



Regulamin udzielania kredytów mieszaniowych w ESBANKU Banku Spółdzielczym

ROZDZIAŁ I Postanowienia ogólne

§ 1

Regulamin udzielania kredytów mieszkaniowych w ESBANKU Banku Spółdzielczym określa zasady oraz warunki udzielania i spłaty kredytów mieszkaniowych udzielanych osobom fizycznym przeznaczonych na zakup, budowę lub remont nieruchomości mieszkalnych.

§ 2

Użyte w regulaminie określenia oznaczają :

- 1) **Bank** - ESBANK Bank Spółdzielczy z siedzibą w Radomsku,
- 2) **Umowa** - umowa o kredyt mieszkaniowy,
- 3) **Wniosek** - wniosek o kredyt mieszkaniowy,
- 4) **Wnioskodawca** - klient indywidualny ubiegający się o kredyt mieszkaniowy w Banku,
- 5) **Zdolność kredytowa** - zdolność do spłaty zaciągniętego kredytu wraz z odsetkami w terminach określonych w umowie,
- 6) **Kredyt** - środki pieniężne oddane przez bank do dyspozycji kredytobiorcy w wysokości i na warunkach określonych w umowie oraz regulaminie, o ile niniejszy regulamin nie stanowi inaczej albo z właściwości zobowiązania nie wynika nic innego,
- 7) **Klient indywidualny** - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która ubiega się o udzielenie kredytu lub zawarła z bankiem umowę kredyt na cele nie związane bezpośrednio z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą, zawodową lub rolniczą,,
- 8) **Kredytobiorca** - klient indywidualny, który zawarł z Bankiem umowę o kredyt mieszkaniowy na cele nie związane bezpośrednio z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą, zawodową lub rolniczą,
- 9) **Poręczyciel** - osoba fizyczna poręczająca spłatę kredytu, mająca pełną zdolność do czynności prawnych,
- 10) **Całkowity koszt kredytu** - wszelkie koszty, które kredytobiorca jest zobowiązany ponieść w związku z umową, w szczególności:
 - a) odsetki, opłaty, prowizje, podatki i marże, jeżeli są znane kredytodawcy,
 - b) koszty usług dodatkowych, w szczególności ubezpieczeń, w przypadku gdy ich poniesienie jest niezbędne do uzyskania kredytu lub do uzyskania go na oferowanych warunkach - z wyjątkiem kosztów opłat notarialnych i opłat sądowych ponoszonych przez kredytobiorcę,
- 11) **Całkowita kwota kredytu** - maksymalna kwota wszystkich środków pieniężnych nieobjętych kosztów kredytowanych kosztów kredytu, które Bank udostępni kredytobiorcy na podstawie umowy, a w przypadku umowy, dla której nie przewidziano tej maksymalnej kwoty - sumę wszystkich środków pieniężnych nieobjętych kosztów kredytowanych kosztów kredytu, które Bank udostępni kredytobiorcy na podstawie umowy o kredyt,
- 12) **Całkowita kwota do zapłaty przez kredytobiorcę** - stanowi sumę całkowitego kosztu kredytu/ i całkowitej kwoty kredytu, określona w Umowie
- 13) **Prawne zabezpieczenie zaakceptowane przez Bank** - prawna forma zabezpieczenia wiarytelności Banku z tytułu udzielonego kredytu,
- 14) **Okres kredytowania** - okres liczony od daty podpisania umowy kredytowej do całkowitej spłaty kredytu wraz z odsetkami,
- 15) **Data uruchomienia kredytu** - data postawienia kredytu przez Bank do dyspozycji kredytobiorcy,
- 16) **Data spłaty kredytu** - data wpływu środków pieniężnych na rachunek Banku,
- 17) **DtI** (ang. Debt to Income) - wskaźnik wyrażający stosunek wydatków związanych z obsługą zobowiązań kredytowych i zobowiązań finansowych innych niż zobowiązania kredytowe do dochodu netto klienta indywidualnego,
- 18) **Dzień zawarcia umowy** - dzień podpisania umowy przez strony,
- 19) **Należności przeterminowane** - nie spłacone w terminie określonym w umowie kredytowej należności wobec Banku,
- 20) **Wypowiedzenie umowy** - jednostronne oświadczenie Banku skierowane do Kredytobiorcy, w którym Bank żąda spłaty kredytu wraz z odsetkami oraz innymi należnościami w terminie określonym w oświadczeniu,
- 21) **Zadużenie** - kwota należna Bankowi od Kredytobiorcy z tytułu udzielonego kredytu, odsetek, prowizji oraz innych należności wynikających z umowy kredytowej,
- 22) **Nieruchomość mieszkalna** - nieruchomość przeznaczona na cele mieszkaniowe, która jest lub będzie zamieszkała lub przeznaczona pod wynajem przez właściciela (z wyłączeniem działalności gospodarczej), tj. dom albo lokal mieszkalny, stanowiący odrębną nieruchomość wraz z pomieszczeniami pomocniczymi służącymi zaspokojeniu potrzeb mieszkaniowych, bądź też wykorzystywanymi zgodnie z ich przeznaczeniem na inne cele niż mieszkalne (części składowe lokalu, tj. pomieszczenia, choćby nawet do niego bezpośrednio nie przylegały lub były położone w granicach nieruchomości gruntowej poza budynkiem, w którym wyodrębniono dany lokal, a w szczególności: piwnica, strych, komórka, garaż), działka budowlana lub jej część, przeznaczona pod budowę domu jednorodzinnego lub budynku mieszkalnego.
- 23) **Transza** - ustalona w umowie część kredytu, postawiona do dyspozycji Kredytobiorcy na jego Wniosek,
- 24) **Karencja** - ustalony w umowie okres, od dnia zawarcia umowy do ustalonego w niej terminu, w którym kredytobiorca nie jest zobowiązany do zapłaty kapitału kredytu,
- 25) **Wkład własny** - udokumentowane środki pieniężne Wnioskodawcy/Kredytobiorcy wniesione lub zadeklarowane do wniesienia na sfinansowanie kredytowanego przedmiotu transakcji, bank może za wkład własny uznać wartość nieruchomości gruntowej, na której docelowo znajdować się będzie nieruchomość stanowiąca przedmiot kredytowania;
- 26) **Taryfa** - Taryfa prowizji i opłat za czynności i usługi banków obowiązująca w ESBANKU Banku Spółdzielczym,
- 27) **Stopa WIBOR** - (wskaźnik referencyjny, ang. *Warsaw Interbank Offered Rate*) - liczona w stosunku rocznym, wysokość oprocentowania pożyczek na polskim rynku międzybankowym; ustalana jest w każdy dzień roboczy o godzinie 11.00 czasu warszawskiego,
- 28) **Ltv** - (Loan to value) stosunek kwoty kredytu do wartości nieruchomości,
- 29) **Usługa dodatkowa** usługa oferowana klientowi indywidualnemu łącznie z umową o kredyt,
- 30) **Dzień roboczy** - dzień kalendarzowy inny niż sobota lub dzień określony odrębnymi przepisami jako dzień wolny od pracy, w którym bank prowadzi obsługę klientów w zakresie uregulowanym regulaminem,
- 31) **Kosztorys** - zestawienie rodzajowe i wartościowe robót budowlanych wykonanych lub pozostałych do wykonania,
- 32) **Reklamacja** - każde wystąpienie Kredytobiorcy kierowane do Banku, zawierające zastrzeżenia do świadczonych przez Bank usług w zakresie wykonywanych czynności bankowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r,
- 33) **Skarga** - każde wystąpienie Kredytobiorcy, z wyjątkiem reklamacji, kierowane do Banku odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności,
- 34) **Wniosek** - każde oświadczenie Kredytobiorcy dotyczące poprawy funkcjonowania banku, lepszego zaspokojenia potrzeb kredytobiorców, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty,
- 35) **bazy danych** - zbiory danych prowadzone dla celów oceny zdolności kredytowej przez instytucje, o których mowa w art. 105 ust. 4 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Prawo bankowe, oraz biura informacji gospodarczej, o których mowa w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. z 2014 r. poz. 1015 i 1188, z 2015 r. poz. 396 oraz z 2016 r. poz. 1948),
- 36) **odstąpienie od umowy** - oświadczenie pisemne Kredytobiorcy o rezygnacji z kredytu podlegającego przepisom ustawy, złożone w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy,
- 37) **całkowita kwota kredytu** - jednostka organizacyjna Banku prowadząca obsługę klientów indywidualnych w zakresie uregulowanym regulaminem,
- 38) **rzeczywista roczna stopa oprocentowania** - całkowity koszt kredytu ponoszony przez kredytobiorcę, wyrażony jako wartość procentowa całkowitej kwoty kredytu w stosunku rocznym,
- 39) **ustawa** - ustawa z dnia 23 marca 2017 roku o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami (Dz. U. 2017, poz. 819 z późn. zm.),
- 40) **kredyt hipoteczny** - kredyt przeznaczony dla klienta indywidualnego - konsumenta w rozumieniu ustawy

§ 3

1. Bank udziela kredytów w PLN.
2. Kredyt może być udzielony osobom fizycznym posiadającym jednocześnie :
 - 1) pełną zdolność do czynności prawnych,
 - 2) ukończyli 18 rok życia,
 - 3) są wiarygodni i posiadają zdolność kredytową,
 - 4) obywatelstwo polskie albo być cudzoziemcem posiadającym zezwolenie na osiedlenie się w Rzeczypospolitej Polskiej lub na pobyt rezydenta długoterminowego UE albo być cudzoziemcem obywatelem innego państwa

- członkowskiego UE posiadającym prawo do stałego pobytu Rzeczypospolitej Polskiej,
- 5) zaproponują prawne zabezpieczenie spłaty kredytu,
 - 6) posiadają miejsce zamieszkania na terenie działania Banku,
 - 7) złożyły wymagane przez Bank dokumenty,
 - 8) uzyskuje dochody w PLN,
 - 9) udokumentowane, stałe źródło dochodów dające gwarantując całkowitej, terminowej spłaty kredytu wraz z odsetkami, uzyskiwane z tytułu :
 - a) zatrudnienia,
 - b) emerytury lub renty,
 - c) prowadzenia działalności gospodarczej,
 - d) wykonywania wolnego zawodu,
 - e) prowadzenia gospodarstwa rolnego,
 - f) innych źródeł.

§ 4

Kredyt nie może zostać udzielony osobom :

- 1) będącym w okresie wypowiedzenia umowy o pracę,
- 2) zatrudnionym lub współpracującym z podmiotem znajdującym się w stanie upadłości lub w likwidacji,
- 3) których przedstawione w Banku dokumenty zostały zastrzeżone w Międzybankowej Informacji Gospodarczej – Dokumenty Zastrzeżone,
- 4) wobec których prowadzone jest sądowe lub administracyjne postępowanie egzekucyjne,
- 5) których dane, jako dłużników którzy nie spłacają swoich zobowiązań, znajdują się w biurach informacji gospodarczej,
- 6) które złożyły wniosek o ogłoszenie upadłości osoby fizycznej nie prowadzącej działalności gospodarczej lub wobec których ogłoszono upadłość,
- 7) których obciążenia z tytułu wcześniej zaciągniętych zobowiązań (w ocenie Banku) mogą zagrozić terminowej spłacie kredytu wraz z odsetkami.

§ 5

1. Kredyt mieszkaniowy może być przeznaczony na finansowanie nieruchomości mieszkalnych przeznaczonych na zaspokojenie własnych potrzeb mieszkaniowych Kredytobiorcy a w szczególności na:
 - 1) nabycie, budowę lub nadbudowę domu mieszkalnego przeznaczonego na zaspokojenie własnych potrzeb mieszkaniowych Kredytobiorcy.
 - 2) nabycie spółdzielczego własnościowego prawa do lokalu, którego przedmiotem jest lokal mieszkalny w budynku wielorodzinnym lub dom jednorodzinny z przeznaczeniem na zaspokojenie własnych potrzeby mieszkaniowych Kredytobiorcy.
 - 3) nabycie, rozbudowę, przebudowę lokalu mieszkalnego stanowiącego odrębną nieruchomość, który będzie przeznaczony na własne cele mieszkaniowe Kredytobiorcy.
 - 4) remont domu albo lokalu, o których wyżej mowa, z wyjątkiem bieżącej konserwacji i odnowienia mieszkania,
 - 5) nabycie działki budowlanej lub jej części pod budowę domu jednorodzinnego,
 - 6) spłatę kredytu mieszkaniowego,
 - 7) inne cele związane z zaspokojaniem własnych potrzeb mieszkaniowych Kredytobiorcy, w szczególności na pokrycie kosztów partycypacji w kosztach budowy mieszkań przez towarzystwa budownictwa społecznego.
2. Bank może zaakceptować sfinansowanie innych kosztów ponoszonych przez Kredytobiorcę, związanych z realizowaną inwestycją z wyłączeniem kosztów związanych z uzyskaniem kredytu np. wycena nieruchomości, prowizje i opłaty bankowe itp.
3. Kredyt mieszkaniowy nie może zostać przeznaczony na finansowanie nieruchomości mieszkalnych przeznaczonych do wynajmu lub na inne cele komercyjne.

Rozdział II

Zasady i warunki udzielania kredytów

§ 6

1. Kredyty mieszkaniowe udzielane są na okres nie dłuższy niż 30 lat. Bank rekomenduje udzielenie kredytu na okres nieprzekraczający 25 lat.
2. Na wniosek Kredytobiorcy Bank może zastosować karencję w spłacie kapitału.
3. Maksymalna całkowita kwota kredytu uzależniona jest od:
 - 1) zdolności kredytowej kredytobiorcy,
 - 2) wartości nieruchomości będącej przedmiotem kredytowania lub stanowiącej zabezpieczenia spłaty kredytu,
 - 3) wskaźnika Ltv zaakceptowanego przez Bank.

§ 7

Warunkiem udzielenia kredytu jest :

- 1) złożenie przez Wnioskodawcę wszystkich wymaganych przez Bank dokumentów,
- 2) posiadanie przez Wnioskodawcę zdolności kredytowej,
- 3) ustanowienie prawnego zabezpieczenia kredytu, zaakceptowanego przez Bank.

§ 8

1. Całkowita kwota kredytu stanowi wielokrotność 100,00 zł.
2. Kredytobiorca ubiegający się o kredyt mieszkaniowy zobowiązany jest do udokumentowania posiadanych środków własnych (wkładu własnego) przed podjęciem decyzji kredytowej.
3. Wysokość posiadanego wkładu własnego oraz wnioskowana kwota kredytu musi pozwolić kredytobiorcy na sfinansowanie celu kredytu mieszkaniowego.
4. Wkład własny nie może być finansowany z innych kredytów i pożyczek
5. Wkład własny powinien być wniesiony przed wypłatą ostatniej transzy kredytu.

§ 9

1. Kredyt jest oprocentowany według zmiennej stopy procentowej określonej w umowie.
2. Zmienna stopa procentowa stanowi sumę stawki bazowej i stałej marży Banku.
3. Wysokość oprocentowania i zasady zmiany oprocentowania określa umowa.
4. Odsetki od kredytu naliczane są codziennie od bieżącego salda zadłużenia przy założeniu, że rok ma 365 dni, a miesiąc rzeczywistą liczbę dni.

§ 10

1. Bank nie świadczy usług doradczych.
2. Bank może oferować lub zawierać umowy o kredyt wraz z innymi odrębnymi produktami lub usługami finansowymi (tzw. usługami dodatkowymi), w przypadku gdy umowa jest dla kredytobiorcy dostępna również bez tych produktów lub usług, w tym na innych warunkach niż łącznie z tymi produktami lub usługami.
3. Za czynności związane z zawarciem umowy, udzieleniem i obsługą kredytu, Bank pobiera prowizję i opłaty wskazane w umowie i Taryfie. Zasady zmian wysokości prowizji i opłat określa Umowa.

Rozdział III

Prawne zabezpieczenie kredytu

§ 11

1. Kredytobiorca jest zobowiązany do prawnego zabezpieczenia kredytu poprzez:
 - 1) ustanowienie hipoteki na nieruchomości, prawie użytkownika wieczystego, spółdzielczym własnościowym prawie do lokalu,
 - 2) dokonanie cesji praw z polisy ubezpieczeniowej nieruchomości stanowiącej przedmiot zabezpieczenia od ognia i zdarzeń losowych, innych wymaganych przez Bank form zabezpieczenia przewidzianych prawem cywilnym lub wekslowym.
2. W szczególnych przypadkach możliwe jest przyjęcie podstawowego zabezpieczenia kredytu w innej formie niż ustanowienie hipoteki.

§ 12

1. Bank może uruchomić kredyt przed ustanowieniem zabezpieczeń, o których mowa w § 11 ust. 1 pod warunkiem zabezpieczenia spłaty kredytu na okres przejściowy (do czasu ustanowienia obowiązujących zabezpieczeń).
2. Zabezpieczeniem kredytu na okres przejściowy mogą być :
 - 1) weksel własny in blanco kredytobiorcy wraz z deklaracją wekslową,
 - 2) poręczenie osób fizycznych / według prawa cywilnego i wekslowego/,
 - 3) inne przewidziane prawem cywilnym lub wekslowym formy zabezpieczenia spłaty kredytu, akceptowane przez Bank (np. cesji praw z polisy ubezpieczenia na życie Poręczyciela).
3. Zwolnienie prawnych zabezpieczeń ustanowionych na okres przejściowy, następuje po ustanowieniu podstawowych zabezpieczeń określonych w § 11 ust. 1.

§ 13

W przypadkach określonych w umowie, Bank może zażądać zmiany, ustanowienia nowego lub ustanowienia dodatkowego zabezpieczenia spłaty kredytu.

§ 14

Koszty związane z ustanowieniem zabezpieczenia kredytu oraz przyjęciem dodatkowego zabezpieczenia kredytu ponosi Kredytobiorca.

Rozdział IV

Wniosek o udzielenie kredytu i umowa kredytowa

§ 15

1. Wnioskodawca składa w Banku wniosek o kredyt sporządzony według obowiązującego w Banku Wzoru.
2. Do wniosku należy dołączyć wymagane przez Bank dokumenty:
 - 1) dotyczące kredytowanej nieruchomości (w zależności od przedmiotu kredytowania) lub nieruchomości stanowiącej przedmiot zabezpieczenia, w tym:
 - a) aktualny, nie starszy niż 30 dni od daty złożenia wniosku, odpis księgi wieczystej nieruchomości lub wydruk w formie elektronicznej,
 - b) dokumenty potwierdzające wniesienie wymaganego wkładu własnego,
 - c) umowę przedwstępną sprzedaży nieruchomości lub przydział mieszkania,
 - d) w przypadku budowy domu – m.in.: kosztorys, harmonogram prac, umowę z inwestorem, pozwolenie na budowę, projekt budowlany i dziennik budowy (do wglądu),
 - e) wycenę nieruchomości dokonaną przez rzeczoznawcę w przypadkach określonych przez Bank.
 - 2) dokumenty potwierdzające źródła i wysokość dochodów,
 - 3) dokumenty dotyczące prawnych form zabezpieczenia kredytu,
 - 4) inne dokumenty wymagane przez Bank.
3. Po podjęciu przez Bank decyzji o przyznaniu kredytu, Bank podpisuje z Kredytobiorcą umowę o kredyt mieszkaniowy.
4. W przypadku, gdy w związku małżeńskim Wnioskodawcy obowiązują wspólność majątkowa, o kredyt mogą się ubiegać małżonkowie wyłącznie wspólnie.

Rozdział V

Wykorzystanie kredytu

§ 16

1. Wypłata kredytu następuje w formie gotówkowej lub bezgotówkowej, w transzach lub jednorazowo w zależności od dyspozycji Kredytobiorcy i przeznaczenia kredytu.
2. Bank dokonuje wypłaty kredytu po podpisaniu przez Kredytobiorcę umowy kredytowej, ustanowieniu prawnego zabezpieczenia kredytu, dostarczeniu odpowiednich dokumentów (zgodnie z celem kredytowania: umowy, rachunków itp.) potwierdzających zaawansowanie inwestycji lub wysokość wniesionego wkładu, poniesionych nakładów, fakt nabycia nieruchomości. Bank może również dokonać bezpośredniej kontroli na nieruchomości będącej przedmiotem kredytowania na potwierdzenie autentyczności złożonych dokumentów.

Rozdział VI

Spłata kredytu i odsetek

§ 17

1. Kredytobiorca zobowiązany jest do spłaty kredytu wraz z odsetkami w terminach, wysokości i w sposób określony w umowie; spłata kredytu wraz z należnymi odsetkami może odbywać się miesięcznie/kwartalnie/w innych okresach, według jednej z metod, określonej w umowie:
 - 1) w równych ratach kapitałowo-odsetkowych;
 - 2) w równych ratach kapitałowych i odsetek naliczanych od salda zadłużenia.
2. W okresie karencji spłaty Kredytobiorca spłaca raty obejmujące wysokość miesięcznie naliczonych odsetek od kwoty wykorzystanego kredytu.
3. Bank sporządza plan spłaty, zawierający terminy oraz wysokość rat kredytu. W przypadku zmiany oprocentowania kredytu, Bank koryguje plan spłaty kredytu.
4. Od wypłaconej kwoty kredytu Bank pobiera odsetki za okres od dnia powstania zadłużenia do dnia poprzedzającego jego spłatę.
5. Odsetki nalicza się według kalendarza obowiązującego w Banku.

6. Za datę spłaty należności przyjmuje się dzień wpływu środków na konto spłaty kredytu podane w umowie kredytowej.
7. Jeżeli data spłaty należności przypada na dzień wolny od pracy, termin spłaty uznaje się za dotrzymany w przypadku wpływu środków na spłatę raty w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu wolnym od pracy

§ 18

Kredytobiorca może spłacić kredyt przed terminem ustalonym w umowie, lub dokonać spłaty w kwocie wyższej od należnej, zgodnie z warunkami określonymi w umowie o kredyt.

§ 19

1. Po powstaniu zaległości w spłacie, spłaty dokonane przez Kredytobiorcę są zaliczane na spłatę zadłużenia w kolejności określonej w umowie.
2. W szczególnych przypadkach uznanych przez Bank, spłata kredytu może zostać prolongowana, po złożeniu wniosku i dokumentów wymaganych przez Bank.
3. Udzielenie prolongaty odbywa się poprzez sporządzenie aneksu do Umowy.
4. Jeżeli zabezpieczeniem kredytu jest poręczenie lub przystąpienie do długu, na udzielenie prolongaty wymagana jest zgoda Poręczycieli/przystępujących do długu.
5. Bank może uzależnić udzielenie prolongaty od przyjęcia dodatkowego zabezpieczenia.
6. Za prolongatę spłaty kredytu i za zmianę planu spłaty Bank pobiera prowizję w wysokości określonej w Taryfie.

§ 20

1. Niespłacenie przez Kredytobiorcę raty kredytu w określonym w umowie terminie lub spłacenie jej w niepełnej wysokości, spowoduje, że należność z tytułu zaległej raty stanie się od dnia następnego po terminie płatności zadłużeniem przeterminowanym.
2. Za każdy dzień utrzymywania się zadłużenia przeterminowanego naliczane będą odsetki stosowane w Banku dla należności przeterminowanych.
3. O powstaniu zaległości w spłacie Bank powiadamia Kredytobiorcę i Poręczycieli na piśmie.
4. Bank może wypowiedzieć umowę w przypadkach wskazanych w umowie. W odniesieniu do niespłaconych w terminie należności, Bank podejmuje postępowania windykacyjne.
5. Wezwania do zapłaty oraz wypowiedzenia jak również pisma skierowane do Poręczycieli wysyłane są listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

Rozdział VII Reklamacje

§ 21

1. Reklamacja może być złożona:
 - 1) osobiście w dowolnej placówce Banku w formie pisemnej lub ustnej do protokołu reklamacyjnego,
 - 2) listownie w formie pisemnej na adres dowolnej placówki Banku lub siedziby Banku, której adres znajduje się na stronie internetowej Banku www.esbank.pl/placowki_i_bankomaty/,
 - 3) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany na stronie internetowej Banku: info@esbank.pl,
 - 4) faksem w formie pisemnej na numer wskazany na stronie internetowej Banku: 44/744 10 01,
 - 5) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z Call Center, którego numery podane są na stronie internetowej Banku.
2. Adresy siedziby Banku, placówek Banku oraz formularze reklamacji zamieszczone są na stronie internetowej Banku.

§ 22

1. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę kredytobiorcy;
 - 2) adres korespondencyjny;
 - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń kredytobiorcy;
 - 4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
 - 5) własnoręczny podpis kredytobiorcy,
 - 6) ewentualnie numer rachunku kredytowego.
2. W przypadku stwierdzenia przez Bank braku informacji wymaganych

do rozpatrzenia reklamacji, bank zwraca się do kredytobiorcy o ich uzupełnienie w formie w jakiej kredytobiorca złożył reklamację.

3. W sytuacji odmowy podania przez kredytobiorcę wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia reklamacji, Bank informuje kredytobiorcę, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia kredytobiorcy. Niezależnie od powyższego kredytobiorca jest informowany o rozpatrzeniu reklamacji w terminie, o którym mowa w § 23 ust. 1.

4. Złożenie reklamacji nie zwalnia kredytobiorcy z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec Banku.

5. Bank przyjmując reklamację na żądanie Kredytobiorcy potwierdza pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Kredytobiorcą fakt złożenia przez niego reklamacji.

§ 23

1. Bank odpowiada na reklamację bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od daty wpływu reklamacji do Banku.

2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu do 60 dni kalendarzowych.

3. Za szczególnie skomplikowane przypadki, o których mowa w ust. 2 uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.

4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 1 Bank w formie pisemnej przed upływem tego terminu:

- 1) wyjaśnia przyczyny opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji;
- 2) wyjaśnia okoliczności, które muszą zostać ustalone;
- 3) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 2.

5. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1 i 2 wystarczy wysłanie odpowiedzi do klienta przed jego upływem.

6. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach, o których mowa w ust. 3 terminu określonego w ust. 2, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą kredytobiorcy.

7. Udzielając odpowiedzi na reklamację Bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.

8. W przypadku gdy zmianie ulegnie stan faktyczny, w oparciu o który Bank udzielił odpowiedzi na reklamację, Bank ponownie rozpoznaje reklamację biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.

§ 24

1. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej i wysłana:

- 1) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez kredytobiorcę, z zastrzeżeniem ust. 2;
- 2) wyłącznie na wniosek kredytobiorcy z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego reklamacja została wysłana, chyba że kredytobiorca poda w reklamacji inny adres mailowy poprzez załączenie skanu odpowiedzi.

§ 25

1. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. W razie sporu z bankiem kredytobiorca może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.

3. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację kredytobiorca może:

- 1) odwołać się do wyższych szczebli decyzyjnych banku, w tym Rady Nadzorczej banku;
- 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
- 3) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich;
- 4) złożyć wniosek w sprawie rozwiązania sporu do Rzecznika Finansowego lub
- 5) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego wskazując Bank jako pozwanego.

4. Podmiotami uprawnionymi do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich są:

- 1) Rzecznik Finansowy, adres strony internetowej: www.rf.gov.pl;
- 2) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, adres strony internetowej: www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny/index.jsp;
- 3) Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich, adres strony internetowej: www.zbp.pl/dla-konsumentow/arbitr-bankowy/dzialalnosc.

§ 26

Do skarg stosuje się odpowiednio postanowienia §21- §25 za wyjątkiem postanowień zawartych w § 23 ust. 6 i § 25 ust. 3 pkt 4 i ust. 4 (w zakresie w jakim dotyczą Rzecznika Finansowego).

§ 27

Do wniosków stosuje się odpowiednio postanowienia §21- §25 za wyjątkiem postanowień zawartych w § 23 ust. 6 i § 25 ust. 3 pkt 4 i ust. 4 (w zakresie w jakim dotyczą Rzecznika Finansowego).

Rozdział VIII Postanowienia końcowe

§ 28

1. Ostateczne rozliczenie kredytobiorcy z tytułu kredytu, odsetek i innych kosztów oraz zwrócenie lub zwolnienie prawnego zabezpieczenia kredytu, następuje w terminie do 14 dni od dnia dokonania całkowitej spłaty wszystkich należności Banku wynikających z umowy, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. W odniesieniu do zabezpieczenia hipotecznego, w terminie wskazanym w ust. 1, Bank wydaje kredytobiorcy dokumenty potwierdzające spłatę kredytu, celem załączenia ich do wniosku składanego w sądzie o wykreślenie hipoteki. Wykreślanie hipoteki stanowiącej zabezpieczenie spłaty kredytu dokonuje sąd na wniosek osoby uprawnionej. Wniosek o wykreślenie hipoteki po spłacie całości kredytu zobowiązany jest złożyć kredytobiorca.
3. Bank zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się:
 - 1) wprowadzenie zmian w powszechnie obowiązujących przepisach prawa regulujących działalność sektora bankowego lub świadczone przez banki usługi określone w niniejszym Regulaminie,
 - 2) zmianę interpretacji przepisów regulujących działalność sektora bankowego lub świadczone przez banki, określone w niniejszym Regulaminie, usługi wynikająca z orzeczeń sądów, w tym sądów Wspólnot Europejskich, decyzji, rekomendacji lub zaleceń Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego lub innych właściwych w tym zakresie organów lub urzędów kontrolnych, w tym organów i urzędów Unii Europejskiej,
 - 3) dostosowanie do koniecznych zmian w funkcjonującym w Banku systemie informatycznym,
 - 4) zmiany oferowanych usług przez Bank, w tym zmiany dotyczące kredytów lub pożyczek zabezpieczonych hipotecznie,

- 5) zmiany poziomu inflacji według danych podawanych przez Główny Urząd Statystyczny, o co najmniej 0,1%.
4. W przypadku zmiany postanowień Regulaminu w trakcie trwania umowy, Bank doręcza Kredytobiorcy wprowadzone zmiany do Regulaminu lub Regulamin uwzględniający zmiany.
5. Kredytobiorca może odmówić przyjęcia zmian składając Bankowi pisemne oświadczenie w terminie 30 dni od doręczenia kredytobiorcy informacji o wprowadzonych zmianach. Odmowa przyjęcia zmian jest jednoznaczna z wypowiedzeniem umowy.
6. Jeżeli w terminie 30 dni od doręczenia tekstu wprowadzonych zmian lub zmienionego Regulaminu, kredytobiorca nie wypowie umowy uznaje się, że zmiany zostały przyjęte i obowiązują strony od dnia wskazanego w uchwale Banku wprowadzającej zmianę.
7. Okres wypowiedzenia wynosi 3 miesiące, przy czym Kredytobiorca może spłacić kredyt przed terminem w każdym czasie, na zasadach określonych w umowie.
8. Kredytobiorca, który wypowiedział umowę jest zobowiązany do spłaty wszystkich wynikających z tej umowy należności Banku do dnia upływu okresu wypowiedzenia.

§ 29

Niniejszy Regulamin zgodnie z art. 109 ust.2 Prawa bankowego ma charakter wiążący dla Stron.

§ 30

Kredytobiorca zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia banku o zmianie nazwiska, adresu zamieszkania lub adresu korespondencyjnego.

§ 31

Bank zachowuje w tajemnicy wszelkie dane osobowe w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych i informacje dotyczące kredytobiorców oraz osób trzecich, uzyskane w związku z zawarciem umowy kredytu i zobowiązuje się do nieudostępniania ich za wyjątkiem wypadków dopuszczonych na podstawie obowiązujących ustaw.

§ 32

W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy ustawy Kodeks cywilny i ustawy Prawo bankowe, oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa.