



**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

Regulamin świadczenia usługi doradztwa inwestycyjnego dla osób fizycznych przez Biuro Maklerskie ING Banku Śląskiego S.A.

Spis treści

Rozdział I Postanowienia ogólne.....	3
Rozdział II Tryb i warunki zawierania, odstąpienia, wypowiedzenia oraz rozwiązania Umowy	5
Rozdział III Zakres i sposób świadczenia usługi doradztwa inwestycyjnego	7
Rozdział IV Pełnomocnictwa	10
Rozdział V Ryzyko i odpowiedzialność.....	10
Rozdział VI Zasady naliczania i wnoszenia opłat	10
Rozdział VII Reklamacje Klientów.....	12
Rozdział VIII Postanowienia końcowe	13

Rozdział I Postanowienia ogólne

1. Regulamin ten określa zasady i warunki świadczenia przez Biuro Maklerskie usługi doradztwa inwestycyjnego oraz prawa i obowiązki stron umowy o świadczenie tej usługi.
2. Biuro Maklerskie ING Banku Śląskiego S.A. jest nazwą wyodrębnionej organizacyjnie jednostki ING Banku Śląskiego S.A., która w ramach Banku prowadzi działalność maklerską. Z prawnego punktu widzenia stroną wszelkich czynności oraz umów zawieranych z Klientem na mocy tego Regulaminu jest ING Bank Śląski S.A.
3. Niektóre pojęcia użyte w tym Regulaminie mają specjalne znaczenie. Poniżej znajdują się ich objaśnienia:
 - 1) **Bank, ING Bank Śląski S.A.** – ING Bank Śląski Spółka Akcyjna z siedzibą w Katowicach przy ul. Sokolskiej 34, kod pocztowy: 40-086, 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, podlegający nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie, pl. Powstańców Warszawy 1, kod pocztowy: 00-030.
 - 2) **Biuro Maklerskie, Biuro** – Biuro Maklerskie ING Banku Śląskiego S.A.
 - 3) **Komunikat** – „Komunikat dla Klientów Biura Maklerskiego” zawierający informacje o usługach, które świadczy Biuro Maklerskie. Komunikat jest udostępniany na tablicy ogłoszeń w Oddziałach Banku oraz na stronie internetowej Biura Maklerskiego. Komunikat nie jest częścią tego Regulaminu ani Umowy.
 - 4) **Klient** – osoba fizyczna, z wyjątkiem osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą, która zamierza zawrzeć lub zawarła z Biurem Maklerskim Umowę.
 - 5) **Makler, Makler papierów wartościowych** – osoba, która wykonuje działalność maklerską i jest wpisana na listę maklerów papierów wartościowych, prowadzoną przez KNF.
 - 6) **Obrót zorganizowany** – obrót instrumentami finansowymi na krajowym rynku regulowanym (Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie), Alternatywnym Systemie Obrotu (New Connect, Catalyst, inne).
 - 7) **Strategia inwestycyjna, Strategia** – dokument, który określa zasady rekomendowania instrumentów finansowych – w zależności od profilu inwestycyjnego. Strategia dostępna jest na stronie internetowej Biura Maklerskiego.
 - 8) **Regulamin** – „Regulamin świadczenia usługi doradztwa inwestycyjnego dla osób fizycznych przez Biuro Maklerskie ING Banku Śląskiego S.A.”.
 - 9) **Rekomendacja inwestycyjna** – rekomendowanie zachowania dotyczące oznaczonego instrumentu finansowego lub instrumentów finansowych w oparciu o potrzeby i sytuację Klienta.
 - 10) **Serwis telefoniczny Biura Maklerskiego** – usługa Biura Maklerskiego, która umożliwia składanie Dyspozycji, Zleceń i innych oświadczeń woli lub wiedzy przez telefon. Jest ona dostępna przez Serwis telefoniczny HaloŚląski.
 - a) **Serwis telefoniczny HaloŚląski, Serwis HaloŚląski** – usługa Banku, która umożliwia składanie dyspozycji przez telefon. Klient, który z niej korzysta, zawarł Umowę HaloŚląski, której integralną częścią jest Regulamin HaloŚląski.
 - b) **Umowa HaloŚląski** – umowa, na podstawie której Bank udostępnił Serwis telefoniczny HaloŚląski. Taką umową jest m.in. „Umowa o korzystanie z systemów bankowości

- elektronicznej”.
- c) **Regulamin HaloŚląski** – „Regulamin świadczenia przez ING Bank Śląski S.A. usługi Serwisu telefonicznego HaloŚląski”.
- 11) **System internetowy Biura Maklerskiego** – elektroniczna usługa Biura Maklerskiego, która umożliwia składanie Dyspozycji, Zleceń i innych oświadczeń woli lub wiedzy przez Internet. System internetowy Biura Maklerskiego jest dostępny przez System bankowości internetowej lub Aplikację mobilną.
- a) **System bankowości internetowej** – usługa elektroniczna Banku, w ramach której Bank świadczy, oferuje lub wykonuje usługi finansowe na odległość, w tym umożliwia składanie dyspozycji. System bankowości internetowej może występować w różnych wersjach i pod różnymi nazwami handlowymi, m.in.: „Moje ING” lub inne. Poszczególne wersje Systemu, oznaczone innymi nazwami, mogą się różnić wymogami technicznymi. Klienta, który korzysta z Systemu bankowości internetowej, wiąże Umowa ramowa. Integralną częścią tej umowy jest odrębny Regulamin bankowości internetowej.
- b) **Umowa ramowa** – „Umowa ramowa o korzystanie z systemu bankowości internetowej”.
- c) **Regulamin bankowości internetowej** – Regulamin świadczenia usług Systemu bankowości internetowej ING Banku Śląskiego S.A.
- d) **Aplikacja mobilna** – aplikacja instalowana na urządzeniach mobilnych, którą Biuro Maklerskie udostępnia Klientowi. Umożliwia ona składanie Zleceń i Dyspozycji wymienionych w Komunikacie Biura. Aplikacja mobilna może być dostępna w różnych wersjach i pod różnymi nazwami handlowymi, m.in.: „ING Makler Mobile”.
- 12) **Tabela** – Tabela Opłat i Prowizji Maklerskich dotycząca usług świadczonych na podstawie Regulaminu.
- 13) **Trwały nośnik informacji, Trwały nośnik** – każdy nośnik informacji, który umożliwia Klientowi przechowywanie zawartych na nim informacji adresowanych do tego Klienta:
- a) przez czas odpowiedni do celów informacji,
- b) w sposób, który wyklucza ich zmianę lub pozwala na dostęp do informacji i ich odtworzenie w wersji i formie, w jakiej zostały sporządzone lub przekazane.
- 14) **Umowa** – Umowa o świadczenie usług maklerskich w zakresie doradztwa inwestycyjnego.
- 15) **Umowa o świadczenie usług maklerskich** – umowa, której przedmiotem są następujące usługi maklerskie: wykonywanie zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych na rachunek dającego zlecenie, przechowywanie lub rejestrowanie instrumentów finansowych, w tym prowadzenie rachunku papierów wartościowych oraz prowadzenie rachunku pieniężnego.
- 16) **Ustawa** – „Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi”.

Formy składania oświadczeń woli

4. Klient może składać oświadczenia woli wobec Biura za pomocą Systemu internetowego Biura Maklerskiego, Systemu bankowości internetowej i Serwisu telefonicznego Biura Maklerskiego.
5. 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 przez okres wynikający z odpowiednich przepisów prawa. Zachowane nagrania rozmów, prowadzonej korespondencji lub notatki ze spotkań mogą być wykorzystane do celów dowodowych. Klient ma prawo dostępu do zarejestrowanych przez Biuro i Bank materiałów.
6. Jeśli Klient ma dostęp do Systemu bankowości internetowej, Biuro Maklerskie przesyła mu korespondencję oraz wszelkie oświadczenia woli lub wiedzy, wzory dokumentów, a także zawarte

przez Klienta umowy wraz z regulaminami, Tabelę oraz inne dokumenty za pośrednictwem tego systemu. Biuro może przysyłać korespondencję i oświadczenia także za pomocą Systemu internetowego Biura Maklerskiego. Zawsze gdy w Regulaminie mowa o przesyłaniu korespondencji za pomocą Systemu bankowości internetowej, oznacza to przesyłanie informacji lub dokumentów na adres poczty elektronicznej Klienta w tym Systemie. Za adres poczty elektronicznej Klienta uznaje się skrzynkę „Wiadomości” lub inną podobną elektroniczną skrzynkę odbiorczą, przeznaczoną do przechowywania, odtwarzania i utrwalania dokumentów w zwykłym toku czynności. Funkcję elektronicznej skrzynki odbiorczej Klienta może spełniać także skrzynka „Moje dokumenty” lub inna o podobnej nazwie.

7. Korespondencję, która zawiera odpowiedzi na reklamacje, Biuro Maklerskie przesyła listem poleconym lub na adres poczty e-mail.
8. Biuro Maklerskie może każdą przesyłkę przesłać Klientowi listem poleconym lub za potwierdzeniem odbioru, jeżeli uzna to za celowe lub uzasadnione okolicznościami. Koszt przesyłki ponosi Biuro Maklerskie.
9. Jeżeli postanowienia Regulaminu tak stanowią, Biuro Maklerskie może przekazywać Klientowi informacje za pośrednictwem strony internetowej. Klient musi jednak zgodzić się na to, aby Biuro przekazywało mu informacje w takiej formie oraz podać adres poczty e-mail.
10. Klient ma obowiązek zapoznawać się z wiadomościami, dokumentami, które Biuro przesyła mu za pomocą Systemu internetowego Biura Maklerskiego lub Systemu bankowości internetowej.

Rozdział II Tryb i warunki zawierania, odstąpienia, wypowiedzenia oraz rozwiązania Umowy

Zawarcie umowy

11. Przed zawarciem Umowy Biuro Maklerskie klasyfikuje Klienta do jednej z dwóch kategorii: klientów detalicznych albo klientów profesjonalnych. Biuro informuje Klienta przy użyciu Trwałego nośnika informacji:
 - a) do której kategorii Klientów go przypisało,
 - b) jaki jest poziom ochrony danej kategorii Klientów,
 - c) jakawnioskować o zmianę kategorii.
12. Biuro Maklerskie przed zawarciem Umowy:
 - a) przekazuje Klientowi szczegółowe informacje o Biurze Maklerskim oraz usłudze, którą będzie świadczyć na podstawie Umowy,
 - b) informuje Klienta o tym, że istnieją konflikty interesów związane ze świadczeniem mu danej usługi maklerskiej lub że nie ma takich konfliktów,Biuro Maklerskie używa do tego Trwałego nośnika informacji lub zamieszcza te informacje na swojej stronie internetowej.
13. Biuro Maklerskie świadczy usługę doradztwa inwestycyjnego na podstawie Umowy i Regulaminu.
14. Biuro Maklerskie dopuszcza zawarcie Umowy wyłącznie po zawarciu „Umowy o świadczenie usług maklerskich”, przez złożenie oświadczenia woli za pomocą Systemu internetowego Biura Maklerskiego. Zawarcie Umowy następuje z chwilą złożenia przez Biuro i Klienta oświadczeń woli z wykorzystaniem Systemu internetowego Biura Maklerskiego.
15. Warunkiem zawarcia Umowy jest podanie adresu skrzynki e-mail. Na ten adres Biuro Maklerskie wysyła Rekomendacje inwestycyjne.
16. Za oświadczenia woli w postaci elektronicznej związane z dokonywaniem:
 - a) czynności maklerskich lub
 - b) czynności dotyczących obrotu papierami wartościowymi lub innymi instrumentami finansowymi

lub

c) innych czynności w zakresie regulowanym Ustawą uznaje się takie oświadczenia, które wiążą się z powstaniem, wykonywaniem, zmianą, wypowiedzeniem, rozwiązaniem lub wygaśnięciem stosunków prawnych dotyczących takich czynności. Te czynności to także udzielenie lub odwołanie pełnomocnictwa. Jeśli oświadczenia woli złożone w postaci elektronicznej spełniają wymogi przepisów prawa, które pozwalają uznać je za złożone w formie pisemnej – przyjmuje się, że zostały złożone w formie pisemnej, także wtedy, gdy jest ona zastrzeżona pod rygorem nieważności.

17. Klient ma obowiązek niezwłocznie bez wezwania informować Biuro Maklerskie o wszelkich zmianach danych, które podał w związku z umowami zawartymi z Biurem Maklerskim, zwłaszcza o zmianie dokumentów, adresu zamieszkania, numeru telefonu, adresu e-mail, a także o tym, że otrzymał obywatelstwo lub zieloną kartę Stanów Zjednoczonych Ameryki (USA). Biuro Maklerskie może uzależnić rozszerzenie zakresu usług świadczonych Klientowi oraz wykonanie składanych przez niego dyspozycji lub zleceń od aktualizacji przez niego danych osobowych lub danych o źródle pochodzenia środków finansowych, które zamierza on przeznaczyć na inwestycje w instrumenty finansowe. Biuro Maklerskie może odmówić przeprowadzenia transakcji lub realizacji dyspozycji Klienta, jeżeli Klient nie podaje Biuru Maklerskiemu aktualnych danych osobowych lub nie przedstawia wymaganych dokumentów, podaje dane nieaktualne lub nie podaje wszystkich danych wymaganych przepisami prawa.
18. Umowę zawartą za pomocą Systemu internetowego Biura Maklerskie uważa się za umowę zawartą na odległość. Zgodnie z przepisem art. 40 ust. 6 pkt 2 „Ustawy z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta”, od Umowy zawartej w tym trybie Klientowi nie przysługuje prawo odstąpienia, o którym mowa w art. 27 tej ustawy. Gdy Regulamin nie zawiera informacji wymaganych „Ustawą z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta”, informacje te zawiera Umowa.
19. Jeśli zawarcie Umowy nastąpiło za pomocą Systemu internetowego Biura Maklerskiego Klient będzie miał dostęp, za pośrednictwem Systemu internetowego Biura Maklerskiego, do zawartej Umowy, którą to Umowę Klient będzie mógł utrwalić. Na żądanie Klienta Biuro Maklerskie przekaze Klientowi kopię Umowy na Trwałym nośniku.
20. Klient może mieć zawartą z Biurem jednocześnie tylko jedną Umowę.

Ankieta inwestycyjna

21. Przed zawarciem Umowy Biuro zwraca się w formie ankiety do Klienta o przedstawienie podstawowych informacji dotyczących:
 - a) poziomu wiedzy i doświadczenia w zakresie inwestowania w instrumenty finansowe,
 - b) sytuacji finansowej, w tym związanej ze zdolnością do ponoszenia strat,
 - c) tolerancji na ryzyko,
 - d) celów i potrzeb Klienta,
22. Informacje, o których mowa w poprzednim punkcie Biuro wykorzystuje:
 - a) do dokonania oceny, czy usługa lub instrument finansowy będący przedmiotem usługi oferowanej na podstawie Umowy jest odpowiedni dla Klienta oraz
 - b) do zapewniania, aby rekomendowane przez Biuro instrumenty finansowe i Strategie inwestycyjne były zgodne z poziomem wiedzy i doświadczenia, sytuacją finansową, zdolnością do ponoszenia strat, tolerancją na ryzyko, celami i potrzebami Klienta.
23. Na podstawie informacji uzyskanych w ankiecie Biuro Maklerskie określa profil inwestycyjny Klienta.
24. Biuro Maklerskie nie może zawrzeć Umowy i świadczyć usługi doradztwa inwestycyjnego, jeśli nie uzyska od Klienta informacji wymienionych w punkcie 21.
25. Biuro Maklerskie nie zawiera Umowy, jeżeli na podstawie udzielonych przez Klienta odpowiedzi

- oceniło, że usługa lub instrumenty finansowe będące jej przedmiotem są dla klienta nieodpowiednie.
26. W przypadku, gdy Biuro po zawarciu Umowy uzna informacje wymienione w punkcie 21 za nieaktualne lub niepełne – wtedy zwraca się do Klienta o ich przedstawienie.
 27. Jeżeli w wyniku aktualizacji ankiety Biuro ocenia, że dotychczasowa wybrana przez Klienta Strategia inwestycyjna jest dla niego nieodpowiednia, Biuro powstrzymuje się od świadczenia usługi w zakresie tej Strategii i zwraca się do Klienta o wybór Strategii odpowiadającej jego profilowi inwestycyjnemu.
 28. Jeżeli w wyniku aktualizacji ankiety Biuro ocenia, że świadczona usługa lub instrumenty finansowe będące przedmiotem tej usługi są dla Klienta nieodpowiednie, zaprzestaje świadczenia tej usługi i wypowiada Klientowi Umowę.
 29. Biuro może wykorzystywać informacje wymienione w punkcie 21 pochodzące z innych źródeł w Biurze i Banku, w których Klient udzielił tych informacji.
 30. Klient zobowiązany jest do przedstawienia Biuru Maklerskiemu aktualnych informacji wymienionych w punkcie 21. W przypadku zmiany tych informacji Klient zobowiązany jest do ponownego ich przedstawienia w formie ankiety.

Rozwiązanie umowy

31. Klient może rozwiązać Umowę bez wypowiedzenia w każdym czasie przez złożenie oświadczenia w sposób wskazany w punkcie 4.
32. Z zastrzeżeniem poprzedniego punktu, każda ze stron może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem miesięcznego terminu wypowiedzenia. Bieg terminu rozpoczyna się w dniu doręczenia wypowiedzenia drugiej stronie. Po upływie okresu wypowiedzenia Umowa się rozwiązuje.
33. Biuro Maklerskie może rozwiązać Umowę z zachowaniem miesięcznego terminu wypowiedzenia jedynie z ważnych przyczyn, to znaczy, gdy:
 - a) Klient nie udzielił informacji określonych w punkcie 21 w terminie wskazanym w wezwaniu,
 - b) Klient nie udzielił informacji niezbędnych do wykonania Umowy lub podał dane lub informacje nieprawdziwe lub niezgodne ze stanem faktycznym, a także istnieje uzasadnione podejrzenie, że Klient posłużył się dokumentami nieaktualnymi, nieprawdziwymi, przerobionymi lub podrobionymi,
 - c) Klient nie ureguluje zaległej opłaty za świadczenie usługi w wysokości określonej w Tabeli – w terminie wskazanym w wezwaniu (o którym mowa w punkcie 80),
 - d) Biuro Maklerskie zdecydowało, że zaprzestaje świadczyć usługę maklerską na warunkach określonych w Umowie,
 - e) w wyniku aktualizacji ankiety Biuro ocenia, że świadczona usługa lub instrumenty finansowe będące przedmiotem tej usługi są dla Klienta nieodpowiednie.
34. Po upływie okresu wypowiedzenia Umowy, Biuro Maklerskie dezaktywuje usługę doradztwa inwestycyjnego.
35. Stronom nie przysługuje umowne prawo odstąpienia od Umowy.
36. W przypadku śmierci Klienta Umowa wygasa w chwili, kiedy Biuro Maklerskie otrzyma dokument potwierdzający śmierć Klienta.
37. Jeśli Umowa wygaśnie, Biuro Maklerskie dezaktywuje usługę doradztwa inwestycyjnego.
38. Utrata pełnej zdolności do czynności prawnych po zawarciu Umowy nie powoduje jej wygaśnięcia.
39. Nawet jeśli Umowa wygaśnie lub zostanie rozwiązana, Klient musi uregulować opłaty za tę usługę. Biuro Maklerskie może pobrać opłaty zarówno od Klienta, jak i jego spadkobierców.

Rozdział III Zakres i sposób świadczenia usługi doradztwa inwestycyjnego

40. Biuro Maklerskie świadczy usługę doradztwa inwestycyjnego w zakresie doradztwa niezależnego, to znaczy, że Biuro Maklerskie nie przyjmuje żadnych świadczeń pieniężnych i niepieniężnych w związku ze świadczoną usługą.
41. Biuro Maklerskie świadczy usługę doradztwa inwestycyjnego w zakresie instrumentów finansowych dopuszczonych do Obrotu zorganizowanego na zasadach określonych w Regulaminie i w Umowie.
42. Instrumentami finansowymi, w zakresie których Biuro Maklerskie świadczy usługę doradztwa inwestycyjnego są:
 - a) akcje i prawa do akcji,
 - b) obligacje,
 - c) tytuły uczestnictwa w funduszach ETF.
43. Na podstawie przekazywanych Rekomendacji inwestycyjnych Klient samodzielnie podejmuje decyzje co do:
 - d) zakupu, sprzedaży, subskrypcji, wymiany, wykupu, przechowywania danego instrumentu finansowego bądź udzielenia gwarancji na taki instrument,
 - a) skorzystania lub nieskorzystania z praw wynikających z określonego instrumentu finansowego do zakupu, sprzedaży, subskrypcji, wymiany lub wykupu takiego instrumentu.
44. Klient powinien mieć na uwadze, że aktualność Rekomendacji inwestycyjnej jest ograniczona w czasie. Podejmując decyzję Klient powinien sprawdzić, czy Rekomendacja inwestycyjna jest aktualna.

Doradztwo w zakresie portfeli modelowych

45. Biuro Maklerskie udziela Rekomendacji inwestycyjnych w zakresie jednego lub więcej instrumentów finansowych, które mogą być przedmiotem transakcji Klienta. Robi to na podstawie przygotowanego dla Klienta portfela modelowego, którego Strategia inwestycyjna odpowiada profilowi inwestycyjnemu Klienta.
46. Jeśli Biuro Maklerskie zmieni skład portfela modelowego, niezwłocznie poinformuje o tym Klienta – nie później niż do końca następnego dnia roboczego po tej zmianie.
47. Biuro Maklerskie informuje Klienta o zmianach w składzie portfela modelowego i jego aktualnym składzie za pośrednictwem poczty e-mail. Klient może zobaczyć aktualny skład portfela również w Systemie internetowym Biura Maklerskiego.
48. Po zawarciu Umowy Biuro udostępnia Klientowi pierwszy skład portfela modelowego w Systemie internetowym Biura Maklerskiego. Kolejne Rekomendacje inwestycyjne związane ze zmianą w portfelu modelowym Biuro wysyła Klientowi zgodnie z poprzednim punktem.
49. Biuro Maklerskie na bieżąco monitoruje skład portfela modelowego i w razie potrzeby dokonuje jego zmian, tak aby instrumenty w portfelu zawsze odpowiadały Strategii inwestycyjnej. Częstotliwość zmian zależy od sytuacji rynkowej.
50. Biuro Maklerskie w cyklach miesięcznych przesyła Klientowi raport z usługi. Raport zawiera stopy zwrotu z portfela modelowego, bieżący skład portfela modelowego, zmiany w portfelu modelowym wraz z uzasadnieniem dokonanych zmian w portfelu modelowym.

Doradztwo w zakresie pojedynczych instrumentów finansowych

51. Biuro Maklerskie udziela Rekomendacji inwestycyjnych w zakresie jednego lub więcej instrumentów finansowych, które mogą być przedmiotem transakcji Klienta. Biuro Maklerskie przesyła Klientowi Rekomendacje inwestycyjne na pojedyncze instrumenty zgodnie z wybraną przez Klienta Strategią inwestycyjną, która odpowiada profilowi inwestycyjnemu Klienta.
52. Rekomendacja inwestycyjna zawiera co najmniej:
 - a) nazwę rekomendowanego instrumentu finansowego,

- b) wskazanie kierunku zlecenia,
- c) ceny docelowej w przypadku usługi określonej,
- d) datę i godzinę jej sporządzenia i termin ważności,
- e) wskazanie źródeł, na których została oparta Rekomendacja inwestycyjna, a w szczególności, czy została sporządzona na podstawie opracowań podmiotów powiązanych z Bankiem oraz metody wyceny,
- f) informację, czy emitentem instrumentu jest podmiot powiązany z Bankiem,
- g) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za sporządzenie Rekomendacji inwestycyjnej,
- h) krótkie uzasadnienie podjętej decyzji,
- i) zastrzeżenia prawne

oraz inne elementy uznane za stosowne, dzięki którym Biuro Maklerskie może świadczyć usługę doradztwa inwestycyjnego w najlepiej pojętym interesie Klienta.

- 53. Biuro Maklerskie przekazuje Klientowi Rekomendacje inwestycyjne – nie później niż do końca następnego dnia roboczego po ich sporządzeniu.
- 54. Biuro Maklerskie przekazuje Rekomendacje inwestycyjne za pośrednictwem poczty e-mail. Klient może zobaczyć aktualne Rekomendacje inwestycyjne również w Systemie internetowym Biura Maklerskiego.
- 55. Klient może uzyskać dodatkowe informacje na temat przekazanej Rekomendacji inwestycyjnej kontaktując się z Maklerem przez Serwis telefoniczny Biura Maklerskiego.
- 56. Częstotliwość sporządzania Rekomendacji inwestycyjnych zależy od bieżącej oceny sytuacji rynkowej, jednak nie rzadziej niż raz na dwa miesiące.
- 57. Biuro na bieżąco monitoruje przekazane Klientowi Rekomendacje inwestycyjne pod kątem ich zgodności ze Strategią inwestycyjną. W przypadku, kiedy instrumenty finansowe nie są zgodne, Biuro zarekomenduje ich sprzedaż.
- 58. Biuro Maklerskie w cyklach kwartalnych przesyła Klientowi raport z usługi. Raport zawiera zestawienie przekazanych aktualnych i archiwalnych Rekomendacji inwestycyjnych.

Postanowienia wspólne dla obu wariantów usługi

- 59. Jeśli Klient usunie adres e-mail w trakcie świadczenia mu usługi, Biuro Maklerskie nie będzie wysyłać mu Rekomendacji inwestycyjnych do czasu wskazania tego adresu.
- 60. Klient zobowiązuje się do zachowania tajemnicy otrzymywanych Rekomendacji inwestycyjnych i nie udostępniania ich osobom trzecim.
- 61. Przy wyborze określonego instrumentu finansowego do Rekomendacji inwestycyjnej Biuro Maklerskie kieruje się:
 - a) własnymi analizami prowadzonymi przez doradcę inwestycyjnego i analityków,
 - b) zewnętrznymi analizami ekonomicznymi,
 - c) ogólną oceną rynku,
 - d) innymi materiałami, które mogą być pomocne przy wyborze instrumentu finansowego.
 Biuro Maklerskie bierze pod uwagę historyczną i przewidywaną stopę zwrotu z inwestycji, ryzyko mające wpływ na osiągnięcie przewidywanej stopy zwrotu, opłaty związane z nabyciem danego instrumentu finansowego.
- 62. Każda Rekomendacja inwestycyjna zawiera raport odpowiedniości, czyli informację, że dana Rekomendacja spełnia cele, potrzeby Klienta i jest zgodna z jego poziomem wiedzy i doświadczenia, sytuacją finansową, zdolnością do ponoszenia strat i tolerancją na ryzyko.
- 63. W ramach świadczonej usługi Biuro Maklerskie archiwizuje sporządzone Rekomendacje inwestycyjne oraz rejestruje terminy przekazywania Rekomendacji inwestycyjnych Klientowi.

64. Biuro ujawniania Klientowi, przed zawarciem Umowy lub zmianą Strategii, informacje o opłatach związanych ze świadczeniem usługi. Biuro przekazuje także symulację prowizji i opłat, które Klient poniesie, jeżeli będzie nabywał instrumenty finansowe na podstawie przekazywanych mu Rekomendacji inwestycyjnych.
65. Nie rzadziej niż raz na 12 miesięcy, Biuro Maklerskie sporządza i przesyła Klientowi zestawienie kosztów i opłat, które Klient poniósł w związku ze świadczonymi usługami maklerskimi.

Rozdział IV Pełnomocnictwa

66. Klient może ustanowić pełnomocnika do otrzymywania Rekomendacji inwestycyjnych.
67. Pełnomocnikiem może być tylko osoba, która jest pełnomocnikiem do rachunku maklerskiego Klienta.
68. Pełnomocnictwo wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności. Powinno być sporządzone na odpowiednim formularzu w Oddziale.
69. Jeśli Klient ma pełnomocnictwo zagraniczne, to powinno ono być sporządzone lub poświadczone przez polską placówkę dyplomatyczną, konsularną lub w urzędzie, u notariusza kraju, z którym Rzeczpospolita Polska podpisała umowę o pomocy prawnej w sprawach cywilnych. Dokument ten musi zawierać apostille – w rozumieniu Konwencji znoszącej wymóg legalizacji zagranicznych dokumentów urzędowych.
70. Pełnomocnictwo sporządzone zgodnie z poprzednim punktem Klient dostarcza do Biura Maklerskiego.
71. Biuro Maklerskie może zażądać, aby pełnomocnictwo sporządzone w języku obcym zostało przetłumaczone na język polski przez tłumacza przysięgłego – na koszt Klienta.
72. Pełnomocnictwo powinno zawierać dane osobowe pełnomocnika, które umożliwi jego identyfikację.
73. Klient może w każdej chwili odwołać pełnomocnictwo. Pełnomocnik nie musi się stawiać osobiście, aby odwołać jego pełnomocnictwo.
74. Pełnomocnictwo wygasa z chwilą śmierci Klienta lub pełnomocnika.

Rozdział V Ryzyko i odpowiedzialność

75. Przy wyborze określonego instrumentu finansowego Biuro Maklerskie kieruje się najlepiej pojętym interesem Klienta. Przy rekomendacji instrumentu finansowego starannie ocenia instrument finansowy – zgodnie z ustaloną Strategią inwestycyjną. Rekomendacje inwestycyjne kierowane do Klienta są zgodne z jego profilem inwestycyjnym.
76. Klient samodzielnie podejmuje decyzje inwestycyjne w oparciu o otrzymane Rekomendacje inwestycyjne.

Rozdział VI Zasady naliczania i wnoszenia opłat

77. Biuro Maklerskie pobiera od Klientów opłaty z tytułu świadczenia usługi doradztwa inwestycyjnego zgodnie z obowiązującą Tabelą, która stanowi integralną część Regulaminu.
78. Biuro Maklerskie pobiera opłatę z rachunku Klienta w ostatnim dniu roboczym miesiąca, za który jest należna.
79. Jeżeli w dniu pobierania opłaty, Klient na swoim rachunku nie ma odpowiedniej kwoty na jej pokrycie, pobrana opłata powoduje powstanie zadłużenia. Klient ma obowiązek natychmiast spłacić to zadłużenie, wpłacając odpowiednią kwotę na swój rachunek pieniężny.

- 80.** Jeżeli Klient nie uiszczy opłaty, Biuro Maklerskie wezwie Klienta do jej pokrycia i wyznaczy mu termin do zapłaty 14 dni od daty otrzymania wezwania.
- 81.** Po upływie terminu do uregulowania zobowiązań, określonego w wezwaniu, Biuro Maklerskie zawiesza świadczenie usługi doradztwa – do czasu uiszczenia opłaty.
- 82.** Biuro ma prawo podwyższyć opłaty o nie więcej niż 200% dotychczas obowiązującej stawki, gdy zaistnieje przynajmniej jedna z następujących ważnych przyczyn:
- a) wzrost poziomu inflacji, rozumiany jako wzrost ogłaszanego przez Główny Urząd Statystyczny (GUS), któregośkolwiek ze wskaźników cen towarów i usług konsumpcyjnych, o co najmniej 0,3 punktu procentowego w stosunku do poprzednio ogłaszanych wskaźników za analogiczny okres (roczny, kwartalny lub miesięczny),
 - b) wzrost stawek opodatkowania lub wprowadzenie nowych podatków lub opłat o charakterze obowiązkowym mających bezpośredni wpływ na świadczone przez Biuro na podstawie Regulaminu usługi,
 - c) wzrost wysokości przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku, ogłaszanego przez GUS, o co najmniej 1% w stosunku do poprzednio ogłoszonego w analogicznym okresie (rocznym, kwartalnym lub miesięcznym),
 - d) podwyższenie w stosunku do poprzednio obowiązującej ceny w analogicznym okresie (rocznym, kwartalnym lub miesięcznym) cen energii, cen połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych, rozliczeń międzybankowych, kosztów ponoszonych przez Biuro na rzecz instytucji rynku kapitałowego oraz cen innych usług świadczonych na rzecz Biura przez podmioty trzecie, a które to usługi są świadczone w celu wykonania przez Biuro umów zawartych z Klientem, powodujących wzrost ponoszonych przez Biuro kosztów świadczenia usług uregulowanych w Regulaminie,
 - e) wprowadzenia nowych lub zmiany przepisów prawa, zaleceń, rekomendacji lub decyzji Komisji Nadzoru Finansowego lub innego uprawnionego organu, wpływających na zasady świadczenia przez Biuro usług uregulowanych w Regulaminie lub wpływających na zasady korzystania przez Klienta z tych usług, powodujących wzrost ponoszonych przez Biuro kosztów świadczenia tych usług.
- 83.** Biuro jest uprawnione do podwyższenia wysokości opłat i prowizji, których dotychczasowa wysokość wynosi 0 zł, w przypadku wystąpienia ważnych przyczyn uzasadniających taką zmianę, o których mowa w poprzednim punkcie. W takim przypadku nie stosuje się ograniczenia wysokości zmiany, o której mowa w poprzednim punkcie.
- 84.** Biuro Maklerskie może obniżyć opłaty i prowizje w każdej chwili – również jeśli wystąpi przynajmniej jedna z następujących ważnych przyczyn:
- a) spadek poziomu inflacji, rozumianego jako spadek ogłaszanego przez Główny Urząd Statystyczny (GUS), któregośkolwiek ze wskaźników cen towarów i usług konsumpcyjnych, o co najmniej 0,3 punktu procentowego w stosunku do poprzednio ogłaszanych wskaźników za analogiczny okres (roczny, kwartalny lub miesięczny),
 - b) spadek przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku, ogłaszanego przez GUS, o co najmniej 1% w stosunku do poprzednio ogłoszonego w analogicznym okresie (rocznym, kwartalnym lub miesięcznym).
- 85.** O zmianie Tabeli Biuro Maklerskie informuje Klienta w sposób opisany w punktach 6 - 10 w takim terminie, aby Klient mógł wypowiedzieć Umowę, zanim zmiany wejdą w życie.
- 86.** Jeżeli przed proponowaną datą wejścia w życie zmian Tabeli Klient nie zgłosi sprzeciwu wobec tych zmian, uznaje się, że się na nie zgodził.

Rozdział VII Reklamacje Klientów

87. Klient może składać reklamacje (skargi). Klient może złożyć reklamację:
- a) za pośrednictwem Systemu internetowego Biura Maklerskiego lub Systemu bankowości internetowej,
 - b) telefonicznie poprzez Serwis telefoniczny Biura Maklerskiego,
 - c) pisemnie na adres Biura Maklerskiego, dostępny w Informacji dotyczącej Biura Maklerskiego,
 - d) elektronicznie na adres e-mail Biura Maklerskiego, dostępny w Informacji dotyczącej Biura Maklerskiego,
- a) pisemnie lub ustnie bezpośrednio w Oddziale Banku.
88. Biuro rozpatruje złożoną reklamację niezwłocznie, nie później niż w ciągu 30 dni od jej otrzymania.
89. Gdy treść reklamacji nasuwa wątpliwości co do jej przedmiotu, Biuro Maklerskie może poprosić Klienta o wyjaśnienia lub uzupełnienie reklamacji. W uzasadnionych przypadkach czas rozpatrzenia reklamacji może się wydłużyć maksymalnie do 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Biuro Maklerskie poinformuje o tym Klienta i poda przyczynę opóźnienia.
90. Biuro Maklerskie wysyła odpowiedź na reklamację listem poleconym. Na wniosek Klienta może mu ją przestać na adres poczty e-mail lub za pomocą Systemu bankowości internetowej.
91. Jeśli Biuro Maklerskie nie rozpatrzy reklamacji w ciągu 30 dni - a w przypadku określonym w poprzednim punkcie - w ciągu 60 dni, reklamację z mocy prawa uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
92. Jeśli Biuro Maklerskie nie uwzględniło roszczeń wynikających z reklamacji, Klient może:
- a) wystąpić do Sądu Polubownego Izby Domów Maklerskich,
 - b) zwrócić się o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego w trybie skargowym lub wystąpić z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu w trybie pozasądowym - szczegółowe informacje są dostępne na stronie internetowej www.rf.gov.pl,
 - c) poprosić o pomoc miejskich lub powiatowych rzeczników konsumenta.
93. Klient ma prawo wystąpić z powództwem przeciwko Biuru Maklerskiemu do właściwego sądu powszechnego.
94. Klient zamieszkały na terenie państwa członkowskiego Unii Europejskiej, który zawarł umowę przez internet, ma prawo - w celu rozstrzygnięcia sporów w trybie pozasądowym - skorzystać z europejskiej platformy internetowej rozstrzygnięcia sporów. Platforma ta nosi nazwę ODR (skrót z języka angielskiego: online dispute resolution). Jest ona dostępna na stronie <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. W trybie pozasądowym skargi może rozpatrywać tylko jeden z uprawnionych podmiotów (podmiot ADR) i tylko wówczas, gdy Biuro i Klient wcześniej zgodzą się, aby sprawę rozpatrzył - zgodnie ze swoim regulaminem - określony podmiot ADR. Wykaz podmiotów uprawnionych znajduje się na ww. stronie internetowej Platformy ODR. Niezależnie od tego Klient może skierować wniosek do Rzecznika Finansowego. Wynika to z odrębnego postanowienia Regulaminu.
95. O ile regulamin podmiotu ADR to przewiduje, Biuro - w celu rozstrzygnięcia sporów w trybie pozasądowym - może skorzystać z europejskiej platformy internetowej rozstrzygnięcia sporów i złożyć wniosek o wszczęcie takiego postępowania pozasądowego przeciwko Klientowi. Biuro może to zrobić, jeśli Klient oraz Bank wcześniej zgodzą się, aby sprawę rozpatrzył określony podmiot ADR, zgodnie ze swoim regulaminem, a przepisy prawa nie wyłączają takiej możliwości.

Rozdział VIII Postanowienia końcowe

- 96.** Biuro ma prawo zmieniać Regulamin z ważnych przyczyn, to znaczy gdy:
- wprowadzenia nowych lub zmiana przepisów prawa określających zasady świadczenia przez Biuro usług określonych w Umowie lub mających wpływ na te zasady,
 - zmiany interpretacji przepisów prawa w zakresie świadczenia przez Biuro usług określonych w Umowie wskutek orzeczeń sądów, decyzji, rekomendacji lub zaleceń Komisji Nadzoru Finansowego lub innych właściwych urzędów lub organów,
 - dostosowania usługi do warunków rynkowych związanych z postępem technologicznym wpływającym bezpośrednio na daną usługę,
 - zmiany w ofercie Biura, zmiana, rozszerzenie, ograniczenie funkcjonalności istniejących usług, wprowadzenie nowych usług lub rezygnacja ze świadczenia niektórych usług oferowanych w ramach zawartej z Klientem Umowy,
 - zmiany w systemie informatycznym Biura wpływające na usługi świadczone przez Biuro lub na zasady korzystania z tych usług przez Klientów.
- 97.** Biuro zawiadamia Klienta o zmianie Regulaminu. Przekazuje ono treść zmian zgodnie z punktami 6 - 10, nie później niż na 30 dni przed proponowaną datą wejścia w życie zmian Regulaminu. Klient ma prawo przed proponowaną datą wejścia w życie zmian wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym. Klient nie ponosi żadnych kosztów wynikających z samego faktu wypowiedzenia. Jeżeli przed proponowaną datą wejścia w życie zmian Klient nie złoży pisemnego sprzeciwu wobec tych zmian, uważa się, że je przyjął.
- 98.** W sprawach, których nie reguluje ten Regulamin, Biuro Maklerskie stosuje powszechnie obowiązujące przepisy prawa – w szczególności Ustawę, przepisy wykonawcze do Ustawy i Kodeks Cywilny.
- 99.** Prawem właściwym, które stanowi podstawę stosunków Biura Maklerskiego z Klientem przed zawarciem Umowy oraz prawem właściwym do zawarcia i wykonania Umowy jest prawo Rzeczypospolitej Polskiej (prawo polskie).
- 100.** Jeśli pomiędzy stronami wystąpią spory cywilne o prawa majątkowe (w związku z wykonywaniem postanowień Umowy i Regulaminu), strony zobowiązują się rozstrzygnąć je polubownie w drodze negocjacji – bez względu na ich podstawę prawną. Jeśli nie będzie takiej możliwości, spory rozpatruje właściwy sąd powszechny.
- 101.** Oryginalnym językiem tego Regulaminu jest język polski. Jest to także język stosowany w relacjach z Klientem.
- 102.** Biuro Maklerskie odpowiada za szkody powstałe wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania przez Biuro Maklerskie zobowiązań powstałych w związku z zawarciem i wykonywaniem Umowy na zasadach ogólnych, w zakresie określonym w przepisach prawa.
- 103.** Biuro Maklerskie nie przewiduje powierzania podmiotowi trzeciemu wykonywania czynności stanowiących usługę maklerską uregulowaną w Regulaminie.
- 104.** Biuro Maklerskie – niezależnie od przekazania Regulaminu i Tabeli Klientom – udostępnia je na stronie internetowej Biura Maklerskiego.
- 105.** Regulamin wchodzi w życie z dniem 3 stycznia 2018 r.