



# Regulamin udzielania Narzędzi pomocowych dla Kredytobiorców kredytów gotówkowych, kredytów samochodowych oraz kredytów/pożyczek hipotecznych w Getin Noble Banku

Edycja III.

- I. SŁOWNICZEK
- II. TERMIN OBOWIĄZYWANIA
- III. WARUNKI SKORZYSTANIA Z NARZĘDZI POMOCOWYCH
- IV. RODZAJE NARZĘDZI POMOCOWYCH
- V. WNIOSEK O NARZĘDZIA POMOCOWE
- VI. ROZPATRYWANIE WNIOSKU O NARZĘDZIA POMOCOWE PRZEZ BANK
- VII. ZAWARCIE ANEKSU/WNIOSKO-ANEKSU
- VIII. PROWIZJA ZA PRYZNANIE NARZĘDZI POMOCOWYCH
- IX. REKLAMACJE
- X. WARUNKI ODSTĄPIENIA

Niniejszy dokument określa zasady udzielania Narzędzi pomocowych dla Kredytobiorców kredytów gotówkowych, kredytów samochodowych oraz kredytów/pożyczek hipotecznych przez Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie.

## I. SŁOWNICZEK

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Aneks</b>                 | Dokument wprowadzający zmiany do Umowy, na postawie którego Bank udziela Kredytobiorcy Narzędzia pomocowego, zawierany w przypadku gdy Umowa została zawarta z więcej niż jednym Kredytobiorcą.   |
| <b>Bank</b>                  | Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie, przy Rondzie Ignacego Daszyńskiego 2 C, 00-843 Warszawa, spółką wpisaną do rejestru przedsiębiorców, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego rejestru sądowego pod numerem KRS 0000304735 o numerze REGON: 141334039, NIP 1080004850, której kapitał zakładowy wynosi 2.851.630.418,91 złotych (wpłacony w całości).                     |
| <b>CKdZ</b>                  | Oznacza Całkowitą Kwotę do Zapłaty.   |
| <b>CKK</b>                   | Oznacza Całkowity Koszt Kredytu.  |
| <b>Karencja</b>              | Czasowe zawieszenie spłaty części kapitałowej raty przy zachowaniu spłaty części odsetkowej raty, zgodnie z harmonogramem Kredytu.  |
| <b>Kredyt</b>                | Kredyt gotówkowy (w tym kredyt konsolidacyjny lub kredyt ratalny), kredyt samochodowy, kredyt hipoteczny lub pożyczka hipoteczna udzielony/a Kredytobiorcy przez Bank.  |
| <b>Kredytobiorca</b>         | Osoba fizyczna posiadająca Kredyt w Banku.  |
| <b>Narzędzia pomocowe</b>    | Karencja lub wydłużenie okresu kredytowania, dostępne w zależności od rodzaju produktu kredytowego, które może zostać przyznane na wniosek Kredytobiorcy przez Bank, w związku z jego sytuacją finansową.   |
| <b>Regulamin</b>             | Niniejszy Regulamin przyznawania Narzędzi pomocowych dla Kredytobiorców w Getin Noble Banku.  |
| <b>Umowa / Umowa Kredytu</b> | Umowa Kredytu zawarta pomiędzy Kredytobiorcą a Bankiem.   |
| <b>Wakacje COVID</b>         | Oznacza prolongaty, karencje oferowane przez Bank od 25 marca do 30 września 2020 r., (również w ramach Moratorium EBA) lub ustawowe zawieszenie wykonywania umowy w ramach realizacji art. 31fa. Ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych (Dz.U. 2020 poz. 374 z późn.zm). |
| <b>Wniosko-aneks</b>         | Dokument na podstawie którego Kredytobiorca wnioskuję o udzielenie przez Bank Narzędzia pomocowego. Dokument po akceptacji przez Kredytobiorcę i Bank, stanowi podstawę zmian warunków Umowy.   |
| <b>Wniosek</b>               | Stanowi część Wniosko-aneksu, na podstawie którego Kredytobiorca wnioskuję o udzielenie przez Bank Narzędzia pomocowego.  |

## II. TERMIN OBOWIĄZYWANIA

Bank udostępnia możliwość skorzystania z Narzędzi pomocowych na warunkach określonych niniejszym Regulaminem w okresie **od 1 lutego 2021 r. do 28 lutego 2021 r.**

## III. WARUNKI SKORZYSTANIA Z NARZĘDZI POMOCOWYCH

1. Z Narzędzi pomocowych oferowanych przez Bank na podstawie niniejszego Regulaminu może skorzystać Kredytobiorca, który zaciągnął w Banku Kredyt i ze względu na obecną lub prognozowaną sytuację finansową potrzebuje czasowo zawiesić spłatę części kapitałowej raty przy zachowaniu spłaty części odsetkowej raty, zgodnie z harmonogramem Kredytu (Karencja) lub obniżyć wysokość raty poprzez wydłużenie okresu kredytowania.
2. Narzędzia pomocowe mają zastosowanie do Kredytów:
  - 1) których saldo na dzień złożenia wniosku przekracza 5 000 PLN (słownie: pięć tysięcy złotych), oraz
  - 2) które nie znajdują się w okresie wypowiedzenia oraz nie są wymagalne w całości, ani nie znajdują się w trakcie restrukturyzacji na dzień złożenia Wniosku.
3. Narzędzia pomocowe dotyczą wyłącznie rat przyszłych zapadających po terminie wejścia w życie Wniosko-aneksu/Aneksu. Warunkiem wejścia w życie Wniosko-aneksu/Aneksu jest brak zaległości w spłacie wymagalnych należności wynikających z Umowy Kredytu.
4. Kredytobiorca na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie dla danej Umowy Kredytu może skorzystać z jednego Narzędzia pomocowego raz na 3 lata w trakcie obowiązywania tej Umowy.

## IV. RODZAJE NARZĘDZI POMOCOWYCH

Bank oferuje następujące Narzędzia pomocowe:

1. Karencja.
  - 1) Karencja dostępna jest dla kredytów gotówkowych, samochodowych oraz kredytów i pożyczek i hipotecznych.
  - 2) Kredytobiorca może skorzystać z Karencji po spłacie co najmniej 6 następujących po sobie rat Kredytu, którego dotyczy Wniosek, zgodnie z harmonogramem spłat. W przypadku przedłużenia na podstawie niniejszego Regulaminu wcześniej udzielonej Karencji na podstawie Wakacji COVID warunek ten nie ma zastosowania.
  - 3) Warunki Karencji:
    - a) zawieszenie spłaty rat kapitałowych Kredytu na okres maksymalnie 3 miesiące,
    - b) wydłużenie okresu kredytowania o okres Karencji.
  - 4) Po zakończeniu Karencji, Kredytobiorca wraca do spłaty pełnej raty Kredytu składającej się z kapitału i odsetek (rata kapitałowo-odsetkowa).
  - 5) Po przyznaniu Karencji Bank wyśle do Kredytobiorcy nowy harmonogram spłat rat Kredytu w formie wskazanej przez Kredytobiorcę we Wniosku.
  - 6) Ubezpieczenia, do których przystąpił Kredytobiorca, będą kontynuowane w okresie Karencji zgodnie z warunkami ubezpieczenia i zapisami w Umowie Kredytu.
  - 7) Udzielona przez Bank Karencja nie zwalnia Kredytobiorcy z obowiązku opłacania składek/opłat ubezpieczeniowych, jeżeli zgodnie z postanowieniem Umowy Kredytu termin ich zapłaty przypada w okresie Karencji.
  - 8) W czasie trwania Karencji w spłacie Kredytu wymagane jest utrzymanie zabezpieczenia spłaty Kredytu zgodnie z zapisami Umowy Kredytu.
2. Wydłużenie okresu kredytowania.
  - 1) Wydłużenie okresu kredytowania dostępne jest wyłącznie dla kredytów gotówkowych.
  - 2) Kredytobiorca może skorzystać z wydłużenia okresu kredytowania po spłacie co najmniej 6 następujących po sobie rat Kredytu, którego dotyczy wniosek, zgodnie z harmonogramem spłat. W przypadku przedłużenia na podstawie niniejszego Regulaminu wcześniej udzielonego Wydłużenia okresu kredytowania na podstawie Wakacji COVID warunek ten nie ma zastosowania.
  - 3) Warunki wydłużenia okresu kredytowania:
    - a) ostateczny termin spłaty Kredytu może być wydłużony maksymalnie o 36 miesięcy w stosunku do okresu obowiązującego na dzień złożenia Wniosku,
    - b) maksymalny wiek Kredytobiorcy wnioskującego o wydłużenie okresu kredytowania nie może przekroczyć 75 lat na dzień płatności ostatniej raty Kredytu.
  - 4) Po akceptacji „Wniosku o udzielenie narzędzia pomocowego w spłacie Kredytu”, Bank wyśle do Kredytobiorcy nowy harmonogram spłat rat Kredytu w formie wskazanej przez Kredytobiorcę we Wniosku.
  - 5) Ubezpieczenia, do których przystąpił Kredytobiorca, będą kontynuowane w okresie wydłużenia kredytowania, zgodnie z warunkami ubezpieczenia i zapisami w Umowie Kredytu.
  - 6) W czasie wydłużenia okresu kredytowania wymagane jest utrzymanie zabezpieczenia spłaty Kredytu zgodnie z zapisami Umowy Kredytu.

## V. WNIOSEK O NARZĘDZIA POMOCOWE

1. Kredytobiorca może złożyć wniosek o Narzędzie pomocowe w następujący sposób:
  - 1) poprzez stronę internetową Banku (link do Wniosko-aneksu wskazany w Rozdziale VII ust. 1 pkt 1),
  - 2) w placówkach bankowych i franczyzowych,
  - 3) w Call Center pod nr +48 664 919 797 (z kraju) lub 32 604 30 01 (z zagranicy) – koszt połączenia według taryfy operatora.
2. Z zastrzeżeniem ust. 4 Bank zastosuje Narzędzia pomocowe zgodnie z wybraną przez Kredytobiorcę opcją począwszy od pierwszej raty wymagalnej po wejściu Wniosko-aneksu (Karencja) lub od dnia wejścia w życie Wniosko-aneksu (Wydłużenie okresu kredytowania), pod warunkiem:
  - 1) dostarczenia przez Kredytobiorcę w terminie 14 dni od wezwania przez Bank dokumentów określonych w pkt VI ust. 1 Regulaminu (jeśli w toku analizy wniosku Bank będzie takich dokumentów wymagał),

- 2) braku w dniu wejścia w życie Wniosko-aneksu zaległości w spłacie wymagalnych należności wynikających z Umowy Kredytu, której dotyczy Narzędzie pomocowe.
3. W przypadku gdy Wniosek dotyczy Umowy zawartej z więcej niż jednym Kredytobiorcą, zawieszenie płatności rat obowiązywać będzie począwszy od najbliższej raty, której termin wymagalności, zgodnie z dotychczasowym harmonogramem spłat, nastąpi po wejściu w życie Aneksu.
4. W przypadku, gdy Kredyt został udzielony więcej niż jednemu Kredytobiorcy Wniosek może zostać złożony przez jednego z nich, natomiast podpisanie Aneksu musi nastąpić przez wszystkich Kredytobiorców zgodnie z postanowieniami rozdziału VII ust. 3 Regulaminu.
5. Wniosek o Narzędzie pomocowe jest ważny 45 dni od daty złożenia.

## VI. ROZPATRYWANIE WNIOSKU O NARZĘDZIA POMOCOWE PRZEZ BANK

1. Przed podjęciem decyzji o przyznaniu Narzędzi pomocowych Bank zastrzega sobie prawo do dokonania weryfikacji sytuacji finansowej Kredytobiorcy składającego wniosek oraz współkredytobiorców oraz wezwania Kredytobiorcy składającego wniosek do przedłożenia aktualnych dokumentów dotyczących sytuacji finansowej jego oraz współkredytobiorców.
2. Kredytobiorca składający wniosek zobowiązany jest dostarczyć kompletną dokumentację o określonej w ust. 1 w terminie 14 dni od daty wezwania przez Bank. Brak dostarczenia dokumentacji w wyznaczonym terminie będzie skutkowało wygaśnięciem wniosku.
3. Wniosek o Narzędzie pomocowe zostanie zaakceptowany przez Bank:
  - 1) jeśli zostały spełnione warunki określone niniejszym Regulaminem,
  - 2) jeżeli Kredytobiorca przedłożył w Banku dokumenty określone w ust. 1 powyżej,
  - 3) jeżeli weryfikacja sytuacji finansowej uzasadnia przyznanie Narzędzia pomocowego.

## VII. ZAWARCIE ANEKSU / WNIOSKO-ANEKSU

1. W przypadku Umowy z jednym Kredytobiorcą zawarcie Wniosko-aneksu przez Kredytobiorcę, następuje w jednej z następujących postaci:
  - 1) wypełnienie elektronicznie Wniosko-aneksu na stronie internetowej Banku:
    - a) dla Kredytobiorców wnoszących o Narzędzia pomocowe po raz pierwszy, pod linkiem: [www.getinbank.pl/kontakt/pierwszy-wniosek-o-zawieszenie-kredytu](http://www.getinbank.pl/kontakt/pierwszy-wniosek-o-zawieszenie-kredytu),
    - b) dla Kredytobiorców wnoszących o Narzędzia pomocowe ponownie, pod linkiem: [www.getinbank.pl/przedluzenie-zawieszenia](http://www.getinbank.pl/przedluzenie-zawieszenia),
  - 2) własnoręczne podpisanie Wniosko-aneksu w Placówce Banku,
  - 3) za pośrednictwem Infolinii Banku.
2. Oświadczenia woli związane z dokonywaniem czynności bankowych składane przez Kredytobiorcę i Bank, określone w ust 1 pkt 1) i 3) spełniają wymagania formy pisemnej, zgodnie z art. 7 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe (Dz. U. z 2019 r. poz. 2357). Podpisanie Aneksu następuje poprzez:
  - 1) w przypadku postaci określonej w ust. 1 pkt 1) poprzez odesłanie wypełnionego przez Kredytobiorcę Wniosko-aneksu w postaci elektronicznej oraz autoryzację Kredytobiorcy, która polega na podaniu numeru PESEL/daty urodzenia oraz nazwiska panińskiego matki,
  - 2) w przypadku postaci określone w ust. 1 pkt 3) poprzez złożenie przez Kredytobiorcę ustnego oświadczenia woli po uprzedniej identyfikacji i weryfikacji tożsamości Kredytobiorcy przez Bank.
3. W przypadku Umowy zawartej z więcej niż jednym Kredytobiorcą podpisanie Aneksu przez Kredytobiorców wymaga formy pisemnej – poprzez złożenie podpisu w Placówce Banku albo odesłanie podpisanego dokumentu na odpowiedni adres:
  - 1) dla kredytów gotówkowych i samochodowych: Getin Noble Bank S.A., Wydział Operacji w Jastrzębiu-Zdroju, ul. Harcerska 14, 44-335 Jastrzębie Zdrój.
  - 2) dla kredytów hipotecznych: Getin Noble Bank S.A., Wydział Operacji w Warszawie, Rondo Ignacego Daszyńskiego 2 C, 00-843 Warszawa.Po wejściu w życie Aneksu, egzemplarz przeznaczony dla Kredytobiorców zostanie odesłany na adres korespondencyjny pierwszego Kredytobiorcy.
4. Aneks jest ważny przez okres w nim wskazany.
5. Zmiana warunków Umowy wchodzi w życie z dniem określonym we Wniosko-aneksie lub Aneksie.

## VIII. PROWIZJA ZA PRYZNANIE NARZĘDZI POMOCOWYCH

Za uruchomienie Narzędzia pomocowego Bank nie pobiera prowizji.

## IX. REKLAMACJE

1. Kredytobiorca ma możliwość złożenia do Banku reklamacji. Reklamacje mogą być zgłaszane:
  - 1) **w formie elektronicznej:**
    - a) za pośrednictwem systemu bankowości internetowej,
    - b) poprzez formularz „Złóż reklamację” dostępny na stronie internetowej Banku pod adresem: [www.getinbank.pl/kontakt/zloz-reklamacje](http://www.getinbank.pl/kontakt/zloz-reklamacje),
  - 2) **ustnie:**
    - a) poprzez kontakt telefoniczny z infolinią Banku pod numerem telefonu: +48 664 919 797 (lub +48 32 604 30 01 – dla Kredytobiorców dzwoniących z zagranicy),
    - b) osobiście – podczas wizyty w Placówce Banku,

### 3) pisemnie:

- a) listownie, na adres korespondencyjny Banku: Getin Noble Bank S.A., Departament Reklamacji, Rondo Ignacego Daszyńskiego 2 C, 00-843 Warszawa lub ul. Uniwersytecka 18, 40-007 Katowice lub na adres korespondencyjny dowolnej Placówki Banku,
- b) osobiście – przez pozostawienie pisma w dowolnej Placówce Banku.

Lista Placówek Banku dostępna jest na stronie internetowej Banku pod adresem [www.getinbank.pl/oddzialy#/placowki](http://www.getinbank.pl/oddzialy#/placowki).

2. Bank rozpatruje reklamacje bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od ich otrzymania. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym powyżej, Bank poinformuje składającego reklamację o tym fakcie, z jednoczesnym wskazaniem przyczyn opóźnienia, wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy i przewidywanym terminem rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższym niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
3. Bank powiadamia składającego reklamację o jej rozpatrzeniu poprzez udzielenie odpowiedzi na złożoną reklamację w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, z zastrzeżeniem, że dostarczenie odpowiedzi pocztą elektroniczną może nastąpić wyłącznie na wniosek składającego reklamację.
4. Bank informuje o możliwości zwrócenia się z prośbą o pomoc w sprawie objętej reklamacją do Rzecznika Finansowego, Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta bądź skierowania sprawy do polubownego rozwiązania w ramach Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego przy Związku Banków Polskich lub do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego, a począwszy od 1 stycznia 2016 r. również wystąpienia z wnioskiem o przeprowadzenie przez Rzecznika Finansowego pozasądowego postępowania w sprawie sporów między Klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami. Szczegółowe informacje wraz z danymi adresowymi dostępne są na stronach internetowych wymienionych instytucji.
5. Bank informuje, o możliwości wystąpienia do Rzecznika Finansowego, działającego jako „podmiot uprawniony” w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, z wnioskiem o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie sporów między Klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami. Informacje na ten temat dostępne są na stronie internetowej Rzecznika Finansowego pod adresem: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl). Bank jako instytucja finansowa podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
6. Przedmiotem postępowania przed Arbitrem Bankowym mogą być wyłącznie spory w zakresie roszczeń pieniężnych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Bank czynności bankowych lub innych, których wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż kwota 12.000 (słownie: dwanaście tysięcy) PLN. Do postępowania przed Arbitrem Bankowym ma zastosowanie Regulamin Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego dostępny na stronie [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl).
7. Podstawą do rozstrzygnięcia sporu przez Sąd Polubowny przy KNF jest zapis na Sąd Polubowny, zawarty z zachowaniem przepisów art. 1162 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego. Jeżeli powstały spór nie jest objęty zapisem, strona zamierzająca skierować do Sądu Polubownego pozew może zwrócić się do Sekretarza Sądu z wnioskiem o zapytanie drugiej strony, czy zgadza się ona na rozstrzygnięcie sporu przez Sąd Polubowny. Zgoda wyrażona w terminie określonym przez Sekretarza jest równoznaczna z zawarciem zapisu. Sąd Polubowny przy KNF rozpoznaje spory o prawa majątkowe, w których wartość przedmiotu sporu wynosi co najmniej 500 PLN oraz o prawa niemajątkowe. Prezes Sądu Polubownego może zdecydować o rozpoznaniu sprawy, której wartość przedmiotu sporu jest niższa niż 500 PLN, jeżeli powodem jest konsument. W takim wypadku na konsumentie spoczywa obowiązek uzasadnienia szczególnego charakteru sporu wskazującego na zasadność rozpatrzenia tejże sprawy przez Sąd Polubowny. Regulamin Sądu Polubownego przy KNF znajduje się na stronie Komisji [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl). Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
8. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa.
9. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji są udostępniane przez Bank za pośrednictwem strony internetowej [www.getinbank.pl](http://www.getinbank.pl) w sekcji dotyczącej składania reklamacji oraz przez wywieszenie na tablicach ogłoszeń w jednostkach organizacyjnych Banku zajmujących się obsługą Klientów (lista takich jednostek dostępna jest na stronie internetowej Banku).
10. Spory wynikające z Umowy lub z nią związane, mogą być dochodzone przed sądami powszechnymi.

## X. WARUNKI ODSTĄPIENIA

Kredytobiorca może bez podania przyczyny odstąpić od Aneksu/Wniosko-aneksu w terminie 14 dni od daty jego wejścia w życie. Odstąpienia dokonuje się przez złożenie pisemnego oświadczenia w Banku, w tym możliwe jest przesłanie oświadczenia drogą mailową na adres:

- 1) dla kredytów gotówkowych: **[gotowka.odstapienie@gnb.pl](mailto:gotowka.odstapienie@gnb.pl)**
- 2) dla kredytów samochodowych: **[auto.odstapienie@gnb.pl](mailto:auto.odstapienie@gnb.pl)**
- 3) dla kredytów hipotecznych: **[hipoteka.odstapienie@gnb.pl](mailto:hipoteka.odstapienie@gnb.pl)**

przed upływem terminu, o którym mowa powyżej. Skutkiem odstąpienia będzie i powrót do warunków Umowy obowiązujących przed zawarciem Aneksu/Wniosko-aneksu.