

Warunki uzyskania rodzinnego kredytu mieszkaniowego oraz spłaty rodzinnej

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) **budowa** – budowa, w rozumieniu art. 3 pkt 6 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane, z wyłączeniem odbudowy, rozbudowy i nadbudowy obiektu budowlanego, w wyniku których nie dochodzi do wyodrębnienia własności nowego lokalu mieszkalnego;
- 4) **dom jednorodzinny** – dom jednorodzinny, o którym mowa w art. 2 pkt 3 ustawy;
- 5) **dziecko** – dziecko osoby prowadzącej gospodarstwo domowe albo przez nią przysposobione, będące osobą małoletnią w rozumieniu ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny lub osobą niepełnosprawną, której niepełnosprawność jest potwierdzona orzeczeniem, o którym mowa w art. 3 ust. 1 pkt 1, art. 5 pkt 1 i 1a lub art. 4a ust. 1 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych;
- 6) **gospodarstwo domowe** – gospodarstwo domowe, prowadzone samodzielnie przez pełnoletnią osobę fizyczną albo wspólnie przez małżonków lub rodziców co najmniej jednego wspólnego dziecka pozostającego pod ich władzą rodzicielską albo opieką prawną;
- 7) **gwarancja** – gwarancja spłaty kredytu, o której mowa w art. 6 ustawy;
- 8) **kredyt** – rodzinny kredyt mieszkaniowy, o którym mowa w art. 2 pkt 7 ustawy, udzielony na cele, o których mowa w art. 4 ust. 1 tej ustawy;
- 9) **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; w przypadku gdy stroną umowy kredytu jest więcej niż jedna osoba fizyczna, Kredytobiorcą są wszystkie te osoby;
- 10) **inwestycja mieszkaniowa kooperatywy mieszkaniowej** – inwestycja mieszkaniowa w rozumieniu ustawy z dnia 4 listopada 2022 o kooperatywach mieszkaniowych oraz zasadach zbywania nieruchomości należących do gminnego zasobu nieruchomości w celu wsparcia realizacji inwestycji mieszkaniowych;
- 11) **lokal mieszkalny** – lokal mieszkalny, o którym mowa w art. 2 pkt 8 ustawy;
- 12) **osoba wchodząca w skład gospodarstwa domowego** – osoba lub osoby, o których mowa w art. 2 pkt 6 ustawy;
- 13) **spłata rodzinna** – dokonywana przez BGK na rzecz Kredytobiorcy spłata części kredytu, w związku z powiększeniem gospodarstwa domowego, o którym mowa w art. 7 ust. 3 ustawy;
- 14) **spółdzielcze prawo** – prawo, o którym mowa w art. 2 pkt 9 ustawy;
- 15) **średni wskaźnik przeliczeniowy kosztu odtworzenia 1m² powierzchni użytkowej budynków mieszkalnych** – wskaźnik, o którym mowa w art. 2 pkt 10 ustawy;
- 16) **udzielenie kredytu** – zawarcie umowy kredytu;

- 17) **Umowa** – umowa o współpracy zawarta pomiędzy BGK a Bankiem Kredytującym, o której mowa w art. 10 ustawy;
- 18) **ustawa** – ustawa z dnia 1 października 2021 r. o rodzinnym kredycie mieszkaniowym;
- 19) **wkład budowlany** – wkład, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy;
- 20) **wkład własny Kredytobiorcy** – wkład, o którym mowa w art. 2 pkt 12 ustawy;
- 21) **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.

Kredyt

§ 2.

1. Kredyt jest udzielany przez Bank Kredytujący:
 - 1) bez wkładu własnego kredytobiorcy albo z wkładem własnym kredytobiorcy nie wyższym niż 200 000 zł, jako kredyt o:
 - a) zmiennej stopie procentowej - w przypadku, gdy wkład własny Kredytobiorcy nie przekracza kwoty stanowiącej 20% całkowitej kwoty wydatków, w celu pokrycia których jest udzielany,
 - b) stałej albo o okresowo stałej stopie procentowej – w przypadku, gdy wkład własny Kredytobiorcy nie przekracza kwoty stanowiącej 30% całkowitej kwoty wydatków, w celu pokrycia których jest udzielany, przy czym okres, dla którego stopa procentowa ma stały poziom, wynosi co najmniej 5 lat;
 - 2) w walucie polskiej;
 - 3) na okres co najmniej 15 lat.
2. W przypadku, gdy wkładem własnym kredytobiorcy jest wyłącznie nieruchomość gruntowa kredyt może zostać udzielony bez spełnienia warunków, o których mowa w ust. 1 pkt 1, z tym że łączna wysokość wkładu własnego kredytobiorcy oraz tego kredytu nie może być wyższa niż 1 000 000 zł.
3. Kredyt może zostać udzielony w celu pokrycia całości lub części wydatków ponoszonych w związku z:
 - 1) budową domu jednorodzinnego (w tym jego wykończeniem), oraz nabyciem prawa własności nieruchomości gruntowej lub jej części, na której będzie prowadzona budowa domu jednorodzinnego;
 - 2) nabyciem prawa własności lokalu mieszkalnego albo domu jednorodzinnego (w tym jego wykończeniem);
 - 3) realizacją inwestycji mieszkaniowej kooperatywy mieszkaniowej przez członka kooperatywy mieszkaniowej;
 - 4) nabyciem spółdzielczego prawa dotyczącego lokalu mieszkalnego albo domu jednorodzinnego, w tym:
 - a) stanowiących wkład budowlany;
 - b) z wykończeniem tego lokalu albo tego domu.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3 pkt 2 albo 4, w zakresie dotyczącym nabycia prawa własności lokalu mieszkalnego albo spółdzielczego prawa dotyczącego lokalu mieszkalnego, kredyt może zostać udzielony pod warunkiem, że cena 1 m² powierzchni użytkowej lokalu mieszkalnego albo całkowity koszt nabycia spółdzielczego prawa nie przekracza kwoty stanowiącej iloczyn średniego wskaźnika przeliczeniowego kosztu odtworzenia 1

m² powierzchni użytkowej budynków mieszkalnych oraz odpowiedniego współczynnika wskazanego w art. 4 ust. 2 ustawy¹.

5. Kredyt może zostać udzielony, jeżeli Kredytobiorca prowadzi gospodarstwo domowe:
 - 1) na terytorium RP; albo
 - 2) poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, jeżeli:
 - a) posiada obywatelstwo polskie albo
 - b) nie posiada obywatelstwa polskiego i prowadzi gospodarstwo domowe wspólnie z osobą posiadającą takie obywatelstwo, a kredyt jest mu udzielany wspólnie z tą osobą.
6. Kredyt może zostać udzielony, jeżeli osoby wchodzące w skład gospodarstwa domowego Kredytobiorcy:
 - 1) nie posiadają prawa własności lokalu mieszkalnego lub domu jednorodzinnego i nie przysługuje im spółdzielcze prawo do takiego lokalu bądź domu;
 - 2) w okresie pięciu lat poprzedzających złożenie wniosku o udzielenie tego kredytu nie dokonały zbycia prawa własności lokalu mieszkalnego lub domu jednorodzinnego w drodze darowizny na rzecz osoby zaliczanej do I albo II grupy podatkowej, o której mowa w art. 14 ust. 3 pkt 1 albo 2 ustawy z dnia 28 lipca 1983 r. o podatku od spadków i darowizn.
7. Warunki, o których mowa ust. 6 uznaje się za spełnione także w przypadku, gdy:
 - 1) osoby wchodzące w skład tego gospodarstwa domowego posiadają łącznie prawo własności albo spółdzielcze prawo dotyczące nie więcej niż jednego lokalu mieszkalnego bądź domu jednorodzinnego, jeżeli w skład takiego gospodarstwa domowego wchodzi dwoje lub więcej dzieci. Powierzchnia użytkowa takiego lokalu mieszkalnego bądź domu jednorodzinnego nie może przekroczyć 50/75/90m² – odpowiednio dla 2/3/4 dzieci. Dla gospodarstwa domowego, w którym znajduje się 5 i więcej dzieci nie obowiązuje limit powierzchni takiego lokalu mieszkalnego bądź domu jednorodzinnego. W przypadkach, o których mowa w niniejszym ustępie, wkład własny Kredytobiorcy nie może przekroczyć 10% całkowitej kwoty wydatków, w celu pokrycia których kredyt jest udzielany;
 - 2) darowizna, o której mowa w ust. 6 pkt 2, dotyczyła udziału we współwłasności lokalu mieszkalnego albo domu jednorodzinnego nie większego niż 50%, a osoba obdarowana posiadała wcześniej udział w tej współwłasności.
8. Kredyt może zostać udzielony, jeżeli osobom wchodzącym w skład gospodarstwa domowego Kredytobiorcy nie udzielono innego kredytu.
9. Kredytobiorca składa w Banku Kredytującym, w którym ubiega się o kredyt, oświadczenia o spełnianiu warunków, o których mowa w ust. 6 i 7, pod rygorem odpowiedzialności karnej za składanie fałszywych oświadczeń.

Spłata rodzinna

§ 3.

1. Kredytobiorca może się ubiegać o spłatę rodzinną, jeżeli po dniu udzielenia kredytu gospodarstwo domowe Kredytobiorcy powiększy się o drugie albo kolejne dziecko.
2. Kwota spłaty rodzinnej, z zastrzeżeniem ust. 3, wynosi:
 - 1) 20 000 zł – w przypadku powiększenia gospodarstwa domowego Kredytobiorcy o drugie dziecko;
 - 2) 60 000 zł – w przypadku powiększenia gospodarstwa domowego Kredytobiorcy o trzecie albo kolejne dziecko.

¹ Wysokość współczynnika określonego ustawą może ulec zmniejszeniu w drodze rozporządzenia Rady Ministrów, o którym mowa w art. 4 ust. 3 ustawy

3. Spłata rodzinna pomniejsza pozostające do spłaty zadłużenie z tytułu kapitału kredytu. W przypadku gdy kapitał kredytu pozostający do spłaty jest niższy, niż kwota wskazana w ust. 2 pkt 1 lub 2, wówczas spłata rodzinna wynosi równowartość pozostającego do spłaty zadłużenia z tytułu kapitału kredytu.
4. Kredytobiorca może ubiegać się o spłatę rodzinną w terminie roku od dnia powiększenia się gospodarstwa domowego Kredytobiorcy. W przypadku gdy do powiększenia gospodarstwa domowego Kredytobiorcy doszło przed pierwszym uruchomieniem środków kredytu, wówczas Kredytobiorca może ubiegać się o spłatę rodzinną w terminie roku od dnia tego uruchomienia.
5. BGK dokonuje na rzecz Kredytobiorcy spłaty rodzinnej, jeżeli:
 - 1) osoby wchodzące w skład gospodarstwa domowego Kredytobiorcy nie posiadają prawa własności lokalu mieszkalnego albo domu jednorodzinnego innego niż nabyty, wybudowany albo uzyskany w wyniku realizacji inwestycji mieszkaniowej kooperatywy mieszkaniowej, z wykorzystaniem środków udzielonego mu kredytu;
 - 2) osobom wchodzącym w skład gospodarstwa domowego Kredytobiorcy nie przysługuje spółdzielcze prawo dotyczące lokalu mieszkalnego albo domu jednorodzinnego inne niż nabyte z wykorzystaniem środków z kredytu;
 - 3) powiększenie gospodarstwa domowego Kredytobiorcy o drugie albo kolejne dziecko nastąpiło po dniu udzielenia kredytu;
 - 4) Kredytobiorca prowadzi gospodarstwo domowe na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
 - 5) umowa kredytu nie została wypowiedziana;
 - 6) w stosunku do Kredytobiorcy nie została ogłoszona upadłość;
 - 7) do ostatniego dnia kwartału, w którym złożono zlecenie spłaty rodzinnej, o którym mowa w ust. 6, nastąpiło wygaśnięcie gwarancji w sposób, o którym mowa w art. 6 ust. 7 zdanie trzecie ustawy – w przypadku, o którym mowa w § 2 ust. 7 pkt 1;
 - 8) nie dokonano przedterminowej spłaty części kredytu, chyba że spłata takiej dokonano po upływie 3 lat od dnia udzielenia tego kredytu, spłata ta dotyczyła części objętej gwarancją, stanowiła spłatę rodzinną lub spłatę, o której mowa w art. 6 ust. 7a ustawy.
6. Kredytobiorca może ubiegać się o spłatę rodzinną poprzez złożenie do BGK, za pośrednictwem Banku Kredytującego, który udzielił kredytu, zlecenia spłaty rodzinnej. Składając zlecenie spłaty rodzinnej Kredytobiorca:
 - 1) dołącza odpis aktu urodzenia albo dokumentu potwierdzającego przysposobienie dziecka, w związku z którym nastąpiło powiększenie gospodarstwa domowego;
 - 2) składa oświadczenia pod rygorem odpowiedzialności karnej za składanie fałszywych oświadczeń o:
 - a) powiększeniu prowadzonego gospodarstwa domowego,
 - b) prowadzeniu gospodarstwa domowego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
 - c) spełnieniu warunków, o których mowa w ust. 5 pkt 1 i 2.
7. Wzór zlecenia spłaty rodzinnej jest dostępny w Banku Kredytującym, który udzielił kredytu.
8. Po złożeniu zlecenia spłaty rodzinnej Bank Kredytujący weryfikuje, czy:
 - 1) zlecenie zostało złożone w terminie roku od daty powiększenia gospodarstwa domowego Kredytobiorcy, a w przypadku gdy do powiększenia gospodarstwa domowego Kredytobiorcy doszło przed pierwszym uruchomieniem środków kredytu – w terminie roku od tego uruchomienia;
 - 2) zlecenie jest kompletne i zostało prawidłowo wypełnione i podpisane;
 - 3) nie dokonano przedterminowej częściowej spłaty kredytu, chyba że spłata została dokonana po upływie 3 lat od daty uruchomienia środków z kredytu, dotyczyła części kredytu objętej gwarancją, stanowiła spłatę rodzinną lub spłatę, o której mowa w art. 6 ust. 7a ustawy;
 - 4) umowa kredytu nie została wypowiedziana,
 - 5) w stosunku do Kredytobiorcy nie została ogłoszona upadłość,

- 6) do ostatniego dnia kwartału, w którym złożono zlecenie spłaty rodzinnej, nastąpiło wygaśnięcie gwarancji w sposób, o którym mowa w art. 6 ust. 7 zdanie trzecie ustawy – w przypadku, o którym mowa w § 2 ust. 7 pkt 1.
9. W przypadku niespełnienia warunków do dokonania spłaty rodzinnej Bank Kredytujący odmawia przekazania BGK zlecenia spłaty rodzinnej, o czym informuje Kredytobiorcę.
10. Jeżeli po złożeniu zlecenia spłaty rodzinnej którakolwiek z osób wchodzących w skład gospodarstwa domowego Kredytobiorcy nabędzie prawo własności lub spółdzielcze prawo dotyczące lokalu mieszkalnego lub domu jednorodzinnego, o których mowa w ust. 5 pkt 1 lub 2, wówczas Kredytobiorca zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym fakcie Bank Kredytujący.
11. Bank Kredytujący przekazuje BGK zlecenie spłaty rodzinnej, które spełnia warunki do jego realizacji, po zakończeniu kwartału, w którym zostało ono złożone. BGK realizuje zlecenie spłaty rodzinnej poprzez wypłatę kwoty spłaty rodzinnej w terminie 30 dni od dnia otrzymania od Banku Kredytującego zlecenia spłaty rodzinnej.
12. Dniem dokonania spłaty rodzinnej jest dzień otrzymania przez Bank Kredytujący środków przekazanych przez BGK, co oznacza że spłata części kapitału kredytu następuje według stanu zadłużenia z tytułu kapitału kredytu istniejącego w tym dniu.
13. W przypadku wyczerpania limitu środków Rządowego Funduszu Mieszkaniowego przeznaczonych w danym roku kalendarzowym na wypłaty z tytułu gwarancji oraz spłat rodzinnych, wypłata kwoty spłaty rodzinnej nastąpi w terminie do 31 stycznia następnego roku kalendarzowego.

Zwrot części spłaty rodzinnej

§ 4.

1. Kredytobiorca jest zobowiązany do zwrotu części spłaty rodzinnej, jeżeli w okresie pięciu lat od dnia dokonania spłaty rodzinnej:
 - 1) zbył prawo własności lokalu mieszkalnego albo domu jednorodzinnego nabytego albo wybudowanego z wykorzystaniem środków z kredytu, za wyjątkiem rozszerzenia wspólności ustawowej na podstawie art. 47 § 1 ustawy z dnia 25 lutego 1964 r. – Kodeks rodzinny i opiekuńczy;
 - 2) zbył spółdzielcze prawo dotyczące lokalu mieszkalnego albo domu jednorodzinnego nabytego z wykorzystaniem środków z kredytu, za wyjątkiem zbycia części tego prawa na rzecz drugiego z kredytobiorców;
 - 3) wynajął lokal mieszkalny albo dom jednorodzinny lub jego część innej osobie lub użyczył ten lokal albo dom innej osobie;
 - 4) zmienił sposób użytkowania lokalu mieszkalnego albo domu jednorodzinnego lub jego części w sposób uniemożliwiający zaspokajanie potrzeb mieszkaniowych.
2. Kredytobiorca pisemnie informuje Bank Kredytujący, który udzielił kredytu, o wystąpieniu zdarzenia, o którym mowa w ust. 1, w terminie 30 dni od daty jego zaistnienia.
3. Zwrot części spłaty rodzinnej, która jest ustalana na dzień zaistnienia zdarzenia, o którym mowa w ust. 1, jako iloczyn kwoty dokonanej spłaty rodzinnej oraz wskaźnika równego ilorazowi liczby pełnych miesięcy pozostających do zakończenia okresu 5 lat i liczby 60, powinien nastąpić w terminie 60 dni od daty zdarzenia. Niedotrzymanie terminu zwrotu skutkuje obowiązkiem zapłaty przez Kredytobiorcę dodatkowo odsetek ustawowych za opóźnienie za każdy dzień przekroczenia tego terminu.
4. W przypadku nie poinformowania Banku Kredytującego w terminie, o którym mowa w ust. 2, o wystąpieniu zdarzenia, o którym mowa w ust. 1, Kredytobiorca jest zobowiązany do zwrotu

części spłaty rodzinnej, wyliczonej zgodnie z ust. 3, wraz z odsetkami ustawowymi od sumy pieniężnej (odsetki za korzystanie z kapitału), naliczonymi od dnia wystąpienia zdarzenia, o którym mowa w ust. 1.

5. Zwrot części spłaty rodzinnej następuje na rachunek wskazany przez Bank Kredytujący.

Zwrot całości spłaty rodzinnej

§ 5.

1. Kredytobiorca jest zobowiązany do zwrotu całości spłaty rodzinnej w przypadku, gdy został prawomocnie skazany za przestępstwo określone w art. 297 § 1 lub 2 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. – Kodeks karny, które zostało popełnione w związku z udzieleniem Kredytobiorcy kredytu bądź dokonaniem na rzecz Kredytobiorcy spłaty rodzinnej.
2. Kredytobiorca jest zobowiązany do pisemnego poinformowania Banku Kredytującego, który udzielił kredytu, o uprawomocnieniu się wyroku skazującego za przestępstwo, o którym mowa w ust. 1, w terminie 30 dni od daty uprawomocnienia się tego wyroku.
3. Zwrot całości spłaty rodzinnej powinien nastąpić w terminie 45 dni od uprawomocnienia się wyroku, o którym mowa w ust. 2. Niedotrzymanie terminu zwrotu skutkuje obowiązkiem zapłaty dodatkowo odsetek ustawowych za opóźnienie za każdy dzień przekroczenia tego terminu.
4. W przypadku nie poinformowania Banku Kredytującego w terminie, o którym mowa w ust. 2, o uprawomocnieniu się wyroku, o którym mowa w ust. 2, Kredytobiorca jest zobowiązany do zwrotu całości spłaty rodzinnej wraz z odsetkami ustawowymi od sumy pieniężnej (odsetki za korzystanie z kapitału), naliczonymi od dnia uprawomocnienia się wyroku, o którym mowa w ust. 1.
5. Zwrot całości spłaty rodzinnej następuje na rachunek wskazany przez Bank Kredytujący.

Inne postanowienia

§ 6.

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) poczty elektronicznej,
 - b) strony internetowej BGK poprzez formularz reklamacyjny dostępny w zakładce Kontakt - Reklamacje,
 - c) 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 w 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. BGK podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
15. Procedura związana ze składaniem i trybem rozpatrywania reklamacji jest udostępniona również w formie komunikatu w siedzibie centrali BGK, w siedzibie regionów oraz na stronie internetowej BGK.
16. Prawem właściwym, które stanowi podstawę dla stosunków BGK i Kredytobiorcy, jest prawo polskie.
17. Językiem stosowanym przez BGK w relacjach z Kredytobiorcą jest język polski.

Oświadczam, że zapoznałem się/zapoznałam się oraz akceptuję powyższe warunki.

.....
(miejscowość)

(data)

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

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