



Warmińsko Mazurski Bank Spółdzielczy

Regulamin kredytów hipotecznych dla klientów indywidualnych

Pisz, styczeń 2026 rok

Regulamin kredytów hipotecznych dla klientów indywidualnych
obowiązuje od dnia 16 lutego 2026 r.

Spis treści

Co warto wiedzieć przed lekturą Regulaminu	2
Jakie są zasady ogólne, według których funkcjonują kredyty hipoteczne	3
Jak zabezpieczamy spłatę kredytu	3
Zasady na jakich udzielamy kredytu	4
Kiedy możemy zmienić Regulamin	6
Kiedy możemy zmienić Taryfę	7
Jak wprowadzamy zmiany	8
Jak możesz złożyć reklamację i spróbować rozwiązać spór	9
Co jeszcze warto wiedzieć	12
Jak definiujemy pojęcia używane w Regulaminie	12

Co warto wiedzieć przed lekturą Regulaminu

1. W Regulaminie kredytów hipotecznych dla klientów indywidualnych, który nazywamy dalej Regulaminem określamy zasady i warunki, na których udzielamy kredyty hipoteczne w złotych polskich (PLN) osobom fizycznym.
2. Do kredytów hipotecznych dla klientów indywidualnych zaliczamy kredyt mieszkaniowy Mój Dom oraz Uniwersalny kredyt hipoteczny.
3. Wyjaśnienie najważniejszych pojęć, których używamy w Regulaminie znajdziesz na jego końcu.
4. Regulamin jest częścią Umowy kredytu i czytaj go łącznie z Umową kredytu.
5. W Regulaminie używamy zwrotów typu „Ty”, „my”, jeżeli piszemy w formie:
 - 1) „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”, „musisz”,
 - 2) „my” – mamy na myśli Warmińsko-Mazurski Bank Spółdzielczy, stosujemy taką zasadę również wtedy, gdy używamy takich zwrotów jak np. „prowadzimy”, „zmieniamy”, „mamy obowiązek”.
6. Oferujemy kredyty hipoteczne z oprocentowaniem okresowo – stałym oraz zmiennym. Ty decydujesz, z którego rodzaju oprocentowania korzystasz.
7. Oprocentowanie zmienne jest sumą wskaźnika referencyjnego oraz marży. Oba te elementy określamy w Umowie kredytu.
8. Zasady ustalania oprocentowania okresowo – stałego kredytu oraz jego zmian określamy w Umowie

kredytu.

Jakie są zasady ogólne, według których funkcjonują kredyty hipoteczne

9. W przypadku kredytu mieszkaniowego Mój Dom musisz mieć środki własne (nazywamy to wkładem własnym) w wysokości, która pozwoli (wraz z kredytem) na realizację przedsięwzięcia. Wymagamy wkładu własnego na poziomie co najmniej 20% kosztu realizacji przedsięwzięcia, chyba, że uzgodniliśmy inaczej w Umowie kredytu.
10. Jeżeli ubiegasz się o kredyt na zakup nieruchomości, dopuszczamy możliwość obniżenia wymaganego wkładu własnego maksymalnie do 10% kosztu realizacji przedsięwzięcia, wtedy obejmujemy Twój kredyt ubezpieczeniem NWW (niski wkład własny).
11. Kwotę niskiego wkładu własnego ustalamy w Umowie kredytu.
12. Każdą Twoją wpłatę tytułem spłaty kredytu zakwalifikujemy jako spłatę kapitału i w całości zaliczymy ją na spłatę niskiego wkładu własnego. Będziemy tak postępować do czasu, kiedy całkowicie spłacisz część kredytu, która jest objęta ubezpieczeniem NWW.
13. Jeśli kredyt objęty jest ubezpieczeniem NWW, jesteśmy zarówno ubezpieczającym jak i ubezpieczonym.
14. To my płacimy składkę ubezpieczenia NWW za okres 36 miesięcy. Jeśli na koniec tego okresu suma wkładu własnego i spłaconych rat kapitałowych kredytu będzie nadal niższa od 20% wartości nieruchomości hipotecznej, przedłużymy ubezpieczenie NWW na kolejne 36 miesięcy. Nie wydłużymy jednak okresu tego ubezpieczenia ponad 108 miesięcy (łącznie).
15. Sumę ubezpieczenia NWW, która odpowiada kwocie niskiego wkładu powiększymy o:
 - 1) przynależne tej kwocie wymagalne i niezapłacone odsetki Umowne, które naliczymy od kapitału kredytu do ostatniego dnia okresu wypowiedzenia Umowy kredytu,
 - 2) odsetki od zadłużenia przeterminowanego, które naliczymy od dnia, w którym bezskutecznie upłynął okres wypowiedzenia Umowy kredytu do dnia wypłaty odszkodowania,
 - 3) koszty wysyłki przez nas wezwań i wypowiedzenia Umowy kredytu.
16. Okres ubezpieczenia NWW rozpoczniemy od dnia, w którym wypłacimy kredyt lub jego pierwszą transzę lub na który zgodzi się zakład ubezpieczeń. Okres ten zakończymy w dniu całkowitej spłaty zadłużenia, które jest objęte ubezpieczeniem NWW przez:
 - 1) Ciebie albo
 - 2) zakład ubezpieczeń, który wypłaci nam odszkodowanie.
17. Jeżeli w kredytowanym przedsięwzięciu zapewnisz niższy udział środków własnych, niż wkład własny, którego wymagamy to ustanowimy dodatkowe zabezpieczenie kredytu w postaci ubezpieczenia NWW w okresie, w którym kwota wkładu własnego i spłaconych rat kapitałowych kredytu pozostaje niższa niż 20% wartości nieruchomości hipotecznej.
18. W przypadku Uniwersalnego kredytu hipotecznego nie musisz mieć środków własnych.

Jak zabezpieczamy spłatę kredytu

19. Musisz ustanowić i utrzymać zabezpieczenia kredytu na zasadach, które określamy poniżej oraz w Umowie kredytu.
20. Jeśli:
 - 1) kwota kredytu przekroczyła poziom 80% LTV (90% dla Umowy kredytu z ubezpieczeniem NWW)

lub

- 2) wartość nieruchomości, która zabezpiecza kredyt spadła o co najmniej 20% w porównaniu do ostatniej wyceny, którą mamy,
wezwiemy Cię do dostarczenia aktualnej wyceny tej nieruchomości, którą powinien wykonać rzeczoznawca majątkowy.
21. Suma ubezpieczenia nieruchomości hipotecznej od ognia i zdarzeń losowych nie może być mniejsza, niż jej wartość.
22. Umowę ubezpieczenia lokalu mieszkalnego lub domu jednorodzinnego od ognia i innych zdarzeń losowych możesz zawrzeć z zakładem ubezpieczeń, który z nami współpracuje, w ramach oferty, która jest u nas dostępna. Możesz także zawrzeć umowę ubezpieczenia z innym zakładem ubezpieczeń, który akceptujemy, pod warunkiem, że będzie spełniać nasze minimalne warunki ochrony ubezpieczeniowej.
23. Jeśli kredyt jest przeznaczony na budowę domu jednorodzinnego, do dnia, w którym uzyskasz ostateczną decyzję administracyjną o pozwoleniu na użytkowanie, za sumę ubezpieczenia nieruchomości hipotecznej w trakcie budowy przyjmujemy przewidywaną wartość domu w budowie na zakończenie danego roku ubezpieczenia.
24. W całym okresie kredytowania musisz dostarczać nam aktualną polisę ubezpieczeniową nieruchomości hipotecznej.
25. Suma ubezpieczenia na życie nie może być niższa od kwoty kredytu, którą określa Umowa kredytu.
26. W umowie ubezpieczenia na życie musisz wskazać nas, jako głównego uposażonego, który otrzyma świadczenie na wypadek Twojej śmierci i nie możesz tego zmienić do momentu całkowitej spłaty kredytu, chyba, że uzgodnimy inaczej w Umowie kredytu.
27. Możesz zawrzeć umowę ubezpieczenia na życie z zakładem ubezpieczeń, który z nami współpracuje, w ramach oferty, która jest u nas dostępna. Możesz także zawrzeć umowę ubezpieczenia z innym zakładem ubezpieczeń, który akceptujemy pod warunkiem, że będzie spełniać nasze minimalne warunki ochrony ubezpieczeniowej.
28. Musisz utrzymać ważność wszystkich ubezpieczeń, które określamy w Umowie kredytu oraz przenosić prawa z tych umów na naszą rzecz, a także wskazywać nas jako uposażonego do czasu spłaty wszystkich zobowiązań, które wynikają z Umowy kredytu, chyba, że uzgodnimy inaczej w Umowie kredytu. W czasie korzystania z kredytu musisz:
 - 1) podpisać z nami umowę cesji z umowy ubezpieczenia,
 - 2) terminowo opłacać składki ubezpieczeniowe,
 - 3) dostarczać nam polisy z adnotacją, że cesja została dokonana na nas,
 - 4) przedstawiać nam dowody opłacenia składki (jeśli płacisz je w ratach, dotyczy to każdej raty).
29. Jeżeli otrzymasz odszkodowanie z ubezpieczenia nieruchomości i suma ubezpieczenia zmniejszy się, musisz doubezpieczyć swoją nieruchomość tak, aby suma ubezpieczenia odpowiadała co najmniej wartości nieruchomości hipotecznej.

Zasady na jakich udzielamy kredytu

30. Udzielimy Ci kredytu, jeżeli zawrzemy pisemną Umowę kredytu.
31. Uruchomimy kredyt lub jego transzę, jeżeli złożysz nam pisemną dyspozycję, przy czym:
 - 1) uruchomimy kredyt lub jego transzę w terminie, który wskażesz w dyspozycji wypłaty, o ile do

dyspozycji załączysz dokumenty potwierdzające spełnienie warunków, których wymagamy, aby uruchomić środki z kredytu. Warunki te określamy szczegółowo w Umowie kredytu i Regulaminie;

- 2) wskazany przez Ciebie w dyspozycji wypłaty termin uruchomienia kredytu lub jego pierwszej transzy nie może być dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od dnia, w którym zawierasz Umowę kredytu;
- 3) wskazany przez Ciebie termin uruchomienia ostatniej transzy nie może przekroczyć:
 - a) w przypadku kredytu mieszkaniowego Mój Dom 24 miesięcy,
 - b) w przypadku Uniwersalnego kredytu hipotecznego 6 miesięcy,od dnia, w którym uruchomiliśmy pierwszą transzę. Na Twój pisemny wniosek, możemy wydłużyć okres, w którym uruchamiamy transze, z zachowaniem okresu kredytowania, który ustaliliśmy w Umowie kredytu;
- 4) po upływie terminów, o których mówimy wyżej, nie przysługuje Ci roszczenie o wypłatę środków z kredytu.

Dyspozycję zrealizujemy do 7 dni roboczych od dnia, w którym ją wystawisz.

32. Wypłatę kredytu mieszkaniowego Mój Dom realizujemy w formie bezgotówkowej na rachunek bankowy, który ustaliliśmy w Umowie kredytu i który wskażesz w dyspozycji uruchomienia.
33. Każdą transzę kredytu mieszkaniowego Mój Dom rozliczymy na podstawie dostarczonych przez Ciebie:
 - 1) wpisów w dzienniku budowy – o ile dotyczy,
 - 2) faktur wystawionych na Ciebie, po wypłacie poprzedniej transzy – o ile taki wymóg jest zawarty w Umowie kredytu,
 - 3) kart z inspekcji nieruchomości - o ile taki wymóg jest zawarty w Umowie kredytu,
 - 4) kosztorysem, który sporządzi osoba z uprawnieniami budowlanymi - o ile taki wymóg jest zawarty w Umowie kredytu,
 - 5) innych dokumentów, które wskazaliśmy w Umowie kredytu.
34. Faktury lub rachunki, które nam przedstawiś powinny być wystawione w języku polskim i w walucie PLN. Każdą fakturę lub rachunek, które dołączysz do dyspozycji wypłaty transzy musisz podpisać oraz wpisać na niej klauzulę „Umowa kredytu nr ... z dnia ...”.
35. Jeśli kredyt jest przeznaczony na budowę, rozbudowę lub dokończenie budowy domu jednorodzinnego, każdą transzę rozliczymy dodatkowo na podstawie dostarczonych przez Ciebie aktualnych wpisów do dziennika budowy, przedstawiających wykonane prace.
36. Jeśli kredyt jest przeznaczony na budowę, rozbudowę lub dokończenie budowy domu jednorodzinnego i uruchamiany jest na Twój rachunek prowadzony u nas, kwoty kredytu w łącznej wysokości 100.000 złotych nie musisz rozliczać.
37. Ostatnią transzę musisz rozliczyć do 90 dni kalendarzowych od jej uruchomienia. Na Twój pisemny wniosek możemy przedłużyć ten termin, przy czym maksymalny termin rozliczenia ostatniej transzy nie może przekroczyć 180 dni.
38. Kolejne transze uruchomimy, gdy potwierdzisz wykorzystanie środków z poprzedniej transzy – na podstawie wyników weryfikacji przedsięwzięcia i dokumentacji, o której mowa w pkt 33. Dodatkowo, możemy zlecić wykonanie kontroli inwestycji przed wypłatą każdej transzy. Kontrola inwestycji przed wypłatą ostatniej transzy jest obowiązkowa.

39. Jeśli kredyt jest przeznaczony na budowę, dokończenie budowy, przebudowę lub rozbudowę, generalny remont lub modernizację, musisz zapewnić nam wgląd do dokumentacji budowy, w szczególności dziennika budowy oraz przedstawić nam faktury za materiały i wykonane prace – o ile wymagamy tego w Umowie kredytu.
40. Jeśli wynik kontroli inwestycji, na którą udzieliliśmy kredytu jest negatywny, zwłaszcza jeśli nie zrealizujesz wymaganego stopnia zaawansowania inwestycji, dokonasz istotnych zmian w projekcie inwestycji bez określonych prawem budowlanym pozwoleń lub bez zgody Banku, nie udostępnisz nam do wglądu dokumentacji budowy, faktur lub rachunków, o których mowa w pkt 33, nie wypłacimy Ci wnioskowanej transzy do momentu uzyskania pozytywnych wyników kontroli inwestycji oraz spełnienia pozostałych warunków koniecznych do wypłaty kredytu lub jego transzy.
41. Wypłatę Uniwersalnego kredytu hipotecznego zrealizujemy w formie bezgotówkowej na:
- 1) Twój rachunek, który prowadzimy lub
 - 2) jako przelew do innego banku, lub
 - 3) poprzez wypłatę gotówkową – jeśli nie masz rachunku.
42. Jeśli wykorzystasz kredyt w kwocie niższej od tej, którą udzieliliśmy, na Twój wniosek zmniejszymy kwotę kredytu do wysokości kwoty, którą wykorzystasz oraz ustalimy nową wysokość rat kapitałowych. W tym celu podpiszemy aneks do Umowy kredytu i prześlemy Ci nowy harmonogram spłat rat kredytu.
43. Umowa kredytu wygasa, jeżeli:
- 1) nie zapewnisz środków na opłacenie prowizji za udzielenie kredytu;
 - 2) nie spełnisz warunków wypłaty kredytu, które określamy w Umowie kredytu;
 - 3) nie złożysz dyspozycji wypłaty kredytu lub jego pierwszej transzy, jeśli kredyt wypłacamy w transzach;
- w terminie 60 dni od dnia, w którym zawarliśmy Umowę kredytu.
44. Mamy prawo odstąpić od Umowy kredytu, jeżeli po tym, jak zawrzemy Umowę kredytu, ale zanim wypłacimy kredyt lub jego pierwszą transzę, uzyskamy informacje, że została wszczęta egzekucja lub został złożony wniosek o ogłoszenie upadłości lub o zawarcie układu z wierzycielami wobec:
- 1) Ciebie lub Twojego małżonka lub
 - 2) poręczyciela lub jego małżonka,
- działających jako jednoosobowy przedsiębiorca lub wspólnik spółki osobowej.

Kiedy możemy zmienić Regulamin

45. 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 lub zmiana lub uchylenie:
 - a) przepisów prawa lub
 - b) rekomendacji, zaleceń lub stanowisk krajowych lub europejskich instytucji, które nadzorują działalność banków lub
 - c) prawomocnych, ostatecznych lub wykonalnych orzeczeń sądowych lub decyzji administracyjnych,z którymi wiąże się nasz obowiązek lub uprawnienie do wprowadzenia zmian,
 - 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.
46. 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

47. Możemy zmienić Taryfę, jeśli wystąpi co najmniej jedna z następujących ważnych przyczyn, a każda zmiana nastąpi w zakresie wynikającym z zaistniałej przyczyny wymienionej poniżej:
- 1) wprowadzenie lub zmiana lub uchylenie:
 - a) przepisów prawa lub
 - b) rekomendacji, zaleceń lub stanowisk krajowych lub europejskich instytucji, które nadzorują działalność banków lub
 - c) prawomocnych, ostatecznych lub wykonalnych orzeczeń sądowych lub decyzji administracyjnych,z którymi wiąże się nasz obowiązek lub uprawnienie do wprowadzenia zmian w zakresie 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.
48. Zmiana wskaźnika określonego:
- 1) w pkt 47 ppkt 4, 5, 7 i 8 – może spowodować zmianę poszczególnych pozycji Taryfy zgodnie z kierunkiem zmiany tego wskaźnika,
 - 2) w pkt 47 ppkt 6 – może spowodować zmianę poszczególnych pozycji Taryfy odwrotnie do kierunku zmiany tego wskaźnika.
49. Zmianę Taryfy możemy wprowadzić w ciągu sześciu miesięcy od wystąpienia przyczyny.
50. Nowa wysokość opłaty lub stawka prowizji może być maksymalnie dwa razy wyższa od dotychczasowej. Jeśli 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.
51. Zmianę danej opłaty lub prowizji dotyczącej Umowy kredytu możemy wprowadzić nie częściej niż raz na 18 miesięcy.
52. 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 wygląd dokumentu,
 - 5) łączymy lub rozdzielamy Regulaminy lub Taryfy,
 - 6) aktualizujemy nazwę, dane kontaktowe, adresowe lub rejestrowe nasze albo podmiotu trzeciego określonego w Umowie kredytu,
 - 7) dodajemy, zmieniamy lub usuwamy adres strony internetowej, do której się odwołujemy, zachowując należyłą 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

53. Informujemy Cię o proponowanych zmianach w:

- 1) Regulaminie – najpóźniej 30 dni kalendarzowych przed ich wejściem w życie,
- 2) Taryfie – najpóźniej niż dwa miesiące przed ich wejściem w życie.

54. Informację o proponowanych zmianach prześlemy Ci na trwałym nośniku w wybranym przez Ciebie kanale komunikacji.
55. W informacji o proponowanych zmianach podamy podstawy prawne i okoliczności, które je uzasadniają.
56. Jeśli nie zgadzasz się na zaproponowane zmiany w Regulaminie, możesz pisemnie wypowiedzieć Umowę kredytu w ciągu 30 dni kalendarzowych od otrzymania informacji o zmianach. 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 wynikającymi z Umowy kredytu.
57. 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.
58. Jeśli przed datą wejścia w życie zmian w Taryfie nie zgłosisz sprzeciwu albo nie wypowiesz Umowy kredytu, będzie to oznaczało, że zgadzasz się na zmiany.
59. Możemy Ciebie poinformować o zmianach w krótszym terminie niż określiliśmy w pkt 53, 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 nieścisłości,
 - 7) wprowadzamy zmiany porządkowe o charakterze technicznym, w tym dodatkowe wyjaśnienia;
 - 8) zmieniamy wygląd dokumentu,
 - 9) aktualizujemy nazwę, dane kontaktowe, adresowe lub rejestrowe nasze albo podmiotu trzeciego określonego w Umowie kredytu,
 - 10) dodajemy, zmieniamy lub usuwamy adres strony internetowej do której się odwołujemy, zachowując należyłą staranność, jeśli te zmiany zapewnią prawidłowe wykonanie Umowy kredytu zgodnie z jej podstawowym celem i nie pogarszają zakresu Twoich obowiązków i uprawnień.
60. O proponowanych zmianach w Regulaminie lub w Taryfie, informujemy Ciebie również w bankowości elektronicznej (jeśli z niej korzystasz) oraz na naszej stronie internetowej pod adresem: www.wmbs.pl, skąd możesz je pobrać na trwałym nośniku.

Jak możesz złożyć reklamację i spróbować rozwiązać spór

61. Możesz się z nami skontaktować, w tym złożyć reklamację na nasze usługi:
- 1) na piśmie:
 - a) osobiście w naszej placówce lub listownie na adres: Warmińsko-Mazurski Bank Spółdzielczy, ul. Gizewiusza 2A, 12-200 Pisz bądź adres dowolnej naszej placówki (adresy znajdziesz na

naszej stronie internetowej);

b) w postaci elektronicznej:

- i. za pośrednictwem środka komunikacji elektronicznej (e-mail, system bankowości elektronicznej);
- ii. elektronicznie na skrzynkę AE:PL-30695-72125-DCGSA-19 w ramach usługi eDoręczenia.

2) ustnie:

- a) telefonicznie (dane kontaktowe znajdziesz na naszej stronie internetowej www.wmbs.pl);
- b) osobiście w naszej placówce do formularza reklamacyjnego. Jeśli złożysz reklamację ustnie w placówce, potwierdzimy jej przyjęcie w formularzu reklamacyjnym.

62. Zgłoś reklamację niezwłocznie, gdy zauważysz problem. Możesz to zrobić maksymalnie do 6 lat od zdarzenia.

63. W reklamacji opisz problem, podaj swoje dane kontaktowe, dołącz dokumenty związane ze sprawą (więcej informacji nt. składania i rozpatrywania reklamacji znajdziesz na naszej stronie www.wmbs.pl/reklamacje).

64. Termin rozpatrywania reklamacji liczony jest od dnia jej wpływu do Banku.

65. Reklamację może złożyć także pełnomocnik – musi mieć prawidłowo sporządzone pełnomocnictwo.

66. Forma naszej odpowiedzi zależy od rodzaju reklamacji oraz od tego, w jaki sposób ją złożysz, tj.:

- 1) na reklamacje dotyczące realizacji zlecenia płatniczego lub wydania karty odpowiadamy na piśmie w postaci papierowej lub, po uzgodnieniu z Tobą, na innym trwałym nośniku informacji (np. e-mail).
- 2) na pozostałe reklamacje (inne niż wskazane w ppkt 1) odpowiadamy na piśmie:
 - a) w postaci elektronicznej – jeśli reklamację złożysz na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że poprosisz o odpowiedź w postaci papierowej;
 - b) w postaci papierowej – jeśli reklamację złożysz na piśmie w postaci papierowej, chyba że poprosisz o odpowiedź w postaci elektronicznej;
 - c) w postaci papierowej albo elektronicznej – zgodnie z Twoim wyborem – jeśli reklamację złożysz ustnie.
- 3) w przypadku reklamacji, o których mowa w ppkt 2, jeśli odpowiadamy w postaci elektronicznej:
 - a) korzystamy z tego samego środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego złożysz reklamację, albo z środka komunikacji elektronicznej, który nam wskażesz;
 - b) odpowiedź wyślemy na Twój adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych – jeśli reklamację wyślesz na adres do doręczeń elektronicznych.

67. Odpowiemy na Twoją reklamację jak najszybciej, ale nie później niż:

- 1) 15 dni roboczych od jej otrzymania – jeśli dotyczy realizacji zleceń płatniczych lub wydania karty debetowej. Jeżeli sprawa jest bardziej skomplikowana, powiadomimy Cię na piśmie o opóźnieniu, przyczynach i podamy nowy termin – nie dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji;
- 2) 30 dni kalendarzowych od jej otrzymania - dla pozostałych reklamacji (związanych ze świadczeniem usług innych niż wymienione w podpunkcie wyżej). Jeżeli sprawa jest bardziej skomplikowana, poinformujemy Cię na piśmie o opóźnieniu, przyczynach i podamy nowy termin – nie dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji.

68. Jeśli nie odpowiemy w terminie albo nie wyjaśnimy powodu przekroczenia terminu, uznajemy

reklamację za rozpatrzoną zgodnie z Twoją wolą.

67. W odpowiedzi na reklamację prześlemy Ci:

- 1) wyjaśnienie faktyczne i prawne, dlaczego podjęliśmy taką decyzję, chyba że reklamację rozpatrzymy 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 żądania – jeśli je uwzględnimy. Mamy na to maksymalnie 30 dni od dnia odpowiedzi na reklamację.

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

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

69. Jeśli nie zgadzasz się z naszą decyzją po otrzymaniu odpowiedzi na reklamację, możesz:

- 1) odwołać się do Zarządu Banku:
 - a) masz na to 15 dni od dnia otrzymania naszej odpowiedzi;
 - b) odwołanie złoż w takiej samej formie, jak reklamację.
- 2) skontaktować się z Rzecznikiem Konsumentów.
- 3) zwrócić się do Rzecznika Finansowego; Szczegóły, które dotyczą rozwiązywania sporów przez Rzecznika Finansowego znajdziesz na stronie internetowej: <https://rf.gov.pl/polubowne/>. Postępowanie może być 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 Oddziale Terenowym;
 - e) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-82898-28814-BHBGA-15 w ramach usługi e-Doręczenia (musisz mieć kwalifikowany podpis elektroniczny).
- 4) wystąpić o postępowanie polubowne przed Rzecznikiem Finansowym;
- 5) skorzystać z Sądu Polubownego 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. 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;
 - b) e-mailem na adres: sad.polubowny@knf.gov.pl;
- 6) wnieść sprawę do Sądu Rejonowego w Pieszku lub Sądu Okręgowego w Olsztynie – w zależności od kwoty roszczenia. Możesz też złożyć pozew w sądzie właściwym dla Twojego miejsca zamieszkania;
- 7) złożyć skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (UODO). Szczegóły znajdziesz na stronie www.uodo.gov.pl.

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

71. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
72. Nie pobieramy żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie Twojej reklamacji.

Co jeszcze warto wiedzieć

76. Jeżeli nie uregulowaliśmy czegoś w Regulaminie to zastosowanie mają:
- 1) ustawa Prawo bankowe,
 - 2) ustawa Kodeks cywilny,
 - 3) ustawa o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami,
 - 4) ustawa Prawo Budowlane,
 - 5) ustawa o gospodarce nieruchomościami,
 - 6) rozporządzenie Ministra Rozwoju i Technologii w sprawie wyceny nieruchomości,
 - 7) ustawa o własności lokali,
 - 8) ustawa o spółdzielniach mieszkaniowych,
 - 9) ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej,
 - 10) ustawa o ochronie praw lokatorów, mieszkaniowym zasobie gminy i o zmianie Kodeksu cywilnego,
 - 11) ustawa o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, z późniejszymi zmianami oraz inne właściwe, powszechnie obowiązujące przepisy polskiego prawa.
77. 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 udostępniamy na naszej stronie internetowej: www.wmbs.pl.

Jak definiujemy pojęcia używane w Regulaminie

definicje	opis
inwestor zastępczy	podmiot, który prowadzi inwestycję w Twoim zastępstwie, np. deweloper
karencja	okres od dnia wypłaty kredytu lub pierwszej transzy do terminu spłaty pierwszej raty kapitałowo–odsetkowej kredytu, który jest określony w Umowie kredytu i wynosi maksymalnie 24 miesiące w przypadku kredytu mieszkaniowego Mój Dom oraz maksymalnie 6 miesięcy w przypadku Uniwersalnego kredytu hipotecznego
kontrola inwestycji (inspekcja)	opinia o przedmiocie kredytowania, którą wykonuje nasz pracownik na podstawie osobistej inspekcji nieruchomości oraz przeprowadzonej analizy
kredyt	każda transakcja obciążona ryzykiem kredytowym, która jest objęta Regulaminem, tj. każdy kredyt hipoteczny dla klientów indywidualnych, który jest w naszej ofercie albo obsłudze
kredyt mieszkaniowy Mój Dom	kredyt, który jest przeznaczony na cele mieszkaniowe zabezpieczony hipoteką na naszą rzecz

definicje	opis
LTV (Loan to Value)	wskaźnik, który wyraża stosunek wartości kredytu do wartości nieruchomości
marża	stała wartość wyrażona w punktach procentowych, którą określamy w Umowie kredytu
modernizacja	trwałe ulepszenie, unowocześnienie, budynku lub lokalu, który istnieje, przez co zwiększa się jego wartość użytkowa
nieruchomość	działka gruntu, która jest zabudowana lub ma zostać zabudowana domem jednorodzinnym (działka budowlana), dom jednorodzinny, który stanowi odrębny od gruntu przedmiot własności, lub który jest przedmiotem spółdzielczego własnościowego prawa, lokal mieszkalny, który stanowi odrębną własność lub jest przedmiotem spółdzielczego własnościowego prawa
nieruchomość hipoteczna	nieruchomość, na której ustanawiasz hipotekę na naszą rzecz, aby zabezpieczyć kredyt
niski wkład własny	różnica pomiędzy wkładem własnym, który wymagamy a wkładem własnym, który wnosisz
okres kredytowania	okres od dnia, kiedy uruchomimy kredyt lub jego pierwszą transzę do dnia, który określamy w Umowie kredytu, jako ostateczny termin spłaty kredytu
okres wypowiedzenia Umowy kredytu	okres od dnia następnego po doręczeniu oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy kredytu do ostatniego dnia okresu wypowiedzenia
okresowo – stała stopa procentowa	stała wartość procentowa według której oprocentowany jest kredyt, w określonym w Umowie kredytu przedziale czasu. Zasady na jakich ustalamy oprocentowanie okresowo – stałe kredytu oraz dokonujemy zmian oprocentowania kredytu są określone w Umowie kredytu
nasza placówka	nasza jednostka organizacyjna, w której prowadzimy bezpośrednią obsługę klientów
poręczyciel	osoba fizyczna, która ma pełną zdolność do czynności prawnych i zobowiązuje się do spłacenia zadłużenia z tytułu Umowy kredytu, jeśli nie wykonasz zobowiązania
przedsięwzięcie	budowa lub zakup domu jednorodzinnego, albo zakup lokalu mieszkalnego w budynku mieszkalnym wielorodzinnym
rachunek	wskazany w Umowie kredytu rachunek prowadzony przez nas, przeznaczony do spłaty kredytu
rata kredytu	łącznie kwota raty kapitałowej i odsetkowej, która przypada do spłaty za dany miesięczny okres rozliczeniowy lub rata odsetkowa, która przypada do spłaty za dany miesięczny okres rozliczeniowy w okresie karencji w spłacie kapitału kredytu
Regulamin	ten dokument, czyli „Regulamin kredytów hipotecznych dla klientów indywidualnych”
Tabela oprocentowania	„Cennik produktów kredytowych”, który znajdziesz w naszych placówkach
Taryfa	„Taryfa opłat i prowizji bankowych Warmińsko-Mazurskiego Banku

definicje	opis
	Spółdzielczego. dla klientów indywidualnych”, którą znajdziesz na naszej stronie internetowej www.wmbs.pl i w naszych placówkach
transza	część środków, które udostępniamy w ramach Umowy kredytu, wypłacana jest etapami w zależności od postępu prac lub spełnienia warunków, które określamy w Umowie 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,
ubezpieczenie niskiego wkładu własnego (ubezpieczenie NWW)	ubezpieczenie naszego ryzyka w zakresie spłaty części kredytu równej niskiemu wkładowi własnemu do wysokości 10% wartości kredytowanej nieruchomości
Umowa kredytu	umowa, w której przekazujemy Ci pieniądze na określony w Umowie kredytu czas i cel
Uniwersalny kredyt hipoteczny	kredyt na dowolny cel zabezpieczony hipoteką na naszą rzecz
wakacje kredytowe	usługa, która pozwala pominąć spłatę jednej raty kapitałowej. Możesz skorzystać z tej opcji raz w roku w trakcie trwania Umowy kredytu, pod warunkiem, że wszystkie dotychczasowe raty spłacałeś terminowo. Pierwszy wniosek o wakacje kredytowe możesz złożyć po upływie 12 miesięcy trwania Umowy kredytu.
wskaźnik referencyjny	służy wraz z marżą kredytu do ustalania wysokości oprocentowania kredytu, na warunkach oraz zasadach, które określamy w Umowie kredytu, np. stawka WIBOR (ang. Warsaw Interbank Offered Rate) ustalana zgodnie z Regulaminem Stawek Referencyjnych WIBID i WIBOR przez administratora stawek referencyjnych, którym jest GPW Benchmark S.A. z siedzibą w Warszawie i publikowana m.in. na stronie https://gpwbenchmark.pl/
wkład własny, którego wymagamy od Ciebie (wkład własny)	wyrażona kwotą pieniężną wartość Twoich środków własnych, którą w myśl naszych przepisów wewnętrznych, uznajemy za minimalny, niezbędny udział w finansowaniu transakcji będącej przedmiotem Umowy kredytu, na zasadach, które określamy w Umowie kredytu
zakłady ubezpieczeń akceptowane przez nas	zakłady ubezpieczeń, których ubezpieczenia są przez nas akceptowane jako zabezpieczenie Twojego kredytu. Jako zabezpieczenie kredytu uznajemy ubezpieczenia, które spełniają warunki z dokumentu „Minimalny zakres ochrony ubezpieczeniowej”. Umowy ubezpieczenia muszą być zawarte z zakładem ubezpieczeń (wystawcą polisy) wymienionym w dokumencie „Lista zakładów ubezpieczeń akceptowanych przez Bank”. Aktualną listę akceptowanych Zakładów ubezpieczeń oraz wymagany minimalny zakres ochrony znajdziesz na naszej stronie internetowej www.wmbs.pl
zakłady ubezpieczeń współpracujące z nami	zakłady ubezpieczeń, które zawarły z nami umowy, na mocy których pośredniczymy w sprzedaży ubezpieczeń znajdujących się w ich ofercie dla

definicje	opis
	klientów indywidualnych. Aktualna lista zakładów ubezpieczeń współpracujących z nami oraz aktualna oferta ubezpieczeń dostępna dla klientów indywidualnych znajdują się na naszej stronie internetowej www.wmbs.pl
zmienna stopa procentowa	stopa, według której oprocentowany jest kredyt, ustalana jako suma wskaźnika referencyjnego i marży. Marża ustalana jest indywidualnie w Umowie kredytu