

## Regulamin kredytu EKO kredyt

Obowiązuje od dnia 13.02.2026 r.

### Spis treści

|                                                               |   |
|---------------------------------------------------------------|---|
| Najważniejsze zasady zawarcia Umowy kredytu .....             | 1 |
| Co musisz wiedzieć przy wnioskowaniu o kredyt .....           | 2 |
| Jakie są koszty kredytu .....                                 | 2 |
| Na czym polegają zabezpieczenia kredytu.....                  | 2 |
| Jakie są zasady wypłaty kredytu .....                         | 3 |
| Jakie są zasady spłaty kredytu .....                          | 3 |
| Zmiany w Twojej Umowie kredytu .....                          | 3 |
| Kiedy możemy zmienić Regulamin .....                          | 4 |
| Kiedy możemy zmienić Taryfę .....                             | 4 |
| Dodatkowe warunki.....                                        | 5 |
| Jak wprowadzamy zmiany .....                                  | 6 |
| Jak możesz złożyć reklamację i spróbować rozwiązać spór ..... | 7 |
| Słownik najważniejszych pojęć używanych w Regulaminie .....   | 9 |

1. W Regulaminie kredytów EKO kredyt dla klientów indywidualnych, który nazywamy dalej Regulaminem, określamy zasady i warunki, na których udzielamy kredytów EKO kredyt w złotych polskich (PLN) osobom fizycznym.
2. W Regulaminie używamy zwrotów typu „Ty”, „my”:
  - 1) jeśli piszemy w formie „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”;
  - 2) jeśli piszemy w formie „my” – mamy na myśli Powiatowy Bank Spółdzielczy w Sokołowie Podlaskim; stosujemy taką zasadę również wtedy, gdy używamy takich zwrotów jak np. „prowadzimy”, „zmieniamy”, „mamy obowiązek”.
3. Regulamin jest częścią Umowy kredytu i czytaj go łącznie z Umową kredytu.
4. Umowa kredytu obowiązuje nas i Ciebie od dnia jej zawarcia, aż do momentu, kiedy spłacisz wszystkie zobowiązania wynikające z Umowy kredytu.
5. W Umowie kredytu możemy ustalić także inne zasady dotyczące naszych praw i obowiązków.
6. Słownik najważniejszych pojęć znajdziesz na końcu Regulaminu.

### Najważniejsze zasady zawarcia Umowy kredytu

7. Udzielamy Ci kredytu na podstawie Umowy kredytu, zawartej pisemnie. W Umowie kredytu zobowiązujemy się przekazać Ci określoną kwotę pieniędzy na czas określony, abyś mógł sfinansować swoje potrzeby mieszkaniowe (z wyjątkiem działalności gospodarczej i rolniczej).
8. Nie musisz mieć środków własnych na realizację przedsięwzięcia
9. Zobowiązujesz się do tego, że:
  - 1) będziesz korzystać z kredytu zgodnie z warunkami Umowy kredytu;

- 2) spłacisz wykorzystany kredyt wraz z odsetkami, prowizjami i opłatami, które musisz zwrócić;
  - 3) zwrócisz pieniądze w terminach i sposób określony w Umowie kredytu;
  - 4) wypełnisz inne obowiązki wynikające z Umowy kredytu.
10. Udzielimy Ci kredytu, jeśli będziesz mieć zdolność kredytową. Jeśli jej nie masz, możemy udzielić Ci kredytu, jeśli zabezpieczysz jego spłatę w szczególny sposób lub przedstawisz plan naprawy, który pozwoli Ci (w naszej ocenie) odzyskać zdolność kredytową w określonym czasie.
  11. Jeśli zdecydujemy, że nie udzielimy Ci kredytu, poinformujemy Cię o tej decyzji na piśmie i zwrócimy Ci wszystkie dokumenty (oprócz wniosku kredytowego).
  12. Jeśli decyzja o nieudzieleniu kredytu będzie oparta na informacjach z bazy danych, wyślemy Ci pisemne zawiadomienie o decyzji na adres do korespondencji, który nam podałeś.
  13. Na Twój wniosek prześlemy Ci pisemne wyjaśnienia o dokonanej ocenie zdolności kredytowej. Masz na to rok od dnia, w którym otrzymałeś od nas pismo o ocenie zdolności kredytowej.
  14. Do kredytu mogą przystąpić maksymalnie 4 osoby.

## Co musisz wiedzieć przy wnioskowaniu o kredyt

15. Wniosek o udzielenie kredytu możesz złożyć na piśmie w naszej placówce wraz z wymaganymi dokumentami, które potwierdzają źródło i wysokość osiąganych przez Ciebie dochodów.
16. W naszej placówce przyjmujemy tylko kompletne wnioski o kredyt, które zawierają wszystkie wymagane dokumenty.
17. Aby ubiegać się o kredyt musisz okazać dokument tożsamości. Dla obywateli polskich będzie to dowód osobisty lub paszport.

## Jakie są koszty kredytu

18. Pobierzemy od Ciebie prowizje i opłaty wskazane w Umowie kredytu lub w Taryfie, której wyciąg jest załącznikiem do Umowy kredytu.
19. Jeśli zdecydujesz się odstąpić od Umowy kredytu lub spłacisz kredyt wcześniej, zwrócimy Ci opłaty i prowizje, zgodnie z zapisami Umowy kredytu.
20. Oferujemy EKO kredyt z oprocentowaniem stałym, na okres do 60 miesięcy oraz zmiennym. Ty decydujesz, z którego rodzaju oprocentowania korzystasz.
21. Oprocentowanie zmienne jest sumą wskaźnika referencyjnego oraz marży. Oba te elementy określamy w umowie kredytowej.

## Na czym polegają zabezpieczenia kredytu

22. Musisz ustanowić i utrzymać prawne zabezpieczenie spłaty kredytu na zasadach, które określamy poniżej oraz w Umowie kredytu.
23. W Umowie kredytu oraz w umowach dotyczących zabezpieczeń spłaty kredytu określimy jakie zabezpieczenia będziemy wymagali i na jakich warunkach.
24. Będziesz ponosić wszystkie koszty związane z ustanowieniem, utrzymaniem, zmianą i zwolnieniem zabezpieczeń spłaty kredytu, chyba że przepisy prawa stanowią inaczej.
25. Jeżeli pozostajesz sam w gospodarstwie domowym lub sam zaciągasz kredyt (tzn. bez współkredytobiorcy i bez zabezpieczenia w postaci poręczenia osoby fizycznej), musisz dodatkowo wykupić ubezpieczenie na życie.
26. W umowie ubezpieczenia na życie musisz wskazać nas jako głównego uposażonego, który otrzyma świadczenie i nie możesz tego zmienić do momentu całkowitej spłaty kredytu.
27. Suma ubezpieczenia na życie nie może być niższa od kwoty kredytu lub kwoty określonej w umowie kredytu.
28. Możesz skorzystać z ubezpieczenia na życie w ramach naszej oferty, wybierając jeden z dostępnych wariantów. Możesz również zawrzeć umowę ubezpieczenia z innym zakładem ubezpieczeń, którą zaakceptujemy, pod warunkiem, że spełnia ona minimalne wymagania ochrony ubezpieczeniowej, które otrzymasz od nas przed

podpisaniem Umowy kredytu.

- 29. Szczegóły ubezpieczenia, w tym przedmiot i zakres ochrony ubezpieczeniowej, znajdziesz w ogólnych warunkach ubezpieczenia wraz z dokumentem informacyjnym o produkcie ubezpieczeniowym, które otrzymasz od nas przed podpisaniem Umowy kredytu.
- 30. Skorzystanie z ubezpieczenia jest dobrowolne, z wyłączeniem przypadku, o którym mówimy w pkt. 25 powyżej.

### Jakie są zasady wypłaty kredytu

- 31. Kredyt wypłacimy, gdy spełnisz wszystkie warunki:
  - 1) podpiszesz Umowę kredytu;
  - 2) ustanowisz prawne zabezpieczenie spłaty kredytu;
  - 3) zapłacisz prowizję za udzielenie kredytu, jeśli jest wymagana zgodnie z Umową kredytu;
  - 4) opłacisz koszt ubezpieczenia, jeśli jest wymagane zgodnie z Umową kredytu;
  - 5) dostarczysz wszystkie wymagane dokumenty, o których mowa w ust. 16.
- 32. Kredyt wypłacimy na jeden z poniższych sposobów:
  - 1) wypłata gotówki w naszej placówce;
  - 2) przelew na rachunek bankowy, który nam wskażesz.
- 33. Kredyt wypłacimy zgodnie z Twoją dyspozycją określoną w Umowie kredytu i w dodatkowym formularzu, który do niej dołączamy. Jeśli przelewamy środki na rachunek bankowy, pieniądze trafią tylko na ten rachunek, który nam wskażesz.
- 34. Każdą transzę kredytu EKO kredyt rozliczymy na podstawie dostarczonych przez Ciebie faktur potwierdzających zakup i montaż urządzeń – wymagamy, abyś przedstawił nam faktury na minimum 85 % kwoty udzielonego kredytu.
- 35. Faktury lub rachunki, które nam przedstawiś powinny być wystawione przez w języku polskim i w walucie PLN. Każdą fakturę lub rachunek, które dołączysz do dyspozycji wypłaty transzy musisz podpisać oraz wpisać na niej klauzulę „Umowa kredytu nr ... z dnia ...”.
- 36. Ostatnią transzę musisz rozliczyć do 3 miesięcy od jej uruchomienia. Na Twój pisemny wniosek możemy przedłużyć ten termin.

### Jakie są zasady spłaty kredytu

- 37. Musisz spłacić kredyt na rachunek, który wskazaliśmy w Umowie kredytu, przelewem lub wpłacając gotówkę.
- 38. W Umowie kredytu oraz w harmonogramie spłat znajdziesz terminy, w jakich musisz spłacić kredyt.
- 39. Kredyt wraz z odsetkami możesz spłacać na dwa sposoby:
  - 1) raty równe - każda rata kapitałowo-odsetkowa jest taka sama, ale część kapitałowa rośnie z miesiąca na miesiąc, a część odsetkowa maleje (odsetki są liczone od pozostałego zadłużenia);
  - 2) raty malejące - rata składa się z równych części kapitałowych, a odsetki są liczone od pozostałego zadłużenia (każda kolejna rata kapitałowo – odsetkowa jest mniejsza).

### Zmiany w Twojej Umowie kredytu

- 40. W trakcie obowiązywania Umowy kredytu, na Twój lub nasz pisemny wniosek, możemy zmienić niektóre warunki Umowy kredytu, a w szczególności:
  - 1) formę zabezpieczenia spłaty kredytu;
  - 2) terminy spłaty rat kredytu;
  - 3) podwyższyć kwotę kredytu.
- 41. Zmiany warunków Umowy kredytu wprowadzamy aneksem do Umowy kredytu, który Ty i My podpisujemy, chyba że Umowa kredytu lub Regulamin określa inaczej.
- 42. Jeśli zmienią się Twoje dane teleadresowe (np. adres do korespondencji), możesz nas poinformować:

- 1) listownie na adres: 08-300 Sokółów Podlaski, ul. Wolności 48;
  - 2) telefonicznie, faksem lub e-mailem (dane kontaktowe znajdziesz na naszej stronie internetowej: [www.pbssokolow.pl/kontakt](http://www.pbssokolow.pl/kontakt));
  - 3) przez system bankowości elektronicznej;
  - 4) pisemnie lub ustnie w naszej placówce;
  - 5) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-43419-72174-TFBHW-14 w ramach usługi e-Doręczenia.
43. Jeśli zmieni się harmonogram spłat, na przykład po wcześniejszej częściowej spłacie kredytu, poinformujemy Cię o tym, zgodnie z zapisami w Umowie kredytu lub Regulaminie.

### Kiedy możemy zmienić Regulamin

44. 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, które powszechnie obowiązują, w tym takich, które regulują sektor bankowy, lub
  - b) rekomendacji, zaleceń lub stanowisk krajowych lub europejskich instytucji, które nadzorują działalność banków, lub
  - c) prawomocnych, ostatecznych lub wykonalnych orzeczeń sądowych lub decyzji organów administracji publicznej,

z którymi wiąże się nasz obowiązek lub uprawnienie, aby wprowadzić zmiany;

- 2) zmieniamy zakres lub sposób świadczenia usług, do których stosują się postanowienia Regulaminu, który polega na:
  - 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.

45. 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

46. Możemy zmieniać 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, które powszechnie obowiązują, w tym takich, które regulują sektor bankowy, lub

- b) rekomendacji, zaleceń lub stanowisk krajowych lub europejskich instytucji, które nadzorują działalność banków, lub
- c) prawomocnych, ostatecznych lub wykonalnych orzeczeń sądowych lub decyzji organów administracji publicznej,

z którymi wiąże się nasz obowiązek lub uprawnienie, aby wprowadzić zmiany dotyczące 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. Zdecydujesz 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;
  - 4) wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych, ogłaszany przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego za dany miesiąc, zmieni się o co najmniej 3 p.p. w stosunku do analogicznego miesiąca poprzedniego roku lub o co najmniej 5 p.p. od czasu wprowadzenia albo ostatniej zmiany danej opłaty lub prowizji;
  - 5) wysokość przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku, ogłaszanego przez Prezesa GUS za dany miesiąc, zmieni się o co najmniej 3 p.p. w stosunku do analogicznego miesiąca poprzedniego roku lub o co najmniej 5 p.p. od czasu wprowadzenia albo ostatniej zmiany danej opłaty lub prowizji;
  - 6) jedna ze stóp procentowych, które ogłasza Narodowy Bank Polski (stopa referencyjna, stopa lombardowa, stopa depozytowa), zmieni się o co najmniej 0,25 p.p. w stosunku do poprzednio ogłoszonej przez NBP wartości lub o co najmniej 0,5 p.p. od czasu wprowadzenia albo ostatniej zmiany danej opłaty lub prowizji;
  - 7) stopa rezerwy obowiązkowej banków (od środków złotych i środków w walutach obcych zgromadzonych na rachunkach bankowych, od środków uzyskanych z tytułu emisji papierów wartościowych), którą ogłasza NBP, zmieni się o co najmniej 0,1 p.p. w stosunku do poprzednio ogłoszonej przez NBP wartości;
  - 8) wysokość obowiązkowych opłat wnoszonych przez banki na rzecz Bankowego Funduszu Gwarancyjnego, zmieni się o co najmniej 0,1 p.p. w stosunku do poprzednio ogłoszonej przez BFG wartości.
47. Zmiana wskaźnika określonego:
- 1) w ust. 46 pkt 4, 5, 7 i 8 może spowodować zmianę poszczególnych pozycji Taryfy zgodnie z kierunkiem zmiany tego wskaźnika;
  - 2) w ust. 46 pkt 6 może spowodować zmianę poszczególnych pozycji Taryfy odwrotnie do kierunku zmiany tego wskaźnika.
48. Zmianę Taryfy możemy wprowadzić w ciągu 6 miesięcy od wystąpienia przyczyny.
49. Nowa wysokość opłaty lub stawka prowizji może być maksymalnie dwa razy wyższa, niż dotychczasowa. Jeśli dotąd opłaty lub prowizji nie było albo wynosiła:
- 1) 0 zł – nowa wysokość opłaty nie przekroczy 200 zł;
  - 2) 0 % – nowa wartość prowizji nie przekroczy 2% wartości, od której jest obliczana.
50. Zmianę danej opłaty lub prowizji dotyczącej Umowy kredytu możemy wprowadzić nie częściej niż raz na 12 miesięcy.

## **Dodatkowe warunki**

51. 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 styl, czcionkę, formę lub grafikę dokumentu;
  - 5) łączymy lub rozdzielamy Regulaminy lub Taryfy;
  - 6) dodajemy, zmieniamy lub usuwamy nazwę, dane kontaktowe, adresowe lub rejestrowe nasze albo podmiotu trzeciego określonego w Umowie kredytu, aby były aktualne;
  - 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

52. Informujemy Cię o proponowanych zmianach:

- 1) w Regulaminie – najpóźniej 30 dni kalendarzowych przed ich wejściem w życie;
- 2) w Taryfie – najpóźniej 2 miesiące przed ich wejściem w życie.

53. Informację o proponowanych zmianach prześlemy Ci na trwałym nośniku w wybranym przez Ciebie kanale komunikacji.

54. W informacji o proponowanych zmianach podamy podstawy prawne i okoliczności, które je uzasadniają.

55. Jeśli nie zgadzasz się na zaproponowane zmiany w Regulaminie, możesz wypowiedzieć Umowę kredytu w ciągu 30 dni kalendarzowych od otrzymania informacji o zmianach – na piśmie. 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 z Umowy kredytu.

56. 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.

57. 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.

58. Możemy Ciebie poinformować o zmianach w krótszym terminie niż określiliśmy w ust. 52, 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 styl, czcionkę, formę lub grafikę dokumentu;
  - 9) dodajemy, zmieniamy lub usuwamy nazwę, dane kontaktowe, adresowe lub rejestrowe nasze albo podmiotu trzeciego określonego w Umowie kredytu, aby były aktualne;
  - 10) 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 i uprawnień.

59. 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.pbssokolow.pl](http://www.pbssokolow.pl), skąd

możesz je pobrać na trwałym nośniku.

## Jak możesz złożyć reklamację i spróbować rozwiązać spór

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

- 1) na piśmie:
  - a) w postaci papierowej – osobiście w naszej placówce albo wysyłając ją na adres: ul. Wolności 48, 08-300 Sokołów Podlaski lub na adres dowolnej naszej placówki
  - b) w postaci elektronicznej –
    - za pomocą środka komunikacji elektronicznej (e-mail: bank@pbssokolow.pl, system bankowości elektronicznej), albo
    - wysyłając ją na nasz adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-43419-72174-TFBHW-14 (w ramach usługi e-Doręczenia);
- 2) ustnie:
  - a) telefonicznie albo
  - b) osobiście w naszej placówce do protokołu reklamacyjnego.

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

61. 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.

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

63. 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.

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

65. W odpowiedzi na reklamację prześlemy Ci:

- 1) wyjaśnienie (faktyczne i prawne), dlaczego podjęliśmy taką decyzję, chyba że reklamację rozpatrzyliśmy zgodnie z Twoją wolą,
- 2) szczegółowe informacje o naszym stanowisku, wskazując odpowiednie fragmenty Umowy kredytu i przepisy prawa, chyba, że nie jest to konieczne,

- 3) imię, nazwisko i stanowisko służbowe osoby, która udzieliła odpowiedzi,
  - 4) informację o tym, jak możesz się odwołać, jeśli nie uwzględnimy Twoich roszczeń,
  - 5) termin, w którym zrealizujemy Twoje roszczenie, jeśli je uwzględnimy.
- Mamy na to maksymalnie 30 dni od dnia odpowiedzi na reklamację.

66. Jeśli pojawi się spór między nami, może być rozstrzygany:

- 1) polubownie,
- 2) przez sąd powszechny właściwy dla miejsca Twojego zamieszkania albo naszej siedziby.

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

- 1) 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 e-Doręczenia (musisz mieć kwalifikowany podpis elektroniczny);
- e) osobiście w: siedzibie Biura Rzecznika Finansowego lub we wskazanym przez niego Oddziale Terenowym.

- 2) 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](http://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](mailto:arbitraz.kancelaria@zbp.pl).

- 3) 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\\_ryнку/sad\\_polubowny\\_przy\\_KNF](https://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/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](mailto:sad.polubowny@knf.gov.pl).

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

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

70. Dla Umowy kredytu obowiązuje język polski.

71. Obsługę Umowy kredytu prowadzimy w języku polskim.

72. W sprawach nieujętych w Umowie kredytu obowiązują przepisy prawa polskiego, w szczególności: ustawy o kredycie konsumenckim, Kodeksu cywilnego oraz Prawa bankowego.

73. Szczegóły dotyczące dostępności naszej usługi znajdziesz w dokumencie „Jak zapewniamy dostępność dla osób z indywidualnymi potrzebami”. Wyjaśniamy w nim, jak możesz skorzystać z usługi i jak spełnia ona wymagania dostępności. Dokument udostępniliśmy na naszej stronie internetowej:

[https://www.pbssokolow.pl/images/dostepnosc/deklaracja\\_dostepnosc\\_i\\_pbs\\_sokolow\\_podlaski.pdf](https://www.pbssokolow.pl/images/dostepnosc/deklaracja_dostepnosc_i_pbs_sokolow_podlaski.pdf).

## Słownik najważniejszych pojęć używanych w Regulaminie

| pojęcia                          | jak te pojęcia rozumiemy                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| dzień spłaty kredytu             | dzień, w którym musisz spłacić ratę kredytu, odsetki, prowizje i inne opłaty, które nam się należą na podstawie Umowy kredytu                                                                                                                                 |
| dzień udostępnienia kredytu      | dzień określony w Umowie kredytu, od którego możesz zacząć korzystać z kredytu                                                                                                                                                                                |
| Inny kredyt                      | kredyt zaciągnięty w innym banku lub u nas, z którego korzystasz i na spłatę którego zaciągasz u nas kredyt, z wyłączeniem kredytów zabezpieczonych hipotecznie (tzw. konsolidacja)                                                                           |
| 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 12 miesięcy                                                                    |
| kredyt konsumencki               | kredyt, który udzielimy Ci na warunkach określonych w Umowie kredytu i Regulaminie zgodnie z Ustawą o kredycie konsumenckim                                                                                                                                   |
| kwota kredytu                    | kwota, którą możesz wykorzystać na dowolne potrzeby konsumpcyjne, z wyjątkiem finansowania działalności gospodarczej i rolniczej, w tym na spłatę zadłużenia z tytułu innych kredytów.                                                                        |
| marża                            | stała wartość wyrażona w punktach procentowych, którą określamy w Umowie kredytu                                                                                                                                                                              |
| okres kredytowania               | okres, który liczymy od dnia wypłaty kredytu do ostatecznego terminu spłaty, określonego w Umowie kredytu                                                                                                                                                     |
| ostateczny termin spłaty kredytu | dzień, który określiliśmy w Umowie kredytu, kiedy powinieneś spłacić ostatnią ratę kredytu wraz z odsetkami                                                                                                                                                   |
| nasza placówka                   | nasza jednostka organizacyjna, w której prowadzimy bezpośrednią obsługę klientów                                                                                                                                                                              |
| Taryfa                           | „Taryfa opłat i prowizji bankowych Powiatowego Banku Spółdzielczego w Sokołowie Podlaskim dla klientów indywidualnych”, którą znajdziesz na naszej stronie internetowej <a href="http://www.pbssokolow.pl.pl">www.pbssokolow.pl.pl</a> i w naszych placówkach |
| Tabela                           | „Tabela oprocentowania produktów bankowych Powiatowego Banku Spółdzielczego w Sokołowie Podlaskim”, którą znajdziesz na naszej stronie internetowej <a href="http://www.pbssokolow.pl">www.pbssokolow.pl</a> i w naszych placówkach                           |
| termin wypowiedzenia kredytu     | okres, który liczymy od następnego dnia po doręczeniu Ci oświadczenia o wypowiedzeniu kredytu, aż do dnia rozwiązania Umowy kredytu                                                                                                                           |
| rata kredytu                     | łącznie kwota raty kapitałowej i odsetkowej jaką powinieneś spłacić za dany okres rozliczeniowy                                                                                                                                                               |
| Regulamin                        | dokument, który właśnie czytasz, w którym określiliśmy warunki na jakich udzielimy Ci kredytu. Regulamin jest załącznikiem do Twojej Umowy kredytu                                                                                                            |
| trwały nośnik                    | materiał lub urządzenie, które pozwala Ci przechować i odczytać informacje o Twojej Umowie kredytu przez czas potrzebny do ich                                                                                                                                |

| pojęcia                                   | jak te pojęcia rozumiemy                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           | wykorzystania, a także umożliwia odtworzenie tych informacji w takiej samej formie, w jakiej je otrzymałeś np. e-mail                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Umowa kredytu                             | <p>umowa, w której przekazujemy Ci pieniądze na określony czas i cel dowolny. Ty masz obowiązek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• korzystania z nich zgodnie z warunkami Umowy kredytu,</li> <li>• spłaty otrzymanej kwoty kredytu wraz z odsetkami w ustalonych terminach spłaty,</li> <li>• zapłaty prowizji i innych opłat związanych z kredytem, jeżeli jest to wymagane.</li> </ul>       |
| wskaźnik referencyjny                     | służy wraz z marżą kredytu do ustalania wysokości oprocentowania kredytu, na warunkach oraz zasadach, które określamy w Umowie kredytu                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Zakłady ubezpieczeń akceptowane przez nas | <p>zakłady ubezpieczeń, których ubezpieczenia są przez nas akceptowane jako zabezpieczenie Twojego kredytu.</p> <p>Jako zabezpieczenie kredytu uznajemy ubezpieczenia spełniające warunki z dokumentu: Minimalny zakres ochrony ubezpieczeniowej.</p> <p>Aktualny wymagany minimalny zakres ochrony znajdziesz na naszej stronie internetowej <a href="http://www.pbssokolow.pl">www.pbssokolow.pl</a></p> |
| Zakłady ubezpieczeń współpracujące z nami | zakłady ubezpieczeń, z którymi współpracujemy (mamy zawarte z nimi umowy pośrednictwa ubezpieczeń), które oferują ubezpieczenia dla klientów indywidualnych. Aktualną listę tych firm oraz dostępne ubezpieczenia znajdziesz na naszej stronie internetowej <a href="http://www.pbssokolow.pl">www.pbssokolow.pl</a>                                                                                       |
| zdolność kredytowa                        | Twoja zdolność do spłaty kredytu razem z odsetkami w terminach określonych w Umowie kredytu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| zmienna stopa procentowa                  | stopa, według której oprocentowany jest kredyt, ustalana jako suma wskaźnika referencyjnego i marży. Marża ustalana jest indywidualnie w Umowie kredytu                                                                                                                                                                                                                                                    |