

*ING Bank Śląski S.A.*

**REGULAMIN**

**udzielania i spłaty  
kredytów w rachunku brokerskim**

**Katowice 2016**

## SPIS TREŚCI

<b>ROZDZIAŁ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE</b> .....	<b>3</b>
<b>ROZDZIAŁ 2 UDZIELANIE I SPLATA KREDYTU</b> .....	<b>4</b>
Warunki udzielania kredytu.....	4
Rozpatrywanie Wniosku o kredyt.....	5
Udzielenie kredytu .....	5
Prawne zabezpieczenie kredytu.....	6
<b>ROZDZIAŁ 3 POSTANOWIENIA KOŃCOWE</b> .....	<b>8</b>

## **Rozdział 1** **Postanowienia ogólne**

### **§ 1**

Użyte w niniejszym *Regulaminie* określenia oznaczają:

- 1) *Aktywa* –papiery wartościowe oraz środki pieniężne zgromadzone na *Rachunku inwestycyjnym* powiększone o należności *Kredytobiorcy* z tytułu zawartych, a nie rozliczonych transakcji sprzedaży oraz pomniejszone o zobowiązania *Kredytobiorcy* wobec *Biura Maklerskiego ING Banku Śląskiego SA.*, z wyłączeniem papierów wartościowych zablokowanych na *Rachunku inwestycyjnym* na podstawie innych umów.
- 2) *Bank* – ING Bank Śląski Spółka Akcyjna z siedzibą w Katowicach;
- 3) *Elektroniczny system doręczania korespondencji* – system doręczania korespondencji w formie elektronicznej oferowany przez *Bank*;
- 4) *Giełda* – Giełda Papierów Wartościowych w Warszawie SA;
- 5) *Biuro Maklerskie.*- Biuro Maklerskie ING Banku Śląskiego S.A. w Katowicach, ul. Sokolska 34,40-086 Katowice;
- 6) *Korespondencja* – wszelkie informacje, pisma, zawiadomienia, a także oświadczenia każdej ze stron *Umowy*, w tym oświadczenia każdej ze stron takie jak oświadczenia o zmianie *Umowy*, w szczególności oraz zmianie *Regulaminu*, a także oświadczenia o wypowiedzeniu lub rozwiązaniu *Umowy* oraz wszelkie inne oświadczenia . *Korespondencja* nie obejmuje odpowiedzi na reklamacje *Kredytobiorcy*;
- 7) *Kredytobiorca* – osoba ubiegająca się o *Kredyt* oraz osoba, która taki *Kredyt* otrzymała;
- 8) *Kredyt* – kwota limitu kredytowego udostępniona *Kredytobiorcy* przez *Bank* w *Rachunku brokerskim* na podstawie *Umowy* z możliwością wielokrotnego zadłużania się oraz spłaty, do wysokości i w okresie czasu, określonych w *Umowie* ;
- 9) *Lista* - zestawienie zawierające nazwy podmiotów (spółek) notowanych na Giełdzie, emitujących papiery wartościowe wraz z maksymalnymi limitami wykorzystania *Kredytu* na zakup akcji poszczególnych spółek. Papiery te mogą być ujmowane jako stanowiące zabezpieczenie należytego wykonania *Umowy*, o ile zostaną zakupione przez *Kredytobiorcę* i zapisane na jego rachunku inwestycyjnym w *Biurze Maklerskim*
- 10) *Rachunek brokerski* – rachunek prowadzony przez *Bank*, na którym mogą znajdować się środki pochodzące z *Kredytu* udzielonego przez *Bank* w ramach *Umowy* oraz środki własne *Kredytobiorcy*;
- 11) *Rachunek inwestycyjny* – rachunek papierów wartościowych i rachunek pieniężny *Kredytobiorcy*, znajdujący się w *Biurze Maklerskim.*, na który przelewane są środki z *Rachunku brokerskiego*;
- 12) *Regulamin* – niniejszy Regulamin udzielania i spłaty kredytów w rachunku brokerskim;
- 13) *Suma zabezpieczenia (Z)* – suma wartości tych składników Aktywów znajdujących się na *Rachunku inwestycyjnym* (własnych i pochodzących z *Kredytu*, a także z tytułu zawartych, a nie rozliczonych transakcji sprzedaży), które jednocześnie figurują na aktualnie obowiązującej *Liście*, środki pieniężne zgromadzone na *Rachunku*

*inwestycyjnym* oraz środki pieniężne zdeponowane jako zabezpieczenie na rachunku kaucji, przy czym w przypadku klientów posiadających:

- a) w portfelu akcje spółki z *Listy* z limitem wykorzystania *Kredytu* na zakup papierów tej spółki do 1mln zł, wówczas do *Sumy zabezpieczenia* przyjmowana jest faktyczna wartość akcji w portfelu *Kredytobiorcy*, lecz nie więcej niż 1,3 mln zł.
  - b) 5% udziału w danej spółce lub zasiadających w Zarządzie spółki lub Radzie Nadzorczej spółki do *Sumy zabezpieczenia* wliczana jest w przypadku:
    - akcji spółek z *Listy* z limitem wykorzystania *Kredytu* na zakup papierów tej spółki do 1 mln zł, faktyczna wartość akcji w portfelu *Kredytobiorcy*, lecz nie więcej niż 1,3 mln zł.
    - akcji spółek z *Listy*, dla których nie określono maksymalnego limitu wykorzystania *Kredytu* na zakup papierów tej spółki, faktyczna wartość akcji w portfelu *Kredytobiorcy*, lecz nie więcej niż 3,9 mln zł.
- 14) *System bankowości internetowej*– system bankowości internetowej oferowany przez *Bank*;
- 15) *Tabela opłat i prowizji* – Tabela opłat i prowizji ING Banku Śląskiego S.A. dla osób fizycznych ;
- 16) *Umowa*– Umowa o kredyt w rachunku brokerskim;
- 17) *Wniosek o kredyt* – wniosek o udzielenie kredytu w rachunku brokerskim;

## § 2

*Bank* ustala w niniejszym *Regulaminie* zasady udzielania i spłaty *Kredytu* w *Rachunku brokerskim* dla klientów *Biura Maklerskiego* .

## **Rozdział 2 Udzielenie i spłata kredytu**

### § 3

1. *Kredyt* udzielany jest *Kredytobiorcom* posiadającym *Rachunek inwestycyjny*, na którym zgromadzone są *Aktywa* o wartości umożliwiającej zabezpieczenie spłaty *Kredytu* wraz z odsetkami.
2. Na podstawie niniejszego *Regulaminu* oraz *Umowy*, *Bank* przyznaje *Kredyt* wyłącznie osobom fizycznym, z zastrzeżeniem, że środki z *Kredytu* nie mogą być wykorzystane w celu związanym z prowadzoną działalnością gospodarczą.
3. Wnioskować o *Kredyt* może wyłącznie *Kredytobiorca*, spełniający między innymi poniższe warunki:
  - a) posiada status rezydenta oraz pełną zdolność do czynności prawnych,

- b) jest wiarygodny z uwagi na wywiązywanie się ze zobowiązań wobec banków, instytucji finansowych oraz Skarbu Państwa i jednostek samorządu terytorialnego,
  - c) nie złożył wniosku o ogłoszenie upadłości przeciwko któremu nie toczy się postępowanie upadłościowe, a także nie została względem niego ogłoszona upadłość.
4. *Biuro Maklerskie* po uzyskaniu od Kredytobiorcy pisemnego upoważnienia do ustanowienia blokady rachunku inwestycyjnego informuje inną właściwą jednostkę *Banku* o dokonaniu blokady *Rachunku inwestycyjnego* zgodnie z dyspozycją złożoną przez *Kredytobiorcę*.
  5. Środki z przyznanego *Kredytu* mogą być przeznaczane wyłącznie na zakup na rynku wtórnym papierów wartościowych dopuszczonych do publicznego obrotu i notowanych na *Gieldzie* z zastrzeżeniem § 8 ust. 7.
  6. *Kredyt* udzielany jest na okres do 12 miesięcy.
  7. Okres kredytowania może być przedłużany wielokrotnie, każdorazowo o następne 12 miesięcy, jeżeli *Kredytobiorca* złoży w *Banku* pisemny wniosek o przedłużenie okresu kredytowania (prolongata), nie później niż na 30 dni roboczych przed upływem 12-sto miesięcznego okresu kredytowania. Podstawą przedłużenia jest nowa Umowa zawierana na kolejny okres kredytowania.
  8. Decyzja o prolongacie, o której mowa w ust. 7 zostaje podjęta w ciągu 7 dni roboczych od daty złożenia pisemnego wniosku o przedłużenie okresu kredytowania.

#### § 4

1. Oprocentowanie *kredytu* w *Rachunku brokerskim* jest zmienne w okresie trwania *Umowy*.
2. *Bank* pobiera opłaty i prowizje bankowe określone w *Tabeli opłat i prowizji* za czynności bankowe związane z udzielaniem i obsługą *Kredytu*.

### Rozpatrywanie Wniosku o kredyt

#### § 5

1. *Kredytobiorca* składa w *Banku* *Wniosek o kredyt* wraz z dyspozycją blokady *Rachunku inwestycyjnego*.
2. *Bank* ma prawo żądać dostarczenia przez *Kredytobiorcę* dodatkowych dokumentów, innych niż określone w ust 1.

### Udzielenie kredytu

#### § 6

1. *Bank* udostępni *Kredytobiorcy* przyznaną *Kredyt*, po spełnieniu przez *Kredytobiorcę* wszystkich niżej wymienionych warunków :
  - a) zawarciu z *Bankiem* *Umowy* z załącznikami, a także w sytuacji gdy *Kredytobiorca* pozostaje w związku małżeńskim i pomiędzy małżonkami istnieje wspólnota majątkowa, po wyrażeniu

- przez współmałżonka *Kredytobiorcy* zgody na zawarcie *Umowy* i zaciągnięcie zobowiązań z niej wynikających,
- b) ustanowieniu prawnego zabezpieczenia *Kredytu* zgodnie z *Umową*,

Ponadto w przypadku, gdy *Kredyt* podlega przepisom ustawy o Kredycie konsumenckim z dnia 12 maja 2011, *Kredyt* zostanie udostępniony (postawiony do dyspozycji) *Kredytobiorcy*, w dniu roboczym, po upływie 2 dni kalendarzowych od upływu 14-dniowego terminu do odstąpienia od *Umowy* pod warunkiem, że do dnia udostępnienia *Kredytu* *Kredytobiorca* spełni warunki o których mowa powyżej. Jeżeli *Kredytobiorca* spełni choćby jeden z wyżej wymienionych warunków (lit. a-b) po terminie wskazanym w zdaniu poprzednim, wówczas uruchomienie nastąpi w dniu spełnienia tego z warunków, który spełnił się jako ostatni spośród wyżej wymienionych, a jeżeli dzień ten jest dniem wolnym od pracy, wówczas udostępnienie *Kredytu* nastąpi pierwszego dnia roboczego (przez który rozumie się dni od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) przypadającego po dniu, w którym *Kredytobiorca* spełnił wszystkie wyżej określone warunki.

2. Kwota uruchomienia *Kredytu* przekazywana jest przez *Bank* wyłącznie z *Rachunku brokerskiego* na *Rachunek inwestycyjny Kredytobiorcy* w *Biurze Maklerskim*.
3. Wykorzystanie *Kredytu* równe jest ujemnemu saldu środków pieniężnych na *Rachunku brokerskim*, które ustalane jest na zakończenie każdego dnia roboczego.
4. *Kredyt* obsługiwany jest za pomocą *Rachunku brokerskiego*.
5. *Kredytobiorca* ma prawo wielokrotnego zadłużania się w *Rachunku brokerskim* do wysokości przyznanego limitu kredytowego.
6. Niespłacenie przez *Kredytobiorcę* *Kredytu* w terminie ustalonym w *Umowie* albo spłacenie go w niepełnej wysokości powoduje uznanie niespłaconej należności za zadłużenie przeterminowane. Od zadłużenia przeterminowanego z tytułu kapitału, zgodnie z *Umową* *Bank* pobiera odsetki podwyższone.

### **Prawne zabezpieczenie kredytu**

#### **§ 7**

1. *Rachunek Inwestycyjny* w okresie obowiązywania *Umowy* nie może być obciążony blokadami innymi niż wynikająca z *Umowy*, a *Kredytobiorca* zobowiązuje się do przestrzegania tego warunku.
2. *Kredytobiorca* nie może realizować wypłat bezpośrednio z *Rachunku brokerskiego*. Możliwe jest wyłącznie dokonywanie przelewu środków na *Rachunek inwestycyjny* określony w *Umowie*. Polecenia przelewów mogą być wystawiane przez *Kredytobiorcę*, jego pełnomocnika, jak również upoważnione przez *Kredytobiorcę* *Biuro Maklerskie*.
3. Wszelkie dyspozycje dotyczące zablokowanego *Rachunku inwestycyjnego*, a nie spełniające wyżej określonych warunków uważa się za bezskuteczne.
4. *Umowa* może przewidywać ustanowienie innego prawnego zabezpieczenia spłaty *Kredytu* niż blokada *Rachunku inwestycyjnego* oraz pełnomocnictwo dla *Banku* do dysponowania *Rachunkiem inwestycyjnym*.

## § 8

1. *Kredytobiorca* zobowiązany jest do utrzymywania wartości *Sumy zabezpieczenia (Z)*, na poziomie nie niższym niż 130% kwoty kapitału *Kredytu* pozostającego do spłaty (K), zgodnie z poniższym wzorem.

$$\frac{Z}{K} \geq 1,3$$

2. W przypadku spadku wartości, o której mowa w ust. 1 poniżej poziomu 1,30 spowodowanym spadkiem cen papierów wartościowych na *Gieldzie* lub usunięciem papierów wartościowych stanowiących zabezpieczenie z *Listy*, *Kredytobiorca* zobowiązany jest do uzupełnienia wartości *Sumy zabezpieczenia (Z)*, bez uprzedniego wezwania, co najmniej do wymaganego i wyżej wskazanego minimum tj. 130% kwoty kapitału *Kredytu* pozostającego do spłaty (K), w terminie nie przekraczającym 3 dni roboczych od dnia w którym nastąpił spadek poniżej tego wymaganego poziomu. Do ww. terminu nie wlicza się dnia, w którym wystąpił niedobór *Sumy zabezpieczenia*.
3. W przypadku spadku wartości, o której mowa w ust. 1 poniżej poziomu 1,10 - za wyjątkiem gdy spadek ten jest skutkiem usunięcia danego papieru wartościowego z *Listy* - *Kredytobiorca* zobowiązany jest do uzupełnienia wartości *Sumy zabezpieczenia (Z)*, bez uprzedniego wezwania, co najmniej do wymaganego i wyżej wskazanego minimum tj. 130% kwoty kapitału *Kredytu* pozostającego do spłaty (K), najpóźniej w następnym dniu po dniu, w którym nastąpił spadek wartości *Sumy zabezpieczenia (Z)* poniżej poziomu 1,10.
4. *Kredytobiorca* zobowiązany jest do samodzielnego kontrolowania wartości *Sumy zabezpieczenia* na *Rachunku inwestycyjnym*, zgodnie z zapisami § 1, pkt. 13.
5. Aktualnie obowiązująca *Lista* jest udostępniona *Kredytobiorcom* na stronie internetowej Biura Maklerskiego [www.ingbank.pl/biuromaklerskie](http://www.ingbank.pl/biuromaklerskie) oraz na stronie internetowej Banku.
6. *Kredytobiorca* może nabywać lub zbywać papiery wartościowe w trybie transakcji pakietowych tylko za zgodą *Banku*.
7. *Bank* ma prawo zmieniać *Listę* poprzez umieszczenie na *Liście* nowych papierów wartościowych albo usunięcie wpisanych już uprzednio papierów wartościowych, w przypadkach wskazanych w *Umowie* oraz w przypadkach:
  - a) pogorszenia się płynności podmiotu notowanego na *Gieldzie* i emitującego dany papier wartościowy (zwanego dalej: spółką),
  - b) pogorszenia sytuacji finansowej spółki,
  - c) zwiększenia się ryzyka kursowego spółki,
  - d) obniżenia pojedynczej ceny papieru wartościowego wpisanego na *Listę* poniżej 0,25 zł lub
  - e) suma wszystkich inwestycji klientów posiadających kredyt brokerski, w daną spółkę, przekroczy 30-krotność średniego dziennego obrotu tej spółki z ostatniego miesiąca.
  - f) powzięcia innych istotnych negatywnych informacji o spółce;Niezależnie od przyczyn wskazanych powyżej *Bank* wykreśla papiery wartościowe spółek z *Listy* w przypadku powzięcia informacji o złożeniu wniosku o upadłość lub likwidację lub wycofanie notowań spółki z *Gieldy*.
8. W przypadku nieuzupełnienia środków na *Rachunku inwestycyjnym*, zgodnie z postanowieniami ust. 2 i 3, *Bank* na podstawie udzielonego mu przez *Kredytobiorcę* pełnomocnictwa zaspokoi swoją wierzytelność poprzez sprzedaż papierów wartościowych znajdujących się na *Rachunku inwestycyjnym Kredytobiorcy* na dowolnie wybranych sesjach lub przelania na rachunek brokerski środków pieniężnych znajdujących się na rachunku inwestycyjnym lub z innych zabezpieczeń ustanowionych przez *Kredytobiorcę*. Kolejność wykorzystania zabezpieczeń

pozostaje do wyboru *Banku*. Ryzyko zmiany kursów papierów wartościowych ponosi Kredytobiorca.

9. *Kredytobiorca* jest informowany przez *Bank* o sprzedaży, zgodnie z ust. 8 zgromadzonych na *Rachunku inwestycyjnym Aktywów*

### **Rozdział 3** **Postanowienia końcowe**

#### **§ 9**

1. *Bank* zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się następujące przyczyny, których skutkiem jest konieczność zmiany Regulaminu w niezbędnym - wynikającym z danej przyczyny - zakresie:
- 1) wprowadzenie nowych lub zmianę przepisów prawa określających zasady świadczenia przez *Bank* usług lub określających zasady korzystania z tych usług przez *Kredytobiorcę* w ramach zawartej z nim *Umowy*,
  - 2) wydanie decyzji, rekomendacji, zalecenia, stanowiska, orzeczenia lub innego dokumentu przez organ nadzorczy lub inny uprawniony podmiot, określającego zasady świadczenia przez *Bank* usług lub określającego zasady korzystania z tych usług przez *Kredytobiorcę* w ramach zawartej z nim *Umowy*,
  - 3) rozszerzenie, zmianę lub ograniczenie funkcjonalności usług, zmianę zasad korzystania z usług przez *Kredytobiorcę*, wprowadzenie nowych usług, rezygnację z wykonywania niektórych czynności będących przedmiotem usług świadczonych przez *Bank* w ramach zawartej z *Kredytobiorcą Umowy*,
  - 4) zmiany w systemie informatycznym *Banku* wynikające z:
    - a) udoskonalenia systemów informatycznych *Banku* spowodowanych rozwojem technologicznym,
    - b) zmian dostawców oprogramowania skutkujących zmianą funkcjonalności systemu informatycznego *Banku*,wpływające na usługi świadczone przez *Bank* lub zasady korzystania z tych usług przez *Kredytobiorcę* w ramach zawartej z nim *Umowy*.
2. *Bank* zawiadamia *Kredytobiorcę* o zmianie Regulaminu zgodnie z postanowieniem powyższym wypowiadając tym samym dotychczasowy Regulamin lub jego poszczególne postanowienia. Data wprowadzenia zmian w Regulaminie będzie późniejsza niż dzień wystosowania pisma do *Kredytobiorcy*, tak aby *Kredytobiorca* otrzymał pismo *Banku*, na co najmniej 30 dni przed dniem wprowadzenia zmian. Zawiadomienie, o którym mowa powyżej *Bank* wysyła w sposób przewidziany w § 11 lub zgodnie z odrębną umową zawartą przez *Bank* i *Kredytobiorcę*. Jeżeli przed terminem wprowadzanych zmian *Kredytobiorca* nie złoży pisemnego oświadczenia o braku akceptacji wprowadzanych zmian, uważa się je za przyjęte. Złożenie oświadczenia o braku akceptacji zmian jest równoznaczne z wypowiedzeniem przez *Kredytobiorcę Umowy* za 1-miesięcznym okresem wypowiedzenia biegnącym od dnia doręczenia *Bankowi* pisma o braku akceptacji ww. zmian. W takim przypadku *Kredytobiorca* zobowiązany jest do spłaty *Kredytu* wraz z należnymi *Bankowi* odsetkami, prowizjami i opłatami najpóźniej w ostatnim dniu okresu wypowiedzenia, pod rygorem wszczęcia przez *Bank* postępowania egzekucyjnego.



## § 10

1. Rozwiązanie *Umowy* oprócz trybu określonego w §9, następuje:
  - a) w wypadku łącznego spełnienia poniższych warunków:
    - upływu terminu wynikającego z *Umowy*,
    - całkowitej spłaty *Kredytu* wraz z odsetkami i należnymi *Bankowi* zgodnie z *Umową* opłatami i prowizjami lub innymi kosztami wynikającymi z ksiąg *Banku*.
  - b) w przypadku oświadczenia woli Kredytobiorcy o rozwiązaniu umowy ze skutkiem natychmiastowym złożonego w czasie obowiązywania *Umowy*– pod warunkiem całkowitej spłaty *Kredytu* wraz z odsetkami i należnymi *Bankowi* zgodnie z *Umową* opłatami i prowizjami
2. W przypadku śmierci Kredytobiorcy *Umowa* rozwiązuje się z chwilą doręczenia *Bankowi* wiarygodnego dokumentu potwierdzającego śmierć Kredytobiorcy. Za dokumenty wiarygodne, które potwierdzają zgon Kredytobiorcy uznaje się: zupełny lub skrócony odpis aktu zgonu, świadectwo zgonu, pismo organu rentowego, pisma z policji, z sądu, od komornika oraz pismo innej wiarygodnej instytucji. Dokumenty, o których mowa w zdaniu poprzednim muszą zostać dostarczone lub przedstawione *Bankowi* w oryginale. W przypadku, gdy dany dokument nasuwa wątpliwości, w szczególności, co do jego autentyczności lub potwierdzenia faktu lub daty śmierci Kredytobiorcy lub też zachodzą inne istotne okoliczności skutkujące wątpliwościami, co do faktu lub daty śmierci Kredytobiorcy, *Bank* będzie uznawał za dokument potwierdzający fakt śmierci zupełny lub skrócony odpis aktu zgonu, chyba, że co innego wynika z orzeczenia właściwego organu (sądu) lub przepisu prawa. W takim przypadku możliwość korzystania z *Kredytu* zostaje zablokowana. Do dnia doręczenia *Bankowi* wiarygodnego dokumentu potwierdzającego śmierć Kredytobiorcy *Bank* dopisuje do kwoty wykorzystanego *Kredytu* naliczone do tego dnia odsetki, pobiera należne do tego dnia opłaty i prowizje związane z obsługą *Kredytu*. Od następnego dnia *Bank* zaprzestaje naliczania odsetek oraz pobierania ww. opłat i prowizji. W tej sytuacji osoby zobowiązane do spłaty *Kredytu* zgodnie z *Umową* lub spadkobiercy zobowiązani są do spłaty zadłużenia powstałego z tytułu zawartej *Umowy*.
3. Rozwiązanie *Umowy* wskutek śmierci Kredytobiorcy skutkuje wymagalnością całej, należnej na dzień rozwiązania, kwoty *Kredytu* wraz z należnymi *Bankowi* odsetkami, opłatami, prowizjami.
4. W przypadku śmierci Kredytobiorcy, jeśli *Kredyt* został zabezpieczony umową kaucji, a *Umowa* rozwiązuje się zgodnie z postanowieniami powyższymi, umowa kaucji rozwiązuje się, a kwota z umowy kaucji zostaje przeznaczona na pokrycie wierzytelności *Banku* z tytułu *Umowy*. *Bank* dokonuje rozliczenia zadłużenia występującego na *Rachunku brokerskim* poprzez pomniejszenie salda rachunku kaucji. Jeśli *Kredyt* nie był zabezpieczony umową kaucji, osoby zobowiązane do spłaty *Kredytu* zgodnie z *Umową*, powinny spłacić zadłużenie powstałe z tytułu zawartej *Umowy* w terminie 1-miesiąca od daty rozwiązania *Umowy*. Jeśli w *Umowie* nie wskazano osób zobowiązanych do spłaty zadłużenia, powinna ona nastąpić zgodnie z przepisami prawa, w szczególności prawa spadkowego.

## § 11

1. Kredytobiorca może otrzymywać *Korespondencję* w następujący sposób:
  - a) za pośrednictwem *Systemu bankowości internetowej*, w przypadku, gdy Kredytobiorca jest użytkownikiem tego systemu,  
albo
  - b) za pośrednictwem *Elektronicznego systemu doręczania korespondencji*, w przypadku, gdy Kredytobiorca jest użytkownikiem tego systemu,  
albo
  - c) pocztą na adres wskazany przez Kredytobiorcę dla doręczania korespondencji bankowej, a w przypadku niewskazania tego adresu na adres zamieszkania znany *Bankowi*.

2. *Kredytobiorca* będzie otrzymywał *Korespondencję* wyłącznie w sposób określony w § 11 ust. 1. pkt a), w przypadku gdy *Kredytobiorca* zawarł umowę o korzystanie z *Systemu bankowości internetowej* i stał się użytkownikiem tego systemu.
3. *Kredytobiorca* będzie otrzymywał *Korespondencję* wyłącznie w sposób określony w § 11 ust. 1. pkt b), o ile *Kredytobiorca* złożył odrębne oświadczenie woli w sprawie doręczania mu *Korespondencji* za pośrednictwem *Elektronicznego systemu doręczania korespondencji* i stał się użytkownikiem tego systemu.
4. W przypadku, gdy *Kredytobiorca* nie jest użytkownikiem ani *Systemu bankowości internetowej* ani też *Elektronicznego systemu doręczania korespondencji*, *Korespondencja* będzie wysyłana pocztą, zgodnie w § 11 ust. 1. pkt c).
5. Strony mogą, w drodze odrębnych oświadczeń woli, uregulować doręczanie *Korespondencji* w drodze odrębnej umowy. W takim przypadku postanowienia odrębnej umowy mają pierwszeństwo przed postanowieniami niniejszego *Regulaminu*, a w razie sprzeczności strony będą związane postanowieniami odrębnej umowy.

## § 12

1. *Kredytobiorca* ma prawo złożyć reklamację dotyczącą wykonywania *Umowy*. *Bank* umożliwia następujące sposoby złożenia reklamacji:
  - 1) w formie elektronicznej:
    - a) poprzez system bankowości internetowej,
    - b) poprzez formularz reklamacji dostępny na stronie [www.ingbank.pl](http://www.ingbank.pl),
  - 2) ustnie:
    - a) 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,
    - b) osobiście w placówce *Banku*,
  - 3) w formie pisemnej:
    - a) przesyłką pocztową na adres: ING Bank Śląski S.A., ul. Sokolska 34, DOR, skr. poczt. 137, 40-086 Katowice, 12
    - b) osobiście w placówce *Banku*.
3. Potwierdzenie złożenia reklamacji *Bank* przekazuje w jeden z poniżej wymienionych sposobów:
  - 1) telefonicznie,
  - 2) przez system bankowości internetowej,
  - 3) ustnie w oddziale *Banku*,
  - 4) w postaci papierowej.
4. Odpowiedź na reklamację *Bank* przekazuje *Kredytobiorcy* w jeden z poniżej wymienionych sposobów, wybrany przez niego w momencie składania reklamacji:
  - 1) przez system bankowości internetowej,
  - 2) w postaci papierowej.
5. *Bank* udziela odpowiedzi niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. 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, o czym *Bank* poinformuje *Kredytobiorcę*.
6. Sądem właściwym dla rozstrzygnięcia sporów związanych z wykonywaniem *Umowy* jest sąd właściwy miejscowo, ustalony zgodnie z przepisami kodeksu postępowania cywilnego.
7. Językiem stosowanym w relacjach *Banku* z *Kredytobiorcą* jest język polski. Wszelkie zawiadomienia, informacje, *Korespondencja* oraz inne wiadomości konieczne do prawidłowego

wykonywania wzajemnych praw i obowiązków wynikających z *Umowy* oraz *Regulaminu* będą sporządzone w języku polskim.

8. W sprawach nie uregulowanych w niniejszym *Regulaminie* stosuje się powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.