

REGULAMIN UDZIELANIA KREDYTÓW KLIENTOM SEGMENTU PRESTIGE ORAZ KLIENTOM SEGMENTU BANKOWOŚCI PRYWATNEJ W BANKU MILLENNIUM S.A.

Postanowienia ogólne

§ 1.

1. „Regulamin udzielania kredytów Klientom segmentu Prestige oraz Klientom segmentu Bankowości Prywatnej w Banku Millennium S.A.”, zwany dalej „Regulaminem” określa warunki i zasady udzielania kredytów przez Bank Millennium S.A., zwany dalej „Bankiem”.
2. Postanowienia Regulaminu są wiążące dla stron umowy kredytu, o ile strony w umowie kredytu nie ustalą odmiennie swoich praw i obowiązków.
3. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się odpowiednio postanowienia regulaminu stanowiącego integralną część zawartej w Banku umowy rachunku bankowego.
4. Jeżeli postanowienia Regulaminu nie stanowią inaczej, użyte w nich określenia mają znaczenie, które nadano im w odpowiednich dokumentach, o których mowa w ust. 3.

§ 2.

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) Kredytobiorca - osoba/ly fizyczna/e która/e zawarła/y umowę kredytu z Bankiem,
- 2) kredyt – kredyt/ pożyczka udzielany/a przez Bank osobom fizycznym,
- 3) Reklamacja – wystąpienie skierowane do Banku przez Kredytobiorcę, w którym zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Kredytobiorcy oraz oczekiwany przez Kredytobiorcę sposób jej rozpatrzenia.
- 4) umowa kredytu - umowa kredytu zawarta na piśmie pomiędzy Kredytobiorcą a Bankiem,
- 5) ROR - prowadzony przez Bank rachunek oszczędnościowo – rozliczeniowy, posiadany lub współposiadany przez Kredytobiorcę, wskazany w umowie kredytu,
- 6) wskaźnik LTV - stosunek salda kredytu pozostającego do spłaty lub kwoty przyznanego limitu do wartości ustanowionych prawnie zabezpieczeń.

Dostępność kredytu

§ 3.

Bank posiada w ofercie kredyty, których nazwy handlowe oraz warunki cenowe określone są w Cenniku usług.

Zabezpieczenie spłaty kredytu

§ 4.

1. Kredytobiorca jest zobowiązany do utrzymania ciągłości wszystkich zabezpieczeń wskazanych w umowie kredytu do czasu całkowitej spłaty zobowiązań wynikających z umowy kredytu oraz ponosi wszelkie koszty związane z ustanowieniem i utrzymaniem zabezpieczeń.
2. W okresie obowiązywania umowy kredytu Bank ma prawo do kontroli ustanowionych zabezpieczeń, w szczególności ich stanu prawnego i technicznego.

Oprocentowanie i opłaty

§ 5.

1. Kredyt oprocentowany jest według stopy procentowej określonej w umowie kredytu. Odsetki od wykorzystanego kredytu naliczane są do wysokości salda zadłużenia utrzymującego się od dnia uruchomienia kredytu do dnia poprzedzającego dzień spłaty włącznie, przy założeniu, że rok liczy 365 dni a miesiąc rzeczywistą liczbę dni.
2. Bank przekazuje informację o wysokości aktualnej stopy oprocentowania kredytu poprzez udostępnienie Cennika usług w placówkach Banku, w serwisie telefonicznym oraz na stronie internetowej Banku. Zasady ustalania stopy spreadu walutowego oraz aktualna wysokość tej stopy dostępne są na stronie internetowej Banku. Spread walutowy rozumiany jest jako różnica pomiędzy kursem wypłaty a spłaty zaciągniętego kredytu w walucie obcej.
3. W przypadku kredytów nieodnawialnych Bank informuje Kredytobiorcę o operacjach na rachunku kredytowym i wysokości aktualnej stopy oprocentowania kredytu także w wyciągu miesięcznym.
4. Bank informuje Poręczyiciela o każdej zmianie stopy oprocentowania kredytu poprzez udostępnienie Cennika usług w placówkach Banku oraz serwisie telefonicznym.
5. Bank nie jest zobowiązany do informowania innych niż Poręczyciel osób będących dłużnikami z tytułu zabezpieczenia kredytu o każdej zmianie stopy oprocentowania kredytu.

Spłata kredytu

§ 6.

1. Spłata kredytu i odsetek następuje w sposób określony w umowie kredytu.
2. Dniem spłaty kredytu lub odsetek jest dzień uznania rachunku kredytowego.
3. Kredytobiorca zobowiązany jest do zapewnienia dostatecznych środków pieniężnych na rachunku wskazanym w umowie kredytu wystarczających na spłatę kredytu oraz odsetek najpóźniej na dzień przed datą płatności odsetek i/ lub spłaty kredytu, wskazaną w umowie kredytu, chyba że umowa kredytu stanowi inaczej. W przypadku, gdy termin płatności przypada na dzień wolny od pracy, wówczas płatność następuje w kolejnym dniu roboczym.
4. W przypadku braku spłaty zobowiązań w ustalonym terminie, począwszy od dnia następnego, niespłacona kwota kredytu traktowana jest jak zadłużenie przeterminowane z oprocentowaniem dla tego rodzaju zadłużenia określonym w Cenniku usług z zastrzeżeniem postanowień § 12.
5. O opóźnieniu w spłacie zadłużenia przez Kredytobiorcę Bank niezwłocznie powiadomi listem poleconym osoby, będące dłużnikami Banku z tytułu zabezpieczenia kredytu.

6. W przypadku braku spłaty zobowiązań w ustalonym terminie, Bank, nie wcześniej niż 5 dnia od wystąpienia zadłużenia przeterminowanego, podejmuje czynności monitorujące, o których mowa w ust. 7.
7. Bank podejmuje czynności monitorujące w okresie od dnia wystąpienia zadłużenia przeterminowanego z zastrzeżeniem ust.6, do dnia jego spłaty. W okresach każdych kolejnych 30 dni zadłużenia przeterminowanego, Bank może wysłać maksymalnie 6 wiadomości sms, 2 listy monitorujące, 2 wezwania do zapłaty (z zachowaniem co najmniej dwutygodniowego odstępu pomiędzy wysłaniem każdego z wezwań), wykonać 10 telefonów, przy czym rodzaj, kolejność i częstotliwość podejmowanych przez Bank działań monitorujących będzie adekwatna do możliwości komunikacji z Kredytobiorcą, postawy Kredytobiorcy dotyczącej warunków spłaty zadłużenia oraz historii jego dotychczasowej współpracy z Bankiem.
8. Bank może obciążyć Kredytobiorcę następującymi kosztami:
 - 1) zasądzonymi na rzecz Banku kosztami sądowymi, których wysokość określa Ustawa z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych
 - 2) zasądzonymi kosztami jakie Bank będzie zmuszony ponieść w przypadku prowadzenia działania przez pełnomocników, przed sądami oraz organami administracji publicznej, w zakresie niezbędnym do dochodzenia swoich roszczeń powstałych w związku z niewykonaniem przez Kredytobiorcę zobowiązań wynikających z Umowy, w tym kosztami zastępstwa procesowego oraz kosztami opłaty skarbowej od udzielonych pełnomocnictw,
 - 3) kosztami postępowania egzekucyjnego, których wysokość określa Ustawa z 29 sierpnia 1997 r. o komornikach sądowych i egzekucji oraz Ustawa z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych.
9. Bank rozlicza zobowiązania Kredytobiorcy z tytułu umowy kredytu w następującej kolejności:
 - 1) koszty sądowe i opłaty urzędowe poniesione przez Bank,
 - 2) prowizje i opłaty należne Bankowi,
 - 3) odsetki umowne/ ustawowe od zadłużenia przeterminowanego, a w przypadku kredytu spłacanego w ratach – odsetki naliczone odrębnie dla każdej przeterminowanej raty kapitałowej,
 - 4) odsetki umowne ustalone dla danej raty kapitałowej,
 - 5) przeterminowany kapitał kredytu,
 - 6) kapitał kredytu.

Postanowienia końcowe

§ 7.

1. W przypadku niedotrzymania przez Kredytobiorcę warunków udzielenia kredytu, otrzymania przez Bank od organu egzekucyjnego zawiadomienia o zajęciu wierzycielności z tytułu kredytu albo utraty przez Kredytobiorcę zdolności kredytowej Bank może:
 - 1) obniżyć kwotę przyznanego kredytu – jeżeli kredyt lub jego część nie została uruchomiona,
 - 2) wstrzymać uruchomienie kredytu (transz kredytu),
 - 3) zażądać dodatkowego zabezpieczenia spłaty kredytu,
 - 4) wypowiedzieć umowę kredytu z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia umowy, z zastrzeżeniem ust. 4 pkt 2 lit. c,
 - 5) przystąpić do renegotjacji warunków umowy kredytu.
2. Bank może:
 - 1) renegotjować warunki Umowy w przypadku, gdy w okresie obowiązywania Umowy:
 - a) nastąpi pogorszenie się sytuacji finansowej Kredytobiorcy w stosunku do wartości dotychczasowej obniżające jego zdolność kredytową w wyniku utraty lub zmniejszenia się o co najmniej 10% dochodów stanowiących źródło spłaty udzielonego kredytu lub w wyniku zwiększenia się obciążeń finansowych Kredytobiorcy z tytułu posiadanych zobowiązań o co najmniej 4% lub,
 - b) nastąpi zagrożenie terminowej spłaty kredytu w ten sposób, że Kredytobiorca opóźnia się z zapłatą co najmniej dwóch wymagalnych płatności,
 - c) otrzyma od organu egzekucyjnego zawiadomienie o zajęciu wierzycielności z tytułu kredytu,
 - 2) zażądać dodatkowego prawnego zabezpieczenia spłaty kredytu, w przypadku, gdy zmniejszy się wartość rynkowa zabezpieczeń lub wzrośnie wskaźnik LTV, w celu osiągnięcia poziomu LTV, określonego na dzień zawarcia umowy.
3. Za niedotrzymanie warunków udzielenia kredytu uznaje się:
 - 1) ujawnienie istotnych rozbieżności, mających wpływ na podjęte decyzje kredytowe, pomiędzy danymi podanymi we wniosku o udzielenie kredytu oraz dokumentami i informacjami podanymi w związku z rozpatrywaniem wniosku o udzielenie kredytu, jak również w trakcie obowiązywania umowy kredytu, a stanem faktycznym,
 - 2) wykorzystanie środków z kredytu na inny cel niż określony w umowie kredytu,
 - 3) w przypadku kredytu, do którego ustanowiono zabezpieczenie w postaci ubezpieczenia spłaty kredytu – podjęcie działań wyłączeniowych lub ograniczających możliwość uzyskania przez Bank świadczenia ubezpieczeniowego w związku z zawartą umową kredytu,
 - 4) nie ustanowienie zabezpieczenia spłaty kredytu w terminie, o ile wymagane.
4. Bank ma prawo wypowiedzieć umowę kredytu również w przypadkach:
 - 1) umów kredytu zawartych przed dniem 18 grudnia 2011 roku:
 - a) o kredyt w wysokości nie większej niż 80000 zł albo równowartość tej kwoty w innej walucie niż polska, jeżeli Kredytobiorca nie zapłaci w terminach określonych w umowie kredytu pełnych rat kredytu za co najmniej dwa okresy płatności w rozumieniu ustawy z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim, z zachowaniem miesięcznego terminu wypowiedzenia,
 - b) o kredyt w wysokości większej niż 80000 zł albo równowartość tej kwoty w innej walucie niż polska, jeżeli Kredytobiorca nie zapłaci w terminie określonym w

- umowie kredytu jednej niepełnej raty kredytu z zachowaniem miesięcznego terminu wypowiedzenia,
- 2) dla umów zawartych od dnia 18 grudnia 2011 roku:
- o kredyt w wysokości nie większej niż 255550 zł albo równoważność tej kwoty w innej walucie niż polska, jeżeli Kredytobiorca nie zapłaci w terminie określonym w umowie kredytu jednej pełnej raty kredytu za co najmniej jeden okres płatności w rozumieniu ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim z zachowaniem miesięcznego terminu wypowiedzenia,
 - o kredyt w wysokości większej niż 255550 zł albo równoważność tej kwoty w innej walucie niż polska, jeżeli Kredytobiorca nie zapłaci w terminie określonym w umowie kredytu jednej niepełnej raty kredytu z zachowaniem miesięcznego terminu wypowiedzenia,
 - o kredyt w wysokości nie większej niż 255550 zł albo równoważność tej kwoty w innej walucie niż polska, stanowiących umowę kredytu odnawialnego w rozumieniu ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim, tj. Umów linii kredytowej na zakup papierów wartościowych w ramach usług dla Klientów osób fizycznych z Segmentu Prestige oraz Bankowości Prywatnej w Banku Millennium S.A, jeżeli Kredytobiorca nie spłaci zobowiązań z tytułu umowy Linii w terminie określonym w tej umowie z zachowaniem dwumiesięcznego terminu wypowiedzenia
- i o ile, w terminie 7 dni od daty otrzymania przez Kredytobiorcę wezwania do zapłaty, Kredytobiorca nie spłaci zadłużenia wynikającego z treści wezwania.
5. Wypowiedzenie umowy kredytu staje się skuteczne z chwilą otrzymania przez Kredytobiorcę wypowiedzenia listem poleconym lub w przypadku doręczenia go bezpośrednio do rąk Kredytobiorcy.

§ 8.

1. W okresie wypowiedzenia umowy kredytu Bank zastrzega sobie prawo do nie udzielania Kredytobiorcy nowych kredytów i nie dopuszczania do zwiększenia zadłużenia z tytułu kredytu już udzielonego w stosunku do zadłużenia występującego w dniu wypowiedzenia umowy kredytu, jeżeli zdolność kredytowa Kredytobiorcy uległa obniżeniu.
2. Najpóźniej w ostatnim dniu okresu wypowiedzenia umowy kredytu, Kredytobiorca jest zobowiązany do spłaty całości kredytu w wysokości wskazanej w umowie kredytu wraz z odsetkami należnymi Bankowi.

§ 9.

1. Kredytobiorca zobowiązany jest w okresie kredytowania informować Bank o każdej zmianie swoich danych osobowych, w szczególności o zmianie adresu do korespondencji.
2. Wszelka korespondencja jest wysyłana przez Bank na ostatni adres do korespondencji podany przez Kredytobiorcę.

§ 10.

Kredytobiorca zobowiązany jest w trakcie trwania umowy kredytu do przedstawienia na żądanie Banku dokumentów i informacji niezbędnych dla oceny jego zdolności kredytowej, a dotyczących jego aktualnej sytuacji majątkowej lub finansowej.

§ 11.

Wszelkie dokumenty dotyczące kredytu składane przez Kredytobiorcę w Banku winny być sporządzone w języku polskim lub przetłumaczone na język polski przez tłumacza przysięgłego.

§ 12.

Z chwilą dostarczenia do Banku skróconego odpisu aktu zgonu Kredytobiorcy lub uzyskania od organu wypłacającego świadczenie pisemnej informacji o śmierci Kredytobiorcy Bank niezwłocznie od powstałego zadłużenia przeterminowanego nalicza odsetki w wysokości ustawowej.

§ 13.

1. W trakcie trwania umowy kredytu Bank jest uprawniony do zmiany Regulaminu, jeżeli wystąpi przynajmniej jedna z niżej wymienionych ważnych przyczyn:
- wprowadzenie, zmiana lub uchylenie:
 - powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym regulujących sektor bankowy, lub
 - rekomendacji, zaleceń lub stanowisk dotyczących Banku przez uprawnione organy nadzorujące działalność Banku lub europejskie organy nadzoru, z którymi wiąże się obowiązek lub uprawnienie Banku do zmiany treści stosunku prawnego z konsumentem,
 - zmiana zakresu lub sposobu świadczenia usług, do których stosują się postanowienia Regulaminu, polegająca na:
 - wprowadzeniu nowych produktów lub usług, bądź
 - wycofaniu lub zmianie cech dotychczasowych produktów lub usług - w przypadku, gdy zmiana wynika z rozwoju oferty Banku, a jednocześnie inne dostępne funkcjonalności zapewniają należyte wykonanie umowy kredytu zgodnie z jej podstawowym celem,
 - zmiany w systemie informatycznym Banku wpływające na wzajemne prawa i obowiązki Stron umowy kredytu wynikające z:
 - rozwoju technologicznego lub
 - zmian dostawców rozwiązań informatycznych, które wpływają na usługi świadczone przez Bank lub zasady korzystania z tych usług przez Kredytobiorcę,przy czym każda zmiana nastąpi w zakresie wynikającym z zaistniałej przyczyny.
2. W trybie zmiany Regulaminu nie mogą zostać zmienione postanowienia dotyczące istotnych elementów umowy kredytu, przez które rozumie się postanowienia indywidualnie negocjowane oraz postanowienia określające kwotę kredytu, okres spłaty, terminy i zasady spłaty kredytu oraz formy zabezpieczenia spłaty kredytu, w zakresie, w jakim są one uregulowane w umowie kredytu.
3. W przypadku zmiany Regulaminu polegającej na dodaniu nowych produktów lub usług lub zmianie cech dotychczasowych produktów lub usług, skutkującej zmianą Cennika usług, Kredytobiorca nie będzie zobowiązany do korzystania z takich produktów lub usług i ponoszenia kosztów z tym związanych, chyba że wyrazi wolę korzystania z nich - w takim przypadku przejawem woli Kredytobiorcy będzie rozpoczęcie korzystania z danego produktu lub usługi.
4. W trakcie trwania umowy kredytu Bank jest uprawniony do zmiany Cennika usług w zakresie innym niż stopa procentowa kredytu, jeśli wystąpi przynajmniej jedna z poniższych ważnych przyczyn:
- zmiana zakresu lub sposobu świadczenia usług, do których stosują się postanowienia Cennika usług, polegająca na:
 - wprowadzeniu nowych produktów lub usług, bądź
 - zmianie zakresu lub cech dotychczasowych produktów lub usług - z zastrzeżeniem, że w oparciu o tę przesłankę nie może zostać zmieniona wysokość opłaty lub prowizji, chyba że taka konieczność wynika z zmiany tych produktów lub usług przez zewnętrznego dostawcę Banku, jeśli Bank z przyczyn od niego niezależnych nie jest w stanie zapewnić produktu lub usługi w dotychczasowej formie lub na dotychczasowych warunkach,przy czym Kredytobiorca nie będzie zobowiązany do korzystania z takich produktów lub usług i ponoszenia kosztów z tym związanych, chyba że wyrazi wolę korzystania z nich - w takim przypadku przejawem woli Kredytobiorcy będzie rozpoczęcie korzystania z danego produktu lub usługi;
 - zmiana wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych, ogłaszanego przez Główny Urząd Statystyczny (GUS) za dany miesiąc, o co najmniej 2,5 punktu procentowe w stosunku do analogicznego miesiąca poprzedniego roku lub co najmniej 5 punktów procentowych od czasu wprowadzenia albo ostatniej zmiany danej opłaty lub prowizji;
 - zmiana wysokości przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku, ogłaszanego przez GUS za dany miesiąc, o co najmniej 2,5 punktu procentowe w stosunku do analogicznego miesiąca poprzedniego roku lub o co najmniej 5 punktów procentowych od czasu wprowadzenia albo ostatniej zmiany danej opłaty lub prowizji;
 - zmiana jednej ze stóp procentowych ogłaszanych przez Narodowy Bank Polski (stopa procentowa kredytu lombardowego, stopa redyskonta weksli, stopa referencyjna, stopa oprocentowania środków rezerwy obowiązkowej banków) o co najmniej 0,1 punktu procentowego, w stosunku do poprzednio ogłoszonej przez NBP wartości;
 - zmiana jednego ze wskaźników referencyjnych (WIBOR, LIBOR lub EURIBOR) o co najmniej 0,1 punktu procentowego wobec średniej wartości danego wskaźnika z poprzednich 6 miesięcy kalendarzowych (średnia arytmetyczna) z zastrzeżeniem ust. 5.
5. W przypadku zaprzestania opracowywania któregokolwiek ze wskaźników referencyjnych wymienionych w ust. 4 pkt 5, w miejsce tego wskaźnika zostanie zastosowany zamiennik wyznaczony przez właściwy organ uprawniony do wyznaczenia zamiennika wskaźnika referencyjnego na mocy obowiązujących przepisów, o ile organ ten wskaże tylko jeden zamiennik. Zasadę opisaną w zdaniu poprzedzającym stosuje się odpowiednio w przypadku zaprzestania opracowywania kolejnych wskaźników referencyjnych wyznaczonych jako zamienniki.
6. Zmiana Cennika usług, o której mowa ust. 4 odbywa się z zastosowaniem zasady, że:
- wzrost lub spadek wskaźnika wymienionego w ust. 4 pkt 2 i 3 może powodować zgodne z kierunkiem zmiany tego wskaźnika podwyższenie lub obniżenie poszczególnych pozycji Cennika usług,
 - wzrost lub spadek wskaźnika wymienionego w ust. 4 pkt 4 i 5 może powodować przeciwne do kierunku zmiany tego wskaźnika obniżenie lub podwyższenie poszczególnych pozycji Cennika usług.
7. Zmiana może nastąpić w okresie nie późniejszym niż 6 miesięcy od zaistnienia przesłanki ją warunkującej i nie może być wyższa niż 200% w stosunku do dotychczasowej wysokości. Zmiana danej opłaty/prowizji zawartej w Cenniku usług może być dokonywana nie częściej niż raz na 24 miesiące.
8. Ograniczenie zmiany do 200% w stosunku do dotychczasowej wysokości nie dotyczy przypadków, gdy do Cennika usług wprowadzane są nowe pozycje w związku z nowymi usługami. Natomiast gdy dotychczasowa odpłatność wynosiła 0 złotych lub gdy dotychczas opłata/prowizja nie była pobierana, wprowadzana opłata nie może być wyższa niż 200 zł.
9. Niezależnie od okoliczności wymienionych w ust. 4, w każdym czasie możliwa jest zmiana Cennika usług polegająca na obniżeniu opłat i prowizji, zmianie warunków ich pobierania na korzystniejsze dla Kredytobiorcy lub zaprzestaniu ich pobierania. W takim przypadku nie stosuje się trybu zmiany Cennika usług.
10. Bank, zachowując należyte staranność, jest uprawniony do wprowadzania zmian porządkowych i redakcyjnych Regulaminu i Cennika usług oraz korygowania oczywistych błędów (np. językowych), o ile zmiany te nie wpływają na warunki umowy kredytu.
11. Zmiany Regulaminu lub Cennika usług nie mogą powodować zastąpienia postanowień odpowiednio Regulaminu lub Cennika usług uznanych w prawomocnej decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydanej w sprawie Banku za niedozwolone postanowienia umowne, o których mowa w art. 385¹ § 1 Kodeksu cywilnego, innymi postanowieniami, chyba że z decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wynika inaczej.
9. Zmieniony Regulamin i Cennik usług wiążą Bank oraz Kredytobiorcę, chyba że w terminie 14 dni od dnia doręczenia tekstu zmian Kredytobiorca złoży pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy kredytu z zachowaniem trzydziestodniowego terminu wypowiedzenia. Po upływie terminu wypowiedzenia umowa kredytu ulega rozwiązaniu, natomiast wszystkie należności powinny być spłacone najpóźniej w dniu rozwiązania umowy kredytu.
10. W przypadku wypowiedzenia umowy kredytu w trybie, o którym mowa w ust. 9 do wpływu okresu wypowiedzenia umowy kredytu obowiązują zapisy dotychczasowego Regulaminu i Cennika usług.

§ 14.

1. Kredytobiorca ma prawo do składania reklamacji w zakresie świadczonych przez Bank usług i obsługi kredytu.
2. Kredytobiorca powinien złożyć reklamację niezwłocznie po zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia. Reklamacje mogą być składane:
- w formie pisemnej:

- a) osobiście w dowolnej placówce Banku,
 - b) listownie na adres siedziby Banku, z dopiskiem Reklamacje,
 - c) za pośrednictwem Millenet.
- 2) w formie ustnej podczas wizyty w placówce Banku lub za pośrednictwem TeleMillennium pod numerem 801 331 331, „Linie Prestige” pod numerem 801 127 000, „Linie Bankowości Prywatnej” pod numerem 801 115 115. Bank na podstawie reklamacji złożonej w placówce sporządza protokół.
3. Bank rozpatruje reklamację złożoną przez Kredytobiorcę udzielając odpowiedzi w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia wpływu reklamacji do Banku, z zastrzeżeniem ust. 4. Na wniosek Kredytobiorcy odpowiedź może być wysłana za pośrednictwem poczty elektronicznej lub SMS.
4. W szczególnie skomplikowanym przypadku termin rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu nie więcej niż do 60 dni, gdy rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi nie jest możliwe w terminie 30 dni. Bank powiadomi Kredytobiorcę o wydłużeniu okresu rozpatrzenia, ze wskazaniem:
- 1) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi,
 - 2) przyczyny opóźnienia,
 - 3) okoliczności, które muszą być ustalone.
5. W zakresie zarządzania reklamacjami Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
6. Kredytobiorca ma możliwość złożenia reklamacji bezpośrednio do Banku bądź skierowania sprawy do:
- 1) Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, który działa przy Związku Banków Polskich i został powołany w celu rozstrzygania sporów pomiędzy klientami banków a bankami,
 - 2) Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów,
 - 3) Rzecznika Finansowego,
 - 4) sądu powszechnego.

§ 15.

Wszelkie spory pomiędzy Bankiem, a Kredytobiorcą rozstrzyga sąd właściwości ogólnej.

§ 16.

W sprawach nieuregulowanych umową kredytu i Regulaminem stosuje się obowiązujące przepisy prawa polskiego.