



Regulamin Serwisu kredytowego ING dla Przedsiębiorców

Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa, na jakich warunkach ING Bank Śląski S.A. świadczy usługi Użytkownikom Serwisu kredytowego ING dla Przedsiębiorców.
2. Serwis kredytowy ING dla Przedsiębiorców jest prowadzony przez:
ING Bank Śląski S.A. z siedzibą w Katowicach, kod pocztowy: 40-086, przy ul. Sokolskiej 34, 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 i adresie poczty elektronicznej: info@ingbank.pl; podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego, z siedzibą w Warszawie, kod pocztowy: 00-030, pl. Powstańców Warszawy 1 (dalej **Bank**).
3. Użytkownik Serwisu kredytowego ING dla Przedsiębiorców może się skontaktować z Bankiem:
 - a. w Oddziale;
 - b. telefonicznie pod numerem infolinii: +48 (032) 357 00 69 lub 0801 222 222 (koszt połączenia wg stawek operatora);
 - c. listownie, kiedy napisze do Banku na adres: ING Bank Śląski S.A., ul. Sokolska 34, 40-086 Katowice;
 - d. e-mailowo, kiedy napisze na adres: mampytanie@ingbank.pl.
4. W Banku przestrzegany jest Kodeks Etyki Bankowej, uchwalony przez Walne Zgromadzenie Związku Banków Polskich, którego treść dostępna jest na stronie internetowej pod adresem: <http://www.zbp.pl>.
5. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:
 - a. **Adres poczty elektronicznej** – indywidualny, podany we Wniosku, adres poczty elektronicznej, do którego dostęp ma wyłącznie Użytkownik;
 - b. **Aktywna sesja** - korzystanie z Serwisu kredytowego ING dla Przedsiębiorców nieprzerwane bezczynnością Użytkownika trwającą dłużej niż 30 minut;
 - c. **Bank** - ING Bank Śląski Spółka Akcyjna z siedzibą w Katowicach;
 - d. **Dzień roboczy** – dzień inny niż sobota i inny niż dzień ustawowo wolny od pracy;
 - e. **HELP-LINE** – specjalna linia telefoniczna, która pozwala Użytkownikowi Serwisu kredytowego ING dla Przedsiębiorców uzyskać doraźną pomoc, dostępna pod numerem: (32) 357 00 96 (koszt połączenia wg stawek operatora) dostępny od pon-pt. w godzinach 7.00-21.00 oraz w sobotę w godz. 8.00-16.00.
 - f. **Numer Telefonu Użytkownika** – numer telefonu komórkowego, który Użytkownik podał Bankowi we Wniosku; jest to numer, z którego korzysta wyłącznie Użytkownik jako abonent operatora telefonii komórkowej lub osoba wskazana do tego przez abonenta;
 - g. **Oddział** – jednostka organizacyjna Banku przeznaczona do bezpośredniej obsługi Użytkownika;
 - h. **PDF** – (skrót od Portable Document Format) format pliku o tej samej nazwie, który opracowała firma Adobe Systems;
 - i. **Kredyt** – pożyczka albo linia kredytowa albo karta kredytowa dla Przedsiębiorców, której Bank udziela na podstawie Umowy o zaangażowanie kredytowe;
 - j. **Regulamin** – niniejszy Regulamin Serwisu kredytowego ING dla Przedsiębiorców;
 - k. **Serwis (Serwis kredytowy ING dla Przedsiębiorców)** – strona internetowa Banku <https://www.ingbank.pl/kredyt-przedsiębiorca>, która pozwala Użytkownikowi złożyć Wniosek;
 - l. **Siła wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, które bezpośrednio lub pośrednio doprowadziło do tego, że Bank nie wykonał zobowiązań lub wykonał je nienależycie i któremu Bank nie mógł zapobiec. O ile będzie to możliwe, Bank poinformuje na stronie www.ingbank.pl, że wystąpiła siła wyższa i określi, w miarę możliwości, ile będzie trwała.
Takie zdarzenie to:
 - powódź, trzęsienie ziemi, wybuch wulkanu, wyładowania atmosferyczne, huragan, trąby powietrzne lub inne podobne zjawiska atmosferyczne,
 - wyłączenie dostaw prądu przez dostawcę energii elektrycznej, na które Bank nie miał wpływu / z przyczyn niezależnych od Banku;

- awaria systemu łączności telekomunikacyjnej oraz inne skutki wadliwego działania łączy telekomunikacyjnych i szkód, które ono wywołało.

Za siłę wyższą uważa się też działanie państwa lub organizacji międzynarodowej, przez które Bank nie może wykonać danej czynności. Może to być np. umowa międzynarodowa, ustawa, rozporządzenie, zarządzenie, uchwała uprawnionego organu władzy/administracji;

- m. SMS (Short Message Service)** – wiadomość tekstowa transmitowana w sieci telefonów komórkowych na warunkach, które określił operator sieci;
- n. Strona Internetowa Banku** – internetowy serwis tematyczny Banku dostępny pod adresem www.ingbank.pl;
- o. Umowa o zaangażowanie kredytowe** - Umowa o pożyczkę albo Umowa o linię kredytową albo Umowa o kartę kredytową dla Przedsiębiorców o której zawarciu z Bankiem wnioskuje Użytkownik;
- p. Użytkownik** – osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą, korzystająca w imieniu własnym z Serwisu w zakresie przewidzianym w Regulaminie;
- q. Wniosek** – wniosek o udzielenie Kredytu dla Przedsiębiorców, który Bank udostępnia w Serwisie w formie elektronicznej w postaci stosownego formularza, a Użytkownik za pośrednictwem Serwisu przekazuje Bankowi.

Zakres oraz wymogi techniczne Serwisu

- 6. Bank udostępnia Serwis na dedykowanej stronie internetowej <https://www.ingbank.pl/kredyt-przedsiębiorca>.
- 7. W Serwisie Bank świadczy usługi związane wyłącznie z wnioskowaniem o zawarcie Umowy o zaangażowanie kredytowe dla Przedsiębiorców.
- 8. Regulamin opisuje warunki świadczenia drogą elektroniczną usług związanych z udzieleniem przez Bank Kredytu, takich jak:
 - a. obsługa Serwisu;
 - b. złożenie Wniosku za pośrednictwem Serwisu;
 - c. tryb postępowania reklamacyjnego;
 - d. przekazanie Użytkownikowi przez Bank na Adres poczty elektronicznej informacji o decyzji kredytowej;
 - e. przekazywanie przez Użytkownika za pośrednictwem Serwisu skanów określonych dokumentów;
 - f. przesłanie na Adres poczty elektronicznej informacji o wymaganych do uzupełnienia braków/uzupełnień dokumentów.
- 9. Z Serwisu może korzystać Użytkownik, który ma dostęp do komputera lub dowolnego urządzenia mobilnego o następujących parametrach:
 - a. dowolny system operacyjny;
 - b. przeglądarka internetowa Internet Explorer w wersji co najmniej 9 lub Firefox w wersji co najmniej 28, lub Chrome w wersji co najmniej 34;
 - c. plugin Adobe do odczytu dokumentów PDF (właściwy dla wybranej przeglądarki);
 - d. program niezbędny do obsługi plików w formacie PDF.
- 10. Ponadto, by korzystać z Serwisu, Użytkownik musi posiadać:
 - a. dostęp do sieci Internet;
 - b. Adres poczty elektronicznej;
- 11. Korzystanie z Serwisu jest możliwe po zapewnieniu pełnej technicznej zgodności używanego przez Użytkownika komputera lub urządzenia mobilnego z wymaganiami technicznymi Serwisu.

Zasady korzystania z Serwisu

- 12. Korzystanie z Serwisu jest jednoznaczne z akceptacją postanowień niniejszego Regulaminu. Jeśli Użytkownik nie akceptuje Regulaminu, powinien bezzwłocznie opuścić Serwis.
- 13. Użytkownikowi nie wolno wykonywać jakichkolwiek działań, które mogłyby negatywnie wpłynąć na prawidłowe funkcjonowanie Serwisu, w szczególności nie wolno mu ingerować w jego elementy techniczne i dostarczać treści o charakterze bezprawnym.
- 14. Bank zapewnia bezpłatne korzystanie z Serwisu. W przypadku zawarcia Umowy o zaangażowanie kredytowe Użytkownik ponosi koszty wynikające z tej Umowy na warunkach w niej określonych.
- 15. Użytkownik ponosi koszty korzystania ze środków porozumiewania się na odległość, których używa, w szczególności koszty dostępu do systemu teleinformatycznego (Internetu), zgodnie z taryfą swojego operatora.
- 16. Szczegółowe informacje oraz pomoc dotyczącą funkcjonowania Serwisu, Użytkownik uzyskuje za pośrednictwem HELP-LINE.
- 17. Wszystkie czynności związane ze złożeniem Wniosku, w tym porozumiewanie się z Bankiem z Użytkownikiem, następują za pomocą dowolnych środków komunikacji elektronicznej lub bezpośredniego porozumiewania się na odległość. Są to m.in. Adresy poczty elektronicznej, telefony lub komunikatory wideo, wiadomości SMS/MMS).

18. Bank komunikuje się z Użytkownikiem według standardów stosowanych w Internecie i przez operatorów telefonii komórkowej. Nie stosuje dodatkowych zabezpieczeń swoich wiadomości. Taki sposób komunikacji wiąże się z ryzykiem uzyskania dostępu do treści przekazywanych informacji przez osoby, do których nie są one adresowane. Ryzyka te ponosi Użytkownik.
19. Bank przekaze Użytkownikowi, w trakcie wypełniania Wniosku, Informację Banku o przetwarzaniu danych osobowych oraz Klauzulę Informacyjną Biura Informacji Kredytowej S.A. Informacje te zostaną przekazane na Adres poczty elektronicznej Użytkownika.
20. Korzystanie z Serwisu odbywa się w trakcie Aktywnej sesji.

Złożenie Wniosku i informacja o sposobie zawarcia Umowy o zaangażowanie kredytowe

21. Warunki i zasady udzielania Kredytu określone są w Umowie o zaangażowanie kredytowe.
22. Bank podpisze z Użytkownikiem Umowę o zaangażowanie kredytowe, jeśli Użytkownik:
 - a. złoży Wniosek za pośrednictwem Serwisu, zawierający wszystkie niezbędne informacje,
 - b. przekaże za pomocą Serwisu obrazy dokumentów wymaganych zgodnie z wyświetloną we Wniosku listą.
 - c. otrzyma pozytywną decyzję kredytową
 - d. spełni warunki przed podpisaniem umowy, jeśli zostały przez Bank postawione w decyzji kredytowej.
23. Po podjęciu decyzji kredytowej Bank wyśle na Numer Telefonu Użytkownika SMS, z informacją, iż została podjęta decyzja kredytowa i szczegóły podjętej decyzji kredytowej zostały przekazane na Adres poczty elektronicznej.
24. Umowa o zaangażowanie kredytowe podpisywana jest w Oddziale.
25. Użytkownik może zwrócić się do Banku w dowolny sposób – wskazany w pkt. 3 w **Postanowieniach ogólnych** – na każdym etapie korzystania z Serwisu, aby uzyskać informacje na temat Wniosku i Umowy o zaangażowanie kredytowe. Dodatkowe informacje dotyczące Kredytu Bank udostępnił na Stronie Internetowej Banku.

Zasady odpowiedzialności

26. Bank zobowiązuje się zachować w poufności wszystkie dane przekazane we Wniosku przez Użytkownika, z zastrzeżeniem pkt 9 z **Zasad korzystania z Serwisu**.
27. Bank ma prawo trwale rejestrować wszystkie czynności Użytkownika. Mogą one stanowić dowód w sytuacjach spornych.
28. Bank nie odpowiada za:
 - a. spowodowane przez Siłę wyższą niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Regulaminu;
 - b. szkody, które powstały, ponieważ Użytkownik ujawnił osobom trzecim treści, które Bank przekazał mu na Adres poczty elektronicznej;
 - c. niewykonanie zobowiązań wynikających z Regulaminu, gdy upoważniają go do tego przepisy obowiązującego prawa, w szczególności przepisy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu;
 - d. szkody spowodowane opóźnieniem w przesłaniu Użytkownikowi przez operatorów sieci telefonii komórkowej wiadomości SMS przez Bank, jeśli opóźnienie nie nastąpiło z winy Banku lub jest następstwem okoliczności, za które Bank nie ponosi odpowiedzialności;
 - e. szkody spowodowane działaniem osób trzecich, które powstały ponieważ Użytkownik nie przestrzegał Regulaminu;
 - f. szkody, które nie są następstwem działań lub zaniechań Banku – powstałe w wyniku uszkodzenia urządzenia Użytkownika bądź jego zasobów danych podczas korzystania z Serwisu lub w związku z nim, w szczególności za szkody spowodowane przez wirusy komputerowe, które przedostały się do urządzenia Użytkownika;
 - g. brak dostępu do Serwisu w związku z awarią systemu łączności telekomunikacyjnej oraz za skutki wadliwego działania łączności telekomunikacyjnych i szkód, które wywołały.

Zobowiązania Użytkownika

29. Użytkownik zobowiązany jest:
 - a. korzystać z Serwisu zgodnie z przepisami prawa, postanowieniami Regulaminu oraz dobrymi obyczajami, w poszanowaniu praw własności intelektualnej;
 - b. przekazywać za pomocą Serwisu wyłącznie prawdziwe dane, w tym prawdziwe i aktualne dokumenty;
 - c. korzystać z zasobów Serwisu wyłącznie na własny użytek. Użytkownikowi nie wolno wykorzystywać danych oraz innych materiałów z zasobów Serwisu aby prowadzić działalność komercyjną. Dotyczy to

zarówno materiałów, które podlegają ochronie na gruncie prawa autorskiego, jak i takich, które nie podlegają takiej ochronie.

Bezpieczeństwo

30. Użytkownik jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Bank dowolnym sposobem wskazanym w pkt. 3 w **Postanowieniach ogólnych** – w przypadku jakiegokolwiek incydentu technicznego lub innej awarii związanej z korzystaniem z Serwisu, która może zagrozić jego bezpieczeństwu oraz w przypadku odkrycia nieuprawnionego dostępu do Serwisu, w tym nieuprawnionego użycia jego danych służących do złożenia Wniosku za pośrednictwem Serwisu.
31. Użytkownik – aby upewnić się, że rzeczywiście nawiązał połączenie z serwerem Banku – powinien sprawdzić, czy połączenie z Serwisem jest zabezpieczone certyfikatem serwera SSL. Bank na Stronie Internetowej Banku wskazuje:
 - a. jak zweryfikować wiarygodność certyfikatu Banku;
 - b. inne ważne informacje na temat bezpieczeństwa Serwisu oraz sposobu zabezpieczania komputera.
32. Użytkownik powinien zabezpieczyć swój system komputerowy programem antywirusowym.
33. Bank nie kontroluje środowiska urządzenia Użytkownika, które umożliwia dostęp do Serwisu. Dlatego Bank zaleca, aby Użytkownik upewnił się, czy środowisko jego urządzenia jest bezpieczne. Użytkownicy zobowiązani są stosować aktualne rekomendacje Banku w zakresie bezpieczeństwa transakcji internetowych, aby ochronić się przed zagrożeniami powodowanymi poprzez łączenie się z siecią internetową. Rekomendacje te Bank prezentuje na Stronie Internetowej Banku, w części, która dotyczy bankowości elektronicznej – <http://www.ingbank.pl/aktualnosci/bankowosc-elektroniczna> – gdzie podaje również informacje o kolejnych aktualizacjach tych rekomendacji. Ewentualne konsekwencje niestosowania się do tych zaleceń ponosi Użytkownik.
34. Bank zastrzega sobie prawo do przeprowadzania modernizacji, aktualizacji oraz regularnych konserwacji technicznych Serwisu, które skutkują okresowymi przerwami w dostępie do niego lub do jego funkcji. Bank poinformuje o takich okolicznościach i poda, jak długo może trwać brak lub ograniczenie dostępu:
 - a. na Stronie Internetowej Banku lub w Serwisie (o ile będzie to możliwe), lub
 - b. poprzez HELP-LINE.
35. Bank zastrzega sobie prawo do zablokowania dostępu do Serwisu ze względów bezpieczeństwa. Może to zrobić w sytuacjach nieuprawnionego dostępu osób trzecich do Serwisu lub w sytuacjach takiego zagrożenia.

Reklamacje

36. Bank umożliwia następujące sposoby złożenia reklamacji:
 - a. w formie elektronicznej;
 - b. poprzez system bankowości internetowej;
 - c. poprzez formularz reklamacji dostępny na Stronie Internetowej Banku;
 - d. ustnie:
 - telefonicznie pod numerami wskazanymi na Stronie Internetowej Banku;
 - osobiście w Oddziale Banku;
 - e. w formie pisemnej:
 - przesyłką pocztową na adres Banku wskazany na Stronie Internetowej Banku;
 - osobiście w Oddziale Banku.
37. W treści reklamacji Użytkownik powinien podać swoje dane:
 - a. imię i nazwisko;
 - b. REGON;
 - c. adres korespondencyjny;
 - d. numer telefonu;
 - e. uzasadnienie reklamacji.
38. Odpowiedź na reklamację Bank przekazuje Użytkownikowi w jeden z poniżej wymienionych sposobów, wybrany przez niego w momencie składania reklamacji:
 - a. przez system bankowości internetowej;
 - b. w postaci papierowej;
 - c. na trwałym nośniku danych, jeśli udostępnimy taką formę powiadomienia.
39. Bank odpowiada na reklamację jak najszybciej, jednak nie później niż w ciągu:
 - a. 30 dni od dnia jej otrzymania,
 - b. 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania - w przypadku reklamacji, która dotyczy transakcji przeprowadzonej Kartą.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie, ten czas może się wydłużyć, jednak nie może przekroczyć:

- a. 60 dni od dnia otrzymania reklamacji,
- b. 35 dni roboczych od daty jej otrzymania - w przypadku reklamacji, która dotyczy transakcji przeprowadzonej Kartą,
o czym Bank poinformuje Użytkownika.

Bank poinformuje Klienta o przyczynach opóźnienia, wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji, przewidywanym terminie zakończenia postępowania reklamacyjnego.

Postanowienia końcowe

40. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się postanowienia obowiązujących przepisów prawa.
41. Sędem właściwym dla rozstrzygania sporów związanych z wykonywaniem Regulaminu jest sąd właściwy miejscowo i rzeczowo, ustalony zgodnie z przepisami kodeksu postępowania cywilnego.
42. Prawem właściwym dla stosunków Banku z Użytkownikiem – wynikających z korzystania z Serwisu – jest prawo polskie.
43. Regulamin wchodzi w życie z dniem 18.11.2018r.