

Regulamin kredytu gotówkowego w ramach Kompakt Finanse

obowiązuje od 28 czerwca 2024 r.



Spis treści

1.	Jaka jest rola regulaminu?.....	3
2.	Poznaj definicje zwrotów, których często używamy w regulaminie	3
3.	Podstawowe informacje o kredycie	4
4.	Oprocentowanie kredytu.....	4
5.	W jaki sposób będziesz spłacać kredyt?.....	4
6.	Kiedy i w jaki sposób możesz wcześniej spłacić kredyt?.....	5
7.	Na czym polega obsługa klienta?	5
8.	Co możesz zrobić za pomocą sposobów dostępu?.....	5
9.	Co musisz zrobić, aby korzystać z danego sposobu dostępu?.....	6
10.	Obsługa kredytu, czyli jak możesz złożyć oświadczenie?	6
11.	Jak możesz potwierdzić złożenie oświadczenia?	7
12.	Czym jest silne uwierzytelnienie i kiedy możemy go wymagać?.....	7
13.	Jak bezpiecznie korzystać ze sposobów dostępu?	7
14.	Modernizacja, aktualizacja lub konserwacja naszego systemu bankowego	8
15.	Jak dbamy o bezpieczeństwo naszych usług i Twoich pieniędzy?	9
16.	Jak będziemy Cię obsługiwać gdy władze ogłoszą stan nadzwyczajny, stan zagrożenia epidemicznego lub stan epidemii?	9
17.	Co musisz zrobić jeśli zmienią się Twoje dane?.....	9
18.	Jak będziesz otrzymywał od nas informacje, oświadczenia i przesyłki?	10
19.	Czasowe zawieszenie spłaty kapitału.....	11
20.	Jakie są Twoje podstawowe obowiązki?	11
21.	Co się stanie, jeśli przestaniesz spłacać kredyt?	11
22.	Zmiana postanowień i rozwiązanie umowy kredytu	11
23.	Kiedy zmienia się tabela?	12
24.	Kiedy zmienia się taryfa?	12
25.	Kiedy zmienia się regulamin?	13
26.	Jak i kiedy prześlemy informację o zmianie tabeli, regulaminu i taryfy?	13
27.	Lista czynności, które możesz wykonać	14
28.	Postanowienia końcowe	15

1. Jaka jest rola regulaminu?

- 1) W regulaminie wskazaliśmy zasady kredytu gotówkowego dla osób fizycznych w ramach mBanku S.A. Oddziału Bankowości Mobilnej w Łodzi.
- 2) W sprawach nieuregulowanych w tym regulaminie zastosowanie mają:
 - a) umowa kredytu,
 - b) „Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w ramach Kompakt Finanse”, dalej regulamin reklamacji, a w dalszej kolejności przepisy prawa.
- 3) W przypadku odmiennych regulacji zawartych w tych dokumentach pierwszeństwo ma umowa kredytu, ten regulamin, a następnie regulamin reklamacji.

2. Poznaj definicje zwrotów, których często używamy w regulaminie

- 1) Zwróć uwagę na to, że w regulaminie używamy zwrotów typu „Ty” oraz „my”:
 - a) jeśli piszemy w formie „Ty” (Ciebie, Ci, Twój, itp.) - mamy na myśli osobę, z którą zawarliśmy umowę. Dotyczy to również zdań, gdy używamy słów takich jak np. „możesz”, „dysponujesz”, „określasz”,
 - b) jeśli piszemy w formie „my” - mamy na myśli mBank S.A., Oddział Bankowości Mobilnej. Dotyczy to również zdań, gdy używamy słów takich jak np. „prowadzimy”, „realizujemy”, „zmieniamy”.
- 2) To jest spis określeń, które mają szczególne znaczenie w regulaminie. Zapoznaj się z nimi, ponieważ często ich używamy:

agent	nasz przedstawiciel, który działa dla nas i w naszym imieniu.
aplikacja automatyzująca	oprogramowanie, skrypt informatyczny lub inna technologia, która może: <ul style="list-style-type: none">• automatycznie składać za Ciebie dyspozycje lub• pobierać informacje o operacjach na rachunku, pomimo, że:<ul style="list-style-type: none">• nie my ją udostępniamy i nie stanowi podstawy usług, które świadczymy,• nie udostępnia jej również uprawniony dostawca trzeci.
bank	mBank S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Prosta 18, 00-850 Warszawa, Oddział Bankowości Mobilnej. Nazywamy go także Kompakt Finanse lub bankiem. Dane rejestrowe: <ul style="list-style-type: none">• KRS 0000025237, wpis do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego• NIP: 526-021-50-88• kapitał zakładowy, stan na 01.01.2024 r., 169.860.668 złotych, wpłacony w całości. Dane kontaktowe: <ul style="list-style-type: none">• adres do korespondencji: Kompakt Finanse mBank S.A. Oddział Bankowości Mobilnej w Łodzi Skr. poczt. 2108; 90-959 Łódź 2• adres e-mail: kontakt@kompaktfinanse.pl
BOK	Biuro Obsługi Klientów, czyli nasi konsultanci, z którymi porozmawiasz przez telefon. W regulaminie nazywamy je także infolinią.
dokument tożsamości	dokument ze zdjęciem stwierdzający tożsamość, którego termin ważności nie upłynął, np. dowód osobisty. Informację o dokumentach, które akceptujemy znajdziesz na naszej stronie internetowej, w BOK oraz w placówkach.
hasło	poufny i znany jedynie Tobie ciąg znaków, dzięki któremu masz wyłączny dostęp do: <ul style="list-style-type: none">• serwisu transakcyjnego na naszej stronie internetowej lub• BOK. Ustalasz je odrębnie dla każdego z tych sposobów dostępu. Liczbę i typ znaków hasła wskażemy Ci, gdy będziesz je ustalał.
identyfikator	poufny numer, który Ci nadaliśmy, abyś mógł korzystać z serwisu transakcyjnego lub BOK.
identyfikator dodatkowy	numer karty debetowej lub niepowtarzalny, poufny identyfikator (nazwa użytkownika), który sam ustalasz. Możesz go używać, gdy aktywujesz dostęp do serwisu transakcyjnego. Liczbę i typ znaków identyfikatora dodatkowego wskażemy Ci, gdy będziesz je ustalał.
indywidualne dane uwierzytelniające	indywidualne dane, które zapewniamy, abyś mógł potwierdzić swoją tożsamość lub oświadczenie, które składasz. Są nimi: <ul style="list-style-type: none">• hasło,• kod SMS.
kod SMS	typ hasła jednorazowego, które przesyłamy na numer Twojego telefonu komórkowego, który zarejestrowałeś w naszym systemie.
kredyt	kredyt gotówkowy, który udzieliłiśmy na podstawie umowy i regulaminu.
kredytobiorca	osoba fizyczna, z którą zawarliśmy umowę.
nasza strona internetowa	strona www.kompaktfinanse.pl . Nazywamy ją także stroną internetową banku.
oświadczenie	oświadczenie woli lub wiedzy, które może mieć postać: <ul style="list-style-type: none">• dyspozycji,• zlecenia płatniczego,• oświadczenia o zawarciu lub wypowiedzeniu umowy,• zlecenia, wniosku lub innego rodzaju polecenia wskazanego w tym regulaminie, umowie lub innym dokumencie do produktu lub usługi.
placówka	nasza jednostka organizacyjna, która prowadzi obsługę klientów. Dane teledresowe naszych placówek znajdziesz na naszej stronie internetowej, przekaże Ci je także BOK.

rachunek kredytowy	rachunek, który prowadzimy w złotych polskich. Służy do spłaty kredytu, jeżeli nie spłacasz go z konta osobistego.
regulamin	ten regulamin.
serwis transakcyjny	nasz system transakcyjny, który jest dostępny na naszej stronie internetowej, pod adresem: https://online.kompaktfinanse.pl/or/Login .
silne uwierzytelnienie	<ul style="list-style-type: none"> • dodatkowe potwierdzenie Twojej tożsamości lub • dodatkowe potwierdzenie złożenia oświadczenia.
sposób dostępu	nasza strona internetowa, serwis transakcyjny, BOK lub placówka.
System Bankowy Rejestr	baza danych, której administratorem danych osobowych jest Związek Banków Polskich z siedzibą w Warszawie przy ul Kruczkowskiego 8, adres Biura Obsługi Klienta – ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa.
tabela	„Tabele stóp procentowych dla osób fizycznych w ramach Kompakt Finanse”, dokument, w którym znajdziesz informacje o obowiązujących w banku stopach procentowych.
taryfa	„Taryfa prowizji i opłat dla osób fizycznych w ramach Kompakt Finanse”, dokument, w którym znajdziesz informacje o wszystkich pobieranych przez bank opłatach i prowizjach związanych z obsługą kredytu.
umowa	na jej podstawie udzieliliśmy Ci kredytu, na zasadach, które określiliśmy w jej treści oraz w regulaminie.
urządzenie zaufane	wskazany przez Ciebie sprzęt (komputer, telefon lub inne urządzenie mobilne), na którym korzystasz z serwisu transakcyjnego.
zdolność kredytowa	to Twoja zdolność do terminowej spłaty kredytu wraz z odsetkami, opłatami, prowizjami oraz innymi kosztami przewidzianymi w umowie.

3) W sekcjach oznaczonych symbolem informacji  dodatkowo objaśniamy zapisy regulaminu.

3. Podstawowe informacje o kredycie

- 1) Szczegółowe warunki udzielenia kredytu, terminy i sposób jego wypłaty opisujemy w umowie.
- 2) Informację o minimalnych i maksymalnych kwotach oferowanych kredytów oraz dostępnych okresach spłaty znajdziesz na stronie internetowej banku oraz BOK.

4. Oprocentowanie kredytu

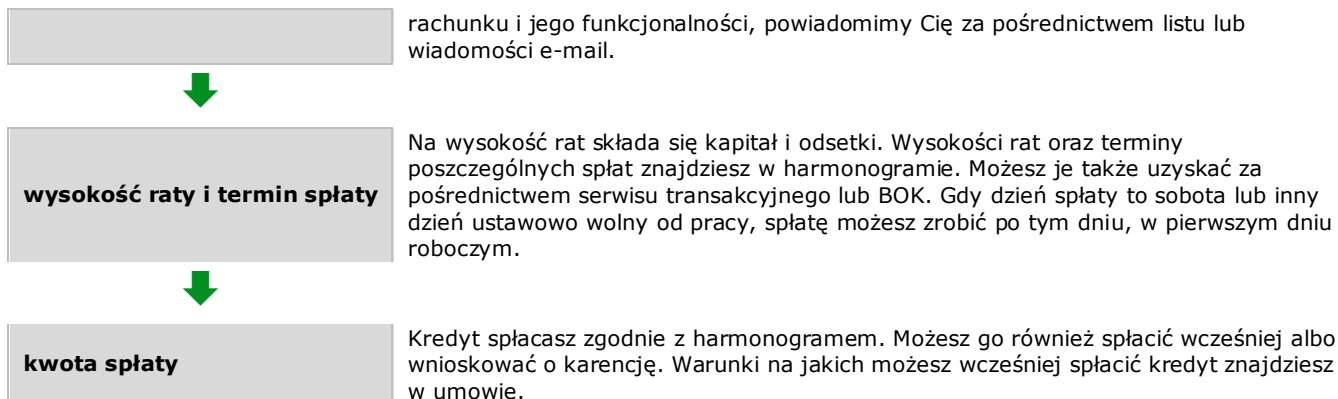
- 1) Odsetki naliczamy za każdy dzień, od kwoty zadłużenia. Pobieramy je w okresach miesięcznych i liczymy od dnia wypłaty kredytu, do dnia poprzedzającego jego spłatę. Przyjmujemy przy tym, że rok liczy 365 dni.
- 2) Sposób ustalania wysokości oprocentowania kredytu, tryb i warunki jego zmiany określiliśmy w umowie, przy czym:
 - a) jeśli w przyszłości wysokość oprocentowania kredytu wyznaczana zgodnie z zasadami opisanymi w umowie byłaby wyższa niż wysokość odsetek maksymalnych lub suma obowiązującej w banku stawki bazowej WIBOR 1M i 16 p.p., będziemy naliczać odsetki według oprocentowania równego niższej z tych wartości (dalej: oprocentowanie maksymalne).
 - b) stawkę bazową WIBOR 1M obowiązującą w banku aktualizujemy w następujący sposób: na koniec każdego miesiąca sprawdzamy stopę referencyjną WIBOR 1M ogłaszaną przedostatniego dnia roboczego tego miesiąca. Jeżeli w dniu sprawdzenia stopa referencyjna WIBOR 1M będzie wyższa lub niższa o 0,15 p.p. od stawki bazowej obowiązującej w banku, dokonamy aktualizacji stawki bazowej, tj. przyjmujemy za stawkę bazową obowiązującą w banku stopę referencyjną WIBOR 1M.
 - c) stawkę bazową WIBOR 1M, obowiązującą w banku, zmieniamy piętnastego dnia roboczego miesiąca następującego po miesiącu, w którym dokonaliśmy jej aktualizacji.
 - d) zmiana wysokości oprocentowania maksymalnego, wynikająca ze zmiany wartości stawki bazowej WIBOR 1M obowiązującej w banku dla kredytu, który uruchomiliśmy:
 - nastąpi w dniu spłaty najbliższej raty wynikającej z harmonogramu spłat kredytu, po zmianie stawki bazowej,
 - e) jeśli nie spłacisz kredytu w umówionym terminie naliczymy odsetki od należności przeterminowanych w wysokości określonej w tabeli. Sposób ustalania wysokości oprocentowania należności przeterminowanych oraz tryb i warunki jego zmiany określiliśmy w umowie.
- 3) Stopą referencyjną WIBOR 1M administruje GPW Benchmark S.A. z siedzibą w Warszawie (administrator). Informacje o wysokości stóp referencyjnych, którymi zarządza administrator, znajdziesz w sieci internet, w tym na stronie internetowej gpwbenchmark.pl.

5. W jaki sposób będziesz spłacać kredyt?

- 1) Spłata kredytu oznacza zwrot kwoty udzielonego kredytu, zapłatę odsetek oraz wszystkich innych należności wynikających z umowy.
- 2) Kredyt spłacasz w ratach miesięcznych, w terminach określonych w harmonogramie spłat (harmonogram). Jest on załącznikiem do umowy.
- 3) Kredyt możesz spłacać w ratach równych lub malejących.
- 4) Szczegółowe warunki, terminy i zasady spłaty kredytu znajdziesz w umowie.
- 5) Spłata kredytu:

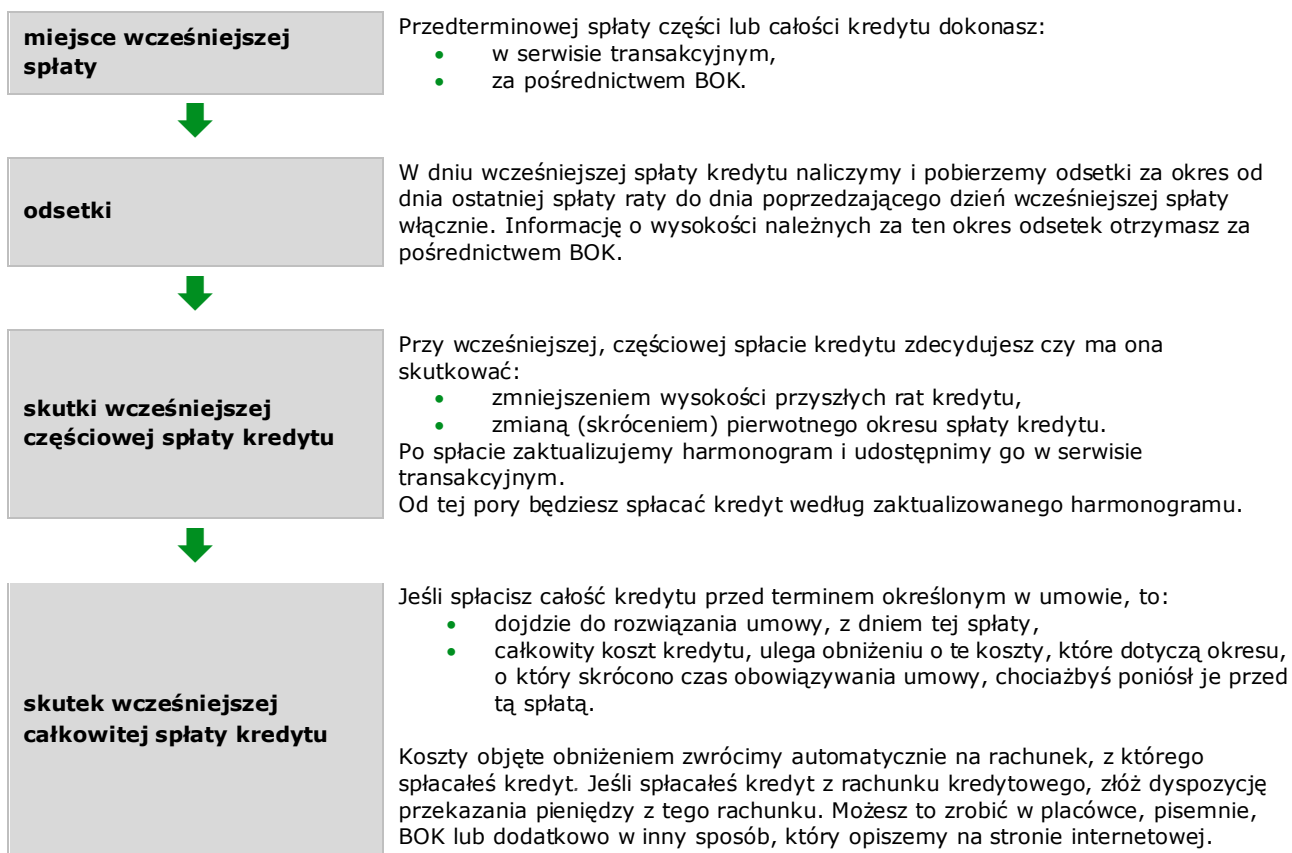
rachunek

Kredyt możesz spłacać z rachunku kredytowego. Numer rachunku do spłaty znajdziesz w umowie. Jeśli spłacałeś kredyt z rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, który został zamknięty, to z upływem okresu wypowiedzenia umowy tego rachunku, otworzymy Ci rachunek do obsługi kredytu. Dalsza spłata kredytu będzie się odbywać przez wpłaty lub przelewy na ten rachunek. O zmianie numeru



6. Kiedy i w jaki sposób możesz wcześniej spłacić kredyt?

- 1) W całym okresie obowiązywania umowy możesz bezpłatnie spłacić część lub całość kredytu.
- 2) Jak wygląda wcześniejsza spłata:



7. Na czym polega obsługa klienta?

W ramach obsługi klienta:

- 1) możesz korzystać:
 - z serwisu transakcyjnego,
 - z pomocy i wsparcia BOK oraz placówek,
- 2) możesz składać oświadczenia i potwierdzać ich złożenie,
- 3) komunikujemy się z Tobą i przekazujemy Ci informacje, w zakresie, jaki wynika z tego regulaminu, umowy lub z przepisów prawa.

8. Co możesz zrobić za pomocą sposobów dostępu?


- 1) W każdym ze sposobów dostępu:
 - a) możesz złożyć oświadczenia,
 - b) znajdziesz informacje o produktach i usługach, z których korzystasz oraz wszystkich, które oferujemy.
- 2) Dodatkowo:
 - a) w serwisie transakcyjnym otrzymasz od nas informacje (w formie komunikatów),
 - b) w BOK i w placówce otrzymasz pomoc i wsparcie dotyczące:
 - sposobów dostępu,
 - naszych produktów i usług.

9. Co musisz zrobić, aby korzystać z danego sposobu dostępu?


- 1) Aby korzystać z placówki – wystarczy, że się tam udasz. Abyś mógł korzystać z pełnej obsługi w placówce – musimy potwierdzić Twoją tożsamość.
- 2) Jeśli będziesz korzystać w placówce:
 - a) z elektronicznych sposobów składania i potwierdzania oświadczeń lub
 - b) logowania się do serwisu transakcyjnego, pamiętaj, aby nikomu nie ujawniać (również naszym pracownikom i konsultantom) swoich danych niezbędnych do zalogowania do serwisu transakcyjnego.
- 3) Aby korzystać z:
 - a) naszej strony internetowej,
 - b) serwisu transakcyjnego,
 - c) BOK,musisz mieć odpowiedni sprzęt, taki jak komputer, telefon czy inne urządzenie mobilne wraz z niezbędnym oprogramowaniem. Wymogi techniczne jakie musi on spełniać, opisaliśmy na naszej stronie internetowej. Informacje te otrzymasz również w BOK oraz w placówce.
- 4) Dodatkowo, aby korzystać:
 - a) z BOK:
 - skontaktuj się z naszym konsultantem. Możesz to zrobić za pośrednictwem infolinii, z którą połączysz się przez telefon. Wszystkie numery infolinii wskazujemy na naszej stronie internetowej,
 - musisz zgodzić się na nagranie rozmowy.
 - b) z serwisu transakcyjnego:
 - potrzebny Ci aktywny dostęp do niego. Aby aktywować dostęp do serwisu transakcyjnego musimy m.in. potwierdzić Twoją tożsamość. Szczegóły opisaliśmy na naszej stronie internetowej. Informacje te otrzymasz również w BOK oraz w placówce,
 - musisz się do niego zalogować. Zrobisz to wprowadzając identyfikator lub identyfikator dodatkowy oraz hasło. Podczas logowania możemy poprosić Cię także o dodatkowe potwierdzenie Twojej tożsamości na zasadach, jakie opisaliśmy w rozdziale 12.
 - c) z pełnej obsługi w BOK możesz korzystać, jeśli dodatkowo spełnisz te warunki:
 - masz aktywny dostęp do BOK (infolinii). Jeśli chcesz korzystać z BOK - musisz aktywować ten sposób dostępu. W tym celu musimy m.in. potwierdzić Twoją tożsamość. Szczegóły opisaliśmy na naszej stronie internetowej. Informacje te otrzymasz również w BOK oraz w placówce.
- 5) Zgoda na nagranie rozmowy jest niezbędna, abyś mógł składać i potwierdzać oświadczenia przez telefon. Potrzebujemy nagrania jako:
 - a) dowodu ich złożenia, gdyby prawidłowość oświadczeń, które składasz, budziła wątpliwości, a także
 - b) w związku z postępowaniem uprawnionych podmiotów:
 - organów wymiaru sprawiedliwości (np. sądów),
 - organów ścigania (np. policji),
 - organów nadzoru nad rynkiem bankowym lub konsumenckim (np. Komisji Nadzoru Finansowego),w tym na ich żądania, w sytuacjach wskazanych w przepisach prawa.
- 6) W każdej chwili możesz:
 - a) zablokować i odblokować dostęp do serwisu transakcyjnego lub BOK (infolinii),
 - b) zmienić hasło lub identyfikator dodatkowy.O tym jak możesz to zrobić piszemy w rozdziale 27.
- 7) Możemy zablokować Ci dostęp do serwisu transakcyjnego lub BOK (infolinii):
 - a) jeśli podasz nam złe dane w trakcie logowania,
 - b) jeśli nie odpowiesz prawidłowo na pytania, które możemy Ci zadać podczas identyfikacji,
 - c) ze względów bezpieczeństwa, gdy:
 - mamy podejrzenie, że:
 - ✓ nie Ty się zalogowałeś,
 - ✓ udostępniłeś identyfikator, identyfikator dodatkowy lub indywidualne dane uwierzytelniające osobom trzecim,
 - korzystasz z aplikacji automatyzujących.
- 8) Jeśli zablokujemy Ci dostęp do:
 - a) serwisu transakcyjnego - dalej możesz korzystać z BOK (infolinii),
 - b) BOK (infolinii)- dalej możesz korzystać z serwisu transakcyjnego.

10. Obsługa kredytu, czyli jak możesz złożyć oświadczenie?

- 1) Oświadczenie możesz złożyć w zakresie, jaki wynika z tego regulaminu, z umowy lub z przepisów prawa.

 Oświadczenie to nie tylko to, co znajduje się na wniosku, w umowie lub w innym dokumencie, który u nas składasz. Oświadczeniem jest także np. polecenie przelewu, spłata raty i każda inna czynność, którą możesz u nas wykonać.

- 2) Oświadczenie możesz złożyć za pośrednictwem BOK, serwisu transakcyjnego lub placówki oraz w inny sposób, jeśli się tak umówimy. Szczegółowe informacje o tym, jakie czynności zrobisz przez dany sposób dostępu, znajdziesz w rozdziale 27.

 1. Do obsługi kredytu możesz używać:

- a) numeru umowy wskazanego w umowie lub
- b) dodatkowego, unikalnego numeru ewidencyjnego, wskazywanego przez bank w harmonogramie oraz serwisie transakcyjnym.

2. Powyższe numery ewidencyjne możesz również otrzymać za pośrednictwem BOK oraz w placówkach.

- 3) Zanim złożysz oświadczenie, co do zasady, będziemy musieli zidentyfikować Twoją tożsamość. W tym celu, możemy poprosić Cię abyś:
 - a) wprowadził:
 - identyfikator i hasło lub
 - identyfikator i wybrane cyfry hasła,
 - kod SMS,
 - b) pokazał Twój dokument tożsamości,
 - c) podał inne dane, które wskazujemy w umowie lub regulaminie.
- 4) W każdej chwili możemy poprosić Cię o podanie identyfikatora, jaki od nas otrzymałeś. Możemy to zrobić nawet wtedy, gdy na co dzień korzystasz z identyfikatora dodatkowego.
- 5) Możemy nie zrealizować oświadczenia, jeśli mamy wątpliwości, czy:
 - a) to Ty je składasz,
 - b) jest ono autentyczne,
 - c) jest ono zgodne z umową, regulaminem, lub przepisami prawa.
- 6) Możemy poprosić Cię o przedstawienie w placówce dodatkowych dokumentów, które potwierdzają Twoją tożsamość oraz dane, które nam podałeś.
- 7) Gdy pozwalają na to przepisy prawa lub względy bezpieczeństwa, będziesz mógł złożyć oświadczenie, bez konieczności potwierdzenia swojej tożsamości lub danych, które nam podałeś.

11. Jak możesz potwierdzić złożenie oświadczenia?

- 1) Abyśmy mogli przyjąć Twoje oświadczenie, co do zasady będziemy wymagać, abyś potwierdził jego złożenie.
- 2) Możesz to zrobić:
 - a) podpisem, który jest zgodny z wzorem podpisu, jaki posiadamy. Będzie nim najczęściej Twój podpis na umowie. Aby złożyć wzór podpisu lub go zaktualizować - przyjdź do placówki. Jeśli nie będziemy mieć wzoru Twojego podpisu możemy wymagać:
 - jego poświadczenia (np. przez naszego agenta lub notariusza) lub
 - potwierdzenia przez Ciebie oświadczenia elektronicznie, ustnie lub w inny sposób wskazany w umowie lub regulaminie.
 - b) elektronicznie – czyli kodem SMS, który otrzymasz na numer telefonu, który nam podałeś.
 - c) ustnie – robisz to w trakcie rozmowy, którą nagramy i utrwalimy.
 - d) w inny sposób, który wskazaliśmy w umowie lub regulaminie.
- 3) Informacje o dostępnych sposobach, w jaki możesz złożyć i potwierdzić złożenie oświadczenia otrzymasz, gdy będziesz je składał.
- 4) Jeśli potwierdzisz, że złożyłeś oświadczenie, uznamy że je otrzymaliśmy i nie będziesz mógł już go odwołać. W umowie lub regulaminie możemy wskazać wyjątki od tej reguły.
- 5) Gdy pozwalają na to przepisy prawa lub względy bezpieczeństwa możemy nie wymagać od Ciebie potwierdzenia złożenia oświadczenia.

12. Czym jest silne uwierzytelnienie i kiedy możemy go wymagać?

- 1) Silne uwierzytelnienie to dodatkowe:
 - a) potwierdzenie Twojej tożsamości lub
 - b) potwierdzenie złożenia oświadczenia.
- Stosujemy je wtedy, gdy wymagają tego przepisy prawa lub względy bezpieczeństwa.



Możemy wymagać silnego uwierzytelnienia na przykład wtedy, gdy będziesz chciał zalogować się do serwisu transakcyjnego lub złożyć oświadczenie w BOK (infolinii).

- 2) Gdy będziemy wymagać silnego uwierzytelnienia, możemy poprosić Cię o potwierdzenie czynności, którą chcesz wykonać:
 - a) kodem SMS,
 - b) w inny sposób, który wskazaliśmy w umowie lub regulaminie.
- 3) Do silnego uwierzytelnienia możemy wykorzystywać także informację, czy sprzęt, na którym chcesz wykonać czynność za pośrednictwem danego sposobu dostępu, jest urządzeniem zaufanym.
 - a) Urządzenie zaufane to sprzęt (komputer, telefon lub inne urządzenie mobilne):
 - który zabezpieczasz w sposób, jaki wskazaliśmy w rozdziale 13,
 - z którego korzystasz (jesteś jego użytkownikiem),
 - który przypisaliśmy do Ciebie po przeanalizowaniu jego parametrów technicznych i ustawień oraz zainstalowanego oprogramowania.
 - b) To Ty wskazujesz nam, czy chcesz aby sprzęt, z którego korzystasz, został dodany do listy Twoich urządzeń zaufanych. Informacje o tym jak możesz to zrobić znajdziesz na liście czynności w rozdziale 27.
 - c) W każdej chwili możesz usunąć wskazany przez Ciebie sprzęt z listy urządzeń zaufanych. Informacje o tym jak możesz to zrobić znajdziesz na liście czynności w rozdziale 27.
 - d) Informację o maksymalnej ilości urządzeń zaufanych, które możemy do Ciebie przypisać znajdziesz na naszej stronie internetowej.

13. Jak bezpiecznie korzystać ze sposobów dostępu?

- 1) Korzystaj ze sposobów dostępu zgodnie z ich przeznaczeniem. Dbaj o to, aby Twoje oświadczenia były prawidłowe i zgodne z Twoją intencją. Odpowiedzialność za to, jak z nich korzystasz i jakie oświadczenia w nich składasz, ponosisz Ty, jako klient.
- 2) Gdy skończysz korzystać:
 - a) z serwisu transakcyjnego – wyloguj się.

- b) z BOK (infolinii) - zakończ połączenie telefoniczne.
- 3) Indywidualne dane uwierzytelniające ustalamy zgodnie z procedurą, która zapewnia ich bezpieczeństwo. Uzyskanie informacji o jednej z tych danych nie pozwala na równoczesne poznanie informacji o innej.
- 4) Chroń swoje indywidualne dane uwierzytelniające.
 - a) to informacje poufne, które powinieneś znać jedynie Ty. Nie możesz ich udostępniać innym osobom, firmom czy instytucjom - w tym np. swoim bliskim czy naszym konsultantom i pracownikom.
 - b) jeśli ujawnisz je innym osobom, uznamy, że jest to z Twojej strony rażące niedbalstwo.
 - c) zadbaj o to, aby nikt nie widział Twoich danych, gdy logujesz się do danego sposobu dostępu.
- 5) Identyfikator:
 - a) ustalamy zgodnie z procedurą, która zapewnia jego bezpieczeństwo,
 - b) przeznaczony jest tylko dla Ciebie. Nie ujawniaj i nie udostępniaj go nikomu, także swoim bliskim.
- 6) Zapamiętaj swoje indywidualne dane uwierzytelniające, identyfikator i identyfikator dodatkowy.
- 7) Przechowuj identyfikator oraz indywidualne dane uwierzytelniające z zachowaniem należytej staranności.



Przykładem niezachowania należytej staranności będzie np. zapisanie hasła na kartce i przechowywanie go w widocznym miejscu lub w portfelu.

- 8) Nie stosuj aplikacji i innych mechanizmów, które umożliwiają ich zapamiętanie na komputerze, telefonie lub innym urządzeniu.
- 9) Nie korzystaj z aplikacji automatyzujących na komputerze, telefonie lub innym urządzeniu.
- 10) Nie ujawniaj innym osobom żadnych dodatkowych informacji, które mogą posłużyć do potwierdzenia Twojej tożsamości. Takimi informacjami będą np. odpowiedzi na pytania, które zadajemy, gdy aktywujesz dany sposób dostępu.
- 11) Odpowiednio zabezpieczaj sprzęt, na którym korzystasz z danego sposobu dostępu, tj.:
 - a) zachowuj fabryczne zabezpieczenia urządzeń,
 - b) zainstaluj i regularnie aktualizuj legalne oprogramowanie: system oraz programy chroniące przed wirusami, internetowymi robakami i spamem,
 - c) korzystaj z oprogramowania typu firewall,
 - d) nie korzystaj z aplikacji automatyzujących.
- 12) Jak najszybciej zgłoś nam (za pośrednictwem BOK lub w placówce), jeśli:
 - a) ktoś miał nieuprawniony dostęp do Twojego identyfikatora lub indywidualnych danych uwierzytelniających,
 - b) indywidualne dane uwierzytelniające poznała osoba nieuprawniona,
 - c) zgubiłeś lub ukradziono Ci, ktoś przywłaszczył, uzyskał nieuprawniony dostęp lub użył w nieuprawniony sposób:
 - Twój telefon, lub
 - inne urządzenie mobilne,
 na którym otrzymujesz kody SMS.
- 13) Jeśli podejrzewasz, że ktoś przejął Twoje hasło, natychmiast zmień je lub zablokuj dostęp do:
 - a) serwisu transakcyjnego lub
 - b) BOK.
 Informacje o tym jak możesz to zrobić znajdziesz na liście czynności w rozdziale 27.
- 14) Przestrzegaj wskazówek bezpieczeństwa, które przekazujemy na naszej stronie internetowej.
- 15) Czytaj komunikaty bezpieczeństwa, które przekazujemy Ci w serwisie transakcyjnym lub na naszej stronie internetowej.
- 16) Szczegółowe informacje:
 - a) jak bezpiecznie korzystać ze sposobów dostępu,
 - b) o aplikacjach lub usługach firm trzecich, które autoryzowaliśmy znajdziesz na naszej stronie internetowej lub w BOK. Zapoznaj się z nimi, zanim zaczniesz korzystać ze sposobów dostępu. Informacje te możemy przekazać Ci także w innej formie. O tym, jak to zrobimy, poinformujemy Cię na naszej stronie internetowej.
- 17) Jeśli naruszysz obowiązki, jakie wskazaliśmy w tym rozdziale dotyczące przechowywania:
 - a) indywidualnych danych uwierzytelniających,
 - b) identyfikatora lub identyfikatora dodatkowego
 to nie będziemy odpowiedzialni za niezawinione przez nas skutki, jakie wynikają z ich użycia przez nieuprawnione osoby trzecie.

14. Modernizacja, aktualizacja lub konserwacja naszego systemu bankowego

- 1) Mamy prawo modernizować, aktualizować oraz regularnie konserwować technicznie systemy bankowe, w tym:
 - a) serwis transakcyjny,
 - b) systemy, które obsługują nasze produkty i usługi.
- 2) Informację o terminach tych działań przekazujemy najpóźniej na 3 dni przed rozpoczęciem tych prac:
 - a) za pośrednictwem naszej strony internetowej,
 - b) za pośrednictwem BOK,
 - c) w placówkach.
- 3) Podczas tych działań niektóre lub wszystkie funkcje produktów i usług, które oferujemy, mogą być wyłączone lub ograniczone. Może się zdarzyć, że nie będziesz mógł korzystać z produktu lub usługi lub niektórych ich funkcji.
- 4) Jeśli dojdzie do awarii systemów bankowych, informację o tym, że rozpoczęliśmy prace nad jej usunięciem, przekazujemy nie później niż wtedy, gdy je rozpoczniemy. Informację o zakończeniu prac prześlemy, gdy będziemy znali termin ich zakończenia.
- 5) Jeśli:
 - a) będziemy modernizować, aktualizować lub regularnie konserwować technicznie systemy, które obsługują produkty i usługi które oferujemy i gdy
 - b) poinformujemy o tym zgodnie z zasadami, które opisaliśmy w tym rozdziale,

to ograniczenia w korzystaniu z naszych produktów i usług są niezawinione przez nas.

- 6) Odpowiedzialność za inne ograniczenia w dostępności produktu i usługi za pośrednictwem danego sposobu dostępu określają przepisy prawa.

15. Jak dbamy o bezpieczeństwo naszych usług i Twoich pieniędzy?

- 1) Stale monitorujemy zagrożenia, które mogą wpływać na bezpieczeństwo naszych usług i Twoich pieniędzy. Ograniczamy ryzyko oraz stosujemy mechanizmy kontrolne, dzięki którym kompleksowo zarządzamy ryzykiem operacyjnym oraz ryzykiem naruszenia bezpieczeństwa usług płatniczych.
- 2) Jeśli wystąpi poważny:
 - a) incydent operacyjny lub
 - b) incydent związany z naszym bezpieczeństwem w tym incydent o charakterze teleinformatycznym, który ma lub może mieć wpływ na Twoje interesy finansowe, to jeśli będziemy mieć taką możliwość - postaramy się ograniczyć, jego negatywne skutki.

Incydent operacyjny lub incydent związany z naszym bezpieczeństwem to niespodziewane



- a) zdarzenie lub
- b) seria zdarzeń

które wpływają bądź z dużym prawdopodobieństwem mogą wpłynąć niekorzystnie na integralność, dostępność, poufność, autentyczność, ciągłość świadczonych przez nas usług płatniczych.

- 3) Jako klienta od razu powiadomimy Cię o wystąpieniu poważnego incydentu operacyjnego lub incydentu związanego z naszym bezpieczeństwem, który ma lub może mieć wpływ na Twoje interesy finansowe.
 - a) Zakres informacji oraz to, jak ją przekazujemy dopasujemy do charakteru i wagi zdarzenia. Gdy wystąpi incydent zawsze powiemy Ci:
 - jaki incydent wystąpił i jak wpływa on na to, jak świadczymy usługi płatnicze,
 - co może zrobić, aby ograniczyć jego negatywne skutki.
 - b) Informację prześlemy Ci w sposób, w jaki się z Tobą komunikujemy opisany w rozdziale 18. Możemy wykorzystać do tego środki takie jak:
 - e-mail, SMS, telefon,
 - serwis transakcyjny,
 - naszą stronę internetową.
- 4) Jako klient możesz złożyć reklamację związaną z bezpieczeństwem usług płatniczych. Zasady ich składania opisaliśmy w regulaminie reklamacji.
- 5) Jeśli jako klient będziesz chciał, powiadomimy Cię o nieudanych próbach dostępu do rachunku lub próbach (podjętych lub nieudanych) wykonania transakcji. Informację taką prześlemy Ci bezpłatnie w serwisie transakcyjnym. Jeśli wybierzesz powiadomienie sms/e-mail, pobierzemy opłatę zgodną z taryfą.
- 6) Dostarczamy Ci informacje na temat tego, jak bezpiecznie korzystać z usług płatniczych. Opisujemy w tym procedury bezpieczeństwa, które obowiązkowo powinieneś stosować. Udzielamy Ci także wsparcia w BOK oraz na naszej stronie internetowej.
- 7) Podejmujemy działania, które mają na celu zwiększenie świadomości w zakresie ryzyk dla bezpieczeństwa związanych z usługami płatniczymi, jakie oferujemy. Wsparcia i porady z zakresu bezpieczeństwa udzieli BOK.
- 8) Przygotowaliśmy wiele praktycznych materiałów na temat tego, jak bezpiecznie korzystać z usług płatniczych. Znajdziesz je na naszej stronie internetowej.

16. Jak będziemy Cię obsługiwać gdy władze ogłoszą stan nadzwyczajny, stan zagrożenia epidemicznego lub stan epidemii?

- 1) Możemy tymczasowo zmienić sposób, w jaki Cię obsługujemy. Możemy to zrobić, jeśli władze publiczne ogłoszą na terytorium Polski albo na jego części:
 - a) stan nadzwyczajny albo
 - b) stan zagrożenia epidemicznego lub stan epidemii.
- 2) W zakresie, w jakim określają przepisy prawa, które wprowadzają ten stan i nie dłużej niż to z nich wynika możemy tymczasowo:
 - a) ograniczyć możliwość korzystania z niektórych sposobów dostępu,
 - b) rozszerzyć możliwość składania niektórych oświadczeń za pośrednictwem tych sposobów dostępu, w których złożenie danego oświadczenia nie było dotychczas możliwe,
 - c) zmniejszyć lub znieść opłaty lub prowizje za niektóre usługi,
 - d) zwiększyć ilość danych, o które prosimy Cię, gdy weryfikujemy Twoją tożsamość.
- 3) O tych zmianach poinformujemy Cię niezwłocznie za pośrednictwem naszej strony internetowej. W informacji, którą Ci prześlemy wyjaśnimy Ci dlaczego je wprowadzamy i jak długo będą obowiązywać.

17. Co musisz zrobić jeśli zmienią się Twoje dane?

- 1) Jeśli zmienią się Twoje dane, jak najszybciej je u nas zaktualizuj.
- 2) Jeśli poprosimy Cię o:
 - a) uzupełnienie numeru PESEL lub innych Twoich danych, lub o
 - b) aktualizację Twoich danych- jak najszybciej to zrób.
- 3) Dane możesz zaktualizować i uzupełnić:
 - a) za pośrednictwem sposobów dostępu - w sposób jaki wskazaliśmy na liście czynności w rozdziale 27,
 - b) u agentów, których wskazaliśmy na naszej stronie internetowej.
- 4) Możemy poprosić Cię o:
 - a) oryginały dokumentów, które potwierdzają zmianę,
 - b) poświadczony notarialnie kopie dokumentów, które potwierdzają zmianę.

18. Jak będziesz otrzymywał od nas informacje, oświadczenia i przesyłki?

- 1) Komunikujemy się z Tobą w języku polskim:
 - a) przez naszą stronę internetową, serwis transakcyjny, e-mail,
 - b) telefonicznie, listownie,
 - c) w naszych placówkach.
- 2) Sprawdź, czego potrzebujesz, aby otrzymywać od nas informacje, oświadczenia i przesyłki:

jak je przekazujemy?	jakie warunki musisz spełnić?
na naszej stronie internetowej	Musisz posiadać: <ul style="list-style-type: none"> • wyposażenie techniczne i sprzęt z dostępem do internetu (np. komputer, telefon, inne urządzenie mobilne) • niezbędne oprogramowanie, o którym piszemy na naszej stronie internetowej: <ul style="list-style-type: none"> ✓ najnowszą wersję jednej z przeglądarek internetowych ✓ określone wersje systemów operacyjnych
w serwisie transakcyjnym	Musisz posiadać: <ul style="list-style-type: none"> • aktywny dostęp do serwisu transakcyjnego na naszej stronie internetowej • wyposażenie techniczne i sprzęt z dostępem do internetu (np. komputer, telefon, inne urządzenie mobilne) oraz • niezbędne oprogramowanie, o którym piszemy na naszej stronie internetowej: <ul style="list-style-type: none"> ✓ najnowszą wersję jednej z przeglądarek internetowych ✓ określone wersje systemów operacyjnych
e- mailem	Musisz posiadać: <ul style="list-style-type: none"> • wyposażenie techniczne i sprzęt z dostępem do internetu (np. komputer, telefon lub inne urządzenie mobilne) oraz • niezbędne oprogramowanie, o którym piszemy na naszej stronie internetowej: <ul style="list-style-type: none"> ✓ najnowszą wersję jednej z przeglądarek internetowych ✓ określone wersje systemów operacyjnych i podać nam adres email.
telefonicznie (w tym przez SMS)	Musisz posiadać: <ul style="list-style-type: none"> • wyposażenie techniczne i sprzęt (np. telefon, inne urządzenie mobilne) • niezbędne oprogramowanie i podać nam numer telefonu.
listownie	Musisz podać nam adres korespondencyjny. <ul style="list-style-type: none"> • Jest nim Twój adres zamieszkania, chyba że podasz nam drugi adres, na który mamy wysłać do Ciebie korespondencję. • Jeśli w umowie, regulaminie lub innym dokumencie do produktu wskazujemy, że informację, oświadczenie lub przesyłkę prześlemy na Twój adres przyjmujemy, że to Twój adres korespondencyjny.

- 3) W umowie, regulaminie lub innym dokumencie do produktu możemy wskazać inny sposób, w jaki prześlemy Ci informacje, oświadczenie lub przesyłkę.
- 4) Jeśli zmienimy katalog niezbędnych
 - a) przeglądarek oraz
 - b) systemów operacyjnych,
 prześlemy Ci taką informację nie później niż dwa miesiące przed proponowaną datą zmian.
- 5) Możemy dzwonić do Ciebie bez uprzedzenia, jeśli wymaga tego Twój lub nasz uzasadniony interes.
- 6) ^aMożemy szyfrować załączniki, które otrzymujesz od nas e-mailem.
 - a) Otworzysz je przy pomocy:
 - hasła dokumentów szyfrowanych, które może mieć postać hasła, które prześlemy Ci w serwisie transakcyjnym na naszej stronie internetowej w sekcji „dokumenty szyfrowane” lub
 - hasła jednorazowego w postaci kodu SMS.
 - b) W każdej chwili możesz:
 - zmienić hasło do dokumentów szyfrowanych,
 - sprawdzić jakie masz hasło do dokumentów szyfrowanych.
 Możesz to zrobić w sposób jaki wskazaliśmy na liście czynności w rozdziale 27.
 - c) W każdej chwili możesz zrezygnować z szyfrowania przez nas załączników, do otwarcia których potrzebne jest hasło do dokumentów szyfrowanych.
 - Możesz to zrobić w sposób jaki wskazaliśmy na liście czynności w rozdziale 27.
 - To oznacza, że w dalszym ciągu będziemy mogli szyfrować załączniki, które otrzymujesz od nas e-mailem. Różnica będzie polegać na tym, że będziesz mógł je otworzyć tylko przy pomocy hasła jednorazowego w postaci kodu SMS.



Przykładami szyfrowanych załączników, które możemy wysłać Ci są harmonogramy spłaty kredytów.

19. Czasowe zawieszenie spłaty kapitału

- 1) W okresie obowiązywania umowy, na Twój wniosek, możemy udzielić karencji w spłacie kapitału kredytu, dalej zwanej karencją.
- 2) W czasie karencji, spłacasz wyłącznie odsetki (ratę odsetkową). Po zakończeniu karencji, wracasz do spłaty pełnej raty kredytu która składa się z kapitału i odsetek (rata kapitałowo-odsetkowa).
- 3) Kwotę kapitału, która zgodnie z pierwotnym harmonogramem przypadłaby do spłaty w okresie trwania karencji, doliczymy do wysokości rat kredytu płatnych po jej zakończeniu.
- 4) Wniosek o udzielenie karencji złożysz w serwisie transakcyjnym bądź za pośrednictwem BOK.
- 5) O karencję możesz wnioskować nie wcześniej niż po zapłacie pierwszych 6 rat kredytu, wynikających z harmonogramu. Kolejne wnioski o udzielenie karencji możesz złożyć, jeśli:
 - a) przerwa pomiędzy poszczególnymi okresami karencji wynosi co najmniej 12 miesięcy oraz
 - b) okres spłaty kredytu przypadający po zakończeniu ostatniej karencji będzie co najmniej 2-krotnie dłuższy niż czas, w którym korzystałeś z karencji (liczba rat kapitałowo-odsetkowych przypadających po zakończeniu okresu karencji będzie co najmniej 2 razy większa niż liczba rat płatnych w czasie trwania ostatniej karencji).
- 6) Czas trwania karencji może wynosić od 1 do 3 miesięcy.
- 7) Wniosek o udzielenie karencji zaakceptujemy, jeśli prawidłowo wykonujesz obowiązki wynikające z umowy, spełniasz warunki opisane w pkt. 5) oraz zawarłeś aneks do umowy.
- 8) Za udzielenie karencji pobieramy jednorazową opłatę, której wysokość określimy w aneksie do umowy, zgodnie z obowiązującą w dniu zawarcia aneksu taryfą.
- 9) W związku z udzieleniem karencji czas obowiązywania umowy oraz liczba rat kredytu nie ulegają zmianie.
- 10) Po zakończeniu okresu karencji wysokość rat wzrośnie, ponieważ niespłacany w okresie karencji kapitał rozłożymy proporcjonalnie na pozostałe raty. Aktualny harmonogram z nową wysokością rat znajdziesz w serwisie transakcyjnym.

20. Jakie są Twoje podstawowe obowiązki?

Do Twoich podstawowych obowiązków należą:

- 1) spłata rat kredytu wraz z odsetkami w umówionych terminach, które wskazujemy w harmonogramie,
- 2) zapłata należnych prowizji i opłat, wynikających z umowy,
- 3) powiadamianie nas o każdej zmianie danych osobowych, w szczególności adresu zamieszkania, nazwiska, stanu cywilnego, dokumentu tożsamości, śmierci któregokolwiek z kredytobiorców.



Gdy zmienisz adres po zawarciu umowy i powiadomisz nas o tym, oświadczenia i zawiadomienia będziemy przysyłać na nowy adres.

21. Co się stanie, jeśli przestaniesz spłacać kredyt?

- 1) Jeśli nie spłacisz w terminie kredytu, jego części bądź opłat i prowizji, do zapłaty których jesteś zobowiązany:
 - a) niespłacona kwota stanie się należnością przeterminowaną,
 - b) będziemy naliczać od niej odsetki jak dla należności przeterminowanych, których wysokość i sposób zmiany określa umowa,
 - c) zostaniesz wezwany do niezwłocznej spłaty należności.
- 2) Jeśli pomimo wezwania, nie spłacisz należności w wyznaczonym przez nas terminie, będziemy mogli prowadzić windykację tej kwoty.



Brak spłaty kredytu w określonym w umowie terminie, może skutkować zgłoszeniem Cię do Systemu Bankowy Rejestr.

- 3) Wszystkie wpłaty dokonywane przez Ciebie na rzecz należności wynikających z umowy, zaliczane są na spłatę zobowiązań według kolejności:
 - a) koszty windykacji,
 - b) prowizje i opłaty bankowe oraz koszty płatne zgodnie z taryfą,
 - c) odsetki od kapitału przeterminowanego,
 - d) wymagalne odsetki za okresy obrachunkowe,
 - e) kapitał przeterminowany,
 - f) odsetki bieżące,
 - g) kapitał niewymagalny.
- 4) W trakcie obowiązywania umowy powyższa kolejność zaliczania wpłat nie ulega zmianie i nie zależy od stopy oprocentowania kredytu.



Wyżej wymieniona kolejność spłat ma charakter informacyjny. Pobierzemy tylko te należności, które zostały naliczone dla kredytu.

22. Zmiana postanowień i rozwiązanie umowy kredytu

- 1) Możemy zmienić umowę kredytu z zachowaniem formy pisemnej lub elektronicznej dla tej zmiany.
- 2) Zmiana umowy kredytu w formie elektronicznej odbywa się za pośrednictwem serwisu transakcyjnego.
- 3) Informacje o dostępnej formie zmiany umowy kredytu możesz uzyskać za pośrednictwem BOK lub naszej strony internetowej.
- 4) Umowa kredytu rozwiązuje się z chwilą, gdy:
 - a) spłacisz wszystkie należności z niej wynikające lub
 - b) upłynie okres wypowiedzenia.

- 5) Wypowiedzieć umowę może każda ze stron, tj. my albo Ty. Aby było to skuteczne konieczna jest forma pisemna.
6) Okres wypowiedzenia umowy kredytu wynosi 30 dni.

23. Kiedy zmienia się tabela?

- 1) Możemy zmieniać tabelę z ważnych powodów. Zmiana ta może dotyczyć:
- zmiany wysokości stawek oprocentowania oraz warunków, na jakich je pobieramy,
 - usunięcia lub dodania nowych stawek oprocentowania do produktów i usług banku,
 - usunięcia lub dodania nowych produktów lub usług oraz stawek oprocentowania do nich,
 - przeniesienia produktów lub usług oraz stawek oprocentowania do nich z naszej aktualnej oferty do produktów i usług, których już nie sprzedajemy,
 - zmiany nazw, opisów lub tytułów stawek oprocentowania, produktów lub usług, które wymieniamy w tabeli lub wyglądu samej tabeli. Zmiana ta nie wpływa na wysokość stawek oprocentowania oraz warunki, na jakich je pobieramy.
- 2) Ważnymi powodami zmiany tabeli są:
- zmiana wysokości stawek oprocentowania. Zasady na jakich wprowadzamy te zmiany oraz określenie rodzaju tych stawek, znajdziesz w umowie lub regulaminie,
 - zmiana regulacji prawnych, która wymaga dostosowania naszych produktów i usług do jej treści lub wynikających z niej wymogów. Zmiany wprowadzimy tylko w zakresie, który wynika z tych regulacji,
 - dodanie lub uchylenie regulacji prawnych, które wpływają na nasze produkty i usługi,

Takimi regulacjami prawnymi są przepisy prawa oraz orzeczenia sądów, decyzje, rekomendacje, wytyczne, stanowiska, objaśnienia podatkowe, wyjaśnienia lub zalecenia:



- Narodowego Banku Polskiego,
- Komisji Nadzoru Finansowego,
- Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
- organów Krajowej Administracji Skarbowej, organów i instytucji Unii Europejskiej oraz organów władzy i administracji publicznej, które nadzorują naszą działalność.

- d) zmiana naszej oferty, czyli sytuacja, gdy:
- wprowadzamy nowe usługi i produkty, które nie wpływają na dotychczasowe prawa i obowiązki stron umowy,
 - wprowadzamy nowe kanały sprzedaży,
 - rozszerzamy lub zmieniamy funkcje produktów i usług,
 - usuwamy usługi i produkty. Przed ich usunięciem poinformujemy Cię o alternatywnych usługach lub produktach, jeśli takie oferujemy,
- e) dostosowanie naszego systemu informatycznego do:
- zmian w systemach rozliczeniowych, które wpływają na ich uczestników,
 - zmian wprowadzanych przez organizacje płatnicze dla wydawców kart lub podmiotów, które świadczą usługi płatnicze,
 - zmian wprowadzanych przez dostawców naszych rozwiązań informatycznych,
 - rozwoju technologicznego, technicznego lub informatycznego,
- f) okoliczności, w których:
- aktualizujemy dane adresowe i rejestrowe banku, np. wysokość kapitału zakładowego, czy numer wydziału sądu rejestrowego,
 - wprowadzamy w tabeli nową lub zmieniamy dotychczasową nazwę marketingową usług i produktów,
 - poprawiamy w tabeli błędy literowe, rachunkowe, ortograficzne, interpunkcyjne,
 - łączymy lub rozdzielamy nasze tabele,
 - zmieniamy w tabelach język, styl, czcionkę, formę lub grafikę dokumentu.
- Te zmiany nie wpływają na wysokość stawek oprocentowania oraz na sposób i częstotliwość, z jaką je pobieramy.
- 3) Tabelę zmieniamy nie częściej niż 4 razy w roku i nie częściej niż raz na kwartał. Ograniczenie liczby zmian nie dotyczy:
- dostosowania wysokości stawek oprocentowania do zmiany:
 - wysokości stóp procentowych, które wynikają z decyzji Rady Polityki Pieniężnej,
 - wysokości wskaźników referencyjnych, które stosujemy do ustalania wysokości oprocentowania, w sposób określony w umowie lub regulaminie,
 - wprowadzenia nowych stawek oprocentowania dla produktów i usług banku,
 - wprowadzenia stawek oprocentowania dla nowych produktów i usług,
 - sytuacji, gdy zmieniamy tabelę z powodu zmian regulacji prawnych, które opisaliśmy w pkt 2 ppkt b) i c).

24. Kiedy zmienia się taryfa?

- 1) Taryfę możemy zmieniać z ważnych przyczyn, w okresie obowiązywania umowy.
2) Zmiana taryfy może być jednorazowa lub w etapach i może nastąpić w terminie do 12 miesięcy od wystąpienia, choć jednej z niżej wymienionych ważnych przyczyn:
- zmiany stopy referencyjnej, stopy depozytowej, stopy lombardowej, stopy rezerwy obowiązkowej, ustalanych lub ogłaszanych przez Narodowy Bank Polski, w tym Radę Polityki Pieniężnej,
 - zmiany stopy WIBOR dla jednomiesięcznych lub trzymiesięcznych lokat na rynku międzybankowym,
 - zmiany któregokolwiek ze wskaźników wzrostu cen towarów i usług konsumpcyjnych, ogłaszanego przez Główny Urząd Statystyczny,
 - zmiany wysokości przeciętnego, miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw, bez wypłat nagród z zysku, ogłaszanego przez Główny Urząd Statystyczny,
 - gdy bank będzie zobowiązany na mocy powszechnie obowiązujących przepisów prawa, decyzji, rekomendacji lub zaleceń organów nadzoru nad rynkiem kapitałowym, finansowym lub konsumenckim bądź unormowań dotyczących standardów rachunkowości do zmiany kapitałów banku, w tym kapitału zakładowego, do zmiany lub utworzenia funduszy własnych, w tym funduszy rezerwowych, do zmiany lub utworzenia rezerw lub odpisów, do zapłaty obowiązkowych opłat, podatków lub innych należności publicznoprawnych,
 - wprowadzenia nowych lub zmiany istniejących, powszechnie obowiązujących przepisów prawa,

- g) zmiany lub pojawienia się nowych interpretacji powszechnie obowiązujących przepisów prawa na skutek orzeczeń sądów lub decyzji, rekomendacji, wytycznych lub zaleceń Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Związku Banków Polskich i organów władzy i administracji publicznej,
 - h) wprowadzenia do oferty banku lub wycofania z oferty banku usług i produktów, a także w przypadku rozszerzenia lub zmiany funkcjonalności produktów i usług,
 - i) konieczności sprostowania omyłek pisarskich, rachunkowych, konieczności wprowadzenia zmian porządkowych,
 - j) zmiany nazwy produktu lub usługi, w tym nazwy marketingowej.
- 3) Oplata lub prowizja nie może wzrosnąć o więcej niż 200% w stosunku do jej dotychczasowej wysokości. Ograniczenia tego nie stosuje się do zmiany taryfy polegającej na:
- a) wprowadzeniu nowej opłaty i prowizji,
 - b) podwyższeniu opłaty lub prowizji, której wartość wynosiła 0 złotych lub 0%.
- 4) Zmiana taryfy w przypadku zmiany:
- a) stopy referencyjnej, stopy depozytowej, stopy lombardowej, następuje w kierunku przeciwnym do zmiany stopy,
 - b) stopy rezerwy obowiązkowej, stopy WIBOR dla jednomiesięcznych lub trzymiesięcznych lokat na rynku międzybankowym, któregośkolwiek ze wskaźników wzrostu cen towarów i usług konsumpcyjnych, wysokości przeciętnego, miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw, bez wypłat nagród z zysku - następuje w kierunku zgodnym ze zmianą tych wskaźników.

25. Kiedy zmienia się regulamin?

Regulamin możemy zmieniać z ważnych powodów i w zakresie, który wynika z tych powodów. Ważnymi powodami są:

- 1) wprowadzenie, zmiana lub uchylenie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, z których wynika obowiązek lub uprawnienie banku do zmiany treści stosunku prawnego z klientem.
- 2) wydanie, zmiana lub uchylenie przez uprawnione krajowe lub europejskie organy nadzorujące działalność banku rekomendacji, zaleceń lub stanowisk, które dotyczą banku, a także wydanie orzeczeń sądowych lub orzeczeń organów administracji publicznej, które dotyczą banku – z których wynika obowiązek lub uprawnienie banku do zmiany treści stosunku prawnego z klientem.

Organami nadzorującymi działalność banku są:

- Komisja Nadzoru Finansowego,
- Narodowy Bank Polski,
- Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
- organy Krajowej Administracji Skarbowej,
- organy i instytucje Unii Europejskiej oraz
- organy władzy i administracji publicznej.

- 3) zmiana naszej oferty, czyli sytuacja, gdy:
 - a) wprowadzamy nowe usługi lub produkty,
 - b) rozszerzamy lub zmieniamy sposób obsługi lub funkcje oferowanych produktów lub usług,
 - c) rezygnujemy z oferowania usługi lub produktu. Zanim to zrobimy, poinformujemy Cię, czy mamy w ofercie podobne usługi lub produkty, z których możesz skorzystać,
 - d) wprowadzamy nowe kanały sprzedaży.
- 4) konieczność naszego dostosowania się do zmian:
 - a) w systemach rozliczeniowych, w których bank uczestniczy,
 - b) wprowadzanych przez organizacje płatnicze dla wydawców kart lub podmiotów, które świadczą usługi płatnicze,
 - c) wynikających z rozwoju technologicznego, technicznego lub informatycznego banku lub naszych dostawców rozwiązań informatycznych, bez których nie możemy oferować i obsługiwać naszych produktów i usług,
- 5) okoliczności, w których:
 - a) aktualizujemy dane adresowe i rejestrowe banku (np. wysokość kapitału zakładowego),
 - b) wprowadzamy nową lub zmieniamy dotychczasową nazwę marketingową naszych usług i produktów lub usług i produktów, które oferujemy wspólnie z naszymi partnerami,
 - c) zwiększamy bezpieczeństwo korzystania z produktów lub usług,
 - d) wprowadzamy zmiany porządkowe o charakterze technicznym, w tym dodatkowe wyjaśnienia, które nie zwiększają Twoich obowiązków ani nie zmniejszają Twoich uprawnień,
 - e) poprawiamy błędy literowe, ortograficzne, interpunkcyjne,
 - f) łączymy lub rozdzielamy nasze regulaminy,
 - g) zmieniamy język, styl, czcionkę, formę lub grafikę regulaminu.

26. Jak i kiedy prześlemy Ci informację o zmianie tabeli, regulaminu i taryfy?

Jak i kiedy prześlemy Ci informację o zmianie dokumentów?



- 1) Informację o zmianach:
 - a) tabeli,
 - b) regulaminu,
 - c) taryfy,
 prześlemy Ci:
 - elektronicznie (komunikat w systemie transakcyjnym, e-mail lub SMS) lub pisemnie, a także
 - na naszej stronie internetowej.
- 2) Wraz z informacją o zmianie regulaminu, taryfy lub tabeli prześlemy Ci ich nowe wersje na trwałym nośniku. Po poinformowaniu Cię o zmianach tych dokumentów, zobowiązujemy się nie zmieniać i nie usuwać wersji, które Ci przekazaliśmy.
- 3) Informację o zmianach prześlemy nie później niż 14 dni przed proponowaną datą wejścia w życie zmian.

Jakie zmiany możemy wprowadzić wcześniej?

Część zmian możemy wprowadzić wcześniej. Dotyczy to sytuacji, gdy:

- a) zmieniamy tabelę, regulamin, taryfę, bo:
- wprowadzamy nowe: produkty lub usługi, sposoby obsługi lub funkcje produktów i usług, możliwości wnioskowania o produkty lub usługi, sposoby składania dyspozycji, kanały sprzedaży lub tryby zawarcia umowy - które nie wpływają na dotychczasowe prawa i obowiązki stron umowy,
 - przestajemy oferować produkty i usługi, co nie wpływa na Twoje prawa i obowiązki związane z produktami lub usługami, z których korzystasz,
 - wprowadzamy zmiany porządkowe o charakterze technicznym, w tym dodatkowe wyjaśnienia, które nie zwiększają Twoich obowiązków ani nie zmniejszają Twoich uprawnień a także gdy poprawiamy błędy literowe, ortograficzne lub interpunkcyjne,
 - aktualizujemy wysokość kapitału zakładowego banku.

Informacje o tych zmianach w dokumentach możemy przekazać przez komunikat na naszej stronie internetowej w terminach krótszych niż te, które wskazujemy w sekcji „Jak i kiedy prześlemy informację o zmianie dokumentów?”.

b) zmieniamy tabelę, bo:

- dostosowujemy wysokość stawek oprocentowania do zmiany:
 - ✓ wysokości stóp procentowych, które wynikają z decyzji Rady Polityki Pieniężnej,
 - ✓ wysokości wskaźników referencyjnych, które stosujemy do ustalania wysokości oprocentowania, w sposób określony w umowie lub regulaminie,
 - ✓ zmiany wysokości innych bazowych stóp procentowych, które określiliśmy w umowie lub regulaminie.
- dostosowujemy wysokość oprocentowania należności przeterminowanych do zmiany wysokości stóp procentowych, które wynikają z decyzji Rady Polityki Pieniężnej.

Informacje o tych zmianach możemy przekazać przez komunikat na naszej stronie internetowej po ich dokonaniu, tak szybko jak to będzie możliwe.

- wprowadzamy nowe stawki oprocentowania dla produktów i usług banku,
 - wprowadzamy stawki oprocentowania dla nowych produktów i usług.
- Informacje o tych zmianach możemy przekazać przez komunikat na naszej stronie internetowej w terminach krótszych niż te, które wskazujemy w sekcji „Jak i kiedy prześlemy informację o zmianie dokumentów?”.



Co z tego wynika?

- 1) Jeśli akceptujesz zmiany – nie musisz nic robić.
- 2) Jeśli nie wyrażasz na nie zgody możesz wypowiedzieć umowę na zasadach i ze skutkami określonymi w umowie i regulaminie.

27. Lista czynności, które możesz wykonać

Sprawdź, co możesz zrobić, gdy korzystasz z różnych sposobów dostępu.

Co chcesz zrobić?	Gdzie możesz to zrobić?		
	Serwis transakcyjny	Infolinia (BOK)	Placówka
Zmienić indywidualne dane uwierzytelniające i sposób potwierdzania oświadczeń:			
aktywować dostęp do dowolnego kanału	TAK	TAK	NIE
aktywować/odblokować kanał internet lub IVR przez pakiet aktywacyjny	TAK	TAK	NIE
zablokować dostęp do dowolnego kanału	TAK	TAK	NIE
aktywować hasła SMS	TAK	TAK	NIE
odwołać hasła SMS	TAK	TAK	NIE
dodać/usunąć sprzęt na którym korzystasz z serwisu transakcyjnego na naszej stronie internetowej z listy urządzeń zaufanych	TAK	NIE	NIE
sprawdzić jakie masz hasło do dokumentów szyfrowanych	TAK	NIE	NIE
zmienić hasło do dokumentów szyfrowanych	TAK	NIE	NIE
zrezygnować z szyfrowania przez nas tych załączników do otwarcia których potrzebne jest hasło do dokumentów szyfrowanych	TAK	NIE	NIE
Wykonać jedną z tych czynności:			
uruchomić powiadomienia sms/e-mail	TAK	TAK	NIE

ustanowić, zmodyfikować parametry powiadomień	TAK	TAK	NIE
zawiesić powiadomienia	TAK	TAK	NIE
odwołać usługi powiadomień	TAK	TAK	NIE
zgłosić reklamację	NIE	TAK	TAK
Zaktualizować jedną ze Swoich danych:			
adres e-mail	TAK	NIE	TAK
adres korespondencyjny	TAK	NIE	TAK
adres zameldowania/zamieszkania	TAK	NIE	TAK
numer telefonu komórkowego	NIE	NIE	TAK
numer telefonu służbowego	NIE	NIE	TAK
numer telefonu stacjonarnego	NIE	NIE	TAK
typ dokumentu tożsamości	NIE	NIE	TAK
seria i numer dokumentu tożsamości	TAK	NIE	TAK
data wydania i ważności dokumentu tożsamości	TAK	NIE	TAK
typ dodatkowego dokumentu tożsamości	NIE	NIE	TAK
seria i numer dodatkowego dokumentu tożsamości	TAK	NIE	TAK
pierwsze imię	NIE	NIE	TAK
drugie imię (w tym usunięcie)	NIE	NIE	TAK
nazwisko (w tym dwuczłonowe)	NIE	NIE	TAK
nazwisko panieńskie matki	NIE	NIE	TAK
numer PESEL	NIE	NIE	TAK
numer NIP	NIE	NIE	TAK
stan cywilny	NIE	NIE	TAK
zapis dotyczący płci	NIE	NIE	TAK
obywatelstwo	NIE	NIE	TAK
wyrazić albo wycofać zgody formalne, które dotyczą przetwarzania Twoich danych	TAK	TAK	TAK
Załatwić sprawę związaną z Twoim kredytem gotówkowym:			
złożyć wybrane dyspozycje w zakresie obsługi kredytu	TAK	TAK	TAK
wcześniej spłacić kredyt	TAK	TAK	NIE
otrzymać harmonogram spłaty kredytu	TAK	TAK	NIE
dowiedzieć się o dostępnych formach zmiany warunków umowy	NIE	TAK	NIE
dowiedzieć się o wymaganych przez bank dokumentach	NIE	TAK	NIE
dowiedzieć się jakie są minimalne i maksymalne kwoty kredytów oraz okresy spłaty	NIE	TAK	NIE
dowiedzieć się o aktualnie oferowanych usługach dodatkowych oraz zasadach korzystania z usług dodatkowych	NIE	TAK	NIE
dowiedzieć się o wysokości i terminach spłat rat	TAK	TAK	NIE
dowiedzieć się o wartości stawki bazowej obowiązującej w banku	NIE	TAK	NIE
dowiedzieć się o wysokości należnych odsetek w przypadku wcześniejszej spłaty	NIE	TAK	NIE

28. Postanowienia końcowe

- 1) Możemy nie wykonać Twojej dyspozycji, która wymaga zawarcia aneksu do umowy, jeśli w trakcie jej trwania dowiemy się, że zmieniłeś adres na zagraniczny i podlegasz przepisom państwa obcego.

- 2) Powołanie Cię do odbycia czynnej służby wojskowej nie powoduje zastosowania postanowień art. 131 ust.1 pkt 2 ustawy z dnia 21 listopada 1967 roku o powszechnym obowiązku obrony Rzeczypospolitej Polskiej z późniejszymi zmianami. W takim przypadku nadal masz obowiązek spłaty zadłużenia na zasadach określonych w umowie.
- 3) W trakcie okresu kredytowania dokonujemy weryfikacji Twojej zdolności kredytowej. Nie częściej niż raz na rok możemy prosić Cię o informacje i dokumenty niezbędne do oceny Twojej sytuacji finansowej i gospodarczej oraz umożliwiające kontrolę wykorzystania i spłaty kredytu.
- 4) Mamy prawo do przeniesienia (sprzedaży) wierzytelności wynikających z umowy na osoby trzecie. Nabywca zobowiązań przejmuje wszystkie związane z nimi prawa. Przyszłemu nabywcy wierzytelności prześlemy wszelkie informacje o Tobie i o przenoszonych zobowiązaniach. Zwolnieni jesteśmy wówczas z obowiązku zachowania tajemnicy bankowej. O przelewie wierzytelności poinformujemy Cię zgodnie z ustawą o kredycie konsumenckim.
- 5) Do zawarcia oraz wykonywania umowy stosuje się prawo polskie.
- 6) Będziemy porozumiewać się z Tobą w języku polskim.
- 7) Organem nadzoru w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
- 8) Organem nadzoru nad działalnością banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.
- 9) Szczegółowe warunki kredytowania, a także prawa i obowiązki stron umowy zawarliśmy w umowie.