



**Regulamin udzielania
kredytów konsumenckich**

Toruń, czerwiec 2026

Spis treści

Rozdział 1. Podstawowe informacje	2
Rozdział 2. Zasady i warunki udzielania kredytów.....	3
Rozdział 3. Zabezpieczenie spłaty kredytu	4
Rozdział 4. Opłaty i prowizje.....	4
Rozdział 5. Oprocentowanie	4
Rozdział 6. Spłata kredytu	5
Rozdział 7. Nieterminowa spłata kredytu.....	5
Rozdział 8. Reklamacje, skargi, wnioski.....	6
Rozdział 9. Zmiana regulaminu lub taryfy	8
Rozdział 10. Postanowienia końcowe	9

Rozdział 1. Podstawowe informacje

§ 1

Ten **Regulamin udzielania kredytów konsumenckich** wyjaśnia zasady i warunki udzielania oraz spłacania kredytów konsumenckich osobom fizycznym przez Nicolaus Bank Spółdzielczy w Toruniu.

§ 2

1. W regulaminie często posługujemy się zwrotami takimi jak „Ty”, „Ciebie” lub „Twój” i mamy w takich przypadkach na myśli kredytobiorcę, czyli osobę, która korzysta z kredytu konsumenckiego w Nicolaus Banku Spółdzielczym w Toruniu,
2. Dodatkowo w regulaminie często spotkasz się z określeniami o szczególnym znaczeniu, które wyjaśniamy poniżej:
 - 1) **Bank** to nasz Nicolaus Bank Spółdzielczy w Toruniu;
 - 2) **bazy danych** to zbiory informacji używane do oceny ryzyka kredytowego, prowadzone przez instytucje wymienione w ustawach (Prawo bankowe oraz ustawa o udostępnianiu informacji gospodarczych);
 - 3) **Contact Center** to nasza telefoniczna pomoc dostępna 24h/7 dni w tygodniu. Wszystkie rozmowy są rejestrowane (opłata za minutę połączenia zgodnie z taryfą operatora);
 - 4) **całkowity koszt kredytu** to wszelkie koszty, które poniesiesz w związku z zawartą umową (z wyjątkiem kosztów opłat notarialnych ponoszonych przez Ciebie), w szczególności, opłaty, prowizje, odsetki, marże, koszty związane z ustanowieniem oraz zmianą i zwolnieniem zabezpieczenia spłaty kredytu, koszty usług dodatkowych, np. ubezpieczenia - o ile poniesienie tych kosztów jest niezbędne do zawarcia umowy o kredyt;
 - 5) **całkowita kwota kredytu** to wszystkie opłaty, które musisz ponieść w związku z umową kredytową, takie jak opłaty, prowizje, odsetki, marże, koszty zabezpieczeń i usług dodatkowych (np. ubezpieczenia), jeśli są one wymagane do zawarcia umowy. Nie obejmuje to opłat notarialnych;
 - 6) **całkowita kwota do zapłaty** to kwota, którą Bank Ci udostępni. Nie obejmuje ona kosztów kredytu finansowanych z kapitału kredytu (np. opłat, prowizji, składek ubezpieczeniowych)
 - 7) **dzień roboczy** to każdy dzień kalendarzowy poza sobotami i dniami wolnymi od pracy, w którym Bank obsługuje klientów;
 - 8) **dzień zawarcia umowy** to dzień podpisania umowy przez Bank i wszystkich kredytobiorców lub dzień opatrzenia umowy pieczęcią elektroniczną;
 - 9) **elektroniczne kanały dostępu** to zdalny dostęp do naszych usług, np. bankowość internetowa, powiadomienia SMS, Contact Center, aplikacja mobilna, które umożliwiają komunikację z Bankiem;
 - 10) **kredyt** to pieniądze udostępnione Ci przez Bank na warunkach określonych w umowie i regulaminie, podlegający przepisom ustawy o kredycie konsumenckim;
 - 11) **Moje Dokumenty** to trwałe nośniki informacji do przechowywania i odczytywania informacji przekazywanych Tobie w związku z umową kredytową;
 - 12) **odstąpienie od umowy** to Twoje oświadczenie o rezygnacji z kredytu konsumenckiego w ciągu 14 dni od zawarcia umowy;
 - 13) **osoba fizyczna** to osoba pełnoletnia, mająca pełną zdolność do czynności prawnych;
 - 14) **pieczęć elektroniczna** to zaawansowana pieczęć elektroniczna w rozumieniu art. 3 pkt 26 Rozporządzenia Parlamentu europejskiego i Rady (UE) Nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/W (eIDAS) oparta o kwalifikowany certyfikat pieczęci elektronicznej, używana przez Bank do zawierania umów w formie elektronicznej;
 - 15) **placówka Banku** to jednostka Banku obsługująca klientów;
 - 16) **podpis biometryczny** to odręczny podpis składany za pomocą specjalnego elektronicznego pióra na ekranie urządzenia, które rejestruje biometryczne dane osoby składającej podpis, w tym m.in siłę nacisku czy prędkość składania podpisu (po udostępnieniu usługi przez Bank);
 - 17) **posiadacz ROR** to właściciel lub współwłaściciel rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego;

- 18) **pozaodsetkowe koszty kredytu** to wszystkie koszty związane z umową, z wyjątkiem odsetek;
- 19) **rejestr zastrzeżeń numerów PESEL** to rejestr prowadzony przez ministra ds. informatyzacji, zawierający dane osób pełnoletnich, które zastrzegły swój numer PESEL;
- 20) **reklamacja** to Twoje zastrzeżenie do usług bankowych świadczonych przez Bank w zakresie wykonywanych czynności bankowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe;
- 21) **ROR** to rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy;
- 22) **skarga** to Twoje wystąpienie do Banku, inne niż reklamacja, dotyczące usług lub działalności Banku;
- 23) **skrzynka elektroniczna** to adres do doręczeń elektronicznych Banku w rozumieniu ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych AE:PL-68846-18323-UUVTW-27;
- 24) **strona internetowa Banku** to nasza strona internetowa pod wskazanym adresem www.nicolausbank.pl;
- 25) **tablet elektroniczny** to tablica ogłoszeń w Banku;
- 26) **taryfa** to obowiązująca w Banku tabela opłat i prowizji za czynności i usługi bankowe świadczone w walucie krajowej;
- 27) **umowa** to umowa o kredyt konsumencki zawierana w formie pisemnej w placówce Banku, jak również w postaci elektronicznej, zrównanej z formą pisemną zgodnie z art. 7 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku – Prawo bankowe, o ile taki sposób zawarcia umowy został udostępniony przez Bank;
- 28) **usługa dodatkowa/umowa dodatkowa** to usługa, której nabycie jest wymagane przez Bank do uzyskania kredytu lub uzyskania go na określonych warunkach;
- 29) **ustawa** to ustawa o kredycie konsumenckim z dnia 12 maja 2011 r.;
- 30) **wyróżnik marketingowy** to nazwa produktowa kredytu wyróżniająca dany produkt spośród innych;
- 31) **zdolność kredytowa** to Twoja zdolność do spłaty kredytu i odsetek w ustalonym terminie.

Rozdział 2. Zasady i warunki udzielania kredytów

§ 3

1. Bank udziela kredytów konsumenckich w złotych, na Twoje osobiste potrzeby, niezwiązane z działalnością gospodarczą, rolniczą lub zawodową.
2. Kredyt udzielany jest na Twój wniosek.
3. Musisz mieszkać na terenie działania Banku, chyba że przepisy stanowią inaczej.
4. Maksymalna kwota kredytu zależy od Twoich dochodów, zdolności kredytowej i oferty Banku.
5. Aby otrzymać kredyt, musisz spełnić następujące warunki:
 - 1) dostarczyć niezbędne dokumenty do oceny Twojej zdolności kredytowej,
 - 2) posiadać zdolność kredytową,
 - 3) mieć pełną zdolność do czynności prawnych,
 - 4) posiadać źródło dochodów w złotych, które zapewni terminową spłatę kredytu z odsetkami,
 - 5) zaproponować zabezpieczenie spłaty kredytu, chyba że Bank go nie wymaga.
6. Jeśli otrzymasz kredyt wspólnie z inną osobą, odpowiadacie solidarnie za jego spłatę.
7. Kredyt odnawialny udzielany jest jako linia kredytowa w ROR na maksymalnie 5 lat. Co 12 miesięcy, po zapłaceniu prowizji, kredyt odnawia się na kolejne 12 miesięcy bez konieczności spłaty czy składania nowego wniosku.
8. Kredyt odnawialny w rachunku wspólnym udzielany jest wszystkim współposiadaczom ROR.
9. Kredyty mogą posiadać wyróżnik marketingowy wskazany w umowie.
10. Okres kredytowania jest ustalany w umowie.
11. Przed zawarciem umowy Bank sprawdza, czy Twój numer PESEL nie jest zastrzeżony w odpowiednim rejestrze.
12. Bank odmówi zawarcia umowy, jeśli Twój numer PESEL jest zastrzeżony lub jeśli rejestr PESEL jest niedostępny.
13. Umowa określa Twoje i Banku zobowiązania, warunki kredytu i zabezpieczenia spłaty.

14. Zmiany w umowie wymagają zgody obu stron na piśmie, chyba że umowa lub regulamin stanowią inaczej.
15. Jeśli umowa jest zawierana w postaci elektronicznej, to oświadczenia składasz elektronicznie, podpisując je unikalnym kodem SMS, w aplikacji mobilnej lub podpisem biometrycznym (po udostępnieniu usługi przez Bank).
16. Po podpisaniu umowy przez Ciebie umowa zostaje podpisana przez Bank poprzez opatrzenie umowy pieczęcią elektroniczną Banku potwierdzając tym samym jej autentyczność i niezmienność. Podpisana przez obie strony umowa jest Ci udostępniana na trwałym nośniku.
17. Masz prawo żądać przedstawienia umowy w postaci papierowej.
18. Pieniądze z kredytu są Ci udostępniane po zawarciu umowy i ustanowieniu zabezpieczenia, zgodnie z warunkami i terminami opisanymi w umowie.
19. Jeśli Bank odmówi udzielenia Ci kredytu z powodu informacji uzyskanej z bazy danych, poinformujemy Cię o tym bezpłatnie, wskazując, z której bazy pochodzą informacje.

Rozdział 3. Zabezpieczenie spłaty kredytu

§ 4

1. Zabezpieczenie spłaty kredytu zależy od rodzaju kredytu i oceny ryzyka kredytowego.
2. Jeśli zabezpieczenie jest wymagane, sposób jego ustanowienia jest ustalany indywidualnie z Tobą.
3. Koszty związane z ustanowieniem, zmianą, zwolnieniem lub wygaśnięciem zabezpieczenia ponosi Ty.
4. Bank może wymagać łącznego ustanowienia kilku zabezpieczeń.
5. Masz obowiązek przedstawić Bankowi dokumenty związane z zabezpieczeniem.
6. Musisz utrzymywać ciągłość wszystkich zabezpieczeń do czasu całkowitej spłaty kredytu.
7. Bank może zażądać dodatkowego zabezpieczenia, jeśli obecne utraci ważność lub wygaśnie.
8. W przypadku określonym w ust. 7 wartość rynkowa udzielonego zabezpieczenia ustalana jest w oparciu o opinię rzeczoznawcy.

Rozdział 4. Opłaty i prowizje

§ 5

1. Za zawarcie umowy i udzielenie kredytu Bank pobiera prowizję przygotowawczą, zgodnie z umową i obowiązującą taryfą.
2. Bank pobiera również inne prowizje i opłaty bankowe za zmiany warunków umowy i obsługą kredytu, zgodnie z umową i taryfą.
3. Pozaodsetkowe koszty kredytu nie mogą przekroczyć 45% całkowitej kwoty kredytu
4. Jeśli pozaodsetkowe koszty kredytu przekroczą maksymalne dozwolone kwoty, nie musisz płacić nadwyżki. Sposób obliczania maksymalnych pozaodsetkowych kosztów kredytu określa ustawa
5. Przed zawarciem umowy otrzymasz wyciąg z obowiązującej taryfy. Aktualna taryfa jest dostępna w placówkach Banku oraz elektronicznie na stronie internetowej Banku.

Rozdział 5. Oprocentowanie

§ 6

1. Kredyt jest oprocentowany według stałej lub zmiennej stopy procentowej w skali roku, określonej w umowie.
2. Odsetki są naliczane od aktualnej kwoty zadłużenia, od dnia wykorzystania kredytu (lub jego części) do dnia poprzedzającego spłatę.
3. W dniu zawarcia umowy maksymalne oprocentowanie w skali roku nie może przekroczyć dwukrotności wysokości odsetek ustawowych.
4. Wysokość odsetek ustawowych równa się sumie stopy referencyjnej NBP i 3,5 punktu procentowego.
5. Wysokość maksymalnego oprocentowania ustala się na podstawie obowiązujących przepisów prawa (np. Kodeksu cywilnego)

6. Wysokość odsetek ustawowych jest ogłaszana w drodze obwieszczenia w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski”, a stopy referencyjnej NBP na stronie internetowej www.nbp.pl.
7. Jeśli w trakcie trwania umowy oprocentowanie kredytu:
 - 1) będzie wyższe niż odsetki maksymalne – obowiązuje oprocentowanie w wysokości odsetek maksymalnych;
 - 2) będzie niższe niż odsetki maksymalne – obowiązuje oprocentowanie w wysokości określonej w umowie.
8. W dniu zawarcia umowy maksymalne oprocentowanie zadłużenia przeterminowanego nie może przekroczyć dwukrotności odsetek ustawowych za opóźnienie.
9. Wysokość odsetek ustawowych za opóźnienie równa się sumie stopy referencyjnej NBP i 5,5 punktu procentowego.
10. Wysokość maksymalnego oprocentowania zadłużenia przeterminowanego ustala się na podstawie obowiązujących przepisów prawa (np. Kodeksu cywilnego).
11. Zmiana wysokości oprocentowania z powodu zmiany stopy referencyjnej NBP następuje automatycznie z dniem wejścia w życie uchwały Rady Polityki Pieniężnej, bez konieczności aneksowania umowy.
12. Informacje o wysokości odsetek ustawowych za opóźnienie są ogłaszane przez Ministra Sprawiedliwości w „Monitorze Polskim”, a o stopie referencyjnej NBP w prasie codziennej (np. „Rzeczpospolita”).
13. Strony umowy zgadzają się, że informacje o stopie referencyjnej publikowane w prasie i na stronie NBP są traktowane jako powiadomienie o zmianie oprocentowania zadłużenia przeterminowanego.
14. Jeśli odsetki należne zgodnie z umową przekraczają maksymalne odsetki, należą się odsetki maksymalne. To samo dotyczy odsetek za opóźnienie.
15. Jeśli łączne opłaty za zaległości i odsetki za opóźnienie przekraczają maksymalne odsetki za opóźnienie, należna jest tylko kwota odpowiadająca tym maksymalnym odsetkom za opóźnienie.

Rozdział 6. Spłata kredytu

§ 7

1. Spłata kredytu oznacza zwrot całkowitej kwoty do zapłaty, czyli całkowitej kwoty kredytu i całkowitego kosztu kredytu
2. Kredyt i odsetki mogą być spłacane w jeden z następujących sposobów:
 - 1) w miesięcznych ratach kapitałowych i odsetek naliczanych od salda zadłużenia;
 - 2) w miesięcznych równych ratach kapitałowo-odsetkowych, składających się ze zmniejszających się rat odsetkowych i rosnących rat kapitałowych.
3. Strony w umowie mogą ustalić inne sposoby i terminy spłaty.
4. Jeżeli termin spłaty kredytu przypada na dzień wolny od pracy, spłaty możesz dokonać w pierwszym dniu roboczym po tym terminie.
5. Wpłaty zaliczane są na spłatę zadłużenia w następującej kolejności:
 - 1) Prowizje, opłaty i koszty poniesione przez Bank,
 - 2) odsetki od zadłużenia przeterminowanego;
 - 3) zaległe odsetki;
 - 4) kapitał przeterminowany;
 - 5) bieżące odsetki (naliczane do dnia poprzedzającego wpłatę);
 - 6) bieżący kapitał.
6. Świadczenie ubezpieczeniowe z tytułu ubezpieczenia spłaty kredytu zaliczane jest najpierw na bieżący kapitał, a następnie zgodnie z powyższą kolejnością.
7. Możesz dokonać wcześniejszej spłaty kredytu na zasadach określonych w umowie.

Rozdział 7. Nieterminowa spłata kredytu

§ 8

1. Niespłatenie w terminie określonym w umowie należności (np. raty kredytu) powoduje, że stają się one zadłużeniem przeterminowanym.
2. Bank nalicza odsetki za opóźnienie od kredytu przeterminowanego, według podwyższonej stopy procentowej.
3. Musisz zapłacić odsetki od przeterminowanych należności od dnia ich wymagalności do dnia poprzedzającego spłatę zadłużenia przeterminowanego.
4. "Dzień wymagalności" to dzień, w którym zgodnie z umową powinieneś dokonać płatności (raty, odsetek, całości kredytu lub innych należności po wypowiedzeniu umowy).
5. Bank może wypowiedzieć umowę w przypadkach i terminach określonych w umowie.
6. Okres wypowiedzenia umowy wynosi:
 - 1) dla kredytów gotówkowych – 30 dni;
 - 2) dla kredytów odnawialnych w ROR – 2 miesiące.

Rozdział 8. Reklamacje, skargi, wnioski

§ 9

Reklamacje możesz złożyć:

- 1) w dowolnej placówce Banku w postaci papierowej lub ustnej do protokołu;
- 2) telefonicznie poprzez kontakt pod numerem podanym na stronie internetowej Banku;
- 3) listownie na adres siedziby Banku;
- 4) poprzez formularz reklamacyjny znajdujący się w bankowości internetowej;
- 5) e-mailem na adres podany na stronie internetowej Banku lub przez skrzynkę elektroniczną: AE:PL-68846-18323-UUVTW-27.

§ 10

1. W pisemnej reklamacji umieść co najmniej :
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę firmy;
 - 2) adres korespondencyjny;
 - 3) dokładny opis zdarzenia lub Twoich zastrzeżeń ;
 - 4) oczekiwania po rozpatrzeniu reklamacji;
 - 5) Twój podpis (dla reklamacji pisemnej);
 - 6) numer telefonu.
2. Jeśli reklamacja jest niekompletna, Bank poprosi Cię o uzupełnienie informacji. Jeśli odmówisz podania niezbędnych danych, Bank poinformuje Cię, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe z powodu jej niekompletności.
3. Niezależnie od tego, Bank poinformuje Cię o rozpatrzeniu reklamacji w ustalonym terminie.
4. Złożenie reklamacji nie zwalnia Cię z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań.
5. Bank potwierdza złożenie reklamacji wiadomością SMS.

§ 11

1. Bank odpowiada na reklamację bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie 30 dni roboczych od jej otrzymania.
2. W skomplikowanych przypadkach termin może ulec wydłużeniu do 60 dni kalendarzowych.
3. Sytuacje skomplikowane to takie, gdy Bank potrzebuje dodatkowych informacji od podmiotów trzecich.
4. Jeśli Bank nie może odpowiedzieć w ciągu 30 dni, w ciągu 15 dni od otrzymania reklamacji pisemnie wyjaśni przyczynę opóźnienia, okoliczności do ustalenia i przewidywany termin odpowiedzi (nie dłuższy niż 60 dni).
5. Termin uważa się za zachowany, jeśli odpowiedź zostanie wysłana przed jego upływem (dla odpowiedzi pisemnych – nadana na pocztę).
6. Bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na odpowiedź. Jeśli stan faktyczny się zmieni na Twoją korzyść, Bank ponownie rozpatrzy reklamację.

§ 12

Odpowiedź na reklamację otrzymasz w formie pisemnej w następujący sposób:

- 1) w postaci elektronicznej - gdy reklamacja została złożona na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że wybierzesz odpowiedź na piśmie w postaci papierowej;
 - z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego złożyłeś reklamację albo innego wskazanego środka komunikacji elektronicznej;
 - na adres do doręczeń elektronicznych;
- 2) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji, gdy reklamacja została złożona na piśmie w postaci papierowej, chyba że wybierzesz odpowiedź na piśmie w postaci elektronicznej,
- 3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z Twoją dyspozycją, gdy reklamacja została złożona ustnie.

§ 13

1. Podlegamy nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Jeśli pomiędzy nami a Tobą zaistniał spór, możesz zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (jeśli jesteś konsumentem).
3. Od naszego stanowiska możesz odwołać się do wyższych szczebli decyzyjnych Banku.
4. Możesz też:
 - 1) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
 - 2) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich***;
 - 3) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego**;
 - 4) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego i wskazać nas, jako pozwanego.
5. Informacja o siedzibach i obszarach właściwości sądów znajduje się na stronie: <https://isap.sejm.gov.pl/>.
6. Instytucje uprawnione do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich to:
 - 1) Rzecznik Finansowy, adres strony internetowej: <https://www.rf.gov.pl/>;
 - 2) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, adres strony internetowej: <https://www.knf.gov.pl>
 - 3) Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich, adres strony internetowej: <https://www.zbp.pl>.

§14

1. Możesz składać do Banku skargi (oświadczenia niebędące reklamacjami) dotyczące usług lub działalności Banku. Do skarg stosuje się zasady reklamacji (z pewnymi wyjątkami).
2. Możesz również składać wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania Banku, zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty. Do wniosków stosuje się zasady reklamacji (z pewnymi wyjątkami).

§ 15

Zasady składania skarg na brak dostępności niektórych produktów i usług

1. Jeśli posiadasz zastrzeżenia do dostępności naszych produktów lub usług, masz prawo złożyć skargę.
2. Skargę na brak dostępności niektórych naszych produktów i usług możesz złożyć:
 - 1) w dowolnej placówce Banku w postaci papierowej lub ustnej do protokołu;
 - 2) telefonicznie poprzez kontakt pod numerem podanym na stronie internetowej Banku;
 - 3) listownie na adres siedziby banku;
 - 4) poprzez formularz reklamacyjny znajdujący się w bankowości internetowej;
 - 5) e-mailem na adres podany na stronie internetowej Banku lub przez skrzynkę elektroniczną: AE:PL-68846-18323-UUVTW-27.
3. Adresy placówek banku znajdziesz na naszej stronie internetowej.
4. W pisemnej skardze umieść:
 - 1) swoje imię i nazwisko,
 - 2) adres korespondencyjny, adres e-mail lub numer telefonu,
 - 3) informację, jak możemy się z Tobą skontaktować,
 - 4) informację, jakiego produktu lub usługi dotyczy skarga,
 - 5) informację, jakiego wymagania dostępności nie spełniają produkt lub usługa,

- 6) żądanie, abyśmy zapewnili spełnienie wymogu dostępności produktu lub usługi.
5. W skardze możesz wskazać preferowany sposób, w jaki powinniśmy zapewnić spełnienie wymagania dostępności produktu lub usługi.
6. Jeżeli skarga nie zawiera informacji wskazanych w ust. 4, to pozostawimy ją bez rozpatrzenia.
7. Jeżeli nie masz statusu konsumenta, a złożyłeś(-aś) skargę, to poinformujemy Cię w terminie 30 dni kalendarzowych o odmowie rozpatrzenia skargi,
8. Jeżeli masz status konsumenta, ale skarga nie zawiera informacji wskazanych w ust 4 powyżej, to poinformujemy Cię o:
 - 1) odmowie rozpatrzenia skargi z tego powodu, w terminie 30 dni kalendarzowych,
 - 2) o tym, że po złożeniu skargi zgodnie z wymogami zostanie ona przez nas rozpatrzona.
9. Formularz skargi dostępny jest na stronie internetowej banku.
10. Odpowiadamy na skargę dotyczącą braku dostępności świadczonych przez nas produktów i usług w ciągu 30 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania.
11. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy nie możemy rozpatrzyć skargi i odpowiedzieć na nią w ciągu 30 dni kalendarzowych, wydłużamy ten czas do 60 dni kalendarzowych.
12. Jeśli nie możemy odpowiedzieć na skargę w terminie określonym w ust. 10, wówczas w ciągu 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania skargi:
 - 1) wyjaśniamy przyczynę opóźnienia,
 - 2) podajemy przewidywany termin odpowiedzi na skargę, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 11.
13. Wskazane w ust. 12 wyjaśnienia prześlemy:
 - 1) pisemnie lub
 - 2) e-mailem (jeśli jako formę otrzymania odpowiedzi na skargę wskażesz odpowiedź drogą e-mailową).
14. Aby zachować terminy odpowiedzi na skargę (ust. 10 i 11), wystarczy, że odpowiemy przed upływem tych terminów. W przypadku odpowiedzi na piśmie wystarczające jest nadanie jej w placówce pocztowej operatora wyznaczonego.
15. Na skargę odpowiadamy:
 - 1) listem poleconym na adres wskazany w skardze lub przez skrzynkę elektroniczną, z zastrzeżeniem pkt 2,
 - 2) e-mailem w formie podpisanego elektronicznie pliku pdf, zaszyfrowanego hasłem. Hasło do odczytania lub odsłuchania odpowiedzi wysyłamy na numer telefonu, który podasz nam w formularzu skargi.
16. Gdy nie zgadzasz się ze stanowiskiem w odpowiedzi na skargę, możesz:
 - 1) odwołać się do Zarządu Nicolaus Banku Spółdzielczego w Toruniu; Poinformujemy Cię o sposobie i terminie wniesienia tego odwołania,
 - 2) złożyć zawiadomienie do Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (adres siedziby: al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa) o tym, że nasz produkt albo usługa nie spełnia wymagań dostępności (o zawiadomieniu mowa w art. 67 ustawy o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze).

Rozdział 9. Zmiana regulaminu lub taryfy

§ 16

1. Bank może zmienić regulamin z ważnych przyczyn, takich jak:
 - 1) zmiany w przepisach prawa dotyczących bankowości;
 - 2) nowej interpretacji przepisów wynikających z orzeczeń sądów, decyzji, rekomendacji lub zaleceń organów nadzorczych;
 - 3) konieczność dostosowania do zmian w systemach informatycznych lub telekomunikacyjnych Banku lub innych podmiotów;
 - 4) zmiany organizacyjno-techniczne dotyczące wykonywania czynności bankowych.
2. W przypadku zmiany regulaminu Bank powiadomi Cię o tym SMS-em i udostępni zmiany na stronie internetowej Banku pod adresem www.nicolausbank.pl zakładka Moje Dokumenty, spełniającej wymogi trwałego nośnika.

3. Możesz odmówić przyjęcia zmian, składając pisemne oświadczenie w ciągu 30 dni od otrzymania informacji o zmianach. Odmowa oznacza rozwiązanie umowy z zachowaniem okresu wypowiedzenia (o którym mowa w § 17 ust. 2.).
4. Jeśli nie wypowiedzisz umowy w ciągu 30 dni, zmiany uważa się za przyjęte i obowiązują Cię od dnia wskazanego w zawiadomieniu.

§ 17

1. Bank ma prawo zmienić taryfę w przypadkach takich jak:
 - 1) obniżenie opłat i prowizji, zmiany warunków ich pobierania na korzystniejsze dla Ciebie lub zaprzestanie ich pobierania;
 - 2) poprawki literówek, błędów rachunkowych lub zmiany porządkowe, które nie wpływają na wysokość opłat;
 - 3) zmiana nazwy produktu lub usługi (w tym marketingowej), która nie wpływa na wysokość opłat;
 - 4) wprowadzeniu nowych (bezpłatnych) funkcji w ramach produktu.
2. W przypadku zmiany taryfy Bank powiadomi Cię SMS-em i udostępni zmiany na stronie internetowej Banku pod adresem www.nicolausbank.pl zakładka Moje Dokumenty, spełniającej wymogi trwałego nośnika.
3. Zmieniona taryfa jest dostępna w placówkach Banku i na stronie internetowej Banku.

§ 18

1. Jeśli wypowiedzisz umowę, musisz spłacić wszystkie należności Banku do dnia upływu okresu wypowiedzenia.
2. Okres wypowiedzenia wynosi:
 - 1) dla kredytów gotówkowych – 30 dni;
 - 2) dla kredytów odnawialnych w ROR – 30 dni.

Rozdział 10. Postanowienia końcowe

§ 19

1. Ten regulamin stosuję się do spraw nieuregulowanych w umowie.
2. Opłaty i inne koszty uiszczone przez Ciebie przed zawarciem umowy podlegają zwrotowi, jeśli umowa nie została zawarta lub kredyt nie został wypłacony w terminie.
3. Jeśli zabezpieczeniem jest weksel musisz go odebrać w ciągu 14 dni spłaty kredytu. Jeśli go nie odbierzesz Bank może go komisyjnie zniszczyć w ciągu 1 miesiąca od całkowitej spłaty.
4. Na Twój wniosek Bank może zwolnić części zabezpieczeń spłaty kredytu przed całkowitą spłatą kredytu, jeżeli pozostałe zabezpieczenia wystarczająco pokrywają ryzyko kredytowe.
5. Masz obowiązek niezwłocznie powiadomić Bank o zmianie danych (np. nazwiska, dokumentu tożsamości, adresu zamieszkania lub korespondencyjnego) niezbędnych do prawidłowego wykonania umowy. Korespondencja jest doręczana zgodnie z umową.
6. Masz obowiązek niezwłocznie informować Banku przez cały okres kredytowania:
 - 1) o zaciągnięciu nowego zobowiązania kredytowego,
 - 2) udzieleniu poręczenia,
 - 3) ustanowieniu zabezpieczeń majątkowych na rzecz innych wierzycieli,
 - 4) obniżeniu wysokości dochodu,
 - 5) zwiększeniu liczby osób na Twoim utrzymaniu (w celu monitorowania zdolności kredytowej).
7. Wszelka korespondencja (oświadczenia, wnioski i żądania) możesz kierować do Banku w następujący sposób:
 - 1) osobiście w siedzibie Banku lub w placówce Banku (pisemnie lub ustnej do protokołu);
 - 2) telefonicznie poprzez kontakt z Contact Center, którego numery podane są na stronie internetowej Banku;

- 3) listownie na adres siedziby Banku lub placówki Banku;
- 4) elektronicznie (e-mail, skrzynki elektroniczna);
- 5) poprzez elektroniczne kanały dostępu, jeśli dana czynność jest w ich zakresie funkcjonalności,

chyba, że umowa, regulamin lub przepisy prawa przewidują inną formę.

8. Bank ma prawo zmienić godziny pracy placówek oraz adresy siedziby lub placówek. O zmianie godzin pracy Bank powiadomi Cię komunikatem w placówce i na stronie internetowej.
9. W przypadku zmiany adresu siedziby lub placówki Banku stosuje się zasady ust. 8.
10. W sprawach nieuregulowanych w regulaminie stosuje się powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
11. Regulamin jest wiążący dla Ciebie i Banku na podstawie Kodeksu cywilnego i Prawa bankowego.