

załącznik do Wniosku o udzielenie przez BGK
gwarancji spłaty kredytu w ramach portfelowej linii gwarancyjnej Rządowego Funduszu Mieszkaniowego

Warunki uzyskania w Banku Gospodarstwa Krajowego gwarancji spłaty kredytu w ramach portfelowej linii gwarancyjnej Rządowego Funduszu Mieszkaniowego

Określenia i skróty

§ 1.

Określenia i skróty oznaczają:

- 1) **Bank Kredytujący** – bank udzielający kredytów, z którym BGK zawarł Umowę;
- 2) **BGK** – Bank Gospodarstwa Krajowego z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 7, 00-955 Warszawa, tymczasowa siedziba oraz adres do korespondencji: Bank Gospodarstwa Krajowego, Bud. VARSO 2, ul. Chmielna 73, 00-801 Warszawa;
- 3) **BIK** – Biuro Informacji Kredytowej S.A. gromadzące dane klientów banków, utworzone przez banki i Związek Banków Polskich na podstawie art. 105 ust. 4 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe;
- 4) **budowa** – budowa, o której mowa w art. 2 pkt 2 ustawy;
- 5) **dom jednorodzinny** – dom jednorodzinny, o którym mowa w art. 2 pkt 3 ustawy;
- 6) **dziecko** – dziecko, o którym mowa w art. 2 pkt 4 ustawy;
- 7) **dzień roboczy** – dzień nie będący, zgodnie z ustawą z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy, dniem wolnym od pracy, jak również sobotą;
- 8) **gospodarstwo domowe** – gospodarstwo domowe, o którym mowa w art. 2 pkt 5 ustawy;
- 9) **kredyt** – gwarantowany kredyt mieszkaniowy, o którym mowa w art. 2 pkt 7 ustaw, udzielony na cele, o których mowa w art. 4 ust. 1 tej ustawy;
- 10) **Kredytobiorca** – osoba fizyczna będąca konsumentem, w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, prowadząca gospodarstwo domowe, korzystająca z udzielonego przez Bank Kredytujący kredytu, który został objęty gwarancją w ramach portfelowej linii gwarancyjnej PLG-RFM; w przypadku gdy stroną umowy kredytu jest więcej niż jedna osoba fizyczna, Kredytobiorcą są wszystkie te osoby;
- 11) **lokal mieszkalny** – lokal mieszkalny, o którym mowa w art. 2 pkt 8 ustawy;
- 12) **okres kredytu** – okres od dnia zawarcia umowy kredytu do terminu całkowitej spłaty kredytu wraz z odsetkami, określony w umowie kredytu;
- 13) **osoba wchodząca w skład gospodarstwa domowego** – osoba lub osoby, o których mowa w art. 2 pkt 6 ustawy;
- 14) **portfelowa linia gwarancyjna Rządowego Funduszu Mieszkaniowego/portfelowa linia gwarancyjna PLG-RFM** – zbiór udzielonych przez BGK na podstawie Umowy jednostkowych gwarancji spłaty kredytów udzielonych przez Bank Kredytujący;
- 15) **reklamacja** – wystąpienie Kredytobiorcy kierowane do BGK, zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez BGK;
- 16) **RFM** – Rządowy Fundusz Mieszkaniowy, o którym mowa w art. 11 ustawy;
- 17) **spłata rodzinna** – dokonywana przez BGK na rzecz Kredytobiorcy spłata części kredytu, który został objęty gwarancją (jest objęty gwarancją bądź został spłacony w części objętej gwarancją), w związku z powiększeniem gospodarstwa domowego, o którym mowa, w art. 7 ust. 3 ustawy;
- 18) **spółdzielcze prawo** – prawo, o którym mowa w art. 2 pkt 9 ustawy;
- 19) **system BR** – Bankowy Rejestr Niesolidnych Klientów (System Bankowy Rejestr), którego administratorem danych jest Związek Banków Polskich;

- 20) **średni wskaźnik przeliczeniowy kosztu odtworzenia 1m² powierzchni użytkowej budynków mieszkalnych** – wskaźnik, o którym mowa w art. 2 pkt 10 ustawy;
- 21) **udzielenie kredytu** – zawarcie umowy kredytu;
- 22) **Umowa** – umowa portfelowej linii gwarancyjnej PLG-RFM zawarta pomiędzy BGK a Bankiem Kredytującym;
- 23) **ustawa** – ustawa z dnia 1 października 2021 r. o gwarantowanym kredycie mieszkaniowym;
- 24) **wkład budowlany** – wkład, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy;
- 25) **wkład własny Kredytobiorcy** – wkład, o którym mowa w art. 2 pkt 12 ustawy;
- 26) **Wniosek** – wniosek Kredytobiorcy o udzielenie przez BGK gwarancji spłaty kredytu w ramach portfelowej linii gwarancyjnej PLG-RFM, stanowiący zlecenie objęcia kredytu gwarancją, o którym mowa w art. 6 ust. 1 ustawy, wraz z załącznikiem określającym niniejsze *Warunki uzyskania w Banku Gospodarstwa Krajowego gwarancji spłaty kredytu w ramach portfelowej linii gwarancyjnej Rządowego Funduszu Mieszkaniowego*;
- 27) **zdolność kredytowa** – zdolność do spłaty kredytu wraz z odsetkami, w terminach wskazanych w umowie kredytu, określana przez Bank Kredytujący zgodnie z obowiązującymi w tym Banku przepisami dotyczącymi oceny zdolności kredytowej Kredytobiorcy, takimi jak stosowane do pozostałych kredytów mieszkaniowych tego Banku.

§ 2.

Bank Gospodarstwa Krajowego, działając na podstawie ustawy oraz w ramach portfelowej linii gwarancyjnej Rządowego Funduszu Mieszkaniowego, udziela gwarancji spłaty kredytów mieszkaniowych udzielonych Kredytobiorcom przez Bank Kredytujący oraz dokonuje na rzecz Kredytobiorców spłat rodzinnych.

Zakres i termin ważności gwarancji

§ 3.

1. Kwota jednostkowej gwarancji, określana jest z uwzględnieniem art. 6 ust. 2-4 ustawy z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.
2. Stosunek łącznej kwoty jednostkowej gwarancji oraz wkładu własnego Kredytobiorcy do kwoty wydatków, o których mowa w art. 4 ust. 1 ustawy, określony z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku (wskaźnik procentowy pokrycia wydatków), nie może przekroczyć wartości, o której mowa w art. 6 ust. 3 ustawy.
3. Kwota jednostkowej gwarancji oraz wskaźnik procentowy pokrycia wydatków, o którym mowa w ust. 2, określone są w umowie kredytu.
4. Gwarancja, o której mowa w ust. 1 i 2, obejmuje wyłącznie niespłaconą kwotę kapitału kredytu, bez odsetek oraz kosztów związanych z udzielonym kredytem.
5. Spłaty części kapitałowej kredytu pomniejszają kwotę jednostkowej gwarancji oraz powodują wygaśnięcie gwarancji w sposób, o którym mowa w ustawie, a w szczególności w art. 6 ust. 7 ustawy.
6. Gwarancja wynikająca z Umowy oraz Wniosku Kredytobiorcy jest udzielana na okres kredytu wydłużony o 3 miesiące, z zastrzeżeniem ust. 5.
7. Przed wypowiedzeniem umowy kredytu lub przed złożeniem wniosku o wypłatę gwarancji Bank Kredytujący może uzgodnić z Kredytobiorcą zmianę warunków spłaty kredytu, zgodnie z zasadami stosowanymi przez Bank Kredytujący, po dokonaniu oceny sytuacji ekonomiczno-finansowej Kredytobiorcy i stwierdzeniu, że spłata kredytu jest możliwa w terminach określonych w zmienionych warunkach spłaty kredytu.

Przedmiot gwarancji

§ 4.

1. Gwarancją może być objęty kredyt udzielony Kredytobiorcy zgodnie z zasadami obowiązującymi w Banku Kredytującym.
2. Gwarancją może zostać objęty kredyt udzielony Kredytobiorcy spełniającemu warunki określone w ustawie, a w szczególności warunki, o których mowa w art. 3 ust. 1 ustawy.
3. Gwarancją może zostać objęty kredyt, jeżeli osoby wchodzące w skład gospodarstwa domowego Kredytobiorcy i gospodarstwo domowe Kredytobiorcy spełniają warunki określone w ustawie, a w szczególności warunki, o których mowa w art. 5 ust. 1 i 2 ustawy.
4. Gwarancją może zostać objęty kredyt jeżeli cena lokalu mieszkalnego albo wkład budowlany spełniają warunki określone w ustawie, a w szczególności warunki, o których mowa w art. 4 ust. 2, oraz warunki określone w przepisach rozporządzenia wykonawczego wydanego na podstawie art. 4 ust. 3 ustawy.
5. Gwarancją może zostać objęty kredyt udzielony do dnia, o którym mowa w art. 3 ust. 4 ustawy.
6. Gwarancją może zostać objęty kredyt spełniający warunki określone w ustawie, a w szczególności w art. 3 ust. 3 ustawy.
7. Gwarancją nie może być objęty kredyt udzielony Kredytobiorcy, który był wpisany w jakimkolwiek systemie, w którym Kredytobiorca podlegał weryfikacji na etapie udzielania kredytu zgodnie z wewnętrznymi przepisami Banku Kredytującego i który to wpis zgodnie z tymi przepisami wyklucza go z możliwości uzyskania kredytu w Banku Kredytującym, z tym zastrzeżeniem, że w przypadku gdy wewnętrzne przepisy Banku Kredytującego nie przewidują weryfikacji Kredytobiorcy w systemie BR lub BIK, Bank Kredytujący dodatkowo dokonuje weryfikacji Kredytobiorcy w co najmniej jednej z powyższych baz. Kredyt udzielony Kredytobiorcy, dla którego ustalono w ramach powyższej weryfikacji posiadanie wpisu w systemie BR lub odpowiadającego mu w zakresie kwoty i dni przeterminowania wpisu w którejkolwiek z baz systemu BIK nie może być objęty gwarancją.
8. Kredyt objęty gwarancją nie może być zabezpieczony inną gwarancją lub poręczeniem udzielonym przez BGK.
9. Do czasu wygaśnięcia gwarancji prowadzenie działalności gospodarczej w lokalu mieszkalnym lub domu jednorodzinnym sfinansowanym z wykorzystaniem środków z kredytu podlega wyłączeniu, o którym mowa w art. 6 ust. 8 ustawy.

Procedura udzielenia gwarancji

§ 5.

1. Objęcie kredytu gwarancją BGK w ramach portfelowej linii gwarancyjnej PLG-RFM następuje od dnia udzielenia kredytu, po uprzednim spełnieniu łącznie następujących warunków:
 - 1) posiadaniu przez Kredytobiorcę zdolności kredytowej, potwierdzonej pozytywną oceną dokonaną przez Bank Kredytujący zgodnie z przepisami obowiązującymi w tym Banku Kredytującym na dzień podjęcia decyzji kredytowej;
 - 2) przyjęciu przez Bank Kredytujący od Kredytobiorcy wraz z wnioskiem o udzielenie kredytu Wniosku na formularzu określonym przez BGK (w przypadku gdy Kredytobiorcą jest więcej niż jedna osoba fizyczna Bank Kredytujący przyjmuje jeden formularz Wniosku podpisany przez wszystkie te osoby).
 - 3) wniesieniu przez Kredytobiorcę opłaty prowizyjnej, o której mowa w § 7.
2. W przypadku zmiany umowy kredytu objętej gwarancją BGK, polegającej na zwiększeniu albo zmniejszeniu kwoty kredytu i gwarancji albo gwarancji lub wydłużeniu albo skróceniu okresu kredytu i gwarancji lub zmianie wskaźnika procentowego pokrycia wydatków, o którym mowa w § 3 ust. 2 (z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku) bez zmiany kwoty gwarancji, Bank Kredytujący zobowiązany jest przyjąć odpowiednio uaktualniony Wniosek, o którym mowa i na zasadach określonych w ust. 1 pkt 2, tak aby jego treść uwzględniała odpowiednio zwiększenie albo zmniejszenie kwoty gwarancji, wydłużenie albo skrócenie terminu jej ważności lub zmianę wskaźnika procentowego pokrycia wydatków, o którym mowa w § 3 ust. 2. Zwiększenie kwoty

wydatków, w celu pokrycia których udzielany jest kredyt, które nastąpiło po spłacie kapitału kredytu w wysokości objętej gwarancją, nie powoduje ponownego objęcia kredytu gwarancją.

2. W przypadku zmniejszenia kwoty zadłużenia z tytułu kredytu lub zmniejszenia kwoty zadłużenia z tytułu kredytu wraz ze skróceniem okresu kredytu, będących skutkiem wcześniejszej częściowej spłaty kredytu, dokonywanej w ramach wykonywania umowy kredytu (bez konieczności zawarcia aneksu do umowy kredytu), Bank Kredytujący nie przyjmuje uaktualnionego Wniosku.

Spłata rodzinna

§ 6.

1. BGK dokonuje na rzecz Kredytobiorcy spłaty rodzinnej, jeżeli spełnione będą warunki określone w ustawie, a w szczególności warunki, o których mowa w art. 7 ust. 1 i 2 ustawy.
2. Spłata rodzinna jest dokonywana w wysokości, o której mowa w art. 7 ust. 3 ustawy. W przypadku gdy otrzymana od BGK spłata rodzinna będzie wyższa niż kwota należnej spłaty rodzinnej, Bank Kredytujący zwraca różnicę do BGK.
3. W celu dokonania spłaty rodzinnej Bank Kredytujący przyjmuje od Kredytobiorcy zlecenie (dalej: „**zlecenie spłaty rodzinnej**”) na formularzu określonym przez BGK na zasadach określonych w ustawie, a w szczególności na zasadach określonych w art. 8 ust. 1 i 2 ustawy, przy czym Bank Kredytujący przyjmuje formularz zlecenia spłaty rodzinnej odrębnie dla każdego dziecka, w związku z którym nastąpiło powiększenie gospodarstwa domowego. W przypadku gdy Kredytobiorcą jest więcej niż jedna osoba fizyczna Bank Kredytujący przyjmuje jeden formularz zlecenia spłaty rodzinnej podpisany przez wszystkie te osoby.
4. Na Kredytobiorcy ciąży obowiązek wynikający z art. 8 ust. 3 ustawy.
5. Zlecenie spłaty rodzinnej, o którym mowa w art. 8 ust. 1 ustawy jest przekazywane przez Bank Kredytujący do BGK w terminie, o którym mowa w ustawie, w szczególności w art. 8 ust. 5 ustawy. BGK przekazuje Bankowi Kredytującemu środki z tytułu spłaty rodzinnej w terminie, o którym mowa w art. 8 ust. 6 ustawy albo w terminie, o którym mowa w art. 17 ust. 1 pkt 2 ustawy (w przypadku zaistnienia okoliczności opisanych w tym przepisie), a Bank Kredytujący zalicza otrzymane środki na poczet spłaty kapitału kredytu według stanu na dzień dokonania spłaty rodzinnej.
6. W przypadkach, o których mowa w art. 8 ust. 7 ustawy, Bank Kredytujący przyjmuje od Kredytobiorcy zwrot spłaty rodzinnej na zasadach, o których mowa w ustawie, w szczególności w art. 8 ust. 7-10 ustawy wraz z odsetkami, o których mowa w art. 8 ust. 11 ustawy na wskazany w tym celu w umowie kredytu rachunek Banku Kredytującego.
7. W przypadku, gdy Kredytobiorca nie dokona zwrotu spłaty rodzinnej, o którym mowa w ust. 7, w terminie wskazanym w art. 8 ust. 10 ustawy, Bank Kredytujący podejmuje niezwłocznie czynności związane z dochodzeniem roszczeń, w sposób, który nie naraża BGK na przedawnienie roszczeń.

Opłata prowizyjna

§ 7.

1. Z tytułu jednostkowej gwarancji spłaty kredytu udzielonej w ramach portfelowej linii gwarancyjnej PLG-RFM, BGK przysługuje jednorazowa opłata prowizyjna, którą Bank Kredytujący pobiera od Kredytobiorcy najpóźniej w dniu udzielenia kredytu, a następnie przekazuje do BGK.
2. Stawka opłaty prowizyjnej określona jest w art. 6 ust. 6 ustawy.
3. Jeśli nastąpi zwiększenie kwoty gwarancji w związku ze zmianą umowy kredytu, o czym mowa w § 5 ust. 2, Bank Kredytujący zobowiązany jest pobrać uzupełniającą opłatę prowizyjną należną za zwiększenie kwoty gwarancji.

Realizacja zobowiązań

§ 8.

1. BGK wykona zobowiązanie wynikające z gwarancji spłaty kredytu w ramach portfelowej linii gwarancyjnej PLG-RFM, po niewywiązaniu się przez Kredytobiorcę z obowiązku spłaty kredytu.
2. BGK wypłaci z tytułu gwarancji niespłaconą kwotę kredytu w części objętej gwarancją.
3. BGK wykona zobowiązanie z tytułu gwarancji spłaty kredytu w terminie 15 dni roboczych od daty otrzymania z Banku Kredytującego kompletnie udokumentowanego wezwania do zapłaty z tytułu gwarancji.
4. Z chwilą dokonania wypłaty, o której mowa w ust. 2, a także z chwilą wystąpienia przypadku, o którym mowa w § 6 ust. 6, BGK staje się wierzycielem Kredytobiorcy o zwrot kwoty wypłaconej tytułem gwarancji lub o zwrot kwoty, o której mowa w § 6 ust. 6, co oznacza, że Kredytobiorca zobowiązany jest do zwrotu BGK kwoty wypłaconej przez BGK Bankowi Kredytującemu z tytułu gwarancji spłaty kredytu lub z tytułu obowiązku zwrotu spłaty rodzinnej lub z tytułu gwarancji spłaty kredytu i obowiązku zwrotu spłaty rodzinnej wraz z należnościami ubocznymi, w tym odsetkami od zadłużenia przeterminowanego naliczanymi od dnia wypłaty kwoty z gwarancji (w wysokości aktualnie obowiązujących maksymalnych odsetek za opóźnienie, o których mowa w ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny i poniesionymi przez BGK kosztami niezbędnymi do dochodzenia wierzytelności, a w szczególności kosztami monitów (których wysokość wynika z taryf opłat i prowizji Banków Kredytujących oraz BGK), kosztami sądowymi (o których mowa i w wysokości określonej w ustawie z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych), kosztami postępowania egzekucyjnego (o których mowa i w wysokości określonej w ustawie z 28 lutego 2018 r. o kosztach komorniczych), kosztami obsługi prawnej, w tym kosztami zastępstwa procesowego (o których mowa i w wysokości określonej w rozporządzeniu Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności adwokackie oraz w rozporządzeniu Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych) oraz kosztami i opłatami związanymi z pozyskaniem informacji od organów, instytucji i urzędów (zgodnie ze stawkami określonymi w aktach prawnych regulujących opłaty za pozyskiwanie danych), z zastrzeżeniem ust. 7 i 8. W przypadku gdy Kredytobiorcą jest więcej niż jedna osoba fizyczna, zobowiązanie, o którym mowa w zdaniu poprzednim jest solidarne, co oznacza, że BGK może żądać całości lub części świadczenia od wszystkich osób łącznie, od kilku z tych osób lub od każdej z osób z osobna, a zaspokojenie BGK przez którąkolwiek z tych osób zwalnia pozostałe.
5. Niezwłocznie po wykonaniu zobowiązania wynikającego z gwarancji spłaty kredytu BGK zawiadomi o tym fakcie Kredytobiorcę.
6. Od dnia wypłaty przez BGK kwoty z tytułu gwarancji spłaty kredytu, o której mowa w ust. 2, kwota ta jest traktowana jako zadłużenie przeterminowane. Za każdy dzień utrzymywania się zadłużenia przeterminowanego naliczane będą odsetki w wysokości aktualnie obowiązujących maksymalnych odsetek za opóźnienie, o których mowa w ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny.
7. BGK, dokonując na wezwanie Banku Kredytującego wypłaty z gwarancji i spłacając w ten sposób w części Bank Kredytujący, wstępuje w prawa zaspokojonego wierzyciela do wysokości dokonanej zapłaty (zgodnie z art. 47a ustawy z dnia 8 maja 1997 r. o poręczeniach i gwarancjach udzielanych przez Skarb Państwa oraz niektóre osoby prawne), w tym w prawa do zabezpieczeń. Po wypłacie z gwarancji, BGK podejmie działania prawem przewidziane w celu ujawnienia przejścia zabezpieczeń.
8. Bank Kredytujący i BGK dokonują rozliczenia kwot zwindykowanych w ramach dochodzenia roszczeń z tytułu kredytu i wypłaconej gwarancji z zachowaniem proporcji wynikającej z udziału wierzytelności Banku Kredytującego z tytułu kredytu i udziału wierzytelności BGK z tytułu wypłaconej gwarancji w łącznej kwocie wierzytelności BGK i Banku Kredytującego z tych tytułów zapewniając w ten sposób proporcjonalne ponoszenie strat przez BGK i Bank Kredytujący.

Inne postanowienia

§ 9.

1. Kredytobiorca może złożyć do BGK reklamację wybierając jeden z poniżej podanych sposobów:
 - 1) na piśmie:
 - a) bezpośrednio w regionie BGK lub komórce organizacyjnej centrali BGK,
 - b) za pośrednictwem poczty lub kuriera;
 - 2) w postaci elektronicznej za pośrednictwem:
 - a) bankowości elektronicznej,
 - b) poczty elektronicznej,
 - c) strony internetowej BGK poprzez formularz reklamacyjny dostępny w zakładce Kontakt - Reklamacje,
 - d) e-PUAP;
 - 3) ustnie:
 - a) telefonicznie za pośrednictwem infolinii BGK,
 - b) osobiście w regionie BGK lub komórce organizacyjnej centrali BGK, do protokołu.

Adresy regionów i komórek organizacyjnych centrali BGK, w których można złożyć reklamację, a także adresy poczty elektronicznej i numery telefonów, udostępnionych w celu składania reklamacji, dostępne są w regionach BGK, komórkach organizacyjnych centrali BGK upoważnionych do obsługi klienta oraz na stronie internetowej.
2. W przypadku złożenia przez Kredytobiorcę reklamacji na piśmie bezpośrednio w regionie/komórce organizacyjnej centrali BGK lub w przypadku wniesienia reklamacji w formie ustnej do protokołu, na żądanie Kredytobiorcy, pracownik BGK potwierdzi okoliczność złożenia reklamacji poprzez wydanie potwierdzenia na piśmie. W innych przypadkach, na żądanie Kredytobiorcy, pracownik BGK potwierdzi okoliczność złożenia reklamacji w uzgodnionej z Kredytobiorcą formie.
3. Jeżeli tego wymaga przedmiot reklamacji, do zgłoszenia należy dołączyć dokumenty potwierdzające podstawę złożenia reklamacji.
4. W związku z prowadzonym postępowaniem reklamacyjnym, BGK zastrzega sobie prawo do kontaktu telefonicznego z Kredytobiorcą w celu uzyskania dodatkowych wyjaśnień lub dokumentów, na numer telefonu wskazany do kontaktu w dokumentacji Kredytobiorcy.
5. Reklamacja w treści powinna zawierać: dane kontaktowe Kredytobiorcy, z uwzględnieniem imienia i nazwiska, adres korespondencyjny, nr PESEL, wskazanie usługi BGK, której reklamacja dotyczy, w sposób umożliwiający jej identyfikację, wszelkie informacje pomocne podczas jej rozpatrywania, określenie żądania Kredytobiorcy związanego z przedmiotem reklamacji oraz podpis Kredytobiorcy lub osób przez niego upoważnionych. Ponadto, jeżeli odpowiedź na reklamację ma zostać dostarczona pocztą elektroniczną Kredytobiorca musi wskazać to wyraźnie w treści reklamacji.
6. BGK rozpatruje reklamację Kredytobiorcy i udziela odpowiedzi niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia wpływu reklamacji do BGK, z zastrzeżeniem ust. 7.
7. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji terminie, o którym mowa w ust. 6, BGK wyjaśnia przyczynę opóźnienia, wskazuje okoliczności, które muszą być ustalone w celu rozpatrzenia sprawy oraz określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji, który nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych od dnia wpływu reklamacji do BGK.
8. Do obliczania terminów nie wlicza się dnia, w którym reklamacja wpłynęła do BGK.
9. Dla zachowania przez BGK terminów, o których mowa w ust. 6 i 7, wystarczy wysłanie odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie – nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.
10. Reklamacja przekazana do BGK jest rozpatrywana w sposób zapewniający wydanie obiektywnego rozstrzygnięcia.

11. Odpowiedź na reklamację przesyłana jest do Kredytobiorcy na piśmie za potwierdzeniem odbioru, na wskazany przez Kredytobiorcę adres do korespondencji albo jest przekazywana, na wniosek Kredytobiorcy, w formie wiadomości za pośrednictwem poczty elektronicznej.
12. Reklamacje niezawierające danych pozwalających na zidentyfikowanie wnoszącego reklamację BGK pozostawia bez rozpatrzenia.
13. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji Kredytobiorca może:
 - 1) złożyć w BGK odwołanie od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację. Odwołanie wnoszone jest w trybie i na zasadach obowiązujących Kredytobiorcę przy składaniu reklamacji w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację. BGK rozpatruje odwołanie niezwłocznie. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie odwołania w wymienionym czasie, termin rozpatrzenia odwołania może zostać wydłużony do 60 dni od dnia wpływu odwołania do BGK. BGK informuje Kredytobiorcę pisemnie o przyczynach wydłużenia terminu rozpatrzenia odwołania oraz określa przewidywany termin jego rozpatrzenia;
 - 2) wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym;
 - 3) wystąpić o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu. Podmiotami uprawnionymi do prowadzenia takich postępowań są Rzecznik Finansowy (www.rf.gov.pl) oraz Bankowy Arbitraż Konsumencki, który działa przy Związku Banków Polskich (www.zbp.pl);
 - 4) skierować sprawę do Sądu Polubownego działającego przy Komisji Nadzoru Finansowego: www.knf.gov.pl; e-mail: sad.polubowny@knf.gov.pl; adres do korespondencji: ul. Piękna 20, skr. poczt. nr 419, 00-549 Warszawa;
 - 5) skierować sprawę do Sądu Polubownego (Arbitrażowego) działającego przy Związku Banków Polskich: www.zbp.pl;
 - 6) wystąpić do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumenta;
 - 7) wystąpić z powództwem przeciwko BGK:
 - do Sądu Okręgowego w Warszawie lub Sądu Rejonowego dla Warszawy – Śródmieścia. Zależy to od wartości przedmiotu sporu.
 - do sądu powszechnego właściwego miejscowo na podstawie powszechnie obowiązującego prawa.
14. Bank Gospodarstwa Krajowego podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
15. Prawem właściwym, które stanowi podstawę dla stosunków BGK i Kredytobiorcy, jest prawo polskie.
16. Językiem stosowanym przez BGK w relacjach z Kredytobiorcą jest język polski.

.....
(miejscowość)

.....
(data)

.....
(podpis/y Wnioskodawcy/ów lub osób upoważnionych do reprezentowania Wnioskodawcy/ów)

.....
(podpis/y Wnioskodawcy/ów lub osób upoważnionych do reprezentowania Wnioskodawcy/ów)