



## Regulamin Serwisu kredytowego ING

### Postanowienia ogólne

#### § 1

1. Regulamin określa, na jakich warunkach ING Bank Śląski S.A. świadczy usługi Użytkownikom Serwisu kredytowego ING i zawiera z nimi drogą elektroniczną Umowę o pożyczkę.
2. Serwis kredytowy ING jest prowadzony przez:  
ING Bank Śląski S.A. z siedzibą w Katowicach, przy ul. Sokolskiej 34, 40-086 Katowice, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym Katowice-Wschód Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000005459, o numerze identyfikacji podatkowej NIP 634-013-54-75 i kapitale zakładowym w kwocie 130 100 000 zł oraz kapitale wpłaconym w kwocie 130 100 000 zł, o międzynarodowym kodzie identyfikacyjnym w systemie SWIFT (BIC) – INGBPLPW, podlegający nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego, z siedzibą w Warszawie, plac Powstańców Warszawy 1 (dalej **Bank**).
3. Użytkownik Serwisu może się skontaktować z Bankiem:
  - a. w Oddziale;
  - b. telefonicznie pod numerem infolinii: +48 (032) 357 00 69 lub 0801 222 222 (koszt połączenia wg stawek operatora);
  - c. listownie, kiedy napisze do Banku na adres: ING Bank Śląski S.A., ul. Sokolska 34, 40-086 Katowice;
  - d. e-mailowo, kiedy napisze na adres: [mampytanie@ingbank.pl](mailto:mampytanie@ingbank.pl).
4. W Banku przestrzegany jest Kodeks Etyki Bankowej, uchwalony przez Walne Zgromadzenie Związku Banków Polskich, którego treść dostępna jest na stronie internetowej pod adresem: <http://www.zbp.pl>.

#### § 2

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Adres poczty elektronicznej** – indywidualny, podany we Wniosku adres poczty elektronicznej, do którego dostęp ma wyłącznie Użytkownik;
2. **Aktywna sesja** – korzystanie z Serwisu nieprzerwane bezczynnością Użytkownika trwającą dłużej niż 30 minut;
3. **Bank** – ING Bank Śląski Spółka Akcyjna z siedzibą w Katowicach;
4. **Dane identyfikacyjne** – dane Użytkownika: imię i nazwisko, numer PESEL (nie dotyczy obcokrajowca o statusie rezydenta), seria i numer dokumentu tożsamości oraz adres zamieszkania;
5. **Dzień roboczy** – dzień inny niż sobota i inny niż dzień ustawowo wolny od pracy;
6. **HELP-LINE** – specjalna linia telefoniczna, która pozwala Użytkownikowi Serwisu uzyskać doraźną pomoc, dostępna pod numerem: +48 (032) 357 00 69 lub 0801 222 222 (032) 357 00 62 (koszt połączenia wg stawek operatora);
7. **Kod Identyfikacyjny SMS** – ciąg cyfr, który służy do jednorazowej identyfikacji Użytkownika – generowany przez system informatyczny Banku i przekazywany Użytkownikowi SMS-em na Numer Telefonu Użytkownika;
8. **Numer Telefonu Użytkownika** – numer telefonu komórkowego, który Użytkownik podał Bankowi we Wniosku; jest to numer, z którego korzysta wyłącznie Użytkownik jako abonent operatora telefonii komórkowej lub osoba wskazana do tego przez abonenta;
9. **Oddział** – jednostka organizacyjna Banku przeznaczona do bezpośredniej obsługi Użytkownika;
10. **PDF** – (skrót od Portable Document Format) format pliku o tej samej nazwie, który opracowała firma Adobe Systems;
11. **Pożyczka** – pożyczka pieniężna, której Bank udziela Użytkownikowi na podstawie Umowy o pożyczkę;
12. **Przycisk akceptacji** – zamieszczony w Serwisie przycisk „Akceptuję”, którego użycie jest tożsame z podpisaniem oraz zaakceptowaniem przez Użytkownika wskazanych dokumentów;

13. **Regulamin** – niniejszy Regulamin Serwisu kredytowego ING;
14. **Serwis (Serwis kredytowy ING)** – strona internetowa Banku <https://e-pozyczka.ingbank.pl/> – która pozwala Użytkownikowi wykonać czynności niezbędne do zawarcia Umowy ramowej lub/i Umowy o pożyczkę, w tym złożyć Wniosek;
15. **Siła wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, które bezpośrednio lub pośrednio doprowadziło do tego, że Bank nie wykonał zobowiązań lub wykonał je nienależycie, i któremu Bank nie mógł zapobiec.  
Takie zdarzenie to:
  - a. powódź, trzęsienie ziemi, wyładowania atmosferyczne, huragan, trąby powietrzne, wybuch wulkanu lub inne podobne zjawiska atmosferyczne,
  - b. wyłączenie dostaw prądu przez dostawcę energii elektrycznej, na które Bank nie miał wpływu;
  - c. awaria systemu łączności telekomunikacyjnej oraz inne skutki wadliwego działania łączności telekomunikacyjnych i szkód, które ono wywołało.Za siłę wyższą uważa się też działanie państwa lub organizacji międzynarodowej, przez które Bank nie może wykonać danej czynności. Może to być np. umowa międzynarodowa, ustawa, rozporządzenie, zarządzenie, uchwała uprawnionego organu władzy/administracji.
16. O ile będzie to możliwe, Bank poinformuje na stronie [www.ingbank.pl](http://www.ingbank.pl), że wystąpiła siła wyższa, i określi w miarę możliwości, ile będzie trwała.
17. **SMS** – (skrót od Short Message Service) wiadomość tekstowa transmitowana w sieci telefonów komórkowych na warunkach, które określił operator sieci;
18. **Strona Internetowa Banku** – internetowy serwis tematyczny Banku dostępny pod adresem [www.ingbank.pl](http://www.ingbank.pl);
19. **Umowa o pożyczkę** – Umowa o pożyczkę pieniężną zawarta pomiędzy Bankiem a Użytkownikiem, którzy ją akceptują i podpisują na zasadach określonych w Umowie ramowej – za pośrednictwem Serwisu;
20. **Umowa ramowa** – Umowa ramowa określająca tryb i sposób zawarcia Umowy o pożyczkę w Serwisie Internetowym ING;
21. **Użytkownik** – pełnoletnia osoba fizyczna, która ma pełną zdolność do czynności prawnych i nie jest przedsiębiorcą, korzystająca w imieniu własnym z Serwisu kredytowego ING w zakresie przewidzianym w Regulaminie;
22. **Wniosek** – wniosek o udzielenie pożyczki pieniężnej, który Bank udostępnia w Serwisie w formie elektronicznej w postaci stosownego aktywnego formularza, a Użytkownik za pośrednictwem Serwisu przekazuje Bankowi.

## Zakres oraz wymogi techniczne serwisu

### § 3

1. Bank udostępnia Serwis kredytowy ING na dedykowanej stronie internetowej <https://e-pozyczka.ingbank.pl/>.
2. W Serwisie kredytowym ING Bank świadczy usługi związane wyłącznie z Umowami o pożyczkę.
3. Regulamin opisuje warunki świadczenia drogą elektroniczną usług związanych z udzieleniem przez Bank pożyczki, takich jak:
  - a. obsługa Serwisu;
  - b. sposób zawarcia i rozwiązania Umowy ramowej;
  - c. tryb i sposób, w jaki Użytkownik akceptuje i podpisuje w formie elektronicznej Umowę o pożyczkę i załączniki do tej umowy;
  - d. tryb postępowania reklamacyjnego;
  - e. złożenie Wniosku za pośrednictwem Serwisu;
  - f. przekazanie Użytkownikowi przez Bank na Adres poczty elektronicznej informacji o decyzji kredytowej,
  - g. przekazywanie przez Użytkownika za pośrednictwem Serwisu skanów określonych dokumentów;
  - h. zapoznanie się przez Klienta z dokumentami utworzonymi w formie elektronicznej;
  - i. przesłanie na Adres poczty elektronicznej podpisanej Umowy ramowej oraz Umowy o pożyczkę i załączników do tej umowy.
4. Z Serwisu może korzystać Użytkownik, który ma dostęp do komputera lub dowolnego urządzenia mobilnego o następujących parametrach:
  - a. dowolny system operacyjny;
  - b. przeglądarka internetowa Internet Explorer w wersji co najmniej 9 lub Firefox w wersji co najmniej 28, lub Chrome w wersji co najmniej 34;
  - c. plugin Adobe do odczytu dokumentów PDF (właściwy dla wybranej przeglądarki);

- d. program niezbędny do obsługi plików w formacie PDF.
- Ponadto, by korzystać z Serwisu, Użytkownik musi mieć:
- a. dostęp do sieci Internet;
  - b. adres poczty elektronicznej;
  - c. dowolne urządzenie, które pozwala odebrać Kod Identyfikacyjny SMS.
5. Korzystanie z Serwisu jest możliwe po zapewnieniu pełnej technicznej zgodności używanego przez Użytkownika komputera lub urządzenia mobilnego z wymaganiami technicznymi Serwisu.

## Zasady korzystania z Serwisu

### § 4

1. Korzystanie z Serwisu jest jednoznaczne z akceptacją postanowień niniejszego Regulaminu. Jeśli Użytkownik nie akceptuje Regulaminu, powinien bezzwłocznie opuścić Serwis.
2. Użytkownikowi nie wolno wykonywać jakichkolwiek działań, które mogłyby negatywnie wpłynąć na prawidłowe funkcjonowanie Serwisu, w szczególności nie wolno mu ingerować w jego elementy techniczne i dostarczać treści o charakterze bezprawnym.
3. Bank zapewnia bezpłatne korzystanie z Serwisu z wyłączeniem kosztów, które wynikają z zawartej Umowy o pożyczkę i które Użytkownik ponosi na warunkach w niej określonych.
4. Użytkownik ponosi koszty korzystania ze środków porozumiewania się na odległość, których używa, w szczególności koszty dostępu do systemu teleinformatycznego (Internetu), zgodnie z taryfą swojego operatora.
5. Użytkownik powinien korzystać z Serwisu zgodnie z przepisami prawa, postanowieniami Regulaminu oraz dobrymi obyczajami, w poszanowaniu praw własności intelektualnej.
6. Szczegółowe informacje oraz pomoc dotyczącą funkcjonowania Serwisu, zawierania i rozwiązywania Umowy ramowej oraz Umowy o pożyczkę Użytkownik uzyska za pośrednictwem HELP-LINE.
7. ING Bank Śląski S.A. z siedzibą w Katowicach (ul. Sokolska 34, 40-086 Katowice) jest administratorem danych osobowych Użytkownika, które podał on:
  - a. we Wniosku oraz
  - b. w dokumentach, które przedstawił Bankowi w celu korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną, w tym w celu zawarcia Umowy ramowej oraz Umowy o pożyczkę za pośrednictwem Serwisu.Wszystkie czynności związane z zawarciem wskazanych powyżej umów, w tym porozumiewanie się Banku z Użytkownikiem, następują za pomocą dowolnych środków komunikacji elektronicznej lub bezpośredniego porozumiewania się na odległość. Są to m.in. adresy poczty elektronicznej, telefony lub komunikatory wideo, wiadomości SMS/MMS.
8. Bank komunikuje się z Użytkownikiem według standardów stosowanych w Internecie i przez operatorów telefonii komórkowej. Nie stosuje dodatkowych zabezpieczeń swoich wiadomości. Taki sposób komunikacji wiąże się z ryzykiem uzyskania dostępu do treści przekazywanych informacji przez osoby, do których nie są one adresowane. Ryzyko to ponosi Użytkownik.
9. Bank może przetwarzać dane osobowe, wskazane w § 4 pkt. 7, aby rozpoznawać złożone mu wnioski lub wykonywać czynności prawne – w tym czynności przewidziane przepisami prawa – lub przetwarzać je w celach archiwizacyjnych. Odbiorcą tych danych mogą być podmioty upoważnione:
  - a. na mocy przepisów prawa, w tym przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe; lub
  - b. na podstawie zgody osoby zainteresowanej.
10. Przekazanie danych osobowych jest dobrowolne, a Użytkownik ma do nich dostęp i może je poprawiać.

## Warunki zawierania i rozwiązywania Umowy ramowej

### § 5

1. Zanim Bank podpisze z Użytkownikiem Umowę ramową, zaprezentuje mu jej treść w postaci elektronicznej za pośrednictwem Serwisu. Kiedy Bank podpisze Umowę o pożyczkę, przesyła Użytkownikowi tę Umowę oraz Umowę ramową na Adres poczty elektronicznej. Umowa ramowa dotyczy określonej Umowy o pożyczkę; aby podpisać kolejną Umowę o pożyczkę za pośrednictwem Serwisu, trzeba podpisać nową Umowę ramową.
2. Umowa ramowa zaprezentowana za pośrednictwem Serwisu stanowi ofertę w rozumieniu Kodeksu cywilnego.
3. Złożona ze strony Banku oferta nie podlega negocjacjom lub zmianom oraz przestaje wiązać, gdy nie zostanie w całości i bez zastrzeżeń przyjęta przez Użytkownika niezwłocznie. Za niezwłoczne przyjęcie oferty rozumie się jej

- akceptację podczas Aktywnej sesji.
4. Podpisanie Umowy ramowej nastąpi w formie elektronicznej poprzez Serwis kredytowy ING i odbędzie się w sposób określony w Regulaminie.  
[Podstawa prawna:
    - art. 7 ust. 1 ustawy Prawo bankowe,
    - § 3 pkt 1b Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 26 października 2004 r. w sprawie sposobu tworzenia, utrwalania, przekazywania, przechowywania i zabezpieczenia dokumentów związanych z czynnościami bankowymi, sporządzanych na elektronicznych nośnikach informacji (Dz.U. Nr 236, poz. 2364)].
  5. Klient podpisuje Umowę ramową w Serwisie kredytowym ING, klikając przycisk „Akceptuję”, umieszczony pod jej treścią. Zgadza się tym samym na dołączenie do Umowy ramowej jego Danych identyfikacyjnych.
  6. Zanim Użytkownik złoży podpis, jednorazowo wpisuje w odpowiednim polu Wniosku Kod Identyfikacyjny SMS. Użytkownik ma 3 próby wprowadzenia Kodu Identyfikacyjnego SMS, przekazanego na Numer Telefonu Użytkownika. Przy trzeciej nieudanej próbie nastąpi blokada dostępu do Serwisu dla składanego Wniosku. Każdy Użytkownik może pięć razy skorygować Numer Telefonu Użytkownika.
  7. Bank podpisuje Umowę ramową poprzez umieszczenie w jej treści danych identyfikacyjnych swojego reprezentanta. Te dane to imię i nazwisko oraz numer identyfikacyjny pracownika (dalej Dane Reprezentanta). Dołączenie tych danych skutkuje utrwaleniem Umowy ramowej w formie elektronicznej.
  8. Bank zabezpieczy i utrwali w formie pliku PDF Umowę ramową – zawartą zgodnie z powyższymi postanowieniami – i niezwłocznie prześle Użytkownikowi na Adres poczty elektronicznej.
  9. Wszystkie niezbędne czynności zawarcia, wykonywania oraz rozwiązania Umowy ramowej Bank oraz Użytkownik wykonują w języku polskim, który jest również wyłącznym językiem tej umowy oraz Umowy o pożyczkę.
  10. Umowę ramową Bank oraz Użytkownik zawierają na czas określony do chwili, aż:
    - a. podpiszą oni Umowę o pożyczkę lub
    - b. Bank przekaże Użytkownikowi informację o negatywnej decyzji kredytowej lub
    - c. wygaśnie Aktywna sesja, zanim Użytkownik podpisze Umowę o pożyczkę.
  11. Zawarcie Umowy ramowej w sposób określony w Regulaminie będzie skutkowało tym, że Użytkownik nie będzie mógł od niej odstąpić do czasu któregośkolwiek ze zdarzeń określonych w § 5 pkt. 10 Regulaminu. Okres od dnia zawarcia Umowy ramowej do dnia wystąpienia jednego ze zdarzeń określonych w § 5 pkt. 10 Regulaminu jest okresem świadczenia usług przez Bank, o którym mowa w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (dalej Ustawa) i w którym Użytkownikowi nie przysługuje prawo odstąpienia od tej umowy. Okres ten stanowi minimalny czas trwania zobowiązań konsumenta, które wynikają z Umowy ramowej w rozumieniu Ustawy. Jednocześnie po zakończeniu tego okresu odstąpienie od Umowy ramowej nie będzie możliwe, ponieważ Umowa ramowa wygaśnie.

## Zawarcie umowy o pożyczkę

### § 6

1. Warunki i zasady udzielania pożyczki, zawierania Umowy o pożyczkę, odstąpienia od tej Umowy lub jej rozwiązania określone są w Umowie o pożyczkę.
2. Bank podpisze z Użytkownikiem Umowę o pożyczkę za pośrednictwem Serwisu, jeśli Użytkownik:
  - a. uzupełni oraz przekaże Bankowi poprzez Serwis wszystkie niezbędne informacje, w tym Dane Identyfikacyjne wraz z Kodem Identyfikacyjnym SMS;
  - b. podpisze Umowę o pożyczkę w sposób określony w Umowie ramowej;
  - c. przekaże za pomocą Serwisu skany dokumentów wymaganych do potwierdzenia tożsamości Użytkownika oraz potwierdzających jego dochody – jeżeli Bank będzie tego wymagał;
  - d. wykona przelew ze swojego rachunku bankowego w terminie określonym przez Bank na wskazany przez Bank rachunek – w wysokości co najmniej 0,01 zł; dane o tym rachunku bankowym muszą się zgadzać z Danymi identyfikacyjnymi, które Użytkownik podał we Wniosku (imię i nazwisko, adres zamieszkania);
  - e. otrzyma pozytywną decyzję kredytową.
3. Jeśli Bank podejmie pozytywną decyzję kredytową, prześle podpisaną przez siebie Umowę o pożyczkę w formie pliku PDF na Adres poczty elektronicznej. W wypadku negatywnej decyzji kredytowej Bank prześle stosowną informację na Adres poczty elektronicznej.
4. Dniem zawarcia Umowy o pożyczkę jest dzień, w którym Bank podpisze tę Umowę. Bank przesyła podpisaną przez siebie Umowę o pożyczkę w dniu, w którym ją podpisał, na Adres poczty elektronicznej. Bank podpisuje

Umowę o pożyczkę w sposób określony w Umowie ramowej.

5. Użytkownik może zwrócić się do Banku w dowolny sposób – wskazany w § 1 pkt. 3 Regulaminu – na każdym etapie korzystania z Serwisu, aby uzyskać informacje na temat Umowy o pożyczkę lub Umowy ramowej. Dodatkowe niezbędne poradniki kredytowe Bank udostępnił na Stronie Internetowej Banku.

## Zasady odpowiedzialności

### § 7

1. Bank zobowiązuje się:
  - a. zachować w poufności wszystkie dane służące do identyfikacji i autoryzacji, którymi posługuje się Użytkownik;
  - b. utrzymywać wszystkie czynności Użytkownika, mogą stanowić dowód w sytuacjach spornych.
2. Bank nie odpowiada za:
  - a. spowodowane przez Siłę wyższą niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Regulaminu;
  - b. szkody, które powstały, ponieważ Użytkownik ujawnił osobom trzecim treści, które Bank przekazał mu na Adres poczty elektronicznej;
  - c. niewykonanie zobowiązań wynikających z Regulaminu, gdy upoważniają go do tego przepisy obowiązującego prawa, w szczególności przepisy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu;
  - d. szkody spowodowane opóźnieniem w przesłaniu Użytkownikowi przez operatorów sieci telefonii komórkowej wiadomości SMS, w tym Kodów Identyfikacyjnych SMS nadanych przez Bank, jeśli opóźnienie nie nastąpiło z winy Banku lub jest następstwem okoliczności, za które Bank nie odpowiada;
  - e. szkody spowodowane działaniem osób trzecich, powstałe, ponieważ Użytkownik nie przestrzegał Regulaminu.

## Zobowiązania Użytkownika

### § 8

1. Użytkownik zobowiązany jest:
  - a. korzystać z Serwisu zgodnie z przepisami prawa, postanowieniami Regulaminu oraz dobrymi obyczajami;
  - b. przekazywać za pomocą Serwisu wyłącznie prawdziwe dane, w tym prawdziwe i aktualne dokumenty;
  - c. korzystać z zasobów Serwisu wyłącznie na własny użytek. Użytkownikowi nie wolno wykorzystywać danych oraz innych materiałów z zasobów Serwisu, aby prowadzić działalność komercyjną. Dotyczy to zarówno materiałów, które podlegają ochronie na gruncie prawa autorskiego, jak i takich, które nie podlegają takiej ochronie.

## Zablokowanie dostępu do Serwisu

### § 9

1. Bank zastrzega sobie prawo do zablokowania dostępu do Serwisu w każdym czasie – jeśli Użytkownik naruszy warunki korzystania z niego, to znaczy:
  - a. poda nieprawdziwe dane osobowe;
  - b. udostępni dane umożliwiające złożenie Wniosku osobom trzecim;
  - c. narusza dobre obyczaje co do treści informacji i tekstów umieszczanych w Serwisie, a także w stosunku do prowadzącego Serwis;
  - d. trzy razy błędnie wprowadzi Kod Identyfikacyjny SMS.

## Bezpieczeństwo

### § 10

1. Użytkownik jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Bank o:
  - a. utracie, kradzieży, przywłaszczeniu albo nieuprawnionym użyciu danych służących do identyfikacji i autoryzacji za pośrednictwem Serwisu oraz o odkryciu nieuprawnionego dostępu do Serwisu (powiadomienie w Oddziale);
  - b. jakimkolwiek incydencie technicznym lub innej awarii związanej z korzystaniem z Serwisu, która może zagrozić

jego bezpieczeństwu (powiadomienie w dowolny sposób wskazany w § 1 pkt. 3 Regulaminu).

#### § 11

1. Użytkownik jest zobowiązany utrzymać w poufności wszystkie dane służące do jego identyfikacji i autoryzacji w Serwisie oraz nie ujawniać tych danych osobom trzecim (w tym małżonkowi, małżonce, członkowi rodziny, innej osobie bliskiej).
2. Użytkownik – aby upewnić się, że rzeczywiście nawiązał połączenie z serwerem Banku – powinien sprawdzić, czy połączenie z Serwisem jest zabezpieczone certyfikatem serwera SSL. Bank na Stronie Internetowej Banku wskazuje:
  - a. jak zweryfikować wiarygodność certyfikatu Banku;
  - b. inne ważne informacje na temat bezpieczeństwa Serwisu oraz sposobu zabezpieczania komputera.
3. Użytkownik powinien zabezpieczyć swój system komputerowy programem antywirusowym.
4. Bank nie kontroluje środowiska urządzenia Użytkownika, które umożliwia dostęp do Serwisu. Dlatego Bank zaleca, aby Użytkownik upewnił się, czy środowisko jego urządzenia jest bezpieczne. Użytkownicy zobowiązani są stosować aktualne rekomendacje Banku w zakresie bezpieczeństwa transakcji internetowych, aby ochronić się przed zagrożeniami powodowanymi poprzez łączenie się z siecią internetową. Rekomendacje te Bank prezentuje na Stronie Internetowej Banku, w części, która dotyczy bankowości elektronicznej – <http://www.ingbank.pl/aktualnosci/bankowosc-elektroniczna> – gdzie podaje również informacje o kolejnych aktualizacjach tych rekomendacji. Ewentualne konsekwencje niestosowania się do tych zaleceń ponosi Użytkownik.

#### § 12

1. Bank zastrzega sobie prawo do przeprowadzania modernizacji, aktualizacji oraz regularnych konserwacji technicznych Serwisu, które skutkują okresowymi przerwami w dostępie do niego lub do jego funkcji. Bank poinformuje o takich okolicznościach i poda, jak długo może trwać brak lub ograniczenie dostępu:
  - a. na Stronie Internetowej Banku lub w Serwisie (o ile będzie to możliwe), lub
  - b. poprzez HELP-LINE.
2. Bank zastrzega sobie prawo do zablokowania dostępu do Serwisu ze względów bezpieczeństwa. Może to zrobić w sytuacjach nieuprawnionego dostępu osób trzecich do Serwisu lub w sytuacjach takiego zagrożenia.

## Odpowiedzialność stron

#### § 13

Bank nie odpowiada za:

- a. szkody, które nie są następstwem działań lub zaniechań Banku – powstałe w wyniku uszkodzenia urządzenia Użytkownika bądź jego zasobów danych podczas korzystania z Serwisu lub w związku z nim, w szczególności za szkody spowodowane przez wirusy komputerowe, które przedostały się do urządzenia Użytkownika;
- b. brak dostępu do Serwisu w związku z awarią systemu łączności telekomunikacyjnej oraz za skutki wadliwego działania łączności telekomunikacyjnych i szkód, które wywołały.

## Reklamacje

#### § 14

1. Bank umożliwia złożenie reklamacji w następujący sposób:
  - a. w formie elektronicznej:
    - i. poprzez system bankowości internetowej;
    - ii. poprzez formularz reklamacji dostępny na Stronie Internetowej Banku;
  - b. ustnie:
    - i. telefonicznie (od poniedziałku do piątku w godz. od 08:00 do 19:00), pod numerem: 0800 163 012 – dla telefonów stacjonarnych (numer bezpłatny); (32) 357 00 62 – dla telefonów stacjonarnych i komórkowych;
    - ii. osobiście w placówce Banku;
  - c. w formie pisemnej:
    - i. przesyłką pocztową na adres: ING Bank Śląski S.A., ul. Sokolska 34, DOR, skr. poczt. 137, 40-086



Katowice;

ii. osobiście w placówce Banku.

2. W treści reklamacji Użytkownik powinien podać swoje:
  - a. imię i nazwisko;
  - b. adres korespondencyjny;
  - c. numer telefonu;
  - d. uzasadnienie reklamacji.
3. Odpowiedź na reklamację Bank przekazuje Użytkownikowi w jeden z poniżej wymienionych sposobów:
  - a. przez system bankowości internetowej;
  - b. w postaci papierowej.
4. Bank udzieli odpowiedzi na reklamację najszybciej jak to możliwe, jednak nie później niż 30 dni od dnia, w którym otrzyma reklamację. W trakcie rozpatrywania reklamacji Bank może poprosić Użytkownika o dodatkowe informacje lub dokumenty. W uzasadnionych przypadkach czas rozpatrywania reklamacji może się wydłużyć – nie może jednak przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji przez Bank. Bank poinformuje o tym Użytkownika i poda przyczynę opóźnienia.

## Postanowienia końcowe

### § 15

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się postanowienia obowiązujących przepisów prawa.
2. Sędem właściwym dla rozstrzygnięcia sporów związanych z wykonywaniem Umowy ramowej lub Regulaminu jest sąd właściwy miejscowo i rzeczowo, ustalony zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego.
3. Ewentualne spory wynikające z Umowy ramowej oraz Regulaminu mogą być rozstrzygane w trybie pozasądowym. Wnioski można składać do:
  - a. Rzecznika Finansowego, strona: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl). Rzecznik działa zgodnie z *ustawą o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym*;
  - b. Arbitra bankowego działającego przy Związku Banków Polskich, strona: [www.zbp.pl/dla-konsumentow/arbitr-bankowy/dzialalnosc](http://www.zbp.pl/dla-konsumentow/arbitr-bankowy/dzialalnosc). Arbitr rozstrzyga spór i wydaje swoje orzeczenie zgodnie z regulaminem bankowego arbitrażu konsumenckiego.
4. Konsument, który ma miejsce zamieszkania na terenie państwa członkowskiego Unii Europejskiej, w związku z umową zawartą przez internet, ma prawo - w celu rozstrzygnięcia sporów w trybie pozasądowym - skorzystać z europejskiej platformy internetowego rozstrzygnięcia sporów. Platforma ta nosi nazwę platformy ODR (skrót z języka angielskiego: online dispute resolution), i jest dostępna na stronie <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. W trybie pozasądowym skargi rozpatrywać może tylko jeden z uprawnionych podmiotów (zwany podmiotem ADR) i tylko wówczas, gdy Bank i Użytkownik wcześniej zgodzą się na rozpatrzenie sprawy przez określony podmiot ADR, zgodnie z jego regulaminem. Wykaz podmiotów uprawnionych znajduje się na ww. stronie internetowej Platformy ODR. Powyższe nie narusza uprawnienia do skierowania wniosku do Arbitra bankowego albo Rzecznika Finansowego.
5. O ile regulamin podmiotu ADR to przewiduje, Bank - w celu rozstrzygnięcia sporów w trybie pozasądowym - może skorzystać z europejskiej platformy internetowego rozstrzygnięcia sporów i złożyć wniosek o wszczęcie takiego postępowania pozasądowego przeciwko Użytkownikowi, jeśli Użytkownik oraz Bank wcześniej zgodzą się na rozpatrzenie sprawy przez określony podmiot ADR, zgodnie z jego regulaminem, a przepisy prawa nie wyłączają takiej możliwości.
6. Konsument może również zwrócić się o pomoc do rzecznika konsumenta (miejskiego lub powiatowego).
7. Organem nadzoru właściwym w zakresie ochrony konsumentów jest:
  - a. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, adres: plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa;
  - b. Miejski lub Powiatowy Rzecznik Konsumentów.
5. Prawem właściwym dla stosunków Banku z Użytkownikiem – wynikających z korzystania z Serwisu – jest prawo polskie.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 15.05.2017 r.