

# Regulamin Oferty kredytu hipotecznego „Niski Procent PLUS”

## § 1. Postanowienia ogólne

Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z Oferty kredytu hipotecznego „Niski Procent PLUS”, zwanej dalej „Ofertą”, w Euro Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu 50-126, ul. Św. Mikołaja 72, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Fabrycznej VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000025313, kapitał zakładowy 563 096 032,05 PLN, w całości wpłacony, NIP 521 008 25 38, zwana dalej „Bankiem”.

## § 2. Definicje

**Cel mieszkaniowy** – część kredytu hipotecznego przeznaczona na cele inne niż: konsolidacja zobowiązań finansowych, cel dowolny, refinansowanie kredytu z innego banku, koszty dodatkowe związane z zakupem nieruchomości, koszty prowizji banku i składek ubezpieczeniowych z tytułu ubezpieczeń oferowanych przez Bank określonych w Tabeli Opłat i Prowizji

**Cel refinansowanie** – część kredytu hipotecznego przeznaczona na refinansowanie kredytu mieszkaniowego z innego banku, w którym kwota na cele mieszkaniowe stanowiła co najmniej 80% pierwotnej kwoty kredytu

**Dochód** – środki pochodzące ze źródła dochodu wskazanego przez Kredytobiorcę we wniosku kredytowym i przyjętego przez Bank do analizy zdolności kredytowej

**Kod** – bonus przyznany Kredytobiorcy w postaci kodu rabatowego, będącego ciągiem znaków, obniżającego kwotę zapłaty za zakup produktów objętych Ofertą w sklepach sieci Media Expert, lista sklepów dostępna na <https://sklepy.mediaexpert.pl/> oraz w sklepie internetowym [www.mediaexpert.pl](http://www.mediaexpert.pl). Kod jest przyznawany przez Bank, w przypadku spełnienia przez Kredytobiorcę warunków określonych w niniejszym Regulaminie, a wydawany przez TERG Spółka Akcyjna z siedzibą w Złotowie, ul. Za Dworcem 1D, 77-400 Złotów, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym w Poznaniu Poznań Nowe Miasto i Wilda, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000427063, nr NIP 767-10-04-218, Kapitał zakładowy 38 500 000 zł (w całości opłacony) oraz spółki wymienione w poz. lit. a- k, które zwane dalej będą łącznie Wydawcą Kodu:

- a) ME S903 spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Złotowie, ul. Za Dworcem 1D, 77-400 Złotów, KRS:0000108761 NIP 8132199474, Kapitał zakładowy 135 000 zł,
- b) ME S001 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Złotowie, ul. Za Dworcem 1D, 77-400 Złotów, KRS: 0000625108; NIP: 5252665026; Kapitał zakładowy 5 000 zł,
- c) ME S004 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Złotowie, ul. Za Dworcem 1D, 77-400 Złotów, KRS: 0000628034; NIP: 5252669484; Kapitał zakładowy 5 000 zł,
- d) ME S010 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Złotowie, ul. Za Dworcem 1D, 77-400 Złotów, KRS: 0000625817; NIP: 5252666149; Kapitał zakładowy 5 000 zł,
- e) ME S013 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Złotowie, ul. Za Dworcem 1D, 77-400 Złotów, KRS: 0000625747; NIP: 5252665730; Kapitał zakładowy 5 000 zł,
- f) ME S033 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Złotowie, ul. Za Dworcem 1D, 77-400 Złotów, KRS: 0000624333; NIP: 5252663205; Kapitał zakładowy 5 000 zł,
- g) ME S057 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Złotowie, ul. Za Dworcem 1D, 77-400

- Złotów, KRS: 0000625083; NIP: 5252664742; Kapitał zakładowy 5 000 zł,
- h) ME S208 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Złotowie, ul. Za Dworcem 1D, 77-400 Złotów, KRS: 0000624943; NIP: 5252664009; Kapitał zakładowy 5 000 zł,
- i) ME S223 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Złotowie, ul. Za Dworcem 1D, 77-400 Złotów, KRS: 0000629145; NIP: 5252670470; Kapitał zakładowy 5 000 zł,
- j) ME S243 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Złotowie, ul. Za Dworcem 1D, 77-400 Złotów, KRS: 0000624979; NIP: 5252664021; Kapitał zakładowy 5 000 zł,
- k) ME S484 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Złotowie, ul. Za Dworcem 1D, 77-400 Złotów, KRS: 0000625902; NIP: 5252665434; Kapitał zakładowy 5 000 zł

**Konto osobiste / Konto** – rachunek bieżący w pakiecie wskazanym w umowie Kredytu, prowadzony przez Bank zgodnie z Regulaminem Konta dla osób fizycznych w Euro Banku S.A.

**Kredyt** – kredyt hipoteczny udzielony kredytobiorcy na warunkach określonych w Umowie oraz w „Regulaminie udzielania kredytów hipotecznych przez Euro Bank S.A.”

**Kredytobiorca** – osoba fizyczna, która zawarła umowę kredytu hipotecznego udzielonego jej przez Bank w ramach Oferty „Niski Procent PLUS”

**Kwota kredytu brutto** – kwota kredytu hipotecznego przeznaczona na Cel mieszkaniowy, Cel refinansowanie, konsolidację, cel dowolny, koszty dodatkowe, wraz z kredytowanymi kosztami, wskazana w umowie kredytu hipotecznego

**Marża ostateczna** – stała marża zastosowana dla kredytu hipotecznego, stanowiąca podstawę obliczenia jego oprocentowania, obniżona w stosunku do Marży standardowej, w związku ze skorzystaniem przez Kredytobiorcę z Produktów dodatkowych

**Marża standardowa** – stała marża stosowana dla kredytu hipotecznego, stanowiąca podstawę obliczenia jego oprocentowania, określona w aktualnej Tabeli Oprocentowania

**Oferta** – oferta „Niski Procent PLUS”, której warunki zostały przedstawione w niniejszym regulaminie

**Partner Sprzedaży** – pośrednik kredytu hipotecznego współpracujący z Bankiem na podstawie zawartej umowy o współpracę lub umowy agencyjnej w zakresie oferowania i zawierania umów kredytu hipotecznego

**Placówka** – dowolna placówka własna Banku, na terenie Polski; lista placówek dostępna jest na stronie [www.eurobank.pl](http://www.eurobank.pl)

**Produkty dodatkowe** – produkty dostępne w ofercie Banku wskazane w Regulaminie Oferty „Niski Procent PLUS”, w ramach Sprzedaży łączonej, od skorzystania, z których zależne jest wyznaczenie przez Bank Marży ostatecznej oraz/lub Prowizji ostatecznej za udzielenie kredytu hipotecznego

**Prowizja ostateczna** – prowizja za udzielenie kredytu hipotecznego, jaką zobowiązany jest zapłacić Kredytobiorca, w związku ze skorzystaniem z Produktów dodatkowych obniżona w stosunku do Prowizji standardowej

**Prowizja standardowa** – prowizja za udzielenie kredytu hipotecznego jaką zobowiązany jest zapłacić Kredytobiorca, określona w aktualnej Tabeli Opłat i Prowizji, Tabeli Oprocentowania

**Regulamin** – regulamin Oferty „Niski Procent PLUS”

**Sprzedaż łączona** – oferowanie lub zawieranie umowy o kredyt hipoteczny wraz z innymi, odrębnymi Produktami dodatkowymi lub usługami finansowymi, w przypadku, gdy umowa o kredyt hipoteczny jest dla Kredytobiorcy dostępna również bez tych Produktów dodatkowych lub usług, w tym na innych warunkach niż łącznie z tymi produktami lub usługami

## § 3. Czas trwania i zasady Oferty

1. Oferta obowiązuje od 01.07.2018 do 31.08.2018 r.

2. Oferta polega na:
  - a) obniżeniu marży Kredytu hipotecznego od Marży standardowej do Marży ostatecznej oraz obniżeniu Prowizji standardowej do Prowizji ostatecznej, w związku ze skorzystaniem z Produktów dodatkowych, w ramach Sprzedaży łączonej, na zasadach opisanych w § 4 i § 5,
  - b) przekazaniu Kredytobiorcy Kodu, na zasadach opisanych w § 6.
3. Z Oferty mogą skorzystać Klienci, którzy:
  - a) złożą w Placówce przynajmniej pierwszą część wniosku o kredyt hipoteczny, na podstawie Formularza Informacyjnego wydanego przez Bank w terminie od 01.07.2018 do 31.08.2018 r.,
  - b) złożą oświadczenie o otrzymaniu Regulaminu,
  - c) zawrą z Bankiem umowę o Kredyt na Kwotę kredytu brutto minimum 180 000 zł (słownie: sto osiemdziesiąt tysięcy złotych) i nie rozwiążą jej w terminie 30 dni od daty jej zawarcia.
4. Kredytobiorca może skorzystać z Oferty tylko raz.

### § 4.

#### Warunki szczegółowe obniżenia Marży standardowej

1. Marża wskazana w umowie kredytu hipotecznego stanowi Marżę ostateczną.
2. Obniżenie Marży standardowej do Marży ostatecznej następuje po spełnieniu poniższych warunków oraz na następujących zasadach:
  - a) Kredytobiorca, a w przypadku kilku Kredytobiorców, Kredytobiorca uzyskujący najwyższe Dochody, zawrze z Bankiem umowę o Konto osobiste, nie rozwiąże jej przez cały okres kredytowania i zapewni co najmniej raz w miesiącu wpływ na to konto kwoty wynagrodzenia za pracę lub min. 70% środków z innego źródła dochodu – nabycie uprawnienia do obniżki Marży standardowej o 0,15 p.p.
  - b) przynajmniej jeden Kredytobiorca zawrze nową umowę o kartę kredytową z oferty Banku i będzie z niej aktywnie korzystał przez co najmniej pierwszych 5 lat okresu kredytowania, przy czym przez aktywne korzystanie z karty kredytowej rozumie się dokonywanie minimum jednej transakcji bezgotówkowej w miesiącu – nabycie uprawnienia do obniżki Marży standardowej o 0,05 p.p. (niezależnie od liczby wydanych kart kredytowych);
  - c) wszyscy Kredytobiorcy osiągający Dochód zawrą tytułem zabezpieczenia kredytu hipotecznego umowę ubezpieczenia na życie w dowolnym pakiecie z oferty towarzystwa ubezpieczeń, którego Bank jest agentem, i utrzymają to ubezpieczenie przez co najmniej pierwszych 10 lat okresu kredytowania, nie dłużej jednak niż przez okres kredytowania – nabycie uprawnienia do obniżki Marży standardowej o 0,1 p.p.
  - d) przynajmniej jeden Kredytobiorca założy lokatę na kwotę min. 15 000 zł na okres min. 12 miesięcy i nie zerwie jej przed upływem zadeklarowanego terminu – nabycie uprawnienia do obniżki Marży standardowej o 0,05 p.p., przy czym obniżka ta jest jednorazowa dla jednego kredytu, niezależnie od liczby lokat spełniających powyższe warunki;
  - e) wszyscy Kredytobiorcy zawrą tytułem zabezpieczenia kredytu hipotecznego umowę ubezpieczenia od utraty pracy w dowolnym pakiecie z oferty towarzystwa ubezpieczeń, którego Bank jest agentem, i utrzymają to ubezpieczenie przez co najmniej pierwsze 3 lata okresu kredytowania, nie dłużej jednak niż przez okres kredytowania – nabycie uprawnienia do obniżki Marży standardowej o 0,1 p.p. (warunek dotyczy wszystkich Kredytobiorców osiągających dochód podlegający ubezpieczeniu zgodnie z ogólnymi warunkami ubezpieczenia wybranego towarzystwa ubezpieczeń).
3. Obniżki marży sumują się w zależności od wybranych przez Kredytobiorcę Produktów dodatkowych.

4. Marża ostateczna osiągnięta na skutek obniżek Marży standardowej nie może osiągnąć wartości niższej niż najniższa marża stosowana w Banku w Ofercie „Niski Procent PLUS” zawarta w Tabeli Marż i Oprocentowania obowiązującej na dzień złożenia wniosku kredytowego, dostępnej w Placówkach i na [www.eurobank.pl](http://www.eurobank.pl).

### § 5.

#### Warunki szczegółowe obniżenia Prowizji standardowej dla kredytów hipotecznych

1. Prowizja wskazana w umowie kredytu hipotecznego stanowi Prowizję ostateczną.
2. Obniżenie Prowizji standardowej następuje pod warunkiem zawarcia tytułem zabezpieczenia kredytu hipotecznego umowy ubezpieczenia od utraty pracy, w dowolnym pakiecie, z oferty towarzystwa ubezpieczeń, którego Bank jest agentem i utrzymania tego ubezpieczenia przez co najmniej pierwsze 3 lata okresu kredytowania, nie dłużej jednak niż przez okres kredytowania. Warunek ten dotyczy wszystkich Kredytobiorców osiągających dochód podlegający ubezpieczeniu zgodnie z ogólnymi warunkami ubezpieczenia wybranego towarzystwa ubezpieczeń.
3. Prowizja ostateczna zostaje obniżona o maksymalnie 1,00 p.p. w stosunku do Prowizji standardowej.
4. Z tytułu spełnienia warunku określonego w § 4 ust. 2 lit. e oraz § 5 ust. 2, Kredytobiorca może skorzystać albo z obniżki Marży standardowej oferty albo obniżki Prowizji standardowej, zgodnie ze swoim wyborem. Obniżki z tych dwóch tytułów nie łączą się.
5. Dla Celu mieszkaniowego i Celu refinansowanie, wysokość Prowizji standardowej może zostać obniżona do 0 zł pod warunkiem podwyższenia Marży standardowej o wysokość 0,3 p.p. W ten sposób ustalone marża i prowizja dla Celu mieszkaniowego oraz Celu refinansowanie stanowią podstawę wyznaczenia wysokości Marży ostatecznej i Prowizji ostatecznej dla kredytu hipotecznego na zasadach określonych w punkcie poprzednim.

### § 6.

#### Zasady przekazywania i korzystania z Kodu

1. Dla jednej zawartej umowy Kredytu hipotecznego, Bank przekazuje jeden Kod (niezależnie od liczby Kredytobiorców, którzy zawrą umowę), który można wykorzystać w sklepach stacjonarnych sieci Media Expert albo w sklepie internetowym [www.mediaexpert.pl](http://www.mediaexpert.pl). Kredytobiorca oświadcza, czy chce skorzystać z Kodu w sklepie stacjonarnym, czy internetowym. Z Kodu można skorzystać wyłącznie raz.
2. Minimalna kwota zakupów, dla której można zastosować Kod to 2000 zł.
3. Wartość Kodu jest zależna od kwoty zakupów i wynosi:
  - a) przy zakupie na: 2000 zł – 2999,99 zł – wartość Kodu to 400 zł,
  - b) przy zakupie na: 3000 zł – 3999,99 zł – wartość Kodu to 600 zł,
  - c) przy zakupie na: 4000 zł – 4999,99 zł – wartość Kodu to 800 zł,
  - d) przy zakupie na: 5000 zł i więcej – wartość Kodu to 1000 zł.
4. Bonus w postaci Kodu korzysta ze zwolnienia od opodatkowania na podstawie art. 21 ust. 1 pkt 68 z ustawy z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 200 z późn. zm.)
5. Kod nie podlega wymianie na środki pieniężne w całości lub części. Kod nie jest środkiem płatniczym, ani nie stanowi papieru wartościowego.
6. Kod jest przesyłany przez Bank, w ciągu 60 dni od uruchomienia Kredytu lub jego pierwszej Transzy, SMS-em na numer telefonu komórkowego Kredytobiorcy.
7. Kod można wykorzystać w dowolnym sklepie stacjonarnym sieci Media Expert, lub sklepie

- internetowym [www.mediaexpert.pl](http://www.mediaexpert.pl), z uwzględnieniem ust. 1, w terminie do 31.12.2019.
8. Kod można wykorzystać wyłącznie na zakup produktów objętych Ofertą, ujętych na liście produktów w dniu składania zamówienia. Aktualna lista produktów objętych Ofertą dostępna jest na <https://www.mediaexpert.pl/lp.agd-rabat-eurobank>. Lista dostępna jest również w Placówkach oraz sklepach Media Expert.
  9. Lista produktów może ulec zmianie w przypadku:
    - a) gdy produkty dostępne na liście zostały wyprzedane,
    - b) dostawca wycofał je z oferty na terenie Polski lub/i wprowadził nowy model,
    - c) model został wycofany ze względu na występujące w produkcji usterki lub niezgodność z obowiązującymi przepisami prawa.
  10. Produkty niedostępne z przyczyn opisanych w ust. 9 w pkt a)-c) są oznaczone na liście jako „niedostępne”. Lista produktów może być poszerzana o nowe produkty.
  11. Lista produktów objętych Ofertą uzupełniana będzie, o modele o zbliżonych parametrach jakościowych i technicznych przy zachowaniu różnorodności i dostępności produktów z danej kategorii, o czym Kredytobiorcy zostaną poinformowani w Placówkach, sklepach oraz na stronie <http://www.mediaexpert.pl>.
  12. Dozwolone jest zakupienie dowolnej liczby produktów z listy produktów objętych Ofertą, o której mowa w ust. 8 w ramach jednego zakupu.
  13. Kod nie łączy się z innymi promocjami dostępnymi w sklepach sieci Media Expert oraz sklepie internetowym [www.mediaexpert.pl](http://www.mediaexpert.pl), w tym akcjami ratalnymi – „Raty 0%” a także usługami dodatkowymi i produktami, które nie są ujęte na liście produktów, o której mowa w pkt 8.
  14. Obniżenie ceny za pomocą Kodu dotyczy ceny produktu, która obowiązuje w momencie składania zamówienia. W czasie trwania Oferty, ceny produktów mogą ulec zmianie. Zmianie tej nie podlega cena po użyciu Kodu.
  15. Po terminie wskazanym w punkcie 7, Kod ulega przeterminowaniu i nie podlega wymianie na inny Kod, a jego termin ważności nie podlega wydłużeniu.
  16. Kredytobiorca nie jest upoważniony do przekazywania Kodu osobom trzecim.
  17. Kod nie przysługuje Kredytobiorcy, jeżeli Kredytobiorca rozwiąże umowę Kredytu hipotecznego w ciągu 30 dni.
  18. W przypadku udostępnienia przez Kredytobiorcę Kodu osobie trzeciej, Bank i Wystawca Kodu nie ponoszą odpowiedzialności za wykorzystanie go przez osobę trzecią, a Kredytobiorca nie jest uprawniony do otrzymania innego Kodu.

### § 7.

#### Skutki niedotrzymania warunków Regulaminu

1. Bank, w trakcie trwania umowy kredytu hipotecznego, weryfikuje wypełnianie przez Kredytobiorcę warunków skorzystania z Oferty. W przypadku stwierdzenia przez Bank, że Kredytobiorca nie dotrzymał warunków lub warunku skorzystania z Oferty, Bank ma prawo do zmiany Marży ostatecznej określonej w umowie kredytu hipotecznego na następujących zasadach:
  - 1.1 niespełnienie któregośkolwiek z warunków określonych w § 4 ust. 2 lit. a), tj. rozwiązanie umowy Konta osobistego przez Kredytobiorcę uzyskującego najwyższe dochody lub brak wymaganych wpływów na to Konto przez okres 3 miesięcy w wymaganej wysokości – skutkuje podwyższeniem marży o 0,15 p.p.
  - 1.2 niespełnienie warunku określonego w § 4 ust. 2 lit. b) tj. rozwiązanie umowy o kartę kredytową przed upływem pierwszych 5 lat okresu kredytowania lub brak jej aktywnego użytkowania w tym okresie tj. dokonywania min. 1 transakcji bezgotówkowej w miesiącu – skutkuje podwyższeniem marży o 0,05 p.p.

- 1.3 niespełnienie warunku określonego w § 4 ust. 2 lit. c), tj. rezygnacja przez któregośkolwiek z Kredytobiorców przed upływem pierwszych 10 lat okresu kredytowania z ubezpieczenia na życie z oferty towarzystwa ubezpieczeń, którego Bank jest agentem – skutkuje podwyższeniem marży o 0,1 p.p.
  - 1.4 niespełnienie warunku określonego w § 4 ust. 2 lit. d) tj. niespełnienie wymogu utrzymania lokaty w kwocie i przez okres określony w Regulaminie skutkuje podwyższeniem marży o 0,05 p.p.,
  - 1.5 niespełnienie warunku określonego w § 4 ust. 2 lit. e) tj. rezygnacja przez Kredytobiorców, których ten warunek dotyczy, z umowy ubezpieczenia od utraty pracy zawartej z towarzystwem ubezpieczeń, którego Bank jest agentem, przed upływem pierwszych 3 lat okresu kredytowania lub przed upływem okresu kredytowania, jeżeli jest on krótszy niż 3 lata – skutkuje podwyższeniem marży o 0,1 p.p. przez pozostały okres kredytowania.
  - 1.6 niespełnienie warunku określonego w § 5 ust. 2 tj. rezygnacja przez Kredytobiorców, których ten warunek dotyczy, z umowy ubezpieczenia od utraty pracy zawartej z towarzystwem ubezpieczeń, którego Bank jest agentem, przed upływem pierwszych 3 lat okresu kredytowania lub przed upływem okresu kredytowania, jeżeli jest on krótszy niż 3 lata – skutkuje podwyższeniem marży o 0,1 p.p. przez pozostały okres kredytowania.
2. Zmiana wysokości Marży ostatecznej następuje w najbliższym dniu płatności raty kredytu hipotecznego przypadającym po wystąpieniu co najmniej jednego ze zdarzeń określonych w ust. 1.
  3. Informację o zmianie Marży ostatecznej Bank wyśle Kredytobiorcy wraz z aktualnym harmonogramem spłat kredytu hipotecznego.

### § 8.

#### Reklamacje dotyczące usług Banku

1. Kredytobiorcy przysługuje prawo zgłoszenia w Banku reklamacji dotyczącej obsługi Oferty po stronie Banku. Reklamacje można składać osobiście lub przez pełnomocnika:
  - 1) w formie pisemnej lub ustnie do protokołu:
    - a) w dowolnej Placówce lub Centrali Banku (ul. św. Mikołaja 72, 50-126 Wrocław) lub
    - b) korespondencyjnie na adres: Euro Bank S.A., ul. św. Mikołaja 72, 50-126 Wrocław lub
    - c) telefonicznie pod numerem 555 000 555;
  - 2) w formie elektronicznej:
    - a) poprzez e-mail na adres: [info@eurobank.pl](mailto:info@eurobank.pl) lub [eurobank@eurobank.pl](mailto:eurobank@eurobank.pl) lub
    - b) wysyłając faks na numer: 71 79 55 501 lub
    - c) za pośrednictwem serwisu eurobank online (dostęp poprzez stronę [www.eurobank.pl](http://www.eurobank.pl)).
2. Odpowiednie adresy, w tym siedziby Banku, poczty elektronicznej oraz numery telefonów i faksu, dostępne są również w Placówkach oraz na stronie internetowej Banku.
3. Bank zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji niezwłocznie po jej otrzymaniu, nie później niż w terminie 14 dni roboczych od daty wpływu reklamacji do Banku. Jeżeli termin 14 dni roboczych nie jest wystarczający do udzielenia odpowiedzi i zachodzi konieczność przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego, Bank informuje Kredytobiorcę o przedłużeniu terminu i udziela odpowiedzi w terminie 30 dni kalendarzowych od daty wpływu reklamacji do Banku, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni kalendarzowych, Bank informuje Kredytobiorcę o prowadzonym postępowaniu, wyjaśnia przyczynę opóźnienia i wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określa



- przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji.
5. O wyniku rozpatrzenia reklamacji Bank informuje Kredytobiorcę w postaci papierowej, za pośrednictwem serwisu eurobank online lub poprzez e-mail, przy czym informowanie za pośrednictwem poczty elektronicznej odbywa się wyłącznie na wniosek Kredytobiorcy. Do zachowania przez Bank terminów, o których mowa w ust. 3 i 4, wystarczy wysłanie odpowiedzi przed ich upływem.
  6. W przypadku wnoszenia reklamacji, Kredytobiorca ma możliwość zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta oraz do Rzecznika Finansowego.
  7. Każdemu Kredytobiorcy przysługuje prawo do wniesienia skargi na działalność Banku lub wniosku o rozwiązywanie sporu w postępowaniu pozasądowym do:
    - a) Rzecznika Finansowego ([ww.rf.gov.pl](http://ww.rf.gov.pl)),
    - b) Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego przy Związku Banków Polskich ([www.zbp.pl](http://www.zbp.pl)),
    - c) Sądu Polubownego, działającego przy Komisji Nadzoru Finansowego ([www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl)),będących podmiotami uprawnionymi do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich pomiędzy Bankiem a jego Klientami, w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 r. poz.1823 ze zm.).
  8. Udział Banku w postępowaniu pozasądowym przed Rzecznikiem Finansowym oraz Arbitrem Bankowym jest obowiązkowy.
  9. Szczegółowe informacje na temat działalności tych podmiotów, trybów i procedur obowiązujących w postępowaniu oraz zasad korzystania z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów dostępne są:
    - a) w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego znajdującym się na stronie internetowej Związku Banków Polskich pod adresem [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl),
    - b) w Regulaminie Sądu Polubownego znajdującym się na stronie internetowej Komisji Nadzoru Finansowego pod adresem [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl),
    - c) na stronie internetowej Rzecznika Finansowego pod adresem [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)
  10. Ze skargą o rozstrzygnięcie sporu w postępowaniu pozasądowym Kredytobiorca może się zwrócić do ww. podmiotów również za pośrednictwem interaktywnej platformy ODR dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Przed skorzystaniem z platformy ODR zapraszamy do kontaktu z Bankiem w sposób wskazany w Regulaminie.
  11. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
- produktów objętych Ofertą i ich dostępności, problemów technicznych związanych z obsługą Kodów.
2. Reklamacje w zakresie opisanym w ust. 1 można składać osobiście lub przez pełnomocnika do Wydawcy Kodu.
  3. Reklamacje można składać w formie:
    - 1) pisemnej lub ustnie do protokołu: na adres TERG S.A., ul. Za Dworcem 1D, 77-400 Złotów z dopiskiem Dział Obsługi Klienta
    - 2) pocztą elektroniczną na adres e-mail Działu Obsługi Klienta: [dok@me.pl](mailto:dok@me.pl)
    - 3) telefonicznie pod numerami telefonów: (22) 122 31 02, 756 756 756
  4. Zgłoszenie powinno zawierać następujące dane: imię, nazwisko, adres Kredytobiorcy, przyczynę reklamacji wraz z jej uzasadnieniem oraz numer Kodu, którego reklamacja dotyczy, jak i preferowaną formę odpowiedzi na reklamację.
  5. Reklamacje rozpatrywane będą niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia wpływu reklamacji.
  6. O wyniku postępowania reklamacyjnego Kredytobiorca zostanie poinformowany telefonicznie, listownie, bądź mailowo, w zależności od sposobu uzgodnionego z Kredytobiorcą.
  7. Niezależnie od przewidzianej w niniejszym paragrafie procedury reklamacyjnej, Kredytobiorca uprawniony jest do dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego.
  8. Administratorem danych osobowych w zakresie obsługi procesu reklamacji opisanego w niniejszym paragrafie jest TERG S.A. lub spółki powiązane z nim osobowo, kapitałowo wymienione w § 2, w zależności od podmiotu, którego reklamacja dotyczy. Kredytobiorcy przysługuje prawo wglądu, poprawienia, uzupełnienia danych. Kredytobiorca składający reklamację ma prawo wglądu do treści swoich danych osobowych, ich poprawiania oraz żądania ich usunięcia.

## § 10.

### Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają postanowienia "Regulaminu udzielania kredytów hipotecznych przez Euro Bank S.A.". Regulamin jest dostępny na stronie [www.eurobank.pl](http://www.eurobank.pl) i w Placówkach.
2. Oferta nie łączy się z Programem Promujesz-Zyskujesz hipotecznie, promocją Deweloper, oraz nie jest dostępna dla kredytów w programie Mieszkanie dla Młodych.
3. Niniejszy Regulamin jest dostępny na stronie [www.eurobank.pl](http://www.eurobank.pl) oraz w Placówkach.

## § 9.

### Reklamacje dotyczące obsługi Kodów w sieci sklepów Media Expert

1. Kredytobiorcy przysługuje prawo zgłoszenia reklamacji dotyczącej obsługi Kodów w sieci sklepów Media Expert w szczególności dotyczących:

**Oświadczenie Kredytobiorcy/ów  
o otrzymaniu warunków Regulaminu  
„Niski Procent PLUS”  
wskazaniu Produktów dodatkowych  
oraz kanale realizacji kodu**

**Obniżenie marży lub prowizji – dla kredytu hipotecznego.**

	<b>OBNIŻENIE MARŻY</b>	<b>OBNIŻENIE PROWIZJI</b>
Konto osobiste wraz z wpływem wynagrodzenia lub z wpływem min. 70% Dochodu	wpływ netto: _____ zł <input type="checkbox"/>	nie dotyczy
Karta kredytowa na okres min. 5-ciu lat	<input type="checkbox"/>	nie dotyczy
Założenie lokaty (min. 15 000 zł/ min. 1 rok)	<input type="checkbox"/>	nie dotyczy
Zawarcie umowy ubezpieczenia na życie w dowolnym pakiecie z oferty TU, którego Bank jest Agentem na okres min. 10-ciu lat	<input type="checkbox"/>	nie dotyczy
Zawarcie umowy ubezpieczenia od utraty pracy w dowolnym pakiecie z oferty TU, którego Bank jest Agentem na okres min. 3-ch lat	<input type="checkbox"/> lub <input type="checkbox"/>	

Wybieram opcję 0 zł Prowizji i Marżę podwyższoną o 0,3 p.p.	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------

Wybieram Kod na zakupy w sklepie internetowym Media Expert	<input type="checkbox"/>
Wybieram Kod na zakupy w sklepach stacjonarnych sieci Media Expert	<input type="checkbox"/>

Jednocześnie oświadczam, że przed przystąpieniem do Oferty otrzymałam/łem Regulamin Oferty „Niski Procent PLUS”, Regulamin udzielania kredytów hipotecznych przez Euro Bank S.A. oraz regulaminy Produktów dodatkowych, a także wskazuję powyższe produkty, jako dodatkowe.

.....  
(Miejscowość, data)

Imię nazwisko	Podpis Kredytobiorcy

Potwierdzam własnoręczność podpisów, dotyczy umowy nr KHD\ .....

Miejscowość i data	Podpis i pieczęć pracownika Banku