

ROZDZIAŁ I
Postanowienia ogólne

§ 1

Niniejszy Regulamin określa zasady, tryb udzielania i spłaty kredytów na inwestycje związane z nieruchomościami niemieszkalnymi oraz mieszkalnymi przeznaczonymi na cele komercyjne..

§ 2

Użyte w Regulaminie i Umowie określenia oznaczają:

1) Bank – ESBANK Bank Spółdzielczy z siedzibą w Radomsku,

2) Całkowity koszt kredytu - wszelkie koszty, które kredytobiorca jest zobowiązany ponieść w związku z umową, w szczególności:

- odsetki, opłaty, prowizje, podatki i marże, jeżeli są znane kredytodawcy,
- koszty usług dodatkowych, w szczególności ubezpieczeń, w przypadku gdy ich poniesienie jest niezbędne do uzyskania kredytu lub do uzyskania go na oferowanych warunkach

- z wyjątkiem kosztów opłat notarialnych i opłat sądowych ponoszonych przez kredytobiorcę,

3) Całkowita kwota kredytu – maksymalna kwota wszystkich środków pieniężnych nieobejmujących kredytowanych kosztów kredytu, które Bank udostępni kredytobiorcy na podstawie umowy, a w przypadku umowy, dla której nie przewidziano tej maksymalnej kwoty - sumę wszystkich środków pieniężnych nieobejmujących kredytowanych kosztów kredytu, które Bank udostępni kredytobiorcy na podstawie umowy o kredyt,

4) Całkowita kwota do zapłaty przez kredytobiorcę – stanowi sumę całkowitego kosztu kredytu/ i całkowitej kwoty kredytu, określona w Umowie

5) Kredyt/Kredyt na sfinansowanie nakładów na nieruchomość - kredyt na inwestycje związane z nieruchomościami komercyjnymi oraz mieszkalnymi przeznaczonymi na cele komercyjne,

6) Data spłaty kredytu – dzień wpływu środków do Banku,

7) Data uruchomienia kredytu – dzień wypłaty środków kredytu Kredytobiorcy,

8) Dtl (ang. Debt to Income) – wskaźnik wyrażający stosunek wydatków związanych z obsługą zobowiązań kredytowych i zobowiązań finansowych innych niż zobowiązania kredytowe do dochodu netto klienta indywidualnego;

8) Karencja – ustalony w umowie okres, od dnia zawarcia umowy do ustalonego w niej terminu, w którym kredytobiorca nie jest zobowiązany do zapłaty kapitału kredytu,

9) Kredytobiorca – osoba fizyczna mająca pełną zdolność do czynności prawnych, z którą Bank podpisał umowę o kredyt na sfinansowanie nakładów na nieruchomość,

10) Ltv – (Loan to value) stosunek kwoty kredytu do wartości nieruchomości.,

11) Należności przeterminowane/zadłużenie przeterminowane – nie spłacone w terminie określonym w umowie kredytowej należności wobec Banku,

12) Nieruchomość komercyjna – nieruchomość nie będąca nieruchomością mieszkalną

13) Nieruchomość mieszkalna - nieruchomość przeznaczona na cele mieszkaniowe, która jest lub będzie zamieszkała lub przeznaczona pod wynajem przez właściciela (z wyłączeniem działalności gospodarczej), tj. dom albo lokal mieszkalny,

stanowiący odrębną nieruchomość wraz z pomieszczeniami pomocniczymi służącymi zaspokojeniu potrzeb mieszkaniowych, bądź też wykorzystywanymi zgodnie z ich przeznaczeniem na inne cele niż mieszkalne (części składowe lokalu, tj. pomieszczenia, choćby nawet do niego bezpośrednio nie przylegały lub były położone w granicach nieruchomości gruntowej poza budynkiem, w którym wyodrębniono dany lokal, a w szczególności: piwnica, strych, komórka, garaż), działka budowlana lub jej część, przeznaczona pod budowę domu jednorodzinnego lub budynku mieszkalnego.

14) Okres kredytowania – okres liczony od daty podpisania umowy kredytowej do całkowitej spłaty kredytu wraz z odsetkami,

15) Poręczyciel – osoba fizyczna mająca pełną zdolność do czynności prawnych lub osoba prawna, poręczająca spłatę kredytu,

16) Prawne zabezpieczenie kredytu – zaakceptowana przez Bank prawna forma zabezpieczenia wiarytelności Banku z tytułu udzielonego kredytu,

17) Taryfa – Taryfa prowizji i opłat bankowych obowiązująca w ESBANKU Banku Spółdzielczym,

18) Transza – ustalona w umowie część kredytu postawiona do dyspozycji Kredytobiorcy na jego wniosek,

19) Umowa – umowa o kredyt na sfinansowanie nakładów na nieruchomość.,

20) Usługa dodatkowa - usługa oferowana klientowi indywidualnemu łącznie z umową o kredyt, **21) WIBOR** – (wskaźnik referencyjny, ang. *Warsaw Interbank Offered Rate*) – liczona w stosunku rocznym, wysokość oprocentowania pożyczek na polskim rynku międzybankowym; ustalana jest w każdy dzień roboczy o godzinie 11.00 czasu warszawskiego,

22) Wkład własny - udokumentowane środki pieniężne Wnioskodawcy/Kredytobiorcy wniesione lub zadeklarowane do wniesienia na sfinansowanie kredytowanego przedmiotu transakcji, bank może za wkład własny uznać wartość nieruchomości gruntowej, na której docelowo znajdować się będzie nieruchomość stanowiąca przedmiot kredytowania;

23) Wniosek o kredyt – wniosek o udzielenie kredytu na sfinansowanie nakładów na nieruchomość.,

24) Wnioskodawca – osoba fizyczna mająca pełną zdolność do czynności prawnych, ubiegająca się o kredyt na sfinansowanie nakładów na nieruchomość,

25) Wypowiedzenie umowy – jednostronne oświadczenie Banku skierowane do Kredytobiorcy, w którym Bank żąda spłaty kredytu wraz z odsetkami oraz innymi należnościami w terminie określonym w oświadczeniu,

26) Zadłużenie – kwota należna Bankowi od Kredytobiorcy z tytułu: udzielonego kredytu, odsetek, prowizji oraz innych należności wynikających z umowy kredytowej,

27) Zdolność kredytowa – zdolność do spłaty zaciągniętego kredytu wraz z odsetkami w terminach określonych w umowie,

28) bazy danych – zbiory danych prowadzone dla celów oceny zdolności kredytowej przez instytucje, o których mowa w art. 105 ust. 4 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Prawo bankowe, oraz biura informacji gospodarczej, o których mowa w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji

gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. z 2014 r. poz. 1015 i 1188, z 2015 r. poz. 396 oraz z 2016 r. poz. 1948),

29) odstąpienie od umowy – oświadczenie pisemne Kredytobiorcy o rezygnacji z kredytu podlegającego przepisom ustawy, złożone w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy,

30) placówka Banku – jednostka organizacyjna Banku prowadząca obsługę klientów indywidualnych w zakresie uregulowanym regulaminem,

31) rzeczywista roczna stopa oprocentowania – całkowity koszt kredytu ponoszony przez kredytobiorcę, wyrażony jako wartość procentowa całkowitej kwoty kredytu w stosunku rocznym,

32) ustawa – ustawa z dnia 23 marca 2017 roku o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami (Dz. U. 2017, poz. 819 z późn. zm.),

33) kredyt hipoteczny - kredyt przeznaczony dla klienta indywidualnego - konsumenta w rozumieniu ustawy,

34) Reklamacja – każde wystąpienie Kredytobiorcy kierowane do Banku, zawierające zastrzeżenia do świadczonych przez Bank usług w zakresie wykonywanych czynności bankowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r,

35) Skarga – każde wystąpienie Kredytobiorcy, z wyjątkiem reklamacji, kierowane do Banku odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności,

36) Wniosek - każde oświadczenie Kredytobiorcy dotyczące poprawy funkcjonowania banku, lepszego zaspokojenia potrzeb kredytobiorców, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty.

§ 3

- Bank udziela kredytów w PLN.
- Bank może udzielić kredytu osobom fizycznym posiadającym jednocześnie:

- 1) zdolność kredytową rozumianą jako zdolność do spłaty zaciągniętego kredytu wraz z odsetkami w umownych terminach spłaty,
- 2) pełną zdolność do czynności prawnych, obywatelstwo polskie albo być cudzoziemcem posiadającym zezwolenie na osiedlenie się w Rzeczypospolitej Polskiej lub na pobyt rezydenta długoterminowego UE albo być cudzoziemcem obywatelem innego państwa członkowskiego UE posiadającym prawo do stałego pobytu Rzeczypospolitej Polskiej,
- 4) uzyskuje dochody w PLN,
- 5) udokumentowane źródło dochodów uzyskiwanych z tytułu:
 - a) zatrudnienia,
 - b) emerytury lub renty,
 - c) prowadzenia działalności gospodarczej,
 - d) wykonywania wolnego zawodu,
 - e) prowadzenia gospodarstwa rolnego,
 - f) innych źródeł.

§ 4

1. Bank udziela kredytów na nieruchomości, które mogą być przeznaczone na dowolny cel związany z inwestycjami na nieruchomościach komercyjnych lub mieszkalnych przeznaczonych pod najem lub do innych celów komercyjnych, które nie podlegają finansowaniu na podstawie

Regulaminu udzielania kredytów mieszkaniowych w ES BANKU Banku Spółdzielczym, w szczególności polegającymi na:

- 1) nabyciu, budowie, przebudowie lub nadbudowie budynku, budowli, lokalu stanowiącego odrębną nieruchomość lub nabyciu spółdzielczego prawa do lokalu – w tym nieruchomości mieszkalnych przeznaczonych pod najem lub do innych celów komercyjnych,
 - 2) zakupie ziemi (działki),
 - 3) spłacie kredytu przeznaczonego i wykorzystanego na w/w cele udzielonego przez inny bank.
2. Bank może zaakceptować sfinansowanie innych kosztów ponoszonych przez Kredytobiorcę związanych z realizowaną inwestycją.

§ 5

Kredytów udzielają jednostki organizacyjne Banku właściwe dla miejsca zamieszkania bądź zameldowania na pobyt stały Wnioskodawcy lub położenia nieruchomości, na terenie działania Banku.

Rozdział 2

Zasady i warunki udzielania kredytów

§ 6

Bank udziela kredytów w złotych polskich.

§ 7

1. Kredyty na sfinansowanie nakładów na nieruchomość udzielane są na okres nie dłuższy niż 15 lat.
2. Na wniosek Kredytobiorcy Bank może zastosować karencję w spłacie kapitału. Maksymalny okres karencji w spłacie kredytu wynosi 12 miesięcy.

§ 8

Warunkiem udzielenia kredytu jest:

- 1) złożenie przez Wnioskodawcę wszystkich wymaganych przez Bank dokumentów,
- 2) posiadanie przez Wnioskodawcę zdolności kredytowej,
- 3) ustanowienie prawnego zabezpieczenia kredytu, zaakceptowanego przez Bank.

§ 9

1. Wymagany minimalny udział środków własnych Kredytobiorcy wynosi 20% łącznych nakładów inwestycyjnych. W szczególnych przypadkach zmniejszonego ryzyka kredytowego możliwe jest zaakceptowanie przez Bank udziału środków własnych Kredytobiorcy w wysokości poniżej 20% łącznych nakładów inwestycyjnych.
2. Do całkowitego kosztu inwestycji zalicza się wartość wkładu budowlanego w spółdzielni mieszkaniowej lub koszt zakupu nieruchomości od inwestora zastępczego.
3. Do środków własnych Kredytobiorcy zalicza się wartość przedpłat/rat wniesionych przez Wnioskodawcę na poczet wkładu budowlanego w spółdzielni mieszkaniowej lub zakupu nieruchomości od inwestora oraz inne koszty poniesione przez Wnioskodawcę.

§ 10

1. Kredyt oprocentowany jest według określonej w umowie zmiennej stopy procentowej.
2. Zmienna stopa procentowa stanowi sumę stawki bazowej i stałej marży Banku.
3. Wysokość oprocentowania i zasady zmiany oprocentowania określa umowa.
4. Odsetki od kredytu naliczane są codziennie od bieżącego salda zadłużenia przy założeniu, że rok ma 365 dni, a miesiąc rzezywistą liczbę dni.

§ 11

1. Bank nie świadczy usług doradczych.
2. Bank może oferować lub zawierać umowy o kredyt wraz z innymi odrębnymi produktami lub usługami finansowymi (tzw. usługami dodatkowymi), w przypadku gdy umowa jest dla kredytobiorcy dostępna również bez tych produktów lub usług, w tym na innych warunkach niż łącznie z tymi produktami lub usługami.
3. Za czynności związane z zawarciem umowy, udzieleniem i obsługą kredytu, Bank pobiera prowizję i opłaty wskazane w umowie i Taryfie. Zasady zmian wysokości prowizji i opłat określa Umowa.

Rozdział 3

Prawne zabezpieczenie kredytu

§ 12

1. Kredytobiorca jest zobowiązany do dokonania prawnego zabezpieczenia kredytu w formie:

- 1) hipoteki ustanowionej na nieruchomości, użytkowaniu wieczystym bądź innym prawie do nieruchomości będącej przedmiotem kredytowania,
- 2) cesji praw z umowy ubezpieczenia nieruchomości stanowiącej zabezpieczenie spłaty kredytu,
- 3) weksla „in blanco” Kredytobiorcy wraz z wypełnioną deklaracją wekslową,
- 4) innego zabezpieczenia zaakceptowanego przez Bank.

2. Prawnym zabezpieczeniem spłaty kredytu może być ustanowienie hipoteki na innej niż przedmiot kredytowania nieruchomości, użytkowaniu wieczystym lub prawie, o którym mowa w ust. 1.

3. Kredytobiorca zobowiązany jest do ubezpieczenia nieruchomości, utrzymania innych majątkowych form prawnych zabezpieczeń oraz dokonywania cesji praw z umowy ubezpieczenia w całym okresie obowiązywania umowy o kredyt aż do momentu całkowitej spłaty kredytu.

4. W szczególnych przypadkach możliwe jest przyjęcie podstawowego zabezpieczenia kredytu w innej formie niż ustanowienie hipoteki.

§ 13

1. Bank może uruchomić kredyt przed ustanowieniem zabezpieczeń, o których mowa w § 12 ust. 1 pod warunkiem zabezpieczenia spłaty kredytu na okres przejściowy.
2. Zabezpieczeniem kredytu na okres przejściowy może być:
 - 1) ubezpieczenie spłaty kredytu w Towarzystwie Ubezpieczeniowym,
 - 2) poręczenie osób fizycznych,
 - 3) inne zaakceptowane przez Bank.
3. Zwolnienie prawnych zabezpieczeń ustanowionych na okres przejściowy następuje po ustanowieniu podstawowych zabezpieczeń określonych w § 12 ust. 1.

§ 14

Bank może zażądać dodatkowego zabezpieczenia kredytu w przypadkach określonych w umowie.

§ 15

Koszty związane z ustanowieniem zabezpieczenia kredytu oraz przyjęciem dodatkowego zabezpieczenia kredytu ponosi Kredytobiorca, a w przypadku poniesienia ich przez Bank, Kredytobiorca zobowiązany jest do ich zwrotu w terminie wskazanym przez Bank.

Rozdział 4

Wniosek o udzielenie kredytu i umowa kredytowa

§ 16

1. Wnioskodawca składa w Banku wniosek kredytowy sporządzony według obowiązującego w Banku wzoru.
2. Do wniosku należy dołączyć wskazane przez Bank dokumenty spośród niżej wymienionych:
 - 1) dokumenty związane z kredytowaną nieruchomością (wg właściwego przedmiotu kredytowania):
 - a) aktualny odpis księgi wieczystej nieruchomości lub wydruk w formie elektronicznej,
 - b) dokumenty potwierdzające wniesienie wymaganego udziału / wkładu własnego, przedpłaty,
 - c) w przypadku kupna lokalu: umowę przedwstępną sprzedaży,
 - d) w przypadku budowy m.in.: kosztorys, harmonogram prac, umowę z inwestorem, pozwolenie na budowę, projekt budowlany i dziennik budowy (do wglądu),
 - e) wycenę nieruchomości dokonaną przez rzeczoznawcę w przypadkach określonych przez Bank.
 - 2) dokumenty potwierdzające źródła i wysokość dochodów,
 - 3) dokumenty dotyczące prawnych form zabezpieczenia kredytu,
 - 4) inne dokumenty wymagane przez Bank.
3. Po podjęciu przez Bank decyzji o przyznaniu kredytu Bank podpisuje z Kredytobiorcą umowę o kredyt na sfinansowanie nakładów na nieruchomość.
4. W przypadku, gdy w związku małżeńskim Wnioskodawcy obowiązują wspólność majątkowa, małżonek Wnioskodawcy powinien podpisać wniosek i umowę kredytową oraz złożyć dokumenty dotyczące dochodów, ewentualnie podpisać zgodę na zaciągnięcie kredytu.
5. Za datę zawarcia umowy przyjmuje się datę jej podpisania.

Rozdział 5

Wykorzystanie kredytu

§ 17

1. Wypłata kredytu następuje w formie gotówkowej lub bezgotówkowej, w transzach lub jednorazowo w zależności od dyspozycji Kredytobiorcy i przeznaczenia kredytu.
2. Bank dokonuje wypłaty kredytu po podpisaniu przez Kredytobiorcę umowy kredytowej, ustanowieniu prawnego zabezpieczenia kredytu i dostarczeniu odpowiednich dokumentów akceptowanych przez Bank i określonych w decyzji kredytowej.
3. Wypłata kredytu lub pierwszej transzy kredytu powinna nastąpić w terminie nie dłuższym niż 3 miesiące, od daty zawarcia umowy.

Rozdział 6

Spłata kredytu i odsetek

§ 18

1. Spłata kredytu może następować w ratach miesięcznych, kwartalnych lub innych określonych w umowie kredytowej wg formuły malejącej tj. stałej raty kapitałowej i bieżących odsetek naliczanych od salda zadłużenia.
2. W okresie karencji spłaty kapitału Kredytobiorca spłaca raty obejmujące wysokość miesięcznie naliczonych odsetek od kwoty wykorzystanego kredytu.
3. Bank sporządza harmonogram (plan spłaty) zawierający terminy oraz wysokość rat kapitałowych i odsetkowych jako załącznik do umowy. W przypadku zmiany oprocentowania kredytu Bank zawiadamia Kredytobiorcę i Poręczyteli w sposób przyjęty w umowie kredytowej. Zmiana wysokości stopy procentowej nie stanowi zmiany warunków umowy.
4. Od wypłaconej kwoty kredytu Bank pobiera odsetki za okres od dnia powstania zadłużenia do dnia poprzedzającego jego spłatę.
5. Odsetki nalicza się według kalendarza obowiązującego w Banku.
6. Za datę spłaty należności przyjmuje się dzień wpływu środków na konto spłaty kredytu podane w umowie kredytowej.
7. Jeżeli data spłaty należności przypada na dzień wolny od pracy, termin spłaty uznaje się za dotrzymany, w przypadku wpływu środków na spłatę raty w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu wolnym od pracy.

§ 19

1. Kredytobiorca może spłacić kredyt przed terminem ustalonym w umowie lub dokonać spłaty w kwocie wyższej od należnej, zgodnie z warunkami określonymi w umowie kredytowej.
2. Wpłaty dokonane przez Kredytobiorców na spłatę zadłużenia zalicza się w pierwszej kolejności na:
 - 1) należności inne niż odsetki wynikające z umowy kredytowej (kolejno: koszty, opłaty, prowizje itp.),
 - 2) odsetki bieżące naliczone do dnia poprzedzającego spłatę, kapitał.
3. Kolejne raty kredytu zgodnie z pisemną dyspozycją Kredytobiorcy mogą być spłacane zgodnie z obowiązującym planem spłaty wówczas skróceniu ulega okres kredytowania lub raty kredytu mogą zostać pomniejszone bez skracania okresu kredytowania.

§ 20

1. Po powstaniu zaległości w spłacie, spłaty dokonane przez Kredytobiorcę są zaliczane na spłatę zadłużenia w następującej kolejności:
 - 1) należności inne niż odsetki wynikające z umowy kredytowej (kolejno: koszty, opłaty, prowizje itp.),
 - 2) odsetki od zadłużenia przeterminowanego,
 - 3) odsetki zapadłe,
 - 4) kapitał przeterminowany,
 - 5) bieżące odsetki,
 - 6) bieżący kapitał.
2. W szczególnych przypadkach uznanych przez Bank, spłata kredytu może zostać prolongowana, po złożeniu wniosku i dokumentów wymaganych przez Bank.
3. Udzielenie prolongaty wymaga sporządzenia aneksu do Umowy.
4. Jeżeli zabezpieczeniem kredytu jest poręczenie, na udzielenie prolongaty wymagana jest zgoda Poręczyteli.
5. Bank może uzależnić udzielenie prolongaty od przyjęcia dodatkowego zabezpieczenia.
6. Za prolongatę spłaty kredytu i za zmianę planu spłaty Bank pobiera prowizję w wysokości określonej w Taryfie.

§ 21

- Niespłacenie przez Kredytobiorcę raty kredytu w określonym w umowie terminie lub spłacenie jej w niepełnej wysokości spowoduje, że należność z tytułu zaległej raty stanie się od następnego dnia po terminie płatności zadłużeniem przeterminowanym.
- Za każdy dzień utrzymywania się zadłużenia przeterminowanego naliczane będą odsetki przy zastosowaniu podwyższonej stopy procentowej obowiązującej w Banku.
- O powstaniu zaległości w spłacie Bank powiadamia Kredytobiorcę i Poręczycieli na piśmie.
- W przypadku nie spłacenia przez Kredytobiorcę rat kapitałowych lub odsetkowych za co najmniej dwa okresy płatności Bank ma prawo wypowiedzieć umowę kredytową z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, postawić kredyt wraz z należnymi odsetkami w stan natychmiastowej wymagalności oraz przystąpić do czynności windykacyjnych.
- Wezwania do zapłaty oraz wypowiedzenia jak również pisma skierowane do Poręczycieli wysyłane są listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.
- Za szczególne skomplikowane przypadki, o których mowa w ust. 2 uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
- W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 1 Bank w formie pisemnej przed upływem tego terminu:
 - wyjaśnia przyczyny opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji;
 - wyjaśnia okoliczności, które muszą zostać ustalone;
 - wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 2.
- Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1 i 2 wystarczy wysłanie odpowiedzi do klienta przed jego upływem.
- W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach, o których mowa w ust. 3 terminu określonego w ust. 2, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą kredytobiorcy.
- Udzielając odpowiedzi na reklamację Bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
- W przypadku gdy zmianie ulegnie stan faktyczny, w oparciu o który Bank udzielił odpowiedzi na reklamację, Bank ponownie rozpoznaje reklamację biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.
- Bankowy Arbitraż Konsumentów przy Związku Banków Polskich, adres strony internetowej: www.zbp.pl/dla-konsumentow/arbiter-bankowy/dzialalnosc.

§27

Do skarg stosuje się odpowiednio postanowienia §22-§26 za wyjątkiem postanowień zawartych w § 24 ust. 6 i § 26 ust. 3 pkt 4 i ust. 4 (w zakresie w jakim dotyczą Rzecznika Finansowego).

§28

Do wniosków stosuje się odpowiednio postanowienia §22-§26 za wyjątkiem postanowień zawartych w § 24 ust. 6 i § 26 ust. 3 pkt 4 i ust. 4 (w zakresie w jakim dotyczą Rzecznika Finansowego).

Rozdział 8 Postanowienia końcowe

§ 29

Bank może wypowiedzieć umowę w całości lub części z zachowaniem ustalonego okresu wypowiedzenia, w przypadkach określonych w umowie.

§ 30

- Ostateczne rozliczenie kredytobiorcy z tytułu kredytu, odsetek i innych kosztów oraz zwrotanie lub zwolnienie prawnego zabezpieczenia kredytu, następuje w terminie do 14 dni od dnia dokonania całkowitej spłaty wszystkich należności Banku wynikających z umowy, z zastrzeżeniem ust. 2.
- W odniesieniu do zabezpieczenia hipotecznego, w terminie wskazanym w ust. 1, Bank wydaje kredytobiorcy dokumenty potwierdzające spłatę kredytu, celem załączenia ich do wniosku składanego w sądzie o wykreślenie hipoteki. Wykreślanie hipoteki stanowiącej zabezpieczenie spłaty kredytu dokonuje sąd na wniosek osoby uprawnionej. Wniosek o wykreślenie hipoteki po spłacie całości kredytu zobowiązany jest złożyć kredytobiorca.
- Bank zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu z ważnych przyczyn. Z ważne przyczyny uznaje się:

- wprowadzenie zmian w powszechnie obowiązujących przepisach prawa regulujących działalność sektora bankowego lub świadczonych przez banki usługi określone w niniejszym Regulaminie,
- zmianę interpretacji przepisów regulujących działalność sektora bankowego lub świadczonych przez banki, określone w niniejszym Regulaminie, usługi wynikająca z orzeczeń sądów, w tym sądów Wspólnot Europejskich, decyzji, rekomendacji lub zaleceń Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego lub innych właściwych w tym zakresie organów lub urzędów kontrolnych, w tym organów i urzędów Unii Europejskiej,
- dostosowanie do koniecznych zmian w funkcjonującym w Banku systemie informatycznym,
- zmiany oferowanych usług przez Bank, w tym zmiany dotyczące kredytów lub pożyczek zabezpieczonych hipotecznie,
- zmiany poziomu inflacji według danych podawanych przez Główny Urząd Statystyczny, o co najmniej 0,1%.
- W przypadku zmiany postanowień Regulaminu w trakcie trwania umowy, Bank doręcza Kredytobiorcy wprowadzone zmiany do Regulaminu lub Regulamin uwzględniający zmiany.
- Kredytobiorca może odmówić przyjęcia zmian składając Bankowi pisemne oświadczenie w terminie 30 dni od doręczenia kredytobiorcy informacji o wprowadzonych zmianach. Odmowa przyjęcia zmian jest jednoznaczna z wypowiedzeniem umowy. Okres wypowiedzenia wynosi w powyższym przypadku 3 miesiące.
- Jeżeli w terminie 30 dni od doręczenia tekstu wprowadzonych zmian lub zmienionego Regulaminu, kredytobiorca nie wypowie umowy uznaje się, że zmiany zostały przyjęte i obowiązują strony od dnia ich wprowadzenia.

§ 31

Kredytobiorca zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Banku o zmianie nazwiska lub adresu.

§ 32

Bank zachowuje w tajemnicy wszelkie dane osobowe w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych informacje dotyczące kredytobiorców oraz osób trzecich, uzyskane w związku z zawarciem umowy kredytu i zobowiązując się

Rozdział 7 Reklamacje

§22

1. Reklamacja może być złożona:

- osobiście w dowolnej placówce Banku w formie pisemnej lub ustnej do protokołu reklamacyjnego,
- listownie w formie pisemnej na adres dowolnej placówki Banku lub siedziby Banku, której adres znajduje się na stronie internetowej Banku www.esbank.pl/placowki_i_bankomaty/,
- za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany na stronie internetowej Banku: info@esbank.pl,
- faksem w formie pisemnej na numer wskazany na stronie internetowej Banku: 44/744 10 01.

2. Adresy siedziby Banku, placówek Banku oraz formularze reklamacji zamieszczone są na stronie internetowej Banku

§ 23

- Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
 - imię i nazwisko lub nazwę kredytobiorcy;
 - adres korespondencyjny;
 - dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń kredytobiorcy;
 - oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
 - własnoręczny podpis kredytobiorcy,
 - ewentualnie numer rachunku kredytowego.
- W przypadku stwierdzenia przez Bank braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, bank zwraca się do kredytobiorcy o ich uzupełnienie w formie w jakiej kredytobiorca złożył reklamację.
- W sytuacji odmowy podania przez kredytobiorcę wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia reklamacji, Bank informuje kredytobiorcę, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia kredytobiorcy. Niezależnie od powyższego kredytobiorca jest informowany o rozpatrzeniu reklamacji w terminie, o którym mowa w § 24 ust. 1.
- Złożenie reklamacji nie zwalnia kredytobiorcy z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec Banku.
- Bank przyjmując reklamację na żądanie Kredytobiorcy potwierdza pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Kredytobiorcą fakt złożenia przez niego reklamacji.

§ 24

- Bank odpowiada na reklamację bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od daty wpływu reklamacji do Banku.
- W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu do 60 dni kalendarzowych.

§ 25

Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej i wysłana:

- listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez kredytobiorcę, z zastrzeżeniem ust. 2;
- wyłącznie na wniosek kredytobiorcy z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego reklamacja została wysłana, chyba że kredytobiorca poda w reklamacji inny adres mailowy poprzez załączenie skanu odpowiedzi.

§ 26

- Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
- W razie sporu z bankiem kredytobiorca może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
- Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację kredytobiorca może:
 - odwołać się do wyższych szczebli decyzyjnych banku, w tym Rady Nadzorczej banku;
 - złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
 - skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich;
 - złożyć wniosek w sprawie rozwiązywania sporu do Rzecznika Finansowego lub
 - wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego wskazując Bank jako pozwanego.
- Podmiotami uprawnionymi do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich są:

- Rzecznik Finansowy, adres strony internetowej: www.rf.gov.pl;
- Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, adres strony internetowej: www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny/index.jsp;

do nie udostępniania ich za wyjątkiem wypadków dopuszczonych na podstawie obowiązujących ustaw.

§ 33

W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego min. Ustawy kodeks cywilny, ustawy Prawo bankowe.