Załącznik do Uchwały Nr 185/2026
Zarządu Banku Spółdzielczego w Lubawie
z dnia 24.11.2026r

Bank Spółdzielczy w Lubawie

Regulamin kredytu Bezpieczna Gotówka oraz kredytu E-Gotówka

(Lubawa, listopad 2026r)

Regulamin kredytu Bezpieczna Gotówka oraz kredytu E-Gotówka

obowiązuje od dnia 25 listopada 2026 r.

Spis treści

Najważniejsze zasady zawarcia Umowy kredytu....1
Co musisz wiedzieć przy wnioskowaniu o kredyt....2
Jakie są koszty kredytu....2
Na czym polegają zabezpieczenia kredytu....2
Jakie są zasady wypłaty kredytu....3
Jakie są zasady spłaty kredytu....3
Na czym polegają wakacje kredytowe....3
Zmiany w twojej Umowie kredytu....3
Kiedy możemy zmienić Regulamin....4
Kiedy możemy zmienić Taryfę....5
Dodatkowe warunki....6
Jak wprowadzamy zmiany....6
Jak możesz złożyć reklamację i spróbować rozwiązać spór....7
Słownik najważniejszych pojęć używanych w Regulaminie....8

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 Lubawie; 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.bslubawa.pl

Najważniejsze zasady zawarcia Umowy kredytu

7. Udzielamy Ci kredytu na podstawie Umowy kredytu, zawartej pisemnie lub elektronicznie, jeśli podpisujemy ją na odległość. W Umowie kredytu zobowiązujemy się przekazać Ci określoną kwotę pieniędzy na czas określony, abyś mógł sfinansować swoje dowolne potrzeby konsumpcyjne (z wyjątkiem działalności gospodarczej i rolniczej) bez konieczności udokumentowania, na co dokładnie wydasz pieniądze lub na spłatę innych kredytów.
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 przekażemy 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 4 osoby tworzące maksymalnie 2 odrębne gospodarstwa domowe, z tym że jeśli zawieramy Umowę kredytu zdalnie (online) to może być tylko 1 osoba.

Co musisz wiedzieć przy wnioskowaniu o kredyt

14. Wniosek o udzielenie kredytu możesz złożyć na piśmie w naszej placówce lub elektronicznie za pośrednictwem kanału internetowego, wraz z wymaganymi dokumentami, które potwierdzają źródło i wysokość osiąganych przez Ciebie dochodów.
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.bslubawa.pl
16. Aby ubiegać się o kredyt musisz okazać dokument tożsamości. Dla obywateli polskich będzie to dowód osobisty lub paszport. Jeśli zawierasz Umowę kredytu zdalnie (online) na odległość w formie elektronicznej, wymagać będziemy od Ciebie dowodu osobistego jako dokumentu tożsamości.
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;
    3) konsolidujesz zobowiązania – musisz dostarczyć zaświadczenie od instytucji, które udzieliły konsolidowanych kredytów, z informacją o terminowości spłat, kwocie zadłużenia, odsetek, opłat i prowizji oraz o numerze rachunku bankowego, na który przelejesz środki z kredytu lub umowy konsolidowanych kredytów wraz z ich aktualnymi harmonogramami spłat.

Jakie są koszty kredytu

18. Pobierzemy od Ciebie prowizje i opłaty wskazane w Umowie kredytu lub w Taryfie, której wyciąg jest załącznikiem do Umowy kredytu.
19. Jeśli zdecydujesz się odstąpić od Umowy kredytu lub spłacisz kredyt wcześniej, zwrócimy Ci opłaty i prowizje, zgodnie z zapisami Umowy kredytu.
20. 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.bslubawa.pl

Na czym polegają zabezpieczenia kredytu

21. Musisz ustanowić prawne zabezpieczenie spłaty kredytu, jeśli wymagamy tego w ofercie kredytu.
22. W Umowie kredytu oraz w umowach dotyczących zabezpieczeń spłaty kredytu określimy jakie zabezpieczenia będziemy wymagali i na jakich warunkach.
23. Będziesz ponosić wszystkie koszty związane z ustanowieniem, utrzymaniem, zmianą i zwolnieniem zabezpieczeń spłaty kredytu, chyba że przepisy prawa stanowią inaczej.
24. W ramach kredytu Bezpieczna Gotówka możesz skorzystać z ubezpieczenia na życie w ramach naszej oferty, 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. Ubezpieczenie na życie nie jest dostępne w ramach kredytu E-Gotówka.

25. 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.
26. Skorzystanie z ubezpieczenia jest dobrowolne, przy czym w przypadku wyboru kredytu Bezpieczna Gotówka z ubezpieczeniem w opcji przewidzianej w Taryfie i uzyskaniu zgodnie z Taryfą obniżonej stawki prowizji za udzielenie kredytu, ubezpieczenie ma charakter obligatoryjny. Będziesz musiał zawrzeć za naszym pośrednictwem z Zakładem Ubezpieczeń umowę ubezpieczenia na życie i wskazać nas jako głównego uposażonego z tej umowy ubezpieczenia.

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, aby spłacić Twoje inne zobowiązania w ramach konsolidacji;
    3) przelew na rachunek bankowy, który nam wskażesz.
29. Kredyt wypłacimy zgodnie z Twoją dyspozycją określoną w Umowie kredytu i w dodatkowym formularzu, który do niej dołączamy. Jeśli przelewamy środki na rachunek bankowy, pieniądze trafią tylko na ten rachunek, który nam wskażesz.
30. Jeśli spłacamy Twoje zobowiązania w obcej walucie, w ramach konsolidacji, środki wypłacimy w złotych polskich. Jeśli kwota kredytu nie wystarczy na pokrycie tych zobowiązań musisz pokryć brakującą część z własnych środków.

Jakie są zasady spłaty kredytu

31. Musisz spłacić kredyt na rachunek, który wskazaliśmy w Umowie kredytu, przelewem lub wpłacając gotówkę.
32. W Umowie kredytu oraz w harmonogramie spłat znajdziesz terminy, w jakich musisz spłacić kredyt.
33. 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).

Na czym polegają wakacje kredytowe

34. Masz prawo raz w trakcie trwania kredytu skorzystać z wakacji kredytowych, czyli nie spłacić jednej raty kredytu. Okres spłaty kredytu się nie zmieni, ale wysokość kolejnych rat wzrośnie. Dostaniesz od nas nowy harmonogram spłat, na trwałym nośniku, w formie pisemnej lub elektronicznej.
35. Jeśli chcesz skorzystać z wakacji kredytowych, musisz poinformować nas o tym na co najmniej 14 dni przed terminem płatności raty, składając wniosek na piśmie.
36. Możesz skorzystać z wakacji kredytowych dopiero po 12 miesiącach od zawarcia Umowy kredytu, pod warunkiem, że terminowo spłacasz kredyt.

Zmiany w Twojej Umowie kredytu

37. 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.
38. Zmiany warunków Umowy kredytu wprowadzamy aneksem do Umowy kredytu, który Ty i My podpisujemy, chyba że Umowa kredytu lub Regulamin określa inaczej.
39. Jeśli zmienią się Twoje dane teleadresowe (np. adres do korespondencji), możesz nas poinformować:
    1) listownie na adres: 14-260 Lubawa, ul. Rzepnikowskiego 2;
    2) telefonicznie, faksem lub e-mailem (dane kontaktowe znajdziesz na naszej stronie internetowej: www.bslubawa.pl/kontakt);
    3) pisemnie lub ustnie w naszej placówce;
    4) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-20468-20197-UIHSB-20 w ramach usługi eDoręczenia.
40. Jeśli zmieni się harmonogram spłat, na przykład po skorzystaniu z wakacji kredytowych lub wcześniejszej częściowej spłacie kredytu, poinformujemy Cię o tym, zgodnie z zapisami w Umowie kredytu lub Regulaminie.

Kiedy możemy zmienić Regulamin

41. 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;
42. 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. Zadecydujesz o tym samodzielnie – rozpoczęcie korzystania z danego produktu lub usługi, będzie dla nas potwierdzeniem Twojej woli.

Kiedy możemy zmienić Taryfę

43. Możemy zmieniać Taryfę Opłat i Prowizji, 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 złotowych 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.

44. Zmiana wskaźnika określonego:
    1) w ust. 43 pkt 4, 5, 7 i 8 może spowodować zmianę poszczególnych pozycji Taryfy zgodnie z kierunkiem zmiany tego wskaźnika;
    2) w ust. 43 pkt 6 może spowodować zmianę poszczególnych pozycji Taryfy odwrotnie do kierunku zmiany tego wskaźnika.
45. Zmianę Taryfy możemy wprowadzić w ciągu 6 miesięcy od wystąpienia przyczyny.
46. 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.
47. Zmianę danej opłaty lub prowizji dotyczącej Umowy kredytu możemy wprowadzić nie częściej niż raz na 18 miesięcy.

Dodatkowe warunki

48. 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

49. 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.
50. Informację o proponowanych zmianach przekażemy Ci na trwałym nośniku w wybranym przez Ciebie kanale komunikacji.
51. W informacji o proponowanych zmianach podamy podstawy prawne i okoliczności, które je uzasadniają.
52. 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, a jeśli Umowę kredytu zawarłeś na odległość, możesz to też zrobić na dokumencie. 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.
53. 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.
54. Jeśli przed datą wejścia w życie zmian w Taryfie nie zgłosisz sprzeciwu albo nie wypowiesz Umowy kredytu, będzie to oznaczało, że zgadzasz się na zmiany.
55. Możemy Ciebie poinformować o zmianach w krótszym terminie, niż określiliśmy w ust. 49, 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.

56. O proponowanych zmianach w Regulaminie lub w Taryfie, poinformujemy Ciebie również na naszej stronie internetowej pod adresem: www.bslubawa.pl, skąd możesz je pobrać na trwałym nośniku.

Jak możesz złożyć reklamację i spróbować rozwiązać spór

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

1) na piśmie:

a) w postaci papierowej – osobiście w naszej placówce albo wysyłając ją na adres: 14-260 Lubawa, ul. Rzepnikowskiego 2;

b) w postaci elektronicznej –

- za pomocą środka komunikacji elektronicznej (e-mail: sekretariat@bslubawa.pl, system bankowości elektronicznej), albo

- wysyłając ją na nasz adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-20468-20197-UIHSB-20 (w ramach usługi e-Doręczenia);

2) ustnie:

a) telefonicznie albo

b) osobiście w naszej placówce do protokołu reklamacyjnego.

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

58. Forma naszej odpowiedzi na reklamacje zależy od tego, w jaki sposób ją złożysz, tj.:

1) na reklamacje 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.

2) 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.

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

60. 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.

61. Jeśli nie dotrzymamy terminu określonego w ustępie wyżej, reklamację uznamy za rozpatrzoną zgodnie z Twoją wolą.

62. W odpowiedzi na reklamację przekażemy 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.

63. Jeśli pojawi się spór między nami, może być rozstrzygany:
1) polubownie,
2) przez sąd powszechny właściwy dla miejsca Twojego zamieszkania albo naszej siedziby.

64. 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. 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.
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. 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.

65. Nadzór nad sektorem bankowym w tym nad nami sprawuje Komisja Nadzoru Finansowego.

66. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

67. Dla Umowy kredytu obowiązuje język polski.

68. Obsługę Umowy kredytu prowadzimy w języku polskim.

69. W sprawach nieujętych w Umowie kredytu obowiązują przepisy prawa polskiego, w szczególności: ustawy o kredycie konsumenckim, Kodeksu cywilnego oraz Prawa bankowego.

70. Szczegóły dotyczące dostępności naszej usługi znajdziesz w dokumencie „Jak zapewniamy dostępność dla osób z indywidualnymi potrzebami”. Wyjaśniamy w nim, jak możesz skorzystać z usługi i jak spełnia ona wymagania dostępności. Od 28 czerwca 2025 r. dokument udostępniamy na naszej stronie internetowej: www.bslubawa.pl/dostepnosc.

Słownik najważniejszych pojęć używanych w Regulaminie

definicje	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
inny kredyt	kredyt zaciągnięty w innym banku lub u nas, z którego korzystasz i na spłatę którego zaciągasz u nas kredyt (tzw. konsolidacja)
kredyt konsumencki	kredyt, który udzielimy Ci na warunkach określonych w Umowie kredytu i Regulaminie zgodnie z Ustawą o kredycie konsumenckim
kwota kredytu	kwota, którą możesz wykorzystać na dowolne potrzeby konsumpcyjne, z wyjątkiem finansowania działalności gospodarczej i rolniczej, w tym na spłatę zadłużenia z tytułu innych kredytów.
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
nasza placówka	nasza jednostka organizacyjna, w której prowadzimy bezpośrednią obsługę klientów
Taryfa	„Taryfa opłat i prowizji bankowych Banku Spółdzielczego w Lubawie dla klientów indywidualnych”, którą znajdziesz na naszej stronie internetowej www.bslubawa.pl i w naszych placówkach
Tabela	„Tabela oprocentowania kredytów dla klientów indywidualnych Banku Spółdzielczego w Lubawie.”, którą znajdziesz na naszej stronie internetowej www.bslubawa.pl i w naszych placówkach
termin wypowiedzenia kredytu	okres, który liczymy od następnego dnia po doręczeniu Ci oświadczenia o wypowiedzeniu kredytu, aż do dnia rozwiązania Umowy kredytu
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
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 lub Portal dla odbiorców e-Dokumenty – portal Nośnik Trwały dostępny pod adresem https://e-dokumenty.bslubawa.pl.
Umowa kredytu	umowa, w której przekazujemy Ci pieniądze na określony czas i cel dowolny. Ty masz obowiązek: • korzystania z nich zgodnie z warunkami Umowy kredytu, • spłaty otrzymanej kwoty kredytu wraz z odsetkami w ustalonych terminach spłaty, • zapłaty prowizji i innych opłat związanych z kredytem
wakacje kredytowe	usługa, która pozwala Ci pominąć spłatę jednej raty kredytu (kapitałowo - odsetkowej). Możesz skorzystać z tej opcji raz w trakcie trwania Umowy kredytu, po roku od jej zawarcia
Zakłady ubezpieczeń akceptowane przez nas	zakłady ubezpieczeń, których ubezpieczenia są przez nas akceptowane jako zabezpieczenie Twojego kredytu Bezpieczna Gotówka. 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.

	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. Aktualną listę akceptowanych Zakładów ubezpieczeń oraz wymagany minimalny zakres ochrony znajdziesz na naszej stronie internetowej www.bslubawa.pl
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 www.bslubawa.pl
zdolność kredytowa	Twoja zdolność do spłaty kredytu razem z odsetkami w terminach określonych w Umowie kredytu