



Regulamin Pożyczki w Rachunku Oszczędnościowo-Rozliczeniowym

Obowiązuje od 28 czerwca 2025 r.

Pożyczka może być udzielona konsumentowi, który:	3
Jeśli wcześniej posiadałeś konto w innym banku, to:	3
Wysokość limitu pożyczki:	4
Udzielenie i podpisanie umowy pożyczki	4
Jakie dokumenty są potrzebne do udzielenia pożyczki?	4
Warunki udzielenia pożyczki	4
Podpisanie umowy pożyczki	4
Zabezpieczenie pożyczki	5
Uruchomienie pożyczki	5
Jak możesz zmienić wysokość limitu	5
Zasady oprocentowania pożyczki	5
Jak zmienia się oprocentowanie zmienne?	5
Dodatkowe zabezpieczenie lub obniżenie limitu pożyczki w trakcie trwania umowy	8
Splata pożyczki i odsetek	8
Co jeśli nie spłacisz zadłużenia w terminie?	8
Jak złożyć reklamację?	9
Gdzie i jak możesz złożyć reklamację?	9
Jak szybko odpowiemy?	9
Pozasądowe rozwiązywanie sporu	10
Oplaty i prowizje jakie pobieramy	10
Zmiany Taryfy lub regulaminu	10
Twoje prawo do wypowiedzenia umowy pożyczki	11
Przepisy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy, finansowaniu terroryzmu i innym przestępstwom gospodarczym	11
Informacja o dostępności usług	12
Słownik użytych wyrazów:	13

W Regulaminie Pożyczki w Rachunku Oszczędnościowo-Rozliczeniowym („regulamin”) określamy zasady udzielania i obsługi Pożyczki w Rachunku Oszczędnościowo-Rozliczeniowym w Banku Ochrony Środowiska S.A.

Używając określeń limit w koncie/pożyczka w koncie mamy na myśli Pożyczkę w Rachunku Oszczędnościowo-Rozliczeniowym.

Gdy w regulaminie piszemy:

- „**Ty**” (np. Twój, Twoich, Ciebie) - mamy na myśli każdą osobę indywidualną, z którą zawieramy umowę,
- „**my**” - mamy na myśli Bank Ochrony Środowiska S.A.

Niektóre wyrazy w regulaminie zdefiniowaliśmy w słowniku na końcu regulaminu.

Pożyczka może być udzielona konsumentowi, który:

1. Posiada u nas konto przez minimum 3 miesiące przed dniem złożenia wniosku. Na to konto wpłynął minimum jeden raz przelew z tytułu źródła dochodu (np. pensja, emerytura).
2. Nie miał na koncie przez okres ostatnich 6 miesięcy zadłużenia niezgodnego z umową konta (lub przez okres prowadzenia konta w przypadku, gdy okres posiadania konta jest krótszy niż 6 miesięcy). Regularnie zasila konto przelewami z tytułu dochodów pochodzących ze źródeł przez nas akceptowanych, najmniej raz na 1 miesiąc.
3. Powinien spełniać następujące warunki:
 - 1) mieć pełną zdolność do czynności prawnych (być osobą pełnoletnią i nieubezważoną);
 - 2) mieć nie zastrzeżony numer PESEL;
 - 3) być zameldowanym w Polsce na pobyt stały lub czasowy (dłużej niż 2 miesiące);
 - 4) posiadać ważny dokument tożsamości:
 - i. obywatel polski - dowód osobisty lub mDowód, który go zastępuje (w aplikacji mObywatel);
 - ii. osoba, która nie jest obywatelem polski - kartę pobytu z numerem PESEL, a jeżeli jest obywatelem Unii Europejskiej i nie posiada karty pobytu to powinna przedstawić zaświadczenie o zarejestrowaniu pobytu z wpisanym numerem PESEL (dotyczy to obywateli: państwa członkowskiego Unii Europejskiej, państwa członkowskiego Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu – strony umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym oraz Konfederacji Szwajcarskiej) lub dokument potwierdzający prawo stałego pobytu z wpisanym numerem PESEL oraz przedstawić drugi dokument ze zdjęciem (np. paszport),
 - 5) udokumentować dochody ze źródeł, które akceptujemy - nie wymagane, gdy zabezpieczasz pożyczkę kaucją;
 - 6) uzyskać zgodę małżonka na zawarcie umowy pożyczki, o ile jest potrzebna,
4. jeśli masz 70 lat lub więcej, możemy wymagać poza standardowym, dodatkowego zabezpieczenia spłaty pożyczki w postaci ubezpieczenia na życie.

Jeśli wcześniej posiadałeś konto w innym banku, to:

5. Zaliczymy ten czas do wymaganego okresu prowadzenia konta (minimum 3 miesiące), jeśli przedstawisz nam historię tego konta za ostatnie 6 miesięcy. Może to być wydruk z bankowości internetowej lub dokument potwierdzony przez ten bank wraz z informacją o źródłach wpływów.
6. Możemy poprosić Ciebie o przedstawienie innych dokumentów niż wymienione powyżej, jeśli okażą się niezbędne do podjęcia decyzji o udzieleniu pożyczki lub do ustanowienia dodatkowego, akceptowanego przez nas zabezpieczenia.

7. Jeśli nie udzielimy Ci pożyczki, na Twój pisemny wniosek zwrócimy Ci oryginały dokumentów, które dołączyłeś do wniosku. Możesz odebrać je osobiście lub wysłamy je listem poleconym na wskazany adres.
8. Oryginał Twojego wniosku o pożyczkę oraz kopie pozostałych dokumentów zostają u nas.

Wysokość limitu pożyczki:

9. Wysokość limitu pożyczki, jaki możemy Ci przyznać, ustalamy indywidualnie i uzależniona jest od:
 - 1) tego jak długo posiadasz u nas konto;
 - 2) Twoich dochodów i oceny Twojej zdolności kredytowej;
 - 3) prawidłowego korzystania z konta, kart płatniczych;
 - 4) terminowego spłacania zobowiązań wobec nas i innych banków;
 - 5) zabezpieczenia spłaty pożyczki.

Udzielenie i podpisanie umowy pożyczki

Jakie dokumenty są potrzebne do udzielenia pożyczki?

10. Gdy składasz wniosek o pożyczkę, przygotuj:
 - 1) ważny dokument tożsamości;
 - 2) wypełniony wniosek o pożyczkę;
 - 3) dokumenty, o które poprosimy, zwłaszcza potwierdzające Twoje dochody;
 - 4) jeśli bierzesz pożyczkę na spłatę innych kredytów (konsolidacja), potrzebujemy dokumentów dotyczących tych spłacanych zobowiązań. Po udzieleniu takiej pożyczki musisz nam udokumentować, że spłaciłeś tamte długi

Warunki udzielenia pożyczki

11. Pożyczkę udzielamy w złotych, na dowolny cel niezwiązany z działalnością gospodarczą.
12. Kwotę pożyczki ustalamy indywidualnie i jest to wielokrotność 100 zł.
13. Udzielimy pożyczki, gdy:
 - 1) dostarczysz nam potrzebne dokumenty i informacje, abyśmy mogli ocenić ryzyko związane z pożyczką;
 - 2) masz zdolność kredytową do spłaty pożyczki (czyli możliwość spłaty pożyczki);
 - 3) zaakceptujemy prawne zabezpieczenie spłaty pożyczki, które zaproponujesz, jeśli takie zabezpieczenie jest wymagane.

Podpisanie umowy pożyczki

14. Po podjęciu pozytywnej decyzji kredytowej, podpisujemy z Tobą umowę pożyczki.
15. Umowę pożyczki podpisujemy w naszej placówce.
16. Na moment podpisania umowy pożyczki Twój numer PESEL nie może być zastrzeżony.
17. Umowa jest podpisywana standardowo na 12 miesięcy. Może być automatycznie przedłużana (odnowiona) na kolejne 12-miesięczne okresy, jeśli obie strony się na to zgadzają i spełniasz warunki określone w umowie i regulaminie.
18. Jeżeli będziesz chciał podpisać umowę pożyczki, gdy od daty wydania decyzji o udzieleniu pożyczki minęło 30 dni to dokonamy ponownie oceny zdolności i poprosimy o aktualne dokumenty:
 - 1) wniosek o pożyczkę;
 - 2) dokumenty potwierdzające Twoje dochody,
 - 3) dokumenty dotyczące spłacanych innych kredytów lub pożyczek (konsolidacja).

Zabezpieczenie pożyczki

19. Standardowym prawnym zabezpieczeniem spłaty pożyczki jest pełnomocnictwo dla nas, zawarte w umowie. Pozwala nam ono pobrać środki na spłatę zadłużenia z Twoich kont prowadzonych przez nas.
20. Jeśli jesteś w związku małżeńskim, możemy wymagać, aby Twój współmałżonek wyraził zgodę na pożyczkę. Nie wymagamy tego, gdy:
 - 1) masz rozdzielną majątkową lub jesteś w separacji ze współmałżonkiem i przedstawisz akt notarialny lub prawomocny odpis orzeczenia sądu w tej sprawie;
 - 2) wspólnie ubiegacie się o pożyczkę.

Uruchomienie pożyczki

21. Uruchomimy pożyczkę (udostępnimy limit w koncie) po tym, jak:
 - 1) podpiszemy z Tobą umowę,
 - 2) ustanowisz wymagane i zaakceptowane przez nas prawne zabezpieczenie spłaty (jeśli tego wymagamy),
 - 3) pobierzemy prowizję przygotowawczą, gdy na Twoje konto wpłyną pierwsze pieniądze w kwocie deklarowanej w umowie.
22. Po udzieleniu pożyczki z przeznaczeniem na spłatę innych pożyczek i kredytów (konsolidacja), przedstaw nam dokumenty potwierdzające całkowitą spłatę tych zobowiązań.

Jak możesz zmienić wysokość limitu

23. W trakcie spłacania pożyczki możesz złożyć wniosek o podwyższenie lub obniżenie przyznanego limitu.
24. Jeśli złożysz wniosek o podwyższenie limitu, będziemy oceniać Twój wniosek tak jak przy udzielaniu nowej pożyczki (zgodnie z tym regulaminem).
25. Jeśli zmienimy na Twój wniosek wysokość limitu podpiszemy z Tobą aneks do umowy.
26. Na podwyższenie wysokości limitu wymagamy zgody poręczycieli, jeśli występują w umowie.

Zasady oprocentowania pożyczki

27. Sposób oprocentowania pożyczki określa umowa pożyczki.
28. Wysokość oprocentowania lub naszej marży znajdziesz w umowie.

Jak zmienia się oprocentowanie zmienne?

29. Stopa oprocentowania zmienna aktualizuje się co 6 miesięcy (licząc od dnia podpisania umowy).
 - 1) pierwszy okres: oprocentowanie liczymy według WIBOR 6M notowany na 2 dni robocze przed podpisaniem umowy. Pierwsza zmiana nastąpi po 6 miesiącach (ale nie wcześniej niż w dniu spłaty wymagalnych odsetek).
 - 2) kolejne okresy: oprocentowanie liczymy według WIBOR 6M (lub innego powszechnie funkcjonującego na rynku i publikowanego wskaźnika referencyjnego albo Stopy referencyjnej NBP) notowanego na 2 dni robocze przed końcem poprzedniego 6-miesięcznego okresu.
30. W przypadku, gdy stopa oprocentowania pożyczki wskazana w umowie będzie wyższa niż dwukrotność odsetek ustawowych (ogłaszanych przez Ministra Sprawiedliwości w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej "Monitor Polski"), pobierzemy odsetki naliczone według stopy równej dwukrotności odsetek ustawowych (odsetki maksymalne).
31. Wskaźnik referencyjny opracowuje Administrator wskaźnika.
32. Administrator opracowuje Wskaźnik referencyjny według przyjętej przez niego metody, zatwierdzonej przez właściwe organy nadzoru.
33. Administrator jest uprawniony:

- 1) na podstawie posiadanego zezwolenia do wprowadzenia Istotnej zmiany metody opracowywania Wskaźnika referencyjnego w trybie określonym w dokumentacji tego wskaźnika, która została opublikowana na jego stronie internetowej.
Zmiana metody opracowywania Wskaźnika referencyjnego jest poprzedzona procesem konsultacji publicznych prowadzonych przez Administratora, w trakcie których Administrator określa zakres proponowanych zmian oraz uzasadnienie ich wprowadzenia. Umieścimy informację o rozpoczętych konsultacjach prowadzonych przez Administratora, na naszej stronie internetowej, w zakładce dotyczącej Wskaźników referencyjnych,
- 2) do zaprzestania opracowywania Wskaźnika referencyjnego w sposób trwały lub czasowy. Administrator może podjąć decyzję o zaprzestaniu opracowywania Wskaźnika referencyjnego z powodów rynkowych (w szczególności, gdy: dane wykorzystywane do opracowywania Wskaźnika referencyjnego przestały być reprezentatywne dla rynku lub realiów gospodarczych, których pomiar jest celem Wskaźnika referencyjnego; lub Administrator zakończył działalność polegającą na opracowywaniu danego Wskaźnika referencyjnego).
Zaprzestanie opracowywania Wskaźnika referencyjnego jest poprzedzone procesem konsultacji publicznych prowadzonych przez Administratora, w trakcie których Administrator określa datę, od której zamierza zaprzestać opracowywanie Wskaźnika referencyjnego. Umieścimy informację o rozpoczętych konsultacjach oraz o możliwości zaprzestania opracowywania Wskaźnika referencyjnego przez Administratora na naszej stronie internetowej, w zakładce dotyczącej Wskaźników referencyjnych.
34. W przypadku gdy aktualne wartości Wskaźnika referencyjnego są niedostępne w źródle informacji o Wskaźniku referencyjnym wskazanym przez Administratora przez okres nie dłuższy niż 30 dni, zastosujemy ostatnią dostępną wartość tego Wskaźnika referencyjnego, która została opublikowana przez Administratora.
35. W przypadku wystąpienia Istotnej zmiany Wskaźnika referencyjnego:
 - 1) prześlemy Ci niezwłocznie, informację o zaistnieniu Istotnej zmiany w stosunku do Wskaźnika referencyjnego stosowanego w umowie, w tym w regulaminie,
 - 2) zastosujemy od następnego dnia roboczego po dniu wystąpienia Istotnej zmiany Wskaźnik referencyjny z uwzględnieniem Istotnej zmiany;
 - 3) umożliwimy Ci wcześniejszą spłatę całości zadłużenia wynikającego z Umowy lub - jeżeli złożysz taki wniosek – zawarcie aneksu do umowy przewidującego oprocentowanie pożyczki na warunkach, na jakich oferujemy w danej chwili pożyczkę, przy czym w obydwu przypadkach odstąpimy od obciążenia Ciebie kosztami prowizji i opłat bankowych za te czynności, gdyby takie wynikały z umowy pożyczki, w tym z regulaminu.
36. W przypadku wystąpienia Zdarzenia regulacyjnego względem Wskaźnika referencyjnego oraz braku wskazania Wskaźnika alternatywnego w umowie, w tym w regulaminie:
 - 1) zastosujemy Wskaźnik alternatywny oraz Korektę wskazane przez Podmiot Wyznaczający pod warunkiem, że wskazanie dotyczy takiego rodzaju klientów, do których należysz, oraz takiego rodzaju stosunku umownego, któremu odpowiada umowa pożyczki. Jeśli Podmiot Wyznaczający nie wskaże Korekty (ani nie wskaże, że Korekta nie ma być stosowana), Korekta zostanie wyznaczona przez nas w sposób opisany w punkcie 41; albo
 - 2) jeżeli zastosowanie rozwiązania opisanego w podpunkcie 1 nie będzie możliwe, zastosujemy Wskaźnik alternatywny oraz Korektę wskazane przez Bank Centralny, pod warunkiem, że wskazanie dotyczy takiego rodzaju klientów, do których należysz oraz takiego rodzaju stosunku umownego, któremu odpowiada umowa pożyczki. Jeśli Bank Centralny nie wskaże Korekty (ani nie wskaże, że Korekta nie ma być stosowana), Korekta zostanie wyznaczona przez nas w sposób opisany w punkcie 41; albo
 - 3) jeżeli zastosowanie rozwiązań opisanych w podpunkcie 1– 2 nie będzie możliwe, zastosujemy Wskaźnik alternatywny oraz Korektę wskazane przez Grupę Roboczą, pod warunkiem, że wskazanie dotyczy takiego rodzaju klientów, do których należysz oraz takiego rodzaju

stosunku umownego, któremu odpowiada umowa pożyczki. Jeśli Grupa Robocza nie wskaże Korekty (ani nie wskaże, że Korekta nie ma być stosowana), Korekta zostanie wyznaczona przez nas w sposób opisany w punkcie 38; albo

- 4) jeżeli zastosowanie rozwiązań opisanych w podpunkcie 1 – 3 nie jest możliwe, zastosujemy Stopę Referencyjną, która stanowi w takiej sytuacji Stopę Bazową oraz Korektę. Korekta zostanie wyznaczona przez nas w sposób opisany w punkcie 41 W przypadku takiego rozwiązania, postanowienia punktu 34 oraz punktu 36 stosuje się odpowiednio.
37. Wskaźnik alternatywny będzie stosowany na zasadach oraz dla okresów analogicznych jak w przypadku zastępowanego Wskaźnika referencyjnego.
38. Zastosujemy Wskaźnik alternatywny od następnego dnia roboczego po dniu wystąpienia Zdarzenia regulacyjnego, przy czym w przypadku wystąpienia:
 - 1) Ogłoszenia Zaprzestania Publikacji - Wskaźnik alternatywny stosuje się od pierwszego dnia aktualizacji Stopy Bazowej, który przypada po dniu zaprzestania opracowywania Wskaźnika referencyjnego;
 - 2) Ogłoszenia Braku Zezwolenia - Wskaźnik alternatywny stosuje się od pierwszego dnia aktualizacji Stopy Bazowej, w którym zgodnie z prawem nie możemy stosować Wskaźnika referencyjnego.
39. W przypadku stosowania Wskaźnika alternatywnego, stosujemy Korektę wyznaczoną zgodnie z punktem 36, punktem 41 lub punktem 42.
40. W przypadku zastosowania rozwiązań opisanych punkcie 36, prześlemy Ci niezwłocznie, informację o zastosowaniu Wskaźnika alternatywnego lub Stopy Referencyjnej pełniącej rolę Stopy Bazowej. W przypadku wystąpienia Zdarzenia regulacyjnego, umożliwimy Ci wcześniejszą spłatę całości zadłużenia wynikającego z umowy pożyczki lub – jeżeli złożysz taki wniosek – zawarcie aneksu do umowy pożyczki przewidującego oprocentowanie pożyczki na warunkach, na jakich oferujemy w danej chwili pożyczkę przy czym w obydwu przypadkach odstąpimy od obciążenia Ciebie kosztami prowizji i opłat bankowych za te czynności, gdyby takie wynikały z umowy pożyczki, w tym z regulaminu.
41. W przypadku zastosowania Wskaźnika alternatywnego, wyznaczymy Korektę w następujący sposób:
 - 1) Jeśli Podmiot Wyznaczający, Bank Centralny lub Grupa Robocza poda formułę lub wartość, w oparciu o którą możliwe jest wyliczenie przez nas Korekty – zastosujemy Korektę wyliczoną na tej podstawie,
 - 2) Jeśli Podmiot Wyznaczający, Bank Centralny lub Grupa Robocza nie poda formuły wyliczania ani wartości Korekty, wyliczymy Korektę jako średnią arytmetyczną z różnic pomiędzy wartościami zastępowanego Wskaźnika referencyjnego, a wartościami Wskaźnika alternatywnego w okresie ostatnich 12 miesięcy przed wystąpieniem Zdarzenia Regulacyjnego wymuszającego zmianę Wskaźnika referencyjnego.
42. Wyznaczymy Korektę dla Stopy Referencyjnej stosowanej jako Stopa Bazowa jako wyliczoną przez nas średnią arytmetyczną z różnic pomiędzy wartościami zastępowanego Wskaźnika Referencyjnego, a wartościami Stopy Referencyjnej właściwego Banku Centralnego, w okresie ostatnich 12 miesięcy przed wystąpieniem Zdarzenia Regulacyjnego wymuszającego zmianę Wskaźnika referencyjnego.
43. Zmiana wysokości oprocentowania na skutek zmiany wartości stosowanych Wskaźników referencyjnych, jak również zmiana stosowanego Wskaźnika referencyjnego na Wskaźnik alternatywny lub zmiana polegająca na zastąpieniu Wskaźnika referencyjnego Stopą Referencyjną (stanowiącą w tej sytuacji Stopę Bazową) zgodnie z punktem 29, punktem 31 lub punktem 32, nie stanowi zmiany umowy i nie wymaga zmiany Umowy, w tym regulaminu

Dodatkowe zabezpieczenie lub obniżenie limitu pożyczki w trakcie trwania umowy

44. Możemy wymagać od Ciebie ustanowienia dodatkowego zabezpieczenia lub obniżyć limit pożyczki, jeśli:
- 1) spowodujesz na koncie niedozwolony debet (saldo ujemne bez naszej zgody),
 - 2) będziesz spóźniać się ze spłatą pożyczki.
45. Jeśli nie spełnisz powyższych wymagań, możemy wypowiedzieć Ci umowę.

Spłata pożyczki i odsetek

46. Naliczamy i pobieramy odsetki co miesiąc, w ostatnim roboczym dniu miesiąca. Obciążamy nimi Twoje konto:
- 1) pomniejszając środki na koncie;
 - 2) powiększając zadłużenie w ramach limitu pożyczki.
47. Jeśli masz oprocentowanie okresowo stałe nie ulega ono zmianie w 12 miesięcznym okresie spłaty. Przedłużenie umowy na kolejny okres wykonamy według aktualnych stawek oprocentowania na dzień przedłużenia. Poinformujemy Cię (i poręczycieli) o zmianie oprocentowania listem zwykłym lub na adres e-mail. Jeżeli nie zaakceptujesz warunków umowa nie zostanie przedłużona.
48. Jeśli masz oprocentowanie zmienne, poinformujemy Cię (i poręczycieli) o zmianie oprocentowania listem zwykłym lub na adres e-mail. W korespondencji znajdziesz informację, że masz 14 dni od jej doręczenia na wypowiedzenie Umowy, jeśli nie zgadzasz się na zmianę.
49. Odbieraj zawiadomienia od nas, aby zawsze zapewnić na koncie środki (lub kwotę dostępnego limitu) na pokrycie należnych do spłaty odsetek w nowej wysokości.
50. Jeśli nie wypowiesz umowy w ciągu 14 dni od otrzymania informacji o zmianie oprocentowania, uznamy, że akceptujesz zmianę.

Co jeśli nie spłacisz zadłużenia w terminie?

51. Musisz spłacić zadłużenie na swoim koncie w dniu, w którym:
- 1) przekracza ono kwotę limitu w koncie lub
 - 2) powstało bez upoważnienia z naszej strony, w szczególności z powodu obciążenia rachunku opłatami, prowizjami, odsetkami, składkami na ubezpieczenia, a także transakcjami kartą debetową lub
 - 3) zadłużenie utrzymuje się po zakończeniu okresu spłaty pożyczki.
52. Jeżeli nie spłacisz zadłużenia w terminie staje się ono zadłużeniem przeterminowanym.
53. Od zadłużenia przeterminowanego pobieramy odsetki w wysokości dwukrotności odsetek ustawowych za opóźnienie i naliczamy je od dnia powstania zadłużenia przeterminowanego do dnia poprzedzającego jego spłatę.
54. Od dnia, w którym wytoczymy powództwo (złożymy pozew do sądu) o zapłatę, naliczamy odsetki od całości zadłużenia przeterminowanego.
55. W przypadku powstania zadłużenia przeterminowanego będziemy prowadzić działania monitorujące i windykacyjne. Działanie te mogą być prowadzone w formie:
- 1) pisemnej tj. list zwykły lub polecony,
 - 2) telefonicznej,
 - 3) poprzez SMS lub e-mail,
 - 4) wizyt osobistych naszych przedstawicieli.
56. Ilość i rodzaj podjętych działań, będzie odpowiednia w stosunku do możliwości komunikacji z Tobą, koszty naszych działań obciążają Ciebie zgodnie ze stawkami z Taryfy.
57. W wezwaniu do zapłaty poinformujemy Cię o możliwości złożenia, w terminie 14 dni roboczych od dnia otrzymania wezwania, wniosku o restrukturyzację zadłużenia.

58. Przeprowadzimy analizę Twojego wniosku i jeżeli jest to uzasadnione Twoją sytuacją, możemy wyrazić zgodę na restrukturyzację zadłużenia polegającą na całkowitym albo częściowym refinansowaniu umowy lub zmianie postanowień umowy, które mogą obejmować:
- 1) wydłużenie okresu obowiązywania umowy,
 - 2) zmianę rodzaju umowy,
 - 3) odroczenie spłaty wszystkich lub części rat na wskazany okres,
 - 4) zmianę oprocentowania,
 - 5) zawieszenie spłaty pożyczki,
 - 6) częściowe spłaty,
 - 7) częściowe umorzenie i konsolidację zadłużenia.
59. Restrukturyzacja zadłużenia będzie realizowana na warunkach wspólnie z Tobą uzgodnionych.
60. Jeżeli nie zgodzimy się na restrukturyzację, poinformujemy Cię o tym w formie pisemnej i wyjaśnimy powody podjętej decyzji.
61. Wypowiedzenie umowy pożyczki z powodu utraty przez Ciebie zdolności kredytowej lub zagrożenia Twoją upadłością nie może nastąpić, jeżeli zgodziliśmy się na realizację przez Ciebie programu naprawczego (odzyskanie zdolności do spłaty).
62. Możemy zlecić działania windykacyjne zewnętrznej firmie windykacyjnej a jeżeli nie doprowadzą one do spłaty zadłużenia, wystąpić na drogę postępowania sądowego lub egzekucyjnego. Koszty tych postępowań obciążają Ciebie.

Jak złożyć reklamację?

Gdzie i jak możesz złożyć reklamację?

63. Masz prawo złożyć reklamację na kilka sposobów:
- 1) **pisemnie** - osobiście w placówce Banku albo wysyłając reklamację przesyłką pocztową lub kurierską,
 - 2) **ustnie** - osobiście w placówce Banku, do formularza reklamacji ustnej,
 - 3) **telefonicznie** - na naszej infolinii pod numerami +48 801 355 455 lub +48 22 543 34 34,
 - 4) **elektronicznie**:
 - a) po zalogowaniu się do BOŚBank24 wraz z aplikacją mobilną lub iBOŚS24,
 - b) przez formularz reklamacyjny dostępny na naszej stronie internetowej,
 - 5) **za pomocą doręczeń elektronicznych** na adres: AE:PL-62580-70579-FDHJW-29,
 - 6) **poprzez inne podmioty** - w zakresie produktów i usług, dla których pełniemy funkcję dystrybutora.
64. Reklamacje rozpatrujemy zgodnie z "Zasadami przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w Banku Ochrony Środowiska S.A.", które udostępniamy w placówkach i na naszej stronie internetowej.

Jak szybko odpowiemy?

65. Odpowiemy na reklamację w sposób uzgodniony z Tobą w terminie maksymalnie 30 dni kalendarzowych, o ile przepisy szczególne nie wprowadzają innych terminów rozpatrzenia reklamacji.
66. Jeśli Twoja reklamacja jest szczególnie skomplikowanym przypadkiem, to odpowiemy w terminie maksymalnie 60 dni kalendarzowych. Wtedy poinformujemy Cię:
- 1) dlaczego przesuwamy termin rozpatrzenia reklamacji,
 - 2) co musimy ustalić, aby rozpatrzyć reklamację,
 - 3) kiedy udzielimy Ci odpowiedzi.

Jeśli nie zgadzasz się z naszą odpowiedzią możesz się od niej odwołać

67. Jeśli nie zgadzasz się z naszą decyzją, możesz:
- 1) odwołać się do centrali Banku, ul. Żelazna 32, 00-832 Warszawa - w jednej z form, które wskazaliśmy w punkcie 63,
 - 2) zwrócić się w trybie skargowym do Rzecznika Finansowego,
 - 3) wnieść powództwo do sądu powszechnego, właściwego zgodnie z zawartą z nami umową.

Pozasądowe rozwiązywanie sporu

68. Jeśli nie uznamy Twojej reklamacji możesz skorzystać z pozasądowego rozwiązania sporu konsumenckiego. Podmioty do których możesz się zwrócić:

- 1) Rzecznik Finansowy (rf.gov.pl),
- 2) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (knf.gov.pl),
- 3) Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich (zbp.pl).

Opłaty i prowizje jakie pobieramy

69. Za czynności związane z pożyczką pobieramy opłaty i prowizje zgodnie z Taryfą, która jest częścią Twojej umowy pożyczki. Będziemy je pobierać z Twojego konta na podstawie pełnomocnictwa lub Twojej odrębnej dyspozycji.

Zmiany Taryfy lub regulaminu

70. Zmiany cen naszych usług wykonujemy nie częściej niż dwa razy w roku. Możemy to zrobić, gdy nastąpi jedno z poniższych zdarzeń:

- 1) wzrost lub spadek wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych ogłaszanych przez prezesa Głównego Urzędu Statystycznego;
- 2) wzrost lub spadek wskaźnika stopy rezerwy obowiązkowej dla depozytów ogłaszanych przez Radę Polityki Pieniężnej – Bank zareaguje, gdy zmiana przekroczy 0,1 p.p.;
- 3) wzrost lub spadek stóp procentowych ogłaszanych przez Radę Polityki Pieniężnej - Bank zareaguje, gdy zmiana przekroczy 0,1 p.p.;
- 4) wzrost lub spadek wartości wskaźnika referencyjnego – Bank zareaguje, gdy zmiana przekroczy 0,1 p.p.;
- 5) wzrost lub spadek w zakresie cen usług tj.: energia, opłaty telekomunikacyjne lub innych usług mających wpływ na wykonywanie przez nas usług – Bank zareaguje, gdy zmiana cen wyniesie co najmniej 1%.

71. Zmiana naszych cen nie będzie wyższa niż 10-krotność zmiany jednego z powyżej wskazanych czynników.

72. Możemy też zmienić Taryfę wraz z odpowiednią zmianą tego regulaminu, jeśli:

- 1) zmienią się przepisy prawa;
- 2) pojawią się nowe wytyczne zalecenia, rekomendacje, dobre praktyki lub decyzje instytucji nadzorczych;
- 3) konieczne jest dostosowanie Taryfy do wymogów związanych z ochroną konsumentów.

73. Zmiana naszych cen nie będzie wyższa niż wzrost kosztów obsługi produktów lub świadczenia usług.

74. Jeśli od ostatniej zmiany naszych cen upłynął okres dłuższy niż 24 miesiące, przyjmuje się, że ostatnia zmiana nastąpiła 24 miesiące temu.

75. Możemy wprowadzić opłatę za czynność, za którą wcześniej nie pobieraliśmy opłat. Jej wysokość będzie uwzględniać nasze koszty, pracochłonność i ceny rynkowe.

76. Powyższe zasady zmian nie dotyczą opłat i prowizji promocyjnych. Ich warunki zmiany określamy osobno.

77. Możemy zmienić ten regulamin w trakcie trwania Twojej umowy pożyczki, jeśli:

- 1) zmienią się przepisy prawa dotyczące banków lub usług bankowych;
- 2) pojawią się nowe wytyczne, zalecenia, rekomendacje, dobre praktyki lub decyzje instytucji nadzorczych;
- 3) zmieni się sposób świadczenia usług przez banki lub instytucje, z których korzystamy;
- 4) zmienimy naszą ofertę produktów lub usług

- 5) będzie potrzebna korekta oczywistych błędów pisarskich lub nieścisłości w regulaminie;
 - 6) zmienimy nasz system informatyczny, co wpłynie na świadczenie naszych usług.
78. Zmiany regulaminu nie mogą dotyczyć kluczowych warunków Twojej umowy pożyczki, takich jak: kwota pożyczki, okres spłaty, terminy i zasady spłaty, forma zabezpieczenia (jeśli są one określone w umowie pożyczki).
79. O zmianie regulaminu lub Taryfy poinformujemy Cię nie później niż na 30 dni przed zmianą ich postanowień, doręczając nowy dokument (w formie listowej na adres korespondencyjny lub elektronicznie na adres mejlowy podany przez Ciebie). Masz 14 dni od otrzymania nowego regulaminu lub Taryfy na wypowiedzenie umowy pożyczki, jeśli nie akceptujesz zmian. Jeśli tego nie zrobisz, zmiany wchodzą w życie. W okresie wypowiedzenia obowiązuje dotychczasowy regulamin i Taryfa.
80. Aktualna Taryfa jest dostępna w naszych placówkach, na stronie internetowej www.bosbank.pl oraz za pośrednictwem Infolinii.

Twoje prawo do wypowiedzenia umowy pożyczki

- 81. Możesz wypowiedzieć umowę pożyczki w każdym momencie, składając oświadczenie w placówce lub wysyłając je pocztą. Okres wypowiedzenia wynosi 30 dni.
- 82. Jeśli nie zaakceptujesz zmiany oprocentowania i wypowiesz umowę, to do końca okresu wypowiedzenia będzie obowiązywać dotychczasowe oprocentowanie.
- 83. Następnego dnia po upływie okresu wypowiedzenia musisz spłacić całą pozostałą kwotę pożyczki wraz z odsetkami.
- 84. Jeśli tego nie zrobisz, możemy dochodzić spłaty z zabezpieczeń i Twojego majątku.
- 85. Po wcześniejszej spłacie obliczymy, jaka część kosztów (w tym prowizji przygotowawczej) podlega zwrotowi za niewykorzystany okres umowy i zwrócimy Ci tę kwotę, a całkowity koszt pożyczki obniży się o koszty, które dotyczą okresu, o który skrócono czas trwania Umowy.
- 86. Kwotę zwrotu kosztów obliczamy metodą liniową – proporcjonalnie do liczby dni, o które skrócono okres trwania umowy. Nie płacisz odsetek za okres po całkowitej spłacie kapitału.

Przepisy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy, finansowaniu terroryzmu i innym przestępstwom gospodarczym

87. Mamy możliwość rozwiązania umowy bez wypowiedzenia w przypadkach, gdy:
- 1) mimo naszej prośby nie wykonasz niezbędnych czynności (np. przedstawienie dokumentów, złożenie wyjaśnień), na podstawie których nie będziemy mogli zastosować wymaganych przepisów dotyczących przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, do których jesteśmy zobowiązani (m.in. stosowanie środków bezpieczeństwa finansowego);
 - 2) na podstawie przekazanych przez Ciebie lub pozyskanych przez nas samodzielnie dokumentów lub informacji negatywnie ocenimy ryzyko związane z przepisami dotyczącymi przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, tzw. ocena ryzyka prania pieniędzy i finansowania terroryzmu;
 - 3) zostaniesz wpisany na listy sankcyjne lub gdy będziesz chciał wykonać przelew na rzecz podmiotu, który występuje na listach sankcyjnych;
 - 4) będziesz przyjmował środki od podmiotu, który występuje na listach sankcyjnych;
 - 5) w naszej ocenie w Twoim przypadku lub co do środków na Twoim rachunku dojdzie do podejrzenia działań przestępczych.
88. Mamy możliwość odmówić realizacji przelewu lub wstrzymać możliwość dysponowania środkami na Twoim rachunku w przypadkach, w których zobowiązują nas do tego przepisy dotyczące przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu lub przepisy Prawa bankowego. W tym zakresie mamy możliwość zwrócić się do Ciebie z oczekiwaniem przekazania

dodatkowych wyjaśnień lub dokumentów w związku z obowiązkami, jakie nakładają na nas te przepisy i zastrzegamy sobie możliwość sprawdzenia przekazanych informacji lub dokumentów.

Informacja o dostępności usług

89. Informacje o tym, w jaki sposób spełniamy wymagania dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami, znajdziesz na stronie www.bosbank.pl

Słownik użytych wyrazów:

Administrator Wskaźnika referencyjnego (lub **Administrator**) – podmiot, który sprawuje kontrolę nad opracowywaniem i publikowaniem Wskaźnika referencyjnego, wskazany przez European Securities and Markets Authority (ESMA) w rejestrze administratorów wskaźników referencyjnych (aktualny adres strony internetowej, na której dostępny jest rejestr administratorów wskaźników referencyjnych, wskazany jest na stronie Banku, w zakładce dotyczącej Wskaźników referencyjnych,

adres do doręczeń elektronicznych – adres elektroniczny, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną podmiotu korzystającego z publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego lub publicznej usługi hybrydowej albo z kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego, umożliwiający jednoznaczną identyfikację nadawcy lub adresata danych przesyłanych w ramach tych usług,

bank – Bank Ochrony Środowiska S.A.

Bank Centralny - bank centralny właściwy dla waluty Wskaźnika referencyjnego,

całkowita kwota pożyczki – maksymalna suma pieniędzy, którą Ci udostępniamy w ramach umowy. Nie wliczamy do niej kosztów pożyczki, które finansujesz tą pożyczką (np. prowizji). Jeśli umowa nie określa maksymalnej kwoty, jest to suma wszystkich pieniędzy, które Ci dajemy;

dzień roboczy - dzień pracy dla banku, z wyłączeniem sobót i niedziel oraz dni ustawowo wolnych od pracy,

Grupa Robocza - wskazana przez lub pracująca pod nadzorem lub z udziałem organów administracji publicznej lub organów regulujących rynek, grupa przygotowująca propozycję zastąpienia Wskaźnika referencyjnego,

Istotna zmiana – zdefiniowania przez Administratora Wskaźnika referencyjnego zmiana w stosowanej metodzie wyznaczania Wskaźnika referencyjnego, o której Administrator Wskaźnika referencyjnego każdorazowo powiadamia stosownie do art. 13 Rozporządzenia BMR,

Konsument – osoba fizyczna, która zawiera z Bankiem umowę pożyczki niezwiązanej bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową tej osoby,

Korekta – ustalona przez bank formuła obliczenia wartości Wskaźnika alternatywnego niezbędna w celu skompensowania ekonomicznych skutków Zdarzenia regulacyjnego, związanych z zastąpieniem dotychczasowego Wskaźnika referencyjnego przez Wskaźnik alternatywny. Korekta jest dodawana do (lub odejmowana od) Wskaźnika alternatywnego. bank informuje Pożyczkobiorcę o zasadach stosowania Korekty. O ile Podmiot Wyznaczający, Bank Centralny albo Grupa Robocza ustali Korektę, bank stosuje Korektę, odpowiednio: Podmiotu Wyznaczającego, Banku Centralnego albo Grupy Roboczej,

kwota pożyczki – całkowita kwota pożyczki pomniejszona o kwotę prowizji przygotowawczej, jeżeli jest kredytowana,

NBP – Narodowy Bank Polski

placówka – miejsce w którym obsłużymy Ciebie osobiście,

Podmiot Wyznaczający - Komisja Europejska, organ nadzoru nad Administratorem,

Administrator, uprawniony organ administracji publicznej lub inny podmiot uprawniony zgodnie z obowiązującymi przepisami do zarekomendowania lub określenia Wskaźnika alternatywnego oraz Korekty,

pożyczka - pożyczka udzielana w formie odnawialnej – limitu w koncie na potrzeby konsumpcyjne nie związane z prowadzoną działalnością gospodarczą,

Pożyczkobiorca – posiadacz / współposiadacz konta, któremu/którym udzielono pożyczki,

konto – rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy prowadzony w Banku,

Rozporządzenie BMR – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/1011 z dnia 8 czerwca 2016 r. w sprawie indeksów stosowanych jako wskaźniki referencyjne w instrumentach finansowych i umowach finansowych lub do pomiaru wyników funduszy inwestycyjnych i zmieniające dyrektywy 2008/48/WE i 2014/17/UE oraz rozporządzenie (UE) nr 596/2014 z późniejszymi zmianami,

Stopa bazowa – WIBOR albo inny powszechnie funkcjonujący na rynku i publikowany Wskaźnik referencyjny lub Stopa referencyjna właściwego Banku Centralnego, stanowiąca zgodnie z umową podstawę dla obliczenia oprocentowania,

Stopa oprocentowania zmienna - rozumiana jako suma Wskaźnika referencyjnego i marży Banku ustalonej przez Zarząd Banku,

Stopa oprocentowania okresowo stała - rozumiana jako wartość wyrażona w procentach ustalana przez Zarząd Banku,

Stopa Referencyjna - oznacza referencyjną (główną) stopę procentową Banku Centralnego właściwego dla waluty Wskaźnika referencyjnego,

Taryfa – Taryfa opłat i prowizji Banku Ochrony Środowiska S.A. za czynności bankowe w obrocie krajowym i zagranicznym dla Klientów Indywidualnych,

umowa pożyczki – umowa pożyczki, zawarta pomiędzy Pożyczkobiorcą a Bankiem,

Ustawa o kredycie konsumenckim – Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim,

WIBOR 6M - Wskaźnik referencyjny, dla którego Administratorem jest GPW Benchmark S.A (<https://gpwbenchmark.pl/>) lub jego prawny następca,

Wnioskodawca - osoba fizyczna wnioskująca o udzielenie pożyczki, także każdy ze Współwnioskodawców,

Współwnioskodawcy - osoby fizyczne występujące łącznie o udzielenie jednej pożyczki,

Wskaźnik alternatywny – Wskaźnik referencyjny zastępujący Wskaźnik referencyjny, dla którego wystąpiło Zdarzenie regulacyjne. Zasady wyboru, stosowania i przyjmowania przez bank Wskaźnika alternatywnego (z uwzględnieniem kolejności stosowania Wskaźników alternatywnych) są wskazane w umowie, w tym w regulaminie,

Wskaźnik referencyjny – wskaźnik referencyjny w rozumieniu Rozporządzenia BMR, w tym WIBOR 6M; wartości stosowanych Wskaźników referencyjnych są dostępne na stronie internetowej Administratora Wskaźnika referencyjnego; aktualny adres strony internetowej Administratora wskazany jest na stronie Banku, w zakładce dotyczącej Wskaźników referencyjnych,

Zdarzenie regulacyjne – wystąpienie jednego lub kilku z następujących zdarzeń w stosunku do

Wskaźnika referencyjnego:

- (i) oświadczenie wydane przez Podmiot Wyznaczający o trwałym zaprzestaniu opracowywania lub publikowania Wskaźnika referencyjnego, o ile nie został wyznaczony następca tego Administratora, który będzie opracowywał i publikował ten Wskaźnik referencyjny (zgodnie z art. 28 ust. 1 BMR), „Ogłoszenie Zaprzestania Publikacji”, lub
- (ii) ogłoszenie przez właściwy organ nadzoru, że Administrator lub Wskaźnik referencyjny przez niego opracowywany nie spełnia lub przestał spełniać wymogi wynikające z mających zastosowanie przepisów prawa, w tym z Rozporządzenia BMR (zgodnie z art. 35 Rozporządzenia BMR) „Ogłoszenie Braku Zezwolenia”, lub
- (iii) aktualne wartości Wskaźnika referencyjnego są niedostępne w źródle informacji o Wskaźniku referencyjnym wskazanym przez Administratora przez okres dłuższy niż 30 dni, „Czasowy Brak Publikacji Wskaźnika”.