

Regulamin

świadczenia przez ING Bank Śląski S.A.
usługi Serwisu telefonicznego
HaloŚląski

Obowiązuje od 6 sierpnia 2018 r.

Spis treści

A. POSTANOWIENIA OGÓLNE	4
B. ZAWARCIE UMOWY	8
C. UDOSTĘPNIANIE SERWISU.....	8
D. IDENTYFIKACJA UŻYTKOWNIKA.....	10
E. SKŁADANIE OŚWIADCZEŃ WOLI I WIEDZY W FORMIE ELEKTRONICZNEJ	10
F. SKŁADANIE DYSPOZYCJI, ICH AUTORYZACJA I WYKONYWANIE.....	11
G. ODPOWIEDZIALNOŚĆ BANKU	13
H. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KLIENTA.....	14
I. ZASADY BEZPIECZNEGO KORZYSTANIA Z SERWISU – ZALECENIA BANKU I OBOWIĄZKI KLIENTA.....	15
J. WYMOGI TECHNICZNE KORZYSTANIA Z SERWISU.....	17
K. ODSTĄPIENIE OD UMOWY.....	17
L. ROZWIĄZANIE, WYPOWIEDZENIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY	17
M. REKLAMACJE. ROZWIĄZYWANIE SPORÓW	19
N. ZMIANA REGULAMINU.....	21
O. OPŁATY I PROWIZJE I ICH ZMIANA	22
P. POSTANOWIENIA KOŃCOWE	24
ZAŁĄCZNIK 1	25
ZAŁĄCZNIK 2	26

A. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Serwis telefoniczny HaloŚląski jest nazwą handlową usługi bankowości telefonicznej, o której mowa w *Rozporządzeniu Ministra Rozwoju i Finansów w sprawie wykazu usług reprezentatywnych powiązanych z rachunkiem płatniczym z dnia 14 lipca 2017 r.* (dalej: Rozporządzenie). Zgodnie z Rozporządzeniem usługa bankowości telefonicznej polega na dostępie do rachunku płatniczego przez telefon za pośrednictwem infolinii dostawcy, umożliwia ona w szczególności sprawdzenie salda rachunku płatniczego lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku płatniczego.

Serwis telefoniczny HaloŚląski obejmuje także usługi nie powiązane z rachunkami płatniczymi. Dalej w Regulaminie będą używane nazwy handlowe (tj. Serwis telefoniczny HaloŚląski, Serwis telefoniczny, Serwis HaloŚląski, Serwis, Zdalne Centrum Premium) na określenie usługi bankowości telefonicznej.

2. Użyte w niniejszym Regulaminie nazwy oznaczają:
 - 1) **Bank** – ING Bank Śląski Spółka Akcyjna 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 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, adresie poczty elektronicznej: info@ingbank.pl i numerze telefonu: 801 222 222, podlegający nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie, pl. Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa, prowadzący na podstawie zezwoleń Komisji Nadzoru Finansowego, działalność maklerską w wyodrębnionym organizacyjnie Biurze Maklerskim ING Banku Śląskiego S.A.;
 - 2) **Biuro Maklerskie** – Biuro Maklerskie jest nazwą wyodrębnionej organizacyjnie jednostki Banku prowadzącej, w ramach Banku, działalność maklerską;
 - 3) **dyspozycja** – każde oświadczenie woli, które złożył klient i/ lub użytkownik, zlecenie płatnicze jest też dyspozycją;
 - 4) **dzień roboczy** – dzień inny niż sobota lub inny niż dzień ustawowo wolny od pracy;
 - 5) **GSM** (Global System for Mobile Communications) – standard telefonii komórkowej. Sieci oparte na tym systemie telekomunikacji oferują usługi związane z transmisją głosu, danych i wiadomości w formie tekstowej lub multimedialnej;
 - 6) **infolinia** – linia telefoniczna przeznaczona do udzielania informacji, prowadzenia akcji marketingowych, sprzedaży i obsługi wybranych produktów i usług bankowych a także ofert handlowych innych podmiotów, których usługi lub produkty są oferowane przez Bank lub są związane z działalnością Banku;
 - 7) **klient** – strona Umowy z Bankiem o Serwis telefoniczny HaloŚląski. Stroną Umowy może być klient indywidualny lub przedsiębiorca;
 - 8) **klient indywidualny** – osoba fizyczna, która została stroną Umowy z Bankiem, na podstawie której został udostępniony Serwis telefoniczny HaloŚląski, i jest konsumentem w rozumieniu Kodeksu Cywilnego;
 - 9) **kod PIN** – pięciodziankowy ciąg cyfr, służący wraz z Numerem klienta do identyfikacji użytkownika i aktywacji Serwisu HaloŚląski;
 - 10) **Komunikat** – wydawany przez Bank *Komunikat dla użytkowników Serwisu telefonicznego HaloŚląski*;
 - 11) **konsultant** – osoba zatrudniona przez Bank przyjmująca dyspozycje składane przez serwis operatorski;
 - 12) **konwencja** – konwencja z 5 października 1961 r. znosząca wymóg legalizacji zagranicznych dokumentów urzędowych;

- 13) **Numer klienta** – numer nadawany użytkownikowi podczas udostępniania Serwisu telefonicznego HaloŚląski;
- 14) **odbiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będąca odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot transakcji płatniczej;
- 15) **oddział** – oddział ING Banku Śląskiego S.A. i inne placówki Banku lub podmioty reprezentujące Bank, lub punkty sprzedaży lub punkty obsługi klienta;
- 16) **osoba małoletnia** – osoba fizyczna w wieku od 13 do 18 lat;
- 17) **płatnik** – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy prawa przyznają zdolność prawną, składająca zlecenie płatnicze;
- 18) **przedstawiciel ustawowy** – rodzic wykonujący prawa rodzicielskie, opiekun prawny lub kurator uprawniony do reprezentowania osoby małoletniej;
- 19) **przedsiębiorca** – osoba prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą oraz każdy inny podmiot, który został stroną Umowy z Bankiem, a jednocześnie nie jest klientem indywidualnym;
- 20) **rachunek opłat** – wskazany w Umowie rachunek, z którego pobierane są opłaty i prowizje należne Bankowi. Bank informuje, jakie rodzaje rachunków mogą być rachunkiem opłat na stronie internetowej Banku oraz w Komunikacie;
- 21) **Regulamin** – niniejszy *Regulamin*;
- 22) **Regulamin rachunków dla klientów indywidualnych** – *Regulamin świadczenia przez ING Bank Śląski S.A. usług w ramach prowadzenia rachunków płatniczych dla osób fizycznych*;
- 23) **Regulamin rachunków dla przedsiębiorców** – *Regulamin świadczenia przez ING Bank Śląski S.A. usług w ramach prowadzenia rachunków bankowych*;
- 24) **Serwis telefoniczny HaloŚląski, Serwis telefoniczny, Serwis HaloŚląski, Serwis, Zdalne Centrum Premium** – nazwy handlowe oznaczające usługę bankowości telefonicznej. Na Serwis telefoniczny składa się:
 - a) serwis automatyczny – w którym dyspozycje realizowane są automatycznie,
 - b) serwis operatorski – w którym dyspozycje realizowane są przez konsultanta,
 - c) serwis SMS – jest nazwą handlową powiadamiania SMS, o którym mowa w Rozporządzeniu. Zgodnie z Rozporządzeniem powiadamianie SMS to usługa polegająca na przekazywaniu komunikatów dotyczących rachunku płatniczego za pośrednictwem wiadomości SMS. Serwis SMS może także służyć przekazywaniu komunikatów, które nie dotyczą rachunków płatniczych;
- 25) **silne uwierzytelnienie użytkownika** – uwierzytelnienie zapewniające ochronę poufności danych w oparciu o zastosowanie co najmniej dwóch elementów należących do kategorii:
 - a) wiedza o czymś, o czym wie wyłącznie użytkownik,
 - b) posiadanie czegoś, co posiada wyłącznie użytkownik,
 - c) cechy charakterystyczne użytkownika,
– będących integralną częścią tego uwierzytelnienia oraz niezależnych w taki sposób, że naruszenie jednego z tych elementów nie osłabia wiarygodności pozostałych;
- 26) **siła wyższa** – niezależne od Banku zdarzenie zewnętrzne, któremu Bank nie mógł zapobiec lub którego Bank nie mógł przewidzieć, które bezpośrednio lub pośrednio doprowadziło do niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Bank. Za siłę wyższą uznajemy zdarzenie spełniające powyższe przesłanki takie jak:
 - a) powódź, trzęsienie ziemi, wyładowania atmosferyczne, huragan, trąby powietrzne, wybuch wulkanu lub inne podobne zjawiska atmosferyczne,

b) wyłączenie dostaw prądu przez dostawcę energii elektrycznej, z przyczyn pozostających poza wpływem Banku.

Postanowienia o sile wyższej stosuje się także w przypadku działania będącego aktem władczym państwa (takiego jak umowa międzynarodowa, ustawa, rozporządzenie, zarządzenie, uchwała uprawnionego organu władzy/ administracji), na mocy którego dana transakcja lub transakcje określonego typu/ rodzaju lub z określonymi podmiotami, lub transakcje w określonym czasie nie mogą być przeprowadzane przez Bank. Bank poda do wiadomości publicznej fakt wystąpienia siły wyższej i - o ile jest to możliwe - przewidywany czas jej trwania;

- 27) **System bankowości internetowej, System** – jest nazwą handlową usługi bankowości elektronicznej, o której mowa w *Rozporządzeniu Ministra Rozwoju i Finansów w sprawie wykazu usług reprezentatywnych powiązanych z rachunkiem płatniczym z dnia 14 lipca 2017 r.* (dalej: Rozporządzenie). Zgodnie z Rozporządzeniem usługa bankowości elektronicznej polega na dostępie do rachunku płatniczego przez Internet, umożliwia ona sprawdzenie salda rachunku płatniczego, zmianę limitów dla płatności bezgotówkowych i transakcji dokonywanych przy użyciu karty debetowej lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku. System 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 np.: „Moje ING”, lub inne. Poszczególne, oznaczone innymi nazwami, wersje Systemu mogą się różnić wymogami technicznymi. System wiąże użytkownika, który zawarł umowę o ten System;
- 28) **TOiP** – wiążąca klientów Tabela Opłat i Prowizji; dla klientów indywidualnych jest to *Tabela Opłat i Prowizji ING Banku Śląskiego Spółka Akcyjna dla osób fizycznych*, a dla przedsiębiorców *Tabela Opłat i Prowizji ING Banku Śląskiego Spółka Akcyjna*;
- 29) **transakcja płatnicza/ transakcja** – zainicjowana przez płatnika lub odbiorcę wpłata, transfer lub wypłata środków pieniężnych, w szczególności wynikająca ze zlecenia płatniczego;
- 30) **Umowa** – zawarta pomiędzy klientem a Bankiem umowa, której przedmiotem jest świadczenie usługi Serwisu telefonicznego HaloŚląski. Ilekroć w innych dokumentach, w tym pełnomocnictwie mowa o *umowie o korzystanie z systemów bankowości elektronicznej* rozumie się Umowę;
- 31) **umowa maklerska** – umowa, której przedmiotem jest świadczenie usług maklerskich. Umową taką może być *Umowa o świadczenie usług maklerskich*;
- 32) **unikatowy identyfikator** – kombinacja liter, liczb lub symboli określona przez dostawcę usług płatniczych dla płatnika/ odbiorcy, która jest dostarczana przez płatnika/ odbiorcę w celu jednoznacznej identyfikacji biorącego udział w transakcji płatniczej płatnika/ odbiorcy lub jego rachunków;
- 33) **ustawa o usługach płatniczych** - ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;
- 34) **użytkownik** – w przypadku klientów indywidualnych to osoba, która jest stroną Umowy, a w przypadku przedsiębiorców to przedsiębiorca będący stroną Umowy albo osoba, która została upoważniona do używania Serwisu i w tym zakresie jest pełnomocnikiem przedsiębiorcy;
- 35) **zlecenie płatnicze** – oświadczenie woli płatnika lub odbiorcy skierowane do Banku, zawierające polecenie wykonania transakcji płatniczej.

§ 2

1. Regulamin określa warunki, na jakich Bank świadczy usługi Serwisu telefonicznego HaloŚląski dla klientów indywidualnych i przedsiębiorców.
2. Na podstawie ustawy o usługach płatniczych w stosunku do przedsiębiorców w zakresie usług objętych Regulaminem i nie naruszając przepisu art. 32a ustawy, nie stosuje się przepisów Działu II oraz art. 35 ust. 2 tej ustawy.

3. Przedmiotem świadczenia są opisane w Regulaminie usługi Serwisu telefonicznego HaloŚląski umożliwiające wykonywanie, za pomocą tego Serwisu usług finansowych przez Bank.
4. Za pomocą Serwisu HaloŚląski użytkownik ma dostęp wyłącznie do usług, w tym rachunków, do których jest uprawniony. Przez osobę uprawnioną rozumie się osobę umocowaną do złożenia określonej dyspozycji zgodnie z odrębną umową. Mogą nimi być w szczególności posiadacz, współposiadacz rachunku, przedstawiciel ustawowy, a w przypadku przedsiębiorców także członek zarządu, prokurent lub pełnomocnik.
5. Jeśli określone usługi finansowe będą wiązać się z ryzykiem wynikającym z ich szczególnych cech lub charakteru czynności lub wynagrodzenia zależnego od ruchu cen na rynku finansowym, opis tego ryzyka znajduje się w umowach lub regulaminach (ogólnych warunkach umów) dotyczących danej usługi. Ryzyka związane z usługami Serwisu HaloŚląski mogą polegać na naruszeniu opisanych w Regulaminie zasad bezpieczeństwa, w tym zasad dostępu do Serwisu, w szczególności opisane w rozdziale I.
6. Serwis automatyczny jest dostępny przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Godziny dostępności serwisu operatorskiego oraz serwisu SMS wskazane są w Komunikacie. Czasem właściwym dla wykonania zleceń płatniczych i innych dyspozycji składanych przez Serwis HaloŚląski jest czas środkowoeuropejski (CET) albo czas letni środkowoeuropejski w okresie jego wprowadzenia do odwołania.
7. Propozycja zawarcia Umowy, której treść obejmuje Regulamin nie ma charakteru wiążącego, chyba, że taki charakter wyraźnie jest przewidziany w propozycji Banku.
8. Językiem stosowanym w relacjach Banku z klientem, także wówczas, gdy Bank działa w imieniu innego podmiotu, jako pośrednik, agent lub pełnomocnik jest język polski.
9. Prawem właściwym, które stanowi podstawę stosunków Banku z klientem przed zawarciem Umowy oraz prawem właściwym do zawarcia i wykonania Umowy jest prawo polskie (prawo Rzeczypospolitej Polskiej).
10. Przed zawarciem Umowy Bank doręcza jej wzór oraz Regulamin wraz z wyciągiem z TOiP, a po jej zawarciu dokument Umowy, Regulamin i wyciąg z TOiP. W przypadku zawierania Umowy na odległość Bank przekazuje ww. wzory lub dokumenty na adres elektroniczny wskazany przez klienta, lub w przypadku użytkowników Systemu bankowości internetowej na jego skrzynkę odbiorczą w Systemie. Umożliwia to klientowi przechowywanie i odtwarzanie dokumentów w zwykłym toku czynności. Bank może doręczyć Umowę wraz z Regulaminem i TOiP w inny sposób uzgodniony przez Bank i klienta. W okresie obowiązywania Umowy, Bank na żądanie klienta dostarczy na papierze lub na innym trwałym nośniku informacji wszystkie dokumenty składające się na Umowę, w tym Regulamin oraz TOiP.
11. W przypadku, gdy klient będący stroną Umowy jest także stroną umowy o określony rachunek bankowy lub stroną innych umów zawartych z Bankiem lub za pośrednictwem Banku lub osobą działającą w imieniu tego klienta, a dostęp do tych rachunków, usług lub produktów odbywa się za pomocą Serwisu HaloŚląski, w sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się postanowienia zawartych przez klienta umów, w tym regulaminów oraz TOiP.
12. Składanie oświadczeń woli, w tym zleceń i dyspozycji dotyczących czynności maklerskich w ramach Serwisu telefonicznego HaloŚląski jest możliwe tylko przez klienta, który zawarł umowę maklerską albo aneks do tej umowy.
13. Komunikat nie jest integralną częścią Regulaminu i ma charakter informacyjny. Zmiana treści Komunikatu nie skutkuje zmianą Regulaminu i nie powoduje konieczności wypowiedzenia Regulaminu.
14. Bank udostępnia pełną treść Komunikatu:
 - 1) w oddziałach Banku – na tablicy ogłoszeń,
 - 2) na stronie internetowej Banku.

15. Bank informuje o istnieniu Bankowego Funduszu Gwarancyjnego działającego na podstawie i w zakresie przewidzianym ustawą o tym Funduszu. Ochrona podejmowana przez ten Fundusz istnieje w zakresie środków gwarantowanych na rachunkach zgodnie z ustawą o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym.

B. ZAWARCIE UMOWY

§ 3

1. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony.
2. Serwis HaloŚląski udostępniany jest na podstawie Umowy, która może być zawarta:
 - 1) w oddziale, przy czym Bank zastrzega sobie prawo wyłączenia możliwości zawierania Umów w poszczególnych placówkach lub punktach obsługi klienta; wykaz oddziałów, w których możliwe jest zawarcie Umowy Bank publikuje na stronie internetowej,
 - 2) przez System bankowości internetowej, o ile dana wersja Systemu, z której korzysta użytkownik umożliwia złożenie takiego zamówienia,
albo, o ile Bank udostępnia taki sposób zawarcia Umowy:
 - 3) na odległość (elektronicznie) przez stronę internetową Banku,
 - 4) w inny wskazany przez Bank sposób.
3. Umowę może zawrzeć:
 - 1) klient indywidualny będący:
 - a) osobą fizyczną o pełnej zdolności do czynności prawnych, albo
 - b) osobą małoletnią reprezentowaną przez jej przedstawiciela ustawowego, albo
 - c) osobą fizyczną reprezentowaną przez pełnomocnika, któremu pełnomocnictwo zostało udzielone zgodnie z zasadami w ust. 4,
 - 2) przedsiębiorca będący posiadaczem rachunku w Banku.
4. Pełnomocnictwo, o którym mowa w ust. 3, pkt. 1), lit. c) musi być sporządzone w formie pisemnej z podpisem mocodawcy potwierdzonym przez notariusza albo w formie aktu notarialnego. W przypadku, gdy dokument pełnomocnictwa sporządzony jest za granicą powinien on być sporządzony lub potwierdzony przez polską placówkę dyplomatyczną, konsularną lub w urzędzie lub u notariusza kraju, z którym Rzeczpospolita Polska podpisała Umowę o pomocy prawnej w sprawach cywilnych; dokument ten musi zawierać apostille w rozumieniu konwencji.
Pełnomocnik, o którym mowa w ust. 3, pkt. 1), lit. c) zobowiązany jest przed zawarciem Umowy przedłożyć dokument takiego pełnomocnictwa w oddziale, w którym nastąpi zawarcie Umowy.
5. Bank nie udostępnia Serwisu HaloŚląski osobom ubezwłasnowolnionym częściowo i osobom ubezwłasnowolnionym całkowicie.
6. Bank udostępnia Serwis HaloŚląski osobom małoletnim, po zawarciu odpowiedniej Umowy przez przedstawiciela ustawowego osoby małoletniej.
7. Bank zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy.

C. UDOSTĘPNIANIE SERWISU

§ 4

1. Po zawarciu Umowy Bank nadaje każdemu użytkownikowi Serwisu HaloŚląski Numer klienta oraz przekazuje kod PIN w celu aktywacji dostępu do tego Serwisu.
2. Użytkownik, aby korzystać z Serwisu musi go najpierw aktywować.

3. Bank może przekazać użytkownikowi kod PIN:
 - 1) w oddziale,
 - 2) w formie przesyłki na wskazany przez klienta adres do korespondencji,
 - 3) w wiadomości SMS wysłanej przez Bank na numer telefonu komórkowego podany przez użytkownika,lub w innej formie uzgodnionej przez Bank i klienta.
4. Kod PIN jest udostępniany użytkownikowi w terminie do 14 dni roboczych od daty:
 - 1) złożenia dyspozycji udostępnienia Serwisu przez stronę internetową Banku, lub
 - 2) złożenia dyspozycji odblokowania Serwisu złożonej przez serwis operatorski lub infolinię.
5. Użytkownik zobowiązany jest do zmiany kodu PIN podczas pierwszego połączenia z Serwisem HaloŚląski.
6. Nadawany przez Bank kod PIN jest ważny 30 dni liczonych od:
 - 1) daty zawarcia przez klienta Umowy w oddziale, lub
 - 2) daty złożenia dyspozycji odblokowania dostępu do Serwisu w oddziale lub przez serwis operatorski, lub
 - 3) daty złożenia dyspozycji udostępnienia Serwisu - w przypadku złożenia dyspozycji przez stronę internetową Banku.
7. Jeśli użytkownik otrzymał kod PIN przesyłką pocztową zobowiązany jest zadzwonić na infolinię celem potwierdzenia jej dostarczenia. Jeśli użytkownik nie potwierdzi telefonicznie faktu doręczenia kodu PIN nie będzie mógł aktywować lub odblokować Serwisu i z niego korzystać.
8. Jeśli przesyłka z kodem PIN jest uszkodzona lub gdy kod PIN jest nieczytelny, użytkownik powinien niezwłocznie złożyć reklamację. Bank nie ponosi odpowiedzialności za szkodę wynikającą z nie złożenia reklamacji.
9. Serwis SMS jest dostępny dla użytkowników posiadających telefony komórkowe w sieciach operatorów krajowych GSM, którzy złożyli odrębną dyspozycję udostępnienia serwisu SMS w oddziale, przez System bankowości internetowej lub w serwisie operatorskim, o ile Bank udostępnia taką funkcjonalność. Użytkownik będący jednocześnie użytkownikiem Systemu bankowości internetowej jest uprawniony do jednoosobowego składania dyspozycji dotyczących serwisu SMS w tym Systemie.
10. W przypadku klienta indywidualnego, Bank przyjmuje dyspozycje dotyczące Serwisu HaloŚląski wyłącznie, gdy dyspozycja jest składana przez użytkownika, któremu Bank nadał dany Numer klienta. Ograniczenie powyższe nie dotyczy przedstawiciela ustawowego.
11. W przypadku przedsiębiorcy, Bank przyjmuje dyspozycje dotyczące Serwisu HaloŚląski wyłącznie, gdy dyspozycja jest składana przez przedsiębiorcę lub osobę uprawnioną do składania oświadczeń woli w zakresie praw i obowiązków majątkowych w imieniu przedsiębiorcy, z zastrzeżeniem postanowień ust. 9.

§ 5

1. Klientowi indywidualnemu, który jest posiadaczem rachunku i w dniu zawarcia Umowy jest także pełnomocnikiem ogólnym do rachunku/ów należących do innego klienta indywidualnego, Bank nadaje jeden Numer klienta.
2. Użytkownikowi, który jednocześnie jest osobą prowadzącą jednoosobową działalność gospodarczą i zarazem jest klientem indywidualnym lub pełnomocnikiem ogólnym do rachunków należących do innego klienta indywidualnego, Bank może nadać, na jego wniosek, jeden Numer klienta. Umowa może także wyraźnie przewidywać nadanie jednego Numeru klienta.
3. Klient, który posiada jednocześnie uprawnienia do dysponowania rachunkami należącymi do klienta indywidualnego oraz rachunkami przedsiębiorcy zobowiązany jest do złożenia

odrębnych dyspozycji udostępnienia Serwisu oraz posługiwania się odrębnymi Numerami klienta, z zastrzeżeniem postanowień ust. 1 i 2.

4. W przypadku, gdy w Umowie zawartej przez przedsiębiorcę, jako użytkownik wskazana została inna osoba, kod PIN może odebrać w oddziale osoba, która w imieniu przedsiębiorcy zawarła Umowę.
5. Jeżeli użytkownik nie wykorzystał kodu PIN służącego do aktywacji albo odblokowania w okresie jego ważności, powinien zwrócić się o jego powtórne nadanie przez Bank.

D. IDENTYFIKACJA UŻYTKOWNIKA

§ 6

1. Identyfikacja użytkownika w Serwisie HaloŚląski obejmuje:
 - 1) w przypadku serwisu automatycznego - poprawne wprowadzenie Numeru klienta oraz kodu PIN,
 - 2) w przypadku serwisu operatorskiego - poprawne wprowadzenie Numeru klienta i kodu PIN oraz, w przypadku gdy jest to wymagane przez Bank, podanie przez użytkownika dodatkowych danych pozwalających na potwierdzenie tożsamości,
 - 3) w przypadku serwisu SMS - pozytywne zweryfikowanie numeru telefonu komórkowego, wskazanego przez użytkownika i zarejestrowanego w systemie informatycznym Banku.
2. Poprawna identyfikacja użytkownika, dokonana zgodnie z ust. 1, umożliwia użytkownikowi dostęp do informacji o rachunkach lub innych usług udostępnionych w ramach Serwisu HaloŚląski i umożliwia składanie dyspozycji w zakresie tych rachunków oraz produktów lub usług. Powoduje również, że każda dyspozycja złożona przez Serwis jest identyfikowana jako złożona przez danego użytkownika w swoim imieniu lub w imieniu i na rzecz klienta.
3. Błędna identyfikacja użytkownika podczas logowania do Serwisu HaloŚląski, polegająca na trzykrotnym z rzędu wprowadzeniu błędnego kodu PIN powoduje automatyczne zablokowanie dostępu do Serwisu. Licznik prób błędnego logowania jest zerowany po poprawnym zalogowaniu się.
4. Bank określa szczegółowe zasady identyfikacji użytkownika w przypadku korzystania z serwisu operatorskiego:
 - 1) konsultant może w każdej chwili poprosić o podanie dodatkowych informacji pozwalających na potwierdzenie tożsamości użytkownika oraz ma prawo do odmowy wykonania dyspozycji ze względów bezpieczeństwa,
 - 2) wszystkie rozmowy z konsultantami są nagrywane.

E. SKŁADANIE OŚWIADCZEŃ WOLI I WIEDZY W FORMIE ELEKTRONICZNEJ

§ 7

1. Za pomocą Serwisu HaloŚląski użytkownik i Bank mogą składać oświadczenia woli lub wiedzy w postaci ustnej lub elektronicznej związane z dokonywaniem czynności bankowych, czynności maklerskich lub innych czynności wykonywanych przez Bank. Oświadczenia te mogą być składane pod warunkiem, że klient jest uprawniony do złożenia danego oświadczenia na podstawie wcześniej zawartej umowy oraz z zastrzeżeniem, że z uwagi na stały rozwój technologii informatycznej poszczególne funkcjonalności udostępniane za pomocą Serwisu mogą ulegać zmianie albo też zostać udostępniane w różnych terminach. Informacje dotyczące możliwości złożenia w danym czasie, określonych oświadczeń woli lub wiedzy opisane są w Komunikacie.
2. Pod warunkiem, że Serwis HaloŚląski umożliwia złożenie oświadczeń woli w postaci elektronicznej, oświadczenia takie mogą być związane z dokonywaniem czynności bankowych

lub czynności maklerskich. Oświadczenia powyższe mogą być związane z powstaniem, wykonywaniem, zmianą, wypowiedzeniem, rozwiązaniem lub wygaśnięciem stosunków prawnych będących czynnościami bankowymi lub czynnościami maklerskimi. O ile złożone w postaci elektronicznej oświadczenia woli spełniają wymogi przepisów prawa przewidziane dla uznania ich za złożone w formie pisemnej, przyjmuje się, że zostały złożone w formie pisemnej, także wtedy, gdy jest ona zastrzeżona pod rygorem nieważności.

F. SKŁADANIE DYSPOZYCJI, ICH AUTORYZACJA I WYKONYWANIE

§ 8

1. Bank wykonuje dyspozycję tylko takiego użytkownika, któremu Bank nadał Numer klienta.
2. Bank ma prawo ustalić limity kwotowe i ilościowe dla zleceń płatniczych wykonywanych za pomocą serwisu operatorskiego. Limity te nie obejmują zleceń płatniczych wykonywanych na inne rachunki klienta prowadzone w Banku. Wysokość limitów transakcyjnych wskazana jest w załączniku do Regulaminu.
3. Osoby małoletnie mogą składać w Serwisie tylko takie dyspozycje, które zostały przewidziane w umowie, regulaminie dotyczącym danego typu rachunku bankowego, który jest prowadzony przez Bank dla tej osoby małoletniej.
4. Użytkownik nie może składać za pomocą Serwisu dyspozycji związanych z uczestnictwem w grach hazardowych, których przedmiotem byłoby wykonywanie przez Bank usług płatniczych, chyba że gra jest prowadzona zgodnie z ustawą o grach hazardowych. Bank ma prawo odmówić realizacji takich dyspozycji.

§ 9

1. Serwis HaloŚląski umożliwia dysponowanie środkami na rachunkach, uzyskiwanie informacji o rachunkach oraz zawieranie i rozwiązywanie umów o niektóre usługi oferowane przez Bank. Z uwagi na stały rozwój technologii informatycznej, Bank zastrzega sobie prawo ograniczenia lub zmiany funkcjonalności Serwisu. Dostępne funkcjonalności Serwisu prezentowane są w Komunikacie.
2. Po uzyskaniu połączenia z Serwisem HaloŚląski, użytkownik może wybrać sposób obsługi przez serwis automatyczny lub serwis operatorski.
3. Konsultant może w każdej chwili, dla realizacji dyspozycji wskazanych w Komunikacie, połączyć użytkownika z serwisem automatycznym.
4. Zlecenie płatnicze w serwisie automatycznym na rachunki, które nie są rachunkami klienta ani rachunkami, do których użytkownik posiada pełnomocnictwo, może zostać wykonane po wcześniejszym ustaleniu przez klienta określonych parametrów danego zlecenia płatniczego (predefiniowanie zlecenia płatniczego). Dyspozycję tę można złożyć w oddziale Banku lub w serwisie operatorskim.
5. Usługi Serwisu polegające na umożliwieniu składania dyspozycji są świadczone w godzinach funkcjonowania danego serwisu, które podane są w Komunikacie. Realizacja dyspozycji następuje zgodnie z § 12 ust. 1.

§ 10

1. Autoryzacja dyspozycji składanych przez użytkownika w Serwisie HaloŚląski obejmuje:
 - 1) w przypadku serwisu automatycznego – potwierdzenie wykonania dyspozycji przez naciśnięcie wskazanego klawisza telefonu,
 - 2) w przypadku serwisu operatorskiego – potwierdzenie wykonania dyspozycji przez zaakceptowanie danych odczytanych przez konsultanta.

2. Autoryzacja zlecenia płatniczego przez użytkownika oznacza jego zgodę na wykonanie transakcji płatniczej.
3. Każda dyspozycja składana przez użytkownika, która ma zostać wykonywana w ramach Serwisu HaloŚląski, a która powodować będzie zmianę w stanie środków pieniężnych na rachunkach, lub będzie wnioskiem o zawarcie przez Bank nowej umowy lub wykonanie usługi, lub będzie z takim wnioskiem związana, wymaga autoryzacji przez użytkownika stosowanie do ust. 1. W odniesieniu do zawierania umów autoryzacja, o której mowa powyżej stanowi oświadczenie woli o zawarciu umowy przez użytkownika.
4. Mając na uwadze względy bezpieczeństwa, Bank zastrzega sobie, w stosunku do każdej dyspozycji, prawo do dodatkowej autoryzacji dyspozycji złożonej w serwisie operatorskim. Ma to uniemożliwić wykonywanie transakcji przez osoby nieupoważnione. Dodatkowa autoryzacja polega na oddzwonieniu do użytkownika celem uzyskania jego jednoznacznej identyfikacji oraz ustnego potwierdzenia poprawności zarejestrowanej i odczytanej przez konsultanta treści dyspozycji. Użytkownicy korzystający z serwisu operatorskiego zobowiązani są do wskazania numeru telefonu kontaktowego zarejestrowanego w systemie bankowym, który służy do autoryzacji dyspozycji i do informowania Banku o każdej zmianie numeru telefonu kontaktowego.

§ 11

1. Realizacja dyspozycji składanych przez Serwis telefoniczny HaloŚląski odbywa się na drodze elektronicznej, przy czym użytkownik zobowiązuje się do stosowania zasad identyfikacji i autoryzacji obowiązujących w tym Serwisie.
2. Dyspozycja złożona przez użytkownika w Serwisie HaloŚląski jest nieodwołalnym i ostatecznym wyrażeniem woli klienta, z zastrzeżeniem ust. 6.
3. Dyspozycje składane przez Serwis mogą dotyczyć wyłącznie rachunków oraz produktów lub usług bankowych, którymi dany użytkownik dysponuje za pomocą tego Serwisu.
4. Informacja o trybie realizacji poszczególnych dyspozycji złożonych za pomocą Serwisu HaloŚląski dostępna jest w Komunikacie.
5. Za moment otrzymania przez Bank zlecenia płatniczego złożonego przez Serwis HaloŚląski:
 - 1) w dniu roboczym lub w sobotę do godziny granicznej określonej w Komunikacie, uznaje się moment dokonania autoryzacji zlecenia płatniczego, o której mowa w § 10 ust. 1,
 - 2) w dniu roboczym lub w sobotę po godzinie granicznej określonej w Komunikacie lub w dniu ustawowo wolnym od pracy, uznaje się pierwszy dzień roboczy następujący po dniu złożenia zlecenia płatniczego.
6. Klient może odwołać zlecenie płatnicze do momentu jego otrzymania przez Bank, a w przypadku zlecenia płatniczego, o którym mowa w ust. 5 pkt 2), do momentu autoryzacji zlecenia płatniczego.

§ 12

1. Bank realizuje dyspozycje składane przez Serwis HaloŚląski na zasadach przewidzianych Regulaminem, a w sprawach nieuregulowanych w nim, na zasadach przewidzianych zgodnie z odrębnymi i wiążącymi klienta regulacjami dotyczącymi właściwych rachunków, lub innych usług, których dana dyspozycja dotyczy.
2. W przypadku rozwiązania Umowy, złożone wcześniej przez Serwis HaloŚląski zlecenie płatnicze z odroczoną datą płatności zostanie wykonane zgodnie ze złożoną przez użytkownika dyspozycją.
3. W przypadku, gdy przez Serwis HaloŚląski została złożona dyspozycja niekompletna lub sprzeczna z inną złożoną już dyspozycją lub dyspozycją, która nie może zostać zrealizowana z powodu niewystarczających środków na rachunku dla jej wykonania lub innych okoliczności

przewidzianych Regulaminem, Umową lub powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, Bank odmawia wykonania takiej dyspozycji.

4. Użytkownik niezwłocznie otrzyma powiadomienie o odmowie wykonania dyspozycji. Jeżeli będzie to możliwe, otrzyma on również informację o przyczynach odmowy lub procedurze sprostowania błędów, które spowodowały odmowę, chyba że powiadomienie takie jest niedopuszczalne z mocy odrębnych przepisów.
5. Bank potwierdza przyjęcie dyspozycji złożonej przez użytkownika w Serwisie w formie:
 - 1) komunikatu głosowego – gdy dyspozycja została złożona przez serwis automatyczny,
 - 2) ustnego potwierdzenia przez konsultanta – gdy dyspozycja została złożona przez serwis operatorski.
6. Bank wykonuje transakcje płatnicze w oparciu o wskazany w zleceniu płatniczym unikatowy identyfikator płatnika/ odbiorcy płatności.

G. ODPOWIEDZIALNOŚĆ BANKU

§ 13

1. Bank zobowiązuje się do:
 - 1) zachowania poufności wszystkich danych służących do identyfikacji i autoryzacji, którymi posługuje się użytkownik,
 - 2) zapewnienia użytkownikowi dostępu przez Serwis HaloŚląski do bieżących informacji o rachunkach, do których jest uprawniony, w sposób umożliwiający stałe monitorowanie transakcji dokonywanych na tych rachunkach.
2. Bank odpowiada za udowodnione straty klienta, spowodowane przez niezrealizowanie dyspozycji lub jej nieprawidłowe lub nieterminowe realizowanie, chyba że są następstwem okoliczności, za które Bank nie ponosi odpowiedzialności.
3. Bank ponosi odpowiedzialność za ewentualne skutki wykonania transakcji przez osoby trzecie, po dokonaniu zgłoszenia, o jakim mowa w § 16 ust. 4 pkt 1) i złożeniu przez użytkownika dyspozycji blokady dostępu do Serwisu, począwszy od:
 - 1) wpłynięcia dyspozycji do Banku - w przypadku, gdy dyspozycję złożono przez Serwis,
 - 2) pisemnego potwierdzenia przez Bank faktu złożenia takiej dyspozycji - w przypadku, gdy dyspozycję złożono w oddziale,
 - 3) uzyskania przez użytkownika ustnego potwierdzenia ze strony infolinii blokady dostępu do Serwisu - w przypadku, gdy dyspozycję złożono przez infolinię.

- chyba że użytkownik doprowadził umyślnie do nieautoryzowanej transakcji.
4. Bank ponosi odpowiedzialność za ochronę poufności danych użytkownika służących do identyfikacji i autoryzacji przez Serwis HaloŚląski tylko wówczas, gdy użytkownik posługuje się tymi danymi zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie, chyba, że poufność została naruszona z winy Banku.
5. Bank nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, w przypadku, gdy powodem niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, w tym transakcji jest siła wyższa.
6. Bank nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie Umowy, w przypadku, gdy odmowa wykonania zobowiązań wynikających z Umowy, następuje na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa, upoważniających lub zobowiązujących Bank do odmowy wykonania takich zobowiązań lub dyspozycji.

7. Bank nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1) niezrealizowane dyspozycje - w przypadku nieprawidłowych lub niepełnych informacji dotyczących unikatowego identyfikatora, albo niepodania przez płatnika lub odbiorcę informacji niezbędnych dla wykonania danej dyspozycji lub transakcji, w zakresie w jakim niezrealizowanie dyspozycji wynika z niepodania informacji niezbędnych do jej wykonania,
 - 2) skutki wynikłe z funkcjonowania urządzeń telekomunikacyjnych użytkownika w związku z otrzymywaniem wiadomości SMS, o ile opóźnienie w otrzymaniu wiadomości nie nastąpiło z winy Banku,
 - 3) szkody użytkownika powstałe wskutek nieprzestrzegania przez użytkownika zasad bezpieczeństwa Serwisu HaloŚląski.
8. W przypadku niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji płatniczej zainicjowanej przez płatnika Bank na wniosek płatnika podejmuje niezwłocznie działania w celu przesłедzenia transakcji płatniczej i - o ile przepisy prawa na to zezwalają - powiadamia płatnika o ich wyniku.
9. W sprawach dotyczących odpowiedzialności Banku z tytułu wykonywania zleceń płatniczych w stosunku do posiadaczy rachunków oszczędnościowo - rozliczeniowych oraz rachunków oszczędnościowych stosuje się postanowienia Regulaminu rachunków dla klientów indywidualnych, a w stosunku do posiadaczy rachunków rozliczeniowych - postanowienia Regulaminu rachunków dla przedsiębiorców.
10. Bank w świadczeniu usługi Serwisu zgodnie z niniejszym Regulaminem, zachowuje należytą staranność w rozumieniu Kodeksu cywilnego.

§ 14

Wszystkie dyspozycje złożone przez użytkownika w Serwisie telefonicznym HaloŚląski są zabezpieczone w sposób trwały przez Bank i stanowią dowody w przypadku sytuacji spornych.

H. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KLIENTA

§ 15

1. Za wyjątkiem postanowień ust. 3, klient odpowiada za nieautoryzowane transakcje do wysokości kwoty 50 euro przeliczonej według średniego kursu euro ogłaszanego przez NBP, obowiązującego w dniu dokonania transakcji klienta będącej skutkiem:
 - 1) posłużenia się utraconymi albo skradzionymi danymi służącymi do identyfikacji lub autoryzacji,
 - 2) przywłaszczenia danych służących do identyfikacji i autoryzacji.
2. Klient nie odpowiada za nieautoryzowane transakcje, w przypadku gdy:
 - 1) nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia danych służących do identyfikacji i autoryzacji przed wykonaniem transakcji, z wyjątkiem przypadku gdy klient działał umyślnie, lub
 - 2) utrata danych służących do identyfikacji i autoryzacji przed wykonaniem transakcji została spowodowana działaniem lub zaniechaniem ze strony Banku lub podmiotów wskazanych w art. 6 pkt. 10 w ustawie o usługach płatniczych, lub
 - 3) Bank nie wymagał silnego uwierzytelniania użytkownika dla wykonania takiej transakcji, chyba że użytkownik/ klient działał umyślnie.
3. Klient odpowiada za nieautoryzowane transakcje w pełnej wysokości, jeżeli doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia, przynajmniej jednego z obowiązków wskazanych w §16 ust. 4 - 7, § 17.
4. Użytkownik/ Klient zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić Bankowi stwierdzone nieautoryzowane, niewykonane lub nienależycie wykonane transakcje płatnicze. Jeżeli użytkownik nie dokona powiadomienia, o którym mowa w zdaniu powyższym, w terminie 13

miesiący od dnia obciążenia rachunku albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana, roszczenia z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają.

5. Użytkownik zobowiązany jest na bieżąco sprawdzać prawidłowość wykonania zleczanych dyspozycji. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości, użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego złożenia reklamacji w oddziale Banku lub telefonicznie przez serwis operatorski.

I. ZASADY BEZPIECZNEGO KORZYSTANIA Z SERWISU – ZALECENIA BANKU I OBOWIĄZKI KLIENTA

§ 16

1. Bank powiadamia klienta o wystąpieniu oszustwa lub podejrzeniu jego wystąpienia lub innych zagrożeń dla bezpieczeństwa korzystania z Serwisu HaloŚląski niezwłocznie po ich stwierdzeniu. Powiadomienia te mogą być:
 - 1) umieszczone w serwisie automatycznym, jako komunikat głosowy, przekazywane klientowi z chwilą połączenia z Serwisem,
 - 2) przekazywane klientowi przez System bankowości internetowej, o ile jest on jego użytkownikiem,
 - 3) przekazywane innym bezpiecznym kanałem komunikacji uzgodnionym pomiędzy klientem i Bankiem.Dodatkowo informacje w tej sprawie mogą być publikowane na stronie internetowej Banku.
2. Użytkownik powinien przestrzegać rekomendacji i zaleceń, o których mowa w ust. 1, a w przypadku ich nieprzestrzegania działa na własne ryzyko i odpowiedzialność.
3. Korzystanie z Serwisu HaloŚląski jest możliwe po przeprowadzeniu przez Bank pozytywnej identyfikacji użytkownika.
4. Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Banku w przypadku:
 - 1) utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia danych służących do identyfikacji i autoryzacji przez Serwis, jak również nieuprawnionego dostępu do Serwisu,
 - 2) jakiegokolwiek incydentu technicznego lub innej awarii związanej z korzystaniem z Serwisu, która może zagrozić bezpieczeństwu tego Serwisu,
 - 3) utraty telefonu, który wskazany jest dla serwisu SMS.
5. W przypadku zmiany numeru telefonu wskazanego dla serwisu SMS, użytkownik powinien najszybciej jak to możliwe złożyć dyspozycję zmiany numeru telefonu dla serwisu SMS.
6. W przypadku ujawnienia lub podejrzenia ujawnienia osobom trzecim danych wykorzystywanych do identyfikacji użytkownika, należy natychmiast te dane zmienić lub dokonać blokady dostępu do Serwisu.
7. W sytuacji konieczności zablokowania dostępu do Serwisu HaloŚląski lub powstania zagrożenia dla jego bezpieczeństwa, lub zagrożenia bezpiecznego przechowywania przez użytkownika informacji związanych z identyfikacją lub autoryzacją, użytkownik zobowiązany jest do złożenia stosownej dyspozycji blokady Serwisu. Dyspozycję tę można złożyć w oddziale albo przez Serwis HaloŚląski, infolinię.

§ 17

1. Użytkownik zobowiązany jest do zapamiętania lub przechowywania kodu PIN oraz innych danych służących do identyfikacji i autoryzacji w bezpiecznym miejscu. Użytkownik powinien dokonywać okresowo zmiany kodu PIN.

2. Użytkownik jest zobowiązany do zachowania w poufności wszystkich danych służących do identyfikacji i autoryzacji w Serwisie oraz nie ujawniania tych danych jakimkolwiek innym osobom i podmiotom.
3. Klient lub użytkownik jest obowiązany niezwłocznie powiadamiać Bank o wszelkich zmianach dotyczących danych personalnych oraz danych kontaktowych użytkownika. Zmiana danych może zostać złożona za pomocą Serwisu HaloŚląski lub Systemu bankowości internetowej, o ile występuje techniczna funkcjonalność umożliwiająca taki sposób zmiany danych. Za wyjątkiem, gdy klient doręcza dokument w formie aktu notarialnego, własnoręczność podpisu klienta musi być potwierdzona:
 - 1) przez notariusza – w przypadku dokumentów podpisanych na terenie Rzeczypospolitej Polskiej;
 - 2) przez polską placówkę dyplomatyczną, konsularną lub notariusza kraju, z którym Rzeczpospolita Polska podpisała Umowę o pomocy prawnej w sprawach cywilnych, lub potwierdzona urzędowo lub notarialnie wraz z dołączoną apostille w rozumieniu konwencji – w przypadku dokumentów podpisanych za granicą.
4. Dyspozycje składane drogą korespondencyjną muszą być składane w formie wskazanej w ust. 3.

§ 18

Użytkownik może odblokować dostęp do Serwisu HaloŚląski, składając dyspozycję w dowolnym oddziale lub przez serwis operatorski lub infolinię, o ile Bank aktualnie udostępnia taką funkcjonalność infolinii.

§ 19

1. Bank zastrzega sobie prawo do przeprowadzania modernizacji, aktualizacji oraz regularnych konserwacji technicznych Serwisu HaloŚląski skutkujących okresowymi przerwami w dostępie do Serwisu lub do wybranych jego funkcjonalności. O powyższych okolicznościach Bank poinformuje, podając szacunkowy czas braku lub ograniczenia dostępu:
 - 1) za pomocą opcji wiadomości w Systemie bankowości internetowej, o ile użytkownik korzysta z Systemu, i/ lub
 - 2) na stronie internetowej Banku, i/ lub
 - 3) przez infolinię.
2. Bank zastrzega sobie prawo do dokonania blokady dostępu do Serwisu HaloŚląski ze względów bezpieczeństwa. Przez względy bezpieczeństwa należy rozumieć naruszenie postanowień niniejszego rozdziału lub sytuacji nieuprawnionego dostępu osób trzecich do rachunków, produktów lub usług bankowych za pomocą Serwisu, lub też zagrożenie taką sytuacją, a także w przypadkach przewidzianych przepisami prawa.
3. Bank zastrzega sobie prawo odmowy wykonania lub wprowadzenia dodatkowych ograniczeń i zabezpieczeń w stosunku do dyspozycji składanych przez Serwis HaloŚląski, w przypadku wystąpienia ważnych okoliczności uniemożliwiających wykonanie tych dyspozycji, tj. przeszkód natury technologicznej, względów bezpieczeństwa lub sprzeczności treści dyspozycji z wiążącymi użytkownika regulacjami obowiązującymi w Banku, a także w przypadku niestosowania się przez użytkownika do ogólnie obowiązujących przepisów prawa.
4. Bank zastrzega sobie możliwość wdrożenia ograniczeń w korzystaniu z pełnej funkcjonalności Serwisu HaloŚląski ze względów bezpieczeństwa. O wprowadzonych ograniczeniach Bank powiadamia użytkowników przez komunikat dostępny w serwisie automatycznym w terminie poprzedzającym wejście w życie zmian.
5. Z uwagi na zasady bezpieczeństwa Bank, ma prawo żądać od użytkownika aktualnych danych osobowych lub potwierdzenia tych danych.

J. WYMOGI TECHNICZNE KORZYSTANIA Z SERWISU

§ 20

1. Użytkownik może korzystać z Serwisu HaloŚląski po spełnieniu niezbędnego, minimalnego wymagania technicznego, którym jest posiadanie telefonu stacjonarnego lub telefonu komórkowego. W przypadku zamiaru korzystania z serwisu SMS konieczne jest posiadanie przez użytkownika telefonu komórkowego w sieciach operatorów krajowych GSM z możliwością odbierania wiadomości SMS.
2. Bank wprowadza środki techniczne zabezpieczające urządzenia techniczne używane przy obsłudze Serwisu. Przed złożeniem dyspozycji użytkownik powinien upewnić się, że bezpieczeństwo przekazu telefonicznego nie jest zagrożone.

K. ODSTĄPIENIE OD UMOWY

§ 21

1. Klient indywidualny, który zawarł Umowę na odległość, na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, ma prawo odstąpić od Umowy bez podania przyczyn, składając oświadczenie na piśmie, do 14 dni od zawarcia Umowy. Wzór oświadczenia o odstąpieniu stanowi załącznik do Regulaminu. Umowa, od której klient indywidualny odstąpił uważana jest za niezawartą. Odstąpienie od Umowy nie ma wpływu na autoryzowane zlecenia płatnicze.
2. Bank ma prawo żądać zapłaty za usługi rzeczywiście wykonane w wysokości określonej w TOiP, o ile użytkownik wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia usług przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia. Jeśli opłaty/prowizje naliczane są miesięcznie lub rocznie, Bank wówczas pobiera je w wysokości proporcjonalnej do okresu obowiązywania Umowy.

L. ROZWIĄZANIE, WYPOWIEDZENIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY

§ 22

1. Klient może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym. Dyspozycja rozwiązania Umowy może być złożona w oddziale z zachowaniem formy pisemnej pod rygorem nieważności lub w serwisie operatorskim, o ile Bank udostępnia taki sposób złożenia oświadczenia o rozwiązaniu Umowy.
2. Bank ma prawo do rozwiązania Umowy:
 - 1) w przypadku klientów indywidualnych - z dwumiesięcznym okresem wypowiedzenia,
 - 2) w przypadku przedsiębiorców - z 30-dniowym okresem wypowiedzenia albo ze skutkiem natychmiastowym, bez okresu wypowiedzenia.
3. Bank ma prawo do rozwiązania Umowy zawartej z klientem indywidualnym lub z przedsiębiorcą, z zachowaniem odpowiedniego i przewidzianego powyżej okresu wypowiedzenia, w przypadku (ważne przyczyny rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem):
 - 1) stwierdzenia przez Bank, że użytkownik nie przestrzega, opisanych w rozdziale I. Regulaminu, zasad bezpiecznego korzystania z Serwisu,
 - 2) powzięcia przez Bank informacji stanowiących uzasadnione podejrzenie popełnienia przez użytkownika przestępstwa z wykorzystaniem Serwisu lub przestępstwa na szkodę Banku,
 - 3) nieudzielania przez użytkownika, opisanych w Regulaminie, informacji niezbędnych dla aktywacji danej usługi lub niezbędnych do dalszego świadczenia usługi Serwisu,
 - 4) podania przez użytkownika danych lub informacji nieprawdziwych, lub niezgodnych ze stanem faktycznym, w tym posłużenia się przez użytkownika dokumentami

nieaktualnymi (również dokumentami, których data ważności upłynęła), dokumentami nieprawdziwymi, przerobionymi lub podrobionymi,

- 5) złożenia przez Bank oświadczenia o rozwiązaniu lub wypowiedzeniu umowy o ostatni rachunek, lub inny produkt lub usługę udostępnianą za pomocą Serwisu HaloŚląski, lub utraty uprawnień użytkownika do dysponowania ostatnim z tych rachunków lub innych produktów lub usług,
 - 6) wypowiedzenia lub rozwiązania przez Bank albo klienta indywidualnego lub przedsiębiorcę wszystkich umów o czynności bankowe lub usługi finansowe świadczone przez Bank przy użyciu Serwisu,
 - 7) nieuiszczenia należnych Bankowi opłat i prowizji zgodnie z TOiP za korzystanie z Serwisu lub usług w ramach tego Serwisu, przez okres, co najmniej 2 kolejnych miesięcy,
 - 8) powzięcia przez Bank uzasadnionego podejrzenia, że użytkownik mógł utracić Numer klienta i kod PIN umożliwiające dostęp do Serwisu. Przyjmuje się, że użytkownik, który nie korzystał z Serwisu ani się do niego nie logował przez okres, co najmniej 12 miesięcy, mógł utracić Numer klienta i kod PIN,
 - 9) podjęcia przez Bank decyzji o zaprzestaniu świadczenia Serwisu HaloŚląski.
4. Niezależnie od postanowień ust. 3, Bank ma prawo do rozwiązania części Umowy zawartej z klientem indywidualnym lub z przedsiębiorcą, z zachowaniem odpowiedniego i przewidzianego powyżej okresu wypowiedzenia, w przypadku gdy podejmie decyzję o zaprzestaniu świadczenia serwisu automatycznego lub operatorskiego lub serwisu SMS (ważna przyczyna rozwiązania Umowy w części za odpowiednim okresem wypowiedzenia, który jest wskazany w ust. 2).
5. Bank ma prawo rozwiązać Umowę zawartą z przedsiębiorcą, ze skutkiem natychmiastowym bez okresu wypowiedzenia, w przypadku:
- 1) gdy Bank stwierdzi, że klient/ użytkownik nie przestrzega zasad bezpiecznego korzystania z Serwisu i istnieje ryzyko powstania poważnego incydentu dla bezpieczeństwa płatności, czyli zagrożenia integralności i ciągłości działania systemów Banku lub bezpieczeństwa danych płatniczych lub środków pieniężnych,
 - 2) powzięcia przez Bank informacji stanowiących uzasadnione podejrzenie popełnienia przez użytkownika/ klienta przestępstwa z wykorzystaniem Serwisu lub przestępstwa na szkodę Banku,
 - 3) nieuiszczenia należnych Bankowi opłat i prowizji zgodnie z TOiP za korzystanie z Serwisu lub usług w ramach tego Serwisu, przez okres co najmniej 2 kolejnych miesięcy, o ile stan środków na rachunku nie pozwala na uiszczenie opłat lub prowizji,
 - 4) złożenia przez Bank oświadczenia o rozwiązaniu lub wypowiedzeniu umowy o ostatni rachunek, lub inny produkt lub usługę udostępnianą za pomocą Serwisu, lub po rozwiązaniu/ wygaśnięciu takich umów lub utraty uprawnień użytkownika do dysponowania ostatnim z rachunków lub innymi produktami lub usługami,
 - 5) powzięcia przez Bank uzasadnionego podejrzenia, że użytkownik mógł utracić Numer klienta i kod PIN umożliwiające dostęp do Serwisu. Przyjmuje się, że użytkownik, który nie korzystał z Serwisu ani się do niego nie logował przez okres, co najmniej 12 miesięcy, mógł utracić Numer klienta i kod PIN.
6. Umowa ulega rozwiązaniu z dniem śmierci klienta będącego osobą fizyczną. Fakt śmierci może być potwierdzony wiarygodnym dokumentem m.in:
- 1) pełnym lub skróconym odpisem aktu zgonu,
 - 2) świadectwem zgonu,
 - 3) pismem organu rentowego,
 - 4) informacją z rejestru Powszechnego Elektronicznego Systemu Ewidencji Ludności (PESEL),

- 5) pismem z policji, z sądu, od komornika,
- 6) innym wiarygodnym dokumentem potwierdzającym fakt śmierci klienta.

W przypadku gdy dany dokument nasuwa wątpliwości, w szczególności co do jego autentyczności lub potwierdzenia faktu lub daty śmierci użytkownika, lub też zachodzą inne istotne okoliczności skutkujące wątpliwościami co do faktu lub daty śmierci użytkownika, za dokument potwierdzający fakt śmierci Bank będzie uznawał pełny lub skrócony odpis aktu zgonu, chyba że co innego wynika z orzeczenia sądu lub przepisów prawa.

M. REKLAMACJE. ROZWIĄZYWANIE SPORÓW

§ 23

1. W sprawach reklamacji dotyczących zleceń płatniczych przewidzianych w tym Regulaminie, ale związanych z rachunkami uregulowanymi odpowiednio w Regulaminie rachunków dla klientów indywidualnych albo Regulaminie rachunków dla przedsiębiorców, stosuje się postanowienia tego z regulaminów, który jest właściwy dla danego rachunku.
2. Złożenie reklamacji dotyczącej nieautoryzowanych, nieprawidłowo wykonanych lub niewykonanych transakcji, lub innych dyspozycji zleczanych przez Serwis, musi mieć miejsce niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 13 miesięcy od daty kwestionowanej dyspozycji klienta.
3. Z zastrzeżeniem postanowień § 15 ust. 3 i 4, w przypadku wystąpienia nieautoryzowanej, przez osobę uprawnioną do dysponowania rachunkiem, transakcji płatniczej na rachunku, Bank zwróci niezwłocznie - nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek płatnika lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia, z wyjątkiem przypadku gdy dostawca płatnika ma uzasadnione i należyście udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw - kwotę nieautoryzowanej transakcji płatniczej i przywróci obciążony rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza.
4. Użytkownik lub klient ma prawo składać reklamacje. Reklamację można złożyć:
 - 1) w formie elektronicznej:
 - a) przez System bankowości internetowej,
 - b) przez formularz reklamacji dostępny na stronie internetowej Banku,
 - 2) ustnie:
 - a) telefonicznie pod numerami wskazanymi na stronie internetowej Banku,
 - b) przez Serwis HaloŚląski,
 - c) osobiście w oddziale Banku,
 - 3) w formie pisemnej:
 - a) przesyłką pocztową na adres Banku wskazany na stronie internetowej Banku,
 - b) osobiście w oddziale Banku.
5. W uzasadnionych przypadkach reklamacje złożone telefonicznie przez serwis operatorski, a dotyczące nieprawidłowo wykonanych lub niezrealizowanych dyspozycji, klient lub użytkownik zobowiązany jest potwierdzić dodatkowo w formie pisemnej w oddziale, w terminie do 14 dni kalendarzowych liczonych od daty złożenia reklamacji.
6. Odpowiedź na reklamację Bank przekazuje:
 - 1) przez System bankowości internetowej, o ile klient jest użytkownikiem tego Systemu, zgodnie z zasadami przewidzianymi w *Regulaminie świadczenia usług Systemu bankowości internetowej ING Banku Śląskiego S.A.*,

- albo w jeden z poniżej wybranych przez klienta sposobów:
- 2) w formie papierowej – w oddziale albo listem na adres korespondencyjny,
 - 3) na innym trwałym nośniku informacji - o ile strony tak postanowią.
7. Bank udziela odpowiedzi niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 15 dni roboczych od daty jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie, może on zostać wykluczony, jednak nie może przekroczyć 35 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji. Bank poinformuje użytkownika/ klienta o przyczynach opóźnienia, wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji, przewidywanym terminie zakończenia postępowania reklamacyjnego.
 8. W trakcie postępowania reklamacyjnego Bank może zwrócić się do klienta/ użytkownika 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 klientem na numer telefonu wskazany przez klienta do kontaktu z Bankiem.
 9. W przypadku nieuznania reklamacji przez Bank użytkownik/ klient ma prawo złożenia odwołania. O ile użytkownikowi/ klientowi są znane nowe, mające znaczenie dla sprawy fakty, okoliczności lub dowody, powinien Bankowi je ujawnić w żądaniu. Bank rozpoznaje powtórnie reklamację w terminach wskazanych dla rozpoznawania reklamacji. Jeśli w wyniku reklamacji powstaną spór pomiędzy klientem a Bankiem, to może on zostać rozwiązany polubownie w drodze zawarcia ugody.
 10. W przypadku reklamacji dotyczącej serwisu SMS, Bank ma prawo dodatkowo zażądać od klienta lub użytkownika udostępnienia szczegółowego wykazu transmisji wiadomości SMS, sporządzonego przez operatora GSM.
 11. Ewentualne spory wynikające z Umowy zawartej przez Bank i klienta indywidualnego mogą być rozstrzygane w trybie pozasądowym. Wnioski można wnosić do:
 - 1) Rzecznika Finansowego, strona internetowa: www.rf.gov.pl - z tym, że 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 internetowa: www.zbp.pl/dla-konsumentow/arbitrer-bankowy/dzialalnosc. Arbitr rozstrzyga spór i narzuca stronom swoje orzeczenie zgodnie z regulaminem bankowego arbitrażu konsumenckiego.
 12. Klient indywidualny, 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 internetowej: <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 klient indywidualny 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, które to uprawnienie wynika z odrębnego postanowienia Regulaminu.
 13. 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 klientowi indywidualnemu, o ile klient indywidualny oraz Bank wcześniej zgodzą się na rozpatrzenie

sprawy przez określony podmiot ADR, zgodnie z jego regulaminem, a przepisy prawa nie wyłączają takiej możliwości.

14. Klient indywidualny może również zwrócić się o pomoc do rzecznika konsumenta (miejskiego lub powiatowego).
15. Spory wynikające z Umowy mogą być również rozstrzygane na drodze sądowej. Sądem właściwym dla ewentualnych sporów jest sąd ustalony zgodnie z przepisami kodeksu postępowania cywilnego.
16. Klient może wnieść do organu sprawującego nadzór nad Bankiem (Komisja Nadzoru Finansowego) skargę na działanie Banku, jeżeli zdaniem klienta, działanie to narusza przepisy prawa oraz w przypadku odmowy świadczenia na rzecz klienta usług płatniczych.

N. ZMIANA REGULAMINU

§ 24

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 zmiana przepisów prawa określających zasady świadczenia przez Bank usług lub określających zasady korzystania z tych usług przez klienta 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 klienta w ramach zawartej z nim umowy,
 - 3) rozszerzenie, zmianę lub ograniczenie funkcjonalności usług, zmianę zasad korzystania z usług przez klienta, wprowadzenie nowych usług, rezygnację z wykonywania niektórych czynności będących przedmiotem usług świadczonych przez Bank w ramach zawartej z klientem umowy,
 - 4) zmiany w systemie informatycznym Banku wynikające z:
 - a) udoskonalenia systemów informatycznych Banku spowodowanych rozwojem technologicznym,
 - b) obowiązkowych zmian wprowadzonych w międzybankowych systemach rozliczeniowych w odniesieniu do uczestników tych systemów,
 - c) zmian dostawców oprogramowania skutkujących zmianą funkcjonalności systemu informatycznego Banku,wpływające na objęte niniejszym Regulaminem usługi świadczone przez Bank lub zasady korzystania z tych usług przez klienta w ramach zawartej z nim umowy.
2. O zmianach Regulaminu Bank zawiadamia klienta, w sposób z nim uzgodniony i określony w § 26 ust. 2, w następujących terminach:
 - 1) jeśli stroną Umowy jest klient indywidualny - nie później niż dwa miesiące przed proponowaną datą wejścia w życie zmian Regulaminu,
 - 2) jeśli stroną Umowy jest przedsiębiorca - nie później niż na 14 dni przed proponowaną datą wejścia w życie zmian Regulaminu.
3. Jeżeli przed proponowaną datą wejścia w życie zmian klient nie złoży pisemnego sprzeciwu wobec tych zmian, uważa się je za przyjęte. Klient ma prawo przed proponowaną datą wejścia w życie zmian wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym. Klient nie ponosi żadnych kosztów wynikających z samego faktu wypowiedzenia. W przypadku, gdy

użytkownik/ klient zgłosi sprzeciw wobec tych zmian, ale nie dokona wypowiedzenia Umowy, wygasa ona z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie tych zmian.

4. Zmiana funkcjonalności występujących w ramach Serwisu lub w ramach poszczególnych usług, która jest spowodowana rozwojem technicznym/ technologicznym nie powoduje konieczności zmiany Regulaminu, o ile nie zmieni to zasad świadczonych klientowi usług w ramach zawartej z nim Umowy.
5. Zmiana załączników następuje w trybie przewidzianym dla zmiany Regulaminu. Może ona nastąpić z przyczyn będących podstawą zmiany Regulaminu lub z powodu decyzji Banku, podjętej wskutek analiz zasad bezpieczeństwa płatności, o zmianie wysokości limitów transakcyjnych.

O. OPŁATY I PROWIZJE I ICH ZMIANA

§ 25

1. Za czynności związane ze świadczeniem usług Serwisu HaloŚląski przewidzianych Umową i Regulaminem Bank pobiera opłaty i prowizje zgodnie z TOiP. TOiP jest dostępna w oddziałach oraz na stronie internetowej Banku.
2. Zapłata opłat lub prowizji następuje poprzez wykonanie dyspozycji użytkownika i pobranie należnych Bankowi kwot opłat lub prowizji, zgodnie z TOiP, z wskazanego w umowie rachunku bankowego lub potrącenie tych opłat lub prowizji. Wynagrodzenie Banku obejmujące opłaty lub prowizje przewidziane TOiP ma charakter wiążący w okresie od chwili zaproponowania zawarcia Umowy do chwili rezygnacji z jej zawarcia lub jej zawarcia i od chwili zawarcia Umowy do chwili zmiany TOiP. W przypadku, gdy dana opłata składa się z określonych składników, TOiP wskazuje te składniki. Wysokość opłat i prowizji jest podana w kwotach uwzględniających podatki, chyba że TOiP wyraźnie wskazuje kwotę netto opłaty lub prowizji i określony podatek oraz kwotę danej opłaty/ prowizji wraz z podatkiem.
3. Zgodnie z upoważnieniem przewidzianym w stosownej umowie/ Umowie, Bank pobiera opłaty i prowizje z rachunku opłat, chyba że strony ustaliły inaczej.
4. Bank nie pobiera opłat za korzystanie ze środków porozumiewania się na odległość z Serwisu. Użytkownik może być zobowiązany do zapłaty takich kosztów innym podmiotom wg taryfy operatora telekomunikacyjnego lub internetowego.
5. W czasie trwania Umowy, Bank ma prawo dokonywać zmiany TOiP, w tym wysokości opłat i prowizji za czynności objęte niniejszym Regulaminem, w przypadku wystąpienia ważnych przyczyn uzasadniających taką zmianę (ważne przyczyny), z zastrzeżeniem ust. 10.
6. Bank jest uprawniony do podwyższenia wysokości opłat i prowizji, o nie więcej niż 200% dotychczas obowiązującej stawki, w przypadku zaistnienia przynajmniej jednej z niżej określonych ważnych przyczyn:
 - 1) wzrostu o co najmniej 0,30 punktu procentowego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych, ogłaszanego przez Główny Urząd Statystyczny (GUS) za dany miesiąc, w stosunku do analogicznego miesiąca roku poprzedniego,
 - 2) wzrostu o co najmniej 1% przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku, ogłaszanego przez GUS za dany miesiąc, w stosunku do analogicznego miesiąca roku poprzedniego,
 - 3) wprowadzenia nowych lub zmiany przepisów prawa wpływających na zasady i sposób świadczenia przez Bank usług w ramach umowy zawartej z klientem lub wpływających na zasady korzystania z tych usług przez klienta/ użytkownika, powodujących wzrost ponoszonych przez Bank kosztów świadczenia tych usług,
 - 4) 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 klienta/ użytkownika w ramach zawartej z nim umowy, powodujących wzrost ponoszonych przez Bank kosztów świadczenia tych usług,

- 5) podwyższenia cen usług świadczonych na rzecz Banku przez podmioty trzecie, na podstawie umów, których Bank jest stroną, a które to usługi są świadczone w celu wykonania przez Bank umów zawartych z klientem, powodujących wzrost ponoszonych przez Bank kosztów wykonywania tych umów, z zastrzeżeniem, że nowa stawka opłaty będzie skalkulowana na podstawie tych samych kryteriów, w oparciu o które została wyliczona opłata pierwotna,
- 6) dodania nowego zakresu usługi (funkcji technicznych, informatycznych) i operacji dokonywanych przy ich użyciu, którymi klient/ użytkownik dysponował w dacie zawarcia umowy o tę usługę, jeżeli zmiana ta pociąga za sobą podwyższenie kosztów czynności wykonywanych dotąd w ramach umowy.
7. Bank jest uprawniony do podwyższenia wysokości opłat i prowizji, których dotychczasowa wysokość wynosi 0 zł, w przypadku wystąpienia ważnych przyczyn uzasadniających taką zmianę (ważne przyczyny), o których mowa w ust. 6 pkt. 1)–6). W takim przypadku nie stosuje się ograniczenia wysokości zmiany, o której mowa w ust. 6 w zdaniu pierwszym.
8. Bank jest uprawniony do obniżenia wysokości opłat i prowizji w każdym czasie, w tym także w przypadku zaistnienia przynajmniej jednej z niżej określonych ważnych przyczyn:
 - 1) spadku o co najmniej 1,50 punktu procentowego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych, ogłaszanego przez GUS za dany miesiąc, w stosunku do analogicznego miesiąca roku poprzedniego, co najmniej w takim samym zakresie, w jakim wskaźnik ten uległ zmianie,
 - 2) spadku o co najmniej 1,50 % przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku, ogłaszanego przez GUS za dany miesiąc, w stosunku do analogicznego miesiąca roku poprzedniego, co najmniej w takim samym zakresie, w jakim wynagrodzenie to uległo zmianie.
9. W przypadku zaistnienia, którejkolwiek z ważnych przyczyn do podwyższenia albo obniżenia wysokości opłat i prowizji, Bank jest uprawniony do podjęcia decyzji – odpowiednio – o podwyższeniu albo obniżeniu wysokości opłat i prowizji, w ciągu 365 dni od dnia zaistnienia określonej przesłanki, będącej podstawą zmiany. Bank zastrzega sobie prawo dokonania zmiany, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, w terminie do 180 dni od dnia podjęcia decyzji w tym zakresie.
10. Bank jest uprawniony do wprowadzenia opłat lub prowizji w przypadku nowej usługi oraz nowej funkcjonalności w ramach dotychczasowej usługi, do tej pory nie oferowanej przez Bank, albo oferowanej bezpłatnie i nie przewidzianej w obowiązującej TOiP. Jeżeli klient/ użytkownik musi korzystać z nowej usługi lub funkcjonalności, o której mowa w zdaniu pierwszym, w celu wykonywania umowy, Bank jest uprawniony do wprowadzenia opłat i prowizji w przypadku zaistnienia przynajmniej jednej z ważnych przyczyn, o których mowa w ust. 6 pkt. 3) - 6) oraz w § 24 ust. 1 pkt. 4).
11. Bank jest uprawniony do wycofania dotychczas obowiązujących tytułów (nazw) opłat i prowizji w każdym czasie. Bank informuje o wycofaniu dotychczas obowiązujących tytułów opłat i prowizji na stronie internetowej Banku oraz na tablicy ogłoszeń w oddziałach Banku.
12. Bank zastrzega sobie prawo do zmiany TOiP, w zakresie innym niż związany z wysokością opłat i prowizji, w przypadku zaistnienia przynajmniej jednej z ważnych przyczyn określonych w § 24 ust. 1.
13. O zmianach TOiP w zakresie usług objętych Regulaminem Bank zawiadamia klienta, w sposób z nim uzgodniony i określony w § 26 ust. 2, w następujących terminach:

- 1) jeśli stroną Umowy jest klient indywidualny - nie później niż dwa miesiące przed proponowaną datą wejścia w życie zmian TOiP,
 - 2) jeśli stroną Umowy jest przedsiębiorca - nie później niż na 14 dni przed proponowaną datą wejścia w życie zmian TOiP.
14. Jeżeli przed proponowaną datą wejścia w życie zmian użytkownik/ klient nie złoży pisemnego sprzeciwu wobec tych zmian, uznaje się, że wyraził na nie zgodę. Użytkownik/ Klient ma prawo przed datą proponowanego wejścia w życie zmian wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym bez ponoszenia opłat. W przypadku, gdy użytkownik/ klient złoży sprzeciw, ale nie dokona wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, Umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian, bez ponoszenia opłat wynikających z faktu wypowiedzenia Umowy.
15. W przypadku, gdy wypowiedzenie następuje w związku ze zmianą wysokości opłat, użytkownik/ klient nie jest zobowiązany do zapłaty zmienionych opłat. Użytkownik/ Klient zobowiązany jest do natychmiastowej zapłaty wszelkich należnych Bankowi opłat i prowizji - najpóźniej w dacie rozwiązania/ wygaśnięcia Umowy, pod rygorem wszczęcia przez Bank postępowania egzekucyjnego, a także dopełnienia innych obowiązków, o ile wynikają one z zawartych z Bankiem umów lub w przypadku, gdy inne obowiązki wynikają z Regulaminu rachunków dla klientów indywidualnych lub Regulaminu rachunków dla przedsiębiorców.

P. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 26

1. Regulamin wraz z załącznikami jest dostępny w oddziałach oraz na stronie internetowej Banku.
2. Bank, stosownie do wyboru klienta w zakresie sposobu dostarczania korespondencji, zawiadamia go o każdej zmianie Regulaminu oraz TOiP w formie powiadomienia na trwałym nośniku informacji:
 - 1) wysyłanego na adres korespondencyjny,
 - 2) odbieranego w dowolnym oddziale,
 - 3) wysyłanego przez System bankowości internetowej, albo
 - 4) wysyłanego w inny sposób uzgodniony przez strony.
3. Wykaz załączników:
 - 1) Załącznik 1 – Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy,
 - 2) Załącznik 2 – Limity transakcyjne.
4. Regulamin jest ważny od 6 sierpnia 2018 r.

ZAŁĄCZNIK 1

Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy z ING Bankiem Śląskim S.A. zawieranej na odległość

.....
(miejsowość, data)

Dane klienta:

.....
Imię i nazwisko

.....
PESEL/ seria i numer dowodu osobistego

Nazwa i siedziba Banku, z którym klient zawarł Umowę oraz adres, pod którym należy złożyć lub wystać oświadczenie:

ING Bank Śląski S.A., 40-086 Katowice, ul. Sokolska 34

OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY Z ING BANKIEM ŚLĄSKIM S.A.

W związku z zawarciem w dniu Umowy na odległość z ING Bankiem Śląskim S.A. oświadczam, że na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta odstępuję od Umowy o korzystanie z systemów bankowości elektronicznej/ Umowy, na podstawie której Bank udostępnia Serwis HaloŚląski.

.....
(podpis klienta składającego oświadczenie)

Oświadczenie przyjęto

.....
(data, imię i nazwisko oraz podpis pracownika Banku przyjmującego oświadczenie, jeśli klient składa je osobiście)

Dotatkowa informacja

Oświadczenie prosimy złożyć osobiście lub przesłać listem na adres Banku, który podaliśmy wyżej. W przypadku oświadczeń przesłanych listem, za datę jego złożenia uznamy datę stempla pocztowego.

ZAŁĄCZNIK 2

LIMITY TRANSAKCYJNE

Maksymalna kwota transakcji możliwych do wykonania w jednym dniu przez serwis operatorski. Wysokość limitu dziennego w zakresie dyspozycji realizowanych przez serwis operatorski zależy od rodzaju rachunku, z którego realizowane jest zlecenie płatnicze

Typ rachunku	Limit dzienny
KONTO z LWEM Direct, Komfort, Klasyczne, Student – dla klientów indywidualnych	20 000 PLN ¹
KONTO z LWEM Premium – dla klientów indywidualnych	50 000 PLN ¹
KONTO Direct dla Firmy	20 000 PLN ¹
Rachunek oszczędnościowy – dla klientów indywidualnych	20 000 PLN
Otwarte Konto Oszczędnościowe - dla przedsiębiorców	20 000 PLN

¹ nie dotyczy przelewów na ZUS i Urząd Skarbowy

