Regulamin udzielania kredytów i pożyczek hipotecznych dla osób fizycznych przez UniCredit S.p.A. Spółka Akcyjna II Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie

Obowiązuje od 01.11.2026 r.

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

Przedmiot Regulaminu	Niniejszy Regulamin określa zasady udzielania przez Bank kredytów na cele mieszkaniowe i inne cele dopuszczalne przepisami prawa oraz pożyczek zabezpieczonych hipoteką na rzecz osób fizycznych.
Szczegółowe warunki Kredytu	Szczegółowe warunki każdego kredytu określa Umowa. Regulamin stanowi integralną część Umowy.
Postanowienia uzupełniające	Postanowienia uzupełniające zawarte są w odrębnych regulaminach oraz w taryfach i tabelach obowiązujących w Banku. Aktualne regulaminy i tabele opłat i prowizji dostępne są na stronie internetowej Banku oraz placówkach i oddziałach Banku.

Rozdział 2. Słownik pojęć

Aplikacja mobilna	Oprogramowanie zainstalowane na urządzeniu mobilnym służącym do obsługi bankowości mobilnej i kontaktu z Bankiem.
Bank	**UniCredit S.p.A.,** instytucja kredytowa utworzona we Włoszech jako spółka akcyjna, z siedzibą i centralą w Mediolanie przy Piazza Gae Aulenti 3, Tower A, Mediolan, Włochy, wpisany do Rejestru Przedsiębiorstw Mediolan-Monza-Brianza-Lodi, numer identyfikacji podatkowej i numer VAT: 00348170101, spółka dominująca UniCredit Banking Group, wpisana pod numerem: 02008.1 do Rejestru Grup Bankowych prowadzonego przez Bank Włoch zgodnie z art. 64 Dekretu Ustawodawczego nr 385 z dnia 1 września 1993 r. z późniejszymi zmianami, prowadząca działalność w Polsce poprzez swój oddział **UniCredit S.p.A. Spółka Akcyjna II Oddział w Polsce**, z siedzibą w Warszawie przy ul. Dobra 40, 00-344 Warszawa, wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0001268305, REGON: 545798898, NIP: 1080029991, adres do doręczeń elektronicznych Banku: AE:PL-95981-93865-GJDGB-37.
Deweloper	Przedsiębiorca, który w ramach prowadzonej działalności gospodarczej, na podstawie umowy zawartej z Kredytobiorcą, zobowiązuje się do ustanowienia odrębnej własności lokalu mieszkalnego i przeniesienia własności tego lokalu na Kredytobiorcę albo do przeniesienia na Kredytobiorcę własności nieruchomości zabudowanej domem jednorodzinnym albo przeniesienia prawa użytkowania wieczystego nieruchomości gruntowej i własności domu jednorodzinnego, który się na niej znajduje i stanowi odrębną nieruchomość. Przez Dewelopera rozumie się również spółdzielnię mieszkaniową. Jeżeli

	Umowa dotyczy Kredytu przeznaczonego na finansowanie nabycia nieruchomości od Dewelopera, dane Dewelopera właściwego dla danej Inwestycji określa Umowa.
Inwestycja	Przedsięwzięcie deweloperskie realizowane przez Dewelopera polegające w szczególności na budowie nieruchomości finansowanej Kredytem.
Konto osobiste	Rachunek bieżący klienta prowadzony przez Bank
Kredyt	Określony w niniejszym Regulaminie kredyt hipoteczny lub pożyczka hipoteczna, udzielany przez Bank na podstawie Umowy.
Kredytobiorca	Osoba fizyczna będąca stroną Umowy. Kredytobiorcą w ramach jednej Umowy może być więcej niż jedna osoba fizyczna.
Marża banku	Część składowa oprocentowania wchodząca w skład oprocentowania nominalnego kredytu.
Okres kredytowania	Okres spłaty Kredytu wskazany w Umowie.
Rachunek do spłaty	Rachunek prowadzony dla co najmniej jednego Kredytobiorcy przez Bank, wykorzystywany do rozliczeń związanych z obsługą Kredytu lub rachunek techniczny prowadzony przez Bank, wykorzystywany do rozliczeń związanych z obsługą Kredytu.
Regulamin	Niniejszy Regulamin udzielania kredytów i pożyczek hipotecznych dla osób fizycznych.
Serwis bankowości internetowej	System bankowości elektronicznej udostępniany przez Bank za pośrednictwem strony internetowej Banku, umożliwiający Klientowi korzystanie z usług bankowości elektronicznej, dostępny pod adresem: www.unicredit.pl
TOiP	Tabela Opłat i Prowizji dla osób fizycznych dotyczących kredytu hipotecznego (UniCredit).
Transza	Część kwoty Kredytu wypłacana przez Bank zgodnie z Umową, na podstawie dyspozycji wypłaty złożonej przez Kredytobiorcę oraz po spełnieniu warunków wypłaty danej części Kredytu określonych w Umowie. W przypadku Kredytu przeznaczonego na finansowanie nabycia nieruchomości od Dewelopera wysokość i terminy wypłaty Transz mogą odpowiadać harmonogramowi płatności wynikającemu z umowy zawartej z Deweloperem.
Umowa	Umowa kredytu/pożyczki hipotecznej, której integralną część stanowi niniejszy Regulamin.
Wartość nieruchomości	Wartość nieruchomości, której dotyczy Umowa, określona w treści Umowy na podstawie analizy dokumentów dotyczących nieruchomości oraz dostępnych danych rynkowych.
Wkład własny	Udział Kredytobiorcy w finansowaniu kredytowanej nieruchomości.
Wnioskodawca	Osoba fizyczna ubiegająca się o udzielenie Kredytu przez Bank. O Kredyt może ubiegać się więcej niż jeden Wnioskodawca.
Zadłużenie przeterminowane	Całość wymagalnych należności z tytułu kredytu (kapitał, odsetki, prowizje i opłaty) niespłaconych zgodnie z Umową.
Zdolność kredytowa	Zdolność Kredytobiorcy do terminowej spłaty Kredytu wraz z odsetkami w okresie wskazanym w Umowie.

Rozdział 3. Zasady udzielania Kredytu

Waluta Kredytu	Bank udziela Kredytów wyłącznie w złotych polskich (PLN) Wnioskodawcom osiągającym dochody w tej walucie. Bank nie udziela Kredytów w walutach obcych oraz nie zawiera umów o kredyt hipoteczny w walucie obcej w rozumieniu właściwych przepisów prawa.

Okres spłaty	1. Okres spłaty Kredytu jest liczony od dnia wypłaty Kredytu albo, jeżeli Kredyt jest wypłacany w transzach, od dnia wypłaty pierwszej transzy Kredytu, do Dnia Spłaty Całkowitej i obejmuje spłatę Kredytu w {liczba rat} miesięcznych ratach, zgodnie z Harmonogramem Spłat 2. Maksymalny okres spłaty wynosi: a) do 420 miesięcy – dla kredytów na cele mieszkaniowe zabezpieczonych nieruchomością mieszkalną; b) do 240 miesięcy– dla pożyczek hipotecznych.
Maksymalna kwota Kredytu	Maksymalna kwota Kredytu uzależniona jest od Zdolności kredytowej Wnioskodawcy, celu kredytowania i ewentualnych kosztów oraz wartości zabezpieczenia określonej na podstawie Wartości nieruchomości stanowiącej przedmiot zabezpieczenia.
Warunki udzielenia Kredytu	Udzielenie Kredytu przez Bank uzależnione jest od łącznego spełnienia przez Wnioskodawcę następujących warunków: 1. posiadania pełnej zdolności do czynności prawnych, 2. posiadania niezastrzeżonego numeru PESEL, 3. posiadania obywatelstwa Polskiego i miejsca zamieszkania w Polsce, 4. udokumentowania dochodów, 5. wykazania Zdolności kredytowej, 6. ustanowienia prawnych zabezpieczeń spłaty kredytu przewidzianych w Regulaminie i Umowie 7. udokumentowania przez Wnioskodawcę posiadania Wkładu własnego (o ile jest wymagany przez Bank).
Warunki wpływające na wysokość marży	1. Obniżenie marży Banku o 1 punkt procentowy przysługuje kredytobiorcy pod warunkiem posiadania rachunku bieżącego w Banku przez cały okres kredytowania 2. W przypadku rozwiązania umowy rachunku, o którym mowa w punkcie powyżej lub jego zamknięcia z jakiejkolwiek przyczyny przez Kredytobiorcę w trakcie trwania umowy kredytu, Kredytobiorca traci prawo do obniżenia marży. 3. Podwyższenie marży o 1 punkt procentowy następuje od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło zamknięcie rachunku.
Małżeństwa	Jeżeli Wnioskodawca pozostaje w związku małżeńskim, Bank może udzielić Kredytu wyłącznie obojgu małżonkom, chyba że przedstawią dokument potwierdzający rozdzielność majątkową lub prawomocny wyrok sądu orzekający o separacji.

Rozdział 4. Przeznaczenie Kredytu

Przeznaczenie Kredytu	Kredyt może zostać udzielony na jeden lub kilka następujących celów: 1. nabycie: a) domu jednorodzinnego wraz z garażem, b) lokalu mieszkalnego wraz z garażem lub miejscem postojowym, 2. sfinansowanie prac remontowych określonych mianem lekkiego remontu nie wymagające przedkładania dodatkowych dokumentów ograniczona do 15% wartości nieruchomości 3. spłata kredytu udzielonego na cele, o których mowa w ust. 1 powyżej, 4. spłatę kredytów przeznaczonych na cel inny niż mieszkaniowy oraz innych udokumentowanych zobowiązań finansowych Kredytobiorcy niezwiązanych z prowadzoną działalnością gospodarczą lub gospodarstwem rolnym, 5. dowolny cel niezwiązany z prowadzoną przez kredytobiorcę/pożyczkobiorcę działalnością gospodarczą lub gospodarstwem rolnym. 6. finansowanie płatności należnych Deweloperowi na poczet nabycia:

	a) lokalu mieszkalnego wraz z garażem lub miejscem postojowym, b) domu jednorodzinnego wraz z garażem, c) prawa użytkowania wieczystego nieruchomości gruntowej oraz własności domu jednorodzinnego znajdującego się na tej nieruchomości i stanowiącego odrębną nieruchomość

Rozdział 5. Wypłata Kredytu

Sposób wypłaty Kredytu	1. Kredyt wypłacany jest bezgotówkowo po spełnieniu warunków określonych w Umowie oraz złożeniu dyspozycji wypłaty w formie określonej w Umowie. 2. Kredyt jest wypłacany jednorazowo, z wyjątkiem Kredytu przeznaczonego na finansowanie nabycia nieruchomości od Dewelopera, który może być wypłacany w Transzach, jeżeli przewiduje to Umowa. 3. W przypadku Kredytu wypłacanego w Transzach Bank wypłaca kolejne Transze po spełnieniu warunków określonych w Umowie, w szczególności po przedstawieniu dokumentów wymaganych przez Bank, potwierdzających spełnienie warunków wypłaty danej Transzy.
Wkład własny	Wkład własny, o ile Umowa nie stanowi inaczej, powinien zostać wniesiony najpóźniej przed wypłatą Kredytu. Jeżeli Kredyt jest przeznaczony na finansowanie nabycia nieruchomości od Dewelopera i jest wypłacany w Transzach, wkład własny powinien zostać wniesiony na rzecz Dewelopera najpóźniej przed wypłatą pierwszej Transzy, a Kredytobiorca jest zobowiązany przedstawić Bankowi dokumenty potwierdzające jego wniesienie.
Uruchomienie Kredytu	1. W celu uruchomienia Kredytu lub Transzy Kredytu, Kredytobiorca jest zobowiązany do złożenia dyspozycji w Banku. W przypadku zawarcia Umowy przez więcej niż jednego Kredytobiorcę, dyspozycję może złożyć każdy z nich ze skutkiem dla pozostałych Kredytobiorców. 2. Dopuszcza się wypłatę Kredytu przed ustanowieniem hipoteki pod warunkiem złożenia w sądzie wniosku o wpis hipoteki oraz spełnienia dodatkowych warunków wskazanych przez Bank. Bank może wypłacić Kredyt, zanim sąd ustanowi zabezpieczenie w postaci hipoteki, w przypadku okazania przez Kredytobiorcę dokumentu potwierdzenia złożenia we właściwym sądzie wniosku o wpis hipoteki na nieruchomości, która stanowi docelowe zabezpieczenie Kredytu. Bank może wymagać, aby wniosek obejmował również wpis roszczenia o przeniesienie hipoteki ustanowionej na rzecz Banku na miejsce hipoteczne, które zostanie opróżnione wskutek wykreślenia wcześniejszej hipoteki jeżeli w księdze wieczystej prowadzonej dla nieruchomości wpisana jest hipoteka na rzecz wierzyciela Dewelopera. Na kopii wniosku powinna być adnotacja właściwego sądu rejonowego, określająca datę wpłynięcia wniosku do sądu. 3. W przypadku Kredytu przeznaczonego na finansowanie nabycia nieruchomości od Dewelopera Bank co do zasady wypłaca Kredyt albo Transzę Kredytu przed przeniesieniem własności nieruchomości na Kredytobiorcę i przed ustanowieniem hipoteki na rzecz Banku, pod warunkiem spełnienia warunków określonych w Umowie.
Wypłata Kredytu na rachunek	1. W przypadku Kredytu przeznaczonego na zakup nieruchomości inny niż finansowanie nabycia nieruchomości od Dewelopera oraz dodatkowego finansowania w związku z pokryciem kosztów prac remontowych, wykończeniowych lub modernizacyjnych wypłata środków Kredytu, części przeznaczonej na jej zakup, następuje na rachunek zbywcy nieruchomości. Wypłata środków Kredytu w związku z pokryciem kosztów wspomnianych prac oraz finansowania spłaty lub konsolidacji istniejących zobowiązań Kredytobiorcy, następuje na jeden rachunek bankowy wskazany przez Kredytobiorcę (rachunek do wypłaty Kredytu). Zasada ta ma zastosowanie również w sytuacji, gdy stroną Umowy jest więcej niż jeden Kredytobiorca.

	2. W przypadku Kredytu przeznaczonego na finansowanie nabycia nieruchomości od Dewelopera, środki Kredytu przeznaczone na płatności należne Deweloperowi są wypłacane na rachunek wskazany w umowie zawartej z Deweloperem oraz potwierdzony w dyspozycji wypłaty Kredytu albo dyspozycji wypłaty Transzy Kredytu, jeżeli Kredyt jest wypłacany w Transzach.

Rozdział 6. Zabezpieczenie Kredytu

Sposoby zabezpieczenia Kredytu	Obowiązkowymi zabezpieczeniami prawnymi Kredytu są: 1. hipoteka ustanowiona na nieruchomości, 2. przelew na rzecz Banku praw z umowy ubezpieczenia nieruchomości od ognia i innych zdarzeń losowych.
Zabezpieczenie przy nabyciu nieruchomości od Dewelopera	W przypadku Kredytu przeznaczonego na finansowanie nabycia nieruchomości od Dewelopera, do momentu podpisania aktu notarialnego dotyczącego nabycia przez Kredytobiorcę prawa własności nieruchomości, Bank może wymagać ustanowienia dodatkowego zabezpieczenia w postaci przelewu na rzecz Banku wierzytelności przysługujących Kredytobiorcy w związku z nabyciem kredytowanej nieruchomości, w szczególności z tytułu roszczenia o zwrot środków zgromadzonych na mieszkaniowym rachunku powierniczym, wniesionego wkładu budowlanego lub wniesionych przedpłat.
Ubezpieczenie	1. Ubezpieczenie nieruchomości obejmuje nieruchomość będącą zabezpieczeniem kredytu. Suma ubezpieczenia nieruchomości odpowiada co najmniej Wartości nieruchomości obciążonej hipoteką. 2. Bank zalicza wypłacone Bankowi przez ubezpieczyciela odszkodowanie na poczet spłaty wierzytelności zabezpieczonych hipoteką. 3. Kredytobiorca utrzymuje ciągłość ochrony ubezpieczeniowej przez cały okres obowiązywania Umowy. Jeśli umowa ubezpieczenia nieruchomości wygaśnie lub rozwiąże się w okresie umowy kredytu, Kredytobiorca ma obowiązek zawrzeć kolejną umowę ubezpieczenia. Nowy okres ochrony ubezpieczeniowej musi rozpoczynać się nie później niż ostatniego dnia poprzedniego okresu ochrony ubezpieczeniowej 4. Kredytobiorca jest zobowiązany do utrzymywania ważności ubezpieczenia wskazanego powyżej oraz każdorazowego cedowania praw z tych umów na rzecz Banku oraz do zawierania z Bankiem umowy przelewu wierzytelności z umowy ubezpieczenia, aż do całkowitej spłaty wszystkich zobowiązań wynikających z Umowy. 5. Kredytobiorca ma obowiązek dostarczyć Bankowi polisę ubezpieczeniową, nie później niż w ostatnim dniu okresu ochrony ubezpieczeniowej. Polisa ubezpieczeniowa to dokument, który potwierdza, że Kredytobiorca zawarł z ubezpieczycielem umowę ubezpieczenia nieruchomości 6. Umowa ubezpieczenia nieruchomości nie może wyłączać z ochrony ubezpieczeniowej szkód w ubezpieczonej nieruchomości, które powstały wskutek zdarzeń, takich jak: a) pożar, b) uderzenie pioruna, c) wybuch (eksplozja i implozja), d) silny wiatr, e) deszcz nawalny, f) grad, g) przepięcie spowodowane uderzeniem pioruna, h) zalanie,

	i) ciężar śniegu i lodu, j) uderzenie pojazdu, k) osuwanie się ziemi, l) zapadanie się ziemi, m) powódź. 7. Bank ubezpieczy nieruchomość na koszt Kredytobiorcy z wybranym przez siebie ubezpieczycielem na kolejny okres na sumę nie niższą niż ta z umowy kredytu jeśli: a) Kredytobiorca nie udokumentuje, że odnowił ubezpieczenie, oraz b) Kredytobiorca nie przedstawił Bankowi potwierdzenia zapłaty składki, c) Kredytobiorca wyraził zgodę na zawarcie umowy ubezpieczenia przez Bank w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu.
Dodatkowe zabezpieczenie Kredytu	Bank może żądać ustanowienia dodatkowych zabezpieczeń, zmiany zabezpieczenia lub jego uzupełnienia, jeżeli ocena Zdolności kredytowej ulegnie pogorszeniu mimo terminowej obsługi zadłużenia.

Rozdział 7. Spłata Kredytu

Raty Kredytu	Spłata Kredytu następuje w ratach równych (annuitetowych) zgodnie z harmonogramem sporządzonym przez Bank.
Termin płatności raty	Termin płatności przypada w konkretnym dniu miesiąca uzgodnionym w Umowie. Jeżeli termin ten przypada w dzień wolny od pracy, płatność następuje w pierwszym dniu roboczym.
Kolejność spłat	O ile co innego nie wynika z Umowy, należności z tytułu Kredytu Bank zalicza w następującej kolejności: 1. koszty windykacji, 2. wszelkie prowizje i opłaty bankowe, 3. odsetki od należności przeterminowanych, 4. odsetki zapadłe, 5. należności przeterminowane, 6. należne odsetki bieżące; 7. zadłużenie z tytułu Kredytu.
Brak płatności	Jeśli Kredytobiorca nie spłaci w terminie Kredytu, jego części bądź opłat i prowizji, Bank: 1. wezwie Kredytobiorcę do spłaty należności w terminie 5 dni roboczych od dnia, w którym Kredytobiorca otrzyma wezwanie od Banku, 2. podejmie inne czynności opisane w Umowie.
Nadpłaty	Nadpłaty Kredytu, jeśli w Umowie nie wskazano inaczej, zaliczane są na poczet najbliższych wymagalnych rat.
Rachunek do spłaty	Kredytodawca może spłacać Kredyt z właściwego Rachunku do spłaty, zgodnie z postanowieniami Umowy.

Rozdział 8. Wcześniejsza spłata Kredytu

Zasady ogólne	Kredytobiorca może spłacić Kredyt wcześniej – w części lub w całości.
Prowizja	Bank pobiera prowizję za wcześniejszą spłatę części lub całości kredytu, chyba że Umowa kredytu stanowi inaczej oraz wyłącznie w przypadkach i granicach dopuszczonych przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa. Sposób obliczania prowizji określa TOiP.

Dyspozycja wcześniejszej spłaty	1. Kredytobiorca składa dyspozycję wcześniejszej spłaty Kredytu za pośrednictwem a) aplikacji mobilnej b) bezpośrednio w oddziale c) na adres korespondencyjny banku 2. W dyspozycji wcześniejszej częściowej spłaty Kredytu, Kredytobiorca określa czy w wyniku wcześniejszej częściowej spłaty: a) ma zostać obniżona wysokość raty kapitałowo-odsetkowej, przy zachowaniu uzgodnionego Okresu kredytowania, albo b) ma zostać skrócony Okres kredytowania, przy zachowaniu wysokości rat kapitałowych i zmniejszeniu wysokości rat odsetkowych. 3. Dyspozycję że ma zostać skrócony Okres kredytowania, przy zachowaniu wysokości rat kapitałowych i zmniejszeniu wysokości rat odsetkowych można; a) poprzez funkcję chat w aplikacji mobilnej b) bezpośrednio w oddziale c) na adres korespondencyjny banku
Skutki wcześniejszej spłaty	1. Jeśli Kredytobiorca spłaci wcześniej część lub całość Kredytu, Bank nalicza odsetki za okres od daty spłaty ostatniej zapłaconej raty do dnia, który poprzedza dzień wcześniejszej spłaty, włącznie. 2. Jeśli Kredytobiorca spłaci przed terminem określonym w Umowie całość Kredytu, to: a) Umowa ulegnie rozwiązaniu z dniem spłaty Kredytu; b) całkowity koszt Kredytu, ulega obniżeniu o odsetki i inne koszty kredytu przypadające za okres, o który skrócono obowiązywanie Umowy, nawet jeżeli Kredytobiorca poniósł je przed spłatą Kredytu. 3. W terminie 5 dni od daty całkowitej spłaty Kredytu Bank wystawi a) zaświadczenie potwierdzające całkowitą spłatę Kredytu, b) oświadczenie Banku zawierające zgodę na zwolnienie zabezpieczeń Kredytu.

Rozdział 9. Koszty, opłaty i zmiany TOiP

Koszty ponoszone przez Kredytobiorcę	Kredytobiorca ponosi koszty: 1. opłat notarialnych i sądowych, 2. podatków i opłat urzędowych, 3. ubezpieczenia nieruchomości, 4. opłat i prowizji wynikających z TOiP, w tym kosztu oceny wartości każdej nieruchomości stanowiącej zabezpieczenie.
Zmiana TOiP	W trakcie obowiązywania Umowy, Bank jest uprawniony do zmiany TOiP. Postanowienia TOiP określają przypadki, kiedy Bank jest uprawniony do zmiany TOiP.

Rozdział 10. Reklamacje

Zasady rozpatrywania reklamacji	1. Kredytobiorca ma prawo do składania reklamacji w zakresie świadczonych przez Bank usług i obsługi Kredytu. 2. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Kredytobiorcy oraz oczekiwany przez Kredytobiorcę sposób jej rozpatrzenia. 3. Reklamacja powinna zostać złożona niezwłocznie po zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia. Reklamacje mogą być składane: a) w formie elektronicznej – e-mailem na adres: reklamacje@unicredit.pl;

	b) telefonicznie - z poziomu Aplikacji; c) osobiście w dowolnej placówce Banku lub d) pocztą na adres: UniCredit S.p.A. Spółka Akcyjna II Oddział w Polsce, ul. Dobra 40, 00-344 Warszawa. 4. Odpowiedzi na reklamacje udzielane będą na piśmie - pocztą lub na wskazany Bankowi adres e-mail (w przypadku, gdy taka forma odpowiedzi została wcześniej uzgodniona). 5. Reklamacje będą rozpatrywane przez Bank bez zbędnej zwłoki, w terminie nieprzekraczającym trzydzieści (30) dni od dnia ich otrzymania. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przez Bank przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi we wskazanym terminie nie będzie możliwe, Bank poinformuje o przed upływem tego terminu o nowym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższym niż sześćdziesiąt (60) dni od dnia otrzymania reklamacji oraz o przyczynach opóźnienia i okolicznościach, które wymagają ustalenia dla rozpatrzenia sprawy. 6. W przypadku braku akceptacji rozstrzygnięcia reklamacji przedstawionego przez Bank, osoba składająca reklamację może odwołać się od tego rozstrzygnięcia Banku używając opisanych kanałów za pomocą których możliwe jest złożenie reklamacji. 7. Osoba składająca reklamację może również zwrócić się z prośbą o pomoc w sprawie objętej reklamacją do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta. Jeżeli sposób rozpatrzenia reklamacji przez Bank nie będzie satysfakcjonujący, osoba składająca reklamację uprawniona jest do zwrócenia się w sprawie sporu dotyczącego relacji z Bankiem: a) do Arbitra Bankowego – w trybie pozasądowego postępowania w celu rozwiązania sporu; przedmiotem postępowania przed Arbitrem Bankowym mogą być wyłącznie spory w zakresie roszczeń pieniężnych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Bank czynności bankowych lub innych, których wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż kwota dwanaście tysięcy (23.000) PLN (szczegółowe informacje o Bankowym Arbitrażu Konsumenckim dostępne są, w rejestrze podmiotów uprawnionych prowadzonym przez Prezesa UOKiK oraz na stronie internetowej www.zbp.pl); b) do Rzecznika Finansowego – w trybie skargowym lub pozasądowego postępowania w celu rozwiązywania sporu (szczegółowe informacje dostępne na stronie internetowej www.rf.gov.pl).

Rozdział 11. Zmiana Regulaminu

Zmiana Regulaminu - przyczyny	Bank może zmienić niniejszy Regulamin w przypadku wystąpienia ważnych przyczyn. Ważne przyczyny to: 1. wprowadzenie, zmiana lub uchylenie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, z których wynika obowiązek lub uprawnienie Banku do zmiany treści stosunku prawnego z klientem, 2. wydanie, zmiana lub uchylenie przez uprawnione krajowe lub europejskie organy nadzorujące działalność banku rekomendacji, zaleceń lub stanowisk, które dotyczą banku, a także wydanie orzeczeń sądowych lub orzeczeń organów administracji publicznej, które dotyczą banku – z których wynika obowiązek lub uprawnienie banku do zmiany treści stosunku prawnego z klientem. 3. zmiana oferty Banku, co może obejmować: a) wprowadzenie nowych usług lub produktów,

	b) rozszerzenie lub zmiana sposób obsługi lub funkcji oferowanych produktów lub usług, c) rezygnacji z oferowania usługi lub produktu. 4. wprowadzenie przez Bank nowych kanałów sprzedaży, 5. konieczność dostosowania się przez Bank do zmian: a) w systemach rozliczeniowych, w których Bank uczestniczy, b) wynikających z rozwoju technologicznego, technicznego lub informatycznego Banku lub naszych dostawców rozwiązań informatycznych, bez których nie możemy oferować i obsługiwać naszych produktów i usług, 6. okoliczności, w których: a) aktualizowane są dane adresowe i rejestrowe Banku, b) Bank wprowadza nową lub zmienia dotychczasową nazwę marketingową usług i produktów c) Bank zwiększa bezpieczeństwo korzystania z produktów lub usług, d) Bank wprowadza zmiany porządkowe o charakterze technicznym, w tym dodatkowe wyjaśnienia, które nie zwiększają obowiązków ani nie zmniejszają uprawnień Wnioskodawców i Kredytobiorców, e) Bank łączy lub rozdziela stosowane regulaminy.
Sposób informowania o zmianie Regulaminu	1. Bank przekazuje informację o zmianie Regulaminu w następujący sposób: a) wiadomość w aplikacji mobilnej b) wiadomosc mailową. 2. Informacja o zmianie Regulaminu oraz jego nowa wersja przekazywana jest na trwałym nośniku. Bank przekazuje informacje o zmianie Regulaminu nie później niż 1 miesiąc przed datą wejścia w życie zmian.
Uprawnienia Kredytobiorcy	W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu, Kredytobiorca uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy na zasadach określonych w Umowie i Regulaminie.

Rozdział 12. Postanowienia końcowe

Dodatkowe uprawnienia Banku	1. Bank jest uprawniony do weryfikacji spełniania przez Kredytobiorcę warunków Umowy w trakcie jej obowiązywania, w szczególności do badania Zdolności kredytowej oraz kontroli stanu prawnego i technicznego nieruchomości. W przypadku Kredytu przeznaczonego na finansowanie nabycia nieruchomości od Dewelopera Bank może kontrolować postęp realizacji Inwestycji na zasadach określonych w Umowie 2. Bank może odmówić wykonania dyspozycji wymagającej aneksu do Umowy w razie powzięcia informacji, że Kredytobiorca zmienił adres na zagraniczny i podlega przepisom państwa obcego.
Korespondencja	Bank doręcza korespondencję na adres korespondencyjny wskazany przez Kredytobiorcę.
Zwrot dokumentów	W przypadku wycofania wniosku o zawarcie Umowy albo odmowy udzielenia kredytu Kredytobiorca może w terminie 3 lat wystąpić o zwrot oryginałów dokumentów złożonych w Banku; Bank może zatrzymać kopie.
Inne kwestie	W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa oraz Umowy.