



## Regulamin oferowania pakietów usług „Nest Pakiety dla Zaradnych” do Nest Kredytów Gotówkowych i Konsolidacyjnych Nest Banku S.A.

(obowiązuje od 01.02.2018 r.)

### § 1

#### Postanowienia ogólne

- Niniejszy Regulamin oferowania Pakietów Usług „Nest Pakiety dla Zaradnych” do Nest Kredytów Gotówkowych i Konsolidacyjnych Nest Banku S.A. określa zasady i warunki świadczenia Usług określonych w Regulaminie oraz wysokość opłat za te Usługi.
- Pojęcia pisane wielką literą oraz skróty użyte w Regulaminie mają znaczenie określone zgodnie z § 2 Regulaminu.
- Bank oferuje dobrowolne i odpłatne Usługi dostępne w ramach Pakietów Usług na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie i Umowie Kredytu dla Klientów, którzy zawarli Umowę Kredytu z Bankiem, a następnie wyrazili wolę korzystania z Usług oraz zaakceptowali warunki Regulaminu.
- Skorzystanie z oferty Usług możliwe jest w przypadku Umów Kredytu zawartych na podstawie wniosków o Kredyt złożonych za pośrednictwem Placówek począwszy od 01.02.2018 r.
- Ubezpieczenia i Ubezpieczenie Assistance dostępne w ramach Pakietów Usług są świadczone przez Ubezpieczycieli na warunkach określonych w WU NNW i OP oraz OWU-PA, które znajdują zastosowanie do ww. Usług i stanowią załącznik do Regulaminu.

### § 2

#### Definicje

- Dla potrzeb Regulaminu użyte w nim wymienione poniżej określenia oraz skróty oznaczają:
  - Bank** - Nest Bank S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Wołoska 24, 02-675 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000030330, REGON 010928125, NIP 526-10-21-021, z pokrytym w całości kapitałem zakładowym wynoszącym 319 357 000 PLN;
  - Klient** - osoba fizyczna będąca konsumentem, która zawarła Umowę Kredytu z Bankiem;
  - Kredyt** - Nest Kredyt Gotówkowy lub Nest Kredyt Konsolidacyjny udzielane w ramach oferty obejmującej świadczenie Usług przez Bank konsumentom w Placówkach;
  - OWU-PA** - Ogólne Warunki Ubezpieczenia - Pakiet Assistance dla Klientów Nest Bank S.A., które wraz z kartą produktu znajdują zastosowanie do Ubezpieczeń Assistance;
  - Pakiety Usług** - zdefiniowany zestaw poszczególnych Usług, o których mowa w § 3 Regulaminu.
  - Placówka** - wyodrębnione i służące do obsługi klientów, w którym dostępna jest oferta Kredytu obejmująca świadczenie Usług: terenowa jednostka organizacyjna Banku lub placówka partnerska lub biuro pośrednicze, w której podmiot współpracujący z Bankiem pośredniczy w oferowaniu usług znajdujących się w ofercie Banku;
  - Regulamin** - niniejszy Regulamin świadczenia Usług dla Klientów, którzy zawarli Umowę Kredytu z Bankiem;
  - Umowa Kredytu** - umowa o udzielenie Kredytu zawarta pomiędzy Bankiem i Klientem, z zastrzeżeniem § 1 ust. 4 Regulaminu;
  - Ubezpieczający** - Bank - zarówno w przypadku Ubezpieczenia jak i Ubezpieczenia Assistance;
  - Ubezpieczenia** - umowy grupowego ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW) oraz ochrony prawnej zawarte pomiędzy TUIR WARTA S.A. z siedzibą w Warszawie jako ubezpieczycielem a Bankiem jako ubezpieczającym na podstawie WU NNW i OP, które obejmują ochroną ubezpieczeniową Klienta i dostępne w Pakiecie 2 Usług;
  - Ubezpieczenie Assistance** - umowa grupowego ubezpieczenia - Pakiet Assistance zawarte pomiędzy AWP P&C S.A. Oddział w Polsce - (działające pod marką *Mondial Assistance*) z siedzibą w Warszawie jako ubezpieczycielem a Bankiem jako ubezpieczającym na podstawie OWU -PA i dostępne w Pakietach Usług;
  - Ubezpieczyciel** - TUIR WARTA S.A. z siedzibą w Warszawie w przypadku Ubezpieczenia oraz AWP P&C S.A. Oddział w Polsce - (działające pod marką *Mondial Assistance*) z siedzibą w Warszawie w przypadku Ubezpieczenia Assistance;
  - Usługi** - usługi oferowane w ramach Pakietów Usług, o których mowa w § 3 Regulaminu udostępnianych odpłatnie Klientom na warunkach określonych w Regulaminie, którzy zawarli Umowę Kredytu z zastrzeżeniem § 1 ust. 4 Regulaminu;
  - WU NNW i OP** - Warunki Ubezpieczenia Następstw Nieszczęśliwych Wypadków i Ochrony Prawnej, które wraz z kartą produktu znajdują zastosowanie do Ubezpieczeń.
- Pozostałe, nie ujęte w ust. 1 określenia pisane w Regulaminie wielką literą mają znaczenie nadane im w treści dalszych postanowień Regulaminu na potrzeby tychże postanowień lub Umowie Kredytu.

### § 3

#### Zakres i wysokość opłat za Usługi

- Za korzystanie z Usług w ramach określonego Pakietu Usług Bank pobiera opłatę wskazaną w ust. 2 poniżej, która jest doliczana do kwot poszczególnych rat Kredytu. Opłata jest wymagalna i pobierana z dołu w kwocie i terminach płatności każdej raty Kredytu zgodnie z postanowieniami Umowy Kredytu w okresie jej obowiązywania, w którym Bank udostępnia Pakiety Usług na warunkach określonych w Regulaminie.
- Bank oferuje Usługi w ramach poniższych odpłatnych Pakietów Usług, z zastrzeżeniem, że Pakiet 2 dostępny jest dla Klientów, których wiek przypadający na koniec okresu kredytowania a ustalony w momencie przystąpienia do tego pakietu nie przekracza 78 lat. W przypadku gdyby wiek Klienta ustalony w sposób, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym przekraczał 78 lat, Klient może przystąpić wyłącznie do Pakietu 1 na warunkach określonych w Regulaminie dla tego pakietu.

	Pakiet 1 („Nest Pomoc”)	Pakiet 2 („Nest Pomoc i Bezpieczeństwo”)
Usługi zawarte w Pakietach Usług	I. Zmiana warunków Umowy Kredytu.	I. Zmiana warunków Umowy Kredytu.
	II. Wydanie zaświadczeń i opinii Banku oraz kopii dokumentów kredytowych.	II. Wydanie zaświadczeń i opinii Banku oraz kopii dokumentów kredytowych.
	III. Ubezpieczenie Assistance: Medyczne, AGD/RTV, Domowe.	III. Ubezpieczenie Assistance: Medyczne, AGD/RTV, Domowe.
	X	IV. Ubezpieczenie ochrony prawnej.
	X	V. Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW).
	X	VI. Przerwa od raty.
Miesięczna opłata:	19 PLN	39 PLN

3. Określone w ust. 2 rodzaje oferowanych Usług oznaczają odpowiednio:

<b>I. Zmiana warunków Umowy Kredytu.</b>
1. Usługi realizowane <u>nie częściej niż cztery razy w ciągu roku kalendarzowego</u> z zastrzeżeniem ust. 2 oraz § 5 Regulaminu każdorazowo na wniosek Klienta w zakresie Umowy Kredytu, dla której zakupiono Pakiet Usług: a) zmiany terminu zapadalności raty Kredytu; b) wydłużenia lub skrócenia okresu Kredytu z wyłączeniem Usług, o których mowa w pkt VI. poniżej; c) rezygnacji lub zmiany zabezpieczenia Kredytu.
2. <u>Usługi, o których mowa w ust. 1 a) i b) powyżej Bank może zrealizować pod warunkiem, że są dodatkowo spełnione łącznie poniższe warunki:</u> a) Klient nie posiada zaległości w spłacie Kredytu w Banku; b) maksymalne opóźnienie Klienta w spłacie Kredytu w Banku nie przekraczało 90 dni; oraz w przypadku usług, o których mowa w ust. 1 b) powyżej, dodatkowo: c) jest to maksymalnie drugie wydłużenie okresu kredytowania w trakcie całego okresu Kredytu o łączny maksymalny okres 12 miesięcy; d) data spłaty ostatniej raty Kredytu po wydłużeniu okresu Kredytu nie przekracza maksymalnego okresu kredytowania w ramach danej oferty Banku, na podstawie której została zawarta Umowa Kredytu; e) maksymalny wiek Klienta na koniec zmienionego/wydłużonego okresu kredytowania nie przekracza 80 lat;
3. W przypadku skorzystania przez Klienta z pakietu zawierającego Usługi, o których mowa powyżej Bank w okresie jego obowiązywania nie pobiera dodatkowych opłat określonych w Umowie Kredytu z tytułu zmiany warunków Umowy Kredytu za czynności, o których mowa w pkt 1.
<b>II. Wydanie zaświadczeń i opinii Banku oraz kopii dokumentów kredytowych.</b>
1. Usługa realizowana z zastrzeżeniem § 5 Regulaminu każdorazowo na wniosek Klienta <u>nie częściej niż cztery razy w ciągu roku kalendarzowego</u> w zakresie wystawienia i przesłania przez Bank w zakresie Umowy Kredytu, dla której zakupiono Pakiet Usług: a) wskazanych we wniosku Klienta opinii i zaświadczeń dotyczących obsługi Kredytu Klienta oraz b) kopii dokumentów dotyczących Kredytu Klienta będących w posiadaniu Banku.
2. W przypadku skorzystania przez Klienta z pakietu zawierającego Usługi, o których mowa powyżej Bank w okresie ich obowiązywania nie pobiera opłat określonych w Umowie Kredytu z tytułu wydania na wniosek Klienta zaświadczeń i opinii Banku za czynności, o których mowa w pkt 1.
<b>III. Ubezpieczenie Assistance: Medyczne, AGD/RTV, Domowe.</b>
Ubezpieczenie Assistance świadczone jest przez AWP P&C SA Oddział w Polsce ( <i>działające pod marką Mondial Assistance</i> ) zgodnie z warunkami i zakresem określonym w OWU-PA, które znajdują zastosowanie do Ubezpieczenia Assistance.
<b>IV. Ubezpieczenie ochrony prawnej.</b>
Ubezpieczenie ochrony prawnej świadczone są przez TUiR WARTA S.A. zgodnie z warunkami i zakresem określonym w WU NNW i OP, które znajdują zastosowanie do tego Ubezpieczenia.
<b>V. Ubezpieczenie NNW.</b>
Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków świadczone są przez TUiR WARTA S.A. zgodnie z warunkami i zakresem określonym w WU NNW i OP, które znajdują zastosowanie do tego Ubezpieczenia.
<b>VI. Przerwa od raty.</b>
1. Usługa realizowana z zastrzeżeniem § 5 Regulaminu każdorazowo na wniosek Klienta w zakresie Umowy Kredytu, dla której zakupiono Pakiet Usług obejmujący tę Usługę, umożliwiającą przesunięcie płatności pozostających do spłaty rat Kredytu o jeden miesiąc, <u>nie częściej niż co 6 miesięcy</u> z jednoczesnym wydłużeniem podanego w Umowie Kredytu okresu Kredytu o jeden miesiąc. W okresie „Przerwy od raty”, spłata raty nie jest wymagana, tym niemniej od zadłużenia naliczane są odsetki zgodnie z Umową Kredytu. <u>Usługa może zostać zrealizowana pod warunkiem, że są dodatkowo spełnione łącznie poniższe warunki:</u> a) została zapłacona pierwsza rata Kredytu oraz Klient nie posiada zaległości w spłacie Kredytu w Banku na dzień złożenia wniosku; b) maksymalne opóźnienie Klienta w spłacie Kredytu w Banku nie przekraczało w przeszłości łącznie 90 dni; c) maksymalny wiek Klienta na koniec wydłużonego okresu kredytowania w wyniku skorzystania z Usługi nie przekroczy 80 lat.
2. W przypadku skorzystania przez Klienta z pakietu zawierającego Usługi, o których mowa powyżej Bank w okresie ich obowiązywania nie pobiera opłat określonych w Umowie Kredytu z tytułu zmiany warunków Umowy Kredytu za czynności, o których mowa w pkt 1.

#### § 4

##### Warunki świadczenia Usług w ramach Pakietów Usług oraz zasady ich zmiany na wniosek Klienta

- Z zastrzeżeniem § 5 Regulaminu, z Usług mogą korzystać konsumenci, którzy zdecydują się na ofertę Usług udostępnioną przez Bank w Placówkach oraz spełnią łącznie poniższe warunki:
  - zawrą uprzednio z Bankiem Umowę Kredytu;
  - zaakceptują warunki Regulaminu;
  - zaakceptują warunki OWU –PA, celem przystąpienia do Ubezpieczenia Assistance;
  - zaakceptują warunki WU NNW i OP, celem przystąpienia do Ubezpieczeń (*w przypadku Pakietu 2 Usług*).
- W przypadku, gdy Klient wnioskował o Pakiet Usług przy zawarciu Umowy Kredytu, Bank, z zastrzeżeniem § 5 Regulaminu, udostępni wybrany przez Klienta Pakiet Usług od następnego dnia po dniu Wypłaty Kredytu w terminie podanym w Umowie Kredytu.
- Z zastrzeżeniem § 1 ust. 4 Regulaminu, Klient ma możliwość złożenia wniosku o aktywację wybranego Pakietu Usług w trakcie trwania Umowy Kredytu lub dokonania zmiany posiadanego Pakietu Usług na inny dostępny w aktualnej ofercie Banku, jednak nie później niż w terminie dwóch miesięcy przed zakończeniem okresu kredytowania, o którym mowa w Umowie Kredytu. Klient może dokonać powyższych zmian w trybie, o którym mowa w § 11 ust. 3 Regulaminu. W takim przypadku Bank udostępni wybrany Pakiet Usług, w terminie od następnego dnia po dniu płatności raty Kredytu przypadającej w następnym miesiącu po miesiącu, w którym został zarejestrowany wniosek Klienta dotyczący udostępnienia lub zmiany Pakietu Usług, z zastrzeżeniem prawa Banku do odmowy udostępnienia Pakietu Usług na zasadach określonych w § 5 Regulaminu. Opłata za wybrany lub zmieniony wówczas Pakiet Usług będzie pobierana wraz z kolejną ratą Kredytu w wysokości i terminie podanym w Umowie Kredytu przypadającą w następnym miesiącu po miesiącu, od którego Bank udostępnił lub zmienił dany Pakiet Usług.
- Klient może na podstawie złożonego wniosku dokonać zmiany posiadanego Pakietu Usług z wyłączeniem możliwości zmiany poszczególnych rodzajów Usług wchodzących w zakres danego Pakietu Usług.
- Klient może mieć aktywny jednocześnie jeden wybrany Pakiet Usług do jednej Umowy Kredytu.
- Bank udostępni wybrany przez Klienta Pakiet Usług wszystkim współkredytobiorcom będącym stronami Umowy Kredytu, której stroną jest Klient.
- Zmiana przez Klienta Pakietu Usług jest jednoznaczna z rezygnacją z posiadanego dotychczasowego Pakietu Usług.
- W przypadku udostępnienia, zmiany lub rezygnacji z Pakietu Usług w sposób określony w Umowie Kredytu Bank poinformuje Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej albo – w przypadku braku zgody Klienta na kontakt w ww. formie – w formie papierowej, przesyłką pocztową na podany przez Klienta adres korespondencyjny o zmianie wysokości miesięcznego zobowiązania Klienta z tytułu Umowy Kredytu, obejmującego kwotę raty Kredytu oraz ewentualną kwotę opłaty za Pakiet Usług.

## § 5

### Dodatkowe warunki i wyłączenia w zakresie świadczenia Usług

1. W sytuacjach:
  - a) niespełnienia przez Klienta warunków określonych w ust. 2 poniżej lub § 3 ust. 2, § 3 ust. 3 pkt 1 ppkt 2 lub § 3 ust. 3 pkt VI;
  - b) nieprzystąpienia przez Klienta do Ubezpieczeń lub Ubezpieczenia Assistance lub niespełnienia przez Klienta warunków przewidzianych w WU NNW i OP oraz OWU-PA;
  - c) odstąpienia od Umowy Kredytu lub jej wypowiedzenia lub całkowitej spłaty;
  - d) gdy Bank zgodnie z ust. 3 podejmie decyzję o zaprzestaniu świadczenia Usług;
  - e) braku terminowej spłaty rat Kredytu w wysokości i terminach ich wymagalności podanych w Umowie Kredytu, z uwzględnieniem opłat za Pakiet Usług;
  - f) niedotrzymania przez Klienta pozostałych warunków udzielenia Kredytu określonych w Umowie Kredytu lub zobowiązań wynikających z innych umów kredytu zawartych z Bankiem;
  - g) w przypadku negatywnej oceny przez Bank wiarygodności i zdolności kredytowej Klienta nie pozwalającej na udostępnienie Usług;
  - h) w przypadku kiedy postanowienia Umowy Kredytu lub obowiązujące przepisy prawa będą to niemożliwiały w szczególności w zakresie maksymalnego dopuszczalnego przepisami prawa poziomu pozaodsetkowych kosztów Kredytu;Bank może negatywnie rozpatrzyć wniosek Klienta o realizację Usług lub udostępnienie Pakietu Usług lub jego zmianę na inny Pakiet Usług albo w przypadku pkt d)- h) powyżej, może wypowiedzieć już udostępniony Pakiet Usług, z zachowaniem warunków określonych w § 6 ust. 2 Regulaminu.
2. Zakończenie okresu obowiązywania Umowy Kredytu lub przeniesienie zobowiązań z tytułu Umowy Kredytu na inną osobę nie będącą Klientem lub śmierć Klienta skutkuje zakończeniem świadczenia przez Bank dla danej Umowy Kredytu Usług zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
3. Bank może zaprzestać oferowania Usług w sposób, który nie naruszy nabytych uprzednio przez Klienta uprawnień w ramach tych pakietów, o czym poinformuje Klientów z odpowiednim wyprzedzeniem, najpóźniej 30 dni przed ich planowanym zakończeniem za pośrednictwem Placówek (Banku, lub placówek partnerskich), a także za pośrednictwem strony internetowej Banku, a ponadto Klientów posiadających aktywne Pakiety Usług, także w sposób określony w § 4 ust. 8 Regulaminu.

## § 6

### Rezygnacja lub wypowiedzenie Pakietu Usług

1. Klient ma prawo do rezygnacji lub wypowiedzenia Pakietu Usług w każdym czasie, bez ponoszenia dodatkowych opłat z tego tytułu, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia składając odpowiedni wniosek w sposób określony § 11 w ust. 3 Regulaminu. Rezygnacja lub wypowiedzenie, o którym mowa powyżej złożone przez Klienta odnosi skutek wobec wszystkich współkredytobiorców w ramach Umowy Kredytu zawartej z Klientem.
2. Bank ma prawo wypowiedzenia Pakietu Usług z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia w przypadkach, o których mowa w § 5 ust. 1 lit. d)- h) Regulaminu. Wypowiedzenie Pakietu Usług w sytuacjach, o których mowa w zdaniu poprzedzającym dokonywane jest przez Bank w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
3. W sytuacjach wypowiedzenia Pakietu Usług lub rezygnacji z Pakietu Usług, o których mowa w ust. 1 i 2 powyżej, Bank zaprzestaje świadczenia Pakietu Usług w terminie od dnia następnego po dniu, w którym minął wskazany powyżej termin okresu wypowiedzenia oraz zaprzestaje pobierania opłat za wybrany Pakiet Usług w terminie od dnia płatności najbliższej raty Kredytu przypadającej po dniu, w którym minął wskazany powyżej termin okresu wypowiedzenia Pakietu Usług.
4. W przypadku skutecznego odstąpienia przez Klienta od Umowy Kredytu, odstąpienie jest skuteczne także wobec Pakietu Usług. W takim przypadku Klient nie ponosi kosztów z tytułu świadczenia Usług w okresie poprzedzającym odstąpienie od Umowy Kredytu.
5. W przypadku wypowiedzenia Umowy Kredytu, wypowiedzenie jest skuteczne także wobec Pakietu Usług.
6. Bank poinformuje Klienta w sposób określony w § 4 w ust. 8 Regulaminu o zmianie wysokości miesięcznego zobowiązania Klienta z tytułu Umowy Kredytu w wyniku rezygnacji lub wypowiedzenia Pakietu Usług, które zostanie pomniejszone o naliczaną dotychczas opłatę za Pakiet Usług.

## § 7

### Zmiana opłat z tytułu Usług w okresie ich świadczenia

1. W okresie udostępniania przez Bank Usług w ramach Pakietów Usług, wysokość pobieranych opłat za poszczególne Pakiety Usług może ulegać zmianie nie częściej, niż raz na kwartał w wyniku:
  - a) zmiany zakresu dotychczasowych Usług w ramach danego Pakietu Usług, w tym poprzez dodanie nowych rodzajów Usług w ramach dotychczasowych Pakietów Usług lub wycofanie dotychczasowych Usług, na zasadach określonych w Regulaminie;
  - b) w przypadku zmiany kwartalnego wskaźnika wzrostu cen towarów i usług konsumpcyjnych ogłaszanego przez Główny Urząd Statystyczny, o co najmniej 0,25 punktu procentowego w stosunku do poprzednio ogłaszanych wskaźników za analogiczny okres, z zastrzeżeniem, że będące jego konsekwencją zmiany opłat uwzględniają kierunek zmiany tego czynnika i następują o wartość nie większą, niż wartość, o jaką zmienił się ww. czynnik;
  - c) zmiany cen energii, połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych, kosztów obsługi rozliczeń transakcji, rozliczeń międzybankowych lub innych kosztów ponoszonych przez Bank na rzecz instytucji zewnętrznych, mających wpływ na koszt świadczonych przez Bank Usług, o co najmniej 1 punkt procentowy,
  - d) gdy nastąpi zmiana przepisów prawa lub wydanie rozstrzygnięć przez odpowiednie władze lub organy z przyczyn niezależnych od Banku, jednak mające zastosowanie do Banku i wpływające na zmianę kosztu realizowanych czynności lub usług, o których mowa w Regulaminie, z zastrzeżeniem, że będące ich konsekwencją zmiany opłat uwzględniają kierunek zmiany ww. kosztu i następują o wartość, o jaką zmienił się ów koszt. W takiej sytuacji, Bank informując Klienta o zmianie opłat wskazuje zmiany w przepisach prawa lub rozstrzygnięcia będące podstawą zmiany opłat.
2. Dodanie nowej opłaty nastąpi wyłącznie w przypadku wprowadzenia nowego Pakietu Usług, z którego Klient będzie mógł dobrowolnie korzystać, w tym zastępując nim dotychczasowy Pakiet Usług zgodnie z warunkami Regulaminu.
3. Rezygnacja lub zmiana opłat za Usługi nie dotyczy opłat już naliczonych lub pobranych przez Bank.
4. Bank informuje Klienta posiadającego aktywny Pakiet Usług o zmianach opłat w zakresie świadczonych Usług w sposób określony w § 4 ust. 8 Regulaminu w terminie co najmniej 14 dni przed wejściem w życie zmiany.
5. W terminie 14 dni od otrzymania od Banku informacji, o której mowa w ust. 4 Klientowi przysługuje prawo złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy Kredytu w zakresie opłat za świadczone Usługi z zachowaniem 30-dniowego terminu wypowiedzenia zgodnie z § 6 ust. 1 Regulaminu, w przypadku braku akceptacji ww. zmian. Wówczas dotychczasowa wysokość opłat nie ulegnie zmianie, a z chwilą upływu okresu wypowiedzenia Bank przestanie świadczyć Usługi, z zastrzeżeniem § 6 ust. 3 Regulaminu.
6. Jeżeli Klient nie złoży oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy Kredytu w zakresie świadczenia Usług w terminie określonym powyżej, zmiana w zakresie opłat obowiązuje od daty wejścia w życie określonej przez Bank w informacji dostarczonej Klientowi w trybie, o którym mowa w § 4 ust. 8, jednak nie wcześniej niż po upływie 14-dniowego terminu określonego w ust. 4 powyżej.

## § 8

### Zmiana postanowień Regulaminu

1. W trakcie obowiązywania Umowy Kredytu i świadczenia Pakietu Usług Regulamin wiążący Klienta oraz Bank może ulec zmianie w wyniku jednostronnej zmiany przez Bank postanowień wzorca umownego z uwzględnieniem zasad określonych poniżej, wyłącznie w przypadku wystąpienia przynajmniej jednej z niżej wymienionych ważnych przyczyn:

- a) zmiany przepisów prawa lub zmiany przez uprawnione organy lub instytucje wiążących Bank rekomendacji lub dobrych praktyk, powodujących konieczność zmiany postanowień Regulaminu. W takiej sytuacji zmiana Regulaminu jest możliwa tylko w zakresie niezbędnym dla prawidłowego dostosowania treści jego postanowień do zmiany przepisów prawa, rekomendacji lub dobrych praktyk, o których mowa powyżej. Bank informując Klienta o zmianie Regulaminu wskazuje będące jej podstawą zmiany przepisów prawa, rekomendacji lub dobrych praktyk;
  - b) zmiany Usług w ramach danego Pakietu Usług udostępnionych przez Bank Klientowi;
  - c) wprowadzenia nowych lub wycofania dotychczasowych Pakietów Usług;
  - d) wprowadzenia przez Bank zmian w zakresie opłat za poszczególne Pakiety Usług, na zasadach i w trybie określonym w § 7 Regulaminu;
  - e) wprowadzenia przez Bank zmian organizacyjnych lub technologicznych mających na celu optymalizację lub zwiększenie efektywności procesu obsługi Pakietów Usług, w tym wdrożenie przez Bank nowego lub modyfikacja dotychczasowego systemu informatycznego, jeżeli będą one powodowały konieczność zmiany Regulaminu, z zastrzeżeniem, iż taka zmiana Regulaminu zapewni należyte świadczenie usług w ramach Pakietu Usług, nastąpi w zakresie, który jest niezbędny i bezpośrednio związany z daną zmianą organizacyjną lub technologiczną, ponadto nie będzie prowadziła do zwiększenia obciążeń finansowych lub innych zobowiązań Klienta albo zmniejszenia jego uprawnień w stosunku do zobowiązań i uprawnień dotychczas określonych w Umowie Kredytu i Regulaminie oraz nie będzie dokonywana częściej niż raz na 3 miesiące;
  - f) zapewnienia przejrzystości i transparentności postanowień Regulaminu, przy czym taka zmiana Regulaminu nie może skutkować zmianą dotychczasowego zakresu praw i obowiązków Stron Umowy Kredytu.
2. Bank informuje Klienta posiadającego aktywny Pakiet Usług o zmianach w Regulaminie w sposób określony w § 4 ust. 8 Regulaminu w terminie co najmniej 14 dni przed wejściem w życie zmiany.
  3. W terminie 14 dni od otrzymania od Banku informacji o zmianie, o której mowa powyżej Klientowi przysługuje prawo złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu Pakietu Usług z zachowaniem 30-dniowego terminu wypowiedzenia, w przypadku braku akceptacji ww. zmian. Wówczas Regulamin zachowując dotychczasowe brzmienie, a umowa w przedmiocie świadczenia usług w ramach Pakietu Usług ulegnie rozwiązaniu z upływem okresu wypowiedzenia, o którym mowa powyżej.
  4. Jeżeli Klient nie złoży oświadczenia o wypowiedzeniu Pakietu Usług w terminie określonym powyżej, zmiana Regulaminu obowiązuje od daty wejścia w życie, określonej przez Bank w informacji dostarczonej Klientowi w trybie, o którym mowa w § 4 ust. 8 Regulaminu, jednak nie wcześniej, niż po upływie 14-dniowego terminu określonego w ust. 3 powyżej.

## § 9

### Zasady rozpatrywania reklamacji

1. Klient ma prawo do złożenia reklamacji:
  - a) osobiście, składając ustną reklamację do protokołu, w siedzibie Banku lub jednostce organizacyjnej Banku, przeznaczonej do obsługi Klienta,
  - b) w postaci papierowej – składając podpisane przez siebie pismo osobiście lub za pośrednictwem kuriera, posłańca lub operatora pocztowego pod adresem: Nest Bank S.A., ul. Wołoska 24, 02-675 Warszawa lub w jednostce organizacyjnej Banku, przeznaczonej do obsługi Klienta;
  - c) w formie wiadomości przesłanej pocztą elektroniczną na adres [kontakt@nestbank.pl](mailto:kontakt@nestbank.pl);
  - d) telefonicznie pod numerem 801 800 188 lub 22 438 41 41 (opłata zgodna z taryfą operatora);
  - e) w zakresie Ubezpieczeń i Ubezpieczeń Assistance także bezpośrednio do podmiotów, które świadczą Ubezpieczenia i Ubezpieczenie Assistance w ramach Usług zgodnie z zasadami określonymi w WU NNW i OP oraz OWU-PA.
2. Bank rozpatruje oraz udziela odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty jej wpływu.
3. Termin, o którym mowa w ust. 2 powyżej może ulec wydłużeniu w przypadku spraw szczególnie skomplikowanych, wymagających dodatkowych wyjaśnień lub w przypadku nieotrzymania wszelkich niezbędnych informacji, o czym Bank niezwłocznie poinformuje Klienta wraz z podaniem powodów opóźnienia, okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy i nowego, przewidywanego terminu rozpatrzenia reklamacji. Wydłużony termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia wpływu reklamacji.
4. Bank przekazuje odpowiedź na złożoną reklamację w formie papierowej bądź za pomocą innego, trwałego nośnika informacji, wysyłając ją przesyłką pocztową na adres korespondencyjny Klienta albo – wyjątkowo – pocztą elektroniczną na wskazany przez Klienta adres e-mail.
5. W przypadku sporu powstałego między Klientem a Bankiem, Strony podejmują starania w celu jego rozstrzygnięcia w drodze polubownej.
6. W przypadku braku możliwości uzyskania polubownego rozstrzygnięcia sporu Klient ma prawo złożyć wniosek o rozstrzygnięcie sporu bezpośrednio do Bankowego Arbitra Konsumenckiego działającego przy Związku Banków Polskich (*informacje na stronie: [www.zbp.pl/dla-konsumentow/arbitr-bankowy/dzialalnosc](http://www.zbp.pl/dla-konsumentow/arbitr-bankowy/dzialalnosc)*) lub zwrócić się o jego rozstrzygnięcie do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego (*informacje na stronie: [www.knf.gov.pl/regulacje/Sad\\_Polubowny](http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny)*). Ponadto, Klient może zwrócić się o rozstrzygnięcie sporu przez Rzecznika Finansowego w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego (*informacje na stronie: [www.rf.gov.pl/zasady-przyjmowania-skarg](http://www.rf.gov.pl/zasady-przyjmowania-skarg)*).
7. Klient ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do Powiatowego lub Miejskiego Rzecznika Konsumentów oraz zgłoszenia skargi na Bank do Komisji Nadzoru Finansowego lub – w przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta w trybie rozpatrywania reklamacji lub ich uwzględnienia, a następnie niewykonania przez Bank w wymaganym terminie – do Rzecznika Finansowego.

## § 10

### Przetwarzanie danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Klientów jest Bank.
2. Dane osobowe Klientów przetwarzane będą przez Bank w zakresie i celu niezbędnym dla należytej realizacji usług w ramach Pakietów Usług, w szczególności w celach komunikacyjnych. Powyższe nie uchybia uprawnieniu Banku do przetwarzania danych Klientów dla innych celów, niż realizacja ww. usług, gdy takie uprawnienie Banku wynika ze stosownych przepisów prawa albo udzielonych przez Klientów w tym zakresie zgód.
3. Dane osobowe nie będą udostępniane innym podmiotom, z wyjątkiem podmiotów uprawnionych na podstawie przepisów prawa bądź udzielonych przez Klientów zgód.
4. Klienci mają prawo wglądu do swoich danych i ich poprawiania.

## § 11

### Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin dostępny jest w Placówkach oraz na stronie internetowej Banku.
2. Oświadczenia woli składane w związku ze świadczeniem Usług oraz Umową Kredytu, w tym mające na celu zmianę ich postanowień mogą być składane w postaci elektronicznej, zgodnie z art. 7 ustawy Prawo Bankowe oraz postanowieniami Umowy Kredytu.
3. Klient może złożyć wnioski do Banku w zakresie określonym w Regulaminie:
  - a) bezpośrednio – w Placówce (Banku, lub placówce partnerskiej);
  - b) telefonicznie – poprzez Serwis Telefoniczny Banku, tel: 801 800 188 lub 22 438 41 41 (opłata zgodna z taryfą operatora);
  - c) korespondencyjnie – pocztą tradycyjną na adres Nest Bank S.A., ul. Wołoska 24, 02-675 Warszawa pocztą elektroniczną na adres: [kontakt@nestbank.pl](mailto:kontakt@nestbank.pl).
4. W celach związanych z realizacją Usług Bank będzie się porozumiewać z Klientem w języku polskim.
5. W sprawach niuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się odpowiednio postanowienia Umowy Kredytu, WU NNW i OP oraz OWU-PA mających zastosowanie do świadczonych Ubezpieczeń i Ubezpieczeń Assistance w ramach oferowanych Pakietów Usług oraz powszechnie obowiązujące w tym zakresie przepisy prawa.