

Regulamin oferty specjalnej „Kredyt hipoteczny na dom energooszczędny”

obowiązuje od 3 marca 2025 r. do 13 kwietnia 2025 r.

Definicje

1. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **Aplikacja mobilna** – aplikacja Banku przeznaczona na urządzenia mobilne. Jest ona częścią Systemu bankowości internetowej i umożliwia także dostęp do niego po jej zainstalowaniu na urządzeniu mobilnym użytkownika. Aplikacja mobilna może być dostępna w różnych wersjach i pod różnymi nazwami handlowymi m.in.: „Aplikacja Moje ING” lub „Moje ING mobile” lub inne nazwy.
- 2) **Bank** – 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.
- 3) **Dom** – to budynek jednorodzinny, w którym istnieje możliwość lub wyodrębniono nie więcej niż dwa lokale mieszkalne, którego roczne zapotrzebowanie na nieodnawialną energię pierwotną do ogrzewania, wentylacji, przygotowania ciepłej wody i chłodzenia lub do ogrzewania, wentylacji i przygotowania ciepłej wody nie przekracza 62 kWh/m²/rok.
- 4) **Lokal mieszkalny** – to tylko lokal mieszkalny:
 - a) położony w budynku jednorodzinny, w którym istnieje możliwość lub wyodrębniono nie więcej niż dwa lokale mieszkalne, którego roczne zapotrzebowanie na nieodnawialną energię pierwotną do ogrzewania, wentylacji, przygotowania ciepłej wody i chłodzenia lub do ogrzewania, wentylacji i przygotowania ciepłej wody nie przekracza 62 kWh/m²/rok;
 - b) położony w budynku wielorodzinnym w zabudowie szeregowej, w którym w ramach jednego segmentu istnieje możliwość lub wyodrębniono nie więcej niż dwa lokale mieszkalne, którego roczne zapotrzebowanie na nieodnawialną energię pierwotną do ogrzewania, wentylacji, przygotowania ciepłej wody i chłodzenia lub do ogrzewania, wentylacji i przygotowania ciepłej wody nie przekracza 58 kWh/m²/rok.
- 5) **Formularz, Formularz informacyjny** – dokument, o którym mowa w art. 11 ustawy z dnia 23 marca 2017 r. o kredycie hipotecznym oraz nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami, wydawany Uczestnikowi.
- 6) **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 wraz z ważnym Świadectwem charakterystyki energetycznej dla kredytów na Rynku wtórnym.

- 7) **Konto** – rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy prowadzony w złotych polskich dla osób fizycznych, tj.: Konto z Lwem: Direct, Komfort, Mobi, Active, Future 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.
- 8) **Kredyt hipoteczny** - mieszkaniowy kredyt hipoteczny i/lub mieszkaniowy kredyt budowlano-hipoteczny, którego celem jest (w ramach jednego kredytu cele nie mogą być łączone)::
- a) budowa Domu;
 - b) budowa Lokalu mieszkalnego na Rynku pierwotnym;
 - c) nabycie Domu lub Lokalu mieszkalnego na Rynku pierwotnym;
 - d) nabycie oddanego do użytkowania Domu lub Lokalu mieszkalnego na Rynku wtórnym;

Definicja Kredytu hipotecznego nie obejmuje:

- a) kredytów hipotecznych udzielonych w kwocie niższej niż 100 000 zł lub wyższej niż 2 000 000 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;
 - d) podwyższenia Kredytów hipotecznych / pożyczek hipotecznych udzielonych przez Bank.
- 9) **Oferta specjalna, Oferta** – to oferta specjalna „Kredyt hipoteczny na dom energooszczędny”, która ma na celu wsparcie przeciwdziałania negatywnym skutkom zmiany klimatu i pomoc klientom w stosowaniu rozwiązań zapewniających efektywność energetyczną budynków.
- 10) **Oprocentowanie okresowo stałe** – oprocentowanie ustalone przez Bank stanowiące stałą wartość procentową, niezależną od zmian stóp procentowych na rynku . Oprocentowanie okresowo 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 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 okresowo stałego Kredytu hipotecznego na kolejny okres – wysokość Oprocentowania okresowo stałego zostanie wskazana w aneksie do Umowy o kredyt hipoteczny. Szczegółowe zasady dotyczące oprocentowania i jego zmiany opisane są w Umowie o Kredyt hipoteczny.
- 11) **Oprocentowanie zmienne** – oprocentowanie Kredytu hipotecznego, które stanowi sumę:
- a) Wskaźnika referencyjnego;
 - b) marży Banku.

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

Oprocentowanie podlega aktualizacji na warunkach określonych w Umowie o Kredyt hipoteczny.

- 12) **Partnerzy sprzedaży** - firmy oferujące produkty hipoteczne ING Banku Śląskiego S.A. na podstawie umowy pośrednictwa.
- 13) **Regulamin** – ten regulamin Oferty specjalnej „Kredyt hipoteczny na dom energooszczędny”.
- 14) **Rynek pierwotny** - rynek nieruchomości, które nie były w przeszłości przedmiotem obrotu rynkowego. Do rynku pierwotnego zaliczamy m.in. wykup nieruchomości, przekształcenie prawa do nieruchomości, budowę dewelopera (deweloper jest właścicielem albo użytkownikiem wieczystym gruntu).

- 15) **Rynek wtórny** – rynek nieruchomości, które były w przeszłości przedmiotem obrotu rynkowego.
- 16) **Świadectwo charakterystyki energetycznej** – dokument określający charakterystykę energetyczną budynku lub części budynku (lokalu) sporządzony zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 2014 r. o charakterystyce energetycznej budynków.
- 17) **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.: „Moje ING” lub inne. Poszczególne, oznaczone innymi nazwami, wersje Systemu mogą się różnić wymogami technicznymi.
- 18) **Tabela Opłat i Prowizji** – Tabela Opłat i Prowizji ING Banku Śląskiego Spółka Akcyjna dla osób fizycznych.
- 19) **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.
- 20) **Uczestnik** – osoba, która bierze udział w Ofercie specjalnej, jest osobą fizyczną (konsumentem), posiada pełną zdolność do czynności prawnych.
- 21) **Umowa o Kredyt hipoteczny**– Umowa o mieszkaniowy kredyt hipoteczny lub Umowa o mieszkaniowych kredyt budowlano-hipoteczny, o której zawarciu z Bankiem wnioskuje Uczestnik.
- 22) **Wskaźnik referencyjny** – WIBOR 1M, kod ISIN PL9999999557 (WIBOR – Warsaw Interbank Offered Rate) jest ustalany zgodnie z Regulaminem stawek referencyjnych WIBID i WIBOR, z późniejszymi zmianami. Administratorem wskaźnika referencyjnego WIBOR jest GPW Benchmark SA z siedzibą w Warszawie. Informacja o aktualnej wartości wskaźnika WIBOR jest dostępna m.in. na stronie <https://gpwbenchmark.pl/>.

Czas Oferty specjalnej

2. Oferta specjalna trwa od 3 marca 2025 r. do 13 kwietnia 2025 (włącznie).

Warunki i zasady Oferty specjalnej

3. Aby skorzystać z Oferty specjalnej Uczestnik musi spełnić poniższe warunki (łącznie):

- 1) złożyć Kompletny wniosek o Kredyt hipoteczny w kwocie mieszczącej się w przedziale od 100 000 PLN (włącznie) do 2 000 000 PLN (włącznie) w okresie trwania Oferty specjalnej, wraz z dokumentem kwalifikującym nieruchomość jako Dom, Lokal mieszkalny, – w placówce Banku lub u Partnera sprzedaży, z zastrzeżeniem punktu 5 i 6;
- 2) zapoznać się i zaakceptować postanowienia Regulaminu wraz ze wskazaniem na formularzu wniosku o Kredyt hipoteczny nazwy Oferty specjalnej: „Kredyt hipoteczny na dom energooszczędny”;
- 3) 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;
- 4) 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 spełnić warunek kryterium wieku zawarty w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia dla wybranego wariantu Ubezpieczenia Indywidualnego;
- 5) podpisać Umowę o Kredyt hipoteczny, w kwocie mieszczącej się w przedziale określonym ppkt 1);
- 6) 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;

- 7) w przypadku Domu lub Lokalu mieszkalnego zapotrzebowanie na nieodnawialną energię pierwotną do ogrzewania, wentylacji i przygotowania ciepłej wody musi być udokumentowane we wnioskach kredytowych, przed wydaniem decyzji kredytowej, w przypadku:
 - a) budowy – dokumentacją projektową;
 - b) nabycia na Rynku pierwotnym – dokumentacją projektową lub Świadectwem charakterystyki energetycznej dla finansowanej nieruchomości;
 - c) nabycia Rynku wtórnym - Świadectwem charakterystyki energetycznej dla finansowanej nieruchomości;
 - 8) przedmiot kredytowania musi być jednocześnie przedmiotem zabezpieczenia udzielonego kredytu.
4. 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.
 5. Kompletny wniosek złożony po okresie składania wniosków, ale w okresie ważności Formularza Informacyjnego wydanego Uczestnikowi w czasie trwania Oferty specjalnej, zostanie objęty tą Ofertą.
 6. Wnioski o Kredyt hipoteczny złożone w Banku przed rozpoczęciem okresu składania wniosków nie biorą udziału w Ofercie specjalnej.
 7. Uczestnictwa w Ofercie specjalnej, jak i praw i obowiązków z tą Ofertą związanych, nie można przenosić na inne osoby i podmioty.
 8. Posiadacz Konta, o którym mowa w punkcie 3 ppkt 3) Regulaminu zobowiązany jest posiadać lub uzyskać przed zawarciem Umowy o Kredyt hipoteczny aktywną Aplikację mobilną zapewniającą dostęp do Systemu bankowości internetowej.

Warunki cenowe

9. Uczestnikom, którzy spełnią warunki uczestnictwa w Ofercie specjalnej określone w punkcie 3, 4, 5 i 8 Regulaminu, zostaną przyznane warunki cenowe Oferty specjalnej:
 - 1) Opartej o Oprocentowanie zmienne:
 - a) **0%** prowizji za udzielenie kredytu hipotecznego
 - b) marża w wysokości **1,62** p.p. w stosunku rocznym
 - 2) opartej o oprocentowanie okresowo stałe:
 - a) **0%** prowizji za udzielenie Kredytu hipotecznego;
 - b) Szczegółowe informacje dotyczące wysokości Oprocentowania okresowo stałego 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 obowiązującego w dniu wydania Formularza
 - c) zmienne oprocentowanie po okresie obowiązywania Oprocentowania okresowo stałego będzie składać się z wskaźnika referencyjnego WIBOR 1M i marży Banku w wysokości **1,62** p.p. w stosunku rocznym.
 - 3) Uczestnik może skorzystać tylko z jednego z dwóch wariantów cenowych Oferty specjalnej.

10. Pozostałe koszty i opłaty Uczestnik ponosi zgodnie z Umową o Kredyt hipoteczny I oraz Tabelą Opłat i Prowizji.
11. Oferta specjalna „Kredyt hipoteczny na dom energooszczędny” nie łączy się z innymi ofertami hipotecznymi Banku, to jest z obowiązującymi w momencie jej wdrożenia ofertami: „Lekka rata”, „Łatwy start”, a także z ofertami które zostaną wdrożone w czasie trwania Oferty specjalnej, chyba że co innego będzie wynikać z regulaminów tych ofert.
12. Udzielenie Kredytu hipotecznego i jego warunki uzależnione są od indywidualnej sytuacji Uczestnika i jego zdolności kredytowej.

Skutki niedotrzymania postanowień i warunków Regulaminu

13. Uczestnik zobowiązany jest do korzystania z produktów określonych w punkcie 3 ppkt 3) i 4) Regulaminu przez okres min. 3 lat od daty zawarcia Umowy o Kredyt hipoteczny, a w punkcie 4 przez cały okres kredytowania.
14. Bank w okresie 3 lat od daty zawarcia umowy o Kredyt hipoteczny ma prawo do:
 - 1) jednorazowego podwyższenia marży/Oprocentowania okresowo stałego o 0,4 p.p. w stosunku rocznym, jeśli Uczestnik nie wykona zobowiązania polegającego na zapewnieniu wpływu w wysokości min. 2 000zł miesięcznie na Konto, o którym mowa w punkcie 3 ppkt 3) Regulaminu.

Marża/Oprocentowanie okresowo stałe nie zostanie podwyższone, jeżeli niewykonanie ww. zobowiązania było skutkiem niezaakceptowania przez Uczestnika zaproponowanej przez Bank jednostronnej zmiany warunków umowy Konta, w wyniku czego umowa o Konto uległa rozwiązaniu.
 - 2) jednorazowego podwyższenia marży/Oprocentowania okresowo stałego o 0,4 p.p. w stosunku rocznym, jeśli Uczestnik zrezygnuje z Ubezpieczenia Indywidualnego, o którym mowa w punkcie 3 ppkt 4) Regulaminu, w wyniku czego żaden z Uczestników nie będzie objęty ochroną ubezpieczeniową w ramach ww. ubezpieczenia.
15. Podwyższona marża/podwyższone Oprocentowanie okresowo stałe będzie obowiązywać do końca trwania Umowy o kredyt hipoteczny.
16. Uczestnik, który wyraził zgodę na warunek wskazany w punkcie 3 ppkt 6) może w dowolnej chwili wycofać taką zgodę, nie tracąc przy tym warunków cenowych określonych w Ofercie specjalnej.

Reklamacje

17. Uczestnik ma prawo składać reklamacje. Bank umożliwia następujące sposoby złożenia reklamacji:
 - 1) w postaci elektronicznej:
 - a) poprzez system bankowości internetowej,
 - b) na adres doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych AE:PL-69368-51081-ERVRU-12, o ile usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego jest aktywna zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa oraz umowami zawartymi przez Uczestnika i bank,
 - 2) ustnie:
 - a) telefonicznie pod numerem 32 357 00 69 – dla telefonów stacjonarnych i komórkowych (koszt połączenia wg stawek operatora),
 - b) osobiście w placówce Banku realizującej tę czynność,
 - 3) w formie pisemnej:
 - a) przesyłką pocztową na adres ING Bank Śląski S.A., ul. Sokolska 34, Super Circle Contact Centre,

40-086 Katowice,

b) osobiście w placówce Banku realizującej tę czynność,

18. Odpowiedź na reklamację Bank przekazuje Uczestnikowi:

1) w postaci elektronicznej:

- a) poprzez system bankowości internetowej, o ile Uczestnik jest użytkownikiem tego systemu, zgodnie z zasadami przewidzianymi w regulaminie systemu bankowości internetowej,
- b) na adres doręczeń elektronicznych wskazany przez Uczestnika, o ile Bank posiada możliwość odpowiedzi na ten adres,

2) lub w jeden z poniżej wybranych przez Uczestnika sposobów:

- a) w formie papierowej - w placówce bankowej realizującej tę czynność albo listem na adres korespondencyjny
- b) na innym trwałym nośniku informacji.

19. 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.

20. 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.

21. W przypadku nieuznania reklamacji przez Bank Uczestnik ma prawo złożenia odwołania.

Informacja o danych osobowych

22. ING Bank Śląski S.A. Bank informuje, że jest administratorem danych osobowych uczestników przetwarzanych w celu uczestnictwa w Ofercie specjalnej. W związku z realizacją Oferty Bank przetwarza dane Uczestników, wskazane na wniosku o Kredyt hipoteczny wraz z jego załącznikami.

23. Dane osobowe Uczestników (w zakresie wskazanym w pkt. 22) będą przetwarzane w czasie trwania Oferty specjalnej, w celu związanym z przystąpieniem do niego, wykonania praw i obowiązków związanych z ofertą specjalną, a następnie w okresie archiwizacji. Osoba, której dane osobowe dotyczą ma prawo dostępu do nich, prawo żądania ich sprostowania w przypadku, gdy są nieaktualne lub niezgodne z rzeczywistością, a w przypadkach przewidzianych przepisami prawa może także żądać ograniczenia ich przetwarzania lub usunięcia, a także prawo do przenoszenia danych. Ponadto w przypadkach prawem przewidzianych, w tym gdy określone przetwarzanie nie byłoby oparte o zgodę, osoba ta może wnieść sprzeciw wobec przetwarzania jej danych osobowych

24. Uprawnienia Uczestników i pozostałe informacje wymagane przepisami prawa o danych osobowych, w tym o Inspektorze Ochrony Danych Banku oraz organie nadzorczym tj. Prezesie Urzędu Ochrony Danych Osobowych, do którego można złożyć skargę, zostały podane Uczestnikowi w odrębnej informacji dot. danych osobowych, która jest udzielana każdemu klientowi Banku w Klauzuli informacyjnej o przetwarzaniu danych osobowych klientów, dostępnej także na stronie internetowej Banku <https://www.ing.pl/indywidualni/tabele-i-regulaminy/regulacje/ochrona-danych-osobowych>.

Postanowienia końcowe

25. Regulamin znajduje się w placówkach bankowych/miejsu spotkań oraz na stronie www.ing.pl.

26. Regulamin jest jedynym dokumentem, który określa zasady Oferty specjalnej. Materiały reklamowe mają

charakter promocyjno- informacyjny.

- 27. Uczestnik, który przystępuje do Oferty specjalnej, akceptuje treść Regulaminu.
- 28. 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.
- 29. Oferta jest przeprowadzona na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

Informacja o możliwości pozasądowego rozstrzygnięcia sporów

- 30. Ewentualne spory, które wynikną w związku z realizacją Oferty organizowanej przez mogą być rozstrzygane w trybie pozasądowym. Wnioski można składać do:

- 1) Rzecznika Finansowego, strona: www.rf.gov.pl. 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: www.zbp.pl/dla-konsumentow/arbiter-bankowy/dzialalnosc. Arbiter rozstrzyga spór i wydaje swoje orzeczenie zgodnie z regulaminem bankowego arbitrażu konsumenckiego.

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 rozstrzygnięcia 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. Platforma ODR zostanie wyłączona 20 marca 2025 r.

- 31.
- 32. Wykaz podmiotów ADR znajduje się na stronie internetowej Platformy ODR.
- 33. Nawet jeśli Uczestnik skorzysta z Platformy ODR, nadal może złożyć wniosek do Arbitra bankowego lub Rzecznika Finansowego.
- 34. Bank również może złożyć wniosek o wszczęcie pozasądowego rozstrzygnięcia 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.
- 35. Uczestnik może również zwrócić się o pomoc do rzecznika konsumenta (miejskiego lub powiatowego).
- 36. Wykaz usług reprezentatywnych powiązanych z rachunkiem płatniczym znajduje się na stronie internetowej banku.
- 37. Spory, mogące wynikać w związku z realizacją niniejszej Oferty, mogą być rozstrzygane przez sąd właściwy miejscowo, według przepisów kodeksu postępowania cywilnego.

