

# Regulamin udzielania kredytów konsumpcyjnych dla osób fizycznych w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.

obowiązuje od 24.02.2015



## Spis treści

<b><u>ROZDZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE.....</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b><u>ROZDZIAŁ II WARUNKI UDZIELANIA KREDYTU.....</u></b>	<b><u>4</u></b>
<b><u>ROZDZIAŁ III ZAWARCIE UMOWY .....</u></b>	<b><u>5</u></b>
<b><u>ROZDZIAŁ IV OBSŁUGA I SPŁATA KREDYTU .....</u></b>	<b><u>6</u></b>
<b><u>ROZDZIAŁ V OPROCENTOWANIE KREDYTU.....</u></b>	<b><u>7</u></b>
<b><u>ROZDZIAŁ VI PROWIZJE I OPŁATY .....</u></b>	<b><u>8</u></b>
<b><u>ROZDZIAŁ VII ZMIANA POSTANOWIEŃ I ROZWIĄZANIE UMOWY.....</u></b>	<b><u>8</u></b>
<b><u>ROZDZIAŁ VIII POSTANOWIENIA KOŃCOWE .....</u></b>	<b><u>9</u></b>

# Rozdział I Postanowienia ogólne

## § 1

1. Niniejszy Regulamin, określa warunki udzielania kredytów konsumpcyjnych w Banku.
2. Niniejszy Regulamin zastępuje Regulamin udzielania Kredytów konsumpcyjnych dla osób fizycznych w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A. (mBank) oraz Regulamin udzielania kredytów konsumpcyjnych dla osób fizycznych w MultiBanku.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają postanowienia:
  - 1) Umowy,
  - 2) zawarte w poszczególnych Warunkach udzielania Kredytów konsumpcyjnych stanowiących integralną część niniejszego Regulaminu,
  - 3) „Regulaminu otwierania i prowadzenia rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych i oszczędnościowych w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A. (mBank)” /<sup>1</sup>Regulaminu otwierania i prowadzenia bankowych rachunków dla osób fizycznych w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A. (mBank-dawny MultiBank)”,
  - 4) „Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.” a w dalszej kolejności powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

## § 2

Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

1. **agent** – przedstawiciel Banku (pośrednik kredytowy w rozumieniu ustawy z dnia 12 maja 2011r. o kredycie konsumenckim), działający na jego rzecz, na podstawie i w granicach udzielonego przez Bank pełnomocnictwa,
2. **aktywacja kanałów dostępu** – umożliwienie dostępu do Kredytu poprzez ustalenie haseł do poszczególnych kanałów dostępu za pośrednictwem BOK lub Internetu,
3. **aplikacja mobilna** - aplikacja umożliwiająca dostęp do serwisu transakcyjnego Banku za pośrednictwem urządzenia mobilnego. Bank udostępnia informacje dotyczące aplikacji mobilnej za pośrednictwem BOK oraz strony internetowej Banku,
4. **Bank** – mBank S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Senatorskiej 18, wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 000025237, posiadający numer identyfikacji podatkowej NIP: 526-021-50-88, o wpłaconym w całości kapitale zakładowym, którego wysokość wg stanu na dzień 01.01.2015 r. wynosi 168.840.228,
5. **BOK** - Biuro Obsługi Klientów umożliwiające składanie reklamacji i dyspozycji, w tym zleceń płatniczych związanych z funkcjonowaniem produktów oferowanych przez Bank oraz dostęp do informacji lub usług bankowych powiązanych z produktami oferowanymi przez Bank za pośrednictwem połączenia telefonicznego (mLinia), połączenia audio, wideo oraz czatu realizowanego za pośrednictwem strony internetowej Banku lub za pośrednictwem aplikacji mobilnej,
6. **dokument tożsamości** – ważny dokument ze zdjęciem stwierdzający tożsamość, w tym obowiązkowo:
  - 1) w przypadku pełnoletnich obywateli polskich - dowód osobisty,
  - 2) w przypadku pełnoletnich osób nie będących obywatelami Rzeczypospolitej Polskiej:
    - a) paszport wraz z kartą pobytu, lub
    - b) paszport wraz z zaświadczeniem o zarejestrowaniu pobytu obywatela Unii Europejskiej w Polsce;
7. **hasło** – poufny i znany jedynie Kredytobiorcy ciąg znaków, który wraz z identyfikatorem umożliwia wyłączność dostępu do Banku, ustalany odrębnie dla poszczególnych kanałów dostępu,
8. **hasło jednorazowe** – poufne i znane jedynie Kredytobiorcy, jednorazowe hasło, w tym kod SMS lub inna wskazana przez Bank forma hasła jednorazowego służące do:
  - 1) autoryzacji transakcji płatniczych przez Płatnika realizowanych na podstawie zlecenia płatniczego złożonego za pośrednictwem serwisu transakcyjnego Banku lub innego kanału dostępu,
  - 2) potwierdzenia dyspozycji składanych przez Reprezentanta lub Pełnomocnika za pośrednictwem serwisu transakcyjnego Banku lub innego kanału dostępu,
  - 3) potwierdzenia woli zawarcia Umowy w formie elektronicznej,
9. **identyfikator** – nadawany przez Bank poufny numer służący do identyfikacji Kredytobiorcy podczas korzystania z usług Banku,
10. **<sup>2</sup>identyfikator dodatkowy** - identyfikator, umożliwiający identyfikację Kredytobiorcy po poprawnej aktywacji kanału dostępu z wykorzystaniem identyfikatora. Identyfikator dodatkowy może przybrać formę:
  - 1) niepowtarzalnego, poufnego identyfikatora ustalonego samodzielnie przez Kredytobiorcę
  - 2) numeru aktywnej karty płatniczej wydanej przez Bank Kredytobiorcy,
11. **kanał dostępu** - sposób komunikacji Kredytobiorcy z Bankiem, obejmujący w szczególności placówki Banku, stronę internetową Banku, serwis transakcyjny Banku, BOK, bankomat,
12. **Kredyt** – Kredyt udzielony przez Bank na podstawie Umowy, niniejszego Regulaminu oraz właściwych Warunków udzielania Kredytów konsumpcyjnych,
13. **Kredytobiorca** – osoba fizyczna, Rezydent, z którą Bank zawarł Umowę,
14. **<sup>3</sup>numer PIN do aplikacji mobilnej**- nadawany przez Kredytobiorcę poufny i znany jedynie jemu ciąg cyfr, który umożliwia wyłączność dostępu do Rachunku do serwisu transakcyjnego Banku za pośrednictwem aplikacji mobilnej na wskazanym przez Kredytobiorcę telefonie lub innym urządzeniu mobilnym,
15. **placówka Banku** – jednostka organizacyjna Banku prowadząca obsługę Klientów. Bank udostępnia dane teleadresowe placówek Banku za pośrednictwem strony internetowej Banku oraz BOK. O możliwości uzyskania informacji, złożenia Wniosku o Kredyt, składania dyspozycji w placówce Banku, Bank informuje za pośrednictwem komunikatu zamieszczonego na stronie internetowej Banku,
16. **Potwierdzenie zawarcia Umowy** –dokument przesyłany przez Bank do Kredytobiorcy, potwierdzający zawarcie Umowy Kredytu oraz warunki na jakich Umowa została zawarta,
17. **rachunek** – rachunek kredytowy, prowadzony w złotych polskich, służący do spłaty Kredytu, jeżeli spłata Kredytu nie następuje z rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego,

<sup>2</sup> Bank za pośrednictwem komunikatu zamieszczonego na stronie internetowej Banku, poinformuje Kredytobiorcę o uruchomieniu możliwości ustanowienia i korzystania z numerów PIN do aplikacji mobilnej oraz identyfikatorów dodatkowych

<sup>3</sup> Bank za pośrednictwem komunikatu zamieszczonego na stronie internetowej Banku, poinformuje Kredytobiorcę o uruchomieniu możliwości ustanowienia i korzystania z numerów PIN do aplikacji mobilnej oraz identyfikatorów dodatkowych

18. **rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy** – rachunek służący do przechowywania środków pieniężnych oraz przeprowadzania rozliczeń, prowadzony w złotych polskich na zasadach określonych w regulaminie rachunków,
19. **regulamin rachunków** – „Regulamin otwierania i prowadzenia rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych i oszczędnościowych w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A. (mBank)” /<sup>4</sup>Regulamin otwierania i prowadzenia bankowych rachunków dla osób fizycznych w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A. (mBank- dawny MultiBank)”,
20. **rezydent** – osoba fizyczna mająca miejsce zamieszkania w Polsce,
21. **serwis transakcyjny Banku** - informatyczny system transakcyjny Banku dostępny za pośrednictwem strony internetowej Banku lub za pośrednictwem aplikacji mobilnej,
22. **strona internetowa Banku** – strona internetowa Banku dostępna w sieci Internet pod adresem [www.mbank.pl](http://www.mbank.pl) lub za pośrednictwem aplikacji mobilnej zwana również stroną internetową,
23. **System Bankowy Rejestr** – baza danych, której administratorem danych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych, jest Związek Banków Polskich z siedzibą w Warszawie przy ul. Z. Kruczkowskiego 8, adres Biura Obsługi Klienta – ul. Postępu 17a, 02-676 Warszawa, utworzona i funkcjonująca na podstawie art. 105 ust. 4, 4a i 4d oraz art. 105a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. prawo bankowe,
24. **Tabela funkcjonalności kanałów dostępu** – tabela, zawierająca szczegółowy zakres i zasady korzystania z usług Banku za pośrednictwem poszczególnych kanałów dostępu, udostępniona przez Bank za pośrednictwem strony internetowej Banku,
25. **Tabela oprocentowania** - Tabela określająca wysokość oraz rodzaj obowiązujących w Banku stóp procentowych,
26. **Taryfa prowizji i opłat** – Taryfa określająca wysokość prowizji, opłat i innych kosztów związanych z wykonywaniem czynności bankowych oraz innych czynności, w tym związanych z obsługą Kredytu,
27. **Umowa** - umowa zawarta pomiędzy Kredytobiorcą a Bankiem na podstawie niniejszego Regulaminu,
28. **Umowa rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego** – Umowa o prowadzenie bankowych rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych,
29. **Warunki udzielania kredytów konsumpcyjnych** – szczegółowe warunki określające zasady udzielania, zabezpieczania, spłaty poszczególnych rodzajów Kredytów konsumpcyjnych oferowanych przez Bank,
30. **Wniosek o Kredyt** – wniosek o udzielenie Kredytu,
31. **Wniosek o rachunek oszczędnościowo- rozliczeniowy** – Wniosek o otwarcie i prowadzenie rachunku oszczędnościowo- rozliczeniowego,
32. **Wnioskodawca** – Rezydent, osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która złożyła wniosek o udzielenie Kredytu,
33. **zdolność kredytowa** - zdolność Kredytobiorcy do spłaty Kredytu wraz z odsetkami w umówionych terminach spłaty.

## Rozdział II Warunki udzielania Kredytu

### § 3

1. Kredytobiorcą może być osoba fizyczna posiadająca:
  - 1) pełną zdolność do czynności prawnych,
  - 2) status Rezydenta,
  - 3) ważny dokument tożsamości,
  - 4) stałe dochody osiągane z tytułu umowy o pracę, prowadzenia działalności gospodarczej, pobierania emerytury lub renty lub pochodzące z innych udokumentowanych źródeł. Wobec Wnioskodawców będących uczniami lub studentami Bank może odstąpić od obowiązku posiadania stałego źródła dochodu,
  - 5) zgodę małżonka na zawarcie Umowy, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Zgoda małżonka na zaciągnięcie Kredytu jest wymagana od Wnioskodawców pozostających we wspólności majątkowej małżeńskiej, w wypadku, kiedy małżonkowie nie występują jako Współkredytobiorcy. Bank zastrzega sobie możliwość wskazania kwoty Kredytu dla której zgoda małżonka nie jest wymagana.

### § 4

1. Wniosek o Kredyt można złożyć w następujący sposób za pośrednictwem:
  - 1) agenta,
  - 2) BOK,
  - 3) placówek Banku,
  - 4) elektronicznie za pośrednictwem strony internetowej Banku bądź serwisu transakcyjnego Banku, lub w inny sposób uzgodniony z Bankiem.
2. Sposób złożenia Wniosku o Kredyt jest uzależniony od rodzaju Kredytu o jaki ubiega się Wnioskodawca. Informacje o dostępnym sposobie złożenia Wniosku o Kredyt są przekazywane za pośrednictwem BOK, strony internetowej Banku oraz w placówkach Banku.

### § 5

1. Udzielenie Kredytu jest uzależnione od spełnienia przez Wnioskodawcę następujących warunków:
  - 1) złożenia kompletnego i całkowicie wypełnionego Wniosku o Kredyt,
  - 2) spełnienia warunków określonych w Regulaminie oraz Warunkach udzielania kredytów konsumpcyjnych właściwych dla danego rodzaju Kredytu,
  - 3) przedstawienia dokumentów wskazanych przez Bank jeśli są wymagane,
  - 4) posiadania zdolności kredytowej,
  - 5) wniesienia wymaganych prowizji i opłat jeśli nie podlegają kredytowaniu,
  - 6) ustanowienie wymaganych przez Bank zabezpieczeń jeśli są wymagane,
  - 7) zawarcia Umowy.
2. Bank zastrzega sobie prawo do wskazania w Umowie dodatkowych warunków, od spełnienia których uzależnia przyznanie Kredytu.
3. Informacje na temat wymaganych przez Bank dokumentów Wnioskodawca może uzyskać za pośrednictwem agenta, placówek Banku oraz BOK.
4. Szczegółowe warunki udzielenia Kredytu, terminy i sposób postawienia środków do dyspozycji Kredytobiorcy określa Umowa.
5. Kwota Kredytu uzależniona jest od oceny zdolności kredytowej Wnioskodawcy dokonanej przez Bank.

<sup>5</sup> Bank, za pośrednictwem komunikatu zamieszczonego na stronie internetowej Banku, poinformuje Kredytobiorcę o uruchomieniu możliwości ustanowienia i korzystania z numerów PIN do aplikacji mobilnej oraz identyfikatorów dodatkowych

6. Minimalne i maksymalne kwoty Kredytów oraz okresy spłaty podawane są do wiadomości za pośrednictwem placówek Banku, strony internetowej Banku oraz BOK.
7. W przypadku odmowy udzielenia Kredytu Bank na wniosek Wnioskodawcy zwraca oryginały dokumentów stanowiących podstawę rozpatrzenia Wniosku o Kredyt.

## Rozdział III Zawarcie Umowy

### § 6

1. Do zawarcia Umowy niezbędne jest ustalenie tożsamości Wnioskodawcy.
2. W celu ustalenia tożsamości Wnioskodawcy Bank ma prawo zażądać dokumentu stwierdzającego tożsamość oraz dokumentów potwierdzających prawdziwość danych przekazanych przez Wnioskodawcę ustnie, pisemnie lub elektronicznie
3. W przypadku, gdy Kredyt jest udzielany dwóm Kredytobiorcom, Umowa jest zawierana łącznie ze wszystkimi Kredytobiorcami.

### § 7

1. Zawarcie Umowy następuje w jednej z dwóch form: pisemnej lub elektronicznej.
2. Forma zawarcia Umowy uzależniona jest od rodzaju Kredytu o jaki ubiega się Wnioskodawca, liczby Wnioskodawców, sposobu złożenia Wniosku o Kredyt, wysokości Kredytu.
3. Informacje o dostępnych formach zawarcia Umowy są przekazywane za pośrednictwem BOK, strony internetowej Banku oraz placówek Banku.

### § 8

1. Zawarcie Umowy w formie elektronicznej następuje w jednym z poniższych trybów:
  - 1) za pośrednictwem serwisu transakcyjnego Banku lub
  - 2) z wykorzystaniem przelewu z innego Banku, stanowiącym wyraz oświadczenia woli Kredytobiorcy oraz służącym weryfikacji jego tożsamości.
2. Informacje o dostępnych trybach zawarcia Umowy są przekazywane za pośrednictwem BOK, strony internetowej Banku oraz placówek Banku.
3. Zawarcie Umowy w formie elektronicznej, w trybie wskazanym w ust.1, pkt 1) wymaga dodatkowo uprzedniej aktywacji kanałów dostępu oraz zidentyfikowania Wnioskodawcy zgodnie z postanowieniami § 11.

### § 9

Tryb zawarcia Umowy w formie elektronicznej za pośrednictwem serwisu transakcyjnego Banku jest następujący:

1. Wnioskodawca składa Wniosek o Kredyt w sposób określony w § 4.
2. Bank po analizie Wniosku o Kredyt, sporządza i przesyła do Wnioskodawcy warunki udzielenia Kredytu, bądź odrzuca Wniosek o Kredyt o czym informuje Wnioskodawcę.
3. Warunki udzielenia Kredytu są przesyłane w postaci elektronicznego komunikatu dostępnego w serwisie transakcyjnym Banku. Przesłanie warunków udzielenia Kredytu w tym trybie jest równoznaczne ze złożeniem przez Bank oferty zawarcia Umowy, zgodnej z tymi warunkami. Dane zawarte w elektronicznym komunikacie stanowią dane identyfikujące Bank zaś przesłanie komunikatu jest równoznaczne z dołączeniem danych identyfikujących Bank w rozumieniu rozporządzenia określonego w ust. 10.
4. Oferta zawarcia Umowy jest ważna przez okres wskazany w serwisie transakcyjnym Banku.
5. Wnioskodawca może przyjąć ofertę zawarcia Umowy jedynie bez zastrzeżeń oraz w terminie jej ważności.
6. Przyjęcie oferty zawarcia Umowy wymaga akceptacji oferty przez Wnioskodawcę hasłem jednorazowym, kodem SMS lub numerem PIN do aplikacji mobilnej za pośrednictwem serwisu transakcyjnego Banku. Podanie przez Wnioskodawcę hasła, kodu lub numeru, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, jest równoznaczne z dołączeniem danych identyfikujących Wnioskodawcę w rozumieniu rozporządzenia określonego w ust. 10. Podanie niepoprawnego hasła jednorazowego, kodu SMS lub numeru PIN do aplikacji mobilnej bądź postępowanie w sposób niezgodny z informacjami wskazanymi w serwisie transakcyjnym Banku może doprowadzić do zablokowania kanału dostępu lub przerwania procesu akceptacji i nie zawarcia Umowy.
7. Akceptacja warunków Umowy w sposób opisany w ust. 6 oznacza złożenie przez Wnioskodawcę oświadczenia woli o zawarciu z Bankiem Umowy zgodnej z tymi warunkami.
8. Jeżeli Kredyt udzielany jest więcej niż jednemu Wnioskodawcy, zawarcie Umowy pomiędzy Bankiem a Wnioskodawcami następuje po zaakceptowaniu postanowień Umowy w sposób opisany w ust. 6 przez wszystkich Wnioskodawców, z chwilą zaakceptowania postanowień Umowy przez ostatniego z nich.
9. Po zawarciu Umowy w trybie opisanym w niniejszym paragrafie Bank niezwłocznie wyśle do Kredytobiorcy Potwierdzenie zawarcia Umowy w formie elektronicznej przy pomocy wiadomości e-mail w formie pliku PDF.
10. Bank i Kredytobiorca zgodnie uznają, iż każda z Umów zawarta w powyższym trybie spełnia wymóg formy pisemnej, zgodnie z art. 7 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. prawo bankowe oraz §3 pkt. 1b) Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 26 października 2004 r. w sprawie sposobu tworzenia, utrwalania, przekazywania, przechowywania i zabezpieczenia dokumentów związanych z czynnościami bankowymi, sporządzanych na elektronicznych nośnikach informacji.

### § 10

Tryb zawarcia Umowy w formie elektronicznej z wykorzystaniem przelewu z innego banku jest następujący:

1. Wnioskodawca składa wniosek o Kredyt w sposób określony w § 4.
2. Wraz z Wnioskiem o Kredyt Wnioskodawca może złożyć Wniosek o rachunek oszczędnościowo- rozliczeniowy, do którego Kredyt zostanie udzielony lub za pośrednictwem którego prowadzona będzie obsługa Kredytu.
3. We wniosku o Kredyt Wnioskodawca wskazuje swój adres poczty elektronicznej e-mail oraz rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy, z którego wykona przelew do Banku w celu zawarcia Umowy oraz Umowy rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego. Posiadaczem rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, z którego wykonany zostanie przelew do Banku może być wyłącznie Wnioskodawca jako posiadacz indywidualny.
4. Wniosek o Kredyt oraz Wniosek o rachunek oszczędnościowo- rozliczeniowy składane w niniejszym trybie mogą być wyłącznie wnioskami indywidualnymi.
5. Bank po analizie Wniosku o Kredyt sporządza i przesyła do Wnioskodawcy warunki udzielenia Kredytu oraz warunki prowadzenia rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego - jeśli Wnioskodawca złożył Wniosek o rachunek oszczędnościowo- rozliczeniowy, bądź odrzuca Wniosek, o czym informuje Wnioskodawcę.
6. Warunki udzielenia Kredytu oraz warunki prowadzenia rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego przesyłane są do Wnioskodawcy w postaci pliku PDF podpisanego elektronicznie opatrzonym bezpiecznym podpisem elektronicznym

weryfikowanym przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu przez przedstawiciela Banku. Przesłanie warunków udzielenia Kredytu jest równoznaczne ze złożeniem przez Bank oferty zawarcia Umowy zgodnej z tymi warunkami. Przesłanie warunków prowadzenia rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego jest równoznaczne ze złożeniem przez Bank oferty zawarcia Umowy rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego zgodnej z tymi warunkami.

7. Wraz z warunkami, o których mowa w ust. 6 Bank przesyła do Wnioskodawcy wiadomość e-mail, w której zamieszcza informacje o okresie ważności oferty, numerze rachunku na który Wnioskodawca zobowiązany jest wykonać przelew w celu zawarcia Umów, o których mowa w ust. 6, oraz przedstawia wymagania w zakresie informacji jaki Wnioskodawca zobowiązany jest zamieścić w tytule przelewu wykonywanego w celu zawarcia w/w Umów.
8. Warunki, o których mowa w ust. 6 oraz wiadomość e-mail, o której mowa w ust. 7 przesyłane są na adres e-mail wskazany we Wniosku o Kredyt.
9. Wnioskodawca może przyjąć ofertę Banku jedynie w całości, bez zastrzeżeń i w terminie wskazanym w wiadomości e-mail o którym mowa w ust. 7. Potwierdzeniem przyjęcia oferty jest wykonanie przez Wnioskodawcę przelewu, o którym mowa w ust. 3 i 7 oraz zaksięgowanie tego przelewu na rachunku, o którym mowa w ust.7. Przyjęcie oferty musi nastąpić w okresie jej ważności co oznacza, że Wnioskodawca powinien zlecić realizację przelewu z odpowiednim wyprzedzeniem uwzględniając czas jego wykonywania. Wykonanie przez Wnioskodawcę przelewu z danymi Wnioskodawcy równoznaczne jest z dołączeniem danych identyfikujących Wnioskodawcę w rozumieniu rozporządzenia określonego w ust. 14.
10. Po otrzymaniu przelewu Bank weryfikuje zgodność danych zawartych w przelewie z danymi wskazanymi przez Wnioskodawcę na Wniosku o Kredyt. Weryfikację zgodności danych Bank przeprowadza najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu otrzymania przelewu.
11. Zawarcie Umowy oraz Umowy rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego następuje po pozytywnej weryfikacji zgodności danych, o których mowa w ust. 10, z dniem zaksięgowania przez Bank środków pieniężnych na Rachunku przeznaczonym do obsługi Kredytu udzielonego w trybie opisanym w niniejszym paragrafie bądź na rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowym – jeśli Wnioskodawca składał Wniosek o rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy, z zastrzeżeniem postanowień ust. 12.
12. Jeżeli przesłane przez Bank warunki udzielenia Kredytu oraz warunki prowadzenia rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, o których mowa w ust. 6 stanowią, iż zawarcie Umowy oraz Umowy rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego następuje z dniem dokonania przez Bank pozytywnej weryfikacji zgodności danych, o których mowa w ust. 10, wówczas dniem zawarcia Umowy oraz Umowy rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego jest dzień dokonania przez Bank pozytywnej weryfikacji zgodności tych danych.
13. Bank informuje Wnioskodawcę o zawarciu Umowy oraz Umowy rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, jeśli wnioskodawca składał Wniosek o rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy, przysyłając wiadomość e-mail na adres wskazany we Wniosku o Kredyt.
14. W przypadku negatywnej weryfikacji zgodności danych bądź wykonania przelewu nie zawierającego wymaganych informacji, oświadczenie Wnioskodawcy o przyjęciu oferty Umowy jest nieskuteczne a Umowa oraz Umowa rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, jeśli Wnioskodawca składał Wniosek o rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy, nie są zawarte. Bank zwraca Wnioskodawcy środki pieniężne pochodzące z przelewu o którym mowa w ust. 3 i 7 najpóźniej następnego dnia roboczego przypadającego po negatywnej weryfikacji danych. Zwrot środków odbywa się na rachunek nadawcy przelewu.
15. Po zawarciu Umów w trybie opisanym w niniejszym paragrafie, Bank niezwłocznie wyśle Kredytobiorcy Potwierdzenie zawarcia Umowy oraz Potwierdzenie zawarcia Umowy rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, jeśli Umowa rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego została zawarta. Potwierdzenia zostaną wysłane w formie elektronicznej przy pomocy wiadomości e-mail w formie pliku PDF.
16. Bank i Kredytobiorca zgodnie uznają, że każda z Umów zawarta w powyższym trybie spełnia wymóg formy pisemnej, zgodnie z art. 7 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. prawo bankowe oraz § 3 pkt 1 a) Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 26 października 2004 r. w sprawie sposobu tworzenia, utrwalania, przekazywania, przechowywania i zabezpieczenia dokumentów związanych z czynnościami bankowymi, sporządzonych na elektronicznych nośnikach informacji.

## Rozdział IV Obsługa i spłata Kredytu

### § 11

1. Kredytobiorcy uzyskują dostęp do Kredytu za pośrednictwem kanałów dostępu po dokonaniu ich aktywacji za pośrednictwem BOK lub strony internetowej Banku.
2. Aktywacja kanałów dostępu wymaga dokonania poprawnej identyfikacji osoby uprawnionej do uzyskania dostępu.
3. <sup>5</sup>Identyfikacja Kredytobiorcy następuje, z zastrzeżeniem ust. **Błąd! Nie można odnaleźć źródła odwołania.**, przy pomocy:
  - a) identyfikatora lub identyfikatora dodatkowego oraz
  - b) hasła,
  - c) haseł jednorazowych, lub
  - d) numeru PIN do aplikacji mobilnej w przypadku uzyskiwania dostępu do serwisu transakcyjnego Banku za pośrednictwem aplikacji mobilnej.
4. Posługiwanie się przez Kredytobiorcę identyfikatorem dodatkowym nie zwalnia go z obowiązku podania, na każde żądanie Banku identyfikatora podstawowego.
5. Błędne wprowadzenie identyfikatora, identyfikatora dodatkowego, hasła i hasła jednorazowego, numeru PIN do aplikacji mobilnej lub udzielenie błędnych odpowiedzi na zadawane pytania identyfikacyjne w procesie aktywacji dostępu do kanałów zdalnych może spowodować zablokowanie kanałów dostępu lub przerwanie procesu aktywacji. Odblokowanie kanałów dostępu możliwe jest za pośrednictwem wskazanych przez Bank kanałów dostępu, w szczególności przez BOK i stronę internetową Banku. Zablokowanie kanału nie powoduje blokady dostępu do Kredytu za pośrednictwem pozostałych kanałów.

<sup>5</sup> Bank, za pośrednictwem komunikatu zamieszczonego na stronie internetowej Banku, poinformuje Kredytobiorcę o uruchomieniu możliwości ustanowienia i korzystania z numerów PIN do aplikacji mobilnej oraz identyfikatorów dodatkowych

6. W przypadku utraty lub wystąpienia podejrzeń o możliwość wejścia osób trzecich w posiadanie hasła do kanału dostępu, Kredytobiorca jest zobowiązany niezwłocznie zmienić hasło lub zablokować kanał dostępu w placówkach Banku, za pośrednictwem BOK lub strony internetowej Banku.
7. Kredytobiorca powinien wylogować się z danego kanału dostępu (np. przerwać połączenie) po zakończeniu transakcji przed opuszczeniem miejsca umożliwiającego bezpośredni osobisty nadzór danego kanału dostępu oraz zobowiązany jest upewnić się, że wszystkie składane dyspozycje są prawidłowe i zgodne z jego intencją.

#### **§ 12**

1. Bank zastrzega sobie prawo do przeprowadzania prac modernizacyjnych, aktualizacji oraz regularnych konserwacji technicznych systemu obsługującego Kredyt, w tym systemu transakcyjnego Banku. Bank przekazuje informację o terminach dokonywania modernizacji, aktualizacji lub regularnych konserwacji technicznych za pośrednictwem strony internetowej Banku, BOK, placówek Banku nie później niż na 3 dni przed rozpoczęciem tych prac.
2. W przypadku awarii systemu bankowego w tym aplikacji mobilnej, serwisu transakcyjnego, systemu obsługującego Kredyt, Bank przekazuje informację o rozpoczęciu i zakończeniu prac nie później niż wraz z rozpoczęciem tych prac.
3. W ogłoszonych terminach prac modernizacyjnych, aktualizacji lub konserwacji technicznych Bank nie zapewnia całodobowego korzystania z Kredytu albowiem niektóre lub wszystkie funkcjonalności Kredytu mogą być w skutek wyżej podanych czynności wyłączone lub ograniczone. W ogłoszonym okresie modernizacji, aktualizacji lub konserwacji technicznej, korzystanie z Kredytu lub z niektórych jego funkcji może być uniemożliwione.
4. Odpowiedzialność Banku za zawinione przez Bank ograniczenia w dostępności do Kredytu za pośrednictwem danego kanału dostępu określają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

#### **§ 13**

1. Dyspozycje wchodzące w zakres obsługi Kredytu Kredytobiorca może złożyć:
  - 1) za pośrednictwem BOK,
  - 2) za pośrednictwem serwisu transakcyjnego Banku,
  - 3) w placówkach Banku,
  - 4) w innej formie uzgodnionej z Bankiem.
2. Możliwość złożenia dyspozycji danego rodzaju zależy od wersji serwisu transakcyjnego, za pośrednictwem którego Kredytobiorca może uzyskać dostęp do produktów i usług Banku.
3. Informacja o rodzaju wykorzystywanej przez Kredytobiorcę wersji serwisu transakcyjnego jest udostępniana podczas identyfikacji Kredytobiorcy wykonywanej w trakcie uzyskiwania dostępu do serwisu transakcyjnego Banku.
4. Bank odmawia przyjęcia dyspozycji w przypadku braku możliwości jej złożenia ze względu na wersję serwisu transakcyjnego za pośrednictwem którego Kredytobiorca może uzyskać dostęp do produktów i usług Banku.
5. Realizacja dyspozycji składanych za pośrednictwem kanałów dostępu wymaga jednoznacznej identyfikacji osoby uprawnionej przy użyciu właściwych dla danego kanału dostępu identyfikatorów wskazanych w Tabeli funkcjonalności kanałów dostępu.
6. Dyspozycje, o których mowa w ust. 1 pkt1) są nagrywane. Kredytobiorca wyraża zgodę na nagrywanie wszystkich rozmów prowadzonych z Bankiem za pośrednictwem BOK.
7. Kredytobiorca wyraża zgodę na utrwalanie swojego wizerunku w przypadku wszystkich rozmów prowadzonych z Bankiem za pośrednictwem BOK z wykorzystaniem połączenia wideo.
8. Bank oświadcza, że nagranie rozmowy prowadzonej z Bankiem w tym nagranie dyspozycji z utrwalonym wizerunkiem Kredytobiorcy przekazanej za pośrednictwem BOK jest poufne i może być wykorzystane wyłącznie jako dowód złożenia dyspozycji lub prawidłowości jej wykonania, bądź w związku z postępowaniem prowadzonym przed organami wymiaru sprawiedliwości, ścigania, nadzoru nad rynkiem bankowym lub konsumenckim, w tym na ich żądanie w sytuacjach wskazanych przepisami powszechnie obowiązującego prawa.
9. Dyspozycje Kredytobiorcy złożone w placówce Banku wymagają potwierdzenia tożsamości oraz własnoręcznego podpisu złożonego pod dyspozycją.
10. Pisemne dyspozycje składane przez Kredytobiorców, którzy zawarli Umowę w trybie określonym w § 10 wymagają uprzedniego złożenia przez Kredytobiorcę w Banku wzoru podpisu. Do czasu złożenia wzoru podpisu dyspozycje, o których mowa w zdaniu poprzedzającym wymagają poświadczenia własnoręczności podpisu. Poświadczenie własnoręczności podpisu może być dokonane m.in. przez pracownika Banku/Agenta Banku bądź notariusza.
11. Kredytobiorca zobowiązany jest upewnić się, że wszystkie składane dyspozycje są prawidłowe i zgodne z jego intencją.
12. Bank zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji dyspozycji, jeżeli zachodzi podejrzenie, że dyspozycja została wydana przez osobę nieuprawnioną. W takim przypadku Bank może zażądać potwierdzenia dyspozycji na piśmie.
13. Za datę złożenia dyspozycji przyjmuje się datę wygenerowaną przez bankowy system obsługi Kredytobiorcy.
14. Dyspozycje wykonania przelewów bankowych realizowane są w oparciu o numer rachunku wskazany przez Kredytobiorcę.

#### **§ 14**

1. Szczegółowe warunki, terminy i zasady spłaty Kredytu określone są w Umowie.
2. Okres spłaty Kredytu ustalany jest na podstawie Wniosku o Kredyt i zależy od rodzaju Kredytu oraz oceny zdolności kredytowej Wnioskodawcy.

#### **§ 15**

1. Do podstawowych obowiązków Kredytobiorcy należy:
  - 1) wykorzystywanie Kredytu zgodnie z jego przeznaczeniem,
  - 2) dokonywanie w umówionych terminach spłaty Kredytu wraz z odsetkami,
  - 3) powiadamianie Banku o każdej zmianie danych osobowych, w szczególności adresu zamieszkania, nazwiska, stanu cywilnego, dokumentu tożsamości, śmierci któregokolwiek z Kredytobiorców,
  - 4) dokonywanie zapłaty należnych Bankowi prowizji i opłat, wynikających z Umowy.
2. W przypadku zmiany adresu Kredytobiorcy po zawarciu Umowy oraz powiadomieniu Banku o tym fakcie, oświadczenia i zawiadomienia przesyłane będą na nowy adres Kredytobiorcy.

#### **§ 16**

1. W trakcie okresu kredytowania Bank dokonuje weryfikacji zdolności kredytowej Kredytobiorcy.
2. Kredytobiorca zobowiązany jest do przedstawienia na żądanie Banku, jednak nie częściej niż raz na rok informacji i dokumentów niezbędnych do weryfikacji jego zdolności kredytowej.

## **Rozdział V Oprocentowanie Kredytu**

#### **§ 17**

1. Kredyt oprocentowany jest według stałej bądź zmiennej stopy procentowej określonej w Umowie.
2. Sposób ustalania wysokości oprocentowania Kredytu oraz tryb i warunki jego zmiany określa Umowa.

1. W przypadku niespłacenia Kredytu w umówionym terminie Bank nalicza odsetki od należności przeterminowanych w wysokości określonej w Tabeli oprocentowania.
2. Sposób ustalania wysokości oprocentowania należności przeterminowanych oraz tryb i warunki jego zmiany określa Umowa.
3. Przekroczenie kwoty przyznanego Kredytu lub brak spłaty Kredytu w określonym w Umowie terminie, może skutkować zgłoszeniem Kredytobiorcy do Systemu Bankowy Rejestr.

## **Rozdział VI Prowizje i opłaty**

### **§ 18**

1. Za czynności związane z udzieleniem oraz obsługą Kredytu Bank pobiera prowizje i opłaty określone w Taryfie prowizji i opłat.
2. Taryfa prowizji i opłat określająca wysokość opłat i prowizji za wykonywanie czynności bankowych oraz opłat za wykonywanie innych czynności, ulega zmianom w przypadku zmiany co najmniej jednego z następujących czynników: warunków cenowych na rynku międzybankowym, ponoszonych przez Bank kosztów, wysokości opłat i prowizji pobieranych przez inne banki obciążających Bank. Zmiana Taryfy prowizji i opłat następuje w kierunku i w zakresie wynikającym ze zmiany tych parametrów.
3. O zmianach Taryfy prowizji i opłat oraz o dacie ich wejścia w życie Kredytobiorca będzie informowany za pośrednictwem serwisu transakcyjnego Banku oraz strony internetowej Banku. Kredytobiorca może również zapoznać się z informacją o zmianie Taryfy za pośrednictwem BOK i placówek Banku.
4. Kredytobiorca może w terminie 14 dni od dnia otrzymania informacji o powyższej zmianie, złożyć oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy w trybie i ze skutkami określonymi w Umowie. Przyjmuje się, iż Kredytobiorca wyraża zgodę na zmiany w razie nie złożenia stosownego oświadczenia. W takim wypadku zmiany obowiązują od dnia wejścia w życie.
5. Zmiana Taryfy prowizji i opłat dokonana w powyższym trybie nie stanowi zmiany Umowy.

## **Rozdział VII Zmiana postanowień i rozwiązanie Umowy**

### **§ 19**

1. Zmiana postanowień Umowy wymaga zachowania formy pisemnej lub elektronicznej, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Przepisu ust. 1 nie stosuje się do:
  - 1) zmiany oprocentowania Kredytu dokonanej zgodnie z postanowieniami Umowy,
  - 2) zmiany danych osobowych Kredytobiorcy,
  - 3) zmiany Taryfy prowizji i opłat dokonanej zgodnie z postanowieniami Regulaminu,
  - 4) zmiany Regulaminu dokonanej zgodnie z trybem w nim zawartym oraz
  - 5) wszelkich innych zmian postanowień Umowy, dla których Umowa, niniejszy Regulamin lub Warunki udzielania kredytów konsumpcyjnych nie wymagają zachowania formy pisemnej lub elektronicznej pod rygorem nieważności.
3. Informację o dostępnej formie zmiany warunków Umowy, Kredytobiorca może uzyskać za pośrednictwem placówek Banku, BOK i strony internetowej Banku.
4. W przypadku zmiany Umowy w formie elektronicznej, postanowienia § 9 - § 10 stosuje się odpowiednio.
5. W przypadku zmiany Umowy na podstawie Aneksu zawartego w formie elektronicznej, Bank niezwłocznie prześle do Kredytobiorcy Potwierdzenie zawarcia Aneksu do Umowy w formie elektronicznej przy pomocy wiadomości e-mail w formie pliku PDF.

### **§ 20**

1. Bank może dokonywać zmian Regulaminu w przypadku zmiany zakresu, sposobu, terminów i innych warunków świadczenia usług oraz obsługi udzielonych kredytów.
2. O zmianach Regulaminu oraz o dacie ich wejścia w życie Kredytobiorca będzie informowany za pośrednictwem serwisu transakcyjnego Banku oraz strony internetowej Banku.
3. Kredytobiorca może w terminie 14 dni od dnia otrzymania informacji o powyższej zmianie, złożyć oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy. Przyjmuje się, iż Kredytobiorca wyraża zgodę na zmiany w razie nie złożenia stosownego oświadczenia. W takim wypadku zmiany obowiązują od dnia wejścia w życie.
4. Bank zwolniony jest z obowiązku informowania o zmianach Regulaminu, w sposób określony w ust. 2 w przypadku:
  - 1) uzupełnienia Regulaminu o nowe produkty i usługi,
  - 2) rozszerzenia możliwości wnioskowania o produkty lub usługi lub wprowadzenia nowych trybów zawarcia Umowy,
  - 3) zmianami funkcjonalności udzielonego Kredytu, jeżeli nie ograniczają one dotychczasowej funkcjonalności,
  - 4) wprowadzenia nowych kanałów sprzedaży,
  - 5) zmiany nazw marketingowych produktów i usług,
  - 6) zmiany nazw tytułów, podtytułów i rozdziałów oraz innych jednostek redakcyjnych.

### **§ 21**

1. Umowa może być wypowiedziana przez każdą ze Stron.
2. Wypowiedzenie Umowy dokonywane jest w formie pisemnej pod rygorem nieważności a okres wypowiedzenia Umowy wynosi 30 dni. Jeśli Umowa lub Warunki udzielania kredytów konsumpcyjnych stanowią inaczej stosuje się postanowienia Umowy lub Warunków.
3. Kredytobiorca, a w przypadku gdy Umowa została zawarta z więcej niż jednym Kredytobiorcą każdy z Kredytobiorców, samodzielnie ze skutkiem dla pozostałych, może w każdym czasie wypowiedzieć Umowę.

### **§ 22**

1. Bank ma prawo wypowiedzieć Umowę, w przypadku zaistnienia co najmniej jednej z następujących ważnych przyczyn:
  - 1) naruszenia postanowień Umowy, tj. niewykonywania lub nienależytego wykonywania obowiązków Kredytobiorcy wynikających z Umowy lub niedokonania spłaty należnych Bankowi prowizji, opłat czy innych należności,
  - 2) złożenia fałszywych dokumentów, oświadczeń lub podania nieprawdziwych danych na podstawie, których Bank dokonał oceny zdolności i wiarygodności kredytowej Kredytobiorcy i które to dane stanowiły podstawę udzielenia Kredytu,



- 3) utraty zdolności kredytowej Kredytobiorcy w zakresie umożliwiającym udzielenie Kredytu w wysokości określonej w Umowie bądź zagrożenia upadłością Kredytobiorcy,
  - 4) naruszenia przez Kredytobiorcę postanowień niniejszego Regulaminu lub Warunków udzielania kredytów konsumpcyjnych.
2. Po upływie terminu wypowiedzenia lub w przypadku braku spłaty należności Banku z tytułu Kredytu w umówionym terminie Bank będzie uprawniony do odzyskania swoich wierzytelności w drodze windykacji. Dokonane wpłaty, Bank zalicza na spłatę należności z tytułu Umowy, bez względu na ewentualne późniejsze dyspozycje Kredytobiorcy wg kolejności określonej w Umowie bądź Warunkach udzielania kredytów konsumpcyjnych właściwych dla danego rodzaju Kredytu.
  3. Bank może wypowiedzieć Umowę, jednocześnie odmawiając jego uruchomienia, jeżeli przed uruchomieniem zaszły okoliczności nieznane Bankowi w dniu złożenia Wniosku o Kredyt, które stwarzają zagrożenie dla terminowej spłaty Kredytu lub w stosunku do Kredytobiorcy została wszczęta egzekucja bądź postępowanie upadłościowe lub naprawcze.

#### **§ 23**

Umowa ulega rozwiązaniu z chwilą:

- 1) spłaty wszelkich należności wynikających z Umowy,
- 2) upływu okresu wypowiedzenia Umowy.

#### **§ 24**

Umowa wygasa z chwilą śmierci Kredytobiorcy lub ostatniego z Kredytobiorców jeśli Umowa została zawarta z więcej niż jednym Kredytobiorcą. Rozliczenie zobowiązań z Umowy nastąpi w oparciu o stan zadłużenia na dzień śmierci.

#### **§ 25**

Szczegółowe postanowienia dotyczące wypowiedzenia oraz rozwiązania Umowy określają Umowa oraz Warunki udzielania kredytów konsumpcyjnych dotyczące poszczególnych Kredytów.

## **Rozdział VIII Postanowienia końcowe**

#### **§ 26**

1. Bank może dokonać zmiany nazwy własnej/marketingowej Kredytu. Zmiana nazwy nie stanowi zmiany Umowy.
2. Bank informuje Kredytobiorcę o zmianie nazwy za pośrednictwem informacji zamieszczonej na stronie internetowej Banku.

#### **§ 27**

Powołanie Kredytobiorcy do odbycia czynnej służby wojskowej nie powoduje zastosowania postanowień art. 131 ust.1 pkt 2 ustawy z dnia 21 listopada 1967 roku o powszechnym obowiązku obrony Rzeczypospolitej Polskiej z późniejszymi zmianami. W takim przypadku Kredytobiorca zobowiązany jest do spłaty zadłużenia na zasadach określonych w Umowie.

#### **§ 28**

1. Bank może przenieść wszelkie przysługujące mu z tytułu Umów oraz Umów zawartych na ich podstawie, wierzytelności na osoby trzecie, na co Kredytobiorca wyraża zgodę. Wraz z nabywanymi wierzytelnościami na nabywcę przechodzą wszelkie związane z nimi prawa.
2. Wobec zaistnienia zdarzenia, o którym mowa w ust. 1 Kredytobiorca upoważnia Bank do przekazywania przyszłemu nabywcy wierzytelności wszelkich informacji o Kredytobiorcy i wierzytelności będącej przedmiotem cesji. Bank zwolniony jest wówczas z obowiązku zachowania tajemnicy bankowej i obowiązków wynikających z ustawy o ochronie danych osobowych. O przelewie wierzytelności Kredytobiorca zostanie poinformowany zgodnie z art. 44 ust. 2 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim.

#### **§ 29**

1. Bank, jako administrator danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych informuje:
  - 1) iż będzie przetwarzał dane osobowe Kredytobiorcy w bankowym zbiorze danych w celu wykonania czynności bankowych, których jest stroną,
  - 2) o dobrowolności podania danych, prawie dostępu do nich i ich poprawiania,
  - 3) o prawie zgłaszania sprzeciwu na marketing bezpośredni produktów i usług własnych Banku za pośrednictwem BOK, jak i w placówkach Banku,
  - 4) o możliwości wyrażenia lub odwołania zgody na:
    - otrzymywanie materiałów marketingowych usług i produktów spółek wchodzących w skład Grupy kapitałowej Banku innych niż Bank;
    - przesyłanie informacji handlowej za pomocą środków komunikacji elektronicznej; za pośrednictwem BOK, w placówkach Banku oraz w serwisie transakcyjnym Banku.
2. Ponadto Bank informuje, iż w celu podjęcia niezbędnych działań związanych z zawarciem i wykonywaniem Umowy oraz w celu realizacji ustawowo określonych uprawnień i obowiązków związanych z wykonywaniem czynności bankowych, może przekazać dane osobowe Kredytobiorcy do:
  - 1) Związku Banków Polskich z siedzibą w Warszawie ul. Kruczkowskiego 8, który prowadzi system Bankowy Rejestr,
  - 2) Biura Informacji Kredytowej z siedzibą w Warszawie ul. Modzelewskiego 77a,
  - 3) innych instytucji ustawowo upoważnionych do udzielania kredytóww przypadkach, zakresie i celach określonych w ustawie prawo bankowe.

#### **§ 30**

1. Zasady przyjmowania oraz rozpatrywania reklamacji i skarg określa „Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.”.
2. W przypadku sporu powstałego między Kredytobiorcą a Bankiem, Bank podejmie starania w celu jego rozstrzygnięcia w drodze polubownej.
3. W przypadku niemożności uzyskania polubownego rozstrzygnięcia sporu zgodnie z ust. 2 Kredytobiorca ma prawo złożyć wniosek o rozstrzygnięcie sporu bezpośrednio do Bankowego Arbitra Konsumenckiego działającego przy Związku Banków Polskich.
4. Zasady dostępu do procedury rozstrzygania sporów przez Arbitra Bankowego, opisane są na stronie internetowej [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl).
5. Wszelkie spory nierozwiązane w drodze polubownej bądź na mocy decyzji Bankowego Arbitra Konsumenckiego, mogą być również rozstrzygane przez właściwy miejscowo i rzeczowo sąd powszechny.
6. Prawem właściwym dla Umowy jest prawo polskie.

7. W okresie obowiązywania Umowy Bank będzie się porozumiewać z Kredytobiorcą w języku polskim.
8. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Organem nadzoru nad działalnością Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.
9. Miejscem spełnienia przez Kredytobiorcę świadczeń wynikających z Umowy jest siedziba mBanku S.A. Warszawa, ul. Senatorska 18.

#### **§ 31**

Szczegółowe warunki kredytowania, a także pozostałe prawa i obowiązki Stron zawarte są w Umowie oraz poszczególnych Warunkach udzielania kredytów konsumpcyjnych wskazanych w § 32.

#### **§ 32**

Integralną część Regulaminu stanowią:

- 1) „Warunki udzielania kredytu odnawialnego dla osób fizycznych w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.”,
- 2) „Warunki obsługi MultiKredytu Oszczędnościowego dla osób fizycznych w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A. (mBank-dawny MultiBank)”,
- 3) „Warunki obsługi kredytu mBank Raty na zakup towarów i usług w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.”,
- 4) „Warunki udzielania kredytu gotówkowego w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.”,
- 5) „Warunki obsługi konsumpcyjnego kredytu gotówkowego „MultiGotówka” dla osób fizycznych w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A. (mBank-dawny MultiBank)”,
- 6) „Warunki obsługi konsumpcyjnych kredytów na naukę dla osób fizycznych w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A. (mBank-dawny MultiBank)”,
- 7) „Warunki obsługi konsumpcyjnych bezgotówkowych kredytów na studia MBA dla osób fizycznych w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.(mBank-dawny MultiBank)”.