



## Regulamin Kredytu po Sąsiedzku w Warszawskim Banku Spółdzielczym

Warszawa, marzec 2026 r.

### Spis treści

Co warto wiedzieć przed lekturą Regulaminu .....	1
Słownik najważniejszych pojęć używanych w Regulaminie.....	2
Najważniejsze zasady zawarcia Umowy kredytu .....	3
Co musisz wiedzieć przy wnioskowaniu o kredyt.....	4
Jakie są koszty kredytu.....	4
Na czym polegają zabezpieczenia kredytu.....	5
Jakie są zasady wypłaty kredytu .....	5
Jakie są zasady spłaty kredytu.....	5
Zmiany w Twojej Umowie kredytu .....	5
Kiedy możemy zmienić Regulamin .....	6
Kiedy możemy zmienić Taryfę.....	6
Dodatkowe warunki .....	7
Jak wprowadzamy zmiany .....	8
Jak możesz złożyć reklamację i spróbować rozwiązać spór .....	9

### Co warto wiedzieć przed lekturą Regulaminu

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, kredytobiorcę, 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 ⓘ wyjaśniamy dodatkowo zapisy Regulaminu.
3. Regulamin jest częścią Umowy kredytu.
4. Umowa kredytu obowiązuje nas i Ciebie od dnia jej zawarcia, aż do momentu, kiedy spłacisz wszystkie zobowiązania wynikające z Umowy kredytu.
5. W Umowie kredytu możemy ustalić także inne zasady dotyczące naszych praw i obowiązków.
6. Słownik najważniejszych pojęć znajdziesz na początku Regulaminu.



Możesz się zapoznać z Regulaminem w naszych placówkach i na naszej stronie internetowej [www.bank-wbs.pl](http://www.bank-wbs.pl)

Klauzula poufności: ogólnodostępne

## Słownik najważniejszych pojęć używanych w Regulaminie

pojęcia	jak te pojęcia rozumiemy
dzień spłaty kredytu	dzień, w którym musisz spłacić ratę kredytu, odsetki, prowizje i inne opłaty, które nam się należą na podstawie Umowy kredytu
dzień udostępnienia kredytu	dzień określony w Umowie kredytu, od którego możesz zacząć korzystać z kredytu
kredyt konsumencki	kredyt, który udzielimy Ci na warunkach określonych w Umowie kredytu i Regulaminie zgodnie z Ustawą o kredycie konsumenckim
kwota kredytu	kwota, którą możesz wykorzystać na dowolne potrzeby konsumpcyjne z wyjątkiem finansowania działalności gospodarczej i rolniczej, w tym na spłatę zadłużenia z tytułu innych kredytów z wyłączeniem kredytów zabezpieczonych hipotecznie.
okres kredytowania	okres, który liczymy od dnia zawarcia umowy kredytu, z zastrzeżeniem, że jeżeli uruchomimy kredyt później niż dzień zawarcia umowy kredytowej, okres kredytowania liczymy od dnia faktycznej wypłaty kredytu, do ostatecznego terminu spłaty określonego w Umowie kredytu
ostateczny termin spłaty kredytu	dzień, który określiliśmy w Umowie kredytu, kiedy powinieneś spłacić ostatnią ratę kredytu wraz z odsetkami
nasza placówka	nasza jednostka organizacyjna, w której prowadzimy bezpośrednią obsługę klientów
Taryfa	„Taryfa prowizji i opłat bankowych dla klientów indywidualnych w Warszawskim Banku Spółdzielczym”, którą znajdziesz na naszej stronie internetowej <a href="http://www.bank-wbs.pl">www.bank-wbs.pl</a> i w naszych placówkach
Tabela	„Tabela oprocentowania kredytów i depozytów w Warszawskim Banku Spółdzielczym”, którą znajdziesz na naszej stronie internetowej <a href="http://www.bank-wbs.pl">www.bank-wbs.pl</a> i w naszych placówkach
termin wypowiedzenia kredytu	okres, który liczymy od następnego dnia po doręczeniu Ci bądź nam oświadczenia o wypowiedzeniu kredytu, aż do dnia rozwiązania Umowy kredytu
trwały nośnik	materiał lub urządzenie, które pozwala Ci przechować i odczytać informacje o Twojej Umowie kredytu przez czas potrzebny do ich wykorzystania, a także umożliwia odtworzenie tych informacji w takiej samej formie, w jakiej je otrzymałeś np. e-mail
rata kredytu	łącznie kwota raty kapitałowej i odsetkowej jaką powinieneś spłacić za dany okres rozliczeniowy
Regulamin	dokument, który właśnie czytasz, w którym określiliśmy warunki na jakich udzielimy Ci kredytu. Regulamin jest załącznikiem do Twojej Umowy kredytu
Umowa kredytu	umowa, w której przekazujemy Ci pieniądze na określony czas i cel dowolny. Ty masz obowiązek: <ul style="list-style-type: none"> <li>korzystania z nich zgodnie z warunkami Umowy kredytu,</li> </ul>

pojęcia	jak te pojęcia rozumiemy
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• spłaty otrzymanej kwoty kredytu wraz z odsetkami w ustalonych terminach spłaty,</li> <li>• zapłaty prowizji i innych opłat związanych z kredytem</li> </ul>
Zakłady ubezpieczeń współpracujące z nami	Zakłady ubezpieczeń, z którymi współpracujemy (mamy zawarte z nimi umowy pośrednictwa ubezpieczeń), które oferują ubezpieczenia dla klientów indywidualnych. Aktualną listę tych firm oraz dostępne ubezpieczenia znajdziesz na naszej stronie internetowej <a href="http://www.bank-wbs.pl">www.bank-wbs.pl</a>
zdolność kredytowa	Twoja zdolność do spłaty kredytu razem z odsetkami w terminach określonych w Umowie kredytu

### Najważniejsze zasady zawarcia Umowy kredytu

7. Udzielamy Ci kredytu na podstawie Umowy kredytu, zawartej pisemnie. W Umowie kredytu zobowiązujemy się przekazać Ci określoną kwotę pieniędzy na czas określony, abyś mógł sfinansować swoje dowolne potrzeby konsumpcyjne (z wyjątkiem działalności gospodarczej i rolniczej) bez konieczności udokumentowania, na co dokładnie wydasz pieniądze lub na spłatę innych kredytów.
8. Jeśli podpiszesz umowę kredytową zostaniesz objęty następującymi warunkami, z zastrzeżeniem ust. 13.

Produkt	Oprocentowanie	Prowizja
Kredyt po Sąsiedzku	<b>10,90%</b> stała stopa procentowa	<b>0%</b> od kwoty udzielonego kredytu
Kredyt po Sąsiedzku z ubezpieczeniem na życie w ramach oferty dostępnej w Banku w całym okresie kredytowania z zastrzeżeniem ust. 9 oraz z rachunkiem bankowym typu ROR prowadzonym w naszym Banku wraz z usługą bankowości elektronicznej i kartą debetową w całym okresie kredytowania z zastrzeżeniem ust. 10.	<b>6,90%</b> stała stopa procentowa	<b>0%</b> od kwoty udzielonego kredytu

9. Zobowiązany jesteś do opłacenia kosztu ochrony ubezpieczeniowej w formie składki jednorazowej w ciągu dwóch dni roboczych od daty zawarcia Umowy kredytu.
10. W przypadku gdy nie dokonasz warunku określonego w ust. 9 lub w okresie korzystania z kredytu zrezygnujesz: z umowy ubezpieczenia na życie zawartej z Zakładem Ubezpieczeń za naszym pośrednictwem lub z prowadzenia rachunku bankowego typu ROR lub z usługi bankowości elektronicznej lub z karty debetowej, podwyższymy Ci oprocentowanie kredytu do **10,90%** bez możliwości ponownego przywrócenia warunków cenowych.
11. O zmianie wysokości oprocentowania w związku z naruszeniem przez Ciebie warunków, o których mowa w ust. 10 poinformujemy Ciebie w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, tj. pocztą elektroniczną za pośrednictwem e-mail, prześlemy Ci również harmonogram spłaty kredytu, który będzie uwzględniał podwyższoną wysokość oprocentowania.
12. Podwyższona wysokość oprocentowania, o którym mowa w ust. 10, będzie Ciebie obowiązywała:
- 1) od dnia następnego po wyznaczonym w Umowie kredytu terminie opłacenia kosztu ochrony ubezpieczeniowej w formie składki jednorazowej, w przypadku, kiedy jej nie zapłacisz lub
  - 2) od dnia następnego po rezygnacji przez Ciebie z ochrony ubezpieczeniowej lub
  - 3) od dnia stwierdzenia przez nas zamknięcia przez Ciebie:
    - a) rachunku bankowego typu ROR lub
    - b) usługi bankowości elektronicznej lub

c) karty debetowej

w zależności od tego, która z przesłanek podwyższenia oprocentowania, wskazanych w ust. 10 łączy się jako pierwsza, bez możliwości ponownego przywrócenia poprzednich warunków cenowych. Niniejsza zmiana nie wymaga sporządzenia aneksu do Umowy Kredytu.

13. Jeśli występuje dwóch lub więcej kredytobiorców i ich dochody bierzemy pod uwagę przy ocenie wiarygodności i zdolności kredytowej, o której mowa w ust. 15, to:
  - 1) ubezpieczeniu na życie podlegają wszyscy kredytobiorcy w częściach proporcjonalnych do ich dochodów, chyba że w decyzji kredytowej ustalimy inaczej.
  - 2) co najmniej jeden z kredytobiorców zobowiązany jest zawrzeć lub posiadać umowę rachunku bankowego typu ROR wraz z usługą bankowości elektronicznej i kartą debetową,
14. Zobowiązujesz się do tego, że:
  - 1) będziesz korzystać z kredytu zgodnie z warunkami Umowy kredytu;
  - 2) spłacisz wykorzystany kredyt wraz z odsetkami, prowizjami i opłatami, które musisz zwrócić;
  - 3) zwrócisz pieniądze w terminach i sposób określony w Umowie kredytu;
  - 4) wypełnisz inne obowiązki wynikające z Umowy kredytu.
15. Udzielimy Ci kredytu, jeśli będziesz mieć zdolność kredytową.
16. Jeśli zdecydujemy, że nie udzielimy Ci kredytu, poinformujemy Cię o tej decyzji na piśmie i zwrócimy Ci wszystkie dokumenty (oprócz wniosku kredytowego).
17. Jeśli decyzja o nieudzieleniu kredytu będzie oparta na informacjach z bazy danych, wyślemy Ci pisemne zawiadomienie o decyzji na adres do korespondencji, który nam podałeś.
18. Na Twój wniosek prześlemy Ci pisemne wyjaśnienia o dokonanej ocenie zdolności kredytowej. Masz na to rok od dnia, w którym otrzymałeś od nas pismo o decyzji kredytowej.
19. Do kredytu mogą przystąpić maksymalnie 4 osoby.

### Co musisz wiedzieć przy wnioskowaniu o kredyt

20. Wniosek o udzielenie kredytu możesz złożyć na piśmie w naszej placówce wraz z wymaganymi dokumentami, które potwierdzają źródło i wysokość osiągniętych przez Ciebie dochodów.
21. W naszej placówce przyjmujemy tylko kompletne wnioski o kredyt, które zawierają wszystkie wymagane dokumenty.
22. Aby ubiegać się o kredyt musisz okazać dokument tożsamości. Dla obywateli polskich będzie to dowód osobisty lub paszport.
23. Dodatkowo, będziemy potrzebować kilku dokumentów, jeśli:
  - 1) masz rozdzielność majątkową – musisz dostarczyć prawomocne orzeczenie sądu lub akt notarialny o rozdzielności majątkowej, zawarty nie później niż miesiąc przed złożeniem wniosku o kredyt;
  - 2) jesteś po rozwodzie lub w separacji – potrzebujemy prawomocnego wyroku sądu stwierdzającego rozwód lub separację.
  - 3) konsolidujesz zobowiązania – musisz dostarczyć zaświadczenie od instytucji, które udzieliły konsolidowanych kredytów, z informacją o terminowości spłat, kwocie zadłużenia, odsetek, opłat i prowizji oraz o numerze rachunku bankowego, na który przelejemy środki z kredytu.

### Jakie są koszty kredytu

24. Pobierzemy od Ciebie prowizje i opłaty wskazane w Umowie kredytu lub w Taryfie, której wyciąg jest załącznikiem do Umowy kredytu.
25. Jeśli zdecydujesz się odstąpić od Umowy kredytu lub spłacisz kredyt wcześniej, zwrócimy Ci opłaty i prowizje, zgodnie z zapisami Umowy kredytu.
26. Kredyt będzie oprocentowany według stałej stopy procentowej, którą znajdziesz w Umowie kredytu.



**Aktualne stawki prowizji i opłat udostępniamy w naszych placówkach oraz na naszej stronie internetowej [www.bank-wbs.pl](http://www.bank-wbs.pl)**

## Na czym polegają zabezpieczenia kredytu

27. Musisz ustanowić prawne zabezpieczenie spłaty kredytu, jeśli wymagamy tego w ofercie kredytu.
28. W Umowie kredytu oraz w umowach dotyczących zabezpieczeń spłaty kredytu określimy jakie zabezpieczenia będziemy wymagali i na jakich warunkach.
29. Będziesz ponosić wszystkie koszty związane z ustanowieniem, utrzymaniem, zmianą i zwolnieniem zabezpieczeń spłaty kredytu, chyba że przepisy prawa stanowią inaczej.
30. Możesz skorzystać z dobrowolnego ubezpieczenia na życie w ramach naszej oferty, wybierając jeden z dostępnych wariantów.
31. Szczegóły ubezpieczenia, w tym przedmiot i zakres ochrony ubezpieczeniowej, znajdziesz w ogólnych warunkach ubezpieczenia wraz z dokumentem informacyjnym o produkcie ubezpieczeniowym, które otrzymasz od nas przed podpisaniem Umowy kredytu.
32. Skorzystanie z ubezpieczenia jest dobrowolne.

## Jakie są zasady wypłaty kredytu

33. Kredyt wypłacimy, gdy spełnisz wszystkie warunki:
  - 1) podpiszesz Umowę kredytu;
  - 2) ustanowisz prawne zabezpieczenie spłaty kredytu, jeśli jest wymagane;
  - 3) zapłacisz prowizję za udzielenie kredytu, jeśli jest wymagana;
  - 4) opłacisz koszt ubezpieczenia, jeśli jest wymagane zgodnie z Umową kredytu;
  - 5) dostarczysz wszystkie wymagane dokumenty, o których mowa w ust. 20 - 23.
34. Kredyt wypłacimy na jeden z poniższych sposobów:
  - 1) wypłata gotówki w naszej placówce;
  - 2) przelew na rachunek bankowy, aby spłacić Twoje inne zobowiązania w ramach konsolidacji;
  - 3) przelew na rachunek bankowy, który nam wskażesz.
35. Kredyt wypłacimy zgodnie z Twoją dyspozycją określoną w Umowie kredytu i w dodatkowym formularzu, który do niej dołączamy. Jeśli przelewamy środki na rachunek bankowy, pieniądze trafią tylko na ten rachunek, który nam wskażesz.
36. Jeśli spłacamy Twoje zobowiązania w obcej walucie, w ramach konsolidacji, środki wypłacimy w złotych polskich. Jeśli kwota kredytu nie wystarczy na pokrycie tych zobowiązań musisz pokryć brakującą część z własnych środków.

## Jakie są zasady spłaty kredytu

37. Musisz spłacić kredyt na rachunek, który wskazaliśmy w Umowie kredytu, przelewem lub wpłacając gotówkę.
38. W Umowie kredytu oraz w harmonogramie spłat znajdziesz terminy, w jakich musisz spłacić kredyt.
39. Kredyt wraz z odsetkami możesz spłacać na dwa sposoby:
  - 1) raty równe - każda rata kapitałowo-odsetkowa jest taka sama, ale część kapitałowa rośnie z miesiąca na miesiąc, a część odsetkowa maleje (odsetki są liczone od pozostałego zadłużenia);
  - 2) raty malejące - rata składa się z równych części kapitałowych, a odsetki są liczone od pozostałego zadłużenia (każda kolejna rata kapitałowo – odsetkowa jest mniejsza).

## Zmiany w Twojej Umowie kredytu

40. W trakcie obowiązywania Umowy kredytu, na Twój lub nasz pisemny wniosek, możemy zmienić niektóre warunki Umowy kredytu, a w szczególności:
  - 1) formę zabezpieczenia spłaty kredytu;
  - 2) terminy spłaty rat kredytu;
  - 3) podwyższyć kwotę kredytu.

41. Zmiany warunków Umowy kredytu wprowadzamy aneksem do Umowy kredytu, który Ty i my podpisujemy, chyba że Umowa kredytu lub Regulamin określa inaczej.
42. Jeśli zmienią się Twoje dane teleadresowe (np. adres do korespondencji), możesz nas poinformować:
  - 1) listownie na adres: 03-984 Warszawa, ul. Fieldorfa 5A;
  - 2) pocztą elektroniczną na adres e-mail: [bank@bankwbs.pl](mailto:bank@bankwbs.pl);
  - 3) pisemnie lub ustnie w naszej placówce;
  - 4) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-84474-72716-FDJUG-24 w ramach usługi e-Doręczenia.
43. Jeśli zmieni się harmonogram spłat, na przykład przy wcześniejszej częściowej spłacie kredytu lub gdy podwyższymy Ci oprocentowanie kredytu, informujemy Cię o tym, zgodnie z zapisami w Umowie kredytu lub Regulaminie.

### **Kiedy możemy zmienić Regulamin**

44. Możemy zmienić Regulamin, jeśli wystąpi co najmniej jedna z następujących ważnych przyczyn, a każda zmiana nastąpi w zakresie wynikającym z zaistniałej przyczyny wymienionej poniżej:
  - 1) wprowadzenie/zmiana/uchylenie:
    - a) przepisów prawa, które powszechnie obowiązują, w tym takich, które regulują sektor bankowy, lub
    - b) rekomendacji, zaleceń lub stanowisk krajowych lub europejskich instytucji, które nadzorują działalność banków, lub
    - c) prawomocnych, ostatecznych lub wykonalnych orzeczeń sądowych lub decyzji organów administracji publicznej,z którymi wiąże się nasz obowiązek lub uprawnienie, aby wprowadzić zmiany;
  - 2) zmieniamy zakres lub sposób świadczenia usług i:
    - a) wprowadzamy nowe produkty lub usługi, lub
    - b) wycofujemy lub zmieniamy cechy produktów lub usług, a jednocześnie inne dostępne funkcjonalności zapewniają prawidłowe wykonanie Umowy kredytu zgodnie z jej podstawowym celem;
  - 3) wprowadzamy zmiany w naszym systemie informatycznym, które wpływają na nasze wzajemne prawa i obowiązki, a wynikają z:
    - a) rozwoju technologicznego lub
    - b) zmian dostawców rozwiązań informatycznych, które wpływają na świadczone przez nas usługi lub sposób, w jaki możesz z nich korzystać,przy czym każda zmiana w systemie informatycznym zapewni prawidłowe wykonanie Umowy kredytu zgodnie z jej podstawowym celem;
45. Jeśli zmienimy Regulamin, dodając nowe produkty lub usługi lub zmienimy cechy obecnych produktów lub usług, co wpłynie na Taryfę, nie musisz z nich korzystać i za nie płacić. Zdecydujesz o tym samodzielnie – rozpoczęcie korzystania z danego produktu lub usługi, będzie dla nas potwierdzeniem Twojej woli.

### **Kiedy możemy zmienić Taryfę**

46. Możemy zmieniać Taryfę prowizji i opłat, jeśli wystąpi co najmniej jedna z następujących ważnych przyczyn, a każda zmiana nastąpi w zakresie wynikającym z zaistniałej przyczyny wymienionej poniżej:
  - 1) wprowadzenie/zmiana/uchylenie:
    - a) przepisów prawa, które powszechnie obowiązują, w tym takich, które regulują sektor bankowy, lub
    - b) rekomendacji, zaleceń lub stanowisk krajowych lub europejskich instytucji, które nadzorują działalność banków, lub
    - c) prawomocnych, ostatecznych lub wykonalnych orzeczeń sądowych lub decyzji organów administracji publicznej,

- z którymi wiąże się nasz obowiązek lub uprawnienie, aby wprowadzić zmiany dotyczące opłat lub prowizji;
- 2) zmieniamy zakres lub sposób świadczenia usług i:
    - a) wprowadzamy nowe produkty lub usługi, lub
    - b) zmieniamy cechy produktów lub usług,przy czym nie musisz z nich korzystać i za nie płacić. Zdecydujesz o tym samodzielnie – rozpoczęcie korzystania z danego produktu lub usługi, będzie dla nas potwierdzeniem Twojej woli;
  - 3) wycofujemy dotychczasowe produkty lub usługi, których dotyczą zapisy Taryfy, jeśli inne dostępne funkcjonalności zapewniają prawidłowe wykonanie Umowy kredytu zgodnie z jej podstawowym celem;
  - 4) wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych, ogłaszany przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego za dany miesiąc, zmieni się o co najmniej 3 p.p. w stosunku do analogicznego miesiąca poprzedniego roku lub o co najmniej 5 p.p. od czasu wprowadzenia albo ostatniej zmiany danej opłaty lub prowizji;
  - 5) wysokość przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku, ogłaszanego przez Prezesa GUS za dany miesiąc, zmieni się o co najmniej 3 p.p. w stosunku do analogicznego miesiąca poprzedniego roku lub o co najmniej 5 p.p. od czasu wprowadzenia albo ostatniej zmiany danej opłaty lub prowizji;
  - 6) jedna ze stóp procentowych, które ogłasza Narodowy Bank Polski (stopa referencyjna, stopa lombardowa, stopa depozytowa), zmieni się o co najmniej 0,25 p.p. w stosunku do poprzednio ogłoszonej przez NBP wartości lub o co najmniej 0,5 p.p. od czasu wprowadzenia albo ostatniej zmiany danej opłaty lub prowizji;
  - 7) stopa rezerwy obowiązkowej banków (od środków złotych i środków w walutach obcych zgromadzonych na rachunkach bankowych, od środków uzyskanych z tytułu emisji papierów wartościowych), którą ogłasza NBP, zmieni się o co najmniej 0,1 p.p. w stosunku do poprzednio ogłoszonej przez NBP wartości;
  - 8) wysokość obowiązkowych opłat wnoszonych przez banki na rzecz Bankowego Funduszu Gwarancyjnego, zmieni się o co najmniej 0,1 p.p. w stosunku do poprzednio ogłoszonej przez BFG wartości.
47. Zmiana wskaźnika określonego:
- 1) w ust. 46 pkt 4, 5, 7 i 8 – może spowodować zmianę poszczególnych pozycji Taryfy zgodnie z kierunkiem zmiany tego wskaźnika;
  - 2) w ust. 46 pkt 6 – może spowodować zmianę poszczególnych pozycji Taryfy odwrotnie do kierunku zmiany tego wskaźnika.
48. Zmianę Taryfy możemy wprowadzić w ciągu 6 miesięcy od wystąpienia przyczyny.
49. Nowa wysokość opłaty lub stawka prowizji może być maksymalnie dwa razy wyższa, niż dotychczasowa. Jeśli dotąd opłaty lub prowizji nie było albo wynosiła:
- 1) 0 zł (lub 0 w innej walucie) – nowa wysokość opłaty nie przekroczy 200 zł (lub 200 w innej walucie);
  - 2) 0 % – nowa wartość prowizji nie przekroczy 2% wartości, od której jest obliczana.
50. Zmianę danej opłaty lub prowizji dotyczącej Umowy kredytu możemy wprowadzić nie częściej niż raz na 18 miesięcy.

## **Dodatkowe warunki**

51. Możemy zmienić Regulamin lub Taryfę również, gdy:
- 1) zmieniamy nazwę usługi lub produktu;
  - 2) prostujemy oczywiste omyłki, błędy pisarskie, luki lub nieścisłości;
  - 3) wprowadzamy zmiany porządkowe o charakterze technicznym, w tym dodatkowe wyjaśnienia;
  - 4) zmieniamy styl, czcionkę, formę lub grafikę dokumentu;

- 5) łączymy lub rozdzielamy regulaminy lub taryfy;
- 6) dodajemy, zmieniamy lub usuwamy nazwę, dane kontaktowe, adresowe lub rejestrowe nasze albo podmiotu trzeciego określonego w Umowie kredytu, aby były aktualne;
- 7) dodajemy, zmieniamy lub usuwamy adres strony internetowej do której się odwołujemy; zachowując należytą staranność, jeśli te zmiany zapewnią prawidłowe wykonanie Umowy kredytu zgodnie z jej podstawowym celem i nie pogarszają zakresu Twoich obowiązków lub uprawnień, przy czym każda zmiana nastąpi w zakresie wynikającym z zaistniałej przyczyny wymienionej wyżej.

## Jak wprowadzamy zmiany

52. Informujemy Cię o proponowanych zmianach:
  - 1) w Regulaminie – najpóźniej 30 dni kalendarzowych przed ich wejściem w życie;
  - 2) w Taryfie – najpóźniej 2 miesiące przed ich wejściem w życie.
53. Informację o proponowanych zmianach prześlemy Ci na trwałym nośniku w wybranym przez Ciebie kanale komunikacji.
54. W informacji o proponowanych zmianach podamy podstawy prawne i okoliczności, które je uzasadniają.
55. Jeśli nie zgadzasz się na zaproponowane zmiany w Regulaminie, możesz wypowiedzieć Umowę kredytu w ciągu 30 dni kalendarzowych od otrzymania informacji o zmianach – na piśmie, a jeśli Umowę kredytu zawarłeś na odległość, możesz to też zrobić na dokumencie. Umowa kredytu będzie kontynuowana na dotychczasowych warunkach i zakończy się z końcem okresu wypowiedzenia, który w niej uzgodniliśmy. Do tego czasu musisz spłacić cały wykorzystany kredyt razem z odsetkami, prowizjami i innymi kosztami z Umowy kredytu.
56. Jeśli nie zgadzasz się na zaproponowane zmiany w Taryfie, najpóźniej dzień przed ich wejściem w życie możesz bezpłatnie:
  - 1) zgłosić nam sprzeciw – wtedy Umowa kredytu zakończy się w dniu, który poprzedza dzień wejścia w życie zmian, lub
  - 2) wypowiedzieć Umowę kredytu ze skutkiem od dnia, w którym poinformowaliśmy Cię o zmianach, nie później niż od dnia, w którym zmiany wejdą w życie.
57. Jeśli przed datą wejścia w życie zmian w Taryfie nie zgłosisz sprzeciwu albo nie wypowiedzisz Umowy kredytu, będzie to oznaczało, że zgadzasz się na zmiany.
58. Możemy Ciebie poinformować o zmianach w krótszym terminie niż określiliśmy w ust. 52, poprzez umieszczenie zmienionego Regulaminu lub Taryfy na naszej stronie internetowej oraz udostępnienie ich w naszej placówce, gdy:
  - 1) dodajemy do oferty nową usługę lub produkt, z których możesz korzystać dobrowolnie;
  - 2) rozszerzamy zakres usługi lub produktu, z których możesz korzystać dobrowolnie;
  - 3) zmieniamy nazwę usługi lub produktu;
  - 4) wycofujemy opłatę lub prowizję;
  - 5) wprowadzamy korzystniejsze dla Ciebie zasady naliczania opłat, prowizji lub oprocentowania – na stałe lub okresowo;
  - 6) prostujemy oczywiste omyłki, błędy pisarskie, luki lub nieściśłości;
  - 7) wprowadzamy zmiany porządkowe o charakterze technicznym, w tym dodatkowe wyjaśnienia;
  - 8) zmieniamy styl, czcionkę, formę lub grafikę dokumentu;
  - 9) dodajemy, zmieniamy lub usuwamy nazwę, dane kontaktowe, adresowe lub rejestrowe nasze albo podmiotu trzeciego określonego w Umowie kredytu, aby były aktualne;
  - 10) dodajemy, zmieniamy lub usuwamy adres strony internetowej do której się odwołujemy; zachowując należytą staranność, jeśli te zmiany zapewnią prawidłowe wykonanie Umowy kredytu zgodnie z jej podstawowym celem i nie pogarszają zakresu Twoich obowiązków i uprawnień.
59. O proponowanych zmianach w Regulaminie lub w Taryfie, informujemy Ciebie na naszej stronie internetowej pod adresem: [www.bank-wbs.pl](http://www.bank-wbs.pl), skąd możesz je pobrać na trwałym nośniku.

## Jak możesz złożyć reklamację i spróbować rozwiązać spór

58. 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).

59. 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.

60. Odpowiemy na Twoją reklamację jak najszybciej, ale nie później niż w ciągu 30 dni kalendarzowych od jej otrzymania. Jeśli wyślemy odpowiedź przed upływem tego terminu, będzie to wystarczające.

61. W wyjątkowo trudnych przypadkach, które uniemożliwiają rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 55, 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.

62. Jeśli nie dotrzymamy terminu określonego w ust. 60, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 61, reklamację uznamy za rozpatrzoną zgodnie z Twoją wolą.

63. W odpowiedzi na reklamację prześlemy 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 kredytu 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.

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

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

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

- 1) Rzecznik Finansowy

## Regulamin Kredytu po Sąsiedzku w Warszawskim Banku Spółdzielczym

Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów przez Rzecznika Finansowego znajdziesz na stronie internetowej: [rf.gov.pl/polubowne/](http://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) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-82898-28814-BHBGA-15 w ramach usługi eDoręczenia (musisz mieć kwalifikowany podpis elektroniczny);
- e) 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](http://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](mailto:arbitraz.kancelaria@zbp.pl).

### 3) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego

Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów przez Sąd Polubowny przy KNF znajdziesz na stronie internetowej: [https://www.knf.gov.pl/dla\\_rynk/sad\\_polubowny\\_przy\\_KNF](https://www.knf.gov.pl/dla_rynk/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](mailto:sad.polubowny@knf.gov.pl).

66. Nadzór nad sektorem bankowym w tym nad nami sprawuje Komisja Nadzoru Finansowego.

67. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

68. Dla Umowy kredytu obowiązuje język polski.

69. Obsługę Umowy kredytu prowadzimy w języku polskim.

70. W sprawach nieujętych w Umowie kredytu obowiązują przepisy prawa polskiego, w szczególności: ustawy o kredycie konsumenckim, Kodeksu cywilnego oraz Prawa bankowego.

71. 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/dostepnosc](http://www.bank-wbs.pl/dostepnosc).

Regulamin wchodzi w życie od 06.03.2026 r.