Zasady składania reklamacji

Jak możesz złożyć reklamację

- przez System internetowy Biura Maklerskiego lub System bankowości internetowej
- na adres doręczeń elektronicznych wskazany na stronie internetowej Banku
- telefonicznie poprzez Serwis telefoniczny Biura Maklerskiego lub infolinię ING Banku Śląskiego
- pisemnie na adres Biura Maklerskiego, dostępny w „Informacji dotyczącej Biura Maklerskiego"
- elektronicznie na adres e-mail Biura Maklerskiego, dostępny w „Informacji dotyczącej Biura Maklerskiego"
- pisemnie lub ustnie bezpośrednio w placówce

Jak rozpatrujemy reklamację

- Rozpatrujemy złożoną reklamację jak najszybciej, maksymalnie w ciągu 30 dni od dnia, w którym ją otrzymaliśmy. Jeżeli nie możemy odpowiedzieć w tym terminie, powiadomimy Cię o tym i podamy przyczynę opóźnienia.
- Czas rozpatrzenia reklamacji możemy wydłużyć maksymalnie do 60 dni od dnia, w którym ją otrzymaliśmy. Jeśli nie rozpatrzymy reklamacji w ciągu 30 dni albo w ciągu 60 dni, gdy przedłużamy czas na jej rozpatrzenie, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z Twoją wolą.
- Jeśli nie zgadzasz się z naszą odpowiedzią możesz się do nas odwołać.

Jak otrzymasz odpowiedź na reklamację

- Odpowiedź otrzymasz przez System bankowości internetowej Moje ING.
- Jeśli chcesz ją otrzymać listem poleconym – zaznacz to przy składaniu reklamacji.
- Nie możemy przekazać Ci odpowiedzi na reklamację telefonicznie ani elektronicznie na adres e-mail.

Gdzie możesz się odwołać od naszej decyzji

- do Sądu Polubownego Izby Domów Maklerskich, ul. Kopernika 17, 00-359 Warszawa
- do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy, Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa
- do Sądu Rejonowego Katowice-Zachód w Katowicach, ul. Warszawska 45, 40-010 Katowice, a w przypadku gdy Twoje roszczenie przekracza 100 000 zł do Sądu Okręgowego w Katowicach, ul. Francuska 38, 40-028 Katowice

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