



**Regulamin zawierania transakcji
wymiany walutowej z dostawą
natychmiastową przez klientów
indywidualnych i przedsiębiorców w
ING Banku Śląskim S.A.**

Spis treści	
1. Definicje	3
2. Postanowienia ogólne	5
3. Tabele kursowe	5
4. Zasady stosowania kursów walutowych	6
5. Warunki ogólne zawierania transakcji bezgotówkowych	7
6. Jak zawrzeć transakcje po kursie bezgotówkowym, który na Twoje życzenie każdorazowo ustalamy, a Ty akceptujesz	7
7. Oświadczenia i zapewnienia	8
8. Zmiana regulaminu	9
9. Pozostałe ważne sprawy	9

1. Definicje

W tym regulaminie używamy takich pojęć:

- 1.1. Adres do doręczeń elektronicznych** – adres elektroniczny podmiotu korzystającego z publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego lub publicznej usługi hybrydowej albo z kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego. Adres ten umożliwia jednoznaczną identyfikację nadawcy lub adresata danych przesyłanych w ramach tych usług. Udostępniliśmy nasz adres do doręczeń elektronicznych na naszej stronie internetowej.
[Podstawa prawna: ustawa o doręczeniach elektronicznych]
- 1.2. Autoryzacja** – zgoda, której udzielasz na wykonanie transakcji płatniczej w formie i procedurze przewidzianej w Regulaminie.
- 1.3. Bank lub my** - ING Bank Śląski Spółka Akcyjna z siedzibą w Katowicach, przy ul. Sokolskiej 34, 40-086 Katowice, wpisana 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 zł oraz kapitale wpłaconym w kwocie 130 100 000 zł, NIP 634-013-54-75, o międzynarodowym kodzie identyfikacyjnym w systemie SWIFT (BIC) – INGBPLPW i adresie poczty elektronicznej: info@ing.pl, która podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie, ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa;
- 1.4. Data księgowania** – to dzień, w którym faktycznie realizujemy transakcję, czyli obciążamy lub uznajemy Twoje konto.
- 1.5. Data transakcji** – to dzień, w którym uzgadniamy parametry transakcji lub dzień przyjęcia oferty.
- 1.6. Dzień roboczy** – dzień inny niż sobota lub inny niż dzień ustawowo wolny od naszej pracy.
- 1.7. Kantor** – to usługa w systemie bankowości internetowej Moje ING dzięki której możesz wymieniać waluty bezgotówkowo. Za każdym razem podajemy Ci kurs na Twoją prośbę, zanim zrobisz transakcję.
- 1.8. Kurs bezgotówkowy** – kurs, który ustalamy w tabeli kursowej dla transakcji bezgotówkowych albo indywidualnie w Kantorze.
- 1.9. Kurs gotówkowy** – kurs, który stosujemy dla transakcji z wypłatą lub wpłatą gotówki w placówce.
- 1.10. Kurs walutowy lub kurs wymiany** – cena, po której następuje wymiana waluty bazowej na walutę niebazową, która jest wyrażona jako ilość jednostek waluty niebazowej w stosunku do waluty bazowej. Kurs walut publikujemy w naszych Tabelach kursowych albo proponujemy w Kantorze. W Kantorze proponujemy kurs osobie, która faktycznie wykonuje transakcję. Ten kurs może być inny dla posiadacza rachunku i dla jego pełnomocnika.
- 1.11. Kurs krzyżowy** – kurs, w którym ani waluta bazowa, ani waluta niebazowa nie jest złotym polskim (PLN).
- 1.12. Kwota kupna** – to kwota waluty, którą my przekazujemy tobie.
- 1.13. Kwota sprzedaży** – to kwota waluty, którą Ty przekazujesz nam.
- 1.14. Para walutowa** – dwie waluty, między którymi następuje wymiana.
- 1.15. Parametry transakcji** – to wszystkie dane potrzebne, żeby zawrzeć transakcję:
 - strony transakcji,
 - kwoty kupna i sprzedaży,
 - waluty kupna i sprzedaży,
 - kurs walutowy,
 - data transakcji,
 - data księgowania.

- 1.16. Placówka** – placówka bankowa, czyli miejsce, w którym obsługujemy Cię przez naszego specjalistę albo pracownika naszego partnera. Placówką jest miejsce spotkań, punkt obsługi kasowej lub punkt sprzedaży. Placówki są zlokalizowane w oddziale albo poza nim. O zakresie obsługi w danej placówce informujemy w Wykazie czynności realizowanych w placówkach i na naszej infolinii. Wykaz udostępniamy na tablicy ogłoszeń w placówkach oraz na naszej stronie internetowej.
- 1.17. Prawo bankowe** – ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe, oraz przepisy wykonawcze do tej ustawy.
- 1.18. Prawo dewizowe** – ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. – Prawo dewizowe oraz przepisy wykonawcze do tej ustawy.
- 1.19. Rachunek, konto lub rachunek płatniczy** – w rozumieniu Regulaminu świadczenia przez ING Bank Śląski S.A. usług w ramach prowadzenia rachunków płatniczych dla osób fizycznych lub rachunek rozliczeniowy w rozumieniu Regulaminu świadczenia przez ING Bank Śląski S.A. usług w ramach prowadzenia rachunków bankowych.
- 1.20. Regulamin** – ten dokument, który określa zasady wymiany walut z natychmiastową dostawą.
- 1.21. System bankowości elektronicznej** – nazwa handlowa, która oznacza usługę bankowości elektronicznej. System bankowości internetowej przeznaczony jest tylko dla jego użytkowników i dostępny przez urządzenie z przeglądarką internetową i łączy internetowe lub aplikację mobilną. Może on występować w różnych wersjach, które mogą mieć różne nazwy handlowe, na przykład „Moje ING”. Poszczególne, oznaczone innymi nazwami, wersje systemu mogą się różnić wymaganiami technicznymi.
- 1.22. Tabela, Tabela kursowa lub Tabela kursowa Banku** – tabela referencyjnych kursów walutowych, którą ogłaszamy na naszej stronie internetowej lub w placówce. Tabela kursowa zawiera kurs dla transakcji płatniczych bezgotówkowych i gotówkowych. Tabela kursowa obowiązuje w dniu i od godziny jej ogłoszenia dla transakcji zawieranych w tym dniu o danej godzinie, z zastrzeżeniem dni, w których tabela nie jest publikowana, a w przypadku transakcji kartowych tabela obowiązująca w dniu roboczym poprzedzającym rozliczenie przez nas tych transakcji.
- 1.23. Tabela opłat i prowizji lub TOiP** – to dokument „Tabela Opłat i Prowizji ING Banku Śląskiego Spółka Akcyjna dla osób fizycznych” lub Tabela Opłat i Prowizji ING Banku Śląskiego Spółka Akcyjna (dla Przedsiębiorców) – który obowiązuje klientów.
- 1.24. Tabela bezgotówkowa** – nasza Tabela kursowa, którą stosujemy dla transakcji płatniczych bezgotówkowych z udziałem rachunku.
- 1.25. Tabela gotówkowa** – nasza Tabela kursowa, którą stosujemy dla transakcji gotówkowych.
- 1.26. Termin obowiązywania oferty** – to data i godzina, które Ty wskazujesz przy składaniu oferty, do których my możemy ją przyjąć.
- 1.27. Transakcja lub przewalutowanie** – transakcja wymiany walutowej z dostawą natychmiastową, czyli wymiana jednej waluty na drugą, której dostarczenie następuje nie później niż dwa dni robocze po dacie transakcji.
- 1.28. Transakcja bezgotówkowa** – wymiana walut bez fizycznej gotówki, np. między kontami, dla której stosujemy kurs z Tabeli bezgotówkowej lub kurs proponowany w Kantorze.
- 1.29. Transakcja gotówkowa** – wymiana walut połączona z wpłatą lub wypłatą gotówki w kasie, dla której stosujemy kurs z Tabeli gotówkowej.
- 1.30. Ty** – w Regulaminie zwracamy się bezpośrednio per „Ty” do Ciebie, jako do osoby fizycznej (w tym osoby fizycznej prowadzącej jednoosobową działalność gospodarczą, która korzysta z uproszczonych zasad księgowości), dokonującej wymiany walutowej.
- 1.31. Waluta bazowa** – pierwsza waluta w parze walutowej, do której odnosi się kurs wymiany drugiej waluty.
- 1.32. Waluta niebazowa** – druga waluta w parze walutowej.
- 1.33. Wykaz** – wykaz czynności, które realizujemy w placówkach i na naszej infolinii. Wykaz zawiera informacje o zakresie obsługi, którą wykonujemy w danej placówce. Wykaz udostępniamy na tablicy ogłoszeń w placówkach oraz na naszej stronie internetowej. Wykaz ma charakter informacyjny.

1.34. Zlecenie – Twoja dyspozycja ustalenia kursu walutowego.

2. Postanowienia ogólne

- 2.1. Obrót walutami w Polsce i z zagranicą odbywa się zgodnie z prawem bankowym i prawem dewizowym.
- 2.2. W tym Regulaminie opisujemy zasady wymiany walut z natychmiastową dostawą.
- 2.3. Stosujemy kursy walutowe przy wszystkich operacjach, w których dochodzi do wymiany walut. Zasady ustalania kursów opisaliśmy w tym Regulaminie, chyba że umowa lub inny regulamin dotyczący danego produktu stanowi inaczej.
- 2.4. Oferujemy Ci możliwość wymiany walut, które publikujemy w naszych tabelach kursowych. Wyjątki ujęliśmy w punkcie 2.5.
- 2.5. Transakcje gotówkowe przeprowadzamy tylko dla walut, które znajdują się w tabeli gotówkowej i nie są wyłączone z obsługi gotówkowej.
- 2.6. Transakcję gotówkową możemy zrealizować tylko wtedy, gdy mamy Twoje dane osobowe potwierdzone w dokumentach, które podpisujesz, kiedy zawierasz z nami umowę.
- 2.7. Nie wykonamy transakcji gotówkowej, jeśli nie będziemy mogli zastosować środków bezpieczeństwa finansowego, które wynikają z przepisów o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu.
- 2.8. Zastrzegamy sobie prawo do zmiany listy walut, które publikujemy w naszych tabelach kursowych.
- 2.9. Kiedy ustalamy kursy walutowe dla transakcji, w których występuje przewalutowanie, możemy analizować Twoje dane osobowe. Robimy to tylko w zakresie niezbędnym do ustalenia kursu, który Ci proponujemy. To tak zwane profilowanie, zgodne z ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych (RODO).
[Podstawa prawna Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. – ogólne rozporządzenie o ochronie danych]
- 2.10. Opłaty i prowizje za nasze usługi wymiany walut określamy w Tabeli Opłat i Prowizji.
- 2.11. Możesz zapłacić dodatkowe koszty podmiotom trzecim, jeśli korzystasz z określonych środków komunikacji (np. koszty połączeń internetu), żeby skorzystać z naszych usług.
- 2.12. Jeśli akceptujesz ten Regulamin na odległość (np. przez internet), nie przysługuje Ci prawo do odstąpienia od umowy. Wynika to z charakteru usługi wymiany waluty, która jest realizowana po ustalonym kursie w określonej dacie, po zaakceptowaniu Regulaminu.
[Podstawa prawna: Art. 40 ust. 6 pkt 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2024 poz. 1796)]

3. Tabele kursowe

- 3.1. Publikujemy nasze tabele kursowe w placówkach bankowych i na naszej stronie www.ing.pl.
- 3.2. Tabele w internecie na naszej stronie mają charakter informacyjny. Na naszej stronie znajdziesz też archiwalne kursy walut.
- 3.3. Tabele kursowe publikujemy w dni, w których Narodowy Bank Polski (NBP) ogłasza kurs średni walut. Obowiązują one od momentu, w którym je ogłosimy, dla transakcji zawieranych od tego momentu. Wyjątki określamy w punkcie 3.4.
- 3.4. W dniach, kiedy nie publikujemy nowych tabel, w placówkach bankowych wykonujemy transakcje gotówkowe na podstawie Tabeli gotówkowej z ostatniego poprzedzającego dnia roboczego.
- 3.5. W dni, kiedy nie publikujemy nowych tabel, nie zawieramy transakcji bezgotówkowych. Wyjątek stosujemy, jeśli Twoja umowa lub inny regulamin tak stanowi. Wtedy stosujemy kurs z pierwszej Tabeli bezgotówkowej opublikowanej w pierwszym dniu roboczym po dniu złożeniu zlecenia. Jeśli zamykasz konto przez system Moje ING i transakcje wymagają przewalutowania, stosujemy ostatnią obowiązującą Tabelę bezgotówkową.

- 3.6.** Możemy w każdej chwili zmienić Tabelę kursową. Nie musimy cię wcześniej o tym informować. Zmiana zaczyna obowiązywać w momencie opublikowania nowej tabeli. Dla każdej transakcji obowiązuje Tabela, która była aktualna w chwili uzgodnienia warunków tej transakcji.

4. Zasady stosowania kursów walutowych

- 4.1.** Publikujemy tabele kursów bezgotówkowych i gotówkowych w dni robocze, w godzinach, w których prowadzimy działalność operacyjną.
- 4.2.** Stosujemy kursy walutowe z tabeli w następujących sytuacjach:
- a)** transakcje bezgotówkowe – czyli przelewy między kontami, w których występuje wymiana waluty. Dotyczy to przelewów:
 - i.** wchodzących,
 - ii.** przychodzących,
 - iii.** wewnętrznych między kontami w naszym banku.
 - b)** transakcje gotówkowe – wymiana walut w naszych kasach, gdy waluta wpłacana lub wypłacana różni się od waluty transakcji.
 - c)** transakcje kredytowe – jeśli dotyczą kredytów w różnych walutach, stosujemy zasady określone w regulaminach lub umowach dotyczących danego kredytu.
- 4.3.** Stosujemy kursy tylko w dniach i godzinach, gdy obowiązują Tabele. Wyjątki opisujemy w punktach 3.4 i 3.5 tego Regulaminu.
- 4.4.** Jeśli transakcja dotyczy płatności przeterminowanej, stosujemy kurs z tabeli obowiązującej w chwili rozliczenia transakcji.
- Wyjątkiem są przelewy przychodzące, dla których stosujemy kurs z momentu uzgodnienia parametrów transakcji.
- 4.5.** Dla transakcji, które obciążają Twoje konto:
- a)** jeśli płacisz z konta w złotych (PLN), a wypłata jest w innej walucie, stosujemy kurs sprzedaży tej waluty z momentu ustalenia parametrów transakcji,
 - b)** jeśli płacisz z konta w walucie obcej, a wypłata jest w złotych, stosujemy kurs kupna tej waluty z momentu ustalenia parametrów transakcji.
- 4.6.** Dla transakcji, które zasilają Twoje konto:
- a)** jeśli dostajesz pieniądze w walucie obcej na konto w złotówkach, stosujemy kurs kupna z momentu ustalenia parametrów transakcji,
 - b)** jeśli dostajesz złote na konto walutowe, stosujemy kurs sprzedaży z momentu ustalenia parametrów transakcji.
- 4.7.** Jeśli wymieniasz waluty, w których żadna nie jest PLN, ustalamy tak zwany kurs krzyżowy – na podstawie relacji między kursami tych walut względem PLN. Sposób obliczania kursu krzyżowego publikujemy na naszej stronie www.ing.pl.
- 4.8.** W transakcjach gotówkowych, jeśli:
- a)** wymieniasz walutę obcą na złote – stosujemy kurs kupna z tabeli gotówkowej,
 - b)** wymieniasz złote na walutę obcą – stosujemy kurs sprzedaży z tabeli gotówkowej.
- 4.9.** Jeśli wypłacasz w walucie obcej kwotę, której nie da się wypłacić w banknocie (np. poniżej najmniejszego nominału), przewalutujemy tę część na złote według średniego kursu NBP wskazanego w naszej tabeli kursowej.

5. Warunki ogólne zawierania transakcji bezgotówkowych

- 5.1. Możesz zlecać nam transakcje wymiany walut tylko wtedy, gdy masz wystarczające środki na koncie do momentu księgowania wymiany walut. Środki muszą znajdować się na koncie, z którego mamy je pobrać.
- 5.2. Możemy tymczasowo zablokować kwotę potrzebną do wykonania transakcji, o których mówimy w pkt 5.1. Blokada trwa od momentu, kiedy zautoryzujesz transakcję, do momentu jej księgowania.
- 5.3. Jeżeli inne umowy nie stanowią inaczej:
 - a) księgujemy transakcję w tym samym dniu, w którym ją zawierasz. Wyjątkiem są przelewy, które wskazujemy w punkcie 4.2.a) (ii). W przypadku tych przelewów, jeżeli prowadzimy rachunek w innej walucie niż waluta przelewu, przeliczamy kwotę na walutę konta. Zastosujemy kursy z naszej Tabeli kursowej, które obowiązują w chwili, gdy otrzymujemy komunikat o przelewie z innego banku.
 - b) przeliczamy kwotę na walutę konta, jeśli otrzymasz przelew w złotych z innego banku na konto walutowe. Zastosujemy kursy z naszej Tabeli kursowej, które obowiązują w chwili uznania konta.
- 5.4. Jeśli nie dotrzymasz warunków transakcji, możemy pobrać z twoich kont kwoty potrzebne do jej rozliczenia – bez względu na wysokość sald. Jeśli wcześniej zablokowaliśmy środki, wykorzystamy je w pierwszej kolejności.
- 5.5. Nie możesz zawierać transakcji na kwotę mniejszą niż podstawowa jednostka danej waluty (np. 1 EUR, 1 USD).
- 5.6. W dniu rozliczenia Ty przekazujesz nam kwotę sprzedaży, a my przekazujemy Ci kwotę kupna.
- 5.7. Podczas zawierania transakcji musisz wskazać:
 - a) konto, z którego pobierzemy kwotę sprzedaży (lub inne źródło, jeśli dotyczy),
 - b) konto, na które prześlemy kwotę kupna.
- 5.8. Jeśli nie określisz któregoś z parametrów transakcji, a można go obliczyć z pozostałych danych, uznajemy, że został ustalony w momencie określenia pozostałych parametrów.
- 5.9. Możesz określać parametry transakcji innymi słowami niż w tym Regulaminie, jeśli znaczenie jest jednoznaczne i odpowiada definicjom z tego dokumentu.

6. Jak zawrzeć transakcje po kursie bezgotówkowym, który na Twoje życzenie każdorazowo ustalamy, a Ty akceptujesz

- 6.1. Jeśli chcesz zawrzeć transakcję po kursie bezgotówkowym, który uzgodniliśmy między nami, możesz to zrobić w naszym Kantorze w systemie Moje ING – o ile ta usługa jest dla Ciebie dostępna.
- 6.2. Zawarcie transakcji następuje w momencie, gdy zaakceptujesz w Kantorze proponowane parametry, czyli kurs i kwotę wymiany.
- 6.3. Kantor działa 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
Wyjątki opisują umowy lub regulaminy produktów, które masz w naszym banku.
- 6.4. Z Kantoru mogą korzystać klienci od 13 roku życia, którzy mają dostęp do Mojego ING. Z Kantoru nie mogą korzystać użytkownicy systemu Moje ING w wersji „Moduł Użytkownika”. Transakcje w Kantorze możesz wykonywać tylko między swoimi kontami (oprócz rachunków oszczędnościowych) w walutach tych kont.
- 6.5. Minimalna jednorazowa kwota wymiany to 5 euro lub równowartość tej kwoty w innej walucie. Wyjaśnienie, jak liczymy równowartość, znajdziesz w punkcie 6.8.
- 6.6. Maksymalna jednorazowa kwota wymiany zależy od pory dnia:
 - a) od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00–17:30 możesz wymieniać do 5 milionów euro lub równowartość w innej walucie,
 - b) w pozostałych godzinach, w soboty i dni wolne od pracy – do 25 tysięcy euro lub równowartość w innej walucie.

- 6.7.** Jeśli zlecisz automatyczne zlecenie wymiany waluty, możesz jednorazowo wymienić maksymalnie kwotę 10 tys. (bez względu na walutę) dla każdej dyspozycji.
- 6.8.** Równowartość kwoty wymiany dla punktów 6.5–6.6 liczymy według kursu średniego z naszej Tabeli kursowej i zaokrąglamy do pełnych jednostek waluty.
- Jeśli w transakcji żadna z walut nie jest PLN, ustalamy kwotę kupna lub sprzedaży przez porównanie kursów tych walut do PLN.
- Kurs średni służy nam tylko pomocniczo do obliczeń i nie stosujemy go do wykonania transakcji.
- 6.9.** W ramach usługi Kantor możemy udostępnić powiadomienia. Powiadomienia polegają na tym, że wysyłamy Ci w systemie bankowości internetowej informację o osiągnięciu kursu waluty, który wcześniej wskażesz w Kantorze.
- 6.10.** Dyspozycje powiadomień możesz składać przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Możesz mieć maksymalnie 10 aktywnych powiadomień, a każde z nich może być ważne maksymalnie 31 dni od dnia złożenia.
- 6.11.** W ramach usługi Kantor możemy Ci udostępnić automatyczne zlecenia wymiany waluty. Automatyczne zlecenie wymiany waluty polega na tym, że realizujemy transakcję wymiany walut zgodnie z parametrami, które wcześniej określisz. W szczególności po kursie walutowym, który sam określisz.
- 6.12.** Automatyczne zlecenia wymiany możesz składać przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Możesz mieć maksymalnie 10 aktywnych powiadomień, a każde z nich może być ważne maksymalnie 31 dni od dnia złożenia.
- 6.13.** Złożenie automatycznego zlecenia oznacza Twoją zgodę na jego automatyczne wykonanie, gdy zostanie spełniony warunek kursowy.

7. Oświadczenia i zapewnienia

- 7.1.** Kiedy robisz transakcję, składasz nam kilka ważnych oświadczeń i zapewnień:
- a)** działasz we własnym imieniu i samodzielnie decydujesz o zawarciu transakcji.
 - b)** przyjmujesz do wiadomości, że nasze informacje i wyjaśnienia dotyczące transakcji nie są doradztwem inwestycyjnym ani rekomendacją.
 - c)** przyjmujesz do wiadomości, że nie dajemy gwarancji ani zapewnień co do wyników lub korzyści z transakcji.
 - d)** akceptujesz, że nie działamy jako Twój doradca ani powiernik w zakresie wymiany walut.
 - e)** masz wszystkie wymagane przepisami zgody i zezwolenia, które są potrzebne, by zawierać transakcje walutowe.
- 7.2.** Zawierając każdą transakcję, zapewniasz nas, że:
- a)** zapoznajesz się z tym regulaminem, akceptujesz go i masz świadomość ryzyka związanego z zawieraniem transakcji. Wiesz, że zawieranie transakcji walutowych wiąże się z różnymi ryzykami, w tym:
 - i.** ryzykiem kredytowym – druga strona może nie wywiązać się ze zobowiązania,
 - ii.** ryzykiem operacyjnym – mogą wystąpić błędy systemowe, ludzkie lub organizacyjne, które wpłyną na termin, wartość lub sposób rozliczenia,
 - iii.** ryzykiem finansowym – kursy walut mogą się zmieniać, co wpływa na wartość transakcji,
 - iv.** możliwością braku dostępu do Kantoru w systemie Moje ING.
 - b)** działasz na własny rachunek i samodzielnie oceniasz, czy dana transakcja jest dla Ciebie odpowiednia. Podejmujesz decyzję na podstawie własnej analizy lub rady swoich doradców.
 - c)** zanim zrobisz transakcję, samodzielnie oceniasz wszystkie związane z nią ryzyka, bez opierania się na informacjach od nas, w szczególności ryzyka rynkowe, prawne, podatkowe i księgowo oraz możliwe straty,

- d) wiesz, że nie ponosimy odpowiedzialności za Twoje straty wynikające ze zmian rynkowych, w szczególności zmian kursów walut i stóp procentowych. Takie zmiany nie są traktowane jako nadzwyczajna zmiana sytuacji, a zarówno Ty, jak i my znamy ich wpływ na zobowiązania.

7.3. Zgadzasz się, że oświadczenia i zapewnienia z punktów 7.1 i 7.2 obowiązują przy każdej transakcji.

8. Zmiana regulaminu

8.1. Zastrzegamy sobie prawo do zmiany tego regulaminu, jeśli pojawią się ważne powody.

Wprowadzimy tylko takie zmiany, które są konieczne. Za ważne powody uznajemy:

- a) zmianę lub wprowadzenie nowych przepisów prawa, które wpływają na sposób świadczenia naszych usług lub sposób, w jaki Ty z nich korzystasz.
- b) wydanie przez organ nadzorczy (np. Komisję Nadzoru Finansowego) decyzji, zaleceń, stanowiska lub orzeczenia, które zmienia zasady świadczenia usług.
- c) wprowadzenie nowych funkcjonalności usług, zmiana ich zakresu lub rezygnacja z niektórych funkcji. To może obejmować również dodanie nowych usług albo zmianę zasad korzystania z obecnych.
- d) zmiany w naszym systemie informatycznym, wynikające na przykład z:
 - i. rozwoju technologicznego i ulepszania systemów,
 - ii. zmian w systemach płatniczych lub rozliczeniowych między bankami,
 - iii. zmiany dostawcy oprogramowania, która wpływa na sposób działania systemu.

8.2. Zmiany w regulaminie nie mają wpływu na transakcje, które zostały już zawarte przed ich wejściem w życie.

9. Pozostałe ważne sprawy

9.1. Przed zawarciem transakcji przekazujemy Ci aktualny regulamin.

9.2. Wszystkie nasze zawiadomienia wysyłamy na ostatni znany nam adres, podany przez Ciebie.

9.3. Jeśli w regulaminie czegoś nie opisaliśmy, stosujemy odpowiednie przepisy prawa – w szczególności prawo bankowe, prawo dewizowe i kodeks cywilny.

9.4. W razie sporu między nami, jego rozstrzygnięcie należy do sądu właściwego, ustalonego zgodnie z kodeksem postępowania cywilnego.

9.5. Masz obowiązek jak najszybciej zgłosić nam każdą nieautoryzowaną, niewykonaną lub nieprawidłowo wykonaną transakcję.

Możesz też składać reklamacje w innych sprawach, które są związane ze świadczeniem usługi na podstawie tego regulaminu.

9.6. Ty jako posiadacz rachunku możesz składać reklamacje. Reklamację możesz złożyć w następujący sposób:

- 1) w postaci elektronicznej:
 - a) poprzez system bankowości internetowej (jeśli jesteś jego użytkownikiem),
 - b) na adres do doręczeń elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, który znajdziesz na naszej stronie internetowej;
- 2) ustnie:
 - a) telefonicznie pod numerami, które znajdziesz na naszej stronie internetowej (koszt połączenia według stawek operatora),
 - b) osobiście w placówce, która realizuje tę czynność;
- 3) na piśmie:
 - a) przesyłką pocztową na nasz adres, który znajdziesz na naszej stronie internetowej,

b) osobiście w placówce, która realizuje tę czynność.

- 9.7.** Odpowiedź na reklamację prześlemy Tobie jako posiadaczowi rachunku na trwałym nośniku z wykorzystaniem tego samego kanału (za wyjątkiem ustnego złożenia reklamacji) jakim złożysz reklamację, chyba że poinformujesz nas, że chcesz ją otrzymać innym kanałem.
- 9.8.** Rozpatrzymy Twoją reklamację jak najszybciej i odpowiemy na nią w terminie:
- 1)** 15 dni roboczych (w przypadku reklamacji, które dotyczą usług płatniczych),
 - 2)** 30 dni (w przypadku reklamacji, które nie dotyczą usług płatniczych).
- Każdy z tych terminów liczymy od daty otrzymania przez nas reklamacji.
- W szczególnie skomplikowanych przypadkach, które uniemożliwiają nam rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie, możemy wydłużyć ten termin, nie może on jednak przekroczyć:
- a)** 35 dni roboczych (w przypadku reklamacji, które dotyczą usług płatniczych),
 - b)** 60 dni (w przypadku reklamacji, które nie dotyczą usług płatniczych).
- Każdy z tych terminów liczymy od daty otrzymania przez nas reklamacji.
- Poinformujemy Cię o tym i podamy okoliczności, które musimy ustalić oraz przyczynę opóźnienia.
- 9.9.** Podczas rozpatrywania reklamacji możemy poprosić cię o dodatkowe informacje lub dokumenty. Możemy też skontaktować się z tobą telefonicznie, jeśli potrzebujemy dodatkowych wyjaśnień.
- 9.10.** Jeśli nie uznamy reklamacji, możesz złożyć odwołanie.
- 9.11.** Ewentualne spory, które wynikają z umowy, mogą być rozstrzygane w trybie pozasądowym. Wnioski można składać do:
- a)** Rzecznika Finansowego, strona internetowa: www.rf.gov.pl.
[Podstawa prawna: ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej]
 - b)** Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich, strona internetowa: www.zbp.pl/dla-klientow/arbitrer-bankowy.
[Podstawa prawna: Regulaminem bankowego arbitrażu konsumenckiego]
- 9.12.** Możesz zwrócić się też o pomoc do rzecznika konsumenta (miejskiego lub powiatowego).
- 9.13.** Sądem właściwym do rozpatrzenia sporów jest sąd właściwy miejscowo, ustalony według przepisów kodeksu postępowania cywilnego.
- 9.14.** W kontaktach między nami obowiązuje język polski. Do wszystkich umów i transakcji stosujemy prawo polskie.
- 9.15.** Informacje o spełnianiu wymagań dostępności znajdziesz na naszej stronie www.ing.pl/bank-bez-barier.
[Podstawa prawna: ustawa o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze].



ING Bank Śląski S.A. z siedzibą w Katowicach, ul. Sokolska 34, 40-086 Katowice, zarejestrowany przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000005459, posiadający numer identyfikacji podatkowej NIP: 634-013-54-75, o wpłaconym kapitale zakładowym 130 100 000,00 zł www.ing.pl

Strona: **10 z 10**. Regulamin zawierania transakcji wymiany walutowej z dostawą natychmiastową przez klientów indywidualnych i przedsiębiorców w ING Banku Śląskim S.A.