

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w Warszawskim Banku Spółdzielczym

Warszawa, luty 2026 r.

Spis treści

Jak definiujemy pojęcia używane w Regulaminie	2
Jak wygląda proces świadczenia usług drogą elektroniczną	2
Jakie są warunki techniczne świadczenia usług drogą elektroniczną	3
Jakie są zasady bezpieczeństwa	3
Jak możesz złożyć reklamację i spróbować rozwiązać spór	4
Informacja o przetwarzaniu danych osobowych	6
Postanowienia końcowe	7

1. W Regulaminie używamy zwrotów typu „Ty”, „my”:
 - 1) jeśli piszemy w formie „Ty” (Twój, Ciebie, Ci, itp.) – mamy na myśli Ciebie, jako naszego klienta, wnioskodawcę; stosujemy taką zasadę również wtedy, gdy używamy takich zwrotów jak np. „możesz”, „korzystasz”, „masz obowiązek”;
 - 2) jeśli piszemy w formie „my” – mamy na myśli Warszawski Bank Spółdzielczy; stosujemy taką zasadę również wtedy, gdy używamy takich zwrotów jak np. „prowadzimy”, „zmieniamy”, „mamy obowiązek”.
2. W sekcjach oznaczonych symbolem informacji ⓘ objaśniamy dodatkowo zapisy Regulaminu.
3. Regulamin określa zasady na jakich świadczymy Usługi drogą elektroniczną.
4. Regulamin jest dostępny zgodnie z ustawą z 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
5. Regulamin udostępniamy Ci nieodpłatnie za pośrednictwem formularza elektronicznego eWniosku. Formularz otrzymasz w formie, która umożliwi Ci jego wydrukowanie, pobranie lub utrwalenie go w postaci pliku elektronicznego.
6. Przed rozpoczęciem korzystania z Usług powinieneś przeczytać Regulamin.
7. Masz obowiązek przestrzegania Regulaminu.
8. Słownik najważniejszych pojęć znajdziesz na końcu Regulaminu.



Możesz się zapoznać z Regulaminem w naszych placówkach i na naszej stronie internetowej www.bank-wbs.pl

Jak definiujemy pojęcia używane w Regulaminie

Dane osobowe	to informacje o Tobie, dzięki którym możemy Cię rozpoznać lub zidentyfikować.
eWniosek	wniosek o Produkt składany przez Ciebie w formie elektronicznej przez formularz na stronie www.mojbank.pl , na naszej stronie www.bank-wbs.pl lub innej stronie wskazanej przez nas.
Kod SMS	Jednorazowy kod, który wysyłamy we wiadomości SMS na Twój numer telefonu. Służy on do potwierdzenia Twojej tożsamości oraz do podpisania Umowy elektronicznie.
„my”	Warszawski Bank Spółdzielczy z siedzibą w Warszawie, 03-984 Warszawa, ul. Fieldorfa 5a o nr KRS 0000082262, NIP 525-00-06-176.
Podpis elektroniczny	to podpis składany za pomocą usługi podpisywania dokumentów drogą elektroniczną. Pozwala on Tobie i nam zapoznać się z Umową i jej załącznikami oraz ją podpisać. Ta usługa spełnia unijne przepisy dotyczące identyfikacji elektronicznej i transakcji elektronicznych (art. 3 pkt 16 eIDAS, Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE).
Produkt	produkt lub usługa bankowa lub produkt ubezpieczeniowy, o który się ubiegasz w ramach Usługi.
Regulamin	dokument, który właśnie czytasz, w którym określiliśmy warunki na jakich będziesz korzystał z naszych Usług świadczonych drogą elektroniczną.
strona internetowa	strona internetowa pod adresem: www.bank-wbs.pl
„Ty”	osoba fizyczna, która ma pełną zdolność do czynności prawnych i składa eWniosek o zawarcie Umowy.
Ubezpieczenie	umowa ubezpieczenia, która zabezpiecza kredyt gotówkowy. Tę umowę możesz zawrzeć za naszym pośrednictwem.
Usługi	usługi świadczone przez nas drogą elektroniczną, które obejmują składanie eWniosku oraz zawieranie Umowy, opisane w tym Regulaminie.
Umowa	to umowa o Produkt, która jest zawierana na podstawie eWniosku złożonego przez Ciebie, zgodnie ze wszystkimi wymaganiami prawa i innymi dokumentami oraz umowa cesji praw z umowy ubezpieczenia.
Zdalna wideoweryfikacja	to sprawdzenie Twojej tożsamości podczas składania eWniosku drogą elektroniczną.

Jak wygląda proces świadczenia usług drogą elektroniczną

9. Proces zawarcia Umowy drogą elektroniczną przebiega następująco:
- 1) Składasz samodzielnie eWniosek poprzez formularz, który Ci udostępniamy na naszej stronie Internetowej;
 - 2) Wybierasz rodzaj Produktu, o który chcesz zawnioskować;
 - 3) Uzupełniasz wszystkie wymagane pola formularza elektronicznego eWniosku wraz ze wszystkimi zgodami i oświadczeniami, które są wymagane przepisami prawa;
 - 4) Na podany przez Ciebie adres e-mail wyślemy Ci potwierdzenie odebrania eWniosku;

- 5) Abyśmy mogli dalej procesować eWniosek musisz potwierdzić swój numer telefonu komórkowego za pomocą kodu SMS.
Będzie on używany do przeprowadzenia Zdalnej wideoweryfikacji Twojej tożsamości oraz do podpisu elektronicznego Umowy;

①

Zdalna wideoweryfikacja tożsamości polega na użyciu kamery telefonu do sprawdzenia Twojego dowodu tożsamości oraz że jesteś osobiście obecny.

- 6) Podpiszemy z Tobą Umowę za pomocą podpisu elektronicznego, jeśli Zdalna wideoweryfikacja Twojej tożsamości zakończy się pozytywnie i zgodzimy się na zawarcie Umowy;
- 7) Jeśli Zdalna wideoweryfikacja się nie odbędzie lub zakończy się negatywnie, nie będziemy mogli dalej rozpatrywać eWniosku o zawarcie Umowy drogą elektroniczną;
- 8) Przed podpisaniem Umowy otrzymasz na podany adres e-mail dokument z treścią Umowy i jej załącznikami, abyś mógł się z nimi zapoznać. Te dokumenty będą chronione hasłem;
- 9) Jeśli wnioskujesz o kredyt zabezpieczony Ubezpieczeniem, umowa Ubezpieczenia może być zawarta, jeśli podpiszemy Umowę kredytu (o ile Bank udostępnia taki produkt);
- 10) Jeśli Zdalna wideoweryfikacja się nie uda lub odmówimy Ci zawarcia Umowy, od razu Cię o tym poinformujemy.

Jakie są warunki techniczne świadczenia usług drogą elektroniczną

10. Aby prawidłowo korzystać z Usług, potrzebujesz komputera (stacjonarnego lub laptopa) z jedną z przeglądarek: Firefox, Chrome, Safari, Opera, Edge (dwie ostatnie wersje) oraz telefonu komórkowego (smartfona) z funkcją robienia zdjęć i filmów, działającego na systemie iOS (minimum 11.0) lub Android (minimum 5.0) i używającego wbudowanej przeglądarki. Zalecamy, aby na urządzeniu, z którego korzystasz było zainstalowane oprogramowanie antywirusowe z aktualną bazą danych oraz wszystkie aktualizacje systemu operacyjnego.
11. Aby odbierać wiadomości e-mail, musisz mieć:
- 1) aktywne i poprawnie skonfigurowane konto poczty elektronicznej;
 - 2) dostęp do urządzenia z Internetem, które pozwala na korzystanie z poczty elektronicznej.
12. Aby prawidłowo złożyć eWniosek na komputerze, musisz włączyć obsługę JavaScript i plików cookies w swojej przeglądarce oraz mieć zainstalowany program Adobe Acrobat Reader do otwierania dokumentów elektronicznych.
13. Podczas korzystania z naszych Usług drogą elektroniczną nie możesz przekazywać nam treści o charakterze bezprawnym, nieodpowiednich lub obraźliwych.
14. Masz obowiązek korzystania z naszych Usług zgodnie z Regulaminem oraz z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
15. Jeśli zauważysz problemy w działaniu Usług, od razu poinformuj nas o tym.

Jakie są zasady bezpieczeństwa

16. Przy zawarciu Umowy przesyłamy Ci dane oraz dokumenty w sposób bezpieczny, dbając o odpowiednią jakość i używając odpowiednich technologii.
17. Podczas korzystania z Usług radzimy, abyś przestrzegał naszych zaleceń dotyczących bezpieczeństwa. Zasady bezpiecznego korzystania z usług bankowych udostępniamy na naszej stronie: www.bank-wbs.pl.
18. Oto podstawowe zasady bezpieczeństwa przy korzystaniu z Usług:

- 1) korzystaj z legalnego oprogramowania i regularnie je aktualizuj;
- 2) korzystaj z oprogramowania antywirusowego, wraz z aktualizacjami, które chroni przed złośliwym oprogramowaniem;
- 3) unikaj korzystania z Usługi przez Internet korzystając z sieci publicznych WiFi (hotspot).
Oprogramowanie w takich sieciach może zbierać Twoje dane bez Twojej wiedzy;
- 4) zwracaj uwagę na ostrzeżenia i komunikaty przeglądarki podczas korzystania z Internetu;
- 5) zabezpiecz dostęp do urządzenia, na którym korzystasz z Usług, hasłem, kodem PIN lub biometrią (np. odciskiem palca);
- 6) nie przekazuj nikomu swoich haseł lub danych do logowania;
- 7) nie używaj tego samego hasła do różnych stron internetowych lub aplikacji;
- 8) nie używaj adresu lub linku przesłanego w wiadomości e-mail od nieznanymi osób.
Mogą one prowadzić do fałszywych stron, które próbują wyłudzić Twoje dane;
- 9) nie instaluj oprogramowania z niepewnych źródeł.

Jak możesz złożyć reklamację i spróbować rozwiązać spór

19. Możesz złożyć reklamację na nasze usługi lub skontaktować się z nami:

1) na piśmie:

- a) w postaci papierowej – pocztą tradycyjną wysyłając pismo na nasz adres korespondencyjny: ul. Fieldorfa 5A 03-984 Warszawa lub poprzez złożenie pisma w naszej placówce,
- b) w postaci elektronicznej – wysyłając reklamację na adres bank@bankwbs.pl lub na nasz adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-84474-72716-FDJUG-24;

2) ustnie:

- a) osobiście podczas rozmowy z naszym pracownikiem w czasie wizyty w naszym Banku (nasz pracownik wypełni z Tobą formularz reklamacyjny, wtedy otrzymasz kopię formularza reklamacyjnego z odnotowaną datą i godziną przyjęcia,
- b) telefonicznie - dane kontaktowe dostępne są na naszej stronie internetowej: bank-wbs.pl/centrala-banku/dane-adresowe-placowek-wbs-bank/,
- c) telefonicznie przez naszą infolinię dzwoniąc na numery 86 216 13 44 lub 801 500 888 lub 22 243 61 20, (dla zgłoszeń dotyczących funkcjonowania systemów bankowości internetowej/mobilnej oraz nadużyć w bankowości internetowej i mobilnej).

20. Na reklamację odpowiemy Ci na piśmie:

- 1) w postaci elektronicznej – jeżeli reklamacja została złożona w postaci elektronicznej, chyba że złożysz wniosek o odpowiedź w postaci papierowej;
- 2) w postaci papierowej – jeżeli reklamacja została złożona w postaci papierowej, chyba że złożysz wniosek o odpowiedź w postaci elektronicznej;
- 3) w postaci papierowej albo elektronicznej – zgodnie z Twoim wnioskiem – jeżeli reklamacja została złożona ustnie.

21. Odpowiemy na Twoją reklamację jak najszybciej, ale nie później niż w ciągu 30 dni kalendarzowych od jej otrzymania. W przypadku reklamacji dotyczącej świadczonych przez nas usług płatniczych, udzielimy odpowiedzi na reklamację w terminie nie dłuższym niż 15 dni roboczych od dnia otrzymania takiej reklamacji. Jeśli wyślemy odpowiedź przed upływem tych terminów, będzie to wystarczające.

22. W wyjątkowo trudnych przypadkach, które uniemożliwiają rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 21, poinformujemy Cię o tym i podamy:

- 1) powód opóźnienia;

- 2) co musimy jeszcze ustalić, aby rozpatrzyć reklamację;
 - 3) nowy przewidywany termin odpowiedzi, który nie będzie dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji lub 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji w przypadku reklamacji dotyczących świadczonych przez nas usług płatniczych.
23. Jeśli nie dotrzymamy terminu określonego w ust. 21, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 22, reklamację uznamy za rozpatrzoną zgodnie z Twoją wolą.
24. W odpowiedzi na reklamację przekazemy Ci:
- 1) wyjaśnienie (faktyczne i prawne), dlaczego podjęliśmy taką decyzję, chyba że reklamację rozpatrzyliśmy zgodnie z Twoją wolą;
 - 2) szczegółowe informacje o naszym stanowisku, wskazując odpowiednie fragmenty umowy i przepisy prawa, chyba, że nie jest to konieczne;
 - 3) imię, nazwisko i stanowisko służbowe osoby, która udzieliła odpowiedzi;
 - 4) informację o tym, jak możesz się odwołać, jeśli nie uwzględnimy Twoich roszczeń;
 - 5) termin, w którym zrealizujemy Twoje roszczenie, jeśli je uwzględnimy.
- Mamy na to maksymalnie 30 dni od dnia odpowiedzi na reklamację.

25. Jeśli pojawi się spór między nami, może być rozstrzygany:

- 1) polubownie;
- 2) przez sąd powszechny właściwy dla miejsca Twojego zamieszkania albo naszej siedziby.

26. Jeśli chcesz rozwiązać spór między nami bez sądu, możesz zwrócić się do następujących podmiotów:

- 1) Rzecznik Finansowy

Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów przez Rzecznika Finansowego znajdziesz na stronie internetowej: rf.gov.pl/polubowne/.

Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania możesz złożyć:

- a) pisemnie na adres: Biuro Rzecznika Finansowego Departament Pozasądowego Rozwiązywania Sporów, ul. Nowogrodzka 47 A, 00-695 Warszawa,
- b) za pośrednictwem platformy ePUAP,
- c) przez formularz na stronie internetowej (musisz mieć kwalifikowany podpis elektroniczny),
- d) osobiście w siedzibie Biura Rzecznika Finansowego lub we wskazanym przez niego Oddziale Terenowym,

- 2) Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich

Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów arbitrażowych przez Arbitra Bankowego znajdziesz na stronie internetowej: www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy.

Postępowanie jest płatne.

Wniosek o wszczęcie postępowania możesz złożyć:

- a) pisemnie na adres: Bankowy Arbitraż Konsumentki ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa lub
- b) e-mailem na adres: arbitraz.kancelaria@zbp.pl.

- 3) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego

Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów przez Sąd Polubowny przy KNF znajdziesz na stronie internetowej: www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF.

Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania możesz złożyć:

- a) pisemnie na adres: Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego,
ul. Piękna 20, skr. poczt. nr 419, 00-549 Warszawa lub
- b) e-mailem na adres: sad.polubowny@knf.gov.pl.

- 27. Nadzór nad sektorem bankowym w tym nad nami sprawuje Komisja Nadzoru Finansowego.
- 28. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Informacja o przetwarzaniu danych osobowych

- 29. W związku z Usługami świadczonymi drogą elektroniczną, przetwarzamy Twoje dane osobowe jako administrator w rozumieniu przepisów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych; RODO).
- 30. Wyzaczyliśmy Inspektora Ochrony Danych, z którym możesz się kontaktować, pisząc na adres naszej siedziby lub na e-mail: iod@bankwbs.pl.
- 31. Twoje dane osobowe będą przez nas przetwarzane w celu:
 - 1) świadczenia przez nas Usług oraz zawarcia i wykonania umów (art. 6 ust. 1 lit. b. RODO);
 - 2) marketingu bezpośredniego (art. 6 ust. 1 lit. a RODO);
 - 3) dochodzenia roszczeń (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
 - 4) rozpatrywania reklamacji zgodnie z ustawą z 5 sierpnia 2015 r o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (art. 6 ust. 1 lit. c RODO);
 - 5) sporządzania i prowadzenia zestawień, analiz, statystyk, raportowania, tj. w wewnętrznych celach administracyjnych, co jest naszym prawnie uzasadnionym interesem (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
 - 6) jeśli skorzystasz ze Zdalnej wideoweryfikacji będziemy przetwarzali Twoje dane biometryczne (wizerunek twarzy) na potrzeby potwierdzenia tożsamości, w tym w celu przeciwdziałania praniu brudnych pieniędzy i finansowania terroryzmu (art. 6 ust. 1 lit. c w związku art. 9 ust. 2 lit. a i g, oraz w związku z art. 43 ust. 2 pkt. 7 ustawy z 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowania terroryzmu).
- 32. Musisz podać swoje dane osobowe, abyśmy mogli zrealizować te cele. Jednak decyzja o ich podaniu zależy od Ciebie.
- 33. Twoje dane osobowe będą przez nas przetwarzane:
 - 1) w trakcie świadczenia Usług oraz obowiązywania umowy i do upływu przedawnienia roszczeń z tych umów;
 - 2) do odwołania zgody na marketing bezpośredni;
 - 3) do wypełnienia naszych prawnie uzasadnionych interesów lub zgłoszenia przez Ciebie sprzeciwu;
 - 4) do czasu spełnienia obowiązków prawnych, w związku z którymi przetwarzamy Twoje dane osobowe.
- 34. Masz prawo:
 - 1) dostępu do treści swoich danych osobowych (art. 15 RODO);
 - 2) sprostowania danych osobowych (art. 16 RODO);
 - 3) usunięcia danych osobowych (art. 17 RODO);
 - 4) ograniczenia przetwarzania danych osobowych (art. 18 RODO);
 - 5) przenoszenia danych osobowych (art. 20 RODO);
 - 6) zgłoszenia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych (art. 21 RODO);

- 7) cofnięcia zgody w dowolnym momencie, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania w przypadku przetwarzania danych na podstawie zgody na przetwarzanie danych osobowych (art. 6 ust. 1 lit. a RODO);

Aby skorzystać z tych praw możesz się z nami skontaktować w sposób opisany w ust. 30.

35. Możesz złożyć skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeśli uważasz, że Twoje dane są przetwarzane niezgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych.
Adres tego organu nadzorczego to: ul. Stawki 2, 00–193 Warszawa.
36. Twoje dane osobowe mogą być udostępnione podmiotom, z którymi współpracujemy na podstawie umów, takim jak firmy świadczące usługi informatyczne, pocztowe, kurierskie, marketingowe, prawne czy windykacyjne. Ponadto dostęp do Twoich danych mogą mieć podmioty i organy, uprawnione na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym te, które mogą zażądać od nas ich udostępnienia (np. policja, prokuratura, urząd skarbowy, Generalny Inspektor Informacji Finansowej, Rzecznik Finansowy, Komisja Nadzoru Finansowego, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych), w szczególności na podstawie art. 104 ust. 2 oraz art. 105 ust. 1 i 2 ustawy z 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe, podmioty, którym powierzyliśmy realizację czynności związanych z naszą działalnością bankową, instytucje, o których mowa w art. 105 ust. 4 Prawa bankowego (np. Biuro Informacji Kredytowej), czy biura informacji gospodarczej, działające na podstawie ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, zgodnie z zasadami w niej określonymi.
37. Twoje dane osobowe będziemy przetwarzać co do zasady na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego.
38. Informacje o przetwarzaniu Twoich danych osobowych w związku z Umową zawieraną przez eWniosek, prześlemy Ci po jej podpisaniu.

Postanowienia końcowe

39. Umowa o świadczenie Usług drogą elektroniczną między nami zostaje zawarta, gdy zaakceptujesz ten Regulamin przy składaniu eWniosku.
40. Umowa o świadczenie Usług drogą elektroniczną kończy się, gdy podpiszesz Umowę.
41. Jeśli składanie eWniosku zostanie przerwane, umowa o świadczenie Usług drogą elektroniczną zakończy się po 30 dniach od zaakceptowania Regulaminu.
42. Jeśli nie podpiszesz Umowy, to umowa o świadczenie Usług drogą elektroniczną zakończy się po 30 dniach od jej wysłania do Ciebie.
43. W sprawach nieujętych w Regulaminie obowiązują przepisy prawa polskiego.
44. Dla umowy o świadczenie Usług drogą elektroniczną obowiązuje język polski.
45. Szczegóły dotyczące dostępności naszej usługi znajdziesz w dokumencie „Jak zapewniamy dostępność dla osób z indywidualnymi potrzebami”. Wyjaśniamy w nim, jak możesz skorzystać z usługi i jak spełnia ona wymagania dostępności.
Od 28 czerwca 2025 r. dokument udostępniemy na naszej stronie internetowej: www.bank-wbs.pl.

Regulamin obowiązuje od 13.02.2026 r.