



**BANK SPÓŁDZIELCZY  
W CHOJNOWIE**

## **Regulamin kredytu ekologicznego**

---

(Chojnów, luty 2026)

## Regulamin kredytu ekologicznego

### Spis treści

|                                                               |   |
|---------------------------------------------------------------|---|
| Najważniejsze zasady zawarcia Umowy kredytu.....              | 2 |
| Co musisz wiedzieć przy wnioskowaniu o kredyt.....            | 3 |
| Jakie są koszty kredytu.....                                  | 3 |
| Na czym polegają zabezpieczenia kredytu .....                 | 4 |
| Jakie są zasady wypłaty kredytu.....                          | 4 |
| Jakie są zasady spłaty kredytu .....                          | 4 |
| Zmiany w Twojej Umowie kredytu.....                           | 4 |
| Kiedy możemy zmienić Regulamin.....                           | 5 |
| Kiedy możemy zmienić Taryfę.....                              | 5 |
| Dodatkowe warunki.....                                        | 6 |
| Jak wprowadzamy zmiany .....                                  | 7 |
| Jak możesz złożyć reklamację i spróbować rozwiązać spór ..... | 8 |
| Słownik najważniejszych pojęć używanych w Regulaminie .....   | 9 |

1. W Regulaminie używamy zwrotów typu „Ty”, „my”:
  - 1) jeśli piszemy w formie „Ty” (Twój, Ciebie, Ci, itp.) - mamy na myśli Ciebie, jako naszego klienta, kredytobiorcę, wnioskodawcę; stosujemy taką zasadę również wtedy, gdy używamy takich zwrotów jak, np. „możesz”, „korzystasz”, „masz obowiązek”;
  - 2) jeśli piszemy w formie „my” – mamy na myśli Bank Spółdzielczy w Chojnowie; stosujemy taką zasadę również wtedy, gdy używamy takich zwrotów jak, np. „prowadzimy”, „zmieniamy”, „mamy obowiązek”.
2. W sekcjach oznaczonych symbolem informacji ⓘ objaśniamy dodatkowo zapisy Regulaminu.
3. Regulamin jest częścią Umowy kredytu.
4. Umowa kredytu obowiązuje nas i Ciebie od dnia jej zawarcia, aż do momentu, kiedy spłacisz wszystkie zobowiązania wynikające z Umowy kredytu.
5. W Umowie kredytu możemy ustalić także inne zasady dotyczące naszych praw i obowiązków.
6. Słownik najważniejszych pojęć znajdziesz na końcu Regulaminu.



Możesz się zapoznać z Regulaminem w naszych placówkach i na naszej stronie internetowej [www.bs-chojnow.pl](http://www.bs-chojnow.pl)

### Najważniejsze zasady zawarcia Umowy kredytu

7. Udzielamy Ci kredytu na podstawie zawartej pisemnie Umowy kredytu. W Umowie kredytu zobowiązujemy się przekazać Ci określoną kwotę na czas określony, aby sfinansować Twoje wydatki związane z zakupem lub wykonaniem: instalacji, urządzeń i produktów ekologicznych, które dotyczą:
  - 1) modernizacji i ocieplenia oraz nabycia sprzętu zwiększającego efektywność energetyczną budynków i urządzeń;
  - 2) nowoczesnych środków transportu;
  - 3) nowoczesnych technologii;
  - 4) automatyki i sterowania budynkiem mieszkalnym;
  - 5) odnawialnych źródeł energii lub wymiany źródeł ciepła;
  - 6) innych nowoczesnych urządzeń, sprzętów i technologii.

Szczegółowy zakres towarów oraz urządzeń, które mogą być sfinansowane kredytem prezentujemy w załączniku do Regulaminu oraz na naszej stronie internetowej pod adresem [www.bs-chojnow.pl/klient-indywidualny/kredyty/kredytekologiczny](http://www.bs-chojnow.pl/klient-indywidualny/kredyty/kredytekologiczny).

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

### Co musisz wiedzieć przy wnioskowaniu o kredyt

14. Wniosek o udzielenie kredytu możesz złożyć na piśmie w naszej placówce wraz z wymaganymi dokumentami, które potwierdzają źródło i wysokość osiąganych przez Ciebie dochodów. W przypadku gdy korzystasz z programów, które wspierają rozwiązania ekologiczne/Programów Priorytetowych będziemy dodatkowo wymagać od Ciebie umowy dotacji lub pożyczki, którą zawarłeś z Wojewódzkim Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej lub z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska.
15. W naszej placówce przyjmujemy tylko kompletne wnioski o kredyt, które zawierają wszystkie wymagane dokumenty. Lista dokumentów jakich wymagamy znajduje się na naszej stronie internetowej: [www.bs-chojnow.pl](http://www.bs-chojnow.pl)
16. Aby ubiegać się o kredyt musisz okazać dokument tożsamości. Dla obywateli polskich będzie to dowód osobisty lub paszport.
17. Dodatkowo, będziemy potrzebować kilku dokumentów, jeśli:
- 1) masz rozdzielność majątkową – musisz dostarczyć prawomocne orzeczenie sądu lub akt notarialny o rozdzielności majątkowej, zawarty nie później niż miesiąc przed złożeniem wniosku o kredyt;
  - 2) jesteś po rozwodzie lub w separacji – potrzebujemy prawomocnego wyroku sądu stwierdzającego rozwód lub separację.

### Jakie są koszty kredytu

18. Na Twój wniosek możemy skredytować:
- 1) prowizję bankową za udzielenie kredytu;
  - 2) koszty ubezpieczeń.
19. Pobierzemy od Ciebie prowizję i opłaty wskazane w Umowie kredytu lub w Taryfie, której wyciąg jest załącznikiem do Umowy kredytu.
20. Jeśli zdecydujesz się odstąpić od Umowy kredytu lub spłacisz kredyt wcześniej, zwrócimy Ci opłaty i prowizję, zgodnie z zapisami Umowy kredytu.
21. Kredyt będzie oprocentowany według stałej stopy procentowej, którą znajdziesz w Umowie kredytu.



Aktualne stawki prowizji i opłat udostępniamy w naszych placówkach oraz na naszej stronie internetowej [www.bs-chojnow.pl](http://www.bs-chojnow.pl)

### Na czym polegają zabezpieczenia kredytu

- 22. Musisz ustanowić prawne zabezpieczenie spłaty kredytu, jeśli wymagamy tego w ofercie kredytu.
- 23. W Umowie kredytu oraz w umowach dotyczących zabezpieczeń spłaty kredytu określimy jakie zabezpieczenia będziemy wymagali i na jakich warunkach.
- 24. Będziesz ponosić wszystkie koszty związane z ustanowieniem, utrzymaniem, zmianą i zwolnieniem zabezpieczeń spłaty kredytu, chyba że przepisy prawa stanowią inaczej.
- 25. Możesz skorzystać z dobrowolnego ubezpieczenia na życie w ramach naszej oferty lub ubezpieczenia majątkowego odnawialnych źródeł energii, wybierając jeden z dostępnych wariantów. Możesz również zawrzeć umowę ubezpieczenia z innym Zakładem ubezpieczeń, którą zaakceptujemy, pod warunkiem, że spełnia ona minimalne wymagania ochrony ubezpieczeniowej, które otrzymasz od nas przed podpisaniem Umowy kredytu.
- 26. Szczegóły ubezpieczenia, w tym przedmiot i zakres ochrony ubezpieczeniowej, znajdziesz w ogólnych warunkach ubezpieczenia wraz z dokumentem informacyjnym o produkcie ubezpieczeniowym, które otrzymasz od nas przed podpisaniem Umowy kredytu.

### Jakie są zasady wypłaty kredytu

- 27. Kredyt wypłacimy, gdy spełnisz wszystkie warunki:
  - 1) podpiszesz Umowę kredytu;
  - 2) ustanowisz prawne zabezpieczenie spłaty kredytu, jeśli jest wymagane;
  - 3) zapłacisz prowizję za udzielenie kredytu;
  - 4) opłacisz koszt ubezpieczenia, jeśli jest wymagane zgodnie z Umową kredytu;
  - 5) dostarczysz wszystkie wymagane dokumenty, o których mowa w ust. 14 - 17.
- 28. Kredyt wypłacimy na jeden z poniższych sposobów:
  - 1) wypłata gotówki w naszej placówce;
  - 2) przelew na rachunek bankowy, który nam wskażesz.
- 29. Kredyt wypłacimy zgodnie z Twoją dyspozycją określoną w Umowie kredytu i w dodatkowym formularzu, który dołączamy do wniosku kredytowego. Jeśli przelewamy środki na rachunek bankowy, pieniądze trafią tylko na ten rachunek, który nam wskażesz.

### Jakie są zasady spłaty kredytu

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

### Zmiany w Twojej Umowie kredytu

- 33. W trakcie obowiązywania Umowy kredytu, na Twój lub nasz pisemny wniosek, możemy zmienić niektóre warunki Umowy kredytu, a w szczególności:
  - 1) formę zabezpieczenia spłaty kredytu;
  - 2) terminy spłaty rat kredytu;

- 3) podwyższyć kwotę kredytu.
34. Zmiany warunków Umowy kredytu wprowadzamy aneksem do Umowy kredytu, który Ty i my podpisujemy, chyba że Umowa kredytu lub Regulamin określa inaczej.
35. Jeśli zmienią się Twoje dane teleadresowe (np. adres do korespondencji), poinformuj nas:
  - 1) listownie na adres: 59-225 Chojnów, ul. Rynek 18/19;
  - 2) telefonicznie, faksem lub e-mailem (dane kontaktowe znajdziesz na naszej stronie internetowej: [www.bs-chojnow.pl/kontakt](http://www.bs-chojnow.pl/kontakt));
  - 3) pisemnie lub ustnie w naszej placówce;
  - 4) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-15985-13584-BCFAV-19 w ramach usługi eDoręczenia.
36. Jeśli zmieni się harmonogram spłat, na przykład przy wcześniejszej częściowej spłacie kredytu, informujemy Cię o tym, zgodnie z zapisami w Umowie kredytu lub Regulaminie.

#### Kiedy możemy zmienić Regulamin

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

#### Kiedy możemy zmienić Taryfę

39. Możemy zmieniać Taryfę Prowizji i Opłat, jeśli wystąpi co najmniej jedna z następujących ważnych przyczyn, a każda zmiana nastąpi w zakresie wynikającym z zaistniałej przyczyny wymienionej poniżej:
  - 1) wprowadzenie/zmiana/uchylenie:
    - a) przepisów prawa, które powszechnie obowiązują, w tym takich, które regulują sektor bankowy lub
    - b) rekomendacji, zaleceń lub stanowisk krajowych lub europejskich instytucji, które nadzorują działalność banków lub

- c) prawomocnych, ostatecznych lub wykonalnych orzeczeń sądowych lub decyzji organów administracji publicznej,
- z którymi wiąże się nasz obowiązek lub uprawnienie, aby wprowadzić zmiany dotyczące opłat lub prowizji;
- 2) zmieniamy zakres lub sposób świadczenia usług i:
    - a) wprowadzamy nowe produkty lub usługi lub
    - b) zmieniamy cechy produktów lub usług,
 przy czym nie musisz z nich korzystać i za nie płacić. Zadecydujesz o tym samodzielnie – rozpoczęcie korzystania z danego produktu lub usługi, będzie dla nas potwierdzeniem Twojej woli;
  - 3) wycofujemy dotychczasowe produkty lub usługi, których dotyczą zapisy Taryfy, jeśli inne dostępne funkcjonalności zapewniają prawidłowe wykonanie Umowy kredytu zgodnie z jej podstawowym celem;
  - 4) wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych ogłaszany przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego za dany miesiąc zmieni się o co najmniej 3 p.p. w stosunku do analogicznego miesiąca poprzedniego roku lub o co najmniej 5 p.p. od czasu wprowadzenia albo ostatniej zmiany danej opłaty lub prowizji;
  - 5) wysokość przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku ogłaszanego przez Prezesa GUS za dany miesiąc zmieni się o co najmniej 3 p.p. w stosunku do analogicznego miesiąca poprzedniego roku lub o co najmniej 5 p.p. od czasu wprowadzenia albo ostatniej zmiany danej opłaty lub prowizji;
  - 6) jedna ze stóp procentowych, które ogłasza Narodowy Bank Polski (stopa referencyjna, stopa lombardowa, stopa depozytowa), zmieni się o co najmniej 0,25 p.p. w stosunku do poprzednio ogłoszonej przez NBP wartości lub o co najmniej 0,5 p.p. od czasu wprowadzenia albo ostatniej zmiany danej opłaty lub prowizji;
  - 7) stopa rezerwy obowiązkowej banków (od środków złotych i środków w walutach obcych zgromadzonych na rachunkach bankowych, od środków uzyskanych z tytułu emisji papierów wartościowych), którą ogłasza NBP, zmieni się o co najmniej 0,1 p.p. w stosunku do poprzednio ogłoszonej przez NBP wartości;
  - 8) wysokość obowiązkowych opłat wnoszonych przez banki na rzecz Bankowego Funduszu Gwarancyjnego zmieni się o co najmniej 0,1 p.p. w stosunku do poprzednio ogłoszonej przez BFG wartości.
- 40.** Zmiana wskaźnika określonego:
- 1) w ust. 39 pkt 4, 5, 7 i 8 – może spowodować zmianę poszczególnych pozycji Taryfy zgodnie z kierunkiem zmiany tego wskaźnika;
  - 2) w ust. 39 pkt 6 – może spowodować zmianę poszczególnych pozycji Taryfy odwrotnie do kierunku zmiany tego wskaźnika.
- 41.** Zmianę Taryfy możemy wprowadzić w ciągu 6 miesięcy od wystąpienia przyczyny.
- 42.** Nowa wysokość opłaty lub stawka prowizji może być maksymalnie dwa razy wyższa, niż dotychczasowa. Jeśli dotąd opłaty lub prowizji nie było albo wynosiła:
- 1) 0 zł (lub 0 w innej walucie) – nowa wysokość opłaty nie przekroczy 200 zł (lub 200 w innej walucie);
  - 2) 0 % – nowa wartość prowizji nie przekroczy 2% wartości, od której jest obliczana.
- 43.** Zmianę danej opłaty lub prowizji dotyczącej Umowy kredytu możemy wprowadzić nie częściej niż raz na 12 miesięcy.

#### **Dodatkowe warunki**

- 44.** Możemy zmienić Regulamin lub Taryfę również, gdy:
- 1) zmieniamy nazwę usługi lub produktu;
  - 2) prostujemy oczywiste omyłki, błędy pisarskie, luki lub nieścisłości;
  - 3) wprowadzamy zmiany porządkowe o charakterze technicznym, w tym dodatkowe wyjaśnienia;

- 4) zmieniamy styl, czcionkę, formę lub grafikę dokumentu;
- 5) łączymy lub rozdzielamy regulaminy lub taryfy;
- 6) dodajemy, zmieniamy lub usuwamy nazwę, dane kontaktowe, adresowe lub rejestrowe nasze albo podmiotu trzeciego określonego w Umowie kredytu, aby były aktualne;
- 7) dodajemy, zmieniamy lub usuwamy adres strony internetowej do której się odwołujemy; zachowując należytą staranność, jeśli te zmiany zapewnią prawidłowe wykonanie Umowy kredytu zgodnie z jej podstawowym celem i nie pogarszają zakresu Twoich obowiązków lub uprawnień, przy czym każda zmiana nastąpi w zakresie wynikającym z zaistniałej przyczyny wymienionej wyżej.

### Jak wprowadzamy zmiany

45. Informujemy Cię o proponowanych zmianach:
  - 1) w Regulaminie – najpóźniej 30 dni kalendarzowych przed ich wejściem w życie;
  - 2) w Taryfie – najpóźniej 2 miesiące przed ich wejściem w życie.
46. Informację o proponowanych zmianach prześlemy Ci na trwałym nośniku w wybranym przez Ciebie kanale komunikacji.
47. W informacji o proponowanych zmianach podamy podstawy prawne i okoliczności, które je uzasadniają.
48. Jeśli nie zgadzasz się na zaproponowane zmiany w Regulaminie, możesz wypowiedzieć Umowę kredytu w ciągu 30 dni kalendarzowych od otrzymania informacji o zmianach – na piśmie. Umowa kredytu będzie kontynuowana na dotychczasowych warunkach i zakończy się z końcem okresu wypowiedzenia, który w niej uzgodniliśmy. Do tego czasu musisz spłacić cały wykorzystany kredyt razem z odsetkami, prowizjami i innymi kosztami z Umowy kredytu.
49. Jeśli nie zgadzasz się na zaproponowane zmiany w Taryfie, najpóźniej dzień przed ich wejściem w życie możesz bezpłatnie:
  - 1) zgłosić nam sprzeciw – wtedy Umowa kredytu zakończy się w dniu, który poprzedza dzień wejścia w życie zmian lub
  - 2) wypowiedzieć Umowę kredytu ze skutkiem od dnia, w którym poinformowaliśmy Cię o zmianach, nie później niż od dnia, w którym zmiany wejdą w życie.
50. Jeśli przed datą wejścia w życie zmian w Taryfie nie zgłosisz sprzeciwu albo nie wypowiedzisz Umowy kredytu, będzie to oznaczało, że zgadzasz się na zmiany.
51. Możemy Ciebie poinformować o zmianach w krótszym terminie niż określiliśmy w ust. 45, poprzez umieszczenie zmienionego Regulaminu lub Taryfy na naszej stronie internetowej oraz udostępnienie ich w naszej placówce, gdy:
  - 1) dodajemy do oferty nową usługę lub produkt, z których możesz korzystać dobrowolnie;
  - 2) rozszerzamy zakres usługi lub produktu, z których możesz korzystać dobrowolnie;
  - 3) zmieniamy nazwę usługi lub produktu;
  - 4) wycofujemy opłatę lub prowizję;
  - 5) wprowadzamy korzystniejsze dla Ciebie zasady naliczania opłat, prowizji lub oprocentowania – na stałe lub okresowo;
  - 6) prostujemy oczywiste omyłki, błędy pisarskie, luki lub nieścisłości;
  - 7) wprowadzamy zmiany porządkowe o charakterze technicznym, w tym dodatkowe wyjaśnienia;
  - 8) zmieniamy styl, czcionkę, formę lub grafikę dokumentu;
  - 9) dodajemy, zmieniamy lub usuwamy nazwę, dane kontaktowe, adresowe lub rejestrowe nasze albo podmiotu trzeciego określonego w Umowie kredytu, aby były aktualne;
  - 10) dodajemy, zmieniamy lub usuwamy adres strony internetowej do której się odwołujemy; zachowując należytą staranność, jeśli te zmiany zapewnią prawidłowe wykonanie Umowy kredytu zgodnie z jej podstawowym celem i nie pogarszają zakresu Twoich obowiązków i uprawnień.
52. O proponowanych zmianach w Regulaminie lub w Taryfie, informujemy Ciebie również w bankowości elektronicznej (jeśli z niej korzystasz) oraz na naszej stronie internetowej pod adresem: [www.bs-chojnow.pl](http://www.bs-chojnow.pl), skąd możesz je pobrać na trwałym nośniku.

## Jak możesz złożyć reklamację i spróbować rozwiązać spór

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

na piśmie:

- a) w postaci papierowej – osobiście w naszej placówce albo wysyłając ją na adres: 59-225 Chojnow, ul. Rynek 18/19 lub na adres dowolnej naszej placówki;
- b) w postaci elektronicznej –

- za pomocą środka komunikacji elektronicznej (e-mail: [reklamacje@bs-chojnow.pl](mailto:reklamacje@bs-chojnow.pl), system bankowości elektronicznej), albo

- wysyłając ją na nasz adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-15985-13584-BCFAV-19 (w ramach usługi e-Doręczenia);

ustnie:

- a) telefonicznie albo
- b) osobiście w naszej placówce do protokołu reklamacyjnego.

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

**54.** Forma naszej odpowiedzi na reklamację zależy od tego, w jaki sposób ją złożysz, tj.:

na reklamację odpowiadamy na piśmie:

- a) w postaci elektronicznej – jeśli reklamację złożysz na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że poprosisz o odpowiedź w postaci papierowej;
- b) w postaci papierowej – jeśli reklamację złożysz na piśmie w postaci papierowej, chyba że poprosisz o odpowiedź w postaci elektronicznej;
- c) w postaci papierowej albo elektronicznej – zgodnie z Twoim wyborem – jeśli reklamację złożysz ustnie.

w przypadku reklamacji, o których mowa w pkt 1, jeśli odpowiadamy w postaci elektronicznej:

- a) korzystamy z tego samego środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego złożysz reklamację, albo z środka komunikacji elektronicznej, który nam wskażesz;
- b) odpowiedź wyślemy na Twój adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych – jeśli reklamację wyślesz na adres do doręczeń elektronicznych

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

**56.** Reklamację rozpatrujemy jak najszybciej, nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia, w którym ją otrzymamy. Jeśli ze względu na złożoność sprawy nie będzie to możliwe, poinformujemy Cię na piśmie o przyczynach opóźnienia, wskażemy okoliczności, które musimy ustalić dla rozpatrzenia reklamacji, oraz podamy nowy termin odpowiedzi – nie dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji.

**57.** Jeśli nie dotrzemy terminu, o którym mowa w ustępie wyżej, reklamację uznamy za rozpatrzoną zgodnie z Twoją wolą.

**58.** W odpowiedzi na reklamację prześlemy Ci:

- 1) wyjaśnienie (faktyczne i prawne), dlaczego podjęliśmy taką decyzję, chyba że reklamację rozpatrzyliśmy zgodnie z Twoją wolą,
- 2) szczegółowe informacje o naszym stanowisku, wskazując odpowiednie fragmenty Umowy kredytu i przepisy prawa, chyba że nie jest to konieczne,
- 3) imię, nazwisko i stanowisko służbowe osoby, która udzieliła odpowiedzi,
- 4) informację o tym, jak możesz się odwołać, jeśli nie uwzględnimy Twoich roszczeń,
- 5) termin, w którym zrealizujemy Twoje roszczenie, jeśli je uwzględnimy.

Mamy na to maksymalnie 30 dni od dnia odpowiedzi na reklamację.

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

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



60. Jeśli chcesz rozwiązać spór między nami bez sądu, możesz zwrócić się do następujących podmiotów:
- 1) Rzecznik Finansowy  
Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów przez Rzecznika Finansowego znajdziesz na stronie internetowej: <https://rf.gov.pl/polubowne/>. Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania możesz złożyć:
    - a) pisemnie na adres: Biuro Rzecznika Finansowego Departament Pozasądowego Rozwiązywania Sporów, ul. Nowogrodzka 47 A, 00-695 Warszawa;
    - b) za pośrednictwem platformy ePUAP;
    - c) przez formularz na stronie internetowej (musisz mieć kwalifikowany podpis elektroniczny);
    - d) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-82898-28814-BHBGA-15 w ramach usługi eDoręczenia (musisz mieć kwalifikowany podpis elektroniczny);
    - e) osobiście w: siedzibie Biura Rzecznika Finansowego lub we wskazanym przez niego Oddziale Terenowym.
  - 2) Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich  
Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów arbitrażowych przez Arbitra Bankowego znajdziesz na stronie internetowej: [www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy](http://www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy). Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania możesz złożyć:
    - a) pisemnie na adres: Bankowy Arbitraż Konsumencki, ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa lub
    - b) e-mailem na adres: [arbitraz.kancelaria@zbp.pl](mailto:arbitraz.kancelaria@zbp.pl).
  - 3) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego  
Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów przez Sąd Polubowny przy KNF znajdziesz na stronie internetowej: [https://www.knf.gov.pl/dla\\_rynku/sad\\_polubowny\\_przy\\_KNF](https://www.knf.gov.pl/dla_rynku/sad_polubowny_przy_KNF). Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania możesz złożyć:
    - a) pisemnie na adres: Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, skr. poczt. Nr 419, 00-549 Warszawa lub
    - b) e-mailem na adres: [sad.polubowny@knf.gov.pl](mailto:sad.polubowny@knf.gov.pl).
61. Nadzór nad sektorem bankowym w tym nad nami sprawuje Komisja Nadzoru Finansowego.
62. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
63. Dla Umowy kredytu obowiązuje język polski.
64. Obsługę Umowy kredytu prowadzimy w języku polskim.
65. W sprawach nieujętych w Umowie kredytu obowiązują przepisy prawa polskiego, w szczególności: ustawy o kredycie konsumenckim, Kodeksu cywilnego oraz Prawa bankowego.

#### Słownik najważniejszych pojęć używanych w regulaminie

| definicja                   | opis                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| dzień spłaty kredytu        | dzień, w którym musisz spłacić ratę kredytu, odsetki, prowizje i inne opłaty, które nam się należą na podstawie Umowy kredytu                                                                                                                                                |
| dzień udostępnienia kredytu | dzień określony w Umowie kredytu, od którego możesz zacząć korzystać z kredytu                                                                                                                                                                                               |
| kredyt konsumencki          | kredyt, który udzielimy Ci na warunkach określonych w Umowie kredytu i Regulaminie zgodnie z Ustawą o kredycie konsumenckim                                                                                                                                                  |
| kwota kredytu               | kwota kredytu którą możesz wykorzystać na potrzeby związane z realizacją przedsięwzięć polegających na zakupie i instalacji towarów i urządzeń ekologicznych, z wyłączeniem finansowania działalności gospodarczej i rolniczej. Jeśli ustaliliśmy to w Umowie kredytu możesz |

|                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           | ją także wykorzystać na sfinansowanie prowizji za udzielenie kredytu lub kosztu składki ubezpieczeniowej                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| okres kredytowania                        | okres, który liczymy od dnia wypłaty kredytu do ostatecznego terminu spłaty, określonego w Umowie kredytu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| ostateczny termin spłaty kredytu          | dzień, który określiliśmy w Umowie kredytu, kiedy powinieneś spłacić ostatnią ratę kredytu wraz z odsetkami                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Program Priorytetowy                      | Program priorytetowy NFOŚiGW, który ma na celu wspieranie innowacyjnych technologii w ochronie środowiska, co przyczynia się do realizacji celów Europejskiego Zielonego Ładu, w tym neutralności klimatycznej i zrównoważonego rozwoju                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| nasza placówka                            | nasza jednostka organizacyjna, w której prowadzimy bezpośrednią obsługę klientów                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Taryfa                                    | „Taryfa prowizji i opłat za czynności i usługi bankowe”, którą znajdziesz na naszej stronie internetowej <a href="http://www.bs-chojnow.pl">www.bs-chojnow.pl</a> i w naszych placówkach                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Tabela                                    | „Tabela oprocentowania produktów bankowych”, którą znajdziesz na naszej stronie internetowej <a href="http://www.bs-chojnow.pl">www.bs-chojnow.pl</a> i w naszych placówkach                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| termin wypowiedzenia kredytu              | okres, który liczymy od następnego dnia po doręczeniu Ci bądź nam oświadczenia o wypowiedzeniu kredytu, aż do dnia rozwiązania Umowy kredytu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| trwały nośnik                             | materiał lub urządzenie, które pozwala Ci przechować i odczytać informacje o Twojej Umowie kredytu przez czas potrzebny do ich wykorzystania, a także umożliwia odtworzenie tych informacji w takiej samej formie, w jakiej je otrzymałeś np. e-mail                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| rata kredytu                              | łączna kwota raty kapitałowej i odsetkowej jaką powinieneś spłacić za dany okres rozliczeniowy                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Regulamin                                 | dokument, który właśnie czytasz, w którym określiliśmy warunki na jakich udzielimy Ci kredytu. Regulamin jest załącznikiem do Twojej Umowy kredytu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Umowa kredytu                             | umowa, w której przekazujemy Ci pieniądze na określony w Umowie czas i cel. Ty masz obowiązek: <ul style="list-style-type: none"> <li>• korzystania z nich zgodnie z warunkami Umowy kredytu,</li> <li>• spłaty otrzymanej kwoty kredytu wraz z odsetkami w ustalonych terminach spłaty,</li> <li>• zapłaty prowizji i innych opłat związanych z kredytem</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Zakłady ubezpieczeń akceptowane przez nas | zakłady ubezpieczeń, których ubezpieczenia są przez nas akceptowane jako zabezpieczenie Twojego kredytu.<br><p>Jako zabezpieczenie kredytu uznajemy ubezpieczenia spełniające warunki z dokumentu: Minimalny zakres ochrony ubezpieczeniowej. Muszą one być zawarte z Zakładem ubezpieczeń (wystawcą polisy) wymienionym w dokumencie: Zakłady ubezpieczeń akceptowane przez nas.</p> <p>Lista Zakładów ubezpieczeń, które akceptujemy, nie jest taka sama jak lista zakładów ubezpieczeń, z którymi współpracujemy jako agent ubezpieczeniowy. Lista zakładów akceptowanych przez nas obejmuje zarówno firmy, z którymi współpracujemy, jak i te, z którymi nie współpracujemy.</p> |

|                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           | Aktualną listę akceptowanych Zakładów ubezpieczeń oraz wymagany minimalny zakres ochrony znajdziesz na naszej stronie internetowej <a href="http://www.bs-chojnow.pl">www.bs-chojnow.pl</a>                                                                                                                          |
| Zakłady ubezpieczeń współpracujące z nami | zakłady ubezpieczeń, z którymi współpracujemy (mamy zawarte z nimi umowy pośrednictwa ubezpieczeń), które oferują ubezpieczenia dla klientów indywidualnych. Aktualną listę tych firm oraz dostępne ubezpieczenia znajdziesz na naszej stronie internetowej <a href="http://www.bs-chojnow.pl">www.bs-chojnow.pl</a> |
| zdolność kredytowa                        | Twoja zdolność do spłaty kredytu razem z odsetkami w terminach określonych w Umowie kredytu                                                                                                                                                                                                                          |