

Regulamin oferowania pakietu usług „Nest Pakiet dla Zaradnych” do Nest Kredytów Gotówkowych i Konsolidacyjnych Nest Banku S.A.

(obowiązuje od 01.11.2021 r.)

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin oferowania Pakietu Usług „Nest Pakiet dla Zaradnych” dla Nest Kredytów Gotówkowych i Konsolidacyjnych Nest Banku S.A. określa zasady i warunki świadczenia Usług określonych w Regulaminie oraz wysokość opłat za te Usługi.
2. Pojęcia pisane wielką literą oraz skróty użyte w Regulaminie mają znaczenie określone zgodnie z § 2 Regulaminu.
3. Bank oferuje dobrowolne i odpłatne Usługi dostępne w ramach Pakietu Usług na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie i Umowie Kredytu dla Klientów, którzy zawarli Umowę Kredytu z Bankiem, a następnie w terminie **od 01.02.2018 r. do dnia 31.03.2020 r.** wyrazili wolę skorzystania z Usług oraz zaakceptowali warunki Regulaminu.
4. Ubezpieczenie Assistance dostępne w ramach Pakietu Usług jest świadczone przez Ubezpieczyciela na warunkach określonych w OWU-PA, które znajdują zastosowanie do ww. Usług i stanowią załącznik do Regulaminu.

§ 2

Definicje

1. Dla potrzeb Regulaminu użyte w nim wymienione poniżej określenia oraz skróty oznaczają:
 - a) **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;
 - b) **Klient** - osoba fizyczna będąca konsumentem, która zawarła Umowę Kredytu z Bankiem;
 - c) **Kredyt** - Nest Kredyt Gotówkowy lub Nest Kredyt Konsolidacyjny udzielane do dnia 31.03.2020 r. w ramach oferty obejmującej świadczenie Usług przez Bank konsumentom w Placówkach;
 - d) **OWU-PA** - Ogólne Warunki Ubezpieczenia - Pakiet Assistance dla Klientów Nest Bank S.A., które wraz z kartą produktu znajdują zastosowanie do Ubezpieczeń Assistance;
 - e) **Pakiety Usług** - zdefiniowany zestaw poszczególnych Usług, o którym mowa w § 3 Regulaminu;
 - f) **Placówka** - wyodrębnione i służące do obsługi klientów, w którym dostępna była oferta Kredytu obejmująca świadczenie Usług: oddział -lub placówka terenowa Banku, w których prowadzona jest obsługa Klientów Banku lub placówka partnerska lub biuro pośrednicze, w której podmiot współpracujący z Bankiem pośredniczył w oferowaniu usług znajdujących się w ofercie Banku;
 - g) **Regulamin** - niniejszy Regulamin świadczenia Usług dla Klientów, którzy zawarli Umowę Kredytu z Bankiem;
 - h) **Umowa Kredytu** - umowa o udzielenie Kredytu zawarta pomiędzy Bankiem i Klientem, z zastrzeżeniem § 1 ust. 3 Regulaminu;
 - i) **Ubezpieczający** - Bank;
 - j) **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;
 - k) **Ubezpieczyciel** - AWP P&C S.A. Oddział w Polsce - (*działające pod marką Mondial Assistance*) z siedzibą w Warszawie w przypadku Ubezpieczenia Assistance;
 - l) **Usługi** - usługi oferowane w ramach Pakietu Usług, o których mowa w § 3 Regulaminu udostępnianych odpłatnie Klientom na warunkach określonych w Regulaminie, którzy zawarli Umowę Kredytu z zastrzeżeniem § 1 ust. 3 Regulaminu;
2. 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

1. Za korzystanie z Usług w ramach 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 Pakiet Usług na warunkach określonych w Regulaminie.

2. Bank oferuje Usługi w ramach poniższego odpłatnego Pakietu Usług:

Pakiet („Nest Pomoc”)	
Usługi zawarte w Pakiecie Usług	I. Zmiana warunków Umowy Kredytu.
	II. Wydanie zaświadczeń i opinii Banku oraz kopii dokumentów kredytowych.
	III. Ubezpieczenie Assistance: Medyczne, AGD/RTV, Domowe.
Miesięczna opłata:	19 PLN

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

I. Zmiana warunków Umowy Kredytu.

- Usługi realizowane nie częściej niż cztery razy w ciągu roku kalendarzowego z zastrzeżeniem ust. 2 oraz § 5 Regulaminu każdorazowo na wniosek Klienta w zakresie Umowy Kredytu, dla której zakupiono Pakiet Usług:
 - zmiany terminu zapadalności raty Kredytu;
 - wydłużenia lub skrócenia okresu Kredytu.
- Usługi, o których mowa w ust. 1 a) i b) powyżej Bank może zrealizować pod warunkiem, że są dodatkowo spełnione łącznie poniższe warunki:
 - Klient nie posiada zaległości w spłacie Kredytu w Banku;
 - 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:
 - jest to maksymalnie drugie wydłużenie okresu kredytowania w trakcie całego okresu Kredytu o łączny maksymalny okres 12 miesięcy;
 - 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;
 - maksymalny wiek Klienta na koniec zmienionego/wydłużonego okresu kredytowania nie przekracza 80 lat.
- 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.

II. Wydanie zaświadczeń i opinii Banku oraz kopii dokumentów kredytowych.

- Usługa realizowana nie częściej niż cztery razy w ciągu roku kalendarzowego z zastrzeżeniem § 5 Regulaminu każdorazowo na wniosek Klienta w zakresie wystawienia i przesłania przez Bank w zakresie Umowy Kredytu, dla której zakupiono Pakiet Usług:
 - wskazanych we wniosku Klienta opinii i zaświadczeń dotyczących obsługi Umowy Kredytu oraz
 - kopii dokumentów dotyczących Umowy Kredytu będących w posiadaniu Banku.
- 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.

III. Ubezpieczenie Assistance: Medyczne, AGD/RTV, Domowe.

Ubezpieczenie Assistance świadczone jest przez AWP P&C SA Oddział w Polsce (działające pod marką Mondial Assistance) zgodnie z warunkami i zakresem określonym w OWU-PA, które znajdują zastosowanie do Ubezpieczenia Assistance.

§ 4

Warunki świadczenia Usług w ramach Pakietu 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 oraz spełnią łącznie poniższe warunki:
 - posiadają aktywną Umowę Kredytu;
 - zaakceptują warunki Regulaminu;
 - zaakceptują warunki OWU-PA, celem przystąpienia do Ubezpieczenia Assistance.
- W przypadku, gdy Klient wnioskował o Pakiet Usług przy zawarciu Umowy Kredytu, Bank, z zastrzeżeniem § 5 Regulaminu, udostępnił wybrany przez Klienta Pakiet Usług od następnego dnia po dniu Wyплаты Kredytu w terminie podanym w Umowie Kredytu.
- Z zastrzeżeniem § 1 ust. 3 Regulaminu, Klient ma możliwość złożenia wniosku o aktywację Pakietu Usług w trakcie trwania Umowy Kredytu jednak nie później niż w terminie dwóch miesięcy przed zakończeniem okresu kredytowania, o którym mowa w Umowie Kredytu. Klient może dokonać powyższej zmiany w trybie, o którym mowa w § 10 ust. 3 Regulaminu. W takim przypadku Bank udostępni 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, z zastrzeżeniem prawa Banku do odmowy udostępnienia Pakietu Usług na zasadach określonych w § 5 Regulaminu. Opłata za 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 Pakiet Usług.

4. Klient nie ma możliwości zmiany poszczególnych rodzajów Usług wchodzących w zakres Pakietu Usług.
5. W przypadku, gdy stroną Umowy Kredytu są współkredytobiorcy, udostępnienie, korzystanie lub rezygnacja z Pakietu Usług wymaga złożenia wspólnego oświadczenia wszystkich współkredytobiorców w tym zakresie.
6. W przypadku udostępnienia 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 przypadku:
 - a) niespełnienia przez Klienta warunków określonych w ust. 2 poniżej lub § 3 ust. 3 pkt I ppkt 2;
 - b) nieprzystąpienia przez Klienta do Ubezpieczenia Assistance; lub niespełnienia przez Klienta warunków przewidzianych w OWU-PA;
 - c) odstąpienia od Umowy Kredytu lub jej wypowiedzenia bądź całkowitej spłaty;
 - d) gdy Bank zgodnie z ust. 3 podejmie decyzję o zaprzestaniu lub zmianie 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) negatywnej oceny przez Bank wiarygodności i zdolności kredytowej Klienta nie pozwalającej na udostępnienie Usług;
 - h) gdy postanowienia Umowy Kredytu lub obowiązujące przepisy prawa będą to uniemożliwiały 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 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 Usług przez Bank dla danej Umowy Kredytu 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. 6 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 § 10 w ust. 3 Regulaminu z zastrzeżeniem postanowień § 4 ust. 5 Regulaminu.
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 przypadku 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. Po zaprzestaniu świadczenia Usług Bank ma prawo do pobierania opłat określonych w Umowie Kredytu z tytułu czynności będących przedmiotem 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.
4. W przypadku wypowiedzenia Umowy Kredytu, wypowiedzenie jest skuteczne także wobec Pakietu Usług.
6. Bank poinformuje Klienta w sposób określony w § 4 w ust. 6 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 Pakietu Usług, wysokość pobieranych opłat za Pakiet Usług może ulegać zmianie nie częściej, niż raz na kwartał w wyniku:

- a) zmiany zakresu dotychczasowych Usług w ramach Pakietu Usług, w tym poprzez dodanie nowych rodzajów Usług w ramach dotychczasowego Pakietu Usług lub wycofanie dotychczasowych Usług, na zasadach określonych w Regulaminie;
 - b) 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) zmiany 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 zastąpienia nim dotychczasowego Pakietu 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. 6 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 Pakietu Usług 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. Po zaprzestaniu świadczenia Usług Bank ma prawo do pobierania opłat określonych w Umowie Kredytu z tytułu czynności będących przedmiotem Usług.
 6. Jeżeli Klient nie złoży oświadczenia o wypowiedzeniu Pakietu 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. 6., jednak nie wcześniej niż po upływie 14-dniowego terminu określonego w ust. 4 powyżej.

§ 8

Zmiana postanowień Regulaminu. Zmiana Usług

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 warunków 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 Pakietu Usług udostępnionych przez Bank Klientowi;
 - c) wprowadzania nowych lub wycofania dotychczasowych Pakietów Usług;
 - d) wprowadzenia przez Bank zmian w zakresie opłat za Pakiet 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 Pakietu 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. W trakcie obowiązywania Umowy Kredytu i świadczenia Pakietu Usług Bank może zmienić zakres Usług świadczonych na rzecz Klienta, w tym zastąpić dotychczasowy Pakiet Usług nowymi Pakietami Usług, 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 zakresu Usług;
 - b) 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 zakresu Usług, z zastrzeżeniem, iż taka zmiana zakresu Usług 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;

- c) zmiany warunków Ubezpieczenia Assistance dokonanej przez Ubezpieczyciela odpowiednio zgodnie z OWU-PA.
3. Bank informuje Klienta posiadającego aktywny Pakiet Usług o zmianach w zakresie Pakietu Usług w sposób określony w § 4 ust. 6 Regulaminu w terminie co najmniej 14 dni przed wejściem w życie zmiany.
 4. 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 zachowuje dotychczasowe brzmienie, a umowa w przedmiocie świadczenia usług w ramach Pakietu Usług ulegnie rozwiązaniu z upływem okresu wypowiedzenia, o którym mowa powyżej lub Usługi są świadczone na dotychczasowych zasadach, a z chwilą upływu okresu wypowiedzenia Bank zaprzestanie świadczenia Usług, z zastrzeżeniem § 6 ust. 3 Regulaminu. Po zaprzestaniu świadczenia Usług Bank ma prawo do pobierania opłat określonych w Umowie Kredytu z tytułu czynności będących przedmiotem Usług.
 5. 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. 6 Regulaminu, jednak nie wcześniej, niż po upływie 14-dniowego terminu określonego w ust. 3 powyżej.
 6. Bank może dokonać zmian, o których mowa w ust. 2 powyżej w sposób, który nie naruszy uprzednio nabytych przez Klientów uprawnień w ramach Pakietu Usług.

§ 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, pośłańca 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;
 - d) telefonicznie pod numerem 22 438 41 41 (*opłata zgodna z taryfą operatora*);
 - e) za pośrednictwem formularza kontaktu dostępnego na stronie internetowej Banku;
 - f) w postaci elektronicznej poprzez Bankowość Internetową oraz Bankowość Mobilną jeżeli Klient posiada dostęp do tych kanałów komunikacji;
 - g) w zakresie Ubezpieczeń Assistance także bezpośrednio do podmiotu, który świadczy Ubezpieczenie Assistance w ramach Usług zgodnie z zasadami określonymi w 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 – wyłącznie na wniosek Klienta – pocztą elektroniczną na wskazany przez Klienta adres e-mail.
5. W przypadku sporu powstałego między Klientem a Bankiem, Strony podejmą 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*) lub zwrócić się o jego rozstrzygnięcie do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego (*informacje na stronie: 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*).
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

Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin dostępny jest 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 (*oddziale lub placówce partnerskiej*);
 - b) telefonicznie – poprzez Serwis Telefoniczny Banku, tel: 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.
4. W celach związanych z realizacją Usług Bank będzie się porozumiewać z Klientem w języku polskim.
5. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się odpowiednio postanowienia Umowy Kredytu, OWU-PA mających zastosowanie do świadczonych Ubezpieczeń Assistance w ramach oferowanego Pakietu Usług oraz powszechnie obowiązujące w tym zakresie przepisy prawa.