

REGULAMIN KREDYTU W RACHUNKU OSZCZĘDNOŚCIOWO-ROZLICZENIOWYM

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1.

Regulamin kredytu w rachunku oszczędnościowo - rozliczeniowym, zwany dalej „Regulaminem” określa zasady, warunki i tryb udzielania oraz spłaty kredytu w Warmińsko-Mazurskim Banku Spółdzielczym.

§ 2.

Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

- 1) **Bank** – Warmińsko-Mazurski Bank Spółdzielczy (Bank WMBS);
- 2) **Cennik** – „Cennik produktów kredytowych” obowiązujący w Banku;
- 3) **kredyt konsumencki** – kredyt, który jest kredytem konsumenckim w rozumieniu ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim;
- 4) **kredyt** – środki pieniężne oddane przez Bank do dyspozycji Kredytobiorcy na warunkach określonych w Umowie kredytu i Regulaminie;
- 5) **Kredytobiorca** – Posiadacz rachunku, który zawarł z Bankiem Umowę kredytu;
- 6) **kwota kredytu** – kwota kredytu przeznaczona na finansowanie dowolnych potrzeb konsumpcyjnych Kredytobiorcy z wyłączeniem finansowania działalności gospodarczej i rolniczej;
- 7) **okres kredytowania** – okres liczony od dnia postawienia kredytu do dyspozycji Kredytobiorcy do dnia określonego w Umowie kredytu, jako ostateczny termin spłaty kredytu;
- 8) **ostateczny termin spłaty kredytu** – ustalony w Umowie kredytu dzień spłaty kredytu wraz z odsetkami;
- 9) **Placówka Banku** – jednostka organizacyjna Banku, prowadząca bezpośrednią obsługę klienta;
- 10) **podmiot rynku finansowego** - bank krajowy, zagraniczny, oddział banku zagranicznego, oddział instytucji kredytowej i finansowej w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Prawo bankowe oraz inne podmioty w myśl ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej;
- 11) **Posiadacz rachunku** – osoba fizyczna posiadająca w Banku rachunek; w przypadku rachunku prowadzonego jako wspólny, jako Posiadacza rachunku należy rozumieć każdego z Współposiadaczy rachunku;
- 12) **rachunek** – rachunek oszczędnościowo – rozliczeniowy prowadzony w złotych;
- 13) **Rzecznik Finansowy** - osoba, do której zadań należy podejmowanie działań w zakresie ochrony Klientów podmiotów rynku finansowego, których interesy reprezentuje w myśl ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej z dnia 5 sierpnia 2015 r.;
- 14) **Taryfa** - Taryfa opłat i prowizji bankowych Banku WMBS dla klientów indywidualnych;
- 15) **trwały nośnik** – materiał lub urządzenie służące do przechowywania i odczytywania informacji przekazywanych konsumentowi w związku z umową o kredyt, przez czas odpowiedni do celów jakim informacje te służą oraz pozwalające na odtworzenie tych informacji w niezmienionej postaci;
- 16) **Umowa kredytu** – Umowa zawarta w formie pisemnej pomiędzy Kredytobiorcą a Bankiem na podstawie, której zostaje udzielony kredyt;
- 17) **Wnioskodawca** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych ubiegająca się o kredyt.
- 18) **Całkowity koszt kredytu** – wszelkie koszty, które Kredytobiorca jest zobowiązany ponieść w związku z Umową o kredyt, w szczególności:
 - a) odsetki, opłaty, prowizje, podatki i marże jeżeli są znane Bankowi oraz,
 - b) koszty usług dodatkowych, w szczególności ubezpieczeń, w przypadku gdy ich poniesienie jest niezbędne do uzyskania kredytu lub do uzyskania go na oferowanych warunkach.
- z wyjątkiem kosztów notarialnych ponoszonych przez Kredytobiorcę;
- 19) **Całkowita kwota kredytu** – maksymalna kwota wszystkich środków pieniężnych nieobjętych kredytowanymi kosztami kredytu, które Bank udostępnia Kredytobiorcy na podstawie Umowy o kredyt, a w przypadku umów, dla których nie przewidziano tej maksymalnej kwoty, suma wszystkich środków pieniężnych nieobjętych kredytowanymi kosztami kredytu, które Bank udostępnia Kredytobiorcy na podstawie Umowy o kredyt;
- 20) **RRSO - rzeczywista roczna stopa oprocentowania rozumiana jako** całkowity koszt kredytu ponoszony przez Kredytobiorcę, wyrażony jako wartość procentowa całkowitej kwoty kredytu w stosunku rocznym;

Rozdział 2. Warunki udzielania kredytu

§ 3.

1. Kredyt przeznaczony jest dla Posiadaczy rachunku.

2. Kredyt udostępniany jest w rachunku Kredytobiorcy. Przyznany kredyt zwiększa stan wolnych środków do wysokości, których Posiadacz rachunku może realizować wypłaty gotówkowe i bezgotówkowe. Każda spłata całości lub części kredytu powoduje, iż odnawia się on o spłaconą część i może być wykorzystywany wielokrotnie w okresie ważności Umowy kredytu.
3. Kredyt jest udzielany na okres 12 miesięcy z możliwością automatycznego przedłużenia Umowy kredytu na następny okres, bez konieczności podpisywania nowej Umowy kredytu, gdy nie zmieniły się warunki udzielenia kredytu oraz gdy nie ustanowiono dodatkowego prawnego zabezpieczenia kredytu. W przypadku, gdy Umowa kredytu nie zostanie automatycznie przedłużona na kolejne okresy, Kredytobiorca jest zobowiązany do spłaty kredytu do końca okresu, na który Umowa została zawarta, chyba, że Umowa kredytowa zostanie wypowiedziana wcześniej.
4. Warunkiem ubiegania się o kredyt jest:
 - 1) posiadanie rachunku przez okres, co najmniej 3 miesięcy, licząc od daty pierwszego wpływu z tytułu osiąganych dochodów z zastrzeżeniem § 4 ust. 2;
 - 2) osiąganie dochodów z tytułu umowy o pracę, działalności gospodarczej lub rolniczej, emerytury, renty lub innych zaakceptowanych przez Bank źródeł;
 - 3) regularne przekazywanie stałych wpływów z tytułu osiąganych dochodów na rachunek;
 - 4) niewystąpienie niedopuszczalnego salda debetowego na rachunku w okresie ostatnich 3 miesięcy, a w przypadku wystąpienia uregulowanie go w ciągu 14 dni.
5. O kredyt może ubiegać się Posiadacz rachunku dokonujący wpłat na rachunek co najmniej raz na kwartał, z zastrzeż. ust. 6.
6. Udzielenie kredytu na podstawie systematycznych wpłat gotówkowych możliwe jest jedynie w uzasadnionych przypadkach, z zastrzeżeniem, iż źródło pochodzenia środków pieniężnych przeznaczonych na wpłatę musi zostać udokumentowane.

§ 4.

1. Wysokość kredytu ustalana jest indywidualnie dla każdego Kredytobiorcy i uzależniona jest od zdolności kredytowej Kredytobiorcy, okresu posiadania rachunku oraz wysokości stałych wpływów z tytułu osiąganych dochodów.
2. Maksymalna wysokość kredytu w ROR może zostać określona na podstawie zaświadczenia o zatrudnieniu i wynagrodzeniu, bez konieczności oczekiwania na pierwszy wpływ z tytułu osiąganych dochodów na ROR w Banku, jednakże kwota ta nie może być wyższa od kwoty średniego miesięcznego wynagrodzenia netto za ostatnie 3 miesiące, określonej na zaświadczeniu.
3. Maksymalna wysokość kredytu uzależniona jest od średnich miesięcznych wpływów z tytułu osiąganych dochodów na rachunek z ostatnich 3 miesięcy i jest określana w następujący sposób:
 - a) 3-krotność stałych średnich miesięcznych wpływów – po 3 miesiącach posiadania rachunku,
 - b) 6-krotność stałych średnich miesięcznych wpływów – po 12 miesiącach posiadania rachunku,
 - c) 6-krotność stałych średnich miesięcznych wpływów – po 6 miesiącach posiadania rachunku POL-Konto VIP.
4. Minimalna kwota kredytu wynosi 1 000 złotych.
5. Maksymalna kwota kredytu nie może przekroczyć 20 000 złotych.
6. W uzasadnionych przypadkach kredyt może być udzielony do kwoty 50.000 złotych pod warunkiem ustanowienia dodatkowych zabezpieczeń jego spłaty.
7. W przypadku rachunku wspólnego, współposiadacze ubiegają się o kredyt wspólnie, ponosząc z tego tytułu odpowiedzialność solidarną.
8. Do okresu funkcjonowania rachunku, uprawniającego posiadacza rachunku do ubiegania się o kredyt, może być zaliczony okres posiadania rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego w innych bankach.
9. W przypadku, o którym mowa w ust. 8 warunkiem ubiegania się o kredyt jest przeniesienie rachunku wraz z wpływami z innego banku oraz musi nastąpić co najmniej pierwszy wpływ z tytułu osiąganych dochodów na rachunek ROR w Banku w kwocie podanej we wniosku o kredyt.

§ 5.

1. Kredytobiorca może korzystać z przyznanego kredytu, wydając dyspozycje gotówkowe jak i bezgotówkowe przez kolejne okresy 12 miesięczne, pod warunkiem, że:
 - 1) na rachunek systematycznie wpływają środki pieniężne w wysokości nie niższej niż 75% zadeklarowanych wpływów z tytułu osiąganych dochodów we wniosku o kredyt;
 - 2) Kredytobiorca nie dokonywał wypłat przekraczających wartość dostępnych środków na rachunku powiększoną o kwotę kredytu;
 - 3) w okresie 12 miesięcy nie występowały zajęcia rachunku.
2. Przedłużenie Umowy kredytu na kolejny 12 miesięczny okres następuje automatycznie bez obowiązku spłaty kredytu na koniec okresu obowiązywania Umowy kredytu, pod warunkiem prawidłowego

- funkcjonowania rachunku oraz terminowego regulowania zobowiązań z tytułu kredytu. Zapis powyższy dotyczy również kolejnych okresów kredytowania aż do spłaty kredytu lub rozwiązania Umowy kredytu.
3. W przypadku, gdy kredyt został udzielony Posiadaczowi rachunku zatrudnionemu na czas określony, warunkiem przedłużenia Umowy kredytu jest przedstawienie aktualnego zaświadczenia o zatrudnieniu, odpowiadającego wymogom określonym w § 3 ust. 4 pkt 2.
 4. W przypadku zabezpieczenia kredytu poręczeniem wekslowym lub inną formą prawnego zabezpieczenia, które wymaga przedłużenia okresu obowiązywania, przedłużenie Umowy kredytu jest możliwe po odnowieniu ważności zabezpieczenia, a w szczególności po wyrażeniu zgody przez osoby będące dłużnikami Banku z tytułu zabezpieczenia kredytu.
 5. Kredytobiorca może w każdym czasie wystąpić z wnioskiem o:
 - 1) podwyższenie kwoty kredytu;
 - 2) obniżenie kwoty kredytu.
 6. Podwyższenie kwoty kredytu może nastąpić, jeżeli:
 - 1) wpływy na rachunek z tytułu osiąganych dochodów uzasadniają rozpatrzenie wniosku, lub
 - 2) okres posiadania rachunku uprawnia do przyznania wyższego kredytu, lub
 - 3) Kredytobiorca posiada kredyt w wysokości niższej od kwoty, do której jest uprawniony.
 7. Podwyższenie lub obniżenie kwoty kredytu następuje po podpisaniu aneksu do Umowy kredytu.

Rozdział 3. Oprocentowanie

§ 6 .

1. Kredyt jest oprocentowany według stałej stopy procentowej.
2. Wysokość obowiązującego oprocentowania ustalana jest dla 12- miesięcznych okresów kredytowania. Pierwszy okres kredytowania rozpoczyna się z dniem udzielenia kredytu, a kończy z ostatnim dniem obowiązywania umowy kredytu. Kolejne okresy kredytowania rozpoczynają się pierwszego dnia obowiązywania odnowionej umowy kredytu, a kończą w dniu poprzedzającym przedłużenie Umowy kredytu.
3. W kolejnych okresach kredytowania obowiązywać będzie oprocentowanie w wysokości określonej w Cenniku, obowiązującym w dniu przedłużenia Umowy kredytu. Zmiana wysokości oprocentowania nie wymaga sporządzania aneksu do Umowy kredytu.
4. Maksymalna wysokość oprocentowania nie może w stosunku rocznym przekraczać wysokości dwukrotności odsetek ustawowych.
5. Dla obliczania odsetek przyjmuje się, że rok liczy 365 dni, natomiast miesiąc rzeczywistą liczbę dni.
6. O wysokości oprocentowania kredytu obowiązującego w kolejnym okresie kredytowania, Bank informuje na trwałym nośniku, w szczególności na piśmie lub drogą elektroniczną Kredytobiorcę oraz inne osoby będące dłużnikami Banku z tytułu zabezpieczenia kredytu w sposób określony w oświadczeniu o kanałach komunikacji z klientem/klientem grupowym.

§ 7 .

1. W celu obliczenia rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania kredytu, dalej RRSO, uwzględnia się:
 - 1) całkowity koszt kredytu, z wyłączeniem opłat z tytułu niewykonania swoich zobowiązań wynikających z umowy o kredyt oraz opłat innych niż cena nabycia towaru lub usługi, które Kredytobiorca jest zobowiązany ponieść bez względu na sposób finansowania tego nabycia, oraz;
 - 2) koszty prowadzenia rachunku, z którego realizowane są spłaty, koszty przelewów i wpłat na ten rachunek oraz inne koszty związane z tymi transakcjami, które zostały w sposób jasny, zrozumiały i widoczny podane w Umowie kredytu.
2. Bank ustala RRSO na podstawie wyrażonych przez Kredytobiorcę preferencji odnośnie kredytu, w tym w szczególności w odniesieniu do okresu obowiązywania umowy o kredyt i całkowitej kwoty kredytu.

Rozdział 4. Opłaty i prowizje

§ 8 .

1. Za czynności związane z obsługą kredytu Bank pobiera opłaty i prowizje zgodnie z Taryfą obowiązującą w Banku, w dniu dokonywania czynności.
2. Bank jest upoważniony do zmiany Taryfy polegającej na podwyższeniu stawek opłat i prowizji, która może nastąpić wyłącznie w przypadku zmiany przynajmniej jednej z niżej wymienionych przesłanek, w zakresie odpowiadającym skumulowanej wartości zmian poszczególnych wskaźników w okresie od dnia ostatniej zmiany Taryfy:
 - 1) wzrostu inflacji na podstawie danych publikowanych przez Prezesa GUS, co najmniej o 0,1%;
 - 2) zmiany wskaźnika cen dóbr inwestycyjnych publikowanych przez Prezesa GUS, co najmniej o 0,1%;
 - 3) wzrostu rzeczywistych kosztów obsługi danej usługi na skutek niezależnych od Banku czynników zewnętrznych, w szczególności: wzrostu cen opłat pocztowych i telekomunikacyjnych, rozliczeń międzybankowych koniecznych do wykonania danej usługi, energii, wejście w życie nowych regulacji prawnych, zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa, wdrożenia rekomendacji KNF, zarządzeń Prezesa NBP, powodujących wzrost kosztów świadczonej usługi, co najmniej o 1%;

- 4) zmiany wysokości stopy redyskonta weksli, stopy referencyjnej lub stopy lombardowej publikowanej przez Narodowy Bank Polski, co najmniej o 0,01%;
- 5) zmiany poziomu rezerw obowiązkowych ustalonych przez Narodowy Bank Polski lub wysokości ich ewentualnego oprocentowania, co najmniej o 0,01%;
- 6) zmiany stawek referencyjnych oprocentowania lokat i kredytów na rynku międzybankowym WIBOR oraz WIBID dla okresów 3 - miesięcznych (wywołana czynnikami regulacyjnymi), co najmniej o 0,01%;
- 7) zmiany wysokości obowiązkowych opłat wnoszonych przez banki na rzecz Bankowego Funduszu Gwarancyjnego, co najmniej o 0,01%.
- 8) dostosowanie wysokości prowizji i opłat za świadczone usługi i wykonywane czynności do wysokości opłat i prowizji pobieranych przez konkurencyjne banki komercyjne za tego samego rodzaju czynności i usługi, w razie zaistnienia istotnej dysproporcji tj. co najmniej 10% pomiędzy wysokością opłat pobieranych przez Bank a wysokością opłat stosowaną przez banki komercyjne posiadające placówki na terenie siedziby banku;
3. Zmiana Taryfy polegająca na obniżeniu lub uchyleniu opłat lub prowizji w niej zawartych możliwa jest w każdym czasie i nie jest uzależniona od przesłanek określonych w ust. 2.
4. Jeżeli wprowadzane zmiany opłat lub prowizji obejmują czynności, które są lub mogą być wykonywane w związku z Umową kredytu, Bank informuje, na trwałym nośniku, w szczególności na piśmie lub drogą elektroniczną Kredytobiorcę, w sposób określony w oświadczeniu o kanałach komunikacji z klientem/klientem grupowym, o zakresie wprowadzanych zmian w terminie nie później niż dwa miesiące przed datą ich wejścia w życie.
5. W przypadku, gdy Kredytobiorca nie akceptuje wprowadzonych zmian do Taryfy, ma prawo wypowiedzenia Umowy kredytu na zasadach określonych w Umowie kredytu, informując o tym Bank w formie pisemnej w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania zawiadomienia o zmianie Taryfy. W takim przypadku Kredytobiorca jest zobowiązany do spłaty wszelkich swoich zobowiązań wobec Banku, wynikających z zawartej Umowy kredytu najpóźniej w ostatnim dniu okresu wypowiedzenia. Okres wypowiedzenia wynosi 1 miesiąc, licząc od dnia poinformowania Banku o braku akceptacji zmiany opłat i prowizji.
6. Aktualna Taryfa dostępna jest w placówkach Banku oraz na stronie internetowej Banku (www.wmbs.pl).

§ 9 .

1. Bank nalicza odsetki od wykorzystanej kwoty kredytu z uwzględnieniem zmieniającej się wysokości zadłużenia, od dnia wypłaty powodującej powstanie zadłużenia, do dnia spłaty zadłużenia i pobiera je ostatniego dnia miesiąca.
2. Spłata odsetek dokonywana jest w formie obciążenia przez Bank rachunku kwotą należnych odsetek do wysokości wolnych środków na tym rachunku.
3. Za datę spłaty kredytu, odsetek i innych należności przyjmuje się datę wpływu środków na rachunek w Banku.
4. Wpłacone przez Kredytobiorcę środki Bank zalicza na spłatę należności z tytułu zawartej Umowy kredytu w następującej kolejności:
 - 1) koszty sądowe i egzekucyjne;
 - 2) koszty upomnień, wezwań i innych kosztów poniesionych przez Bank;
 - 3) prowizje i opłaty związane z obsługą kredytu;
 - 4) odsetki przeterminowane;
 - 5) przeterminowane raty kapitałowe;
 - 6) odsetki bieżące;
 - 7) bieżące raty kapitałowe.
5. Po uzgodnieniu z Kredytobiorcą Bank może podjąć decyzję o zmianie powyższej kolejności.
6. Bank może zmienić kolejność zarachowania określoną w ust. 4 w przypadku zakwalifikowania kredytu do grupy ryzyka „zagrożone” w ten sposób, że spłata bieżących rat kapitałowych będzie dokonywana przed spłatą odsetek przeterminowanych i bieżących.
7. Jeżeli Kredytobiorca nie wyraża zgody na przedłużenie Umowy kredytu zobowiązany jest o tym poinformować Bank na piśmie nie później niż 5 dni przed końcem okresu obowiązywania Umowy kredytu oraz spłacić kredyt w całości w ostatecznym terminie spłaty kredytu.

Rozdział 5. Kredytobiorca

§ 10 .

1. Do kredytu może przystąpić maksymalnie 4 Kredytobiorców.
2. Kredyt może być udzielony osobie fizycznej, która spełnia łącznie następujące warunki:
 - 1) posiada pełną zdolność do czynności prawnych;
 - 2) posiada obywatelstwo polskie lub jest cudzoziemcem legitymującym się kartą stałego pobytu lub jest obywatelem kraju będącego członkiem Unii Europejskiej;
 - 3) posiada zdolność kredytową rozumianą, jako zdolność do spłaty kredytu w terminach i kwotach określonych w Umowie kredytu;
 - 4) posiada wiarygodność kredytową, rozumianą, jako rzetelną obsługę dotychczasowych zobowiązań z tytułu zaciągniętych kredytów, poręczeń i innych zobowiązań finansowych;
 - 5) przedstawi zabezpieczenie spłaty kredytu wymagane przez Bank.
3. Kredyt nie może być udzielony osobom:
 - 1) nie uzyskującym dochodów;
 - 2) o niestabilnych źródłach dochodów;

§ 14.

1. Kredyt udzielany jest na podstawie pisemnej Umowy kredytu, zawartej między Kredytobiorcą a Bankiem w siedzibie Banku, określającej warunki uruchomienia, wykorzystania i spłaty kredytu oraz koszty kredytu.
2. Umowę kredytu sporządza się w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach: jeden dla Kredytobiorcy, a drugi dla Banku.
3. Umowę kredytu podpisują za Bank osoby upoważnione do składania oświadczeń woli w zakresie praw i obowiązków majątkowych Banku oraz Kredytobiorca.
4. Warunkiem zawarcia umowy kredytu jest niezastrzeżony numer PESEL Kredytobiorcy na moment zawarcia Umowy. Zastrzeżenie PESEL Bank sprawdzi w rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL. Jeżeli numer PESEL będzie zastrzeżony, nie dojdzie do zawarcia Umowy kredytu.

§ 15.

1. W okresie obowiązywania Umowy kredytu, na pisemny wniosek Kredytobiorcy lub Banku mogą być w wyniku negocjacji zmienione niektóre warunki Umowy kredytu, a w szczególności:
 - 1) formy zabezpieczenia spłaty kredytu;
 - 2) ostateczny termin spłaty kredytu;
 - 3) podwyższenie kwoty kredytu.
2. W przypadku zmiany Umowy kredytu, Bank może zażądać zmiany zakresu prawnych zabezpieczeń kredytu, tak aby obejmowały one całość wierzycelności Banku z tytułu kredytu po zawarciu aneksu.

§ 16.

1. Zmiany warunków Umowy kredytu należy dokonać w formie pisemnego aneksu do Umowy kredytu, z wyjątkiem uprawnień Banku dotyczących ustalenia wysokości oprocentowania umownego, zmiany stawek prowizji i opłat stosowanych w okresie kredytowania które – na zasadach określonych w Umowie kredytu - mogą następować w drodze oświadczenia Banku i zawiadomienia Kredytobiorcy.
2. Aneks do Umowy kredytu jest podpisywany w trybie określonym dla podpisywania Umowy kredytu.
3. W przypadku planowanej zmiany Umowy kredytu, której zabezpieczeniem jest poręczenie lub inne zabezpieczenie ustanowione przez osobę trzecią, sporządzenie aneksu jest możliwe po wyrażeniu przez nią pisemnej zgody na zmianę treści Umowy kredytu.

Rozdział 8. Reklamacje

§ 17.

1. Klient powinien zgłosić reklamację do Banku niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia. Bank rozpatruje reklamacje złożone przez Klientów Banku lub osoby działające w ich imieniu w przypadku Klientów indywidualnych w zakresie:
 - 1) transakcji płatniczych w terminie nie późniejszym niż 13 miesięcy od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - 2) kredytów konsumenckich w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - 3) transakcji na instrumentach finansowych w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - 4) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg lub reklamacji w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
2. Reklamacja powinna zawierać zastrzeżenia związane z działalnością prowadzoną przez Bank wobec Klienta oraz dane adresowe Klienta. Klient powinien dołączyć wszelkie dokumenty związane z przedmiotem sprawy. Bank może zwrócić się do Klienta o uzupełnienie dokumentacji zgłaszanej reklamacji, w przypadku w którym uzupełnienie dokumentów warunkuje rozpatrzenie reklamacji.
3. Klient może złożyć reklamację w następującej formie:
 - 1) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: Warmińsko-Mazurski Bank Spółdzielczy, ul. Gizewiusza 2A, 12-200 Pisz lub na adres dowolnego oddziału Banku (dane kontaktowe oraz adresy skrzynek elektronicznych dostępne są na stronie internetowej Banku www.wmbs.pl);
 - 2) telefonicznie, pocztą elektroniczną (dane kontaktowe oraz adresy skrzynek elektronicznych dostępne są na stronie internetowej Banku www.wmbs.pl);
 - 3) za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej,
 - 4) elektronicznie na skrynkę AE:PL-30695-72125-DCGSA-19 w ramach usługi e-Doręczenia,
 - 5) pisemnie lub ustnie w każdym oddziale Banku, przy czym przyjęcie reklamacji w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu reklamacyjnym.
4. Bieg terminu rozpatrywania reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
5. Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
6. Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie:
 - 1) 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania dla reklamacji związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;

- 3) przebywającym na urlopach wychowawczych, urlopach bezpłatnych dłuższych niż 30 dni i nie posiadających innych źródeł dochodu;
 - 4) znajdującym się w okresie wypowiedzenia stosunku pracy, z wyjątkiem wypowiedzenia związanego z przejściem na emeryturę lub rentę;
 - 5) zatrudnionym w zakładzie pracy znajdującym się w stanie upadłości lub likwidacji;
 - 6) posiadającym wymagalne zadłużenia podatkowe lub zróznane z podatkowymi (zobowiązania wobec np. ZUS, KRUS, Gminy itp.);
 - 7) w stosunku do których prowadzone jest egzekucyjne postępowanie sądowe lub administracyjne;
 - 8) ujawnionym w BIG InfoMonitor (wpis negatywny) bądź posługujących się dokumentem zastrzeżonym;
 - 9) posiadającym w Banku ekspozycje kredytowe, w tym udzielone na działalność gospodarczą lub rolniczą, zaklasyfikowane do kategorii zagrożone;
 - 10) ujawnionym w Krajowym Rejestrze Zadłużonych.
4. Jeżeli o kredyt wnioskuje kilku Wnioskodawców i jeden lub kilku spośród nich spełnia kryteria negatywne określone w ust. 3 pkt 1 – 5, to kredyt może być udzielony, o ile przynajmniej jeden z pozostałych Wnioskodawców nie spełnia żadnego z kryteriów negatywnych określonych w ust. 3 oraz posiada zdolność kredytową pozwalającą mu na samodzielną spłatę kredytu.

§ 11.

1. Posiadacz rachunku w trakcie trwania Umowy kredytu ma prawo dokonania zmiany rachunku indywidualnego, do którego został udostępniony kredyt, na rachunek wspólny pod warunkiem, iż współposiadacz rachunku przystąpi do umowy kredytu, wstępując jednocześnie we wszystkie prawa i obowiązki wynikające z Umowy kredytu. Zmiana ta wymaga formy pisemnej w postaci aneksu do Umowy kredytu.
2. W przypadku, gdy Umowa kredytu została zawarta z dwoma Współposiadaczami rachunku, a którykolwiek z Współposiadaczy złoży oświadczenie woli o zmianie rachunku wspólnego na indywidualny, oświadczenie to staje się skuteczne z chwilą spłaty wszystkich zobowiązań wynikających z Umowy kredytowej, a nadto z tą chwilą powoduje rozwiązanie Umowy kredytowej przez Kredytobiorcę.

Rozdział 6. Składanie i rozpatrywanie wniosków o udzielenie kredytu

§ 12.

1. Wnioskodawca/y składa/ją w Placówce Banku pisemny wniosek o udzielenie kredytu wraz z wymaganymi i określonymi przez Bank dokumentami potwierdzającymi źródło i wysokość osiąganych dochodów.
2. Każdy Wnioskodawca ubiegający się o kredyt powinien okazać dokument tożsamości. W przypadku obywateli polskich za dokument tożsamości uznaje się dowód osobisty lub paszport. W przypadku nierezydentów za dokument tożsamości przyjmuje się:
 - 1) ważny dokument podróży lub inny ważny dokument potwierdzający tożsamość i obywatelstwo wraz z zaświadczeniem o zarejestrowaniu pobytu dla:
 - a) obywatela państwa członkowskiego Unii Europejskiej;
 - b) obywatela państwa członkowskiego Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) - strony umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym, tj. Republika Islandii, Księstwo Liechtensteinu, Królestwo Norwegii;
 - c) obywatela Konfederacji Szwajcarskiej;
 - 2) kartę stałego pobytu dla obywateli innych państw, niż mowa powyżej.
3. Jeżeli do kredytu przystępuje dwóch lub więcej Kredytobiorców od każdego z nich wymagane jest przedstawienie dokumentów potwierdzających tożsamość.
4. Dokumenty tożsamości, o których mowa w ust. 2 muszą zawierać zdjęcie Wnioskodawcy.
5. Wnioskodawca zobowiązany jest przedstawić dodatkowe dokumenty w przypadku:
 - 1) rozdzielenia majątkowej – prawomocne orzeczenie sądu lub akt notarialny ustanowienia między małżonkami rozdzielenia majątkowej, zawartej nie później niż 1 miesiąc przed złożeniem wniosku;
 - 2) rozwodu i separacji – prawomocny wyrok sądu stwierdzający rozwód lub separację.

§ 13.

1. Bank zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy kredytu.
2. W przypadku odmowy udzielenia kredytu Bank zawiadamia Wnioskodawcę/ów i zwraca złożone przez niego dokumenty za potwierdzeniem odbioru, z wyjątkiem wniosku kredytowego. Na wniosek Wnioskodawcy, Bank może wydać pisemne zawiadomienie o odmowie udzielenia kredytu, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. Jeżeli Bank odmówi Wnioskodawcy udzielenia kredytu konsumentowi na podstawie informacji zawartych w bazie danych lub zbiorze danych Banku, Bank niezwłocznie przekazuje Wnioskodawcy bezpłatną informację o wynikach tego sprawdzenia oraz wskazuje bazę danych, w której tego sprawdzenia dokonano.
4. Rozpatrzeniu podlegają wyłącznie wnioski kompletne, tj. zawierające wszystkie wymagane załączniki.

- 2) 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania dla reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
- 3) 7 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania dla reklamacji złożonej przez osobę niebędącą klientem Banku..
7. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w pkt 6, Bank przed upływem tego terminu, informuje Klienta o przyczynie opóźnienia ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi.
Za przypadki szczególnie skomplikowane uznaje się sytuacje, kiedy Bank zwraca się do podmiotów trzecich z nim współpracujących o udzielenie dodatkowych informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, a dotyczyć to może m.in.: reklamacji kartowych, fraudów, spraw spadkowych, spraw związanych z windykacją należności, SWIFT, Sorbnet.
8. W przypadku, o którym mowa w ust. 7, termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi przez Bank nie może być dłuższy niż:
 - 1) 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
 - 2) 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej oraz reklamacji otrzymanej od osoby niebędącej klientem Banku.
9. W przypadku braku odpowiedzi ze strony Banku w terminach wskazanych w pkt 6 lub braku przedstawienia uzasadnienia przekroczenia terminu udzielenia odpowiedzi na reklamację zgodnie z postanowieniami pkt 7, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
10. Bank udziela odpowiedzi na reklamację w formie papierowej, za pomocą innego trwałego nośnika informacji lub zgodnie z życzeniem klienta poprzez e-mail, czy też odebranie odpowiedzi poprzez osobiste stawiennictwo klienta w Oddziale Banku. Odpowiedź na reklamację w wybranej formie nie może powodować wystąpienia ryzyka ujawnienia tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym, niezwłocznie po zakończeniu postępowania wyjaśniającego.
11. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji.
12. Po otrzymaniu odpowiedzi na reklamację, Klient ma prawo do:
 - 1) odwołania się do Zarządu Banku w terminie 15 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację w formie i miejscu właściwym dla reklamacji;
 - 2) zwrócenia się do Powiatowego lub Miejskiego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta);
 - 3) wystąpienia z wnioskiem do Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną);
 - 4) wystąpienia do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania polubownego na zasadach określonych w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną);
 - 5) wystąpienia z powództwem przeciwko Warmińsko-Mazurskiemu Bankowi Spółdzielczemu do Sądu Rejonowego w Pisz lub Sądu Okręgowego w Olsztynie, w zależności od wartości dochodzonego roszczenia;
 - 6) w przypadku nieuwzględnienia wniosku o realizację prawa dotyczącego ochrony danych osobowych przysługuje prawo do złożenia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych zgodnie z informacjami dostępnymi na stronie www.uodo.gov.pl oraz postanowieniami w art. 82 RODO oraz w art. 92 - 100 ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych.
13. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie przy ul. Pięknej 20, 00-549 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, skr. poczt. 419, 00-549 Warszawa.

Rozdział 9. Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich

§ 18.

1. Spory powstałe pomiędzy Kredytobiorcą a Bankiem mogą być rozstrzygane w drodze polubownej w trybie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przy Rzeczniku Finansowym zgodnie z ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich z dnia 23 września 2016 r.
2. Zasady pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w trybie przeprowadzenia postępowania polubownego przy Rzeczniku Finansowym opisane są na stronie internetowej www.rf.gov.pl.
3. Po wyczerpaniu procedury reklamacyjnej w Banku, opisanej w Rozdziale 8, Kredytobiorca ma prawo złożyć wniosek o przeprowadzenie postępowania polubownego przy Rzeczniku Finansowym zgodnie z ustawą, o której mowa w ust. 1.

Rozdział 10. Postanowienia końcowe

§ 19.

1. Regulamin może być zmieniony przez Bank z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się:
 - 1) w zakresie wynikającym z realizacji niniejszej Umowy, wiążące Bank i mające wpływ na zasady i warunki udzielania kredytów oraz inne czynności bankowe związane z Umową kredytu:
 - a) zmiany w przepisach prawa powszechnie obowiązującego;
 - b) konieczność wprowadzenia nowej interpretacji przepisów regulujących działalność sektora bankowego bądź świadczenie przez Bank usług wynikających z orzeczeń sądów, w tym sądów UE;
 - c) zarządzenia Prezesa NBP, rekomendacje KNF, decyzje UOKiK lub innych właściwych w tym zakresie organów lub urzędów kontrolnych, w tym organów i urzędów UE;
 - 2) mające na celu polepszenie sytuacji Kredytobiorcy:
 - a) zmiany w produktach Banku;
 - b) podwyższenie poziomu świadczenia przez Bank usług, bądź czynności bankowych;
 - c) zmiany narzędzi technologicznych i środków wykorzystywanych do świadczenia usług objętych Regulaminem mających wpływ na prawa i obowiązki Stron Umowy określone w niniejszym Regulaminie.
2. O wprowadzonych do Regulaminu zmianach Bank zobowiązuje się powiadomić Kredytobiorcę:
 - 1) umieszczając tekst Regulaminu na stronie internetowej Bank (www.wmbs.pl), oraz
 - 2) w sposób określony przez Kredytobiorcę oraz inne osoby będące dłużnikami Banku z tytułu zabezpieczenia kredytu w oświadczeniach stanowiących załącznik do Umowy kredytu lub w oświadczeniu o kanałach komunikacji z klientem/klientem grupowym.
3. W przypadku, gdy Kredytobiorca nie akceptuje wprowadzonych zmian do Regulaminu, ma prawo wypowiedzenia Umowy kredytu zgodnie z trybem określonym w Umowie kredytu, informując o tym Bank w formie pisemnej w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania zawiadomienia o zmianie Regulaminu. W takim przypadku Kredytobiorca jest zobowiązany do spłaty wszelkich swoich zobowiązań wobec Banku, wynikających z zawartej Umowy kredytu najpóźniej w ostatnim dniu okresu wypowiedzenia.
4. Nie stanowią zmian warunków Umowy kredytu uprawniających do skorzystania z uprawnień, o których mowa w ust. 3, zmiany do Regulaminu dokonane w zakresie:
 - 1) uzupełnienia Regulaminu o nowe produkty wprowadzone przez Bank;
 - 2) wprowadzenia do Regulaminu postanowień rozszerzających zakres oferty kierowanej do Kredytobiorcy.

§ 20.

Kredytobiorca może w każdym czasie złożyć dyspozycję zmiany kanału dystrybucji, o którym mowa w § 6 ust. 6, § 8 ust. 4, § 19 ust. 2 pkt 2.

§ 21.

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe, ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim i inne właściwe, powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

Regulamin obowiązuje od dnia 01 kwietnia 2025 roku, z zastrzeżeniem że dla Kredytobiorców którzy zawarli umowę do dnia 31 marca 2025 roku, Regulamin obowiązuje od dnia 01 sierpnia 2025 roku.