

# REGULAMIN udzielania Pożyczek i Kredytów przez Euro Bank S.A.

## Postanowienia ogólne § 1

- 1) Niniejszy Regulamin udzielania Pożyczek i Kredytów przez Euro Bank S.A., zwany dalej Regulaminem, określa zasady i warunki udzielania oraz obsługi Pożyczek i Kredytów udzielonych osobom fizycznym przez Euro Bank S.A., a także warunki zmiany Regulaminu.
- 2) Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Umowy.
- 3) W sprawach nieuregulowanych w Umowie i Regulaminie zastosowanie mają przepisy ustawy Prawo bankowe, ustawy o kredycie konsumenckim, ustawy o prawach konsumenta, Kodeksu cywilnego oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

## Definicje § 2

Użyte w Regulaminie i Umowie terminy oznaczają:

- 1) **Agent Ubezpieczeniowy** – Euro Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu; działająca na rzecz więcej niż jednego towarzystwa ubezpieczeniowego Euro Bank S.A. jest wpisana w Rejestrze Agentów Ubezpieczeniowych prowadzonym przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem 11209600/A. Weryfikacja rejestracji możliwa jest na stronie internetowej Komisji Nadzoru Finansowego [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl). Działalność agencyjna wykonywana jest pod firmą Euro Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu przy ulicy św. Mikołaja 72. Żadne z towarzystw ubezpieczeniowych, których Bank jest Agentem Ubezpieczeniowym, nie posiada akcji Euro Bank S.A.;
- 2) **Bank** – Euro Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu;
- 3) **Bazy danych** – zbiory danych prowadzone dla celów oceny ryzyka kredytowego przez instytucje, o których mowa w art. 105 ust. 4 ustawy z dnia 29.08.1997 r. Prawo bankowe (Dz. U. 2015 poz. 128 ze zm.), oraz biura informacji gospodarczej, o których mowa w ustawie z dnia 9.04.2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. 2014 poz. 1015 ze zm.);
- 4) **COK** – Centrum Obsługi Klienta; jednostka organizacyjna Banku prowadząca telefoniczną obsługę Klienta;
- 5) **Całkowity koszt pożyczki/kredytu** – wszelkie koszty, które Pożyczkobiorca/Kredytobiorca jest zobowiązany ponieść w związku z Umową, w szczególności:
  - a) odsetki, opłaty, prowizje, podatki i marże, jeżeli są znane Bankowi, oraz
  - b) koszty usług dodatkowych, w szczególności ubezpieczeń, w przypadku, gdy ich poniesienie jest niezbędne do uzyskania Pożyczki/Kredytu lub do uzyskania go na oferowanych warunkach,z wyjątkiem kosztów opłat notarialnych ponoszonych przez Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę;
- 6) **Całkowita kwota pożyczki/kredytu** – suma wszystkich środków pieniężnych, nieobejmujących kredytowanych kosztów kredytu, które Bank udostępnia Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy na podstawie Umowy, w wysokości i na warunkach określonych w Umowie oraz Regulaminie;
- 7) **Całkowita kwota do zapłaty przez Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę** – suma Całkowitej kwoty pożyczki/kredytu i Całkowitego kosztu pożyczki/kredytu;
- 8) **Dzień roboczy** – każdy dzień od poniedziałku do piątku włącznie, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy;
- 9) **eurobank online** – serwis udostępniany przez Bank, umożliwiający świadczenie usług bankowych za pośrednictwem Internetu;
- 10) **Hasło SMS** – krótka wiadomość tekstowa wysyłana na numer telefonu komórkowego Klienta podany w Banku, zawierająca opis dyspozycji oraz kod jednorazowy do jej autoryzacji na zasadach określonych w Regulaminie świadczenia Usług Bankowości Elektronicznej;
- 11) **Kanał(y) dostępu** – sposób komunikacji i obsługi Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy inny niż w Placówce, w szczególności za pośrednictwem telefonu (COK) lub Internetu

- (eurobank online); składanie przez Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę wniosków (dyspozycji) za pośrednictwem Kanałów dostępu jest możliwe, o ile taki sposób komunikacji jest udostępniony dla danego rodzaju wnioskowanej czynności;
- 12) **Karta Produktu ubezpieczeniowego** – dokument utworzony na podstawie ogólnych warunków ubezpieczenia, zawierający kluczowe informacje o produkcie ubezpieczeniowym;
  - 13) **Placówka** – jednostka organizacyjna Banku lub Pośrednika kredytowego prowadząca obsługę Klientów;
  - 14) **Polisa ubezpieczeniowa** – dokument potwierdzający objęcie ochroną ubezpieczeniową;
  - 15) **Poręczyciel** – współmałżonek lub osoba trzecia posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, odpowiedzialna solidarnie z Pożyczkobiorcą/Kredytobiorcą za jego zobowiązania wynikające z Umowy;
  - 16) **Pośrednik kredytowy** – przedsiębiorca w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23.04.1964 r. Kodeks cywilny, związany z Bankiem umową o współpracy w zakresie sprzedaży produktów bankowych, który w zakresie swojej działalności gospodarczej lub zawodowej uzyskuje od Banku korzyści majątkowe dokonując czynności faktycznych lub prawnych związanych z oferowaniem produktów Banku, przygotowaniem i zawieraniem Umowy;
  - 17) **Pożyczka/Kredyt** – suma Całkowitej kwoty pożyczki/kredytu oraz wszelkich kredytowanych opłat, prowizji i innych kosztów związanych z zawarciem Umowy;
  - 18) **Rachunek** – wskazany w Umowie rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy lub inny odrębny rachunek prowadzony przez Bank na potrzeby obsługi spłat Rat oraz rozliczeń z tytułu Pożyczki/Kredytu;
  - 19) **Rachunek kredytowy** – wskazany w Umowie rachunek prowadzony przez Bank na potrzeby obsługi dokonywanych przez Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę wpłat tytułem Wcześniejszej spłaty Pożyczki/Kredytu oraz odstąpienia od Umowy;
  - 20) **Rata** – spłata zadłużenia z tytułu Pożyczki/Kredytu składająca się z części kapitałowej i odsetkowej, której wysokość oraz terminy spłaty zostały określone w harmonogramie Pożyczki/Kredytu oraz Umowie;
  - 21) **Restrukturyzacja** – zmiana warunków lub terminów spłaty Pożyczki/Kredytu, dokonywana na wniosek Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy albo z inicjatywy Banku, w związku z zagrożeniem terminowej spłaty Rat, na warunkach uzgodnionych przez strony Umowy;
  - 22) **Rzeczywista roczna stopa oprocentowania (RRSO)** – Całkowity koszt pożyczki/kredytu ponoszony przez Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę, wyrażony jako wartość procentowa Całkowitej kwoty pożyczki/kredytu w stosunku rocznym;
  - 23) **Serwis kredytowy** – strona internetowa Banku lub Pośrednika kredytowego umożliwiająca złożenie Wnioskodawcy wniosku o Pożyczkę/Kredyt i wykonanie wszystkich czynności, niezbędnych do zawarcia Umowy w formie elektronicznej;
  - 24) **Tabela** – Tabela opłat i prowizji Pożyczki/Kredytu, zawierająca wykaz opłat i prowizji, pobieranych przez Bank za czynności związane z udzielaniem i obsługą Pożyczki/Kredytu;
  - 25) **Token** – urządzenie elektroniczne generujące kody jednorazowe, które jest wykorzystywane do bezpiecznego korzystania z serwisu eurobank online na zasadach określonych w Regulaminie świadczenia Usług Bankowości Elektronicznej;
  - 26) **Trwały nośnik** – materiał lub urządzenie służące do przechowywania i odczytywania informacji przekazywanych Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy przez Bank w związku z Umową, przez czas odpowiedni do celów, jakim informacje te służą oraz pozwalające na odtworzenie tych informacji w niezmienionej postaci; ilekroć w Umowie lub Regulaminie mowa o Trwałym nośniku, należy rozumieć informacje przekazywane Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy przez Bank w formie pisemnej, na podany Bankowi adres e-mail, za pośrednictwem Internetu (kanał eurobank online) lub SMS (o ile Pożyczkobiorca/Kredytobiorca posiada aktywną Usługę powiadomień SMS);
  - 27) **Ubezpieczający** – Pożyczkobiorca/Kredytobiorca, który zawarł umowę ubezpieczenia indywidualnego;
  - 28) **Umowa** – umowa pożyczki lub umowa kredytu zawarta pomiędzy Pożyczkobiorcą/Kredytobiorcą a Bankiem w formie pisemnej, elektronicznej lub przez telefon;
  - 29) **Usługa powiadomień SMS** – usługa polegająca na wysyłaniu przez Bank krótkich wiadomości tekstowych (SMS) na podany przez Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę kontaktowy numer telefonu komórkowego polskiego operatora telefonii komórkowej, zawierających informacje o wysokości oraz terminie płatności

- najbliższej Raty według aktualnie obowiązującego harmonogramu spłat;
- 30) **Wakacje kredytowe** – czasowe zawieszenie spłaty Pożyczki/Kredytu;
  - 31) **Wcześniejsza spłata** – przedterminowa częściowa lub całkowita spłata zobowiązania z tytułu Pożyczki/Kredytu dokonana przez Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę na wskazany w Umowie Rachunek kredytowy;
  - 32) **Wnioskodawca** – osoba fizyczna, która złożyła w Banku wniosek o Pożyczkę/Kredyt;
  - 33) **Zabezpieczenie** – prawne zabezpieczenie wierzycelności Banku z tytułu udzielonej Pożyczki/Kredytu;
  - 34) **Zdolność kredytowa** – zdolność Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy do spłaty zaciągniętej Pożyczki/Kredytu wraz z odsetkami w terminach określonych w Umowie.

### Ogólne zasady udzielania Pożyczek/Kredytów § 3

1. Pożyczki/Kredyty są udzielane wyłącznie osobom fizycznym, z zastrzeżeniem, że środki z tytułu Pożyczki/Kredytu nie mogą być wykorzystane w celu związanym z prowadzoną działalnością gospodarczą.
2. Pożyczka/Kredyt mogą zostać udzielone maksymalnie dwóm osobom fizycznym, na podstawie jednej Umowy. W takim przypadku każda z tych osób ponosi solidarną odpowiedzialność za całość zobowiązania.
3. Pożyczkobiorcą/Kredytobiorcą może być osoba fizyczna, która spełnia łącznie następujące warunki:
  - a) posiada pełną zdolność do czynności prawnych,
  - b) jest rezydentem, czyli posiada miejsce zamieszkania w Polsce,
  - c) posiada obywatelstwo polskie,
  - d) posiada Zdolność kredytową,
  - e) posiada stałe dochody osiągnięte ze źródeł zaakceptowanych przez Bank, które nie są obciążone tytułami wykonawczymi,
  - f) nie złożyła wniosku o ogłoszenie upadłości, nie toczy się przeciwko niej postępowanie upadłościowe oraz nie została ogłoszona jej upadłość konsumenta
  - g) złożyła komplet poprawnie wypełnionych dokumentów wymaganych przez Bank, niezbędnych do oceny Zdolności kredytowej
4. Poręczycielem może być osoba fizyczna, która spełnia łącznie warunki wskazane w ust. 3.
5. W każdym przypadku Bank może zaproponować niższą od wnioskowanej kwotę Pożyczki/Kredytu lub uzależnić jej/jego udzielenie od spełnienia przez Wnioskodawcę dodatkowych warunków.
6. Za dodatkowe warunki, o których mowa w ust. 5, uważa się:
  - a) wyrażenie zgody przez współmałżonka Wnioskodawcy na zaciągnięcie Pożyczki/Kredytu w przypadku, gdy Wnioskodawca pozostaje w ustroju ustawowej lub umownej małżeńskiej wspólności majątkowej.
  - b) ustanowienie Zabezpieczenia.
7. Jeśli powodem odmowy udzielenia Pożyczki/Kredytu jest negatywny wynik sprawdzenia Pożyczkobiorcy / Kredytobiorcy w Bazach danych lub wewnętrznym zbiorze danych Banku, Bank niezwłocznie przekaże Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy informację o wynikach tego sprawdzenia. Jeśli powodem odmowy jest negatywny wynik sprawdzenia Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy w Bazach danych, Bank dodatkowo wskaże Bazę danych, w której dokonano sprawdzenia. W pozostałych przypadkach Bank może odmówić udzielenia Pożyczki/Kredytu bez podania przyczyny. Bank uzasadni odmowę zawarcia Umowy w przypadku, gdy powszechnie obowiązujące przepisy prawa nałożą na Bank taki obowiązek.
8. Zabezpieczeniem może być:
  - a) poręczenie cywilne,
  - b) umowa ubezpieczenia na wypadek śmierci, w której Bank jest wskazany jako uposażony do otrzymania sumy ubezpieczenia oraz cesja praw z umowy ubezpieczenia w zakresie zwrotu składki ubezpieczeniowej należnej w związku z wygaśnięciem ochrony ubezpieczeniowej wskutek śmierci Ubezpieczającego,
  - c) umowa ubezpieczenia na wypadek całkowitej niezdolności do pracy/trwałego inwalidztwa oraz cesja praw z umowy ubezpieczenia w zakresie prawa do otrzymania świadczenia z tytułu umowy ubezpieczenia oraz w zakresie zwrotu składki ubezpieczeniowej należnej w związku z wygaśnięciem ochrony ubezpieczeniowej wskutek śmierci Ubezpieczającego,
  - d) pełnomocnictwo do pobierania z wskazanego w Umowie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy środków na spłatę Raty,
  - e) inne uzgodnione przez strony.
9. Wybór formy Zabezpieczenia każdorazowo wymaga akceptacji Banku.
10. Pożyczka/Kredyt są oprocentowane w stosunku rocznym według stopy stałej, w wysokości i na zasadach określonych w Umowie.

### Umowa w formie elektronicznej § 3a

1. Umowa w formie elektronicznej może zostać zawarta przez Wnioskodawcę:
  - a) za pośrednictwem serwisu eurobank online,
  - b) za pośrednictwem Serwisu kredytowego.
2. Umowa w formie elektronicznej za pośrednictwem serwisu eurobank online może zostać zawarta przez Wnioskodawcę, który spełni łącznie następujące warunki:
  - a) zawarł z Bankiem Umowę o Usługi Bankowości Elektronicznej oraz posiada Token lub korzysta z Hasła SMS,
  - b) wypełni i wyśle do Banku wniosek o Pożyczkę/Kredyt za pośrednictwem serwisu eurobank online, zgodnie z trybem określonym w ust. 3,
  - c) posiada rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy w Banku,
  - d) spełni warunki, o których mowa w § 3 ust. 3.
3. Tryb zawarcia Umowy za pośrednictwem serwisu eurobank online jest następujący:
  - a) Wnioskodawca wypełnia i wysyła do Banku wniosek o Pożyczkę/Kredyt, w którym przekazuje dane niezbędne do sprawdzenia przez Bank zdolności kredytowej oraz przygotowania oferty kredytowej,
  - b) o pozytywnym rozpatrzeniu wniosku o Pożyczkę/Kredyt lub odmowie udzielenia Pożyczki/Kredytu, Bank informuje Wnioskodawcę na wskazany przez niego adres e-mail, numer telefonu poprzez wiadomość SMS oraz za pośrednictwem serwisu eurobank online,
  - c) po pozytywnym rozpatrzeniu wniosku o Pożyczkę/Kredyt, Bank przekazuje Wnioskodawcy, na Trwałym nośniku, następujące dokumenty: formularz informacyjny, Umowę, Regulamin, harmonogram spłat, oświadczenie o odstąpieniu od Umowy oraz dokumentację niezbędną do zawarcia umowy ubezpieczenia, jeżeli Wnioskodawca zawiera umowę ubezpieczenia za pośrednictwem Banku działającego jako Agent Ubezpieczeniowy,
  - d) zawarcie Umowy na warunkach zaproponowanych przez Bank następuje w chwili zatwierdzenia przez Wnioskodawcę dyspozycji zawarcia Umowy, poprzez podanie jednorazowego kodu wygenerowanego przez Token lub Hasła SMS.
4. Po zawarciu Umowy Bank, za pośrednictwem serwisu eurobank online oraz na adres e-mail, przekazuje Wnioskodawcy Umowę wraz z dokumentami, o których mowa w ust. 3 lit. c).
5. Umowa za pośrednictwem Serwisu kredytowego może zostać zawarta przez Wnioskodawcę, który spełni łącznie następujące warunki:
  - a) złoży wniosek o Pożyczkę/Kredyt i podpisze Umowę za pośrednictwem Serwisu kredytowego, zgodnie z trybem określonym w ust. 6,
  - b) spełni warunki, o których mowa w § 3 ust. 3,
  - c) przejdzie pozytywną weryfikację swojej tożsamości,
  - d) poda we wniosku o Pożyczkę/Kredyt numer telefonu komórkowego oraz adres e-mail, za pomocą których odbywać się będzie komunikacja w celu zawarcia Umowy,
  - e) jeśli dany Serwis kredytowy tego wymaga, wykona przelew z rachunku, którego jest posiadaczem, na rachunek i w terminie wskazanym przez Bank lub Pośrednika kredytowego w wysokości 1,00 PLN; dane nadawcy przelewu muszą się zgadzać z danymi identyfikacyjnymi (imię, nazwisko, adres zamieszkania), które Wnioskodawca podał we wniosku,
  - f) złoży oświadczenie woli zawarcia Umowy na warunkach określonych w Umowie i Regulaminie, poprzez wprowadzenie unikalnego jednorazowego kodu SMS, otrzymanego na numer telefonu wskazany we wniosku.
6. Tryb zawarcia Umowy za pośrednictwem Serwisu kredytowego jest następujący:

- a) Wnioskodawca wysłał do Banku lub Pośrednika kredytowego dane niezbędne do weryfikacji tożsamości, dane te są weryfikowane na zasadach, obowiązujących w danym Serwisie kredytowym; jeśli jest to przewidziane w danym Serwisie kredytowym, dane te mogą być przesłane wraz z wnioskiem o Pożyczkę/Kredyt,
  - b) Wnioskodawca wypełnia i wysłał do Banku lub Pośrednika kredytowego wniosek o Pożyczkę/Kredyt, w którym przekazuje dane niezbędne do sprawdzenia zdolności kredytowej oraz przygotowania oferty kredytowej,
  - c) o sposobie rozpatrzenia wniosku o Pożyczkę/Kredyt (pozytywnym lub odmowie), Wnioskodawca informowany jest na wskazany przez niego adres e-mail lub za pośrednictwem Serwisu kredytowego,
  - d) po pozytywnym rozpatrzeniu wniosku o Pożyczkę/Kredyt Wnioskodawcy, pod warunkiem wyboru przez Wnioskodawcę Banku, jeśli taka akceptacja jest konieczna, przekazywana jest oferta Pożyczki/Kredytu poprzez przesłanie na adres e-mail następujących dokumentów w formacie PDF: formularz informacyjny, Umowa, Regulamin, harmonogram spłat, oświadczenie o odstąpieniu od Umowy,
  - e) Wnioskodawca składa oświadczenie woli zawarcia Umowy na warunkach określonych w Umowie i Regulaminie, poprzez wprowadzenie unikalnego jednorazowego kodu SMS, otrzymanego na numer telefonu wskazany we wniosku. Wpisanie unikalnego kodu SMS jest jednoznaczne z przyjęciem oferty Banku.
7. Bank lub Pośrednik kredytowy określi okres ważności oferty, informując Wnioskodawcę o pozytywnym rozpatrzeniu wniosku o Pożyczkę/Kredyt.
  8. Umowa jest zawarta z chwilą wpisania poprawnego unikalnego, jednorazowego kodu SMS oraz jego zatwierdzenia.

### **Umowa przez telefon § 3b**

1. Umowa Pożyczki/Kredytu może zostać zawarta przez telefon wyłącznie w przypadku, gdy Bank uprzednio przygotowuje dla Klienta ofertę Pożyczki.
2. W celu zawarcia umowy Pożyczki/Kredytu przez telefon Bank kontaktuje się z Klientem, dla którego przygotował ofertę Pożyczki/Kredytu. Umowa Pożyczki/Kredytu przez telefon zawierana jest na wniosek Klienta, wyrażony ustnie podczas rozmowy telefonicznej.
3. Bank podczas rozmowy telefonicznej, udzieli Klientowi informacji dotyczących Umowy Pożyczki/Kredytu.
4. Zawarcie Umowy Pożyczki/Kredytu następuje poprzez przyjęcie przez Wnioskodawcę oferty Banku i złożenie ustnego oświadczenia woli zawarcia Umowy Pożyczki/Kredytu.
5. Niezwłocznie po zawarciu Umowy Pożyczki/Kredytu, Bank przekazuje Pożyczkobiorcy, na wskazany przez niego adres email następujące dokumenty: formularz informacyjny, Umowę, Regulamin, harmonogram spłat, oświadczenie o odstąpieniu od Umowy.

### **Usługa powiadomień SMS § 4**

1. Bank udostępnia Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy Usługę powiadomień SMS. Warunkiem świadczenia przez Bank Usługi powiadomień SMS jest jej aktywacja przez Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę, która następuje poprzez złożenie odpowiedniej dyspozycji w Placówce lub poprzez Kanały dostępu. W dyspozycji Pożyczkobiorca/Kredytobiorca podaje numer telefonu wykorzystywany do realizacji Usługi powiadomień SMS.
2. Aktywacja Usługi powiadomień SMS następuje najpóźniej w terminie 3 Dni roboczych od dnia złożenia dyspozycji.
3. Pożyczkobiorca/Kredytobiorca może w dowolnym czasie zrezygnować z Usługi powiadomień SMS lub zmienić podany w dyspozycji numer telefonu.
4. Bank zaprzestaje świadczenia Usługi powiadomień SMS najpóźniej w terminie 3 dni kalendarzowych po dniu:
  - a) skutecznego odstąpienia Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy od Umowy,
  - b) wygaśnięcia Umowy, w przypadkach o których mowa w § 9 Regulaminu,
  - c) całkowitej spłaty Pożyczki/Kredytu,
  - d) złożenia przez Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę dyspozycji rezygnacji z Usługi powiadomień SMS lub dyspozycji

- e) usunięcia z systemu Banku telefonu powiązanego z Usługą powiadomień SMS przy danej Umowie,
  - e) otrzymania od operatora telefonii komórkowej informacji o niedostarczeniu co najmniej trzech kolejnych wiadomości SMS wysłanych na ten sam numer telefonu komórkowego.
5. Bank może zaprzestać świadczenia Usługi powiadomień SMS, w przypadku otrzymania wiarygodnej informacji, że numer telefonu komórkowego wskazany przez Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę nie należy do niego, a wiadomości SMS przesyłane na wskazany numer telefonu otrzymuje inna osoba.

### **Wakacje kredytowe § 5**

1. Na wniosek Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy złożony w Placówce lub poprzez Kanały dostępu Bank może wyrazić zgodę na Wakacje kredytowe. Za udzielenie Wakacji kredytowych Bank pobiera opłatę zgodnie z Tabelą obowiązującą w dniu udzielenia Wakacji kredytowych.
2. Pożyczkobiorca/Kredytobiorca może wystąpić z pierwszym wnioskiem o Wakacje kredytowe najwcześniej po spłacie 6 Rat Pożyczki/Kredytu zgodnie z obowiązującym harmonogramem spłat. Każdy kolejny wniosek o Wakacje kredytowe może zostać złożony po terminowej spłacie kolejnych 12 Rat obowiązującego harmonogramu spłat.
3. Wniosek o Wakacje kredytowe Pożyczkobiorca/Kredytobiorca składa na co najmniej 3 dni przed uzgodnionym w Umowie terminem wymagalności najbliższej Raty.
4. Bank może negatywnie rozpatrzyć wniosek o Wakacje kredytowe, jeżeli:
  - a) Pożyczkobiorca/Kredytobiorca zaprzestał terminowej spłaty Rat Pożyczki/Kredytu lub
  - b) Pożyczkobiorca/Kredytobiorca zaprzestał terminowej spłaty zobowiązań kredytowych wobec Banku, innych niż zobowiązanie wynikające z Umowy, lub
  - c) wystąpiło niedozwolone zadłużenie na rachunku bankowym Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy prowadzonym przez Bank, lub
  - d) Bank otrzymał postanowienie o zajęciu rachunku bankowego Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy przez organ egzekucyjny,
  - e) całkowity okres spłaty Pożyczki/Kredytu, będący wynikiem udzielenia Wakacji kredytowych, byłby dłuższy niż maksymalny okres spłaty dostępny w Banku dla danej Pożyczki/Kredytu; informacja o maksymalnym okresie spłaty dostępna jest w Placówce oraz na stronie internetowej Banku.
5. Przyznanie Wakacji kredytowych następuje wskutek pozytywnego rozpatrzenia przez Bank wniosku Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy, potwierdzonego przekazaniem Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy nowego harmonogramu spłat. W takim przypadku przyznanie Wakacji kredytowych nie wymaga sporządzenia aneksu do Umowy.

### **Ubezpieczenia indywidualne § 6**

1. Bank, działając na podstawie Umowy agencyjnej zawartej z towarzystwami ubezpieczeniowymi, oferuje Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy możliwość zawarcia umów ubezpieczenia, z wyłączeniem Umowy zawieranej za pośrednictwem Serwisu kredytowego. W przypadku udzielenia Pożyczki/Kredytu dwóm osobom fizycznym na podstawie jednej Umowy, umowę ubezpieczenia na oferowanych warunkach może zawrzeć tylko jeden Pożyczkobiorca/Kredytobiorca.
2. Zawarcie przez Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Banku ma charakter dobrowolny i nie jest wymagane do udzielenia Pożyczki/Kredytu.
3. Pożyczkobiorca/Kredytobiorca ma prawo w każdym czasie ustanowić Zabezpieczenie w postaci umowy ubezpieczenia zawartej z innym towarzystwem ubezpieczeniowym niż tym, którego Bank jest Agentem, o ile zakres ubezpieczenia spełni minimalne wymogi, które dostępne są w każdej Placówce i na stronie internetowej Banku.
4. Ubezpieczającemu przysługuje prawo do odstąpienia lub wypowiedzenia umowy ubezpieczenia indywidualnego stanowiącej Zabezpieczenie na zasadach przewidzianych w ogólnych warunkach ubezpieczenia. Odstąpienie lub wypowiedzenie ubezpieczenia indywidualnego stanowi podstawę do wypowiedzenia Umowy przez Bank, o ile ubezpieczenie stanowiło Zabezpieczenie.

5. W przypadku zajścia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, Pożyczkobiorca/Kredytobiorca w okresie oczekiwania na decyzję towarzystwa ubezpieczeniowego co do wypłaty świadczenia, zobowiązany jest do spłaty Pożyczki/Kredytu zgodnie z warunkami i terminami spłat określonymi w Umowie.
  6. Jeżeli kwota świadczenia wpłaconego przez towarzystwo ubezpieczeniowe nie pokryje w całości wymagalnego zadłużenia z tytułu Umowy, Pożyczkobiorca/Kredytobiorca zobowiązany jest do jego spłaty zgodnie z warunkami i terminami spłat określonymi w Umowie.
  7. Jeżeli kwota świadczenia wpłaconego przez towarzystwo ubezpieczeniowe z tytułu ubezpieczenia będzie wyższa niż wymagalne zadłużenie z tytułu Umowy, powstałą nadpłatę Bank zwróci Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy na Rachunek lub Rachunek Kredytowy w terminie określonym w Umowie.
  8. Wydłużenie okresu spłaty Pożyczki/Kredytu w wyniku:
    - a) udzielenia Wakacji kredytowych,
    - b) Restrukturyzacji,
    - c) Zmiany dnia spłaty Raty,nie powoduje przedłużenia ochrony ubezpieczeniowej, poza okres spłaty określony w pierwotnym harmonogramie spłat Pożyczki/Kredytu przekazanym Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy przy zawarciu Umowy.
  9. Ogólne warunki ubezpieczenia oraz Karta Produktu ubezpieczeniowego dostępne są w Placówkach oraz na stronie internetowej Banku.
- b) z chwilą spłaty Pożyczki/Kredytu wraz z wymagalnymi odsetkami, opłatami, prowizjami i kosztami wynikającymi z Umowy, w tym Wcześniejszej całkowitej spłaty kwoty Pożyczki/Kredytu,
  - c) z chwilą śmierci jedyne Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy lub obu Pożyczkobiorców/Kredytobiorców (w przypadku Pożyczki/Kredytu udzielonej/ego dwóm osobom).
2. W sytuacji, o której mowa w ust. 1 lit. c), rozliczenie należności wynikających z Umowy następuje niezwłocznie po otrzymaniu przez Bank wiarygodnej informacji o śmierci, odpowiednio, Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy lub, w przypadku Pożyczki/Kredytu udzielonej/ego dwóm osobom, obu Pożyczkobiorców/Kredytobiorców.

## **Rozwiązanie Umowy § 10**

1. Umowa rozwiązuje się z chwilą upływu okresu wypowiedzenia lub na mocy porozumienia stron.
2. Każda ze stron może wypowiedzieć Umowę w przypadkach wskazanych w Umowie.
3. Okres wypowiedzenia wynosi 30 dni od dnia doręczenia drugiej stronie oświadczenia o wypowiedzeniu.
4. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę jest on zobowiązany do spłaty należności z tytułu Pożyczki/Kredytu najpóźniej do dnia jej rozwiązania.
5. Od dnia następnego po upływie okresu wypowiedzenia, całe zobowiązanie Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy wobec Banku staje się natychmiast wymagalne, a kapitał jest oprocentowany według zasad obowiązujących dla zadłużenia przeterminowanego/zaległości.

## **Śmierć Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy § 11**

1. W razie śmierci Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy, za wiarygodną informację, o której mowa w § 9 ust. 2, uważa się uzyskanie przez Bank odpisu zupełnego lub skróconego aktu zgonu, świadectwo zgonu, pismo otrzymane od takich instytucji jak: policja, sąd, komornik, urząd skarbowy, organ rentowy lub innej wiarygodnej instytucji.
2. Wygaśnięcie Umowy wskutek śmierci jedyne Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy lub obu Pożyczkobiorców/Kredytobiorców (w przypadku Pożyczki/Kredytu udzielonych dwóm osobom) skutkuje natychmiastową wymagalnością kwoty Pożyczki/Kredytu pozostałej do spłaty.
3. W razie śmierci jedyne Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy lub obu Pożyczkobiorców/Kredytobiorców, do spłaty należności wynikających z Umowy zobowiązani są spadkobiercy.

## **Cykliczna kontrola Zdolności kredytowej § 12**

W okresie obowiązywania Umowy Bank jest uprawniony do przeprowadzania cyklicznej kontroli Zdolności kredytowej Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy w oparciu o weryfikację dotychczasowej historii kredytowej Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy w Banku oraz sprawdzenie informacji w Bazach danych dotyczących historii kredytowej Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy w innych instytucjach finansowych. Cykliczna kontrola może być przeprowadzana nie częściej niż raz na kwartał, o ile przepisy prawa nie nałożą na Bank obowiązku wykonywania kontroli w innych odstępach czasu.

## **Sposoby komunikacji § 13**

1. Bank kontaktuje się z Pożyczkobiorcą/Kredytobiorcą w sprawach związanych z obsługą Umowy przy wykorzystaniu podanych przez niego danych teleadresowych, za pomocą dostępnych środków komunikacji, w tym za pomocą krótkich wiadomości tekstowych (SMS) oraz automatycznych wiadomości głosowych.
2. Pożyczkobiorca/Kredytobiorca zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Banku o każdej zmianie danych osobowych zawartych w Umowie, tj. zmianie imienia, nazwiska, serii i numeru dokumentu tożsamości, danych adresowych oraz o utracie dokumentu tożsamości. Informację taką

## **Restrukturyzacja § 7**

1. Bank, na wniosek Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy, umożliwia Restrukturyzację Pożyczki/Kredytu, jeżeli jest to uzasadnione dokonaną przez Bank oceną sytuacji finansowej i gospodarczej Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy.
2. Pożyczkobiorca/Kredytobiorca może złożyć wniosek o Restrukturyzację w Placówce lub poprzez Kanały dostępu.
3. Bank zastrzega sobie prawo do ustalenia warunków niezbędnych do dokonania Restrukturyzacji, w zakresie terminu, wysokości wymagalnej wpłaty minimalnej, obowiązku dostarczenia przez Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę dokumentów potwierdzających sytuację finansową i gospodarczą Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy, w szczególności aktualne źródło i wysokość uzyskiwanych dochodów lub ich brak, wysokość zobowiązań Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy, a także w zakresie ustanowienia Zabezpieczeń.
4. W przypadku odrzucenia wniosku o Restrukturyzację, Bank przekazuje Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy, w formie pisemnej, szczegółowe wyjaśnienia dotyczące przyczyny odrzucenia wniosku. Informacja ta przekazywana jest Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od dnia odrzucenia przez Bank wniosku o Restrukturyzację.
5. Restrukturyzacja następuje na warunkach uzgodnionych przez strony. Pożyczkobiorca/Kredytobiorca akceptuje ostateczne warunki Restrukturyzacji telefonicznie lub pisemnie. Nowe warunki lub terminy spłaty Bank potwierdza przysyłając Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy zmieniony harmonogram spłat. Restrukturyzacja nie wymaga sporządzenia aneksu do Umowy.

## **Zmiana dnia spłaty Raty § 8**

1. Na wniosek Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy złożony w Placówce lub poprzez Kanały dostępu, Bank może dokonać zmiany dnia spłaty Raty. Za zmianę dnia spłaty Bank pobierze od Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy prowizję zgodnie z obowiązującą w dniu dokonania zmiany Tabelą.
2. Zmiana dnia spłaty następuje wskutek pozytywnego rozpatrzenia przez Bank wniosku Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy, potwierdzonego przekazaniem Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy nowego harmonogramu spłat. W takim przypadku zmiana dnia spłaty nie wymaga sporządzenia aneksu do Umowy.

## **Wygaśnięcie Umowy § 9**

1. Wygaśnięcie Umowy następuje:
  - a) z upływem okresu, na jaki Umowa była zawarta,

- Pożyczkobiorca/Kredytobiorca powinien złożyć w Placówce lub poprzez Kanały dostępu.
- Bank przesyła korespondencję do Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy za pomocą dostępnych środków komunikacji, według poniższej kolejności, to jest:
    - za pośrednictwem serwisu eurobank online, o ile Pożyczkobiorca/Kredytobiorca zawarł z Bankiem umowę o usługi bankowości elektronicznej i dokonał aktywacji tego Kanału dostępu,
    - na adres e-mail, o ile Pożyczkobiorca/Kredytobiorca podał ten adres Bankowi,
    - w pozostałych przypadkach listem na adres korespondencyjny wskazany przez Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę.
  - Zmiana sposobu komunikacji z Bankiem oraz podanego adresu e-mail lub adresu do korespondencji następuje poprzez złożenie przez Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę odpowiedniej dyspozycji w Placówce lub poprzez Kanały dostępu i nie wymaga zawarcia aneksu do Umowy.

## Rozmowy telefoniczne

### § 14

Bank jest uprawniony do nagrywania, za pomocą elektronicznych nośników informacji, wszystkich rozmów telefonicznych z Pożyczkobiorcą/Kredytobiorcą oraz do wykorzystywania takich nagrań do celów dowodowych.

## Reklamacje

### § 15

- Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy przysługuje prawo zgłoszenia reklamacji dotyczącej obsługi Pożyczki/Kredytu. Reklamacje można składać osobiście lub przez pełnomocnika:
  - w formie pisemnej lub ustnie do protokołu:
    - w dowolnej Placówce lub Centrali Banku (ul. św. Mikołaja 72, 50-126 Wrocław) lub
    - korespondencyjnie na adres: Euro Bank S.A., ul. św. Mikołaja 72, 50-126 Wrocław lub
    - telefonicznie pod numerem 555 000 555;
  - w formie elektronicznej:
    - poprzez e-mail na adres: [info@eurobank.pl](mailto:info@eurobank.pl) lub [eurobank@eurobank.pl](mailto:eurobank@eurobank.pl) lub
    - wysyłając faks na numer: 71 79 55 501 lub
    - za pośrednictwem serwisu eurobank online (dostęp poprzez stronę [www.eurobank.pl](http://www.eurobank.pl)).
- Odpowiednie adresy, w tym siedziby Banku, poczty elektronicznej oraz numery telefonów i faksu, dostępne są również w Placówkach oraz na stronie internetowej Banku.
- Bank informuje, że zgłoszenie reklamacji przez Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę niezwłocznie po powzięciu przez niego zastrzeżeń oraz podanie aktualnego adresu korespondencyjnego ułatwi i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Bank. Na żądanie Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy Bank potwierdza, pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Pożyczkobiorcą/Kredytobiorcą, fakt zgłoszenia przez niego reklamacji.
- 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 Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę o przedłużeniu terminu i udziela odpowiedzi w terminie 30 dni kalendarzowych od daty wpływu reklamacji do Banku, z zastrzeżeniem ust. 5.
- W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni kalendarzowych, Bank informuje Pożyczkobiorcę/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.
- O wyniku rozpatrzenia reklamacji Bank informuje Pożyczkobiorcę/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 Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy. Do zachowania przez Bank terminów, o których mowa w ust. 4 i 5, wystarczy wysłanie odpowiedzi przed ich upływem.
- W przypadku wnoszenia reklamacji, Pożyczkobiorca/Kredytobiorca ma możliwość zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta oraz do Rzecznika Finansowego.
  - Każdemu Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy przysługuje prawo do wniesienia skargi na działalność Banku lub wniosku o rozwiązywanie sporu w postępowaniu pozasądowym do:
    - Rzecznik Finansowy,
    - Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich (Arbitraż),
    - Sąd Polubowny działający przy Komisji Nadzoru Finansowego (Sąd Polubowny)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.).
  - Udział Banku w postępowaniu pozasądowym przed Rzecznikiem Finansowym oraz Arbitrażem jest obowiązkowy.
  - Szczegółowe informacje na temat działalności tych podmiotów, trybów i procedur obowiązujących w postępowaniu oraz zasad korzystania z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów są:
    - w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego znajdującym się na stronie internetowej Związku Banków Polskich pod adresem [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl),
    - w Regulaminie Sądu Polubownego na stronie internetowej Komisji Nadzoru Finansowego pod adresem [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl),
    - na stronie internetowej Rzecznika Finansowego pod adresem [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).
  - Ze skargą o rozstrzygnięcie sporu w postępowaniu pozasądowym Pożyczkobiorca, który zawarł Umowę za pośrednictwem Serwisu kredytowego, może zwrócić się do uprawnionych podmiotów, w tym ww., również za pośrednictwem interaktywnej platformy ODR dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Przed skorzystaniem z platformy ODR Bank zachęca do kontaktu, w sposób wskazany w Regulaminie.
  - Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

## Zmiany postanowień Regulaminu

### § 16

- Bank ma prawo do zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn. Za ważną przyczynę uznaje się jedną z niżej wymienionych:
  - wprowadzenie nowych oraz zmianę powszechnie obowiązujących przepisów prawa związanych z oferowaniem i obsługą Pożyczki/Kredytu, wskutek których zachodzi potrzeba uwzględnienia tych zmian i dostosowania Regulaminu,
  - zmianę formy produktów/usług oferowanych przez Bank Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy, o ile zapewni to należyte wykonanie Umowy oraz nie będzie prowadziło do zwiększenia obciążeń finansowych Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy z tytułu Umowy i nie będzie naruszało jego interesu,
  - orzeczenia sądów, decyzje, rekomendacje lub zalecenia Komisji Nadzoru Finansowego lub innych właściwych organów lub urzędów nadzorczych, mające wpływ na postanowienia Regulaminu, określające zasady lub obowiązki Banku związane ze świadczeniem usług lub wykonywaniem czynności przez Bank, wskutek których zachodzi potrzeba uwzględnienia ich i dostosowania Regulaminu.
- Wprowadzane przez Bank zmiany Regulaminu muszą być adekwatne do rodzaju okoliczności stanowiących przyczynę, o których mowa w ust. 1.
- O zmianie niniejszego Regulaminu Bank powiadamia Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę przed datą wejścia w życie zmian, doręczając mu treść zmian lub zmieniony Regulamin, zgodnie ze sposobem komunikacji opisanym w § 13 ust.3. W powiadomieniu przesłanym Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy Bank wskazuje datę wejścia w życie zmienionego Regulaminu.
- Zmiana Regulaminu wiąże Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę, jeżeli nie wypowie Umowy, z zachowaniem okresu wypowiedzenia wskazanego w § 10 ust. 3, w terminie 14 dni od doręczenia Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy informacji o zmianie Regulaminu. Za wypowiedzenie Umowy Bankowi przez Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę uważa się także, złożone w formie

- pisemnej, oświadczenie Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy o odmowie przyjęcia zmian Regulaminu.
5. Aktualny Regulamin jest dostępny również w Placówkach, telefonicznie w COK, w Serwisie kredytowym oraz na stronie internetowej Banku.

*Niniejszy Regulamin obowiązuje dla Umów zawieranych od dnia 09.03.2019 r.*