

Regulamin oferty specjalnej „Najlepiej na swoim”

obowiązuje od 24 października 2022 r. do 19 listopada 2022 r.

Definicje

1. **Bank, Organizator** – ING Bank Śląski Spółka Akcyjna 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 130 100 000,00 zł oraz kapitale wpłaconym w kwocie 130 100 000,00 zł, NIP 634-013-54-75, o międzynarodowym kodzie identyfikacyjnym w systemie SWIFT (BIC) – INGBPLPW, adresie poczty elektronicznej: info@ing.pl; podlegający nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego, z siedzibą w Warszawie, ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa.
2. **Formularz, Formularz informacyjny** – dokument, o którym mowa w ustawie z dnia 23 marca 2017 r. o kredycie hipotecznym oraz nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami, wydawany Uczestnikowi
3. **Kompletny wniosek** – formularz wniosku o Kredyt hipoteczny (druk bankowy) wraz z załącznikami i z wymaganymi przez Bank dokumentami dotyczącymi sytuacji ekonomiczno-finansowej Uczestnika oraz dokumentami dotyczącymi nieruchomości.
4. **Konto** – rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy prowadzony w złotych polskich dla osób fizycznych, tj.: Konto z Lwem: Direct, Komfort, Mobi, Premium, Active (dostępne w ofercie od 29 marca 2021 r.) – z wyłączeniem Konta z Lwem PRP (Podstawowego Rachunku Płatniczego). Informacje o bieżącej ofercie dotyczącej Kont znajdują się na stronie www.ing.pl w sekcji kont osobistych. Informacje o opłatach dotyczących Kont znajdują się w Tabeli Opłat i Prowizji.
5. **Kredyt hipoteczny** – mieszkaniowy kredyt hipoteczny i/lub mieszkaniowy kredyt budowlano-hipoteczny. Definicja Kredytu hipotecznego nie obejmuje:
 - a) Kredytów hipotecznych udzielonych w kwocie niższej niż 100 000 zł lub wyższej niż 1 500 000 zł,
 - b) Pożyczek hipotecznych,
 - c) Kredytów hipotecznych z celem przeznaczonym na konsolidację lub z celem przeznaczonym na spłatę kredytów udzielonych uczestnikowi przez Bank, za wyjątkiem sytuacji spłaty Kredytu hipotecznego przeznaczonego na nabycie działki pod warunkiem jednoczesnego wnioskowania o sfinansowanie budowy domu jednorodzinnego,
 - d) podwyższenia Kredytów hipotecznych / pożyczek hipotecznych udzielonych przez Bank.
6. **Oferta specjalna, Oferta** – ta oferta specjalna „Najlepiej na swoim”.
7. **Oprocentowanie stałe** – oprocentowanie ustalone przez Bank stanowiące stałą wartość procentową, niezależną od zmian stóp procentowych na rynku. Oprocentowanie stałe obowiązuje w okresie 60 miesięcy od dnia uruchomienia (wypłaty) Kredytu hipotecznego. Po tym czasie Kredyt hipoteczny będzie objęty Oprocentowaniem zmiennym składającym się ze wskaźnika referencyjnego WIBOR 6M i marży Banku wskazanej w Umowie o kredyt hipoteczny, z wyjątkiem przypadku o którym mowa w zdaniu następnym. Jeśli Uczestnik podejmie decyzję o kontynuowaniu Oprocentowania stałego Kredytu hipotecznego na kolejne 60 miesięcy – wysokość Oprocentowania stałego zostanie wskazana w aneksie do Umowy o kredyt hipoteczny. Szczegółowe zasady dotyczące oprocentowania i jego zmiany opisane są w Umowie o Kredyt hipoteczny.
8. **Oprocentowanie zmienne** – oprocentowanie Kredytu hipotecznego, które stanowi sumę:
 - a) wskaźnika referencyjnego WIBOR 6M
 - b) marży Banku.

Marża Banku jest stała przez cały okres kredytowania, z zastrzeżeniem przypadków przewidzianych w Umowie o Kredyt hipoteczny. Zmiana wartości wskaźnika referencyjnego WIBOR 6M wpływa na oprocentowanie Kredytu hipotecznego czyli na wysokość miesięcznej raty tj. jeśli wskaźnik referencyjny WIBOR 6M wzrośnie, rata również wzrośnie/wskaźnik referencyjny WIBOR zmaleje – rata zmaleje. Jeśli wskaźnik referencyjny WIBOR 6M wyniesie zero lub mniej, oprocentowanie Kredytu hipotecznego będzie równe marży Banku. Oprocentowanie podlega aktualizacji na warunkach określonych w Umowie o Kredyt hipoteczny.

9. **Partnerzy Sprzedaży** - firmy oferujące produkty hipoteczne ING Banku Śląskiego S.A. na podstawie umowy pośrednictwa.
10. **Regulamin** – ten regulamin Oferty specjalnej „Najlepiej na swoim”.
11. **System bankowości internetowej, bankowość internetowa**– nazwy handlowe oznaczające usługę bankowości elektronicznej. System bankowości internetowej przeznaczony jest wyłącznie dla jego użytkowników i dostępny przez urządzenie z przeglądarką internetową i łącza internetowe. Może on występować w różnych wersjach, które mogą mieć różne nazwy handlowe m.in.: „system ING BankOnLine” lub „Moje ING” lub inne. Poszczególne, oznaczone innymi nazwami, wersje Systemu mogą się różnić wymogami technicznymi
12. **Tabela Opłat i Prowizji** – Tabela Opłat i Prowizji ING Banku Śląskiego Spółka Akcyjna dla osób fizycznych.
13. **Ubezpieczenie Indywidualne** - wariant ubezpieczenia spłaty Kredytu hipotecznego oferowany przez towarzystwo ubezpieczeń za pośrednictwem Banku. Oferta aktualnie dostępnych wariantów ubezpieczeniowych oferowanych przez towarzystwo ubezpieczeń dostępna jest na stronie internetowej Banku w sekcji produktów ubezpieczeniowych: <https://www.ing.pl/indywidualni/ubezpieczenia/program-bezpieczny-kredyt>. Znajdują się tam również Ogólne Warunki Ubezpieczenia dotyczące Ubezpieczenia Indywidualnego, zawierające informację o warunkach jakie należy spełnić w celu zawarcia umowy ubezpieczenia dla wybranego wariantu oraz informacje o wysokości składek ubezpieczeniowych.
14. **Uczestnik** – osoba, która bierze udział w Ofercie specjalnej, jest osobą fizyczną (konsumentem), posiada pełną zdolność do czynności prawnych.
15. **Umowa o Kredyt hipoteczny** – Umowa o mieszkaniowy kredyt hipoteczny lub Umowa o mieszkaniowy kredyt budowlano-hipoteczny, o której zawarcie z Bankiem wnioskuje Uczestnik.

Czas trwania Oferty specjalnej

16. Oferta specjalna trwa od 24 października 2022 r. do 19 listopada 2022 r. (włącznie).

Warunki i zasady Oferty specjalnej

17. Aby skorzystać z Oferty specjalnej Uczestnik musi spełnić poniższe warunki (łącznie):
 - a) złożyć Kompletny wniosek o Kredyt hipoteczny w kwocie mieszczącej się w przedziale od 100 000 zł (włącznie) do 1 500 000 zł (włącznie) w okresie trwania Oferty specjalnej - w placówce Banku, telefonicznie pod numerem 32 357 00 65 (koszt wg stawek operatora) lub u Partnera Sprzedaży, z zastrzeżeniem punktu 19 i 20,
 - b) zapoznać się i zaakceptować postanowienia Regulaminu wraz ze wskazaniem na formularzu wniosku o Kredyt hipoteczny nazwy Oferty specjalnej: „Najlepiej na swoim”,
 - c) posiadać lub założyć przed podpisaniem Umowy o Kredyt hipoteczny Konto w Banku (z deklaracją comiesięcznych wpływów w kwocie minimum 2 000 zł), z którego będą spłacane należności z tytułu Umowy o Kredyt hipoteczny. Posiadaczem ww. Konta musi być co najmniej jedna z osób zawierająca Umowę o Kredyt hipoteczny
 - d) spełnić warunek zawarcia umowy Ubezpieczenia Indywidualnego, za pośrednictwem Banku, w dniu podpisywania Umowy o Kredyt hipoteczny, przez co najmniej jedną osobę zawierającą Umowę o Kredyt hipoteczny. Wiek tej osoby w dniu złożenia wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia (dzień podpisania Umowy o Kredyt hipoteczny) musi wypełnić warunek kryterium wieku zawarty w Ogólnych

Warunkach Ubezpieczenia dla wybranego wariantu Ubezpieczenia Indywidualnego,

- e) podpisać Umowę o Kredyt hipoteczny, w kwocie mieszczącej się w przedziale określonym lit.a.
- f) wyrazić zgodę na weryfikację behawioralną, najpóźniej w dniu podpisania Umowy o kredyt hipoteczny. Weryfikacja behawioralna ma na celu zwiększenie poziomu bezpieczeństwa w trakcie korzystania z Systemu bankowości internetowej.

- 18. Każda z osób zawierających Umowę o Kredyt hipoteczny zobowiązana jest posiadać lub uzyskać przed podpisaniem Umowy o Kredyt hipoteczny dostęp do Systemu bankowości internetowej. Posiadanie dostępu do Systemu bankowości internetowej jest wymagane przez cały okres kredytowania.
- 19. Kompletny wniosek złożony po okresie trwania Oferty specjalnej, ale w okresie ważności Formularza Informacyjnego, wydane Uczestnikowi w czasie trwania Oferty specjalnej, zostanie objęty tą Ofertą.
- 20. Wnioski o Kredyt hipoteczny złożone w Banku przed rozpoczęciem obowiązywania Oferty specjalnej nie biorą udziału w Ofercie specjalnej.
- 21. Uczestnictwa w Ofercie specjalnej, jak i praw i obowiązków z tą Ofertą związanych, nie można przenosić na inne osoby i podmioty.

Warunki cenowe

- 22. Uczestnikom, którzy spełnią warunki uczestnictwa w Ofercie specjalnej określone w punkcie 17, 18, i 19 Regulaminu, zostaną przyznane warunki cenowe dla wybranego wariantu Oferty specjalnej:
 - a) **opartej o oprocentowanie zmienne**
 - i. „Najlepiej na swoim - łatwy start” z **marżą 1,69 p.p.** w stosunku rocznym oraz **prowizją za udzielenie Kredytu hipotecznego 0%**
albo
 - ii. „Najlepiej na swoim - lekka rata” z **marżą 1,64 p.p.** w stosunku rocznym oraz **prowizją za udzielenie Kredytu hipotecznego 1,00%**
 - b) **opartej o oprocentowanie stałe**
 - i. „Najlepiej na swoim - łatwy start”, z **warunkami oprocentowania opisanymi w punkcie 22.b.iii.** oraz z **prowizją za udzielenie Kredytu hipotecznego 0%**
albo
 - ii. „Najlepiej na swoim - lekka rata”, z **warunkami oprocentowania opisanymi w punkcie 22.b.iii.** oraz z **prowizją za udzielenie Kredytu hipotecznego 1,00%**
 - iii. Szczegółowe informacje dotyczące wysokości Oprocentowania na warunkach Oferty specjalnej, są zaprezentowane na stronie internetowej Banku, w części dedykowanej ofercie i oprocentowaniu Kredytów hipotecznych: <https://www.ing.pl/indywidualni/kredyty-i-pozyczki/kredyt-hipoteczny/oferty-i-oprocentowanie-stale>
Podane na stronie internetowej Banku warunki cenowe w trakcie trwania Oferty specjalnej będą ulegać zmianie. Uczestnik składający wniosek w okresie ważności Formularza informacyjnego skorzysta z oprocentowania i prowizji obowiązującej w dniu wydania Formularza.
 - c) Uczestnik może skorzystać tylko z jednego z wariantów cenowych Oferty specjalnej.
- 23. Pozostałe koszty i opłaty Uczestnik ponosi zgodnie z Umową o Kredyt hipoteczny oraz Tabelą Opłat i Prowizji.
- 24. Oferta specjalna „Najlepiej na swoim” nie łączy się z innymi ofertami hipotecznymi Banku, to jest z obowiązującymi w momencie jej wdrożenia ofertami: „Lekka rata”, „Łatwy start”, „EKO kredyt hipoteczny” a także z ofertami, które zostaną wdrożone w czasie trwania Oferty specjalnej, chyba, że co innego będzie wynikać z regulaminów tych ofert.
- 25. Udzielenie Kredytu hipotecznego i jego warunki uzależnione są od indywidualnej sytuacji Uczestnika i jego zdolności kredytowej.

Skutki niedotrzymania postanowień i warunków Regulaminu

26. Uczestnik zobowiązany jest do korzystania z produktów określonych w punkcie 17. lit. c i d Regulaminu przez okres minimum 3 lat od daty zawarcia Umowy o Kredyt hipoteczny, a w punkcie 18 przez cały okres kredytowania.
27. Bank w okresie 3 lat od daty zawarcia Umowy o Kredyt hipoteczny ma prawo do:
- a) jednorazowego podwyższenia marży/Oprocentowania stałego o 0,4 p.p. w stosunku rocznym, jeśli Uczestnik nie wykona zobowiązania polegającego na zapewnieniu wpływu w wysokości minimum 2 000 zł miesięcznie na Konto, o którym mowa w punkcie 17 lit. c. Regulaminu.
Marża/Oprocentowanie nie zostanie podwyższone jeżeli niewykonanie ww. zobowiązania było skutkiem niez zaakceptowanie przez Uczestnika zaproponowanej przez Bank jednostronnej zmiany warunków umowy Konta, w wyniku czego umowa o Konto uległa rozwiązaniu.
 - b) jednorazowego podwyższenia marży/Oprocentowania stałego o 0,4 p.p. w stosunku rocznym, jeśli Uczestnik zrezygnuje z Ubezpieczenia Indywidualnego, o którym mowa w punkcie 17 lit. d. Regulaminu, w wyniku, czego żaden z Uczestników nie będzie objęty ochroną ubezpieczeniową w ramach ww. ubezpieczenia.
28. Podwyższona marża/podwyższone Oprocentowanie stałe będzie obowiązywać do końca trwania Umowy o Kredyt hipoteczny.
29. Uczestnik, który wyraził zgodę na warunek wskazany w punkcie 17 lit f. może w dowolnej chwili wycofać taką zgodę, nie tracąc przy tym warunków cenowych określonych w Ofercie specjalnej.

Reklamacje

30. Uczestnik ma prawo składać reklamacje. Bank umożliwia następujące sposoby złożenia reklamacji:
- a) w postaci elektronicznej:
 - i. poprzez system bankowości internetowej,
 - ii. na adres doręczeń elektronicznych wskazany na stronie internetowej Banku, o ile Bank taki adres posiada,
 - b) ustnie:
 - i. telefonicznie pod numerem 32 357 00 69 – dla telefonów stacjonarnych i komórkowych (koszt połączenia wg stawek operatora),
 - ii. osobiście w placówce bankowej realizującej tę czynność,
 - c) w formie pisemnej:
 - i. przesyłką pocztową na adres: ING Bank Śląski S.A., ul. Sokolska 34 Super Circle Contact Centre, 40-086 Katowice,
 - ii. osobiście w placówce bankowej realizującej tę czynność.
31. Odpowiedź na reklamację Bank przekazuje Uczestnikowi:
- a) W postaci elektronicznej:
 - i. poprzez system bankowości internetowej, o ile Uczestnik jest użytkownikiem tego systemu, zgodnie z zasadami przewidzianymi w regulaminie systemu bankowości internetowej,
 - ii. na adres doręczeń elektronicznych wskazany przez Uczestnika, o ile Bank posiada możliwość odpowiedzi na ten adres,
- lub w jeden z poniżej wybranych przez Uczestnika sposobów:
- b) w formie papierowej - w placówce bankowej realizującej tę czynność albo listem na adres korespondencyjny,
 - c) na innym trwałym nośniku informacji - o ile strony umowy tak postanowią.
32. Bank udziela odpowiedzi niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. 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. Bank poinformuje Uczestnika o przyczynach opóźnienia, wskaże okoliczności,

które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji, przewidywanym terminie zakończenia postępowania reklamacyjnego.

- 33. W trakcie postępowania reklamacyjnego Bank może zwrócić się do Uczestnika 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 Uczestnikiem na numer telefonu wskazany przez Uczestnika do kontaktu z Bankiem.
- 34. W przypadku nieuznania reklamacji przez Bank Uczestnik ma prawo złożenia odwołania.

Informacja o danych osobowych

- 35. Bank informuje, że jest administratorem danych osobowych uczestników przetwarzanych w celu uczestnictwa w Ofercie specjalnej. W związku z realizacją Oferty Bank przetwarza dane Uczestników, wymagane na wniosku o kredyt hipoteczny wraz z jego załącznikami (dane osobowe obejmujące: dane personalne i adresowe, informacje o: dochodach, stażu pracy i zobowiązaniach). Dane osobowe uczestników są przetwarzane w celu uczestnictwa w Ofercie specjalnej, w tym w związku z wykonywaniem praw lub obowiązków Uczestników, a po jej zakończeniu w celu archiwizacyjnym.
- 36. Na podstawie niniejszego regulaminu dane osobowe Uczestników (w zakresie wskazanym w pkt. 35) będą przetwarzane w czasie trwania Oferty specjalnej, w celu związanym z przystąpieniem do niej, wykonania praw i obowiązków związanych z ofertą specjalną, a następnie w okresie archiwizacji. Osoba, której podane dane osobowe dotyczą ma prawo wglądu do nich, może je zmieniać w przypadku, gdy są nieaktualne lub niezgodne z rzeczywistością i może żądać zaprzestania ich przetwarzania.
- 37. Uprawnienia Uczestników i pozostałe informacje wymagane przepisami prawa o danych osobowych zostały podane Uczestnikowi w odrębnej informacji dot. danych osobowych, która jest udzielana każdemu klientowi Banku, dostępnej na [stronie internetowej banku](#).

Postanowienia końcowe

- 38. Regulamin znajduje się w placówkach bankowych/miejsu spotkań oraz na stronie www.ing.pl.
- 39. Regulamin jest jedynym dokumentem, który określa zasady Oferty specjalnej. Materiały reklamowe mają charakter promocyjno- informacyjny.
- 40. Uczestnik, który przystępuje do Oferty specjalnej, akceptuje treść Regulaminu.
- 41. Bank oświadcza, że Oferta nie jest konkursem, grą losową, loterią fantową, zakładem wzajemnym, loterią promocyjną, których wynik zależy od przypadku. Nie jest też żadną inną formą gry losowej przewidzianej w ustawie z dnia 19 listopada 2009 r. o grach hazardowych.
- 42. Oferta jest przeprowadzona na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

Informacja o możliwości pozasądowego rozstrzygania sporów

- 43. Ewentualne spory, które wynikną w związku z realizacją Oferty organizowanej przez Bank mogą być rozstrzygane w trybie pozasądowym. Wnioski można składać do:
 - a. Rzecznika Finansowego, strona: www.rf.gov.pl. Rzecznik działa zgodnie z ustawą o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym,
 - b. Arbitra bankowego działającego przy Związku Banków Polskich, strona: www.zbp.pl/dla-konsumentow/arbitrer-bankowy/dzialalnosc. Arbitrer rozstrzyga spór i wydaje swoje orzeczenie zgodnie z regulaminem bankowego arbitrażu konsumenckiego.
- 44. Uczestnik, który ma miejsce zamieszkania na terenie państwa członkowskiego Unii Europejskiej, w związku z realizacją Oferty przez internet, ma prawo skorzystać z rozstrzygnięcia sporu w trybie pozasądowym przez europejską platformę internetowego rozstrzygania sporów. Platforma nazywa się ODR (z ang. *online dispute resolution*) i jest dostępna na stronie <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. W tym trybie pozasądowym skargi rozpatrywać może tylko jeden z uprawnionych podmiotów (zwany podmiotem ADR)

i tylko wówczas, gdy Bank i Uczestnik wcześniej zgodzą się na rozpatrzenie sprawy przez określony podmiot ADR, zgodnie z jego regulaminem.

- 45. Wykaz podmiotów ADR znajduje się na stronie internetowej Platformy ODR.
- 46. Nawet jeśli Uczestnik skorzysta z Platformy ODR, nadal może złożyć wniosek do Arbitra bankowego lub Rzecznika Finansowego.
- 47. Bank również może złożyć wniosek o wszczęcie pozasądowego rozstrzygania sporu przeciwko Uczestnikowi za pośrednictwem Platformy ODR – jeśli obie strony wcześniej zgodzą się na takie rozwiązanie, a regulamin podmiotu ADR i prawo nie wyłączają takiej możliwości.
- 48. Uczestnik może również zwrócić się o pomoc do rzecznika konsumenta (miejskiego lub powiatowego).
- 49. Wykaz usług reprezentatywnych powiązanych z rachunkiem płatniczym znajduje się na [stronie internetowej banku](#).
- 50. Spory, mogące wynikać w związku z realizacją niniejszej Oferty, mogą być rozstrzygane przez sąd właściwy miejscowo, według przepisów kodeksu postępowania cywilnego.

