ING BANK ŚLĄSKI Spółka Akcyjna

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DORADZTWA INWESTYCYJNEGO PRZEZ ING BANK ŚLĄSKI SA

Informacje dotyczące ING Banku Śląskiego SA oraz świadczonych usług doradztwa inwestycyjnego

1. ING Bank Śląski SA 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, działa na podstawie przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 Prawo bankowe (Dz. U. z 2002 r., nr 72, poz. 665 z późn. zm.) oraz innych przepisów prawa powszechnie obowiązującego.
2. ING Bank Śląski SA świadczy usługi doradztwa inwestycyjnego na podstawie art. 70 ust. 2 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (Dz. U. 2005 Nr 183, poz. 1538).
3. Niniejszy Regulamin określa sposób świadczenia usług w zakresie doradztwa inwestycyjnego przez ING Bank Śląski S.A. na rzecz Klientów, w tym prawa i obowiązki ING Banku Śląskiego S.A. i Klientów z tego tytułu. W szczególności niniejszy Regulamin określa warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług doradztwa inwestycyjnego zawieranych pomiędzy ING Bankiem Śląskim S.A. a Klientem.

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE: Definicje i interpretacja

§ 1

Terminy pisane wielką literą w Regulaminie lub Umowie, należy rozumieć następująco:

Bank – ING Bank Śląski S.A.

Doradca – doradca zatrudniony w Banku i upoważniony do świadczenia Usługi doradztwa inwestycyjnego

Dzień Roboczy – dzień tygodnia od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy,

Instrumenty finansowe - papiery wartościowe, o których mowa w art. 4 ust. 1 pkt 2 Ustawy, lub inne niedopuszczone do obrotu zorganizowanego: tytuły uczestnictwa w instytucjach wspólnego inwestowania i papiery wartościowe, znajdujące się w ofercie Banku i w odniesieniu do których Bank udziela Rekomendacji inwestycyjnych.

Klient - osoba fizyczna, która zawarła z Bankiem Umowę o doradztwo inwestycyjne.

Nierezydent – osoba fizyczna mająca miejsce zamieszkania za granicą

Placówka Banku - jednostka organizacyjna Banku realizująca bezpośrednią obsługę Klienta,

Regulamin – niniejszy Regulamin świadczenia usług doradztwa inwestycyjnego przez ING Bank Śląski SA

Rekomendacja inwestycyjna - pisemna rekomendacja dotycząca jednego lub kilku Instrumentów finansowych przygotowana przez Bank w oparciu o potrzeby i sytuację Klienta w ramach świadczenia przez Bank Usługi doradztwa inwestycyjnego, na podstawie Umowy o doradztwo inwestycyjne, nie będąca rekomendacją w rozumieniu rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 19 października 2005 r. w sprawie informacji stanowiących rekomendacje dotyczące instrumentów finansowych, ich emitentów lub wystawców (Dz. U. nr 206, poz. 1715).

Kanał dostępu - oddział Banku lub system, za pośrednictwem których Bank świadczy Usługę doradztwa inwestycyjnego w tym System Bankowości Elektronicznej.

Komunikat – Komunikat dla Klientów korzystających z usługi doradztwa inwestycyjnego w zakresie funduszy inwestycyjnych otwartych.

System Bankowości Elektronicznej – system serwisu telefonicznego oraz system bankowości internetowej, w tym także bankowości mobilnej oferowanej przez Bank. Warunkiem korzystania jest zawarcie z Bankiem odrębnej Umowy o korzystanie z systemów bankowości elektronicznej w odpowiednim zakresie.

Rezydent - osoba fizyczna mająca miejsce zamieszkania na terenie Rzeczpospolitej Polskiej,

Aktualny skład portfela Instrumentów finansowych – Instrumenty finansowe posiadane i nabyte za pośrednictwem Banku.

Tabela Opłat i Prowizji – Tabela Opłat i Prowizji ING Banku Śląskiego Spółka Akcyjna dla Rezydentów i Nierezydentów będących osobami fizycznymi nie prowadzącymi działalności gospodarczej.

Umowa – Umowa o świadczenie usług doradztwa inwestycyjnego, zawarta między Bankiem a Klientem.

Usługa doradztwa inwestycyjnego – usługa maklerska polegająca na przygotowywaniu w oparciu o potrzeby i sytuację Klienta i przekazywaniu mu pisemnej Rekomendacji inwestycyjnej dotyczącej:

1) kupna, sprzedaży, subskrypcji, wymiany, wykonania lub wykupu określonych instrumentów finansowych, o których mowa w art. 70 ust. 2 Ustawy, albo powstrzymania się od zawarcia transakcji dotyczącej tych instrumentów;

2) wykonania lub powstrzymania się od wykonania uprawnień wynikających z określonego instrumentu finansowego, do zakupu, sprzedaży, subskrypcji, wymiany, wykonania lub wykupu instrumentu finansowego.

Ustawa – ustawa z dnia 29 lipca 2005 roku o obrocie instrumentami finansowymi (Dz.U. 2005 Nr 183 poz. 1538)

§ 2

Niniejszy Regulamin jest integralną częścią Umowy o doradztwo inwestycyjne.

II. UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG DORADZTWA INWESTYCYJNEGO

1. Tryb i warunki zawierania Umowy o doradztwo inwestycyjne

§ 3

1. Bank świadczy Usługi doradztwa inwestycyjnego na podstawie Umowy, niniejszego Regulaminu, Komunikatu, Tabeli Opłat i Prowizji, a także na podstawie art. 70 ust. 2 Ustawy oraz przepisów prawa powszechnie obowiązującego.
2. Przed zawarciem Umowy Bank przekazuje potencjalnemu Klientowi, w formie papierowej lub przy użyciu trwałego nośnika informacji „Informacje dotyczące ING Banku Śląskiego S.A" zawierające również informacje dotyczące usług, które mają być świadczone na podstawie Umowy, wzór umowy o świadczenie Usług doradztwa inwestycyjnego, Regulamin oraz „Informację na temat podstawowych zasad polityki w zakresie przeciwdziałania konfliktom interesów w ING Banku Śląskim S.A."
3. Bank może żądać, aby sporządzone w języku obcym i uwierzytelnione przez polskie przedstawicielstwo dyplomatyczne lub polski urząd konsularny dokumenty pochodzące od organów państw obcych były przetłumaczone na język polski przez tłumacza przysięgłego.
4. Klient może zawrzeć Umowę przez pełnomocnika. Pełnomocnictwo do zawarcia Umowy powinno mieć formę aktu notarialnego lub formę pisemną z podpisem mocodawcy poświadczonym notarialnie.

§ 4

1. Przed zawarciem Umowy, Bank zwraca się do Klienta o przedstawienie podstawowych informacji dotyczących poziomu wiedzy o inwestowaniu w zakresie Instrumentów finansowych, doświadczenia inwestycyjnego, jego sytuacji finansowej oraz celów inwestycyjnych niezbędnych do dokonania oceny, czy Instrumenty finansowe będące przedmiotem Usługi Doradztwa inwestycyjnego lub Usługa Doradztwa inwestycyjnego są odpowiednie dla Klienta, biorąc pod uwagę jego indywidualną sytuację (Ankieta badania profilu ryzyka inwestycyjnego).
2. Bank zwraca się do Klienta o przedstawienie informacji niezbędnych dla ustalenia, że przy należytym uwzględnieniu charakteru i zakresu świadczonej Usługi Doradztwa inwestycyjnego określona transakcja rekomendowana w toku świadczenia Usługi Doradztwa inwestycyjnego:
   a) realizuje cele inwestycyjne danego Klienta;
   b) nie jest związana z ryzykiem, którego poziom przekraczałby możliwości inwestycyjne Klienta oraz
   c) ma charakter pozwalający na jej zrozumienie i dokonanie oceny ryzyka z nią związanego przez Klienta, biorąc pod uwagę posiadane przez niego doświadczenie i wiedzę.
3. Informacje dotyczące sytuacji finansowej Klienta powinny, stosownie do potrzeb, zawierać wskazanie źródła i wysokości stałych dochodów, posiadanych aktywów, w tym aktywów płynnych, inwestycji, nieruchomości oraz stałych zobowiązań finansowych.
4. Informacje dotyczące celów inwestycyjnych Klienta powinny, stosownie do potrzeb, zawierać informacje na temat długości okresu, w którym Klient chciałby prowadzić inwestycje, jego preferencji co do poziomu ryzyka, profilu ryzyka oraz celu inwestycji.
5. Bank odmawia zawarcia Umowy o doradztwo inwestycyjne w sytuacji, gdy Klient odmawia podania informacji, o których mowa w ust. 1
6. Na podstawie informacji, o których mowa w ust.1-4 Bank dokonuje oceny indywidualnej sytuacji Klienta.
7. W przypadku, gdy ocena indywidualnej sytuacji Klienta, o której mowa w ust. 6 wskazuje, że usługa, która ma być świadczona na podstawie Umowy jest nieodpowiednia, Doradca informuje o tym Klienta i powstrzymuje się od świadczenia Usługi doradztwa inwestycyjnego.
8. Bank może odmówić świadczenia Usługi doradztwa inwestycyjnego w sytuacji, gdy przy zachowaniu należytej staranności oraz zgodnie z najlepiej pojętym interesem Klienta, Bank nie jest w stanie zaoferować Klientowi usługi zgodnej z jego celami inwestycyjnymi, o których mowa w ust. 2 litera a).
9. W przypadku zawierania Umowy przez Pełnomocnika informacje, o których mowa w ust. 1-4 odnoszą się do indywidualnej sytuacji Klienta i zostają przekazane przez Pełnomocnika jako oświadczenia wiedzy Klienta sporządzone w formie pisemnej z notarialnie poświadczonym podpisem Klienta.

10. Klient ma obowiązek powiadamiania Bank o zmianie jego indywidualnej sytuacji, której ocenę przeprowadza Bank na zasadach określonych w niniejszym paragrafie. Bank ma prawo posłużyć się informacjami uzyskanymi od Klienta przy przeprowadzaniu oceny indywidualnej sytuacji Klienta, o której mowa w ust. 1, jako aktualnymi.

§ 5

Rozpoczęcie świadczenia Usługi doradztwa inwestycyjnego ma miejsce po zawarciu Umowy. Umowa zawierana jest w sposób określony w Komunikacie.

2. Zakres i sposób wykonywania Usługi doradztwa inwestycyjnego

§ 6

1. W ramach Usługi doradztwa inwestycyjnego Bank zobowiązuje się do przekazywania Klientowi Rekomendacji inwestycyjnej. Szczegółowy zakres Rekomendacji inwestycyjnej oraz Instrumentów finansowych objętych Usługą doradztwa inwestycyjnego, jak również Kanały dostępu w jakich Bank świadczy powyższą usługę określone są w Komunikacie.
2. Bank zobowiązuje się do wykonywania Umowy o świadczenie usług doradztwa inwestycyjnego z zachowaniem należytej staranności, według swojej najlepszej wiedzy i umiejętności oraz zgodnie z wymogami prawa, mając na względzie najlepiej pojęty interes Klienta z uwzględnieniem w szczególności:
   - długości okresu trwania inwestycji będącej wynikiem transakcji rekomendowanej w toku świadczenia Usługi doradztwa inwestycyjnego,
   - potencjalnych kosztów związanych z nabyciem lub zbyciem poszczególnych Instrumentów finansowych,
   - opisu struktury określonych Instrumentów finansowych,
   - innych aspektów mających istotny wpływ na uzyskanie możliwie najlepszego wyniku określonej transakcji rekomendowanej w toku świadczenia Usługi doradztwa inwestycyjnego.

§ 7

Usługę doradztwa inwestycyjnego świadczą w imieniu Banku wyłącznie upoważnieni do tego Doradcy.

§ 8

W trakcie świadczenia Usług doradztwa inwestycyjnego Bank bierze pod uwagę wszystkie informacje o sytuacji finansowej Klienta oraz jego celach inwestycyjnych przekazane Bankowi przez Klienta zgodnie z zasadami określonymi w § 4.

§ 9

1. Rekomendacje inwestycyjne sporządzane są przez Bank na podstawie wiedzy i doświadczenia posiadanych przez Doradców działających w imieniu Banku oraz w oparciu o dostępne informacje dotyczące poszczególnych Instrumentów finansowych w odniesieniu do indywidualnej sytuacji Klienta ustalonej na podstawie informacji uzyskanych w trybie określonym w § 4.
2. Rekomendacje inwestycyjne sporządzane przez Bank w ramach świadczenia Usług doradztwa inwestycyjnego są przekazywane Klientowi przez Doradców, o których mowa w § 7, w sposób określony w Komunikacie.
3. Niedopuszczalne jest świadczenie Usług doradztwa inwestycyjnego:
   a) na podstawie lub w związku z informacjami dotyczącymi rachunków lub zleceń innych Klientów,
   b) wyłącznie w celu uzyskania przez Bank większej prowizji lub opłat od Klienta,
   c) na podstawie lub w związku z informacjami dotyczącymi inwestycji Banku na rachunek własny.

§ 10

1. W przypadku zaistnienia konfliktu interesów, Bank ma prawo do odmowy wydawania Rekomendacji inwestycyjnych.
2. W przypadku wystąpienia okoliczności mogących doprowadzić do powstania konfliktu interesów, o którym mowa w „Informacji na temat podstawowych zasad polityki w zakresie przeciwdziałania konfliktom interesów w ING Banku Śląskim SA", oraz o ile aktualna organizacja oraz regulacje wewnętrzne Banku nie zapewniają, że w przypadku powstania danego konfliktu interesów nie dojdzie do naruszenia interesów Klienta, Bank poinformuje Klienta niezwłocznie w sposób określony w Umowie.
3. Do czasu otrzymania od Klienta, na zasadach określonych w „Informacji na temat podstawowych zasad polityki w zakresie przeciwdziałania konfliktom interesów w ING Banku Śląskim SA", wyraźnej informacji o woli kontynuowania Umowy, Bank powstrzyma się od świadczenia Usługi doradztwa inwestycyjnego.

§ 11

Za Rekomendacje inwestycyjne złożone bezpośrednio w związku ze świadczeniem Usług doradztwa inwestycyjnego mogą być uznane Rekomendacje inwestycyjne wydane w sposób określony w Komunikacie oraz oznaczone w sposób pozwalający stwierdzić, że była to Rekomendacja inwestycyjna przekazana Klientowi zgodnie z §9 ust.2, w związku z Usługą doradztwa inwestycyjnego.

§ 12

W trakcie świadczenia usług przez Bank przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia Instrumentów finansowych Bank nie dokonuje podziału tych zleceń na zlecenia złożone bezpośrednio w związku ze świadczeniem Usługi doradztwa inwestycyjnego oraz na zlecenia nie złożone bezpośrednio w związku ze świadczeniem Usługi doradztwa inwestycyjnego. W konsekwencji istnieje możliwość, że w przypadku składania przez Klienta zleceń dotyczących nabycia lub zbycia poszczególnych Instrumentów finansowych wskazanych przez Bank w Rekomendacji inwestycyjnej łącznie jako odpowiednie dla Klienta w danej sytuacji okaże się, iż poszczególne Instrumenty finansowe nabywane lub zbywane przez niego oddzielnie są dla Klienta nieodpowiednie.

3. Opłaty i prowizje za Usługi doradztwa inwestycyjnego

§ 13

1. Bank pobiera wynagrodzenie z tytułu świadczenia Usług doradztwa inwestycyjnego.
2. Wynagrodzenie za Usługę doradztwa inwestycyjnego jest ustalone jako opłata za przygotowanie na wniosek Klienta Rekomendacji inwestycyjnej.
3. Terminy uiszczania wynagrodzenia, o którym mowa w ust.1, oraz jego wysokość określa Tabela Opłat i Prowizji.
4. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust.1 powiększane jest o należny podatek od towarów i usług, jakie Bank na podstawie odrębnych przepisów prawa jest obowiązany odprowadzić w związku ze świadczeniem Usługi doradztwa inwestycyjnego.
5. Bank może dokonywać zmiany Tabeli Opłat i Prowizji, w tym wprowadzenia nowych opłat lub prowizji , w przypadku wystąpienia ważnych przyczyn uzasadniających taką zmianę (ważne przyczyny).
6. Bank jest uprawniony do podwyższenia wysokości opłat i prowizji, o nie więcej niż 200% dotychczas obowiązującej stawki, w przypadku zaistnienia jednej z niżej określonych ważnych przyczyn:
   a) wzrostu o co najmniej 0,30 punktu procentowego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych, ogłaszanego przez Główny Urząd Statystyczny (GUS) za dany miesiąc, w stosunku do analogicznego miesiąca roku poprzedniego,
   b) wzrostu o co najmniej 1 % przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku, ogłaszanego przez GUS za dany miesiąc, w stosunku do analogicznego miesiąca roku poprzedniego;
   c) wprowadzenia nowych lub zmiany przepisów prawa wpływających na zasady i sposób świadczenia przez Bank usług w ramach umowy zawartej z Klientem lub wpływających na zasady korzystania z tych usług przez Klienta;
   d) wydanie decyzji, rekomendacji, zalecenia, stanowiska, orzeczenia lub innego dokumentu przez organ nadzorczy lub inny uprawniony podmiot, określającego zasady świadczenia przez Bank usług lub określającego zasady korzystania z tych usług przez Klienta w ramach zawartej z nim umowy, powodujących wzrost ponoszonych przez Bank kosztów świadczenia tych usług;
   e) podwyższenia cen usług świadczonych na rzecz Banku przez podmioty trzecie, na podstawie umów, których Bank jest stroną, a które to usługi są świadczone w celu wykonania przez Bank umów zawartych z Klientem, powodujących wzrost ponoszonych przez Bank kosztów wykonywania tych umów, z zastrzeżeniem, że nowa stawka opłaty będzie skalkulowana na podstawie tych samych kryteriów, w oparciu o które została wyliczona opłata pierwotna;
   f) dodania nowego zakresu usługi (funkcji technicznych, informatycznych) i operacji dokonywanych przy ich użyciu, którymi Klient dysponował w dacie zawarcia umowy o tę usługę, jeżeli zmiana ta pociąga za sobą podwyższenie kosztów czynności wykonywanych dotąd w ramach umowy.
7. Bank jest uprawniony do podwyższenia wysokości opłat i prowizji, których dotychczasowa wysokość wynosi 0 zł, w przypadku wystąpienia ważnych przyczyn uzasadniających taką zmianę (ważne przyczyny), o których mowa w ust. 6 pkt a) – f). W takim przypadku nie stosuje się ograniczenia wysokości zmiany, o której mowa w ust. 6 w zdaniu pierwszym.
8. Bank jest uprawniony do obniżenia wysokości opłat i prowizji w każdym czasie, w tym także w przypadku zaistnienia przynajmniej jednej z niżej określonych ważnych przyczyn:

a) spadku o co najmniej 1,50 punktu procentowego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych, ogłaszanego przez GUS za dany miesiąc, w stosunku do analogicznego miesiąca roku poprzedniego, co najmniej w takim samym zakresie w jakim wskaźnik ten uległ zmianie;
b) spadku o co najmniej 1,50 % przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku, ogłaszanego przez GUS za dany miesiąc, w stosunku do analogicznego miesiąca roku poprzedniego, co najmniej w takim samym zakresie w jakim wynagrodzenie to uległo zmianie.

9. W przypadku zaistnienia, którejkolwiek z ważnych przyczyn do podwyższenia albo obniżenia wysokości opłat i prowizji, Bank jest uprawniony do podjęcia decyzji – odpowiednio – o podwyższeniu albo obniżeniu wysokości opłat i prowizji, w ciągu 365 dni od dnia zaistnienia określonej przesłanki, będącej podstawą zmiany. Bank zastrzega sobie prawo dokonania zmiany, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, w terminie do 180 dni od dnia podjęcia decyzji w tym zakresie.
10. Bank jest uprawniony do wprowadzenia opłat lub prowizji w przypadku nowej usługi oraz nowej funkcjonalności w ramach dotychczasowej usługi, do tej pory nie oferowanej przez Bank albo oferowanej bezpłatnie i nie przewidzianej w obowiązującej Tabeli Opłat i Prowizji. Jeżeli Klient musi korzystać z nowej usługi lub funkcjonalności, o której mowa w zdaniu pierwszym, w celu wykonywania Umowy, Bank jest uprawniony do wprowadzenia opłat i prowizji w przypadku zaistnienia przynajmniej jednej z ważnych przyczyn, o których mowa w § 13 ust. 6 pkt c) - f).
11. Bank jest uprawniony do wycofania dotychczas obowiązujących tytułów (nazw) opłat i prowizji w każdym czasie. Bank informuje o wycofaniu dotychczas obowiązujących tytułów opłat i prowizji na stronie internetowej Banku oraz na tablicy ogłoszeń w placówkach Banku.
12. O zmianach Tabeli Opłat i Prowizji Bank powiadamia Klienta w sposób z nim uzgodniony i określony w związku z posiadanym rachunkiem oszczędnościowo-rozliczeniowym lub rachunkiem oszczędnościowym, nie później niż dwa miesiące przed proponowaną datą wejścia w życie zmian. Jeżeli przed proponowaną datą wejścia w życie zmian Klient nie złoży pisemnego sprzeciwu wobec tych zmian, uznaje się, że wyraził na nie zgodę. Klient ma prawo przed datą proponowanego wejścia w życie zmian wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym bez ponoszenia opłat. W przypadku, gdy Klient złoży sprzeciw, ale nie dokona wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, Umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian, bez ponoszenia opłat.

4. Postanowienia zabezpieczające interesy Banku w przypadku niewywiązywania się Klienta z przyjętych zobowiązań, w tym sposoby zaspokojenia roszczeń Banku

§ 14

1. Klient ponosi odpowiedzialność za skutki niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków Klienta wynikających z zawartej z Bankiem Umowy, za skutki zatajenia bądź podania nieprawdziwych danych w Umowie lub innych oświadczeniach, w szczególności informacji, o których mowa w § 4 ust. 1 i 2.
2. Z chwilą powzięcia przez Bank informacji o zatajeniu lub podaniu przez Klienta lub jego Pełnomocnika nieprawdziwych danych w Umowie lub w innych dokumentach, Bank może rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia.

5. Zakres odpowiedzialności Banku za szkody powstałe wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania przez Bank zobowiązań powstałych w związku z zawarciem Umowy

§ 15

1. Bank ponosi odpowiedzialność za szkody poniesione przez Klientów wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań Banku wynikających z Umowy.
2. Bank nie ma obowiązku monitorowania stanu Aktualnego składu portfela instrumentów finansowych Klienta oraz informowania Klienta o jego zmianach. Rekomendacje inwestycyjne wydawane są tylko na życzenie Klienta.
3. Bank jest zobowiązany do informowania Klienta o ryzyku związanym z inwestowaniem w Instrumenty finansowe. Bank przekazuje informacje, o których mowa w zdaniu pierwszym wraz z zawarciem przez Klienta Umowy. Bank świadczy Usługi doradztwa inwestycyjnego podejmując wszelkie uzasadnione działania zgodnie z najlepiej pojętym interesem Klienta, mając na względzie osiąganie przez Klienta możliwie najlepszych wyników.
4. Bank ponosi odpowiedzialność wobec Klienta wyłącznie do wysokości udowodnionych, rzeczywistych szkód poniesionych przez Klienta w wyniku niedołożenia należytej staranności przy świadczeniu Usługi doradztwa inwestycyjnego z zastrzeżeniem, iż przygotowana dla Klienta Rekomendacja inwestycyjna jest dla Klienta odpowiednia jedynie w dniu sporządzenia Rekomendacji inwestycyjnej. Bank nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Klienta na skutek decyzji inwestycyjnych podjętych przez Klienta na podstawie

wydanych przez Bank Rekomendacji inwestycyjnych, o ile przy ich udzielaniu Bank dołożył należytej staranności.
5. Bank odpowiada wobec Klienta za spełnienie przez Bank wymagań prawnych związanych z oferowaniem przez Bank Usługi doradztwa inwestycyjnego.
6. Bank odpowiada za szkodę wynikłą z niedochowania przez pracowników Banku tajemnicy zawodowej w rozumieniu Ustawy obejmującej informacje dotyczące Klienta lub świadczonej na jego rzecz Usługi doradztwa inwestycyjnego.
7. Bank nie ponosi odpowiedzialności za wypełnianie obowiązków podatkowych Klienta.

6. Sposoby i terminy załatwiania skarg i reklamacji składanych przez Klientów

§ 16

1. Klient ma prawo złożyć reklamację dotyczącą usług świadczonych przez Bank. Klient powinien niezwłocznie zgłosić informację o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia.
2. Reklamacja może być złożona w formie pisemnej, ustnej – telefonicznie albo za pośrednictwem Systemów Bankowości Elektronicznej, formularza reklamacji dostępnego na stronie internetowej Banku, lub osobiście w dowolnej placówce Banku.
3. Reklamacje Bank rozpatruje niezwłocznie, jednak nie dłużej niż w terminie 30 dni od daty jej wpływu. Do zachowania terminu przez Bank wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. Bank przekazuje Klientowi odpowiedź w jeden z poniżej wymienionych sposobów, wybrany przez Klienta w momencie składania skargi:
   a) poprzez System Bankowości Elektronicznych, o ile Klient będący stroną Umowy jest użytkownikiem takiego Systemu, a Bank udostępnia taki sposób powiadomienia,
   b) w formie papierowej, listem odbieranym w dowolnym Oddziale lub wysyłanym na adres korespondencyjny Klienta.
4. W przypadku braku dokonania przez Klienta wyboru, o którym mowa powyżej, informacja o wyniku przeprowadzonego postępowania reklamacyjnego zostanie przekazana przez Bank w jeden z w. w sposobów wybrany przez Bank.
5. W przypadku braku możliwości przekazania informacji dotyczących rozpatrywanej reklamacji w sposób uzgodniony z Klientem, Bank zastrzega sobie prawo wybory innej formy kontaktu.
6. W trakcie postępowania reklamacyjnego Bank może zwrócić się do klienta o przedstawienie dodatkowych wyjaśnień lub dokumentów. W uzasadnionych przypadkach, czas rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu, jednak nie może przekroczyć 60 dni od daty otrzymania reklamacji o czym Bank poinformuje klienta wskazując przyczynę oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi.
7. W przypadku nieuznania reklamacji przez Bank, Klient ma prawo złożenia odwołania. W każdym przypadku, Klient ma możliwość zwrócenia się o pomoc do rzeczników konsumenta. ING Bank Śląski S.A. podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
8. Konsument, który ma miejsce zamieszkania na terenie państwa członkowskiego Unii Europejskiej, w związku z umową zawartą przez internet, ma prawo - w celu rozstrzygania sporów w trybie pozasądowym - skorzystać z europejskiej platformy internetowego rozstrzygania sporów. Platforma ta nosi nazwę platformy ODR (skrót z języka angielskiego: online dispute resolution), i jest dostępna na stronie http://ec.europa.eu/consumers/odr/. W trybie pozasądowym skargi rozpatrywać może tylko jeden z uprawnionych podmiotów (zwany podmiotem ADR) i tylko wówczas, gdy Bank i Klient indywidualny wcześniej zgodzą się na rozpatrzenie sprawy przez określony podmiot ADR, zgodnie z jego regulaminem. Wykaz podmiotów uprawnionych znajduje się na ww. stronie internetowej Platformy ODR. Powyższe nie narusza uprawnienia do skierowania wniosku do Arbitra bankowego albo Rzecznika Finansowego. O ile regulamin podmiotu ADR to przewiduje, Bank - w celu rozstrzygania sporów w trybie pozasądowym - może skorzystać z europejskiej platformy internetowego rozstrzygania sporów i złożyć wniosek o wszczęcie takiego postępowania pozasądowego przeciwko klientowi, jeśli klient indywidualny oraz Bank wcześniej zgodzą się na rozpatrzenie sprawy przez określony podmiot ADR, zgodnie z jego regulaminem, a przepisy prawa nie wyłączają takiej możliwości.

7. Tryb i warunki wypowiedzenia oraz rozwiązania Umowy

§ 17

1. Klient może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w każdym czasie bez podania przyczyny poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

2. Bank może rozwiązać umowę z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia w przypadku braku spełnienia kryterium finansowego (określonego w Tabeli Opłat i Prowizji) kwalifikującego Klienta do objęcia ofertą w ramach której Bank udostępnia usługę doradztwa inwestycyjnego.
3. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 5, każda ze stron może rozwiązać Umowę z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia. Wypowiedzenie Umowy powinno nastąpić w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
4. Bieg wypowiedzenia Umowy liczy się od dnia otrzymania przez stronę pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy.
5. W przypadku rażącego naruszenia warunków Umowy lub Regulaminu każda ze strona może rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia.
6. W przypadku rozwiązania Umowy przez Bank, Klient informowany jest o rozwiązaniu Umowy listem poleconym z potwierdzeniem odbioru. Termin wypowiedzenia Umowy liczy się od dnia doręczenia listu.

III. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 18

1. Bank zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się wprowadzenie nowych lub zmianę przepisów prawa, zmianę interpretacji przepisów prawa wskutek orzeczeń sądów, decyzji, rekomendacji lub zaleceń Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego lub innych właściwych w danym zakresie urzędów lub organów, dostosowanie usługi do warunków rynkowych związanych z postępem technologicznym, dostosowanie do koniecznych zmian wprowadzanych w funkcjonującym w Banku systemie informatycznym, zmiany w ofercie Banku, rozszerzenie, ulepszenie funkcjonalności istniejących usług lub rezygnację z prowadzenia niektórych usług oferowanych w ramach zawartej Umowy. O zmianach Regulaminu Bank informuje Klienta w sposób określony w Umowie w § 6, ust. 3. Jeżeli w terminie 14 dni od otrzymania powiadomienia Klient nie złoży pisemnego oświadczenia o braku akceptacji zmian, uważa się je za przyjęte. Złożenie oświadczenia o braku akceptacji zmian jest równoznaczne z rozwiązaniem Umowy dokonanym z dniem złożenia oświadczenia.

2. Zmiana treści Komunikatu nie skutkuje zmianą Regulaminu i nie powoduje konieczności wypowiedzenia Komunikatu. Aktualna treść Komunikatu jest udostępniania na tablicy ogłoszeń w placówkach Banku oraz na stronie internetowej Banku.

§ 19

1. Językiem stosowanym w relacjach Banku z Klientem jest język polski.
2. Prawem właściwym, które stanowi podstawę stosunków Banku z Klientem przed zawarciem Umowy oraz prawem właściwym do zawarcia i wykonania Umowy jest prawo polskie.

§ 20

Sądem właściwym dla rozstrzygania sporów związanych z wykonywaniem Umowy jest sąd właściwy, ustalony zgodnie z przepisami kodeksu postępowania cywilnego.

§ 21

1. Wszelkie dane osobowe Klienta, (w szczególności imię i nazwisko, adres zamieszkania, adres korespondencyjny, PESEL, rodzaj oraz seria i numer dokumentu tożsamości, data i miejsce urodzenia, wzór podpisu, nazwisko rodowe matki, numery telefonów, adresy elektroniczne, a także obywatelstwo, status dewizowy, status podatkowy, sposób dostarczania korespondencji, wymagane oświadczenia), składane są przez wyżej wymienione osoby na odrębnym formularzu i są wykorzystywane przez Bank jako obowiązujące do wszystkich umów o produkty lub usługi oferowane przez Bank, których stroną są lub będą te osoby.
2. Klient zobowiązany jest zawiadamiać Bank o każdej zmianie danych zawartych w formularzu, o którym mowa w ust. 1, oraz przedłożyć stosowne dokumenty potwierdzające ich zmianę. Zmiana danych może zostać dokonana:
   a) w Placówce Banku,
   b) drogą korespondencyjną po spełnieniu warunków określonych w ust. 3;
   c) poprzez System Bankowości Elektronicznej, o ile Bank udostępnia taki sposób zmiany danych.
3. W przypadku zmiany danych, o których mowa w ust. 1, drogą korespondencyjną, własnoręczność podpisu osoby uprawnionej do złożenia dyspozycji, musi być potwierdzona:
   a) w kraju - przez notariusza;

b) za granicą - przez polską placówkę dyplomatyczną, konsularną lub notariusza kraju, z którym Rzeczpospolita Polska podpisała umowę o pomocy prawnej w sprawach cywilnych lub potwierdzona urzędowo lub notarialnie wraz z dołączoną apostille w rozumieniu konwencji z dnia 5 października 1961 r. znoszącej wymóg legalizacji zagranicznych dokumentów urzędowych (Dz.U. z 2005 r. nr 112, poz. 938).

4. Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki niedochowania przez Klienta obowiązku przewidzianego w ust. 2.

§ 22

Szczegółowe informacje na temat Banku zamieszczone są na stronie internetowej Banku www.ingbank.pl