

**Regulamin udzielania osobom fizycznym
kredytów zabezpieczonych na nieruchomości „Megahipoteka”**

§1.

Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa warunki, zasady udzielania oraz obsługi kredytów zabezpieczonych na nieruchomości udzielonych osobom fizycznym w Alior Bank S.A.
2. Przez użyte w niniejszym regulaminie określenia należy rozumieć:
 - 1) **Bank** – Alior Bank S.A.
 - 2) **Indywidualnie istotna ekspozycja kredytowa** – ekspozycja kredytowa, w przypadku której zmiana wartości może mieć istotny wpływ na wynik finansowy Banku, tzn. ekspozycje, których wartość przekracza równowartość 3 mln Euro obliczonej według średniego kursu NBP obowiązującego w ostatnim dniu miesiąca poprzedzającego dzień aktualizacji wartości nieruchomości lub stanowią one więcej niż 5% funduszy własnych Banku.
 - 3) **Inwestycja** – nabycie, budowa, remont, modernizacja lub adaptacja nieruchomości.
 - 4) **Karencja indywidualna** – indywidualnie przyznany przez Bank okres karencji w spłacie kapitału kredytu w wysokości maksymalnie 60 miesięcy. Karencja indywidualna może zostać wykorzystana przez Kredytobiorcę w dowolnym momencie spłaty kredytu z zachowaniem warunków, że w ciągu 12 miesięcy jednorazowo nie przekroczy okresu 6 miesięcy i nie będzie obejmować ostatnich 6 miesięcy kredytowania. Po upływie 6 miesięcznej karencji Kredytobiorca spłaca ratę kapitałowo-odsetkową. Karencja indywidualna przyznawana jest na podstawie oceny zdolności kredytowej i w przypadku przyznania jej na okres krótszy niż 60 miesięcy, Kredytobiorca może w trakcie spłaty kredytu wnioskować o jej wydłużenie.
 - 5) **Karencja w spłacie kapitału kredytu** – okres, w którym Kredytobiorca spłaca w terminach określonych w harmonogramie spłat, odsetki naliczane od aktualnego salda zadłużenia. W okresie karencji Kredytobiorca nie spłaca kapitału kredytu.
 - 6) **Kredyt** – przekazanie przez Bank do dyspozycji Kredytobiorcy środków finansowych na ustalonych Umową warunkach.
 - 7) **Kredytobiorca** – osoba fizyczna, która zawarła z Bankiem Umowę kredytu.
 - 8) **LIBOR** – rynkowa stopa procentowa (stopa referencyjna) po jakiej banki są skłonne udzielić pożyczek w danej walucie innym bankom, przyjęta w Banku stopa referencyjna dla potrzeb ustalania oprocentowania kredytów indeksowanych walutami wymiennymi.
 - 9) **LTV** – wskaźnik określający stosunek wartości kredytu do wartości nieruchomości stanowiącej zabezpieczenie kredytu.
 - 10) **Marża Banku** – stała wartość zysku Banku ponad rynkową stopę referencyjną (LIBOR, WIBOR) wyrażona w punktach procentowych. Jest składnikiem oprocentowania kredytu, który zmienia się w trakcie całego okresu spłaty wyłącznie w przypadkach określonych Umową.
 - 11) **Nieruchomość** – nieruchomość będąca przedmiotem zabezpieczenia Kredytu i/lub przedmiotem finansowania przez Bank.
 - 12) **Przekroczony wskaźnik LTV** – różnica pomiędzy wartością nieruchomości a aktualnym saldem zadłużenia z tytułu udzielonego Kredytu w części przekraczającej minimalne wartości określone przez Bank.
 - 13) **Niski wkład własny** – część kwoty kredytu stanowiąca różnicę pomiędzy minimalnym, wymaganym przez Bank udziałem Kredytobiorcy a udziałem własnym

wniesionym przez Kredytobiorcę przed uruchomieniem Kredytu lub jego pierwszej transzy.

- 14) **Koszty Inwestycji** – na koszty inwestycji składają się w szczególności:
 - a. cena nabycia nieruchomości lub wartość działki,
 - b. koszt zaopatrzenia działki w media,
 - c. koszt materiałów budowlanych i wykonanych robót budowlanych,
 - d. koszty przygotowania dokumentacji projektowej i kosztorysowej,
 - e. koszt prac wykończeniowych realizowanych w ramach inwestycji ,
 - f. koszty transakcji m.in. koszty notarialne, sądowe, podatkowe, prowizja pośredników sprzedaży nieruchomości, koszt wyceny,
 - g. koszty uzyskania Kredytu m.in. prowizja bankowa
- 15) **Odpis z KW** – odpis z księgi wieczystej nieruchomości prowadzonej przez właściwy Wydział Ksiąg Wieczystych Sądu Rejonowego.
- 16) **Okres kredytowania** – okres od dnia wypłaty kredytu lub pierwszej transzy kredytu do dnia spłaty kredytu włącznie.
- 17) **Polisa ubezpieczeniowa** – wydawany przez Towarzystwo Ubezpieczeniowe dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia.
- 18) **Rachunek** – wskazany w Umowie rachunek prowadzony w Banku, z którego Bank będzie pobierał środki na spłatę Kredytu.
- 19) **Regulamin** – Regulamin udzielania osobom fizycznym kredytów zabezpieczonych na nieruchomości „Megahipoteka.”
- 20) **Taryfa Opłat i Prowizji** – Taryfa Opłat i Prowizji Alior Bank S.A. dla Klientów Indywidualnych.
- 21) **Umowa** – umowa kredytu zabezpieczonego na nieruchomości „Megahipoteka”.
- 22) **WIBOR** – rynkowa stopa procentowa (stopa referencyjna) po jakiej banki są skłonne udzielić pożyczek w złotych innym bankom, przyjęta w Banku stopa referencyjna do ustalania oprocentowania kredytów w złotych.
- 23) **Wkład własny** – środki finansowe (o ile nie pochodzą z kredytu) lub rzeczowe (o ile nie są finansowane innym kredytem) wniesione przez Kredytobiorcę przed uruchomieniem Kredytu z przeznaczeniem na finansowanie inwestycji.
- 24) **Zdolność kredytowa** – zdolność do spłaty udzielonego Kredytu wraz z odsetkami w terminach określonych w Umowie i harmonogramie.
- 25) **Spread walutowy** – różnica pomiędzy kursem sprzedaży a kursem zakupu waluty obcej ogłaszanym przez Bank w tabeli kursów walut.
- 26) **Okres obrachunkowy** - okres obowiązywania stopy referencyjnej WIBOR lub LIBOR, zgodnie z postanowieniami Umowy, dla którego ustalana jest każdorazowo stopa oprocentowania kredytu.
- 27) **Contact Center** – jednostka Banku świadcząca telefoniczną obsługę dla aktualnych oraz potencjalnych Klientów Banku w zakresie informacji, sprzedaży i transakcji; rozmowy telefoniczne w Contact Center są rejestrowane.

§2.

Warunki udzielenia kredytu zabezpieczonego na nieruchomości

1. Bank udziela Kredytów zabezpieczonych na nieruchomości w PLN lub indeksowanych walutami w formie bezgotówkowej na warunkach określonych w Regulaminie oraz Umowie.
2. Wysokość kwoty Kredytu i Okres kredytowania są określone w Umowie i zależą od Zdolności kredytowej Kredytobiorcy.
3. Bank zastrzega sobie prawo do ustalania maksymalnej i minimalnej kwoty Kredytu.

4. Kredytobiorca może przeznaczyć kwotę Kredytu zabezpieczonego na nieruchomości na cel mieszkaniowy, spłatę zobowiązań w innym banku lub cel konsumpcyjny lub komercyjny, o ile środki z kredytu nie będą wykorzystane do finansowania prowadzonej przez Kredytobiorcę działalności gospodarczej.
5. Finansowanie lub zabezpieczenie na nieruchomości komercyjnej jest możliwe pod warunkiem, że nieruchomość nie jest lub w okresie kredytowania nie będzie miejscem prowadzenia działalności gospodarczej Kredytobiorcy.
6. Bank udziela Kredytów Kredytobiorcom, którzy:
 - 1) posiadają pełną zdolność do czynności prawnych,
 - 2) posiadają miejsce zamieszkania w Polsce (tj. zameldowani są na pobyt stały lub pobyt czasowy),
 - 3) posiadają źródło dochodu, które w ocenie Banku może stanowić źródło spłaty Kredytu,
 - 4) ustanowią zabezpieczenie spłaty Kredytu wymagane przez Bank,
 - 5) są obywatelami polskimi, lub
 - 6) są cudzoziemcami o statusie rezydenta lub nierezydenta uzyskującymi dochody na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
7. W przypadku Kredytu zabezpieczonego na nieruchomości przeznaczonego na realizację celu mieszkaniowego i/lub komercyjnego, warunkiem finansowania przez Bank jest pokrycie całości Kosztów inwestycji kwotą Kredytu i Wkładem własnym.
8. Warunkiem udzielenia przez Bank Kredytu zawierającego niski wkład własny, jest ustanowienie dodatkowego zabezpieczenia jakim jest ubezpieczenie niskiego wkładu własnego (ubezpieczenie ryzyka spłaty kredytu w części odpowiadającej brakującemu wkładowi własnemu Kredytobiorcy).
9. Bank może udzielić inną niż wnioskowana kwotę Kredytu lub uzależnić jej udzielenie od spełnienia przez Kredytobiorcę dodatkowych warunków lub odmówić udzielenia Kredytu bez podania przyczyn.
10. Bank nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne koszty poniesione przez Klienta w związku z odmową udzielenia Kredytu.

§3.

Oprocentowanie

1. W przypadku jeżeli termin spłaty pierwszej raty pożyczki/kredytu zostanie przesunięty z najbliższego terminu spłaty (zgodnie z wybraną częstotliwością spłat) na kolejny termin zgodny z częstotliwością spłat to zmiana oprocentowania w pierwszym okresie obrachunkowym dokonana zostanie po dokonaniu spłaty dwóch pierwszych rat.
2. Wysokość oprocentowania nie może przekroczyć maksymalnej wysokości odsetek określonych w art. 359 § 2 Kodeksu cywilnego (odsetki maksymalne). Jeżeli wysokość odsetek wynikających z Umowy przekroczy wysokość odsetek maksymalnych, Bank pobierze odsetki maksymalne.

§4.

Zabezpieczenia

1. Kredytobiorca zobowiązany jest do ustanowienia zabezpieczenia udzielonego Kredytu.
2. Warunki i rodzaj zabezpieczenia określone są w Umowie.
3. Koszty związane z ustanowieniem, utrzymaniem, zmianą lub wygaśnięciem zabezpieczenia ponosi Kredytobiorca.
4. W przypadku zaistnienia przesłanek świadczących o obniżeniu wartości stanowiącej przedmiot zabezpieczenia, Bank może zażądać od Kredytobiorcy przedłożenia jej aktualnej wyceny.
5. Kredytobiorca na żądanie Banku ustanowi dodatkowe – poza wynikającym z Umowy – zabezpieczenie, w przypadku:
 - 1) gdy Kredytobiorca nie wywiąże się z warunków Umowy,
 - 2) pogorszenia stanu finansów Kredytobiorcy rzutującego na terminową spłatę Kredytu,

- 3) gdy wartość ustanowionych zabezpieczeń zmniejszyła się lub gdy grozi zmniejszenie ich wartości,
- 4) gdy kwota Kredytu w odniesieniu do wartości zabezpieczenia przekroczy akceptowalny w danym momencie przez Bank poziom.

§5.

Uruchomienie Kredytu

1. Kredyt zabezpieczony na nieruchomości może być wypłacony jednorazowo lub w transzach. W przypadku wypłaty Kredytu w transzach, wypłata wszystkich transz musi nastąpić w okresie wykorzystania Kredytu, ustalonego w Umowie, chyba, że Kredytobiorca przed upływem okresu wykorzystania:
 - 1) złożył wniosek o jego wydłużenie, który został zaakceptowany przez Bank,
 - 2) złożył wniosek o wykorzystanie Karencji indywidualnej w miejsce okresu wykorzystania Kredytu.
2. Wniosek o którym mowa w ust 1 pkt 1 Regulaminu wymaga złożenia dodatkowo aktualnej dokumentacji finansowej umożliwiającej dokonanie przez Bank oceny zdolności kredytowej.
3. Wniosek o którym mowa w ust 1 pkt 2 Regulaminu nie wymaga złożenia dodatkowej dokumentacji o której mowa w ust 2 chyba, że wniosek dotyczy również zwiększenia określonej w Umowie Karencji indywidualnej.
4. Zmiana warunków umowy na podstawie wniosku o którym mowa w ust. 3 wymaga zawarcia aneksu do Umowy.
5. Uruchomienie Kredytu następuje zgodnie z dyspozycją Kredytobiorcy po spełnieniu warunków określonych w Umowie kredytowej.
6. Za datę uruchomienia kredytu uznaje się datę obciążenia rachunku Banku kwotą Kredytu/ pierwszej transzy Kredytu.

§6.

Oплаты i prowizje

1. Za czynności wykonywane na zlecenie Kredytobiorcy Bank pobiera opłaty wskazane w Taryfie Opłat i Prowizji obowiązującej w dniu dokonania czynności.
2. O każdej zmianie opłat i prowizji Bank powiadomi Kredytobiorcę za pośrednictwem poczty lub pocztą elektroniczną doręczając mu treść zmian.
3. Zmiany opłat i prowizji mogą nastąpić w przypadku wystąpienia przynajmniej jednego z poniższych warunków:
 - 1) zmiana wysokości płacy minimalnej oraz poziomu wskaźników publikowanych przez GUS: inflacji, przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw,
 - 2) zmiany cen energii, połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych, rozliczeń międzybankowych oraz stóp procentowych ustalanych przez Narodowy Bank Polski,
 - 3) zmiany cen usług i operacji, z których Bank korzysta przy wykonywaniu poszczególnych czynności bankowych i niebankowych,
 - 4) zmiany zakresu lub formy świadczonych przez Bank usług (w tym zmiany lub dodania nowej funkcjonalności w zakresie obsługi danego produktu) w zakresie, w jakim te zmiany mają wpływ na koszty ponoszone przez Bank w związku z wykonywaniem umowy,
 - 5) zmiany przepisów prawa regulujących produkty lub usługi oferowane przez Bank lub mających wpływ na wykonywanie umowy lub Regulaminu, w zakresie, w jakim ta zmiana mają wpływ na koszty ponoszone przez Bank w związku z wykonywaniem umowy,
 - 6) zmiany przepisów podatkowych i/lub zasad rachunkowości stosowanych przez Bank, w zakresie w jakim te zmiany mają wpływ na koszty ponoszone przez Bank w związku z wykonywaniem umowy

- 7) zmiana lub wydanie nowych orzeczeń sądowych, orzeczeń organów administracji, zaleceń lub rekomendacji uprawnionych organów, w tym Komisji Nadzoru Finansowego – w zakresie mającym wpływ na koszty ponoszone przez Bank w związku z wykonywaniem umowy
4. Zmiany wysokości opłat i prowizji będą odbywały się wg następujących zasad:
- 1) zmiana opłat i prowizji przewidzianych w Taryfie dla jednego produktu może być dokonywana nie częściej niż 4 razy w roku,
 - 2) opłaty i prowizje zawarte w Taryfie nie mogą ulec zmniejszeniu lub zwiększeniu o więcej niż 200 % wysokości dotychczasowej opłaty lub prowizji (nie dotyczy sytuacji, w której do Taryfy wprowadzane są nowe opłaty lub prowizje lub gdy ich dotychczasowa wysokość wynosiła 0 zł.)
 - 3) zmiana wysokości danej opłaty lub prowizji następuje w okresie nie późniejszym niż 6 miesięcy od wystąpienia przesłanki do wprowadzenia tej zmiany,
 - 4) ustalenie stawek opłat lub prowizji za czynności, za które dotychczas Bank nie pobierał opłat/prowizji oraz określenie wysokości opłat/prowizji dla nowych produktów lub usług, odbywa się z uwzględnieniem stopnia pracochłonności wykonywanych w związku z tym czynności oraz poziomu kosztów ponoszonych przez Bank.
5. Bank pobierać będzie opłaty i prowizje w nowej wysokości po upływie 30 dni po doręczeniu Taryfy Opłat i Prowizji, z wprowadzonymi zmianami pod warunkiem, że Kredytobiorca nie rozwiąże umowy z upływem ww. terminu na skutek wypowiedzenia.
6. Aktualna Taryfa Opłat i Prowizji dostępna jest także na stronach internetowych Banku.
7. W trakcie trwania Umowy opłaty i prowizje mogą ulegać zmianie. Warunki zmiany Taryfy Opłat i Prowizji regulują jej postanowienia ogólne

§7.

Ewidencja spłat Kredytu

1. Kredytobiorca zobowiązany jest do spłaty Kredytu w ratach miesięcznych w terminach i wysokości określonej w aktualnym harmonogramie spłat, który określa m.in.:
 - 1) termin spłaty zgodnie z ustalonym w Umowie terminie płatności raty, z zastrzeżeniem ust 7,
 - 2) kapitał,
 - 3) odsetki,
 - 4) wysokość składek ubezpieczeniowych (o ile dotyczy),
 - 5) saldo kapitału po spłacie raty
2. W przypadku Kredytu wypłacanego w transzach, harmonogram o którym mowa w ust. 1 uwzględnia planowane, określone w Umowie terminy wypłaty kolejnych transz.
3. Odsetki są naliczane od kwoty uruchomionego Kredytu za każdy dzień Okresu kredytowania. W terminie płatności raty naliczone odsetki stają się wymagalne do spłaty. Wysokość odsetek wymagalnych jest uzależniona od:
 - 1) Stopy oprocentowania Kredytu
 - 2) salda kapitału Kredytu
 - 3) rzeczywistej liczby dni kalendarzowych przypadających między kolejnymi płatnościami rat wynikającymi z harmonogramu spłat,
 - 4) wysokości raty równej, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. W przypadku gdy kwota odsetek, naliczonych zgodnie z ust. 3, przewyższa w wysokości raty równej, Bank wymaga do spłaty wyłączenie odsetki do wysokości raty równej. Pozostała naliczona kwota odsetek stanie się wymagalna w dniu płatności kolejnej raty kredytu, pomniejszając część kapitałową raty.
5. W przypadku spłaty w ratach malejących, kwota raty składa się ze stałej raty kapitału oraz kwoty odsetek naliczonych zgodnie z postanowieniami ust 3.

6. W przypadku spłaty w ratach równych, kwota raty składa się z odsetek naliczonych zgodnie z postanowieniami ust. 3 oraz kwoty kapitału stanowiącego dopełnienie do wysokości raty równej, z zastrzeżeniem ust. 4.
7. Jeśli dzień spłaty przypada na dzień wolny od pracy, spłata dokonywana jest w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu wolnym, a jeżeli dzień spłaty przypada na dzień, którego nie ma w danym miesiącu, spłata dokonywana jest w ostatnim dniu miesiąca.
8. Zadłużenie Kredytobiorcy wobec Banku z tytułu niespłaconego Kredytu zaspokajane jest w następującej kolejności:
 - 1) koszty sądowe, koszty egzekucyjne, koszty upomnień oraz należne opłaty i prowizje;
 - 2) odsetki od zadłużenia nieprzetereźminowanego;
 - 3) kwota niespłaconego kapitału;
 - 4) odsetki od zadłużenia przetereźminowanego.
 - 5) koszty z tytułu przystąpienia przez Kredytobiorcę do ubezpieczenia grupowego w ofercie Banku;
 - 6) koszt ubezpieczenia niskiego wkładu własnego;Należności określone w pkt. 1) - 3) nalicza się na poczet najdawniej wymagalnych
9. Bank może ustalić odmienną kolejność zaspokajania, o czym powiada Bank Kredytobiorcę.
10. Każda wpłata przed terminem wymagalności lub wpłata w kwocie wyższej, niż wymagana zgodnie z harmonogramem spłat, powoduje zaliczenie nadwyżki na poczet spłaty najbliższej wymagalnej raty kredytu. Do tego czasu nadpłata nie będzie oprocentowana.
11. Zmieniony harmonogram spłat wiąże obie strony nie powodując zmiany warunków Umowy.
12. Na wniosek Kredytobiorcy Bank może dokonać zmiany ustalonych terminów płatności.
13. Za datę spełnienia świadczenia z tytułu spłaty Kredytu uznaje się dzień wpływu środków na Rachunek Banku wskazany w Umowie. Wysokość środków musi zaspokajać zobowiązanie Kredytobiorcy wobec Banku zgodnie z kolejnością określoną w ust. 5.
14. Bank może pobierać opłaty za czynności upominawcze i windykacyjne¹ jedynie w przypadku jeśli Kredytobiorca nie wykonuje Umowy. Należność niespłacona w terminie wynikającym z Umowy albo spłacona w niepełnej wysokości stanowi w całości lub w części niespłaconej, zadłużenie przetereźminowane poczynając od dnia następnego po terminie spłaty wynikającym z Umowy. O powstaniu zadłużenia przetereźminowanego Bank informuje Kredytobiorcę a także pozostałe osoby będące dłużnikami Banku z tytułu prawnego zabezpieczenia spłaty kredytu w pierwszej kolejności poprzez wiadomości wysyłane drogą elektroniczną (sms, mail, bankowość internetowa) oraz poprzez kontakty telefoniczne z Kredytobiorcą. Bank ponadto wysyła monity pisemne. Pierwszy monit jest wysyłany nie wcześniej niż w 2 dniu występowania zadłużenia przetereźminowanego. W sytuacji, gdy zadłużenie przetereźminowane nie zostanie uregulowane, może zostać wysłany kolejny monit, nie wcześniej niż w 31 dniu występowania zadłużenia przetereźminowanego. W przypadku dalszego braku spłaty, nie wcześniej niż w 60 dniu występowania zadłużenia przetereźminowanego, Bank może wysłać kolejny monit. W sytuacji nieuregulowania zadłużenia, pomimo działań podjętych przez Bank, Bank ma prawo wypowiedzieć umowę i po upływie okresu wypowiedzenia, w sytuacji dalszego występowania zadłużenia przetereźminowanego wystąpić na drogę sądową celem uzyskania tytułu wykonawczego na podstawie którego nastąpi wszczęcie egzekucji komorniczej wobec Kredytobiorcy. Wypowiedzenie Umowy poprzedzone jest wezwaniem do zapłaty przewidzianym art. 75c ustawy Prawo bankowe, tj. wezwaniem Kredytobiorcy do dokonania spłaty zaległości w terminie 14 dni roboczych od daty otrzymania wezwania, w przypadku niedotrzymania przez Kredytobiorcę warunków udzielenia kredytu albo w razie utraty przez Kredytobiorcę zdolności kredytowej. Jeżeli należności nie zostaną uregulowane w całości w wyznaczonym terminie, jak również w sytuacji, w której złożony przez Kredytobiorcę wniosek o restrukturyzację zadłużenia zostanie odrzucony, Bank ma prawo wypowiedzieć Umowę o kredyt. W trakcie całego postępowania windykacyjnego Bank dopuszcza także możliwość stosowania windykacji terenowej

¹ Dotyczy Umów zawartych do dnia 10.03.2016 r.

oraz przekazania prowadzenia czynności windykacyjnych zewnętrznym podmiotom, specjalizującym się w dochodzeniu należności.

§8.

Obowiązki Kredytobiorcy

1. Kredytobiorca zobowiązany jest do:
 - 1) niezbywania nieruchomości będącej przedmiotem zabezpieczenia, bez uprzedniej zgody Banku,
 - 2) podania adresu korespondencyjnego, na który Bank będzie przysyłał korespondencję związaną z zawartą Umową oraz niezwłocznego poinformowania o jego zmianach pod rygorem pozostawienia pisma ze skutkiem doręczenia w dokumentacji Banku,
 - 3) powiadamiania Banku o każdej zmianie danych osobowych (w tym miejsca zatrudnienia), które zostały podane w związku z zawartą Umową,
 - 4) informowania Banku o podejmowanych decyzjach i faktach, które mogą mieć wpływ na sytuację prawną, ekonomiczną i finansową, w tym o kredytach zaciąganych w innych bankach, udzielanych poręczeniach i gwarancjach, ustanawianiu hipoteki, zastawu lub przewłaszczeniu.
2. Bank zastrzega sobie prawo odmowy ustanowienia adresu korespondencyjnego Kredytobiorcy na skrytkę pocztową lub adres placówki Banku lub adres poza granicami Polski.
3. Bank zapewnia ochronę danych osobowych Kredytobiorcy, uzyskanych od Niego i przechowywanych w bazie danych Klientów Banku, zgodnie z przepisami Ustawy o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002r. Nr 101 poz. 926 ze zm.) oraz Ustawy Prawo bankowe (Dz.U. z 2002r. Nr 72 poz. 665 ze zm.).

§9.

Zmiana Umowy

1. Bank może na podstawie zgłoszonej pisemnie przez Klienta dyspozycji dokonać zmian w Umowie w zakresie dopuszczalnym przez Bank.
2. Za wprowadzenie zgłoszonych przez Kredytobiorcę zmian warunków Umowy Bank pobierze prowizję zgodnie z Taryfą Opłat i Prowizji.
3. Każda zmiana warunków Umowy wymaga pisemnej formy aneksu, o ile Umowa lub Regulamin nie stanowi inaczej.

§10.

Korespondencja

1. Bank wysyła na adres Kredytobiorcy znajdujący się w dokumentacji Banku, określony w Umowie lub zawiadomieniu o zmianie adresu:
 - 1) zawiadomienie o istnieniu zadłużenia przeterminowanego na Rachunku Kredytowym stanowiącego podstawę wypowiedzenia Umowy – listem poleconym,
 - 2) wypowiedzenie Umowy - listem poleconym.
2. Skutek doręczenia wywołuje doręczenie pisma w taki sposób, że Kredytobiorca mógł zapoznać się z jego treścią. W szczególności doręczenie może wywołać powyższy skutek w przypadku odmowy przyjęcia pisma przez Kredytobiorcę, dwukrotna adnotacja poczty "nie podjęto w terminie" (awizo) oraz doręczenie pisma dorostemu domownikowi.
3. Pismo może zostać uznane za doręczone również w sytuacji, gdy Kredytobiorca nie zawiadomi Banku o zmianie swojego adresu lub nazwiska, a wysłane pismo wróci z adnotacją: "adresat nieznan" lub podobną.

4. Bank wysyła listami zwykłymi pisma inne niż wymienione w ust. 1.

§11.

Koszty

Koszty poniesione przez Bank (z wyłączeniem harmonogramów spłat) , a powstałe z przyczyn leżących po stronie Kredytobiorcy, w tym koszty powiadomień, windykacji, obciążają Kredytobiorcę.

§12.

Reklamacje

1. Kredytobiorca zobowiązany jest dostarczyć Bankowi wszelkie informacje oraz dokumentację dotyczącą reklamacji i współpracować z Bankiem do czasu zakończenia rozpatrywania reklamacji.

2. Reklamacja może być zgłoszona:

- 1) bezpośrednio w Placówce Banku,
- 2) telefonicznie w Contact Center (*nr tel. 19502 z zagranicy +481219502*),
- 3) poprzez System Bankowości Internetowej (dla Klienta zalogowanego),
- 4) listownie - na adres korespondencyjny Banku: Alior Bank S.A, ul. Postępu 18 B, 02-676 Warszawa.

3. Odpowiedź na reklamację może zostać udzielona w formie ustalonej z Klientem:

- 1) poprzez System Bankowości Internetowej (dla Klienta zalogowanego),
- 2) listownie
- 3) poprzez SMS

a także w uzasadnionych przypadkach, dodatkowo:

- 1) telefonicznie
- 2) w placówce Banku.

4. Bank rozpatruje reklamacje niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin ten może zostać przedłużony, nie więcej jednak niż do 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. O przyczynach opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi Klient zostanie poinformowany.

5. Kredytobiorca niezadowolony ze sposobu rozpatrzenia reklamacji uprawniony jest do zwrócenia się w sprawie sporu dotyczącego relacji z Bankiem:

- 1) do Arbitra Bankowego – w trybie pozasądowego postępowania w celu rozwiązania sporu, o ile wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż 8.000,00 PLN (szczegółowe informacje, w tym Regulamin Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, dostępne na stronie internetowej www.zbp.pl);
- 2) do Rzecznika Finansowego - w trybie skargowym lub pozasądowego postępowania w celu rozwiązywania sporu (szczegółowe informacje dostępne na stronie internetowej www.rf.gov.pl).

§13.

Postanowienia końcowe

1. Bank zastrzega sobie prawo do dokonania zmiany niniejszego Regulaminu w przypadku wystąpienia przynajmniej jednej z poniższych przyczyn:

- 1) zmiana w zakresie funkcjonowania oferowanych przez Bank produktów i usług, w tym wycofanie produktu lub usługi do którego/której mają zastosowanie postanowienia Regulaminu;
- 2) wprowadzenie przez Bank nowych produktów lub usług, do których będą miały zastosowanie postanowienia Regulaminu;

3) zmiana systemów informatycznych wykorzystywanych do obsługi oferowanych przez Bank produktów i usług, do których mają zastosowanie postanowienia Regulaminu;

4) zmiana przepisów prawa:

a) regulujących produkty lub usługi oferowane przez Bank, do których zastosowanie mają postanowienia Regulaminu;

b) mających wpływ na wykonywanie Umowy lub Regulaminu;

5) zmiana przepisów podatkowych i/lub zasad rachunkowości stosowanych przez Bank;

6) zmiana lub wydanie nowych orzeczeń sądowych, orzeczeń organów administracji, zaleceń lub rekomendacji uprawnionych organów, w tym Komisji Nadzoru Finansowego – w zakresie związanym z wykonywaniem Umowy lub Regulaminu.

2. W przypadku zmiany zapisów niniejszego Regulaminu w trakcie obowiązywania Umowy, Bank doręczy Kredytobiorcy zmieniony Regulamin lub wykaz zmian za pośrednictwem poczty, poprzez Kanały Elektroniczne lub jeżeli Kredytobiorca wyraził zgodę, w formie elektronicznej na adres mailowy podany przez Kredytobiorcę.

3. Zmieniony Regulamin obowiązuje Kredytobiorcę po upływie 30 dni od jego doręczenia, chyba że Kredytobiorca złożył pisemne oświadczenie o odmowie przyjęcia zmienionych warunków, co jest równoznaczne z wypowiedzeniem Umowy przez Kredytobiorcę.

4. Aktualna Taryfa Opłat i Prowizji jest dostępna na stronie internetowej Banku, w każdej placówce Banku oraz poprzez Infolinie Banku.

5. Bank ma prawo do zmiany zasad ustalania spreadu walutowego.

6. W przypadku zmiany zasad ustalania spreadu walutowego, Bank doręczy Kredytobiorcy zmienione zasady za pośrednictwem poczty lub, jeżeli Kredytobiorca wyraził zgodę, w formie elektronicznej na podany przez Kredytobiorcę adres mailowy.