

# **Regulamin kredytowania osób fizycznych w ramach usług bankowości hipotecznej w Banku Millennium S.A.**

Obowiązuje dla umów zawartych od 28 czerwca 2025 roku.



## Spis treści

Jak czytać regulamin .....	3
Jak są ogólne zasady udzielania kredytu .....	3
Jak i kiedy wypłacimy Twój kredyt .....	4
Jakie są koszty kredytu.....	6
Jak będziesz spłacać kredyt.....	7
Czym jest karenca w spłacie kapitału .....	7
Jak możesz skorzystać z wakacji kredytowych .....	8
Co, jeśli nie spłacisz raty w terminie .....	9
Jak możesz wcześniej spłacić kredyt .....	9
Jakie są zabezpieczenia spłaty kredytu.....	10
Ubezpieczenie nieruchomości.....	12
Ubezpieczenie na życie .....	13
Jak możesz złożyć reklamację.....	13
Jak i kiedy otrzymasz odpowiedź na Twoją reklamację .....	14
Gdzie jeszcze możesz skierować swoją sprawę .....	15
Kiedy możemy zmienić regulamin.....	15
Kiedy możemy zmienić cennik .....	16
Dodatkowe zasady zmiany regulaminu i cennika.....	18
Postanowienia końcowe .....	18
Słownik pojęć .....	20

W regulaminie opisujemy zasady i warunki, na jakich udzielamy osobom fizycznym kredytów i pożyczek hipotecznych, w których nieruchomości stanowi cel kredytowania lub zabezpieczenie wierzytelności Banku Millennium S.A.

Dowiedz się, na jakich zasadach świadczymy usługi, jakie masz obowiązki i jakie prawa Ci przysługują.

## Jak czytać regulamin

### Dodatkowe wyjaśnienia

Co mamy na myśli, gdy piszemy:

- „**Ty**” (np. Ciebie, Ci, Twój), kredytobiorca – to osoba fizyczna, z którą zawarliśmy umowę kredytu hipotecznego, umowę kredytu konsolidacyjnego lub umowę pożyczki hipotecznej,
- „**my**”, bank – to Bank Millennium S.A.,
- „**regulamin**” – to ten dokument.

Niektórych pojęć używamy w określonym znaczeniu. Wyjaśniamy je w słowniku na końcu dokumentu.

## Jak są ogólne zasady udzielania kredytu

1. Udzielamy kredytów w polskich złotych, na okres wskazany w umowie.
2. Maksymalna kwota kredytu, jakiej możemy Ci udzielić zależy od:
  - 1) Twojej zdolności kredytowej,
  - 2) celu, na jaki chcesz wziąć kredyt,
  - 3) kosztu inwestycji,
  - 4) wartości rynkowej nieruchomości, która będzie przedmiotem zabezpieczenia.
3. O kredyt mogą ubiegać się wspólnie maksymalnie cztery osoby.
4. Jeśli wnioskujesz o kredyt razem z mężem/żoną i macie wspólność majątkową, oboje musicie podpisać umowę.
5. Zasady, w jaki sposób ustalamy oprocentowanie kredytu i jak je będziemy zmieniać, określamy w umowie.

6. Nieruchomość, która ma być zabezpieczeniem Twojego kredytu musi być położona w Polsce.
7. Możemy udzielić Ci kredytu, jeśli spełniasz wszystkie, poniższe warunki:
  - 1) posiadasz pełną zdolność do czynności prawnych,
  - 2) masz zdolność kredytową, którą ocenimy zgodnie z naszymi zasadami oceny,
  - 3) złożyłeś poprawnie wypełnione dokumenty, których wymagamy do udzielenia kredytu,
  - 4) Twój numer PESEL nie jest zastrzeżony w rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL.
8. Dokumenty sporządzone w obcym języku muszą zostać przetłumaczone na język polski przez tłumacza przysięgłego, zanim je nam dostarczysz.
9. Możemy odmówić zawarcia lub zmiany umowy, między innymi, gdy:
  - 1) Twój numer PESEL jest zastrzeżony lub nie będziemy mogli tego sprawdzić np. z powodu niedostępności systemu teleinformatycznego, w którym prowadzony jest rejestr zastrzeżonych numerów PESEL,
  - 2) nie możemy zastosować środków bezpieczeństwa finansowego, zgodnie z naszymi obowiązkami, które wynikają z ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.

## **Jak i kiedy wypłacimy Twój kredyt**

10. Kredyt wypłacimy jednorazowo w całości lub w transzach, na warunkach, które określamy w umowie. Kredyt w transzach to kredyt wypłacany w częściach.
11. Do wypłaty kredytu będziemy potrzebowali Twojej pisemnej dyspozycji.
12. Jeśli kredyt został udzielony więcej niż jednej osobie, każda z tych osób może złożyć dyspozycję wypłaty kredytu samodzielnie. Dyspozycja złożona przez jedną z tych osób będzie miała skutki dla pozostałych.
13. Termin wypłaty kredytu wskazujesz w dyspozycji. Informacje o tym, na co zwrócić uwagę przy składaniu dyspozycji znajdziesz w umowie.
14. Najpóźniej przed wypłatą kredytu lub jego pierwszej transzy musisz wpłacić wkład własny, chyba, że w umowie ustalimy inny termin.
15. Jeśli kredyt wypłacamy w transzach, wypłatę kolejnych transz możemy uzależnić od potwierdzenia przez nas, że pieniądze z poprzedniej transzy zostały wykorzystane zgodnie z ich przeznaczeniem. W tym celu możemy zlecić kontrolę inwestycji.
16. Kontroli inwestycji dokonujemy na podstawie dokumentów:

- 1) kosztorysu, który jest dla nas podstawą do podjęcia decyzji o możliwości udzielenia Ci kredytu. Kosztorys musi być zaakceptowany przez Ciebie i rzecznikawcę majątkowego,
  - 2) dziennika budowy,
  - 3) dokumentacji fotograficznej, otrzymanej od Ciebie lub od upoważnionej firmy, która z nami współpracuje:
    - a) zdjęć budynku z zewnątrz,
    - b) zdjęć klatki schodowej oraz wszystkich pomieszczeń wewnętrz lokalu – jeśli kredyt był przeznaczony na remont, modernizację, wykończenie lub rozbudowę lokalu,
    - c) zdjęć wszystkich elewacji, pomieszczeń wewnętrznych – jeśli kredyt był przeznaczony na budowę domu systemem gospodarczym.
17. Abyśmy mogli ocenić postęp budowy/ remontu musisz zapewnić nam wgląd do dokumentacji budowy, w tym:
- 1) pozwolenia na budowę,
  - 2) dziennika budowy,
  - 3) dokumentacji technicznej,
  - 4) kosztorysu.
18. Jeśli w wyniku kontroli inwestycji stwierdzimy, że nie zostały spełnione warunki umowy konieczne do wypłaty kredytu lub transzy, to do momentu ich spełnienia nie wypłacimy pieniędzy. To dotyczy również sytuacji, gdy nie udostępnisz nam dokumentów potrzebnych do oceny postępu budowy/remontu. Jeśli nie możesz nam pokazać dokumentacji z przyczyn, które nie zależą od Ciebie, poinformuj nas o tym.
19. Nie wypłacimy kredytu lub jego transzy, jeśli nie zapewnysz na rachunku pieniędzy na opłacenie:
- 1) prowizji od udzielenia kredytu,
  - 2) składek ubezpieczenia nieruchomości - jeśli umowa ubezpieczenia została zawarta za naszym pośrednictwem,
  - 3) składek ubezpieczenia na życie Twoje lub pozostałych kredytobiorców – jeśli umowa ubezpieczenia na życie została zawarta za naszym pośrednictwem.

## Jakie są koszty kredytu

20. Zobowiązujesz się do spłaty kredytu wraz z odsetkami oraz do zapłacenia wszelkich opłat i prowizji należnych nam, w związku z zawarciem umowy.
21. Prowizje i opłaty, jakie pobieramy, znajdziesz w cenniku.
22. O wysokości aktualnego oprocentowania, wysokości wskaźnika referencyjnego, raty do spłaty i operacjach na rachunku kredytowym informujemy Cię w wyciągu miesięcznym.
23. Aktualną wysokość wskaźnika referencyjnego dla Twojej umowy oraz prognozowaną wysokość raty do spłaty znajdziesz również w Millenecie i Aplikacji Mobilnej.
24. Informujemy poręczyciela o każdej zmianie oprocentowania poprzez udostępnienie informacji w placówkach naszego banku oraz w COT. Nie informujemy innych niż poręczyciel osób, które są dłużnikami banku z tytułu zabezpieczenia kredytu o zmianie oprocentowania.
25. W całym okresie kredytowania musisz ponosić koszty ustanawiania, utrzymywania oraz odnawiania wymaganych zabezpieczeń kredytu.
26. Jeśli konieczne jest przeprowadzenie kontroli inwestycji przed wypłatą kredytu lub jego transzy, pobierzemy za nią opłatę. Jej wysokość znajdziesz w cenniku.
27. Należności pobieramy w kolejności:
  - 1) koszty sądowe, które ponieśliśmy,
  - 2) nasze prowizje i opłaty,
  - 3) odsetki od zadłużenia przeterminowanego,
  - 4) odsetki umowne,
  - 5) rata kapitałowa,
  - 6) składki z tytułu ubezpieczenia na życie oraz ubezpieczenia nieruchomości należne towarzystwu ubezpieczeń, jeśli umowa ubezpieczenia została zawarta za naszym pośrednictwem,
  - 7) inne koszty.

---

### Dodatkowa informacja

Należności określone w punkcie 3) – 5) pobieramy w kolejności od najstarszej, wymagalnej raty do spłaty.

---

## Jak będziesz spłacać kredyt

28. Zapewnij pieniądze na rachunku wskazanym do spłaty kredytu, w terminach płatności określonych w umowie, w wysokości, która wystarczy na pobranie przez nas:
  - 1) ratę kredytu,
  - 2) składek na ubezpieczenia związane z kredytem, zawarte za naszym pośrednictwem,
  - 3) opłat i prowizji.
29. Po obciążeniu Twojego rachunku wyżej wymienionymi kwotami, saldo na rachunku nie może być niższe niż dozwolone zadłużenie.
30. Jeśli termin spłaty raty wypada w niedzielę lub w święto, ratę pobierzemy w najbliższym dniu, który nie jest dniem wolnym od pracy.
31. W dniu, w którym masz termin spłaty raty kredytu, zablokujemy na Twoim rachunku odpowiednią kwotę na spłatę.
32. O dotrzymaniu terminu spłaty kredytu decyduje data, kiedy pieniądze wpłyną na rachunek wskazany do spłaty kredytu.
33. Odsetki naliczamy od salda zadłużenia, za każdy dzień przy założeniu, że rok ma 360 dni, a każdy miesiąc 30 dni.
34. Odsetki spłacasz razem z miesięcznymi spłatami rat kapitału kredytu, z wyjątkiem sytuacji, gdy kredyt jest w okresie karencoji.

## Czym jest karencoja w spłacie kapitału

35. Karencoja to czas, kiedy spłacasz tylko raty odsetkowe od wypłaconego kredytu. W tym czasie nie spłacasz kapitału. Okres karencoji wskazujemy w umowie.
36. Karencoję możemy zastosować dla kredytów przeznaczonych na:
  - 1) budowę, remont, wykończenie, rozbudowę lub modernizację domu lub mieszkania,
  - 2) nabycie prawa własności do lokalu mieszkalnego lub budynku jednorodzinnego, który jest w trakcie budowy.
37. Karencoja zależy również od czasu realizacji inwestycji. Czas realizacji inwestycji określa:
  - 1) harmonogram budowy lub remontu, który otrzymaliśmy od Ciebie, lub
  - 2) umowa zawarta między Tobą a inwestorem.
38. Czas realizacji inwestycji nie może być dłuższy niż 36 miesięcy. Liczymy ten czas od dnia, w którym wypłaciliśmy kredyt lub jego pierwszą transzę do dnia, gdy otrzymasz pozwolenie na użytkowanie albo upłynie termin do wniesienia sprzeciwu przez

odpowiedni organ na zawiadomienie o zakończeniu budowy (techniczny odbiór), jeśli w umowie nie ustaliliśmy inaczej.

39. Jeśli potrzebujesz więcej czasu na realizację inwestycji, skontaktuj się z nami. Na Twój wniosek możemy zgodzić się na wydłużenie wskazanego wyżej terminu, jeśli realizacja inwestycji w tym terminie nie jest możliwa z przyczyn, które są od Ciebie niezależne.
40. Maksymalny okres karencji, jaki możemy zastosować to:
  - 1) do 24 miesięcy dla kredytu hipotecznego oraz kredytu konsolidacyjnego, wypłacanych w całości lub w transzach,
  - 2) do 6 miesięcy dla pożyczki hipotecznej, jeśli jest wypłacana w transzach.
41. Karencja nie wydłuża okresu kredytowania.
42. Niespłacony kapitał po zakończeniu karencji doliczymy do pozostałych do spłaty rat kredytu.

## **Jak możesz skorzystać z wakacji kredytowych**

43. Raz w każdym roku kalendarzowym możesz zawiesić spłatę jednej raty kredytu. To są tzw. wakacje kredytowe, które przysługują Ci na podstawie umowy.
44. Możesz skorzystać z wakacji kredytowych, jeśli:
  - 1) Twój kredyt jest całkowicie wypłacony oraz
  - 2) spłaciłeś/spłaciłaś bez opóźnień 12 kolejnych rat kapitałowo-odsetkowych.
45. Jeśli chcesz skorzystać z wakacji kredytowych, złoż wniosek co najmniej 3 dni przed terminem płatności kolejnej raty kredytu.
46. Jeśli kredyt został udzielony więcej niż jednej osobie, każda z tych osób może złożyć wniosek samodzielnie, ze skutkiem dla pozostałych kredytobiorców.
47. Jak wakacje kredytowe wpłyną na Twój kredyt:
  - 1) okres spłaty kredytu nie zmieni się,
  - 2) naliczone i niespłacone odsetki doliczymy do kapitału kredytu (kapitalizacja odsetek), dlatego w kolejnych okresach rozliczeniowych odsetki naliczane będą od wyższej kwoty,
  - 3) Twoje raty po wakacjach zwiększą się,
  - 4) otrzymasz nowy harmonogram spłaty.
48. Nie musimy podpisywać aneksu do umowy przy wakacjach kredytowych.
49. Wakacje kredytowe są bezpłatne. Za skorzystanie z nich nie pobieramy żadnych opłat.

## **Co, jeśli nie spłacisz raty w terminie**

50. Jeśli nie spłacisz w terminie całości lub części swojej raty, to od następnego dnia niespłacona część stanie się zadłużeniem przeterminowanym.
51. Wysokość oprocentowania zadłużenia przeterminowanego określamy w umowie. Odsetki od zadłużenia przeterminowanego pobieramy za okres od dnia jego powstania do dnia poprzedzającego spłatę.
52. Jeśli wystąpi zadłużenie przeterminowane, to:
  - 1) podejmiemy czynności monitujące, o których piszemy w umowie,
  - 2) jeśli kredyt wypłacamy w transzach, możemy wstrzymać dalsze wypłaty,
  - 3) możemy podjąć na podstawie przepisów obowiązującego prawa działania w celu odzyskania należności, w tym na drodze postępowania egzekucyjnego.
53. Jeśli spóźnisz się ze spłatą kredytu:
  - 1) poinformujemy o tym poręczyciela, czyli osobę, która zobowiązała się spłacić kredyt za Ciebie, jeśli Ty tego nie zrobisz,
  - 2) możemy poinformować o tym właściciela nieruchomości stanowiącej zabezpieczenie Twojego kredytu.
54. Jeśli masz zaległości w spłacie kredytu, możemy zlecać zbadanie stanu prawnego i technicznego nieruchomości, która jest zabezpieczeniem kredytu oraz określenie jej wartości rynkowej. Zlecenie badania wykonamy na nasz koszt, chyba że w umowie zapisaliśmy to inaczej.
55. Po rozwiązaniu umowy musisz niezwłocznie spłacić cały kredyt, wraz z odsetkami i innymi należnymi nam kosztami.

## **Jak możesz wcześniej spłacić kredyt**

56. W każdym czasie możesz wcześniej spłacić kredyt. Jeśli chcesz nadpłacić część lub wcześniej spłacić cały kredyt, zapewnij pieniądze na spłatę na rachunku i zrób dyspozycję.
57. Jeśli chcesz częściowo spłacić kredyt, dyspozycję możesz złożyć:
  - 1) w Millenecie,
  - 2) w Aplikacji Mobilnej,
  - 3) przez telefon, w naszym COT,
  - 4) w naszej placówce.
58. Jeśli chcesz całkowicie spłacić kredyt, dyspozycję możesz złożyć:

- 1) przez telefon, w naszym COT,
  - 2) w naszej placówce.
59. Wskazana data realizacji Twojej dyspozycji nie może być wcześniejsza od daty, kiedy ją składasz.
60. Jeśli kredyt został udzielony więcej niż jednej osobie, każda z tych osób może złożyć dyspozycję samodzielnie, ze skutkiem dla pozostałych kredytobiorców.
61. Wcześniejsza spłata całości lub części kredytu jest bezpłatna i nie wymaga zawarcia aneksu do umowy.
62. Wcześniejszą spłatę całości lub części kredytu zrealizujemy w taki sposób, że:
- 1) w pierwszej kolejności pobierzemy odsetki naliczone do dnia realizacji dyspozycji,
  - 2) pozostałą część kwoty nadpłaty zaliczymy na spłatę kapitału.

## **Jakie są zabezpieczenia spłaty kredytu**

63. Zabezpieczenie kredytu ma na celu zapewnienie spłaty kredytu na wypadek, gdyby kredytobiorca nie mógł go spłacić.
64. Masz obowiązek ustanowić prawne zabezpieczenia spłaty kredytu, szczegółowo piszemy o tym w umowie. Obowiązkowymi, docelowymi zabezpieczeniami kredytu są:
- 1) hipoteka na nieruchomości należącej do Ciebie lub innej osoby, z najwyższym pierwszeństwem na naszą rzecz,
  - 2) cesja praw z umowy ubezpieczenia od ognia i innych zdarzeń losowych nieruchomości stanowiącej zabezpieczenie kredytu, razem z elementami stałymi.
65. Jeśli zabezpieczeniem Twojego kredytu jest nieruchomość, której nie jesteś właścicielem, zabezpieczenie ustanawia jej właściciel.
66. Do czasu uprawomocnienia się wpisu hipoteki w księdze wieczystej z najwyższym pierwszeństwem na naszą rzecz możemy zastosować zabezpieczenie przejściowe – poręczenie cywilne. Zwolnimy zabezpieczenia przejściowe w ciągu 14 dni od dnia, kiedy dostarczysz nam informację o ustanowieniu zabezpieczeń docelowych.
67. Informacja o ustanowieniu hipoteki powinna zawierać:
- 1) prawidłowy numer księgi wieczystej (KW) nieruchomości lub
  - 2) odpis z księgi wieczystej dla spółdzielczego własnościowego prawa albo nieruchomości, która jest przedmiotem zabezpieczenia z prawomocnym wpisem hipoteki, z najwyższym pierwszeństwem na naszą rzecz.

68. Termin, w jakim musimy otrzymać od Ciebie tę informację liczymy od dnia, w którym wypłacimy kredyt lub jego pierwszą transzę, o ile w umowie nie wskażemy inaczej:

<b>W jakim terminie</b>	<b>W jakiej sytuacji</b>
do 12 miesięcy	<ul style="list-style-type: none"> <li>• jeśli w dniu zawarcia umowy o kredyt spółdzielcze własnościowe prawo lub nieruchomości ma wyodrębniony numer księgi wieczystej (KW).</li> </ul>
do 48 miesięcy	<ul style="list-style-type: none"> <li>• jeśli w dniu zawarcia umowy o kredyt spółdzielcze własnościowe prawo lub nieruchomość nie mają założonej księgi wieczystej lub</li> <li>• jeśli kredyt jest przeznaczony na budowę domu lub lokalu mieszkalnego przez dewelopera lub spółdzielnię mieszkaniową.</li> </ul>

69. Jeśli z przyczyn niezależnych od Ciebie nie możesz nam dostarczyć informacji o ustanowieniu zabezpieczeń, złoż ją najszybciej, jak będzie to możliwe.

70. Właściciel nieruchomości, która jest zabezpieczeniem kredytu jest zobowiązany do:

- 1) opłacenia podatku od czynności cywilnoprawnych z tytułu ustanowienia hipoteki oraz wypełnienia stosownej deklaracji podatkowej i złożenia jej we właściwym urzędzie skarbowym,
- 2) opłacenia wszystkich innych, należnych podatków i opłat związanych z tą nieruchomością, składek dotyczących ubezpieczeń, z których cesja stanowi zabezpieczenie kredytu oraz wszystkich innych zobowiązań publiczno-prawnych,
- 3) dostarczenia na każdą naszą prośbę dowodów wpłat należności, o których mowa w pkt 1) – 2).

71. Jeśli w trakcie trwania umowy zmieni się wysokość hipoteki, niezwłocznie po dokonaniu przez sąd wpisu w zakresie zmiany treści hipoteki przekaż nam informacje:

- 1) o prawidłowym numerze księgi wieczystej nieruchomości lub
- 2) aktualny odpis z księgi wieczystej.

72. Masz obowiązek kontrolować postęp robót budowlanych i informować nas o wszelkich zmianach, które mogą wpływać na stan prawny i faktyczny lub obniżenie wartości nieruchomości, która jest zabezpieczeniem kredytu.

73. Masz obowiązek zachować ciągłość wszystkich ubezpieczeń, które wskazujemy w umowie i przekazywać nam prawa z tych ubezpieczeń, podpisując z nami umowy cesji tych praw do momentu, aż całkowicie spłacisz wszystkie zobowiązania, które wynikają z umowy.
74. Jeśli nie skorzystałeś/skorzystałaś z ubezpieczenia oferowanego za naszym pośrednictwem, masz obowiązek dostarczać nam:
- 1) dowody opłacenia składek na ubezpieczenie,
  - 2) umowy ubezpieczenia na kolejne okresy,
  - 3) raz w każdym roku kalendarzowym dokument, który potwierdza ciągłość/ważność/kontynuację Twojego ubezpieczenia na życie.
75. Zakres tych ubezpieczeń musi obejmować przynajmniej:
- 1) dla ubezpieczenia nieruchomości wraz z elementami stałymi – zabezpieczenie przed szkodami wywołanymi ogniem i innymi zdarzeniami losowymi,
  - 2) dla ubezpieczenia na życie – śmierć ubezpieczonego.

## **Ubezpieczenie nieruchomości**

76. Nieruchomość stanowiąca zabezpieczenie kredytu musi być ubezpieczona na wypadek różnych zdarzeń losowych, takich jak np. pożar, powódź, zalanie. Suma ubezpieczenia musi być równa wartości nieruchomości. Jako wartość nieruchomości przyjmujemy:
- 1) rynkową wartość lokalu mieszkalnego albo spółdziałyego własnościowego prawa do lokalu,
  - 2) wartości odtworzeniowe wszystkich budynków na działce dla nieruchomości gruntowej zabudowanej,
  - 3) wartość, jaką wskazujemy w umowie dla pozostałych nieruchomości.
77. Gdy bierzesz kredyt na budowę domu, a działka gruntu, na której budujesz, wraz z tym domem będzie zabezpieczeniem kredytu to:
- 1) do dnia uzyskania pozwolenia na użytkowanie, suma ubezpieczenia budynku w trakcie budowy i jego stałych elementów powinna być równa docelowemu kosztowi budowy. Ten koszt musi być potwierdzony przez rzecznika,
  - 2) po uzyskaniu pozwolenia na użytkowanie jako sumę ubezpieczenia przyjmiemy wartość odtworzeniową budynku. Jeśli nie mamy tej informacji od rzecznika, przyjmiemy wartość kosztorysową budynku.

## **Ubezpieczenie na życie**

78. Ubezpieczenie na życie wraz ze wskazaniem banku jako uposażonego na pierwszym miejscu jest zabezpieczeniem spłaty kredytu na wypadek Twojej śmierci. Suma ubezpieczenia na życie musi być co najmniej równa kwocie udzielonego kredytu. W trakcie, kiedy spłacasz kredyt suma ubezpieczenia może się zmieniać, ale nie może być mniejsza niż aktualne zadłużenie z tytułu udzielonego kredytu.
79. Jeśli zaciągasz kredyt wspólnie z innymi osobami, każda z osób, której dochody braliśmy pod uwagę oceniając zdolność kredytową musi mieć ubezpieczenie na życie.
80. Suma ubezpieczenia każdej z tych osób powinna być proporcjonalna do jej dochodów, które uwzględniliśmy w ocenie zdolności kredytowej.
81. W umowie ubezpieczenia na życie musisz wskazać nas jako uposażonego na pierwszym miejscu z tytułu odszkodowania na wypadek śmierci do wysokości aktualnego zadłużenia z tytułu umowy.
82. Masz obowiązek wskazać nas jako pierwszego uposażonego w umowie ubezpieczenia, nawet wtedy, gdy w trakcie trwania kredytu zmienisz ubezpieczyciela. Jeśli towarzystwo ubezpieczeń wypłaci nam odszkodowanie i po całkowitej spłacie kredytu pozostanie jakaś kwota, otrzymają ją osoby, które są wskazane jako uposażone w umowie ubezpieczenia na kolejnych miejscach. Jeśli w umowie ubezpieczenia nie będzie innych uposażonych, otrzymają ją osoby wskazane w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia.

## **Jak możesz złożyć reklamację**

83. Jeśli masz zastrzeżenia do naszych usług i obsługi kredytu, możesz złożyć reklamację:

<b>W jaki sposób</b>	<b>Gdzie złożysz reklamację</b>
na piśmie	<ul style="list-style-type: none"><li>• w dowolnej placówce naszego banku</li><li>• listem na adres naszej siedziby lub dowolnej placówki – z dopiskiem Reklamacje</li><li>• na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-10327-59258-UACTU-34</li></ul>

<b>W jaki sposób</b>	<b>Gdzie złożysz reklamację</b>
ustnie	<ul style="list-style-type: none"><li>• w dowolnej placówce naszego banku</li><li>• telefonicznie przez COT</li></ul>
w postaci elektronicznej	<ul style="list-style-type: none"><li>• w Millenecie lub aplikacji mobilnej</li></ul>

84. W reklamacji opisz swoje zastrzeżenia i podaj dane, które pozwolą nam zidentyfikować Ciebie oraz umowę lub usługę, której dotyczy reklamacja. Złoż reklamację niezwłocznie, gdy pojawią się okoliczności, do których masz zastrzeżenia.

---

#### **(i) Dodatkowa informacja**

Abyśmy mogli szybko rozpatrzyć Twoją reklamację, przekaż nam informacje, które nam to ułatwiają:

- Twoje imię i nazwisko, Twoją datę urodzenia,
- numer umowy, wniosku lub rodzaj produktu, którego dotyczy reklamacja,
- temat reklamacji (np. produkt, usługa, promocja),
- Twoje zastrzeżenia,
- Twoje oczekiwania.

Dołącz też dokumenty, które pozwolą nam ją rozpatrzyć. Jeśli składasz reklamację na piśmie, pamiętaj, żeby ją podpisać.

---

## **Jak i kiedy otrzymasz odpowiedź na Twoją reklamację**

85. Odpowiedź otrzymasz od nas na piśmie lub pocztą elektroniczną – jeśli o to zawnioskujesz. W przypadku, gdy rozpatrzymy reklamację pozytywnie, odpowiedź możemy wysłać również w wiadomości SMS, jeśli o to zawnioskujesz.
86. Odpowiedź wyślemy niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia, w którym otrzymaliśmy reklamację.
87. W szczególnie skomplikowanych przypadkach możemy wydłużyć termin, w którym udzielimy Ci odpowiedzi. Jeśli tak się stanie, wyślemy informację nie później niż w ostatnim dniu terminu wskazanego powyżej. Podamy przyczynę wydłużenia terminu oraz okoliczności, które musimy ustalić, abyśmy mogli rozpatrzyć reklamację. Podamy Ci też

przewidziany termin odpowiedzi. Będzie to do 60 dni kalendarzowych od dnia, w którym otrzymaliśmy reklamację.

## Gdzie jeszcze możesz skierować swoją sprawę

88. Swoje zastrzeżenia możesz również skierować do podmiotów, które są uprawnione do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Wskazujemy je poniżej. Zasady postępowania znajdziesz w regulaminach tych instytucji na ich stronach internetowych:
  - 1) Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego przy związkku Banków Polskich –  
[www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy](http://www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy),
  - 2) Rzecznika Finansowego – [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).
89. Możesz zwrócić się po pomoc prawną do miejskich i powiatowych rzeczników konsumenta. Ich dane kontaktowe znajdziesz m.in. na stronach internetowych miast i powiatów.
90. Możesz wystąpić z powództwem przeciwko nam do właściwego sądu powszechnego.
91. Organem, który sprawuje nad nami nadzór, jest Komisja Nadzoru Finansowego.

## Kiedy możemy zmienić regulamin

92. W trakcie trwania umowy kredytu możemy zmienić regulamin, jeśli wystąpi przynajmniej jedna z następujących, ważnych przyczyn:
  - 1) wprowadzenie, zmiana lub uchylenie:
    - a) powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym regulujących sektor bankowy lub
    - b) rekomendacji, zaleceń lub stanowisk dotyczących banków przez uprawnione organy nadzorujące działalność banków lub europejskie organy nadzoru, z którymi wiąże się nasz obowiązek lub uprawnienie do wprowadzenia zmian,
  - 2) zmiana zakresu lub sposobu świadczenia usług, do których stosują się postanowienia regulaminu. Zmiana ta może dotyczyć:
    - a) wprowadzenia nowych produktów lub usług, lub
    - b) wycofania lub zmiany cech dotychczasowych produktów lub usług – jeżeli zmianę wprowadzamy z powodu rozwoju naszej oferty, a jednocześnie inne dostępne funkcjonalności zapewniają należyte wykonanie umowy zgodnie z jej podstawowym celem,

- 3) zmiany w naszym systemie informatycznym, które wpływają na wzajemne prawa i obowiązki stron umowy, a wynikają z:
- a) rozwoju technologicznego lub
  - b) zmian dostawców rozwiązań informatycznych, które wpływają na świadczone przez nas usługi lub sposób, w jaki możesz z nich korzystać,
- przy czym każda zmiana nastąpi w zakresie wynikającym z zaistniałej przyczyny.
93. Poprzez zmianę regulaminu nie możemy zmieniać postanowień dotyczących istotnych elementów umowy, takich jak postanowienia indywidualnie negocjowane oraz postanowienia określające kwotę kredytu, okres kredytowania, terminy i zasady spłaty kredytu oraz formy zabezpieczenia spłaty kredytu w zakresie, w jakim są one uregulowane w umowie.
94. W przypadku zmiany regulaminu, która polega na dodaniu nowych produktów lub usług lub zmianie cech dotychczasowych produktów lub usług, skutkującej zmianą cennika, nie masz obowiązku korzystania z takich produktów lub usług i ponoszenia kosztów z tym związanych. Jeśli jednak zechcesz z nich korzystać, wyrazem Twojej woli będzie dla nas rozpoczęcie korzystania z danego produktu lub usługi.
95. Zmieniony regulamin obowiązuje nas i Ciebie, chyba że w terminie 30 dni od dnia doręczenia tekstu zmian złożysz nam pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia.
- Do upływu okresu wypowiedzenia obowiązują zapisy dotychczasowego regulaminu.
96. Po rozwiązaniu umowy musisz niezwłocznie spłacić cały kredyt, wraz z odsetkami i innymi należnymi nam kosztami.

## Kiedy możemy zmienić cennik

97. W trakcie trwania umowy możemy zmienić cennik, jeśli wystąpi przynajmniej jedna z następujących, ważnych przyczyn:
- 1) zmiana zakresu lub sposobu świadczenia usług, do których stosują się postanowienia cennika, polegająca na:
    - a) wprowadzeniu nowych produktów lub usług, lub
    - b) zmianie zakresu lub cech dotychczasowych produktów lub usług – przy czym z tego powodu nie zmienimy wysokości opłaty lub prowizji, chyba że w związku z niezależną od nas zmianą wprowadzaną przez zewnętrznego dostawcę nie

będziemy w stanie oferować produktu lub usługi w dotychczasowej formie lub na dotychczasowych warunkach,

nie masz obowiązku korzystania z takich produktów lub usług i ponoszenia kosztów z tym związanych. Jeśli jednak zechcesz z nich korzystać, wyrazem Twojej woli będzie dla nas rozpoczęcie korzystania z danego produktu lub usługi,

- 2) zmiana wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych, ogłoszanego przez Główny Urząd Statystyczny za dany miesiąc o co najmniej 2,5 punkty procentowe w porównaniu do tego samego miesiąca poprzedniego roku lub co najmniej 5 punktów procentowych od czasu wprowadzenia lub ostatniej zmiany danej opłaty lub prowizji,
- 3) zmiana jednej ze stóp procentowych ogłoszanych przez Narodowy Bank Polski (NBP) o co najmniej 0,1 punktu procentowego w stosunku do poprzednio ogłoszonej przez NBP wartości. Te stopy procentowe to:
  - a) stopa procentowa kredytu lombardowego,
  - b) stopa redyskonta weksli,
  - c) stopa referencyjna,
  - d) stopa oprocentowania środków rezerwy obowiązkowej banków,
- 4) zmiana jednego ze wskaźników referencyjnych WIBOR lub EURIBOR o co najmniej 0,1 punktu procentowego wobec średniej arytmetycznej wartości danego wskaźnika z poprzednich 6 miesięcy kalendarzowych.

98. Jeżeli którykolwiek ze wskaźników referencyjnych WIBOR lub EURIBOR, od którego zależy możliwość wprowadzania zmian przestanie być opracowywany, w jego miejsce zastosujemy zamiennik wyznaczony przez instytucję uprawnioną do wyznaczenia zamiennika wskaźnika referencyjnego na mocy obowiązujących przepisów – o ile wyznaczy ona tylko jeden zamiennik. Zasadę tę stosuje się odpowiednio w przypadku zaprzestania opracowywania kolejnych wskaźników referencyjnych.

99. Przy zmianie cennika stosujemy następujące zasady:

- 1) zmiana wskaźnika wymienionego w pkt 97 ppkt 2) może powodować zmianę poszczególnych pozycji cennika zgodną z kierunkiem zmiany tego wskaźnika,
- 2) zmiana wskaźnika wymienionego w pkt 97 ppkt 3) i 4) może powodować zmianę poszczególnych pozycji cennika przeciwną do kierunku zmiany tego wskaźnika.

100. Zmianę cennika możemy wprowadzić w ciągu 6 miesięcy od wystąpienia przyczyny.

Zmiana nie może być wyższa niż 200% w stosunku do dotychczasowej wysokości opłaty lub prowizji.

101. Zmianę danej opłaty lub prowizji w cenniku możemy wprowadzić nie częściej niż raz na 24 miesiące.
102. Ograniczenie zmiany do 200% dotychczasowej wysokości opłaty lub prowizji nie dotyczy sytuacji, gdy do cennika wprowadzamy nowe pozycje w związku z nowymi usługami lub gdy dotychczas opłata lub prowizja wynosiła 0 zł lub jej nie pobieraliśmy. Wysokość nowej opłaty lub prowizji ustalamy z uwzględnieniem poziomu ponoszonych przez nas kosztów, stopnia pracochłonności oraz poziomu opłat pobieranych za daną czynność przez inne banki.
103. W każdym czasie możemy wprowadzić zmianę cennika polegającą na obniżeniu opłat i prowizji, zmianie warunków ich pobierania na korzystniejsze dla Ciebie lub zaprzestaniu ich pobierania. W takim przypadku nie stosujemy trybu zmiany cennika.
104. Cennik w zakresie opłat i prowizji zmieniamy w taki sam sposób jak regulamin, stosując odpowiednio zapisy z pkt 95.

## **Dodatkowe zasady zmiany regulaminu i cennika**

105. Mamy prawo, zachowując należytą staranność, wprowadzać zmiany porządkowe i redakcyjne regulaminu/cennika oraz korygować oczywiste błędy (np. językowe). Możemy to zrobić, jeśli zmiany takie nie wpływają na warunki umowy.
106. Zmiany regulaminu lub cennika nie mogą powodować zastąpienia postanowień uznanych w prawomocnej decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydanej w sprawie naszego banku za niedozwolone postanowienia umowne, o których mowa w art. 3851 § 1 Kodeksu cywilnego, innymi postanowieniami, chyba że z decyzji Prezesa UOKiK wynika inaczej.

## **Postanowienia końcowe**

107. W okresie obowiązywania umowy mamy prawo do weryfikowania Twojej zdolności kredytowej.
108. Masz obowiązek informowania nas o:
  - 1) każdej zmianie danych osobowych Twoich lub poręczyciela,
  - 2) zmianie stanu cywilnego, adresu oraz innych informacji podanych w umowie,
  - 3) zamiarze przeniesienia prawa własności do nieruchomości, która jest przedmiotem zabezpieczenia.

109. Dokumenty wystawiane przez urzędy administracji publicznej, banki, inne instytucje oraz dokumenty, na podstawie, których możemy dochodzić swoich zabezpieczeń musisz dostarczyć nam w oryginale lub odpisie równorzędnym z oryginałem.
110. Dyspozycje i wnioski związane z kredytem muszą być składane przez wszystkich kredytobiorców, chyba że w umowie lub regulaminie określiliśmy to inaczej.
111. Jesteśmy zobowiązani do stosowania środków bezpieczeństwa finansowego zgodnie z ustawą o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, w tym zapewniania, że posiadane przez nas informacje o kliencie i stosunkach gospodarczych są aktualne.
112. Jeśli nie otrzymamy od Ciebie wymaganych informacji lub danych, możemy:
  - 1) ograniczyć zakres świadczonych przez nas produktów lub usług na podstawie zawartych umów,
  - 2) odmówić Ci udostępnienia nowych produktów lub usług.
113. W przypadkach przewidzianych przepisami prawa powszechnie obowiązującego, w tym w trybie i na zasadach określonych w ustawie o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, możemy:
  - 1) dokonać blokady środków,
  - 2) dokonać zamrożenia lub nieudostępniania wartości majątkowych,
  - 3) odmówić udostępnienia nowych produktów lub usług.
114. Stosujemy zakazy lub nakazy sankcyjne, które wynikają z przepisów prawa powszechnie obowiązującego, możemy również zastosować regulacje sankcyjne wydane przez organy w innych państwach np. Zjednoczonym Królestwie Wielkiej Brytanii poprzez OFSI (Office of Financial Sanctions Implementation – Biuro Sankcji Finansowych), Stanach Zjednoczonych Ameryki Północnej przez OFAC (The Office of Foreign Assets Control – Biuro ds. Kontroli Zagranicznych).
115. Jeśli ten regulamin nie reguluje danej sprawy, stosujemy postanowienia:
  - 1) „Regulaminu ogólnego świadczenia usług bankowych dla osób fizycznych w Banku Millennium S.A.” oraz
  - 2) powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym:
    - a) ustawy Prawo bankowe,
    - b) ustawy Kodeks cywilny,
    - c) ustawy o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami.

116. Informację o tym, w jaki sposób usługa spełnia wymagania dostępności określone w Ustawie o dostępności, znajdziesz na naszej stronie internetowej w zakładce bankowość bez barier.

## Słownik pojęć

Pojęcie	Wyjaśnienie
adres do doręczeń elektronicznych	Internetowy adres w usłudze e-Doręczenia. Usługa e-Doręczenia jest elektronicznym odpowiednikiem listu poleconego za potwierdzeniem odbioru,
cennik	Cennik kredyt hipoteczny/pożyczka hipoteczna,
COT	nasze Centrum Obsługi Telefonicznej,
dyspozycja	Twoje polecenie dla nas, które zawiera zlecenie płatnicze lub Twoje inne oświadczenie woli albo wiedzy,
harmonogram spłaty	plan spłaty kredytu, który określa terminy spłaty oraz kwoty wszystkich rat kredytu. Może się zmieniać w trakcie okresu kredytowania,
hipoteka	hipoteka to zabezpieczenie na nieruchomości, które daje nam prawo zaspokojenia roszczeń z nieruchomości niezależnie od tego, kto stanie się jej właścicielem i z pierwotnym przed wierzycielami osobistymi właściciela nieruchomości. Pomniejszymy zadłużenie o kwotę, którą uzyskamy w wyniku egzekucji z nieruchomości,
Kanały Bankowości Elektronicznej (w skrócie KBE)	to usługa zdalnego dostępu do oferowanych przez nas produktów i usług przez bankowość elektroniczną,
karencja	okres, podczas którego spłacasz wyłącznie raty odsetkowe naliczane od salda kredytu,

Pojęcie	Wyjaśnienie
kontrola inwestycji	<p>opinia o przedmiocie kredytowania, sporządzana w związku z wydawaniem certyfikatu/rekomendacji dla inwestycji realizowanej przez dewelopera albo spółdzielnię mieszkaniową przy finansowaniu zakupu nieruchomości na rynku pierwotnym lub na etapie uruchamiania kredytu finansującego Twoją inwestycję budowlaną lub remontową. Kontrolę inwestycji wykonuje upoważniony pracownik banku lub rzecznik majątkowy.</p> <p>Podczas tej kontroli:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zweryfikujemy koszty przedsięwzięcia,</li> <li>• ocenimy stopień zaawansowania prac budowlanych,</li> <li>• upewnimy się, że wniesiesz wymagany przez nas wkład własny,</li> <li>• sprawdzimy, czy Twoja inwestycja spełnia wymagania prawne,</li> </ul>
kredyt	kredyt hipoteczny, kredyt konsolidacyjny, pożyczka hipoteczna, które znajdują się w naszej ofercie bankowości hipotecznej,
kredyt hipoteczny	kredyt udzielany na podstawie umowy o kredyt hipoteczny,
kredyt konsolidacyjny	kredyt udzielany na podstawie umowy o kredyt konsolidacyjny,
księga wieczysta (KW)	to publiczny rejestr prowadzony przez sąd rejonowy właściwy ze względu na miejsce położenia nieruchomości. Przedstawia stan prawnego nieruchomości położonych na terytorium RP,
Millenet	system, z którego możesz korzystać za pośrednictwem Internetu na komputerze lub urządzeniu mobilnym, które jest wyposażone w rekomendowaną przez nas przeglądarkę,
nieruchomość	działka gruntu niezabudowana lub zabudowana budynkiem mieszkalnym, albo lokal mieszkalny położony na terytorium Polski, które mogą być celem lub zabezpieczeniem kredytu,
okres kredytowania	okres wskazany w umowie,
okres rozliczeniowy	okres pomiędzy terminami płatności kolejnych rat zgodnie z harmonogramem spłaty, liczony od dnia spłaty raty do dnia poprzedzającego dzień spłaty kolejnej raty,
rachunek	kredyt możesz spłacać z rachunku osobistego (jeśli masz taki w naszym banku) lub z rachunku technicznego. Rodzaj rachunku do spłaty kredytu jest wskazany w umowie,

Pojęcie	Wyjaśnienie
rata	łączna kwota raty kapitałowej i odsetkowej do spłaty za okres rozliczeniowy wskazany w umowie lub rata odsetkowa do spłaty za okres rozliczeniowy wskazany w umowie w okresie karencji,
pożyczka hipoteczna	pożyczka udzielana na podstawie umowy o pożyczkę hipoteczną,
regulamin	„Regulamin kredytowania osób fizycznych w ramach usług bankowości hipotecznej w Banku Millennium S.A.”,
transza	część kwoty kredytu, którą bank wypłaca na podstawie Twojej dyspozycji,
umowa	umowa o kredyt hipoteczny lub umowa o kredyt konsolidacyjny lub umowa o pożyczkę hipoteczną zawarta pomiędzy kredytobiorcą a bankiem – dokument, na podstawie którego udzielamy Ci kredytu. Jej integralną częścią jest ten regulamin,
ustawa o dostępności	Ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze,
wkład własny	Twój udział w finansowaniu kredytowanej nieruchomości,
wskaźnik referencyjny	to wskaźnik, o którym mowa w art. 3 ust. 1 pkt 3 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/1011 z dnia 8 czerwca 2016 r. w sprawie indeksów stosowanych jako wskaźniki referencyjne w instrumentach finansowych i umowach finansowych lub do pomiaru wyników funduszy inwestycyjnych i zmieniającego dyrektywy 2008/48/WE i 2014/17/UE oraz rozporządzenie (UE) nr 596/2014 (Dz. Urz. UE L 171 z 29.06.2016, str. 1). Wskaźniki referencyjne są opracowywane przez administratorów. Administrator to niezależny podmiot podlegający nadzorowi organu publicznego, który wydaje zezwolenie na pełnienie funkcji administratora i ocenia jakość metody opracowywania wskaźnika referencyjnego,
wycena nieruchomości	opracowanie sporzązone przez uprawnionego rzecznawcę majątkowego, które ma na celu określenie wartości rynkowej nieruchomości, stanowiącej przedmiot zabezpieczenia kredytu. Wycena podlega naszej weryfikacji. Możemy pośredniczyć w przekazaniu Twojego zlecenia do rzecznawcy majątkowego w jednej ze współpracujących z nami firm,

<b>Pojęcie</b>	<b>Wyjaśnienie</b>
zdolność kredytowa	zdolność do spłaty kredytu razem z odsetkami, w terminach określonych w umowie.