

Regulamin oferty specjalnej „Kredyt hipoteczny na dom energooszczędny”

obowiązuje od 25 września 2023 r. do 12 listopada 2023 r.

Definicje

1. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **Bank** – ING Bank Śląski Spółka Akcyjna z siedzibą w Katowicach, kod pocztowy: 40-086, przy ul. Sokolskiej 34, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym Katowice-Wschód Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000005459, o kapitale zakładowym w kwocie 130 100 000,00 zł oraz kapitale wpłaconym w kwocie 130 100 000,00 zł, NIP 634-013-54-75, o międzynarodowym kodzie identyfikacyjnym w systemie SWIFT (BIC) – INGBPLPW, adresie poczty elektronicznej: info@ing.pl; podlegający nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego, z siedzibą w Warszawie, ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa.
- 2) **Dom** – to budynek jednorodzinny, w którym istnieje możliwość lub wyodrębniono nie więcej niż dwa lokale mieszkalne, którego roczne zapotrzebowanie na nieodnawialną energię pierwotną do ogrzewania, wentylacji i przygotowania ciepłej wody nie przekracza 57 kWh/m²/rok.
- 3) **Lokal mieszkalny** – to tylko lokal mieszkalny:
 - a) położony w budynku jednorodzinny, w którym istnieje możliwość lub wyodrębniono nie więcej niż dwa lokale mieszkalne, którego roczne zapotrzebowanie na nieodnawialną energię pierwotną do ogrzewania, wentylacji i przygotowania ciepłej wody nie przekracza 57 kWh/m²/rok;
 - b) położony w budynku wielorodzinnym w zabudowie szeregowej, w którym w ramach jednego segmentu istnieje możliwość lub wyodrębniono nie więcej niż dwa lokale mieszkalne, którego roczne zapotrzebowanie na nieodnawialną energię pierwotną do ogrzewania, wentylacji i przygotowania ciepłej wody nie przekracza 53 kWh/m²/rok.
- 4) **Formularz, Formularz informacyjny** – dokument, o którym mowa w ustawie z dnia 23 marca 2017 r. o kredycie hipotecznym oraz nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami, wydawany Uczestnikowi.
- 5) **Kompletny wniosek** – formularz wniosku o Kredyt hipoteczny (druk bankowy) wraz z załącznikami i z wymaganymi przez Bank dokumentami dotyczącymi sytuacji ekonomiczno-finansowej Uczestnika oraz dokumentami dotyczącymi nieruchomości wraz z ważnym Świadectwem charakterystyki energetycznej dla kredytów na Rynku wtórnym.
- 6) **Konto** – rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy prowadzony w złotych polskich dla osób fizycznych, tj.: Konto z Lwem: Direct, Komfort, Mobi, Premium, Active, Future z wyłączeniem Konta z Lwem PRP (Podstawowego Rachunku Płatniczego). Informacje o bieżącej ofercie dotyczącej Kont znajdują się na stronie www.ing.pl w sekcji kont osobistych. Informacje o opłatach dotyczących Kont znajdują się w Tabeli Opłat i Prowizji.
- 7) **Kredyt hipoteczny** - mieszkaniowy kredyt hipoteczny i/lub mieszkaniowy kredyt budowlano-hipoteczny, którego celem jest (w ramach jednego kredytu cele nie mogą być łączone):

- a) budowa Domu;
- b) budowa Lokalu mieszkalnego na Rynku pierwotnym;
- c) nabycie Domu lub Lokalu mieszkalnego na Rynku pierwotnym;
- d) nabycie oddanego do użytkowania Domu lub Lokalu mieszkalnego na Rynku wtórnym.

Definicja Kredytu hipotecznego nie obejmuje:

- a) kredytów hipotecznych udzielonych w kwocie niższej niż 100 000 zł lub wyższej niż 1 500 000 zł;
 - b) pożyczek hipotecznych;
 - c) kredytów hipotecznych z celem przeznaczonym na konsolidację lub z celem przeznaczonym na spłatę kredytów udzielonych uczestnikowi przez Bank, za wyjątkiem sytuacji spłaty Kredytu hipotecznego przeznaczonego na nabycie działki pod warunkiem jednoczesnego wnioskowania o sfinansowanie budowy Domu;
 - d) podwyższenia Kredytów hipotecznych / pożyczek hipotecznych udzielonych przez Bank.
- 8) **Oferta specjalna, Oferta** – to oferta specjalna „Kredyt hipoteczny na dom energooszczędny”, która ma na celu wsparcie przeciwdziałania negatywnym skutkom zmiany klimatu i pomoc klientom w stosowaniu rozwiązań zapewniających efektywność energetyczną budynków.
- 9) **Oprocentowanie okresowo stałe** – oprocentowanie ustalone przez Bank stanowiące stałą wartość procentową, niezależną od zmian stóp procentowych na rynku. Oprocentowanie okresowo stałe obowiązuje w okresie 60 miesięcy od dnia uruchomienia (wypłaty) Kredytu hipotecznego. Po tym czasie Kredyt hipoteczny będzie objęty Oprocentowaniem zmiennym składającym się ze Wskaźnika referencyjnego i marży Banku wskazanej w Umowie o kredyt hipoteczny, z wyjątkiem przypadku o którym mowa w zdaniu następnym. Jeśli Uczestnik podejmie decyzję o kontynuowaniu Oprocentowania okresowo stałego Kredytu hipotecznego na kolejny okres – wysokość Oprocentowania okresowo stałego zostanie wskazana w aneksie do Umowy o kredyt hipoteczny. Szczegółowe zasady dotyczące oprocentowania i jego zmiany opisane są w Umowie o Kredyt hipoteczny.
- 10) **Oprocentowanie zmienne** – oprocentowanie Kredytu hipotecznego, które stanowi sumę:
- a) Wskaźnika referencyjnego;
 - b) marży Banku.

Marża Banku jest stała przez cały okres kredytowania, z zastrzeżeniem przypadków przewidzianych w Umowie o Kredyt hipoteczny. Zmiana wartości Wskaźnika referencyjnego wpływa na oprocentowanie Kredytu hipotecznego czyli na wysokość miesięcznej raty tj. jeśli Wskaźnik referencyjny wzrośnie, rata również wzrośnie/Wskaźnik referencyjny zmaleje – rata zmaleje. Jeśli Wskaźnik referencyjny wyniesie zero lub mniej, oprocentowanie Kredytu hipotecznego będzie równe marży Banku.

Oprocentowanie podlega aktualizacji na warunkach określonych w Umowie o Kredyt hipoteczny.

- 11) **Partnerzy sprzedaży** - firmy oferujące produkty hipoteczne ING Banku Śląskiego S.A. na podstawie umowy pośrednictwa.
- 12) **Regulamin** – ten regulamin Oferty specjalnej „Kredyt hipoteczny na dom energooszczędny”.
- 13) **Rynek pierwotny** - rynek nieruchomości, które nie były w przeszłości przedmiotem obrotu rynkowego. Do rynku pierwotnego zaliczamy m.in. wykup nieruchomości, przekształcenie prawa do nieruchomości, budowę dewelopera (deweloper jest właścicielem albo użytkownikiem wieczystym gruntu).
- 14) **Rynek wtórny** – rynek nieruchomości, które były w przeszłości przedmiotem obrotu rynkowego.
- 15) **Świadectwo charakterystyki energetycznej** – dokument określający charakterystykę energetyczną budynku lub części budynku (lokalu) sporządzony zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 2014 r. o charakterystyce energetycznej budynków.
- 16) **System bankowości internetowej, bankowość internetowa** – nazwy handlowe oznaczające usługę bankowości elektronicznej. System bankowości internetowej przeznaczony jest wyłącznie dla jego

użytkowników i dostępny przez urządzenie z przeglądarką internetową i łączy internetowe. Może on występować w różnych wersjach, które mogą mieć różne nazwy handlowe m.in.: „system ING BankOnLine” lub „Moje ING” lub inne. Poszczególne, oznaczone innymi nazwami, wersje Systemu mogą się różnić wymogami technicznymi.

- 17) **Tabela Opłat i Prowizji** – Tabela Opłat i Prowizji ING Banku Śląskiego Spółka Akcyjna dla osób fizycznych.
- 18) **Ubezpieczenie Indywidualne** – wariant ubezpieczenia spłaty Kredytu hipotecznego oferowany przez towarzystwo ubezpieczeń za pośrednictwem Banku. Oferta aktualnie dostępnych wariantów ubezpieczeniowych oferowanych przez towarzystwo ubezpieczeń dostępna jest na stronie internetowej Banku w sekcji produktów ubezpieczeniowych <https://www.ing.pl/indywidualni/ubezpieczenia/program-bezpieczny-kredyt>. Znajdują się tam również Ogólne Warunki Ubezpieczenia dotyczące Ubezpieczenia Indywidualnego, zawierające informację o warunkach jakie należy spełnić w celu zawarcia umowy ubezpieczenia dla wybranego wariantu oraz informacje o wysokości składek ubezpieczeniowych.
- 19) **Uczestnik** – osoba, która bierze udział w Ofercie specjalnej, jest osobą fizyczną (konsumentem), posiada pełną zdolność do czynności prawnych.
- 20) **Umowa o kredyt hipoteczny** – Umowa o mieszkaniowy kredyt hipoteczny lub Umowa o mieszkaniowych kredyt budowlano-hipoteczny, o której zawarcie z Bankiem wnioskuje Uczestnik.
- 21) **Wskaźnik referencyjny** – WIRON 1M Stopa Składana, kod ISIN PL9999996595, (WIRON - Warsaw Interest Rate Overnight) jest ustalany zgodnie z Regulaminem Rodziny Indeksów Składanych WIRON. Na dzień zawarcia niniejszej umowy administratorem wskaźnika referencyjnego WIRON jest GPW Benchmark SA z siedzibą w Warszawie. Na dzień zawarcia umowy publikowany przez administratora z dokładnością do 5 miejsca po przecinku. Informacje o aktualnej wartości oraz sposobie opracowywania wskaźnika WIRON, są dostępne m.in. na stronie <https://gpwbenchmark.pl/>.

Czas Oferty specjalnej

2. Oferta specjalna trwa od 25 września 2023 r. do 12 listopada 2023 r. (włącznie).

Warunki i zasady Promocji/Oferty specjalnej

3. Aby skorzystać z Oferty specjalnej Uczestnik musi spełnić poniższe warunki (łącznie):
 - 1) złożyć Kompletny wniosek o Kredyt hipoteczny w kwocie mieszczącej się w przedziale od 100 000 PLN (włącznie) do 1 500 000 PLN (włącznie) w okresie trwania Oferty specjalnej, wraz z dokumentem kwalifikującym nieruchomość jako Dom lub Lokal mieszkalny - w placówce Banku, telefonicznie pod numerem 32 357 00 65 (koszt wg stawek operatora) lub u Partnera sprzedaży, z zastrzeżeniem punktu 5 i 6;
 - 2) zapoznać się i zaakceptować postanowienia Regulaminu wraz ze wskazaniem na formularzu wniosku o Kredyt hipoteczny nazwy Oferty specjalnej: „Kredyt hipoteczny na dom energooszczędny”;
 - 3) posiadać lub założyć przed podpisaniem umowy o Kredyt hipoteczny Konto w Banku (z deklaracją comiesięcznych wpływów w kwocie minimum 2 000 zł), z którego będą spłacane należności z tytułu Umowy o Kredyt hipoteczny. Posiadaczem ww. Konta musi być co najmniej jedna z osób zawierająca Umowę o Kredyt hipoteczny;
 - 4) spełnić warunek zawarcia umowy Ubezpieczenia Indywidualnego, za pośrednictwem Banku, w dniu podpisywania Umowy o Kredyt hipoteczny, przez co najmniej jedną osobę zawierającą Umowę o Kredyt hipoteczny. Wiek tej osoby w dniu złożenia wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia (dzień podpisania umowy o Kredyt hipoteczny) musi spełnić warunek kryterium wieku zawarty w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia dla wybranego wariantu Ubezpieczenia Indywidualnego;
 - 5) podpisać Umowę o Kredyt hipoteczny, w kwocie mieszczącej się w przedziale określonym ppkt 1);
 - 6) wyrazić zgodę na weryfikację behawioralną najpóźniej w dniu podpisania Umowy o kredyt hipoteczny. Weryfikacja behawioralna ma na celu zwiększenie poziomu bezpieczeństwa w trakcie korzystania z Systemu bankowości internetowej;
 - 7) zapotrzebowanie na nieodnawialną energię pierwotną do ogrzewania, wentylacji i przygotowania ciepłej wody musi być udokumentowane we wnioskach kredytowych, przed wydaniem decyzji kredytowej, w przypadku:
 - a) budowy – dokumentacją projektową;

- b) nabycia na Rynku pierwotnym – dokumentacją projektową lub Świadectwem charakterystyki energetycznej dla finansowanej nieruchomości;
 - c) nabycia Rynku wtórnym - Świadectwem charakterystyki energetycznej dla finansowanej nieruchomości.
- 8) przedmiot kredytowania musi być jednocześnie przedmiotem zabezpieczenia udzielonego kredytu.
- 4. Każda z osób zawierających Umowę o Kredyt hipoteczny zobowiązana jest posiadać lub uzyskać przed podpisaniem Umowy o Kredyt hipoteczny dostęp do Systemu bankowości internetowej. Posiadanie dostępu do Systemu bankowości internetowej jest wymagane przez cały okres kredytowania.
 - 5. Kompletny wniosek złożony po okresie składania wniosków, ale w okresie ważności formularza informacyjnego, o którym mowa w art. 11 ustawy z dnia 23 marca 2017 r. o kredycie hipotecznym oraz nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami, wydanego Uczestnikowi w czasie trwania Oferty specjalnej, zostanie objęty tą Ofertą.
 - 6. Wnioski o Kredyt hipoteczny złożone w Banku przed rozpoczęciem okresu składania wniosków nie biorą udziału w Ofercie specjalnej.
 - 7. Uczestnictwa w Ofercie specjalnej, jak i praw i obowiązków z tą Ofertą związanych, nie można przenosić na inne osoby i podmioty.

Warunki cenowe

8. Uczestnikom, którzy spełnią warunki uczestnictwa w Ofercie specjalnej określone w punkcie 3, 4 i 5 Regulaminu, zostaną przyznane warunki cenowe dla wybranego przez Uczestnika wariantu Oferty specjalnej:
- 1) Opartej o Oprocentowanie zmienne:
 - a) **0%** prowizji za udzielenie kredytu hipotecznego
 - b) marża w wysokości **2,35** p.p. w stosunku rocznym
 - 2) Opartej o Oprocentowanie okresowo stałe:
 - a) **0%** prowizji za udzielenie Kredytu hipotecznego
 - b) Szczegółowe informacje dotyczące wysokości Oprocentowania okresowo stałego na warunkach Oferty specjalnej, są zaprezentowane na stronie internetowej Banku, w części dedykowanej ofercie i oprocentowaniu Kredytów hipotecznych: <https://www.ing.pl/indywidualni/kredyty-i-pozyczki/kredyt-hipoteczny/oferty-i-oprocentowanie-stale>
Podane na stronie internetowej Banku warunki cenowe w trakcie trwania oferty specjalnej będą ulegać zmianie. Uczestnik składający wniosek w okresie ważności Formularza informacyjnego skorzysta z oprocentowania obowiązującego w dniu wydania Formularza.
 - 3) Uczestnik może skorzystać tylko z jednego z dwóch wariantów cenowych Oferty specjalnej.
9. Pozostałe koszty i opłaty Uczestnik ponosi zgodnie z Umową o Kredyt hipoteczny oraz Tabelą Opłat i Prowizji.
10. Oferta specjalna „Kredyt hipoteczny na dom energooszczędny” nie łączy się z innymi ofertami hipotecznymi Banku, to jest z obowiązującymi w momencie jej wdrożenia ofertami: „Lekka rata”, „Łatwy start”, a także z ofertami które zostaną wdrożone w czasie trwania Oferty specjalnej, chyba że co innego będzie wynikać z regulaminów tych ofert.
11. Udzielenie Kredytu hipotecznego i jego warunki uzależnione są od indywidualnej sytuacji Uczestnika i jego zdolności kredytowej.

Skutki niedotrzymania postanowień i warunków Regulaminu

- 12. Uczestnik zobowiązany jest do korzystania z produktów określonych w punkcie 3 ppkt 3) i 4) Regulaminu przez okres min. 3 lat od daty zawarcia Umowy o Kredyt hipoteczny, a w punkcie 4 przez cały okres kredytowania.
- 13. Bank w okresie 3 lat od daty zawarcia umowy o Kredyt hipoteczny ma prawo do:

- 1) jednorazowego podwyższenia marży/Oprocentowania okresowo stałego o 0,4 p.p. w stosunku rocznym, jeśli Uczestnik nie wykona zobowiązania polegającego na zapewnieniu wpływu w wysokości min. 2 000zł miesięcznie na Konto, o którym mowa w punkcie 3 ppkt 3) Regulaminu.

Marża/Oprocentowanie okresowo stałe nie zostanie podwyższone, jeżeli niewykonanie ww. zobowiązania było skutkiem niezaakceptowania przez Uczestnika zaproponowanej przez Bank jednostronnej zmiany warunków umowy Konta, w wyniku czego umowa o Konto uległa rozwiązaniu.

- 2) jednorazowego podwyższenia marży/Oprocentowania okresowo stałego o 0,4 p.p. w stosunku rocznym, jeśli Uczestnik zrezygnuje z Ubezpieczenia Indywidualnego, o którym mowa w punkcie 3 ppkt 4) Regulaminu, w wyniku czego żaden z Uczestników nie będzie objęty ochroną ubezpieczeniową w ramach ww. ubezpieczenia.

14. Podwyższona marża/podwyższone Oprocentowanie okresowo stałe będzie obowiązywać do końca trwania Umowy o kredyt hipoteczny.
15. Uczestnik, który wyraził zgodę na warunek wskazany w punkcie 3 ppkt 6) może w dowolnej chwili wycofać taką zgodę, nie tracąc przy tym warunków cenowych określonych w Ofercie specjalnej.

Reklamacje

16. Uczestnik ma prawo składać reklamacje. Bank umożliwia następujące sposoby złożenia reklamacji:

- 1) w postaci elektronicznej:
 - a) poprzez system bankowości internetowej,
 - b) na adres doręczeń elektronicznych wskazany na stronie internetowej Banku, o ile Bank taki adres posiada,
- 2) ustnie:
 - a) telefonicznie pod numerem 32 357 00 69 – dla telefonów stacjonarnych i komórkowych (koszt połączenia wg stawek operatora),
 - b) osobiście w placówce Banku realizującej tę czynność,
- 3) w formie pisemnej:
 - a) przesyłką pocztową na adres ING Bank Śląski S.A., ul. Sokolska 34, Super Circle Contact Centre, 40-086 Katowice,
 - b) osobiście w placówce Banku realizującej tę czynność,

17. Odpowiedź na reklamację Bank przekazuje Uczestnikowi:

- 1) w postaci elektronicznej:
 - a) poprzez system bankowości internetowej, o ile Uczestnik jest użytkownikiem tego systemu, zgodnie z zasadami przewidzianymi w regulaminie systemu bankowości internetowej,
 - b) na adres doręczeń elektronicznych wskazany przez Uczestnika, o ile Bank posiada możliwość odpowiedzi na ten adres,

lub w jeden z poniżej wybranych przez Uczestnika sposobów:

- 2) w formie papierowej - w placówce bankowej realizującej tę czynność albo listem na adres korespondencyjny,
- 3) na innym trwałym nośniku informacji.

18. Bank udziela odpowiedzi niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w

tym terminie, może on zostać wydłużony, jednak nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Bank poinformuje Uczestnika o przyczynach opóźnienia, wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji, przewidywanym terminie zakończenia postępowania reklamacyjnego.

19. W trakcie postępowania reklamacyjnego Bank może zwrócić się do Uczestnika o przedstawienie dodatkowych wyjaśnień lub dokumentów. W przypadku konieczności wyjaśnienia dodatkowych okoliczności w związku z prowadzonym postępowaniem reklamacyjnym, Bank zastrzega sobie prawo do kontaktu telefonicznego z Uczestnikiem na numer telefonu wskazany przez Uczestnika do kontaktu z Bankiem.
20. W przypadku nieuznania reklamacji przez Bank Uczestnik ma prawo złożenia odwołania.

Informacja o danych osobowych

21. ING Bank Śląski S.A. Bank informuje, że jest administratorem danych osobowych uczestników przetwarzanych w celu uczestnictwa w Ofercie specjalnej. W związku z realizacją Oferty Bank przetwarza dane Uczestników, wymagane na wniosku o kredyt hipoteczny wraz z jego załącznikami (dane osobowe obejmujące: dane personalne i adresowe, informacje o: dochodach, stażu pracy i zobowiązaniach). Dane osobowe uczestników są przetwarzane w celu uczestnictwa w Ofercie specjalnej, w tym w związku z wykonywaniem praw lub obowiązków Uczestników, a po jej zakończeniu w celu archiwizacyjnym.
22. Na podstawie niniejszego Regulaminu dane osobowe Uczestników (w zakresie wskazanym w pkt. 21) będą przetwarzane w czasie trwania Oferty specjalnej, w celu związanym z przystąpieniem do niej, wykonania praw i obowiązków związanych z ofertą specjalną, a następnie w okresie archiwizacji. Osoba, której podane dane osobowe dotyczą ma prawo wglądu do nich, może je zmieniać w przypadku, gdy są nieaktualne lub niezgodne z rzeczywistością i może żądać zaprzestania ich przetwarzania.
23. Uprawnienia Uczestników i pozostałe informacje wymagane przepisami prawa o danych osobowych zostały podane Uczestnikowi w odrębnej informacji dot. danych osobowych, która jest udzielana każdemu klientowi Banku, dostępnej na stronie internetowej banku <https://www.ing.pl/indywidualni/tabele-i-regulaminy/regulacje/ochrona-danych-osobowych>.

Postanowienia końcowe

24. Regulamin znajduje się w placówkach bankowych/miejsu spotkań oraz na stronie www.ing.pl.
25. Regulamin jest jedynym dokumentem, który określa zasady Oferty specjalnej. Materiały reklamowe mają charakter promocyjno- informacyjny.
26. Uczestnik, który przystępuje do Oferty specjalnej, akceptuje treść Regulaminu.
27. Bank oświadcza, że Oferta nie jest konkursem, grą losową, loterią fantową, zakładem wzajemnym, loterią promocyjną, których wynik zależy od przypadku. Nie jest też żadną inną formą gry losowej przewidzianej w ustawie z dnia 19 listopada 2009 r. o grach hazardowych.
28. Oferta jest przeprowadzona na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

Informacja o możliwości pozasądowego rozstrzygnięcia sporów

29. Ewentualne spory, które wynikną w związku z realizacją Oferty organizowanej przez mogą być rozstrzygane w trybie pozasądowym. Wnioski można składać do:
- 1) Rzecznika Finansowego, strona: www.rf.gov.pl. Rzecznik działa zgodnie z ustawą o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym,
 - 2) Arbitra bankowego działającego przy Związku Banków Polskich, strona: www.zbp.pl/dla-konsumentow/arbitr-bankowy/dzialalnosc. Arbitr rozstrzyga spór i wydaje swoje orzeczenie zgodnie z regulaminem bankowego arbitrażu konsumenckiego.
30. Uczestnik, który ma miejsce zamieszkania na terenie państwa członkowskiego Unii Europejskiej, w związku z realizacją Oferty przez internet, ma prawo skorzystać z rozstrzygnięcia sporu w trybie pozasądowym przez

europejską platformę internetowego rozstrzygania sporów. Platforma nazywa się ODR (z ang. *online dispute resolution*) i jest dostępna na stronie <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. W tym trybie pozasądowym skargi rozpatrywać może tylko jeden z uprawnionych podmiotów (zwany podmiotem ADR) i tylko wówczas, gdy Bank i Uczestnik wcześniej zgodzą się na rozpatrzenie sprawy przez określony podmiot ADR, zgodnie z jego regulaminem.

31. Wykaz podmiotów ADR znajduje się na stronie internetowej Platformy ODR.
32. Nawet jeśli Uczestnik skorzysta z Platformy ODR, nadal może złożyć wniosek do Arbitra bankowego lub Rzecznika Finansowego.
33. Bank również może złożyć wniosek o wszczęcie pozasądowego rozstrzygania sporu przeciwko Uczestnikowi za pośrednictwem Platformy ODR – jeśli obie strony wcześniej zgodzą się na takie rozwiązanie, a regulamin podmiotu ADR i prawo nie wyłączają takiej możliwości.
34. Uczestnik może również zwrócić się o pomoc do rzecznika konsumenta (miejskiego lub powiatowego).
35. Wykaz usług reprezentatywnych powiązanych z rachunkiem płatniczym znajduje się na stronie internetowej banku.
36. Spory, mogące wynikać w związku z realizacją niniejszej Oferty, mogą być rozstrzygane przez sąd właściwy miejscowo, według przepisów kodeksu postępowania cywilnego.

