



Rejonowy Bank Spółdzielczy w Lututowie

Regulamin udzielania kredytów konsumenckich klientom indywidualnym

Lututów, czerwiec 2026 r.

SPIS TREŚCI

Czego dotyczy ten regulamin.....	2
Zasady i warunki udzielenia kredytów.....	4
Prawne zabezpieczenie spłaty kredytu.....	4
Opłaty i prowizje.....	5
Nieterminowa spłata kredytu.....	6
Spory, reklamacje, skargi, wnioski	7
Zmiana regulaminu lub taryfy.....	10
Postanowienia końcowe	10

Czego dotyczy ten regulamin?

§ 1

Ten regulamin określa zasady oraz warunki udzielania i spłaty kredytów konsumenckich udzielanych klientom indywidualnym.

Słownik pojęć

§ 2

bank (my)	Rejonowy Bank Spółdzielczy w Lututowie
bazy danych	zbiory informacji służące do oceny zdolności kredytowej, które prowadzą: bank oraz instytucje z art. 105 ust. 4 Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe; biura informacji gospodarczej z Ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych;
całkowity koszt kredytu	wszelkie koszty, które musisz ponieść w związku z umową o kredyt, w szczególności: opłaty i prowizje, odsetki, marże, koszty związane z ustanowieniem oraz zmianą i zwolnieniem zabezpieczenia spłaty kredytu, koszty usług dodatkowych - z wyjątkiem kosztów opłat notarialnych, które ponosisz
całkowita kwota kredytu	suma wszystkich pieniędzy, która nie obejmuje kredytowanych kosztów i którą udostępniamy Ci na podstawie umowy
całkowita kwota do zapłaty	suma całkowitej kwoty kredytu i całkowitego kosztu kredytu;
dzień roboczy	to, dzień kalendarzowy, który nie jest sobotą ani dniem wolnym od pracy na podstawie odrębnych przepisów;
dzień zawarcia umowy	to dzień, w którym ją podpisujemy (my i Ty);
kredytobiorca	osoba fizyczna, która zawarła z nami umowę o kredyt i która jest konsumentem zgodnie z Ustawą z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny;
kredyt	Pieniądze, które udostępniamy Wam zgodnie z warunkami określonymi w umowie
kredyt konsumencki	1) gotówkowy, gotówkowy internetowy –podlegający przepisom ustawy, o kredycie konsumenckim; 2) kredyt konsumencki zabezpieczony hipotecznie – kredyt zabezpieczony na nieruchomości komercyjnej; 3) odnawialny w ROR – kredyt w rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowym w rozumieniu art. 5 pkt 4 ustawy o kredycie konsumenckim; spłata całości lub wykorzystanej części kredytu powoduje, iż odnawia się on do kwoty określonej w umowie i może być wielokrotnie wykorzystywany w okresie kredytowania do wysokości przyznanego limitu;

nieruchomość komercyjna	nieruchomość niebędąca nieruchomością mieszkalną; wyróżniamy: a) nieruchomości przychodowe – nieruchomości komercyjne przynoszące dochód generowany przez czynsz lub zyski z ich sprzedaży, zarówno istniejące, jak i w trakcie zagospodarowania, b) pozostałe nieruchomości komercyjne – nieruchomości komercyjne służące bezpośrednio do generowania zdolności wytwórczych i usługowych kredytobiorcy, będące elementem jego majątku trwałego, w szczególności o przeznaczeniu gospodarczym tj. przemysłowym, produkcyjnym, składowym, w tym w rolnictwie i leśnictwie oraz o charakterze publicznym (w szczególności: na cele transportu, łączności, energetyki, ochrony zdrowia, opieki społecznej, oświaty, nauki, kultury i kultu religijnego, administracji publicznej, ochrony środowiska, obronności i bezpieczeństwa państwa, zaopatrzenia w wodę);
odstąpienie od umowy	Twoje oświadczenie, w którym rezygnujesz z kredytu podlegającego przepisom ustawy i które złożysz w ciągu 14 dni od dnia zawarcia umowy; nie musisz podawać przyczyny;
pieczęć elektroniczna	oznacza zaawansowaną pieczęć elektroniczną w rozumieniu art. 3 pkt 26 Rozporządzenia Parlamentu europejskiego i Rady (UE) Nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/W (eIDAS) opartą o kwalifikowany certyfikat pieczęci elektronicznej, wykorzystywaną przez Bank do składania oświadczeń woli dotyczących zawarcia umowy w postaci elektronicznej;
placówka banku/nasza placówka/placówka posiadacz ROR	nasz oddział lub inna jednostka/komórka organizacyjna, w której obsługujemy klientów;
pozaodsetkowe koszty kredytu	właściciel lub współwłaściciel ROR
reklamacja	wszystkie koszty, które ponosisz w związku z zawartą umową, z wyłączeniem odsetek;
ROR	to każde Twoje wystąpienie, które kierujesz do nas i które zawiera zastrzeżenia do czynności bankowych, które wykonujemy zgodnie z Ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe;
skarga	rachunek oszczędnościowo rozliczeniowy
skrzynka elektroniczna	każde Twoje wystąpienie, z wyjątkiem reklamacji, które kierujesz do nas i które zawiera zastrzeżenia dotyczące zachowań pracowników, usług lub naszej działalności;
strona internetowa banku	oznacza zaawansowaną pieczęć elektroniczną w rozumieniu art. 3 pkt 26 Rozporządzenia Parlamentu europejskiego i Rady (UE) Nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/W (eIDAS) opartą o kwalifikowany certyfikat pieczęci elektronicznej, wykorzystywaną przez Bank do składania oświadczeń woli dotyczących zawarcia umowy w postaci elektronicznej;
taryfa	www.rbs.lututow.pl
umowa	obowiązująca u nas taryfa prowizji i opłat, które świadczymy w walucie krajowej dla klientów indywidualnych;
	Umowa o kredyt: gotówkowy, konsumencki zabezpieczony hipotecznie, odnawialny w ROR, limit kredytowy i wydanie karty kredytowej;

usługa dodatkowa/umowa dodatkowa	Usługa, świadczona przez nas lub przez podmiot trzeci za naszym pośrednictwem, bądź przez podmiot trzeci na podstawie umowy z nami zawartej, której nabycie jest wymagane przez nas dla uzyskania kredytu lub uzyskania go na określonych warunkach;
ustawa	ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim;
wyróżnik marketingowy	nazwa produktowa kredytu wyróżniająca dany produkt spośród innych;
zdolność kredytowa	Twoja zdolność do spłaty zaciągniętego albo poręczanego kredytu, wraz z odsetkami, w terminach określonych w umowie.

Zasady i warunki udzielenia kredytów

§ 3

1. Na warunkach określonych w regulaminie i umowie udzielamy:
 - 1) kredytów gotówkowych,
 - 2) kredytów gotówkowych internetowych,
 - 3) kredytów gotówkowych EKO!
 - 4) Kredytów odnawialnych w ROR,
 - 5) Kredytów konsumenckich zabezpieczonych hipotecznie,
 - 6) Limitu kredytowego i wydanie karty kredytowej.
2. Kredyty udzielamy w PLN, na własne Twoje potrzeby konsumpcyjne, niezwiązane bezpośrednio z prowadzoną działalnością lub wykonywanym zawodem.
3. Możemy udzielić Ci kredytu, jeśli spełniasz łącznie następujące warunki:
 - 1) posiadasz pełną zdolność do czynności prawnych;
 - 2) ukończyłeś 18 rok życia;
 - 3) posiadasz zdolność kredytową;
 - 4) przejdiesz pozytywną weryfikację w bazach danych;
 - 5) posiadasz obywatelstwo polskie albo jesteś cudzoziemcem posiadającym zezwolenie na pobyt stały;
 - 6) uzyskujesz dochody w PLN;
 - 7) posiadasz akceptowane przez nas źródło dochodu;
 - 8) zaproponujesz prawne zabezpieczenia spłaty kredytu akceptowane przez nas;
 - 9) mieszkasz na terenie działania naszego banku;
 - 10) złożysz wymagane dokumenty.
4. Nie udzielimy kredytu, jeśli:
 - 1) jesteś w okresie wypowiedzenia umowy o pracę;
 - 2) pracujesz lub współpracujesz z podmiotem znajdującym się w stanie upadłości lub w likwidacji;
 - 3) posiadasz źródło dochodu, którego nie akceptujemy;
 - 4) nie posiadasz zdolności kredytowej;
 - 5) otrzymamy negatywny wynik Twojej weryfikacji w bazach danych;
 - 6) prowadzone jest wobec Ciebie sądowe lub administracyjne postępowanie egzekucyjne (dotyczy również, jeśli prowadzisz jednoosobową działalność gospodarczą lub jesteś współnikiem spółki cywilnej);
 - 7) złożyłeś wniosek o ogłoszenie upadłości konsumenckiej lub ogłosiłeś swoją upadłość.
5. Kredyty udzielane są na okres ustalony w umowie.

Prawne zabezpieczenie spłaty kredytu

§ 4

1. Forma zabezpieczenia kredytu zależy od rodzaju kredytu i oceny zdolności kredytowej oraz ryzyka kredytowego.
2. Jeśli do kredytu wymagane jest zabezpieczenie, ustalimy to z Tobą indywidualnie.
3. Koszty związane z ustanowieniem, zmianą, zwolnieniem lub wygaśnięciem zabezpieczenia ponosisz Ty.
4. Możemy wymagać więcej niż jednego zabezpieczenia kredytu.

5. Jeżeli są wymagane dokumenty, związane z ustanawianym zabezpieczeniem musisz nam je dostarczyć.
6. Masz obowiązek utrzymywać wszystkie zabezpieczenia wskazane w umowie do czasu całkowitej spłaty kredytu i innych zobowiązań wynikających z umowy. Jeśli obecne zabezpieczenie wygaśnie, straci ważność albo jego wartość się obniży, możemy Cię poprosić o dodatkowe zabezpieczenie spłaty kredytu.
7. W sytuacji wskazanej w ust 6 wartość zabezpieczenia określana jest na podstawie wyceny rzeczoznawcy.

Opłaty i prowizje

§ 5

1. Za czynności związane z obsługą umowy i udzieleniem kredytu pobieramy od Ciebie opłaty i prowizję zgodnie z obowiązującą taryfą.
2. Możemy zmienić taryfę, jeśli wystąpi co najmniej jedna z poniższych sytuacji i pod warunkiem, że zachowamy poniższe wymogi, gdy:
 - 1) będziemy zmieniać opłaty lub prowizje – tzn. obniżać je lub przestaniemy je pobierać,
 - 2) zauważymy omyłki pisarskie lub rachunkowe, które wymagają sprostowania lub będzie konieczne wprowadzenie zmian porządkowych – sprostujemy wówczas wyłącznie takie omyłki lub wprowadzimy takie zmiany porządkowe, pod warunkiem, że nie wpłynę to na wysokość opłat i prowizji oraz nie pogorszy Twojej sytuacji, w szczególności nie ograniczy Twoich uprawnień ani nie zwiększy obciążeń finansowych,
 - 3) zmieni się nazwa produktu lub usługi, w tym nazwa marketingowa – pod warunkiem, że zmiany nie wpłyną na wysokość opłat i prowizji oraz nie spowodują pogorszenia Twojej sytuacji, w szczególności nie ograniczą Twoich uprawnień ani nie zwiększą obciążeń finansowych,
 - 4) wprowadzimy nowe, nieodpłatne funkcjonalności w ramach umowy, z których będziesz mógł (mogła) dobrowolnie korzystać – pod warunkiem, że zmiany te nie wpłyną negatywnie na Twoją możliwość korzystania z produktu udostępnionego w ramach umowy,
 - 5) wprowadzimy do taryfy nowe produkty, usługi lub funkcjonalności – które nie dotyczą zawartej z Tobą umowy, lecz będą dotyczyć wyłącznie nowych umów zawieranych po wprowadzeniu zmiany taryfy.
3. Jeśli zmienimy taryfę, informację o zmianach i zaktualizowany dokument, zamieścimy na portalu internetowym eDokumenty, która spełnia wymagania trwałego nośnika. Poinformujemy Cię o zmianach wysyłając SMS lub e-mail wysłany na podany przez Ciebie adres.
4. Możesz odmówić przyjęcia zmian taryfy i poinformować nas o tym pisemnie w ciągu 30 dni od dnia, w którym otrzymałeś(-aś) informację o wprowadzonych zmianach lub zmienionej treści taryfy. Jeśli odmówisz przyjęcia zmian, będzie to oznaczało, że rozwiązujesz z nami umowę za wypowiedzeniem, czyli zachowujesz okres wypowiedzenia z § 9 ust. 2. Gdy upłynie okres wypowiedzenia, umowa rozwiąże się.
5. Jeżeli w ciągu 30 dni od dnia, w którym otrzymałeś(-aś) informację o wprowadzonych zmianach lub zmienionej treści taryfy, nie odmówisz przyjęcia zmian, uznamy, że przyjąłeś (przyjęłaś) zmiany i obowiązują one Ciebie i nas od dnia wskazanego w zawiadomieniu z ust. 3. Zmiany będą jednak obowiązywać najwcześniej od dnia następującego po upływie terminu, w którym możesz odmówić przyjęcia zmian.
6. Pozaodsetkowe koszty kredytu w całym okresie kredytowania nie mogą być wyższe od 45% całkowitej kwoty kredytu.
7. Pozaodsetkowe koszty kredytu wynikające z umowy nie należą się w części przekraczającej maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu, obliczoną w sposób określony w ustawie.
8. Przekażemy Ci wyciąg z obowiązującej taryfy przed zawarciem umowy. Udostępniamy aktualną taryfę w naszych oddziałach oraz na naszej stronie internetowej.

Oprocentowanie

§ 6

1. Kredyt jest oprocentowany według oprocentowania stałego lub zmiennego określonego w umowie.
2. Wysokości oprocentowania stałego nie można zmienić.
3. Oprocentowanie zmienne stanowi suma stawki bazowej wskazanej w umowie i naszej marży.
4. Odsetki naliczamy za każdy dzień wykorzystania kredytu, od kwoty kapitału, który pozostał do spłaty przy założeniu, że rok ma 365 dni, a miesiąc rzeczywistą liczbę dni.
5. Maksymalne oprocentowanie kredytu może w stosunku rocznym wynosić maksymalnie dwukrotność odsetek ustawowych (odsetki maksymalne). Jeżeli oprocentowanie kredytu przekracza odsetki maksymalne, płacisz tylko kwoty do wysokości odsetek maksymalnych.
6. Wysokość odsetek ustawowych z ust. 5 to suma stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego i 3,5 punktów procentowych.
7. Wysokość odsetek ustawowych ogłasza Minister Sprawiedliwości, w obwieszczeniu, w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski”.

Splata kredytu i odsetek

§ 7

1. Musisz spłacać kapitał kredytu i odsetki w terminach, wysokości i w sposób określony w umowie; spłata kredytu wraz z odsetkami może odbywać się według jednej z metod, określonej w umowie:
 - 1) w miesięcznych ratach malejących,
 - 2) w równych miesięcznych ratach kapitałowo-odsetkowych.
2. Możemy w umowie określić inne sposoby i terminy spłaty, niż wskazane w ust. 1.
3. Jeżeli termin płatności raty przypada na dzień wolny od pracy, przyjmujemy, że termin upływa w pierwszym dniu roboczym po tym dniu.
4. Wpłaty zaliczamy są na spłatę zadłużenia w następującej kolejności, z zastrzeżeniem ust. 5:
 - 1) Prowizje, opłaty i inne koszty, które ponieśliśmy i które musisz zwrócić zgodnie z umową;
 - 2) odsetki od zadłużenia przeterminowanego;
 - 3) odsetki zaległe;
 - 4) kapitał przeterminowany;
 - 5) odsetki bieżące naliczane do dnia, który poprzedza wpływ pieniędzy na spłatę zadłużenia;
 - 6) kapitał bieżący.
5. Świadczenie ubezpieczeniowe z tytułu ubezpieczenia spłaty kredytu, które wypłaca towarzystwo ubezpieczeniowe, zaliczamy w pierwszej kolejności na kapitał bieżący, a w dalszej części zgodnie z ust. 4.

Nieterminowa spłata kredytu

§ 8

1. Od zadłużenia przeterminowanego pobieramy odsetki. Są one dwukrotnie wyższe od odsetek ustawowych za opóźnienie w stosunku rocznym. Wysokość odsetek ustawowych za opóźnienie to suma stopy referencyjnej NBP i 5,5 punktów procentowych.
2. Wysokość odsetek od zadłużenia przeterminowanego w stosunku rocznym (dalej: odsetki maksymalne za opóźnienie) może wynosić maksymalnie dwukrotność wysokości odsetek ustawowych za opóźnienie. Jeżeli wysokość odsetek od zadłużenia przeterminowanego przekracza wysokość odsetek maksymalnych za opóźnienie, zapłacisz odsetki maksymalne za opóźnienie.
3. Musisz zapłacić odsetki od przeterminowanego zadłużenia. Naliczamy je za okres od dnia następnego po terminie spłaty do dnia spłaty zadłużenia przeterminowanego włącznie.

4. Wysokość odsetek ustawowych za opóźnienie ogłasza Minister Sprawiedliwości, w obwieszczeniu, w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski”. Informacje o wysokości stopy referencyjnej NBP znajdują się na stronie internetowej Narodowego Banku Polskiego (www.nbp.pl).

Wypowiedzenie umowy

§ 9

1. Możemy wypowiedzieć umowę w przypadkach i terminach określonych w umowie.
2. Jeżeli wypowiemy Ci umowę, okres wypowiedzenia umowy w przypadkach o których mowa w ust. 1, wynosi:
 - 1) dla kredytów gotówkowych – 30 dni;
 - 2) dla kredytów odnawialnych w ROR – 2 miesiące.W przypadku, jeśli grozi Ci upadłość jest to 7 dni. Liczymy go od następnego dnia po dniu, w którym otrzymasz nasze oświadczenie o wypowiedzeniu umowy kredytu.

Spory, reklamacje, skargi, wnioski

§ 10

1. Reklamacje możesz złożyć:
 - 1) w dowolnej placówce banku (papierowo lub ustnie do protokołu),
 - 2) telefonicznie na numer podany na naszej stronie internetowej, w godzinach pracy naszej Centrali,
 - 3) papierowo na adres dowolnej placówki banku,
 - 4) e-mailem (adres na naszej stronie internetowej) albo przez skrzynkę elektroniczną.Adresy placówek banku znajdziesz na naszej stronie internetowej.
2. W pisemnej reklamacji umieść:
 - 1) swoje imię i nazwisko,
 - 2) adres korespondencyjny,
 - 3) dokładny opis zdarzenia lub Twoich zastrzeżeń,
 - 4) informację, czego oczekujesz po rozpatrzeniu zastrzeżeń,
 - 5) podpis,
 - 6) Twój numer telefonu, jeśli odpowiedź na reklamację chcesz dostać e-mailem (przez telefon prześlemy Ci hasło do otwarcia korespondencji),
3. Jeśli brakuje nam informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, zwrócimy się do Ciebie o ich uzupełnienie.
4. Jeśli odmówisz podania wszystkich danych, których potrzebujemy, aby rozpocząć procedurę, poinformujemy Cię, że nie możemy rozpatrzyć reklamacji, ponieważ nie mamy kompletnych oświadczeń. Niezależnie od tego odpowiemy na Twoją reklamację w terminie wskazanym w ust. 6. W szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie wskazanym w ust. 7.
5. Jeśli złożysz reklamację, nadal masz obowiązek terminowo regulować zobowiązania wobec nas.
6. W przypadku reklamacji odpowiadamy najpóźniej w ciągu 30 dni kalendarzowych od daty ich otrzymania.
7. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy nie możemy rozpatrzyć reklamacji i odpowiedzieć na nią w ciągu 30 dni kalendarzowych, wydłużamy ten czas do 60 dni kalendarzowych.
8. Za szczególnie skomplikowane przypadki uznajemy reklamacje, które wymagają od nas uzyskania informacji od podmiotów trzecich współpracujących z nami.
9. Jeśli nie możemy odpowiedzieć na reklamację w terminie określonym w ust. 7, wówczas w ciągu 14 dni kalendarzowych od otrzymania reklamacji:
 - 1) wyjaśniamy przyczynę opóźnienia,
 - 2) wskazujemy okoliczności, które musimy ustalić, aby rozpatrzyć sprawę,
 - 3) podajemy przewidywany termin odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż ten wskazany w ust. 7.

10. Aby zachować terminy odpowiedzi na reklamację (ust. 6 i 7), wystarczy, że odpowiemy przed upływem tych terminów. W przypadku odpowiedzi na piśmie wystarczające jest nadanie jej w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.
11. Gdy odpowiadamy na reklamację, bierzemy pod uwagę stan faktyczny w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację. Trzymamy się terminów z ust. 6, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach z ust. 7, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, którymi dysponujemy, pozwalają odpowiedzieć wcześniej.
12. Gdy zmieni się stan faktyczny, na podstawie którego odpowiedzieliśmy na reklamację, to ponownie ją rozpatrzymy, biorąc pod uwagę zmiany, jeśli są na korzyść klienta.
13. Na reklamację odpowiadamy w takiej formie w jakiej otrzymaliśmy reklamację lub zgodnie z Twoim wnioskiem, jeżeli wskażesz inny sposób udzielenia odpowiedzi:
 - 1) listem poleconym lub przez skrzynkę elektroniczną, z zastrzeżeniem pkt. 2,
 - 2) e-mailem w formie podpisanego elektronicznie pliku pdf, zaszyfrowanego hasłem.Hasło do odczytania odpowiedzi wysyłamy na numer telefonu, który podasz w formularzu reklamacji.

§ 11

1. Podlegamy nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Jeśli masz spór z nami, możesz zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
3. Gdy nie zgadzasz się ze stanowiskiem w odpowiedzi na reklamację, możesz:
 - 1) odwołać się do Zarządu banku,
 - 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego,
 - 3) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich,
 - 4) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązywania sporu,
 - 5) skierować sprawę do sądu powszechnego.
4. Jeśli składasz skargę na działalność Zarządu banku, odwołujesz się do Rady Nadzorczej banku. Procedura jest taka jak w przypadku reklamacji.
5. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z 23 września 2016 r. mogą prowadzić:
 - 1) Rzecznik Finansowy (<https://www.rf.gov.pl>),
 - 2) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (<https://www.knf.gov.pl>)
 - 3) Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich (<https://www.zbp.pl>).
6. Organ nadzoru, który zajmuje się ochroną konsumentów, to Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

§12

1. Możesz składać do nas skargi, które nie są reklamacjami. Skargi mogą dotyczyć zachowań pracowników, usług lub naszej działalności.
2. Możesz również składać wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty.
3. Do skarg i wniosków stosujemy odpowiednio postanowienia tego rozdziału z wyjątkiem postanowień z § 11 ust 3 pkt. 4 i ust. 5 pkt 1.

ZASADY SKŁADANIA SKARG NA BRAK DOSTĘPNOŚCI NIEKTÓRYCH PRODUKTÓW I USŁUG

§ 13

1. Jeżeli posiadasz zastrzeżenia do dostępności naszych produktów lub usług, masz prawo złożyć skargę.
2. Skargę na brak dostępności niektórych naszych produktów i usług możesz złożyć:
 - 1) w dowolnej placówce banku (pisemnie lub ustnie do protokołu),
 - 2) telefonicznie pod numerem podanym na naszej stronie w godzinach pracy Centrali,
 - 3) listownie na adres dowolnej placówki banku albo przez skrzynkę elektroniczną,

- 4) e-mailem (adres na naszej stronie internetowej)
Adresy placówek banku znajdziesz na naszej stronie internetowej: www.rbs.lututow.pl.
3. W pisemnej skardze umieść:
- 1) swoje imię i nazwisko,
 - 2) adres korespondencyjny, adres e-mail lub numer telefonu,
 - 3) informację, jak możemy się z Tobą skontaktować,
 - 4) informację, jakiego produktu lub usługi dotyczy skarga,
 - 5) informację, jakiego wymagania dostępności nie spełniają produkt albo usługa,
 - 6) żądanie, abyśmy zapewnili spełnienie wymogu dostępności produktu lub usługi.
4. W skardze możesz wskazać preferowany sposób, w jaki powinniśmy zapewnić spełnienie wymagania dostępności produktu lub usługi.
5. Jeśli skarga nie zawiera informacji wskazanych w ust. 3, to pozostawimy ją bez rozpatrzenia.
6. Jeżeli nie masz statusu konsumenta, a złożyłeś(-aś) skargę, to poinformujemy Cię w terminie 30 dni kalendarzowych o odmowie rozpatrzenia skargi.
7. Jeśli masz status konsumenta, ale skarga nie zawiera informacji wskazanych w ust. 3 powyżej, to poinformujemy Cię o:
- 1) odmowie rozpatrzenia skargi z tego powodu, w terminie 30 dni kalendarzowych,
 - 2) o tym, że po złożeniu skargi zgodnie z wymogami zostanie ona przez nas rozpatrzona.
8. Formularz skargi dostępny jest na naszej stronie internetowej.
9. Odpowiadamy na skargę dotyczącą braku dostępności świadczonych przez nas produktów i usług w ciągu 30 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania.
10. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy nie możemy rozpatrzyć skargi i odpowiedzieć na nią w ciągu 30 dni kalendarzowych, wydłużamy ten czas do 60 dni kalendarzowych.
11. Jeśli nie możemy odpowiedzieć na skargę w terminie określonym w ust. 9, wówczas w ciągu 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania skargi:
- 1) wyjaśniamy przyczynę opóźnienia,
 - 2) podajemy przewidywany termin odpowiedzi na skargę, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 10.
12. Wskazane w ust. 11 wyjaśnienia prześlemy:
- 1) pisemnie lub
 - 2) e-mailem (jeśli jako formę otrzymania odpowiedzi na skargę wskażesz odpowiedź drogą e-mailową).
13. Aby zachować terminy odpowiedzi na skargę (ust. 9 i 10), wystarczy, że odpowiemy przed upływem tych terminów. W przypadku odpowiedzi na piśmie wystarczające jest nadanie jej w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 Ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.
14. Na skargę odpowiadamy:
- 1) listem poleconym na adres wskazany w skardze lub przez skrzynkę elektroniczną, z zastrzeżeniem pkt 2,
 - 2) e-mailem w formie podpisanego elektronicznie pliku pdf, zaszyfrowanego hasłem. Hasło do odczytania lub odsłuchania odpowiedzi wysyłamy na numer telefonu, który podasz nam w formularzu skargi.
15. Gdy nie zgadzasz się ze stanowiskiem w odpowiedzi na skargę, możesz:
- 1) odwołać się do Zarządu banku; poinformujemy Cię o sposobie i terminie wniesienia tego odwołania,
 - 2) złożyć zawiadomienie do Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (adres siedziby: al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa) o tym, że nasz produkt albo usługa nie spełnia wymagań dostępności (o zawiadomieniu mowa w art. 67 ustawy o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze).

Zmiana regulaminu

§14

1. Mamy prawo do zmiany niniejszego regulaminu z ważnych przyczyn, za które uznaje się:
 - 1) wprowadzenie zmian w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, regulujących działalność sektora bankowego lub świadczone przez banki usługi w zakresie określonym regulaminem;
 - 2) zmianę interpretacji przepisów regulujących działalność sektora bankowego lub świadczone przez banki usługi, wynikającą 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 w zakresie dotyczącym usług określonych regulaminem;
 - 3) dostosowanie do koniecznych zmian w naszych systemach teleinformatycznych lub telekomunikacyjnych lub innych podmiotów, z usług których korzystamy lub będziemy korzystać przy wykonywaniu czynności bankowych lub czynności faktycznych związanych z działalnością bankową, w zakresie dotyczącym usług określonych regulaminem;
 - 4) zmianę rozwiązań organizacyjno-technicznych dotyczących wykonywania przez nas czynności bankowych lub faktycznych związanych z działalnością bankową, w zakresie dotyczącym usług określonych regulaminem.
2. Jeśli zmienimy regulamin w trakcie trwania umowy, informację o zmianach i zaktualizowany dokument, zamieścimy na portalu internetowym eDokumenty, która spełnia wymagania trwałego nośnika. Poinformujemy Cię o zmianach wysyłając SMS lub e-mail wysłany na podany przez Ciebie adres.
3. Możesz odmówić przyjęcia zmian i poinformować nas o tym pisemnie w ciągu **30 dni** od dnia, w którym otrzymałeś(-aś) informację o wprowadzonych zmianach lub zmienionej treści regulaminu. Jeśli odmówisz przyjęcia zmian, będzie to oznaczało, że rozwiązujesz z nami umowę za wypowiedzeniem, czyli zachowujesz okres wypowiedzenia z § 9 ust. 2. Gdy upłynie okres wypowiedzenia, umowa rozwiąże się.
4. Jeżeli w ciągu **30 dni** od dnia, w którym otrzymałeś(-aś) informację o wprowadzonych zmianach lub zmienionej treści regulaminu, nie odmówisz przyjęcia zmian, uznamy, że przyjąłeś(-aś) zmiany i obowiązują one Ciebie i nas od dnia wskazanego w zawiadomieniu z ust. 2. Zmiany będą jednak obowiązywać najwcześniej od dnia następującego po upływie terminu, w którym możesz odmówić przyjęcia zmian.
5. Udostępniamy aktualny regulamin w naszych oddziałach oraz na naszej stronie internetowej.
6. Kredytobiorca, który wypowiedział umowę jest zobowiązany do spłaty kredytu, zanim upłynie okres wypowiedzenia.

Postanowienia końcowe

§ 15

1. Postanowienia regulaminu mają zastosowanie do spraw nieuregulowanych w umowie.
2. Opłaty i inne koszty uiszczone przez kredytobiorcę przed zawarciem umowy podlegają niezwłocznie zwrotowi, w przypadku gdy umowa nie została zawarta lub kwota kredytu nie została wypłacona przez Bank w terminie wskazanym w umowie.
3. Zobowiązany jesteś do niezwłocznego powiadomienia nas o zmianie Twoich danych, które są niezbędne do prawidłowego wykonania przez nas postanowień umowy m.in. nazwiska, dokumentu tożsamości, adresu zamieszkania, adresu korespondencyjnego lub adresu e-mail.
4. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami regulaminu zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
5. Regulamin na podstawie art. 384 kodeksu cywilnego i art. 109 ust. 2 Prawa bankowego jest wiążący dla kredytobiorcy i Banku.