



**ING BANK ŚLĄSKI**  
**BIURO MAKLERSKIE**

ING BANK ŚLĄSKI Spółka Akcyjna  
ul. Sokolska 34, 40-086 Katowice

KRS 0000005459  
Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach  
Wydział VIII Gospodarczy

NIP 634-013-54-75  
Kapitał zakładowy – 130 100 000,00 zł  
Kapitał wpłacony – 130 100 000,00 zł

## Informacje dotyczące Biura Maklerskiego

**ING Bank Śląski S.A.** z siedzibą w Katowicach, przy ul. Sokolskiej 34, 40-086 Katowice, 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, prowadzący działalność maklerską na podstawie zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego w formie wyodrębnionej jednostki organizacyjnej pod nazwą **Biuro Maklerskie ING Banku Śląskiego S.A. („Biuro Maklerskie”)**

### 1. Dane teleadresowe Biura Maklerskiego

Siedziba: 40-086 Katowice, ul. Sokolska 34

Adresy Centrali:

40-086 Katowice, ul. Sokolska 34

02-566 Warszawa, ul. Puławska 2

tel.: 32 357 00 32

email: [biuromaklerskie@ingbank.pl](mailto:biuromaklerskie@ingbank.pl)

Strona internetowa: [www.ingbank.pl/biuromaklerskie](http://www.ingbank.pl/biuromaklerskie)

### 2. Biuro Maklerskie świadczy usługi, sporządza i przekazuje dokumenty oraz kontaktuje się z Klientem w języku polskim

### 3. Sposoby komunikowania się z Biurem Maklerskim

- a. w zakresie prowadzenia rachunku papierów wartościowych i rachunku pieniężnego:
  - osobiście – w Oddziałach ING Banku Śląskiego S.A.
  - telefonicznie pod numerem 800 10 20 30, 32 205 44 43
  - pocztą elektroniczną na adres: [biuromaklerskie@ingbank.pl](mailto:biuromaklerskie@ingbank.pl)
  - za pośrednictwem Systemu internetowego Biura Maklerskiego
  - za pośrednictwem Systemu bankowości internetowej
  - za pośrednictwem strony internetowej: [www.ingbank.pl/biuromaklerskie](http://www.ingbank.pl/biuromaklerskie)
- b. w zakresie przyjmowania zleceń dla usługi wykonywania zleceń oraz w zakresie usługi przyjmowania i przekazywania zleceń:
  - telefonicznie, pod numerem 800 10 20 30, 32 205 44 43,
  - pocztą elektroniczną na adres: [biuromaklerskie@ingbank.pl](mailto:biuromaklerskie@ingbank.pl)
  - za pośrednictwem Systemu internetowego Biura Maklerskiego,
  - za pośrednictwem Systemu bankowości internetowej
  - za pośrednictwem aplikacji mobilnej ING Makler Mobile

W przypadku, gdy Klient kontaktuje się z Biurem osobiście w Oddziale Banku, telefonicznie lub mailowo, Biuro i Bank może prowadzone rozmowy i korespondencję elektroniczną nagrywać lub rejestrować w formie notatek ze spotkań, przetwarzać i archiwizować za pomocą elektronicznych nośników informacji. Zachowane nagrania rozmów, prowadzona korespondencja lub notatki ze spotkań, mogą być wykorzystane do celów dowodowych. Klient ma prawo dostępu do zarejestrowanych przez Biuro i Bank materiałów.

#### **4. Uprawnienia do prowadzenia działalności maklerskiej**

Biuro Maklerskie posiada zezwolenie na prowadzenie działalności maklerskiej na podstawie decyzji Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 18 lutego 2011 r. oraz 19 stycznia 2016 r. Nadzór nad działalnością Biura sprawuje Komisja Nadzoru Finansowego, Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa.

#### **5. Informacje dotyczące systemów gwarantujących bezpieczeństwo aktywów Klientów**

Biuro Maklerskie jest uczestnikiem systemu rekompensat prowadzonego przez Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. Celem systemu rekompensat jest zagwarantowanie inwestorom wypłat do wysokości określonej ustawą o obrocie instrumentami finansowymi, środków pieniężnych oraz zrekompensowanie wartości utraconych instrumentów finansowych, zgromadzonych przez nich w domach maklerskich/biurach maklerskich w przypadku: ogłoszenia upadłości domu maklerskiego, prawomocnego oddalenia wniosku o ogłoszenie upadłości ze względu na to, że majątek domu maklerskiego nie wystarcza na zaspokojenie kosztów postępowania lub stwierdzenia przez Komisję Nadzoru Finansowego, że dom maklerski nie jest w stanie, z powodów ściśle związanych z sytuacją finansową, wykonać ciężących na nim zobowiązań wynikających z roszczeń inwestorów i nie jest możliwe ich wykonanie w najbliższym czasie.

System rekompensat zabezpiecza wypłatę środków inwestorów, do wysokości równowartości w złotych 3.000 euro - w 100% wartości środków objętych systemem rekompensat, oraz 90% nadwyżki ponad tę kwotę, z tym, że górna granica środków objętych systemem rekompensat wynosi równowartość w złotych 22 000 euro.

Szczegółowe informacje o systemie rekompensat dostępne są na stronie: [www.kdwp.pl](http://www.kdwp.pl).

#### **6. Zasady świadczenia usług maklerskich**

- a. Wykonywanie zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych na rachunek dającego zlecenie.  
Szczegółowe zasady świadczenia usługi maklerskiej określa Regulamin świadczenia usług maklerskich dla osób fizycznych przez Biuro Maklerskie ING Banku Śląskiego S.A.  
Pełna treść regulaminu: [www.ingbank.pl/biuromaklerskie](http://www.ingbank.pl/biuromaklerskie)
- b. Przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych.  
Szczegółowe zasady świadczenia usługi maklerskiej określa Regulamin świadczenia usług maklerskich dla osób fizycznych przez Biuro Maklerskie ING Banku Śląskiego S.A.  
Pełna treść regulaminu: [www.ingbank.pl/biuromaklerskie](http://www.ingbank.pl/biuromaklerskie)
- c. Przechowywanie lub rejestrowanie instrumentów finansowych, w tym prowadzenie rachunków papierów wartościowych oraz prowadzenie rachunków pieniężnych  
Regulamin świadczenia usług maklerskich dla osób fizycznych przez Biuro Maklerskie ING Banku Śląskiego S.A.  
Pełna treść regulaminu: [www.ingbank.pl/biuromaklerskie](http://www.ingbank.pl/biuromaklerskie)

Wymienione usługi są świadczone łącznie na podstawie jednej umowy i żadna z nich nie może być świadczona na podstawie odrębnej umowy (sprzedaż wiązana). Świadczenie w/w usług na podstawie

jednej umowy nie wpływa na poziom ryzyka w porównaniu z ryzykami, które wynikałyby z poszczególnych usług, gdyby te usługi świadczone były na podstawie odrębnych umów.

## **7. Zasady składania i rozpatrywania reklamacji Klientów**

- a. Reklamacje dotyczące świadczenia usług maklerskich przez Biuro Maklerskie mogą być składane:
  - osobiście w Oddziale Banku,
  - korespondencyjnie na adresy Biura Maklerskiego oraz Banku,
  - za pośrednictwem Systemu bankowości internetowej, w tym Systemu internetowego Biura Maklerskiego,
  - za pośrednictwem Serwisu HaloŚląski, w tym Serwisu telefonicznego Biura Maklerskiego,
  - elektronicznie na adres email Biura Maklerskiego lub Banku.
- b. Reklamacje, rozpatrywane są niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania. Odpowiedź do Klienta jest wysyłana listem poleconym. Na wniosek Klienta odpowiedź może być dostarczona pocztą elektroniczną, za pomocą Systemu bankowości internetowej lub Systemu internetowego Biura Maklerskiego.
- c. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie skargi w terminie 30 dni, Biuro Maklerskie powiadamia Klienta o tym fakcie z podaniem przyczyn opóźnienia, okoliczności które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz informacją o przewidywanym terminie rozpatrzenia, nie dłuższym jednak niż 60 dni od otrzymania przez Biuro Maklerskie skargi.

## **8. Konflikt interesów**

Biuro Maklerskie przeciwdziała konfliktom interesów poprzez wprowadzenie stosownych regulacji, w tym w szczególności Regulaminu zarządzania konfliktami interesów przez Biuro Maklerskie ING Banku Śląskiego S.A. W przypadku, gdy zastosowane przez Biuro Maklerskie zasady i środki przeciwdziałania konfliktom interesów nie zapewniają wystarczającej ochrony przed wystąpieniem rzeczywistego konfliktu interesów i powstanie ryzyko naruszenia interesów Klienta, Biuro Maklerskie informuje o tym Klienta, przy użyciu trwałego nośnika informacji. Do czasu otrzymania od Klienta wyraźnej informacji o woli kontynuowania zawieranej Umowy, Biuro Maklerskie powstrzyma się od świadczenia usługi maklerskiej.

Regulamin zarządzania konfliktami interesów przez Biuro Maklerskie ING Banku Śląskiego S.A. dostępny jest na stronie internetowej: [www.ingbank.pl/biuromaklerskie](http://www.ingbank.pl/biuromaklerskie)

## **9. Raporty ze świadczonych usług**

- a. Wykonywanie zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych na rachunek dającego Zlecenie.  
Biuro Maklerskie sporządza i przekazuje Klientom raport dotyczący wykonania zleceń:
  - częstotliwość – po wykonaniu zleceń,
  - termin – niezwłocznie, nie później niż do końca dnia następującego po dniu, w którym wykonane zostało zlecenie.
- b. Przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych.  
Biuro Maklerskie sporządza i przekazuje Klientom raport dotyczący przyjęcia i przekazania zleceń:
  - częstotliwość – po przyjęciu zlecenia,
  - termin – niezwłocznie, nie później niż do końca dnia następującego po dniu, w którym zlecenie zostało przyjęte.
- c. Przechowywania lub rejestrowania instrumentów finansowych, w tym prowadzenia rachunków papierów wartościowych, rejestrów oraz prowadzenia rachunków pieniężnych.  
Biuro Maklerskie sporządza i przekazuje Klientom raport dotyczący przechowywanych, lub rejestrowanych aktywów:

- częstotliwość – raz na kwartał kalendarzowy,
- termin – niezwłocznie po zakończeniu kwartału.

## 10. Polityka wykonywania zleceń i działania w najlepiej pojętym interesie Klienta

Biuro Maklerskie świadcząc usługę wykonywania zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych na rachunek dającego zlecenie oraz usługę przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych na rachunek dającego zlecenie:

- Działa w najlepiej pojętym interesie Klienta, co oznacza podjęcie przez Biuro Maklerskie wszelkich niezbędnych działań w celu uzyskania możliwie najlepszych wyników dla Klienta.
- Wykonuje zlecenia Klientów niezwłocznie, uczciwie i szybko, w stosunku do zleceń innych Klientów.

Polityka ta dostępna jest na stronie internetowej: [www.ingbank.pl/biuromaklerskie](http://www.ingbank.pl/biuromaklerskie)

## 11. Koszty i opłaty związane ze świadczonymi usługami

- Wykonywanie zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych na rachunek dającego zlecenie oraz przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych:

Biuro Maklerskie pobiera prowizje zgodnie z Tabelą opłat i prowizji maklerskich stanowiącą załącznik do Regulaminu świadczenia usług maklerskich dla osób fizycznych przez Biuro Maklerskie ING Banku Śląskiego S.A. W kwocie prowizji zawierają się:

- opłaty operacyjne na rynku kasowym pobierane przez Giełdę Papierów Wartościowych zgodnie z Regulaminem Giełdy,
- opłaty operacyjne na rynku terminowym pobierane przez Giełdę Papierów Wartościowych zgodnie z Regulaminem Giełdy,
- opłaty miesięczne za rozrachunek i rozliczenie transakcji pobierane przez Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych zgodnie z Regulaminem KDPW.

- Przechowywanie lub rejestrowanie instrumentów finansowych, w tym prowadzenie rachunków papierów wartościowych oraz prowadzenie rachunków pieniężnych.

Biuro Maklerskie pobiera opłaty zgodnie z Tabelą opłat i prowizji maklerskich stanowiącą załącznik do Regulaminu świadczenia usług maklerskich dla osób fizycznych przez Biuro Maklerskie ING Banku Śląskiego S.A. W kwocie opłat:

- w przypadku opłaty z tytułu prowadzenia rachunku zawierają się: opłaty miesięczne za prowadzenie kont podmiotowych pobierane przez Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych oraz koszty wysyłania do Klienta informacji dotyczących rozliczenia podatkowego, wyciągu z rachunku oraz powiadomień zgodnie z cennikiem Poczty Polskiej,
- w przypadku opłat z tytułu przechowywania instrumentów finansowych zawierają się: opłaty miesięczne za prowadzenie depozytu akcji, obligacji oraz innych papierów wartościowych pobierane przez Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych zgodnie z Regulaminem KDPW,
- w przypadku opłat z tytułu zaksięgowania, przeniesienia, umorzenia, zamiany, wykupu, przewłaszczenia instrumentów finansowych zawierają się: opłaty za obsługę komunikatów i instrukcji pobierane przez Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych zgodnie z Regulaminem KDPW,
- w przypadku pobierania od Klienta opłat z tytułu dostępu do notowań GPW w czasie rzeczywistym zawierają się: miesięczne opłaty terminalowe za udostępnianie abonentom serwisów czasu rzeczywistego w zakresie jednej najlepszej oferty, pięciu najlepszych ofert lub pełnego arkusza danych zgodnie z Cennikiem serwisów giełdowych;

## 12. Dokumenty zawierające kluczowe informacje

Biuro Maklerskie udostępnia dokumenty zawierające kluczowe informacje w formie papierowej w Oddziale Banku lub w Systemie Internetowym Biura Maklerskiego dostępnym na stronie internetowej

[www.ingbank.pl](http://www.ingbank.pl) lub [www.ing.pl](http://www.ing.pl). Dokumenty te są tworzone przez twórców detalicznych produktów zbiorowego inwestowania i ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych (tzw. PRIIP) w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 1286/2014. Dokumenty zawierające kluczowe informacje są również dostępne na stronie [www.gpw.pl](http://www.gpw.pl) w sekcji notowań instrumentów finansowych.