



## Regulamin udzielania pożyczek/kredytów dla osób fizycznych

### §1.

#### Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa warunki i zasady udzielania oraz obsługi pożyczek/kredytów gotówkowych dla osób fizycznych w Alior Banku Spółka Akcyjna.
2. Przez użyte w Regulaminie i Umowie określenia należy rozumieć:
  - 1) **Bank** – Alior Bank S. A.;
  - 2) **Umowa** – Umowa o Pożyczkę/Kredyt zawarta na podstawie przepisów Regulaminu;
  - 3) **Zdolność kredytowa** – zdolność do spłaty udzielonej pożyczki/kredytu wraz z odsetkami w terminach określonych w Umowie i harmonogramie spłat;
  - 4) **WIBOR** – stopa procentowa po jakiej banki są skłonne udzielić pożyczek/kredytów w złotych innym bankom, przyjęta w Banku stopa referencyjna do ustalania oprocentowania kredytów/pożyczek w złotych;
  - 5) **Marża Banku** – stała wartość zysku Banku ponad rynkową stopę procentową (WIBOR) wyrażona w punktach procentowych, ustalona przez Bank. Jest składnikiem oprocentowania pożyczki/kredytu, który nie zmienia się w trakcie całego okresu spłaty;
  - 6) **Pożyczka/Kredyt** – środki pieniężne będące przedmiotem Umowy zawartej z Pożyczkobiorcą/Kredytobiorcą;
  - 7) **Pożyczkobiorca/Kredytobiorca** – osoba fizyczna będąca stroną zawartej z Bankiem Umowy o Pożyczkę/Kredyt;
  - 8) **Klient** – osoba fizyczna ubiegająca się o pożyczkę/kredyt;
  - 9) **Koszty windykacji** – zryczałtowane opłaty za dochodzenie przez Bank należności, w szczególności: monity, opłaty związane z pozyskaniem danych uwzględnione w Taryfie Opłat i Prowizji Alior Banku S.A.;
  - 10) **Taryfa Opłat i Prowizji** – Taryfa Opłat i Prowizji Alior Banku S.A. dla Klientów Indywidualnych;
  - 11) **Kanały Elektroniczne** – usługi umożliwiające uzyskiwanie informacji o Produktach Banku i podmiotach z Bankiem współpracujących, a także składanie dyspozycji za pomocą urządzeń elektronicznych (komputer, telefon stacjonarny, telefon komórkowy, urządzenia PDA, smartfony); przede wszystkim jest to Bankowość Internetowa, Bankowość Mobilna i Bankowość Telefoniczna.
  - 12) **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.
3. Bank udziela pożyczek/kredytów po spełnieniu przez Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę następujących warunków:
  - 1) stałego zamieszkania w Polsce;

- 2) posiadania pełnej zdolności do czynności prawnych;
  - 3) posiadania zdolności kredytowej;
  - 4) ustanowienia zabezpieczenia spłaty pożyczki/kredytu wymaganego przez Bank – w przypadku pożyczek/kredytów gdzie takie zabezpieczenie jest wymagane.
4. Regulamin ma zastosowanie do umów Pożyczek/Kredytów.
  5. Bank nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne koszty poniesione przez Klienta w związku z odmową udzielenia pożyczki/kredytu.

### §2.

#### Warunki udzielenia

1. Bank udziela pożyczek/kredytów w PLN w formie gotówkowej, bezgotówkowej, przelewem na rachunek w Banku lub rachunek w innym banku, na warunkach określonych w Regulaminie oraz Umowie.
2. Bank może ograniczyć wnioskowaną kwotę pożyczki/kredytu lub uzależnić jej udzielenie od spełnienia przez Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę dodatkowych warunków.
3. Bank zastrzega sobie prawo do ustalania maksymalnej i minimalnej kwoty pożyczki/kredytu oraz okresu kredytowania.

### §3.

#### Oprocentowanie

1. Oprocentowanie podstawowe pożyczek/kredytów ustala się w stosunku rocznym według stopy stałej lub zmiennej.
2. Wysokość stopy stałej nie podlega zmianie w całym okresie kredytowania.
3. Stopa zmienna ustalana jest jako suma stawki referencyjnej Banku (WIBOR) i marży Banku.
4. W trakcie trwania Umowy w przypadku stopy zmiennej Bank może dokonywać zmiany oprocentowania. Zmiana oprocentowania następuje w przypadku zmiany stawki WIBOR.
5. Odsetki pobierane są w okresach miesięcznych w racie pożyczki/kredytu. Bank przyjmuje przy obliczaniu kwoty odsetek rzeczywistą liczbę dni korzystania z kredytu w stosunku do 365/366 dni w roku.
6. Zmiana oprocentowania nie powoduje zmiany warunków Umowy i nie wymaga podpisania aneksu.
7. W przypadku zmiany stopy procentowej opartej na WIBOR, Bank powiadomi Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę o tym fakcie w terminie 14 dni, przysyłając mu nowy harmonogram spłat.
8. Harmonogram spłat stanowi integralną część Umowy.
9. W trakcie trwania Umowy oprocentowanie pożyczki/kredytu nie będzie przekraczać wysokości odsetek maksymalnych, tj. czterokrotności wysokości stopy kredytu lombardowego Narodowego Banku Polskiego w stosunku rocznym.
10. Zadłużeniem przeterminowanym są wszelkie należności wynikające z zaciągniętej pożyczki/kredytu niespłacone

w terminie lub w wysokości określonej w Umowie. Oprocentowanie zadłużenia przeterminowanego jest zmienne i nie wyższe niż wysokość odsetek maksymalnych.

11. Bank zastrzega sobie prawo obciążenia Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy kosztami powstałymi w wyniku niewywiązania się Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy z postanowień Umowy, w szczególności odsetkami karnymi od zadłużenia przeterminowanego oraz ewentualnymi kosztami sądowymi, egzekucyjnymi zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami oraz kosztami windykacyjnymi.
12. Zmiana oprocentowania zadłużenia przeterminowanego może nastąpić w przypadku:
  - 1) zmiany podstawowych stóp procentowych ustalanych przez Narodowy Bank Polski;
  - 2) zmiany wysokości odsetek maksymalnych określonego w ustawie Kodeks cywilny;
  - 3) zmiany stopy odsetek podstawowych.

#### **§4.**

##### **Uruchomienie**

1. Uruchomienie pożyczki/kredytu następuje zgodnie z dyspozycją Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy określoną w Umowie, po zaakceptowaniu przez Bank spełnienia warunków określonych w Umowie.
2. Za datę uruchomienia pożyczki/kredytu uznaje się datę obciążenia rachunku kredytowego Banku kwotą pożyczki/kredytu.
3. Wpłata kwoty pożyczki/kredytu w gotówce z rachunku kredytowego w Placówce Banku, przekraczająca limit określony przez Bank w Taryfie Opłat i Prowizji, wymaga wcześniejszego zgłoszenia – najpóźniej do godz. 14.00 na dwa dni robocze przed planowaną wypłatą. W przypadku niepodjęcia przez Klienta gotówki w ustalonym terminie, Bank pobiera opłatę zgodnie z Taryfą Opłat i Prowizji.
4. Klient ma możliwość modyfikacji lub rezygnacji z wypłaty najpóźniej do godziny 11:00 na jeden dzień roboczy przed planowaną datą realizacji.

#### **§5.**

##### **Opłaty i prowizje**

Aktualna Taryfa Opłat i Prowizji jest dostępna w każdej Placówce Banku oraz poprzez Kanały Elektroniczne.

#### **§6.**

##### **Ewidencja spłat**

1. Pożyczkobiorca/Kredytobiorca jest zobowiązany do spłaty pożyczki/kredytu w ratach miesięcznych, w terminach i wysokości określonej w aktualnym harmonogramie spłat.
2. Odsetki są naliczane od kwoty pożyczki/kredytu za każdy dzień okresu kredytowania, zgodnie z Umową według jednej z następujących formuł spłaty rat: raty równe lub raty malejące.
3. Jeżeli termin wymagalności raty pożyczki/kredytu przypada w sobotę lub dzień uznany ustawowo za wolny od pracy przyjmuje się, że spłata raty pożyczki/kredytu powinna nastąpić w kolejnym najbliższym dniu roboczym (termin płatności).

4. Po dokonaniu całkowitej spłaty pożyczki/kredytu Bank dokonuje rozliczenia pożyczki/kredytu w terminie 14 dni, przy czym niedopłaty do 10 zł nie podlegają rozliczeniu.
5. Zadłużenie Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy wobec Banku z tytułu niespłaconej pożyczki/kredytu zaspokajane jest w następującej kolejności:
  - 1) koszty sądowe, koszty egzekucyjne, koszty upomnień oraz należne opłaty i prowizje;
  - 2) odsetki od zadłużenia przeterminowanego;
  - 3) odsetki od zadłużenia nieprzeterminowanego;
  - 4) kwota niespłaconego kapitału.

Należności w ramach pkt. 2) - 4) nalicza się na poczet najdawniej wymagalnych.

6. Bank może ustalić odmienną kolejność zaspokajania niż w ust. 5, o czym powiadamia Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę.
7. Każda wpłata raty przed terminem wymagalności lub wpłata w kwocie wyższej niż wymagana zgodnie z harmonogramem powoduje zaliczenie nadwyżki na poczet spłaty najbliższej wymagalnej raty pożyczki/kredytu. Nadpłata nie jest oprocentowana. Po dokonaniu zmiany warunków umowy Pożyczkobiorca/Kredytobiorca otrzymuje nowy harmonogram spłat rat pożyczki/kredytu.
8. Na wniosek Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy Bank może dokonać zmiany ustalonych terminów płatności.
9. Za datę spełnienia świadczenia z tytułu spłaty pożyczki/kredytu uznaje się dzień wpływu środków na rachunek kredytowy wskazany w harmonogramie spłat. Wysokość środków musi zaspokajać zobowiązanie Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy w stosunku do Banku zgodnie z kolejnością określoną w ust. 5.

#### **§7.**

##### **Obowiązki**

1. Pożyczkobiorca/Kredytobiorca zobowiązany jest do:
  - 1) podania adresu korespondencyjnego, na który Bank będzie przysyłał korespondencję związaną z zawartą Umową;
  - 2) powiadomienia Banku o każdej zmianie danych osobowych, (w tym adresu i miejsca zatrudnienia), które zostały podane w związku z zawartą Umową;
  - 3) niezwłocznego powiadomienia Banku o utracie dokumentu tożsamości;
  - 4) niezwłocznego informowania Banku w całym okresie kredytowania o: zaciągnięciu zobowiązania kredytowego, udzieleniu poręczenia, ustanowieniu na rzecz innych niż Bank wierzycieli zabezpieczeń majątkowych, obniżeniu wysokości uzyskiwanego dochodu, zwiększeniu liczby osób w gospodarstwie domowym w celu monitorowania przez Bank zdolności kredytowej.
2. Bank zastrzega sobie prawo odmowy akceptacji adresu korespondencyjnego poza granicami Polski.
3. Bank zapewnia ochronę danych Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy uzyskanych od niego i przechowywanych w bazie danych Klientów Banku – zgodnie z przepisami Ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 r. (t.j. Dz.U. z 2014 r., poz. 1182 ze zm.).

## **§8. Zmiana Umowy**

1. Bank może uwzględnić dyspozycję zmiany Umowy złożoną przez Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę (zmiany sposobu spłaty rat, skrócenia/wydłużenia okresu spłaty, zmiany harmonogramu).
2. Za wprowadzenie zgłoszonych przez Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę zmian warunków Umowy Bank pobiera prowizję zgodnie z obowiązującą Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę Taryfą Opłat i Prowizji.
3. Prowizje pobierane są w dniu wykonania przez Bank dyspozycji zmiany warunków Umowy.
4. Każda zmiana warunków Umowy wymaga pisemnej formy aneksu, o ile Umowa nie stanowi inaczej.

## **§9. Korespondencja**

1. Bank wysyła na adres Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy znajdujący się w dokumentacji Banku, określony w Umowie lub zawiadomieniu o zmianie adresu:
  - 1) zawiadomienie o istnieniu zadłużenia przeterminowanego na rachunku pożyczki/kredytu stanowiącego podstawę wypowiedzenia Umowy – listem poleconym,
  - 2) wypowiedzenie Umowy - listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.
2. Skutek doręczenia wywołuje doręczenie pisma w taki sposób, że Pożyczkobiorca/Kredytobiorca mógł się zapoznać z jego treścią. W szczególności doręczenie może wywołać powyższy skutek w przypadku odmowy przyjęcia pisma przez Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę, dwukrotnej adnotacji poczty "nie podjęto w terminie" (awizo) oraz doręczenie pisma dorosłemu domownikowi.
3. Pismo może zostać uznane za doręczone również w sytuacji, gdy Pożyczkobiorca/Kredytobiorca nie zawiadomi Banku o zmianie swojego adresu lub nazwiska, a wysłane pismo wróci z adnotacją: "adresat nieznany" lub podobną.
4. Bank wysyła listami zwykłymi pisma inne niż wymienione w ust. 1.

## **§10. Reklamacje**

1. Reklamacja jest rozpatrywana 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 Kredytobiorca zostanie poinformowany.
2. Kredytobiorca zobowiązany jest dostarczyć Bankowi wszelkie informacje oraz dokumentację dotyczącą reklamacji i współpracować z Bankiem do czasu zakończenia rozpatrywania reklamacji.
3. Reklamacja może być zgłoszona:
  - 1) bezpośrednio w Placówce Banku,
  - 2) telefonicznie w Contact Center,

3) poprzez System Bankowości Internetowej (dla Klienta zalogowanego),

4) listownie – na adres korespondencyjny Banku.

4. Odpowiedź na reklamację może zostać udzielona w formie uzgodnionej z Kredytobiorcą:

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.

5. Kredytobiorca ma możliwość odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację w trybie wskazanym w ust.

3. Kredytobiorca ma również możliwość skorzystania z instytucji mediacji, sądu polubownego lub innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, a także wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego. Istnieje także możliwość zwrócenia się o pomoc do Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumenta, Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich, a w zakresie skarg dotyczących rynku emerytalnego lub ubezpieczeniowego również do Rzecznika Ubezpieczonych.

6. Nadzór nad działalnością Banku sprawowany jest przez Komisję Nadzoru Finansowego

## **§11. 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 Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy zmieniony Regulamin lub wykaz zmian za pośrednictwem poczty, poprzez Kanały Elektroniczne lub jeżeli Pożyczkobiorca/Kredytobiorca wyraził zgodę, w formie

elektronicznej na adres mailowy podany przez Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę.

3. Zmieniony Regulamin obowiązuje Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę po upływie 30 dni od jego doręczenia, chyba że Pożyczkobiorca/Kredytobiorca złożył pisemne oświadczenie o odmowie przyjęcia zmienionych warunków, co jest równoznaczne z wypowiedzeniem Umowy przez Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę.
4. Bank ma prawo wypowiedzenia Umowy w wypadku nieprzestrzegania Regulaminu, Umowy, ujawnienia złożenia przez Pożyczkobiorcę/Kredytobiorcę lub osoby ustanawiające zabezpieczenie spłaty pożyczki/kredytu nieprawdziwych oświadczeń lub fałszywych dokumentów oraz w przypadkach określonych w Umowie.
5. Prawem właściwym państwa, które stanowi podstawę stosunków Banku z Klientem przed zawarciem umowy na odległość, oraz prawem właściwym do zawarcia i wykonania umowy jest prawo Rzeczypospolitej Polskiej.
6. Sądem właściwym dla rozstrzygania sporów związanych z wykonywaniem umowy jest sąd pierwszej instancji, w którego okręgu Pożyczkobiorca/Kredytobiorca ma miejsce zamieszkania.
7. Językiem stosowanym w relacjach z Klientem, Pożyczkobiorcą/Kredytobiorcą jest język polski.
8. Istnieje możliwość pozasądowego rozstrzygania sporów wynikających z umowy przed Arbitrem Bankowym działającym przy Związku Banków Polskich w zakresie roszczeń pieniężnych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Bank czynności bankowych lub innych czynności na rzecz konsumenta jeśli wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż kwota 8 000 (osiem tysięcy) zł na warunkach określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego stanowiącego załącznik do Uchwały nr 15 XVII Walnego Zgromadzenia ZBP z dnia 26 kwietnia 2006r.
9. Bank informuje o możliwości przekazania, zgodnie z umową, danych Posiadacza do:
  - 1) biur informacji gospodarczej, działających na podstawie ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. z 2014 r., poz. 1015 ze zm.) w zakresie określonym w art.2 ust.1 pkt 2 i 4 tej ustawy, po spełnieniu warunków określonych w art. 14 tej ustawy,
  - 2) instytucjom utworzonym na podstawie art. 105 ust. 4 ustawy Prawo bankowe (t.j. Dz.U. z 2015 r., poz. 128 ze zm.), w szczególności do Biura Informacji Kredytowej S.A. z siedzibą w Warszawie – Biuro Obsługi Klienta ul. Postępu 17A,
  - 3) systemowi Bankowy Rejestr – Biuro Obsługi Klienta ul. Postępu 17A