

załącznik do Wniosku o udzielenie przez BGK gwarancji spłaty kredytu w ramach portfelowej linii gwarancyjnej Ekologicznego Funduszu Poręczeń i Gwarancji

Warunki uzyskania w Banku Gospodarstwa Krajowego gwarancji spłaty kredytu w ramach portfelowej linii gwarancyjnej Ekologicznego Funduszu Poręczeń i Gwarancji

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) **BIK** – Biuro Informacji Kredytowej S.A. gromadzące dane klientów banków, utworzone przez banki i Związek Banków Polskich na podstawie art. 105 ust. 4 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (Dz. U. z 2020 r. poz. 1896, z późn. zm.);
- 4) **dzień roboczy** – dzień nie będący, zgodnie z ustawą z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz. U. z 2020 r. poz. 1920), dniem wolnym od pracy, jak również sobotą;
- 5) **Dotacja** – środki finansowe w rozumieniu art. 411 ust. 1 pkt 2 lit. b ustawy z dnia 27 kwietnia 2001 r. – Prawo ochrony środowiska (Dz. U. 2001 poz. 627 z późn. zm.), zwanej dalej „ustawą - Prawo ochrony środowiska”, przyznane Kredytobiorcy na podstawie umowy zawartej z Wojewódzkim Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w ramach programu priorytetowego, przeznaczone na częściową spłatę kapitału kredytu udzielonego przez Bank Kredytujący; przy czym w przypadku gdy stroną umowy kredytu jest więcej niż jedna osoba fizyczna, środki te mogą być przyznane na podstawie umowy zawartej z WFOŚiGW przez jedną z tych osób;
- 6) **kredyt** – kredyt nieodnawialny udzielony w złotych przez Bank Kredytujący z przeznaczeniem na realizację celu zgodnego z programem priorytetowym. Pod pojęciem kredytu należy rozumieć także pożyczkę, o ile jest ona udzielana na zasadach tożsamyh, w tym w zakresie oceny zdolności do spłaty zobowiązań, z zasadami stosowanymi przez Bank Kredytujący przy udzielaniu kredytów na te same cele, a umowa pożyczki posiada wszystkie istotne cechy umowy kredytu, o których mowa w art. 69 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe;
- 7) **Kredytobiorca** – osoba fizyczna będąca konsumentem, w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 2020 r. poz. 1740, z późn. zm.), korzystająca z udzielonego przez Bank Kredytujący kredytu zabezpieczonego przez BGK gwarancją w ramach portfelowej linii gwarancyjnej PLG-EFPiG; w przypadku gdy stroną umowy kredytu jest więcej niż jedna osoba fizyczna, Kredytobiorcą są wszystkie te osoby;
- 8) **okres kredytu** – okres od daty zawarcia umowy kredytu do terminu całkowitej spłaty kredytu wraz z odsetkami, określony w umowie kredytu;
- 9) **portfelowa linia gwarancyjna Ekologicznego Funduszu Poręczeń i Gwarancji/portfelowa linia gwarancyjna PLG-EFPiG** – zbiór udzielonych przez BGK na podstawie Umowy jednostkowych gwarancji spłaty kredytów udzielonych przez Bank Kredytujący;
- 10) **program priorytetowy** – przyjęty przez Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej program „Czyste Powietrze”, obejmujący udzielanie wsparcia finansowego, między

innymi w formie Dotacji na częściową spłatę kapitału kredytu bankowego, w związku z realizacją określonych w tym programie przedsięwzięć;

- 11) **reklamacja** – wystąpienie Kredytobiorcy kierowane do BGK, zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez BGK;
- 12) **system BR** – Bankowy Rejestr Niesolidnych Klientów (System Bankowy Rejestr), którego administratorem danych jest Związek Banków Polskich;
- 13) **Umowa** – umowa portfelowej linii gwarancyjnej PLG-EFPiG zawarta pomiędzy BGK a Bankiem Kredytującym;
- 14) **udzielenie kredytu** – zawarcie umowy kredytu;
- 15) **Wniosek** – wniosek Kredytobiorcy o udzielenie gwarancji spłaty kredytu w ramach portfelowej linii gwarancyjnej PLG-EFPiG wraz z załącznikiem określającym niniejsze *Warunki uzyskania w Banku Gospodarstwa Krajowego gwarancji spłaty kredytu w ramach portfelowej linii gwarancyjnej Ekologicznego Funduszu Poręczeń i Gwarancji*, stanowiący zlecenie udzielenia gwarancji;
- 16) **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 tego Banku dla detalicznych ekspozycji kredytowych.

§ 2.

1. Bank Gospodarstwa Krajowego, w ramach portfelowej linii gwarancyjnej Ekologicznego Funduszu Poręczeń i Gwarancji, udziela gwarancji spłaty kredytów Kredytobiorcom, korzystającym z udzielonego przez Bank Kredytujący kredytu na realizację przedsięwzięcia zgodnego z programem priorytetowym.
2. Gwarancje, o których mowa w ust. 1, udzielane są w ramach realizacji przez BGK programu rządowego „Program gwarancyjny „Czyste Powietrze” z wykorzystaniem gwarancji Banku Gospodarstwa Krajowego”.

Zakres, termin ważności i prawne zabezpieczenie gwarancji

§ 3.

1. Kwota jednostkowej gwarancji spłaty kredytu objętego portfelową linią gwarancyjną PLG-EFPiG, wyliczona z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku, na chwilę jej udzielenia, na podstawie wskaźnika procentowego jednostkowej gwarancji, określonego z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku, nieprzekraczającego 80% kwoty udzielonego kredytu, nie może przekroczyć 120 000 złotych, z zastrzeżeniem poniższych ustępów. Wskaźnik procentowy jednostkowej gwarancji, nie większy niż 80%, określony jest w umowie kredytu.
2. Gwarancja, o której mowa w ust. 1, obejmuje wyłącznie niespłaconą kwotę kapitału kredytu, bez odsetek oraz kosztów związanych z udzielonym kredytem.
3. Każda spłata kapitału kredytu obniża kwotę jednostkowej gwarancji proporcjonalnie do dokonanych spłat. Zobowiązanie BGK do zapłaty z tytułu jednostkowej gwarancji spłaty kredytu polega na zobowiązaniu do zapłaty części niespłaconej kwoty kapitału kredytu, wyliczonej z uwzględnieniem wskaźnika procentowego jednostkowej gwarancji, określonego w umowie kredytu (nie większego niż 80%).
4. Gwarancja wynikająca z Umowy oraz Wniosku Kredytobiorcy jest udzielana na okres nie dłuższy niż 147 miesięcy i obejmuje okres nie dłuższy niż okres kredytu wydłużony maksymalnie o 3 miesiące.
5. Przed wypowiedzeniem umowy kredytu lub przed złożeniem wniosku o wypłatę gwarancji Bank Kredytujący może uzgodnić z Kredytobiorcą zmianę warunków spłaty kredytu, zgodnie z zasadami stosowanymi przez Bank Kredytujący, z zastrzeżeniem ust. 6, po stwierdzeniu, że spłata kredytu jest możliwa w terminach określonych w zmienionych warunkach spłaty kredytu.

6. W przypadku dokonania zmiany warunków spłaty kredytu objętego gwarancją, o której mowa w ust. 5, okres gwarancji nie może przekroczyć maksymalnego okresu gwarancji, o którym mowa w ust. 4.

Przedmiot gwarancji

§ 4.

1. Gwarancją w ramach portfelowej linii gwarancyjnej PLG-EFPiG może być objęty kredyt udzielony Kredytobiorcy zgodnie z zasadami obowiązującymi w Banku Kredytującym.
2. Gwarancją nie może być objęty kredyt udzielony na okres dłuższy niż 144 miesiące oraz udzielony w kwocie wyższej niż 150 000 złotych.
3. Gwarancją może zostać objęty kredyt, który zgodnie z oświadczeniem Kredytobiorcy złożonym w umowie kredytu, będzie wykorzystany wyłącznie na:
 - 1) pokrycie kosztów kwalifikowanych przedsięwzięcia określonych w programie priorytetowym oraz podatku od towarów i usług (VAT) naliczonego od tych kosztów - w wysokości nie mniejszej niż 95% kwoty kredytu;
 - 2) pokrycie pozostałych kosztów przedsięwzięcia, które są zgodne z celami programu priorytetowego i niezbędne do jego realizacji oraz podatku od towarów i usług (VAT) naliczonego od tych kosztów, jednak łącznie w wysokości nie większej niż 5% kwoty kredytu.
4. Gwarancją nie może być objęty kredyt udzielony Kredytobiorcy, który był wpisany w jakimkolwiek systemie, w którym Kredytobiorca podlegał weryfikacji na etapie udzielania kredytu zgodnie z wewnętrznymi przepisami Banku Kredytującego i który to wpis zgodnie z tymi przepisami wyklucza go z możliwości uzyskania kredytu w Banku Kredytującym, z tym zastrzeżeniem, że w przypadku gdy wewnętrzne przepisy Banku Kredytującego nie przewidują weryfikacji Kredytobiorcy w systemie BR lub BIK, Bank Kredytujący dodatkowo dokonuje weryfikacji Kredytobiorcy w co najmniej jednej z powyższych baz. Kredyt udzielony Kredytobiorcy, dla którego ustalono w ramach powyższej weryfikacji posiadanie wpisu w systemie BR lub odpowiadającego mu w zakresie kwoty i dni przeterminowania wpisu w którejkolwiek z baz systemu BIK nie może być objęty gwarancją.
5. Gwarancją może być objęty kredyt na sfinansowanie wydatków poniesionych w okresie kwalifikowalności kosztów wskazanym w programie priorytetowym.
6. Kredyt objęty gwarancją w ramach Umowy nie może być zabezpieczony inną gwarancją lub poręczeniem udzielonym przez BGK.

Procedura udzielenia gwarancji spłaty kredytu

§ 5.

1. Objęcie kredytu gwarancją BGK w ramach portfelowej linii gwarancyjnej PLG-EFPiG następuje po łącznym spełnieniu następujących warunków:
 - 1) posiadaniu przez Kredytobiorcę zdolności kredytowej, potwierdzonej pozytywną oceną dokonaną przez Bank Kredytujący zgodnie z przepisami obowiązującymi w tym Banku Kredytującym na dzień podjęcia decyzji kredytowej;
 - 2) przyjęciu przez Bank Kredytujący od Kredytobiorcy Wniosku na formularzu określonym przez BGK (w przypadku gdy Kredytobiorcą jest więcej niż jedna osoba fizyczna Bank Kredytujący przyjmuje jeden formularz Wniosku podpisany przez wszystkie te osoby) oraz – jeżeli Kredytobiorca pozostaje w związku małżeńskim, w którym obowiązuje ustawowa wspólność majątkowa a małżonek Kredytobiorcy nie ubiega się o gwarancję w ramach tego samego Wniosku i Bank Kredytujący, zgodnie ze swoimi procedurami, wymaga udzielenia przez małżonka Kredytobiorcy zgody na zaciągnięcie kredytu – oświadczenia małżonka Kredytobiorcy na formularzu określonym przez BGK;
 - 3) otrzymaniu przez Bank Kredytujący informacji o zawarciu umowy Dotacji pomiędzy Kredytobiorcą a Wojewódzkim Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej.

2. W przypadku zmiany umowy kredytu objętej gwarancją BGK, polegającej na zwiększeniu albo zmniejszeniu kwoty kredytu i gwarancji albo gwarancji lub wydłużeniu albo skróceniu okresu kredytu i gwarancji albo gwarancji lub zmianie wskaźnika procentowego gwarancji (z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku) bez zmiany kwoty gwarancji, Bank Kredytujący zobowiązany jest przyjąć odpowiednio uaktualniony Wniosek, o którym mowa i na zasadach określonych w ust. 1 pkt 2, tak aby jego treść uwzględniała odpowiednio zwiększenie albo zmniejszenie kwoty gwarancji, wydłużenie albo skrócenie terminu jej ważności lub zmianę wskaźnika procentowego gwarancji oraz – jeżeli Kredytobiorca pozostaje w związku małżeńskim, w którym obowiązuje ustawowa wspólność majątkowa a małżonek Kredytobiorcy nie ubiega się o zmianę warunków gwarancji w ramach tego samego Wniosku i Bank Kredytujący, zgodnie ze swoimi procedurami, wymaga udzielenia przez małżonka Kredytobiorcy zgody na zaciągnięcie kredytu – oświadczenie małżonka Kredytobiorcy na formularzu określonym przez BGK. W przypadku zmniejszenia kwoty kredytu lub zmniejszenia kwoty kredytu wraz ze skróceniem okresu kredytu, będących skutkiem wcześniejszej częściowej spłaty kredytu, dokonywanej w ramach wykonywania umowy kredytu (bez konieczności zawarcia aneksu do umowy kredytu), Bank Kredytujący nie przyjmuje uaktualnionego Wniosku.
3. W przypadku dokonania zmiany warunków spłaty kredytu objętego gwarancją, o której mowa w § 3 ust. 5, Bank Kredytujący zobowiązany jest przyjąć odpowiednio uaktualniony Wniosek, o którym mowa i na zasadach określonych w ust. 1 pkt 2, tak aby jego treść uwzględniała zmienione warunki spłaty oraz – jeżeli Kredytobiorca pozostaje w związku małżeńskim, w którym obowiązuje ustawowa wspólność majątkowa a małżonek Kredytobiorcy nie ubiega się o zmianę warunków gwarancji w ramach tego samego Wniosku i Bank Kredytujący, zgodnie ze swoimi procedurami, wymaga udzielenia przez małżonka Kredytobiorcy zgody na zaciągnięcie kredytu – oświadczenie małżonka Kredytobiorcy na formularzu określonym przez BGK.

Opłaty prowizyjne

§ 6.

Z tytułu jednostkowej gwarancji spłaty kredytu udzielonej w ramach portfelowej linii gwarancyjnej PLG-EFPiG BGK nie pobiera opłaty prowizyjnej.

Realizacja zobowiązań

§ 7.

1. BGK wykona zobowiązanie wynikające z gwarancji spłaty kredytu w ramach portfelowej linii gwarancyjnej PLG-EFPiG, po niewywiązaniu się przez Kredytobiorcę z obowiązku spłaty kredytu w części albo w całości we właściwym terminie.
2. BGK wypłaci z tytułu gwarancji niespłaconą kwotę kredytu w części objętej gwarancją.
3. BGK wykona zobowiązanie z tytułu gwarancji spłaty kredytu w terminie 15 dni roboczych od daty otrzymania z Banku Kredytującego kompletnie udokumentowanego wezwania do zapłaty z tytułu gwarancji.
4. Z chwilą dokonania wypłaty, o której mowa w ust. 2, BGK staje się wierzycielem Kredytobiorcy o zwrot kwoty wypłaconej tytułem gwarancji, co oznacza, że Kredytobiorca zobowiązany jest do zwrotu BGK kwoty wypłaconej przez BGK Bankowi Kredytującemu z tytułu gwarancji spłaty kredytu wraz z należnościami ubocznymi, w tym odsetkami od zadłużenia przeterminowanego naliczanymi od dnia wypłaty kwoty z gwarancji (w wysokości aktualnie obowiązujących maksymalnych odsetek za opóźnienie, o których mowa w ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 2020 r. poz. 1740, z późn. zm.) i poniesionymi przez BGK kosztami niezbędnymi do dochodzenia wierzytelności, a w szczególności kosztami monitów (których wysokość wynika z taryf opłat i prowizji Banków Kredytujących oraz BGK), kosztami sądowymi (o których mowa i w wysokości określonej w ustawie z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych), kosztami postępowania egzekucyjnego (o których mowa

i w wysokości określonej w ustawie z 28 lutego 2018 r. o kosztach komorniczych), kosztami obsługi prawnej, w tym kosztami zastępstwa procesowego (o których mowa i w wysokości określonej w rozporządzeniu Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności adwokackie oraz w rozporządzeniu Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych) oraz kosztami i opłatami związanymi z pozyskaniem informacji od organów, instytucji i urzędów (zgodnie ze stawkami określonymi w aktach prawnych regulujących opłaty za pozyskiwanie danych), z zastrzeżeniem ust. 7 i 8. W przypadku gdy Kredytobiorcą jest więcej niż jedna osoba fizyczna, zobowiązanie, o którym mowa w zdaniu poprzednim jest solidarne, co oznacza, że BGK może żądać całości lub części świadczenia od wszystkich osób łącznie, od kilku z tych osób lub od każdej z osób z osobna, a zaspokojenie BGK przez którąkolwiek z tych osób zwalnia pozostałe.

5. Niezwłocznie po wykonaniu zobowiązania wynikającego z gwarancji spłaty kredytu BGK zawiadomi o tym fakcie Kredytobiorcę.
6. Od dnia wypłaty przez BGK kwoty, o której mowa w ust. 2, kwota ta jest traktowana jako zadłużenie przeterminowane. Za każdy dzień utrzymywania się zadłużenia przeterminowanego naliczane będą odsetki w wysokości aktualnie obowiązujących maksymalnych odsetek za opóźnienie, o których mowa w ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 2020 r. poz. 1740, z późn. zm.).
7. W celu dochodzenia wierzytelności BGK może dokonać jej przelewu na inny podmiot, w szczególności na Bank Kredytujący.
8. BGK, dokonując na wezwanie Banku Kredytującego wypłaty z gwarancji i spłacając w ten sposób w części Bank Kredytujący, wstępuje w prawa zaspokojonego wierzyciela do wysokości dokonanej zapłaty (zgodnie z art. 47a ustawy z dnia 8 maja 1997 r. o poręczeniach i gwarancjach udzielanych przez Skarb Państwa oraz niektóre osoby prawne (Dz. U. z 2020 r. poz. 122, z późn. zm. oraz art. 421l ust. 7 ustawy z dnia 27 kwietnia 2001 r. Prawo ochrony środowiska (Dz. U. z 2020 r. poz. 1219, z późn. zm.)), w tym w prawa do zabezpieczeń. Po wypłacie z gwarancji, BGK podejmie działania prawem przewidziane w celu ujawnienia przejścia zabezpieczeń.
9. Bank Kredytujący i BGK dokonują rozliczenia kwot zwindykowanych w ramach dochodzenia roszczeń z tytułu kredytu i wypłaconej gwarancji z zachowaniem proporcji, w jakiej kredyt objęty był gwarancją, w celu proporcjonalnego pomniejszenia strat Banku Kredytującego i BGK.

Inne postanowienia

§ 8.

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.polobowny@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. Bank Gospodarstwa Krajowego 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 siedzibach 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.

.....,
(miejscowość*)

.....
(data*)

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

* Powielić dla każdego z Wnioskodawców