

Zasady składania reklamacji

Jak możesz złożyć reklamację na usługi świadczone przez Biuro Maklerskie?

Reklamację możesz złożyć:

- w formie pisemnej - osobiście w Oddziale ING Banku Śląskiego S.A. albo przesyłką pocztową na adres Biuro Maklerskie ING Banku Śląskiego S.A., ul. Sokolska 34, 40-086 Katowice lub ul. Puławska 2, 02-566 Warszawa,
- ustnie - telefonicznie za pośrednictwem Serwisu telefonicznego Biura Maklerskiego albo osobiście w Oddziale ING Banku Śląskiego S.A.,
- w formie elektronicznej - poprzez System internetowy Biura Maklerskiego lub poprzez System bankowości internetowej albo na adres e-mail biuromaklerskie@ingbank.pl

Jak otrzymasz odpowiedź na złożoną reklamację?

- Odpowiedź na reklamację otrzymasz listem poleconym
- Jeśli chcesz uzyskać odpowiedź e-mailem lub przez System bankowości internetowej zaznacz to wyraźnie przy składaniu reklamacji
- Nie możemy przekazać Ci odpowiedzi na reklamację telefonicznie

Jak długo trwa rozpatrzenie reklamacji?

- Reklamację rozpatrujemy niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od jej otrzymania. Jeżeli nie jesteśmy w stanie odpowiedzieć w tym terminie, powiadomimy Cię o tym fakcie i wyjaśnimy powód opóźnienia
- Maksymalnie możemy przedłużyć termin rozpatrywania reklamacji do 60 dni
- Jeżeli nie dotrzymany terminu 30 dni, a w przypadku przedłużenia czasu rozpatrywania reklamacji - terminu 60 dni, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z Twoją wolą

Gdzie możesz się odwołać od decyzji Biura Maklerskiego?

- Możesz wystąpić do Sądu Polubownego Izby Domów Maklerskich, ul. Kopernika 17, 00-359 Warszawa
- Możesz wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa
- Możesz wystąpić z powództwem do Sądu Rejonowego Katowice-Zachód w Katowicach, ul. Warszawska 45, 40-010 Katowice, a w przypadku gdy Twoje roszczenie przekracza 75 000 zł do Sądu Okręgowego w Katowicach, ul. Francuska 38, 40-028 Katowice
- Możesz wystąpić o pomoc do miejskich lub powiatowych Rzeczników Konsumenta