



**BANK SPÓŁDZIELCZY
W WĘGORZEWIE**

Węgorzewo, 13.02.2026 r.

Dotyczy:	Zmiany regulaminów – klient detaliczny
Temat:	Nowy Regulamin kredytów hipotecznych dla klientów indywidualnych, Nowy Regulamin Kredytu Bezpieczna Gotówka, Nowy Regulamin Kredytu Bezpieczna Gotówka z ubezpieczeniem ze stałą stopą, Nowy Regulamin Kredytu Bezpieczna Gotówka z ubezpieczeniem ze zmienną stopą, Nowy Regulamin Kredytu Ekologicznego, Nowy Regulamin Kredytu Świątecznego, Nowy Regulamin „Pożyczki w 5 minut”, Nowy Regulamin kredytu w rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowym, Nowy Regulamin kart kredytowych, Nowy Regulamin otwierania i prowadzenia rachunków bankowych dla osób fizycznych, Nowy Regulamin karty przedpłaconej, Nowy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, Nowy Regulamin wydawania środków identyfikacji elektronicznej i przekazywania informacji w ramach mojejID.
Sygnatura:	ZOBiOK-13/71/2026

Szanowni Państwo,

wprowadzamy zmiany w regulaminach dotyczących rachunków, kredytów, kart kredytowych oraz przedpłaconych dla klientów detalicznych. Zmiany wynikają z ustawy z dnia 17 października 2025 r. o zmianie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.

Zmiany dotyczą sposobu:

- w jaki mogą Państwo składać reklamacje,
- w jaki udzielimy odpowiedzi na reklamacje.

Ponadto:

- w ww. regulaminach zmieniliśmy układ zapisu, który określa maksymalne terminy rozpatrzenia reklamacji,

Bank Spółdzielczy w Węgorzewie 11-600 Węgorzewo, ul. Zamkowa 27, skr. poczt. 83 tel/fax 87 427-31-51, 87 427-31-58
Sąd Rejonowy w Olsztynie, VIII Wydział Gospodarczy KRS, Numer KRS: 0000156934, NIP: 8450001601, REGON: 000504137

Oddziały Banku Spółdzielczego w Węgorzewie

- 11-600 Węgorzewo, ul. Zamkowa 27, skr. poczt. 83 tel/fax 87 427-31-51, 87 427-31-58
- 19-520 Banie Mazurskie, ul. M. Konopnickiej 55, tel/fax 87 615-71-30 • 11-606 Budry, ul. Wojska Polskiego 18, tel/fax 87 427-80-09
 - 11-610 Pozezdrze, ul. Pocztowa 1, tel. 87 427-90-13 • 11-612 Kruklanki, ul. Wczasowa 1, tel/fax 87 421-70-13
 - 11-730 Mikołajki, ul. Kajki 7 tel. 87 421 62 48 • 11-700 Mrągowo, ul. Brzozowa 16, tel. 89 741 86 90
 - 12-200 Pisz, ul. Jagiełły 2A, tel. 87 423 58 98

- dodatkowo w Regulaminie otwierania i prowadzenia rachunków bankowych dla osób fizycznych w Banku Spółdzielczym w Węgorzewie dodaliśmy wyjaśnienie, że połączenie telefoniczne z naszym Bankiem jest płacone zgodnie ze stawkami operatora telekomunikacyjnego, z którego Państwo korzystacie, zwiększyliśmy dzienny Limit wypłat gotówki oraz dzienny limit transakcji bezgotówkowych dla kart rozliczanych w walucie Euro i dla kart rozliczanych w walucie PLN

Jakich regulaminów dotyczą zmiany

1. Regulaminu kredytów hipotecznych dla klientów indywidualnych,
2. Regulaminu Kredytu Bezpieczna Gotówka,
3. Regulaminu Kredytu Bezpieczna Gotówka z ubezpieczeniem ze stałą stopą,
4. Regulaminu Kredytu Bezpieczna Gotówka z ubezpieczeniem ze zmienną stopą,
5. Regulaminu Kredytu Ekologicznego,
6. Regulaminu Kredytu Świątecznego,
7. Regulaminu „Pożyczki w 5 minut”,
8. Regulaminu kredytu w rachunku oszczędnościowo - rozliczeniowym
9. Regulaminu kart kredytowych,
10. Regulaminu otwierania i prowadzenia rachunków bankowych dla osób fizycznych,
11. Regulaminu karty przedpłaconej,
12. Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną
13. Regulaminu wydawania środków identyfikacji elektronicznej i przekazywania informacji w ramach mojejID.

Data zmiany

Regulaminy kredytowe będą obowiązywały od 1 kwietnia 2026 r.

Regulamin karty przedpłaconej, kart kredytowych, otwierania i prowadzenia rachunków bankowych dla osób fizycznych, świadczenia usług drogą elektroniczną oraz wydawania środków identyfikacji elektronicznej i przekazywania informacji w ramach mojejID będą obowiązywały od 1 maja 2026 r.

Jak kierować pytania

1. osobiście – lista naszych placówek na www.bswegorzewo.pl,
2. telefonicznie – pod nr 87 427 31 51 (czynny do godziny 16:00),
3. korespondencyjnie – nasz adres w stopce.

W załączeniu

Pełna wersje regulaminów dostępne na stronie internetowej banku w zakładce eDokumenty <https://www.bswegorzewo.pl/o-edokumentach>:

1. Regulaminu kredytów hipotecznych dla klientów indywidualnych, identyfikator w eDokumentach 10183614.1,
2. Regulaminu Kredytu Bezpieczna Gotówka, identyfikator w eDokumentach 10183540.1,
3. Regulaminu Kredytu Bezpieczna Gotówka z ubezpieczeniem ze stałą stopą, identyfikator w eDokumentach 10183653.1,
4. Regulaminu Kredytu Bezpieczna Gotówka z ubezpieczeniem ze zmienną stopą, identyfikator w eDokumentach 10183679.1,
5. Regulaminu Kredytu Ekologicznego, identyfikator w eDokumentach 10183700.1,
6. Regulaminu Kredytu Świątecznego, identyfikator w eDokumentach 10183723.1 ,
7. Regulaminu „Pożyczki w 5 minut”, identyfikator w eDokumentach 10183773.1,
8. Regulamin kredytu w rachunku oszczędnościowo - rozliczeniowym”, identyfikator w eDokumentach 10183754.1,
9. Regulaminu kart kredytowych, identyfikator w eDokumentach 10183575.1,
10. Regulaminu otwierania i prowadzenia rachunków bankowych dla osób fizycznych, identyfikator w eDokumentach 10183348.1 ,
11. Regulaminu karty przedpłaconej, identyfikator w eDokumentach 10183314.1,

12. Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną, identyfikator w eDokumentach 10183416.1,
13. Regulaminu wydawania środków identyfikacji elektronicznej i przekazywania informacji w ramach mojeID, identyfikator w eDokumentach 10183451.1.

Dziękujemy za zaufanie i pozostajemy do Państwa dyspozycji.

Z wyrazami szacunku,

Zarząd Banku Spółdzielczego w Węgorzewie

Wykaz zmian do Regulaminów

Bank Spółdzielczy w Węgorzewie ul. Zamkowa 27, 11-600 Węgorzewo (dalej: „Bank”, „My”) przedstawia wykaz zmian do:

1. Regulaminu kredytów hipotecznych dla klientów indywidualnych,
2. Regulaminu Kredytu Bezpieczna Gotówka,
3. Regulaminu Kredytu Bezpieczna Gotówka z ubezpieczeniem ze stałą stopą,
4. Regulaminu Kredytu Bezpieczna Gotówka z ubezpieczeniem ze zmienną stopą,
5. Regulaminu Kredytu Ekologicznego,
6. Regulaminu Kredytu Świątecznego,
7. Regulaminu „Pożyczki w 5 minut”,
8. Regulaminu kart kredytowych,
9. Regulaminu otwierania i prowadzenia rachunków bankowych dla osób fizycznych,
10. Regulaminu karty przedpłaconej,
11. Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną,
12. Regulaminu wydawania środków identyfikacji elektronicznej i przekazywania informacji w ramach mojejID.

Informujemy Cię o proponowanych zmianach najpóźniej 1 miesiąc przed ich wejściem w życie.

Jeśli nie zgadzasz się na zaproponowane zmiany w ww. Regulaminach w Banku Spółdzielczym w Węgorzewie, możesz:

1. wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym – w takim przypadku umowa zakończy się w dniu, w którym złożysz nam wypowiedzenie,
2. zgłosić sprzeciw nie wypowiadając umowy – w takim przypadku umowa zakończy się z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian.

Jeśli nie zgadzasz się na zaproponowane zmiany, możesz 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 z Umowy.

Jeśli w ww. terminie nie zgłosisz nam sprzeciwu ani nie wypowiesz Umowy, Regulaminy zmienią się tak, jak Cię o tym poinformowaliśmy.

Opis zmian

Lp.	Rodzaj zmiany	Przed zmianą	Po zmianie
1.	Który zapis zmieniamy: • Regulaminu kredytów hipotecznych dla klientów indywidualnych, ust. 58 • Regulaminu Kredytu Bezpieczna Gotówka, ust. 58; • Regulaminu Kredytu Bezpieczna Gotówka z ubezpieczeniem ze stałą stopą, ust. 58 • Regulaminu Kredytu	Możesz złożyć reklamację na nasze usługi: 1) listownie na adres: 11-600 Węgorzewo, ul. Zamkowa 27 lub na adres dowolnej naszej placówki; 2) telefonicznie, faksem lub e-mailem (dane kontaktowe znajdziesz na naszej stronie internetowej: www.bswegorzewo.pl);	Możesz złożyć reklamację na nasze usługi lub skontaktować się z nami: 1) na piśmie: a) w postaci papierowej – osobiście w naszej placówce albo wysyłając ją na adres: ul. Zamkowa 27, 11-600 Węgorzewo lub na adres dowolnej naszej placówki;

Lp.	Rodzaj zmiany	Przed zmianą	Po zmianie
	Bezpieczna Gotówka z ubezpieczeniem ze zmienną stopą, ust. 58 - Regulaminu Kredytu Ekologicznego, ust. 53 - Regulaminu Kredytu Świątecznego, ust. 58 - Regulaminu „Pożyczki w 5 minut”, ust. 37 - Regulamin kredytu w rachunku oszczędnościowo - rozliczeniowym, ust. 53 - Regulamin kart kredytowych. ust. 284 Podstawa prawna: Okoliczność zmiany: Dostosowujemy zapisy do ustawy z dnia 17 października 2025 r. o zmianie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.	3) przez bankowość elektroniczną; 4) pisemnie lub ustnie w naszej placówce. Jeśli złożysz reklamację ustnie, musisz potwierdzić jej złożenie na protokole reklamacyjnym; 5) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-60474-99156-JBGWU-28 w ramach usługi eDoręczenia.	b) w postaci elektronicznej – - za pomocą środka komunikacji elektronicznej (e-mail: reklamacje@bswegorzewo.pl , system bankowości elektronicznej), albo - wysyłając ją na nasz adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-60474-99156-JBGWU-28 (w ramach usługi e-Doręczenia); ustnie: a) telefonicznie albo b) osobiście w naszej placówce do protokołu reklamacyjnego. Jeśli złożysz reklamację ustnie w placówce, potwierdzimy jej przyjęcie w protokole reklamacyjnym.
2.	Który zapis zmieniamy: - Regulaminu otwierania i prowadzenia rachunków bankowych dla osób fizycznych, ust. 415 - Regulaminu karty przedpłaconej, ust. 160 - Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną, ust. 25 - Regulaminu wydawania środków identyfikacji elektronicznej i przekazywania informacji w ramach mojeID, ust. 20 Podstawa prawna: Okoliczność zmiany: Dostosowujemy zapisy do ustawy z dnia 17 października 2025 r. o zmianie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.	Możesz złożyć reklamację na nasze usługi lub skontaktować się z nami: 2) listownie na adres: 11-600 Węgorzewo, ul. Zamkowa 27 lub na adres dowolnej naszej placówki; 3) telefonicznie, faksem lub e-mailem (dane kontaktowe znajdziesz na naszej stronie internetowej: www.bswegorzewo.pl); 4) przez bankowość elektroniczną; 5) pisemnie lub ustnie w naszej placówce. Jeśli złożysz reklamację ustnie, musisz potwierdzić jej złożenie na protokole reklamacyjnym; elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-60474-99156-JBGWU-28 w ramach usługi eDoręczenia.	Możesz złożyć reklamację na nasze usługi lub skontaktować się z nami: 1) na piśmie: a) w postaci papierowej – osobiście w naszej placówce albo wysyłając ją na adres: ul. Zamkowa 27, 11-600 Węgorzewo lub na adres dowolnej naszej placówki; b) w postaci elektronicznej – - za pomocą środka komunikacji elektronicznej (e-mail: reklamacje@bswegorzewo.pl , system bankowości elektronicznej), albo - wysyłając ją na nasz adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-60474-99156-JBGWU-28 (w ramach usługi e-Doręczenia); 2) ustnie: a) telefonicznie albo

Lp.	Rodzaj zmiany	Przed zmianą	Po zmianie
			b) osobiście w naszej placówce do protokołu reklamacyjnego. Jeśli złożysz reklamację ustnie w placówce, potwierdzimy jej przyjęcie w protokole reklamacyjnym.
3.	Który zapis zmieniamy: Który zapis zmieniamy: - Regulaminu kredytów hipotecznych dla klientów indywidualnych, ust. 59 - Regulaminu Kredytu Bezpieczna Gotówka, ust. 59; - Regulaminu Kredytu Bezpieczna Gotówka z ubezpieczeniem ze stałą stopą, ust. 59 - Regulaminu Kredytu Bezpieczna Gotówka z ubezpieczeniem ze zmienną stopą, ust. 59 - Regulaminu Kredytu Ekologicznego, ust. 54 - Regulaminu Kredytu Świątecznego, ust. 59 - Regulaminu „Pożyczki w 5 minut”, ust.38 - Regulamin kredytu w rachunku oszczędnościowo - rozliczeniowym, ust. 54 - Regulamin kart kredytowych. ust. 285 Okoliczność zmiany: Dostosowujemy zapisy do ustawy z dnia 17 października 2025 r. o zmianie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.	Na reklamację odpowiemy Ci na piśmie, a jeśli chcesz, wyślemy odpowiedź e-mailem.	Forma naszej odpowiedzi na reklamację zależy od tego, w jaki sposób ją złożysz, tj.: 1) na reklamację 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. 2) w przypadku reklamacji, o których mowa w pkt 1, 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.
4.	Który zapis zmieniamy: Który zapis zmieniamy: Regulaminu otwierania i	Na reklamację odpowiemy Ci na piśmie, a jeśli chcesz, wyślemy Ci odpowiedź emailiem.	Forma naszej odpowiedzi zależy od rodzaju reklamacji oraz od tego, w jaki sposób ją

Lp.	Rodzaj zmiany	Przed zmianą	Po zmianie
	prowadzenia rachunków bankowych dla osób fizycznych, ust. 416 • Regulaminu karty przedpłaconej, ust. 161 • Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną, ust. 26 • Regulaminu wydawania środków identyfikacji elektronicznej i przekazywania informacji w ramach mojejID, ust. 21 Okoliczność zmiany: Dostosowujemy zapisy do ustawy z dnia 17 października 2025 r. o zmianie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.		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

Lp.	Rodzaj zmiany	Przed zmianą	Po zmianie
			adresów elektronicznych – jeśli reklamację wyślesz na adres do doręczeń elektronicznych.
5.	Który zapis zmieniamy: - Regulaminu kredytów hipotecznych dla klientów indywidualnych, ust. 60 - Regulaminu Kredytu Bezpieczna Gotówka, ust. 60; - Regulaminu Kredytu Bezpieczna Gotówka z ubezpieczeniem ze stałą stopą, ust. 60 - Regulaminu Kredytu Bezpieczna Gotówka z ubezpieczeniem ze zmienną stopą, ust. 60 - Regulaminu Kredytu Ekologicznego, ust. 55 - Regulaminu Kredytu Świątecznego, ust. 60 - Regulaminu „Pożyczki w 5 minut”, ust. 39 - Regulamin kredytu w rachunku oszczędnościowo - rozliczeniowym, ust. 55 - Regulamin kart kredytowych. ust. 286 Okoliczność zmiany: Zmieniamy redakcję zapisu – zmieniła się jedynie forma i sposób przedstawienia informacji.	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.	Czas rozpatrzenia reklamacji liczymy od dnia, w którym ją otrzymamy.
6.	Który zapis zmieniamy: - Regulaminu otwierania i prowadzenia rachunków bankowych dla osób fizycznych, ust. 418 - Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną, ust. 27 - Regulaminu wydawania środków identyfikacji elektronicznej i przekazywania informacji w ramach mojeID, ust. 23	Odpowiemy na Twoją reklamację jak najszybciej, ale nie później niż: – 15 dni roboczych od jej otrzymania – dla reklamacji związanych z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty debetowej. Jeśli rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe w terminie 15 dni roboczych z uwagi na złożoność sprawy poinformujemy Cię o tym na piśmie wskazując przyczynę opóźnienia i okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji – wówczas przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi, o którym też Cię	Reklamacje rozpatrujemy jak najszybciej. Czas rozpatrzenia reklamacji liczymy od dnia, w którym ją otrzymamy. Maksymalne terminy odpowiedzi zależą od rodzaju reklamacji: 1) reklamacje dotyczące realizacji zlecenia płatniczego lub wydania karty rozpatrujemy nie później niż w terminie 15 dni roboczych od dnia, w którym je otrzymamy. Jeśli ze względu na złożoność sprawy nie będzie to

Lp.	Rodzaj zmiany	Przed zmianą	Po zmianie
	Okoliczność zmiany: Zmieniamy redakcję zapisu – zmieniła się jedynie forma i sposób przedstawienia informacji.	poinformujemy, nie może być dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia, kiedy złożyłeś reklamację; 30 dni kalendarzowych od jej otrzymania - dla pozostałych reklamacji (związanych ze świadczeniem usług innych niż wymienione w podpunkcie wyżej). Jeśli rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe w terminie 30 dni z uwagi na złożoność sprawy poinformujemy Cię o tym na piśmie wskazując przyczynę opóźnienia i okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji – wówczas przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi, o którym też Cię poinformujemy nie może być dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od dnia, kiedy złożyłeś reklamację.	możliwe, poinformujemy Cię na piśmie o przyczynach opóźnienia, wskażemy okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia reklamacji, oraz podamy nowy termin odpowiedzi. Termin ten może być dłuższy niż 15 dni roboczych, ale nie dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. pozostałe reklamacje rozpatrujemy w ciągu 30 dni kalendarzowych od dnia, w którym je otrzymamy. Jeśli ze względu na złożoność sprawy nie będzie to możliwe, poinformujemy Cię na piśmie o przyczynach opóźnienia, wskażemy okoliczności, które musimy ustalić dla rozpatrzenia reklamacji, oraz podamy nowy termin odpowiedzi – nie dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji.
7.	Który zapis zmieniamy: Regulaminu karty przedpłaconej, ust. 163 Okoliczność zmiany: Zmieniamy redakcję zapisu – zmieniła się jedynie forma i sposób przedstawienia informacji.	Rozpatrzymy Twoją reklamację jak najszybciej, ale nie później niż: 1) 15 dni roboczych od jej otrzymania – dla reklamacji związanych z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty. Jeśli rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe w terminie 15 dni roboczych z uwagi na złożoność sprawy poinformujemy Cię o tym na piśmie wskazując przyczynę opóźnienia i okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji – wówczas przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi, o którym też Cię poinformujemy, nie może być dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia, kiedy złożyłeś reklamację; 30 dni kalendarzowych od jej otrzymania - dla pozostałych	Reklamacje rozpatrujemy jak najszybciej. Maksymalne terminy odpowiedzi zależą od rodzaju reklamacji: 1) reklamacje dotyczące realizacji zlecenia płatniczego lub wydania karty rozpatrujemy nie później niż w terminie 15 dni roboczych od dnia, w którym je otrzymamy. Jeśli ze względu na złożoność sprawy nie będzie to możliwe, poinformujemy Cię na piśmie o przyczynach opóźnienia, wskażemy okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia reklamacji, oraz podamy nowy termin odpowiedzi. Termin ten może być dłuższy niż 15 dni roboczych, ale nie dłuższy niż 35 dni

Lp.	Rodzaj zmiany	Przed zmianą	Po zmianie
		reklamacji (związanych ze świadczeniem usług innych niż wymienione w podpunkcie wyżej). Jeśli rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe w terminie 30 dni z uwagi na złożoność sprawy poinformujemy Cię o tym na piśmie wskazując przyczynę opóźnienia i okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji – wówczas przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi, o którym też Cię poinformujemy nie może być dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od dnia, kiedy złożyłeś reklamację.	roboczych od dnia otrzymania reklamacji. pozostałe reklamacje rozpatrujemy w ciągu 30 dni kalendarzowych od dnia, w którym je otrzymamy. Jeśli ze względu na złożoność sprawy nie będzie to możliwe, poinformujemy Cię na piśmie o przyczynach opóźnienia, wskażemy okoliczności, które musimy ustalić dla rozpatrzenia reklamacji, oraz podamy nowy termin odpowiedzi – nie dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji.
8.	Który zapis zmieniamy: - Regulaminu kredytów hipotecznych dla klientów indywidualnych, ust. 61 - Regulaminu Kredytu Bezpieczna Gotówka, ust. 61; - Regulaminu Kredytu Bezpieczna Gotówka z ubezpieczeniem ze stałą stopą, ust. 61 - Regulaminu Kredytu Bezpieczna Gotówka z ubezpieczeniem ze zmienną stopą, ust. 61 - Regulaminu Kredytu Ekologicznego, ust. 56 - Regulaminu Kredytu Świątecznego, ust. 61 - Regulaminu „Pożyczki w 5 minut”, ust.40 - Regulamin kredytu w rachunku oszczędnościowo - rozliczeniowym, ust. 56 - Regulamin kart kredytowych. ust. 287 Okoliczność zmiany: Zmieniamy redakcję zapisu – zmieniła się jedynie forma i sposób przedstawienia informacji.	W wyjątkowo trudnych przypadkach, które uniemożliwiają rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust...., poinformujemy Cię o tym i podamy: 1) powód opóźnienia; 2) co musimy jeszcze ustalić, aby rozpatrzyć reklamację; nowy przewidywany termin odpowiedzi, który nie będzie dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji.	Reklamację rozpatrujemy jak najszybciej, nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia, w którym ją otrzymamy. Jeśli ze względu na złożoność sprawy nie będzie to możliwe, poinformujemy Cię na piśmie o przyczynach opóźnienia, wskażemy okoliczności, które musimy ustalić dla rozpatrzenia reklamacji, oraz podamy nowy termin odpowiedzi – nie dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji.
	Który zapis zmieniamy:	Otworzymy Ci rachunek	Otworzymy Ci rachunek

Lp.	Rodzaj zmiany	Przed zmianą	Po zmianie
	Regulaminu otwierania i prowadzenia rachunków bankowych dla osób fizycznych, ust. 67 Okoliczność zmiany: Udostępniliśmy Ci możliwość założenia rachunku oszczędnościowego przez bankowość internetową. W związku z tą zmianą doprecyzowaliśmy zapisy w regulaminie.	oszczędnościowy jeśli jesteś osobą pełnoletnią i masz pełną zdolność do czynności prawnych.	oszczędnościowy jeśli jesteś osobą pełnoletnią i masz pełną zdolność do czynności prawnych. Rachunek oszczędnościowy systematycznego oszczędzania założysz w naszej placówce lub w systemie bankowości elektronicznej. Potwierdzenie otwarcia rachunku oszczędnościowego założonego przez bankowość elektroniczną uwierzytelniane jest zgodnie ze sposobem autoryzacji dyspozycji.
9.	Który zapis zmieniamy: Regulaminu otwierania i prowadzenia rachunków bankowych dla osób fizycznych, ust. 193 Okoliczność zmiany: Karty możemy wydać również dla osób małoletnich w wieku 7 - 13 lat. W związku z tą zmianą doprecyzowaliśmy zapisy w regulaminie.	Umowę ramową z pakietem usług/wniosek o wydanie karty dla osoby małoletniej, która ma co najmniej 13 lat lub jest częściowo ubezwłasnowolniona podpisuje ta osoba, za zgodą przedstawiciela ustawowego.	Umowę ramową z pakietem usług/wniosek o wydanie karty: dla osoby małoletniej, która ma co najmniej 7 lat, ale nie ukończyła 13. roku życia lub jest całkowicie ubezwłasnowolniona – podpisuje przedstawiciel ustawowy; dla osoby małoletniej, która ma co najmniej 13 lat lub jest częściowo ubezwłasnowolniona podpisuje ta osoba, za zgodą przedstawiciela ustawowego.
10.	Który zapis zmieniamy: Regulaminu otwierania i prowadzenia rachunków bankowych dla osób fizycznych, ust. 236 Okoliczność zmiany: Wydając Ci kartę, jeżeli nie określiłeś sam limitów, ustawiamy Ci domyślny dzienny limit transakcji w wysokości 2000 PLN. W związku z tą zmianą dodaliśmy nowy zapis w regulaminie.	nowy zapis	Jeśli we wniosku o kartę nie określiłeś limitów zgodnie z pkt 235, a w Umowie nie uzgodniliśmy inaczej, wówczas Twój domyślny dzienny limit wypłat gotówki oraz transakcji bezgotówkowych (w tym internetowych) kartą wyniesie 2 000 PLN, przy czym w przypadku transakcji dokonywanych w walutach innych niż PLN i obsługiwanych przez kartę wielowalutową limit ten jest równoważnością przeliczenia transakcji dokonanych w obcej walucie na PLN wg kursów dostępnych na stronie organizacji Visa: https://www.visaeurope.com/making-payments/exchange-rates .
11.	Który zapis zmieniamy: Regulaminu otwierania i prowadzenia rachunków	nowy zapis	Nagrywamy wszystkie rozmowy telefoniczne. Zabezpieczamy je, aby mogły być dowodem w

Lp.	Rodzaj zmiany	Przed zmianą	Po zmianie
	bankowych dla osób fizycznych, ust. 331 Okoliczność zmiany: Dzwoniąc do nas ponosisz koszt połączenia. Nagrywamy również wszystkie rozmowy telefoniczne. W związku z tą zmianą dodaliśmy nowy zapis w regulaminie.		przypadku sporów dotyczących usług, które wykonujemy dla Ciebie. Dzwoniąc do nas ponosisz koszt połączenia telefonicznego zgodnie ze stawkami operatora telekomunikacyjnego, z którego korzystasz.
12.	Który zapis dodajemy: Regulamin karty przedpłaconej, ust. 178 Okoliczność zmiany: Doprecyzowaliśmy zapisy dotyczące miejsca na naszej stronie internetowej, w którym umieściliśmy dokument „Jak zapewniamy dostępność dla osób z indywidualnymi potrzebami”.	W sprawach nieujętych w Umowie obowiązują przepisy prawa polskiego, w szczególności: ustawy o usługach płatniczych, Kodeksu cywilnego, Prawa bankowego oraz Prawa dewizowego. 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 udostępnimy na naszej stronie internetowej: https://www.bswegorzewo.pl/dostepnosc.	W sprawach nieujętych w Umowie obowiązują przepisy prawa polskiego, w szczególności: ustawy o usługach płatniczych, Kodeksu cywilnego, Prawa bankowego oraz Prawa dewizowego. 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 udostępnimy na naszej stronie internetowej: https://www.bswegorzewo.pl/o-banku/deklaracja-dostepnosci..
13.	Który zapis dodajemy: Regulamin karty przedpłaconej: Lista pojęć Okoliczność zmiany: Dodaliśmy objaśnienie pojęcia „Tabela oprocentowania” w słowniku pojęć regulaminu. Chodzi o obowiązującą u nas „Tabełę oprocentowania produktów bankowych w Banku Spółdzielczym w Węgorzewie”, którą znajdziesz na naszej stronie internetowej i w placówkach.	nowy zapis	Definicja: Tabela oprocentowania Opis: Obowiązująca u nas „Tabela oprocentowania produktów bankowych w Banku Spółdzielczym w Węgorzewie” którą znajdziesz na naszej stronie internetowej www.bswegorzewo.pl i w naszych placówkach. ;
14.	Który zapis zmieniamy: - Regulaminu kredytów hipotecznych dla klientów indywidualnych, ust. 62 - Regulaminu Kredytu Bezpieczna Gotówka, ust. 62 - Regulaminu Kredytu Bezpieczna	Jeśli nie dotrzemy terminu określonego w ust. ..., a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. ..., reklamację uznamy za rozpatrzoną zgodnie z Twoją wolą.	Jeśli nie dotrzemy terminu, o którym mowa w ustępie wyżej, reklamację uznamy za rozpatrzoną zgodnie z Twoją wolą.

Lp.	Rodzaj zmiany	Przed zmianą	Po zmianie
	Gotówka z ubezpieczeniem ze stałą stopą, ust. 62 - Regulaminu Kredytu Bezpieczna Gotówka z ubezpieczeniem ze zmienną stopą, ust. 62 - Regulaminu Kredytu Ekologicznego, ust. 57 - Regulaminu Kredytu Świątecznego, ust. 62 - Regulaminu „Pożyczki w 5 minut”, ust.41 - Regulamin kredytu w rachunku oszczędnościowo - rozliczeniowym: ust. 57 Okoliczność zmiany: Zmieniamy redakcję zapisu – zmieniła się jedynie forma i sposób przedstawienia informacji.		
15.	Który zapis zmieniamy: Regulaminu wydawania środków identyfikacji elektronicznej i przekazywania informacji w ramach mojeID, ust. 29 Okoliczność zmiany: Dostosowujemy zapisy do ustawy z dnia 9 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Wskazaliśmy gdzie znajduje się na naszej stronie dokument „Jak zapewniamy dostępność dla osób z indywidualnymi potrzebami”.	nowy zapis	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 udostępnimy na naszej stronie internetowej: https://www.bswegorzewo.pl/o-banku/deklaracja-dostepnosci.
16.	Który zapis zmieniamy: Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną, ust. 17-20 Okoliczność zmiany: Dostosowujemy zapisy do ustawy z dnia 9 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Wskazaliśmy gdzie znajduje się na naszej stronie dokument „Jak zapewniamy dostępność dla osób z indywidualnymi potrzebami”.	nowy zapis	Jak utrwalamy, zabezpieczamy i udostępniamy treść Umowy o produkt 17. Dokument z Umową o produkt zapisujemy w naszym systemie elektronicznym. 18. Dbamy o to, aby Umowa o produkt była odpowiednio zabezpieczona zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym przepisami Prawa bankowego, Rozporządzenia i RODO. 19. W każdej chwili możesz

Lp.	Rodzaj zmiany	Przed zmianą	Po zmianie
			poprosić nas o bezpłatny egzemplarz Umowy o produkt lub jej załączników na trwałym nośniku – na przykład w formie wydruku lub pliku PDF. 20. Jeśli zawrzesz Umowę o produkt przez eWniosek w systemie bankowości elektronicznej, możesz w każdej chwili bezpłatnie pobrać jej kopię w formacie PDF bezpośrednio z tego systemu.

Spory sądowe i pozasądowe

informacja	wyjaśnienie
Możesz wystąpić na drogę sądowego lub pozasądowego rozwiązywania sporów	1. Jeśli pojawi się spór między nami, może być rozstrzygany: 1) polubownie, 2) przez sąd powszechny właściwy dla miejsca Twojego zamieszkania albo naszej siedziby. 2. Jeśli chcesz rozwiązać spór między nami bez sądu, możesz zwrócić się do następujących podmiotów: 1) Rzecznik Finansowy Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów przez Rzecznika Finansowego znajdziesz na stronie internetowej: www.rf.gov.pl/polubowne/. Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania możesz złożyć: - o pisemnie na adres: Biuro Rzecznika Finansowego Departament Pozasądowego Rozwiązywania Sporów, ul. Nowogrodzka 47 A, 00-695 Warszawa; - o za pośrednictwem platformy ePUAP; - o przez formularz na stronie internetowej (musisz mieć kwalifikowany podpis elektroniczny); - o elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-82898-28814-BHBGA-15 w ramach usługi eDoręczenia (musisz mieć kwalifikowany podpis elektroniczny); - o osobiście w: siedzibie Biura Rzecznika Finansowego lub we wskazanym przez niego Oddziale Terenowym. 2) Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów arbitrażowych przez Arbitra Bankowego znajdziesz na stronie internetowej: www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy. Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania możesz złożyć: - o pisemnie na adres: Bankowy Arbitraż Konsumencki ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa lub - o e-mailem na adres: arbitraz.kancelaria@zbp.pl. 3) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów przez Sąd Polubowny przy KNF znajdziesz na stronie internetowej: www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF. Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania możesz złożyć: - o pisemnie na adres: Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, skr. poczt. Nr 419, 00-549 Warszawa lub - o e-mailem na adres: sad.polubowny@knf.gov.pl.