatywnego publikacja dotychczasowego wskaźnika zostanie wznowiona, oprocentowanie kredytu nadal będziemy ustalać na jego podstawie.

75. Niezwłocznie poinformujemy Cię o istotnej zmianie wskaźnika referencyjnego lub zastosowaniu wskaźnika alternatywnego. Przekażemy Ci również uzasadnienie wyboru danego wskaźnika alternatywnego oraz opis sposobu wyliczenia korekty.
76. W przypadku zmiany wskaźnika referencyjnego z powodu zdarzenia regulacyjnego, masz prawo wypowiedzieć Umowę kredytu w terminie 14 dni od dnia otrzymania informacji o zastosowaniu wskaźnika alternatywnego. Okres wypowiedzenia wynosi 30 dni, a wcześniejsza spłata zadłużenia w tej sytuacji nie wiąże się z żadną opłatą ani prowizją.
77. Powyższe zasady dotyczące istotnej zmiany wskaźnika referencyjnego oraz zaprzestania jego publikacji będziemy stosowali również do każdego kolejnego przypadku istotnej zmiany wskaźnika alternatywnego lub zaprzestania jego publikacji.
78. Istotna zmiana wskaźnika referencyjnego lub zmiana wskaźnika referencyjnego na wskaźnik alternatywny w wyniku zdarzenia regulacyjnego nie wymaga zawarcia aneksu do Umowy kredytu.

Jak definiujemy pojęcia używane w Regulaminie

incydent bezpieczeństwa	sytuacja, w której coś zagraża bezpieczeństwu informacji, systemów komputerowych Banku co może zakłócić jego działalność
inwestor zastępczy	podmiot, który prowadzi inwestycję w Twoim zastępstwie, np. deweloper
karencja	okres od dnia wypłaty kredytu lub pierwszej transzy do terminu spłaty pierwszej raty kapitałowo–odsetkowej kredytu, który jest określony w Umowie kredytu i wynosi maksymalnie 24 miesiące, a w uzasadnionych przypadkach może wynieść maksymalnie 36 miesięcy
kontrola inwestycji (inspekcja)	opinia o przedmiocie kredytowania, którą wykonuje rzeczoznawca majątkowy, wpisany na listę rzeczoznawców majątkowych lub nasz pracownik na podstawie osobistej inspekcji nieruchomości oraz przeprowadzonej analizy
kredyt	każda transakcja obciążona ryzykiem kredytowym, która jest objęta Regulaminem, tj. każdy kredyt hipoteczny dla klientów indywidualnych, który jest w naszej ofercie albo obsłudze
kredyt konsolidacyjny	kredyt, który jest przeznaczony na spłatę innych zobowiązań

kredyt mieszkaniowy Mój Dom	kredyt, który jest przeznaczony na cele mieszkaniowe zabezpieczony hipoteką na naszą rzecz
LTV (Loan to Value)	wskaźnik, który wyraża stosunek wartości kredytu do wartości nieruchomości
marża	stała wartość wyrażona w punktach procentowych, element oprocentowania, którą określamy w Umowie kredytu
modernizacja	trwałe ulepszenie, unowocześnienie, budynku lub lokalu, który istnieje, przez co zwiększa się jego wartość użytkowa
nieruchomość	działka gruntu, która jest zabudowana lub ma zostać zabudowana domem jednorodzinnym (działka budowlana), dom jednorodzinny, który stanowi odrębny od gruntu przedmiot własności, lub który jest przedmiotem spółdzielczego własnościowego prawa, lokal mieszkalny, który stanowi odrębną własność lub jest przedmiotem spółdzielczego własnościowego prawa
nieruchomość hipoteczna	nieruchomość, na której ustanawiasz hipotekę na naszą rzecz, aby zabezpieczyć kredyt
niski wkład własny	różnica pomiędzy wkładem własnym, który wymagamy a wkładem własnym, który wnosisz
okres kredytowania	okres od dnia postawienia do dyspozycji Kredytobiorcy środków z umowy o kredyt do dnia, który określamy w Umowie kredytu, jako ostateczny termin spłaty kredytu
okres wypowiedzenia Umowy kredytu	okres od dnia następnego po doręczeniu oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy kredytu do ostatniego dnia okresu wypowiedzenia
okresowo stała stopa procentowa	stała wartość procentowa według której oprocentowany jest kredyt, w określonym w Umowie kredytu przedziale czasu.
nasza placówka	nasza jednostka organizacyjna, w której prowadzimy bezpośrednią obsługę klientów
poręczyciel	osoba fizyczna, która ma pełną zdolność do czynności prawnych i zobowiązuje się do spłacenia zadłużenia z tytułu Umowy kredytu, jeśli Ty nie wykonasz zobowiązania
przedsięwzięcie	budowa lub zakup domu jednorodzinnego, albo zakup lokalu mieszkalnego w budynku mieszkalnym wielorodzinnym

rachunek	wskazany w Umowie kredytu rachunek prowadzony przez nas, przeznaczony do spłaty kredytu
rata kredytu	łączna kwota raty kapitałowej i odsetkowej, która przypada do spłaty za dany miesięczny okres rozliczeniowy lub rata odsetkowa, która przypada do spłaty za dany miesięczny okres rozliczeniowy w okresie karencji w spłacie kapitału kredytu
Regulamin	ten dokument, czyli „Regulamin kredytowania osób fizycznych w ramach kredytów hipotecznych”
Taryfa	„Tabela opłat i prowizji bankowych Banku Spółdzielczego w Jastrzębiu-Zdroju dla klientów indywidualnych”, którą znajdziesz na naszej stronie internetowej www.bsjastrzebie.pl i w naszych placówkach
transza	część środków, które udostępniamy w ramach Umowy kredytu, wypłacana jest etapami w zależności od postępu prac lub spełnienia warunków, które określamy w Umowie kredytu
trwały nośnik	materiał lub urządzenie, które pozwala Ci przechować i odczytać informacje o Twojej Umowie kredytu przez czas potrzebny do ich wykorzystania, a także umożliwia odtworzenie tych informacji w takiej samej formie, w jakiej je otrzymałeś, np. mail.
ubezpieczenie niskiego wkładu własnego (ubezpieczenie NWW)	ubezpieczenie naszego ryzyka w zakresie spłaty części kredytu równej niskiemu wkładowi własnemu do wysokości 10% wartości kredytowanej nieruchomości
umowa kredytu	umowa, w której przekazujemy Ci pieniądze na określony w Umowie kredytu czas i cel
Kredyt detaliczny gotówkowy, zabezpieczony hipoteką	kredyt na dowolny, lecz określony cel, zabezpieczony hipoteką na naszą rzecz
wkład własny, którego wymagamy od Ciebie (wkład własny)	wyrażona kwotą pieniężną wartość Twoich środków własnych, którą w myśl naszych przepisów wewnętrznych, uznajemy za minimalny, niezbędny udział w finansowaniu transakcji będącej przedmiotem Umowy kredytu, na zasadach, które określamy w Umowie kredytu

zakłady ubezpieczeń akceptowane przez nas	zakłady ubezpieczeń, których ubezpieczenia są przez nas akceptowane jako zabezpieczenie Twojego kredytu. Jako zabezpieczenie kredytu uznajemy ubezpieczenia, które spełniają warunki z dokumentu „Minimalny zakres ochrony ubezpieczeniowej”.
zakłady ubezpieczeń współpracujące z nami	zakłady ubezpieczeń, które zawarły z nami umowy, na mocy których pośredniczymy w sprzedaży ubezpieczeń znajdujących się w ich ofercie dla klientów indywidualnych. Aktualna lista zakładów ubezpieczeń współpracujących z nami oraz aktualna oferta ubezpieczeń dostępna dla klientów indywidualnych znajdują się na naszej stronie internetowej pod adresem: https://bsjastrzebie.pl/klienci-indywidualni/ubezpieczenia
zmienna stopa procentowa	stopa, według której oprocentowany jest kredyt, ustalana jako suma wskaźnika referencyjnego i marży. Marża ustalana jest indywidualnie w Umowie kredytu
administrator	niezależna od nas osoba fizyczna lub prawna, która kontroluje proces tworzenia wskaźnika referencyjnego w tym zbiera i analizuje jego dane wejściowe, oblicza wskaźnik oraz publikuje jego wartość;
istotna zmiana	zmiana sposobu wyznaczania wskaźnika referencyjnego, którą administrator uznał za istotną, zgodnie z art. 13 Rozporządzenia BMR lub informacjami zawartymi w dokumentacji Wskaźnika referencyjnego;
korekta	sposób przeliczania oprocentowania kredytu z użyciem wskaźnika, który ma na celu zrekompensowanie skutków istotnej zmiany wskaźnika referencyjnego lub jego zastąpienia;
podmiot wyznaczający	Komisja Europejska, organ nadzoru nad administratorem lub inny uprawniony organ lub podmiot, który zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa może wyznaczyć wskaźnik alternatywny lub odpowiednią korektę;
Rozporządzenie BMR	unijne rozporządzenie dotyczące wskaźników referencyjnych: Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/1011 z dnia 8 czerwca 2016 r. w sprawie indeksów stosowanych jako wskaźniki referencyjne w instrumentach finansowych i umowach finansowych lub do pomiaru wyników funduszy inwestycyjnych i zmieniające dyrektywy 2008/48/WE i 2014/17/UE oraz rozporządzenie (UE) nr 596/2014 z późniejszymi zmianami;

wskaźnik alternatywny	nowy wskaźnik referencyjny, który zastępuje dotychczasowy wskaźnik po wystąpieniu zdarzenia regulacyjnego;
wskaźnik referencyjny	Wskaźnik referencyjny (zgodny z Rozporządzeniem BMR), który służy do określania wysokości oprocentowania Twojego kredytu, na warunkach oraz zasadach, które określamy w Umowie kredytu
zdarzenie regulacyjne	jedno z poniższych zdarzeń niezależnych od nas: 1) administrator ogłosił trwałe zaprzestanie opracowywania lub publikowania wskaźnika referencyjnego i brak jest następcy tego administratora, który będzie dalej opracowywał i publikował ten wskaźnik; 2) właściwy organ nadzoru uznał, że administrator lub wskaźnik nie spełnia wymogów wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym z Rozporządzenia BMR; 3) przez ponad 30 dni brak jest dostępnej aktualnej wartości wskaźnika w oficjalnym źródle wskazanym przez administratora.