



Regulamin świadczenia usługi doradztwa inwestycyjnego przez ING Bank Śląski S.A.

Stan na dzień 28.06.2025

I. Spis treści

Regulamin świadczenia usługi doradztwa inwestycyjnego przez ING Bank Śląski S.A.	1
I. Spis treści	2
II. Postanowienia ogólne i definicje	3
III. Co robimy przed zawarciem Umowy	5
IV. Jakie są zasady zawarcia Umowy	6
V. Jakie są zasady świadczenia Usługi	6
VI. Jakie są zasady pobierania opłat i prowizji	8
VII. Jakie są zasady przekazywania powiadomień i raportów dotyczących Usługi	10
VIII. Jakie są zasady naszej odpowiedzialności	10
IX. Jakie są zasady przyjmowania i rozpatrywania reklamacji	11
X. Jakie są zasady rozwiązania Umowy	12
XI. Postanowienia końcowe	13

II. Postanowienia ogólne i definicje

§ 1.

1. W tym Regulaminie określamy zasady, jak świadczymy dla Ciebie usługę doradztwa inwestycyjnego, m.in.:
 - a) jakie są nasze i Twoje prawa i obowiązki
 - b) jak zawieramy, realizujemy i rozwiązujemy Umowę o świadczenie usługi doradztwa inwestycyjnego
[Podstawa prawna: art. 69 ust. 2 pkt 5 Ustawy]
2. Działamy na podstawie przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 Prawo bankowe oraz innych przepisów prawa.
3. Świadczymy Usługę na podstawie:
 - a) Umowy,
 - b) Regulaminu,
 - c) Komunikatu,
 - d) Tabeli Opłat i Prowizji,
 - e) na podstawie art. 70 ust. 2 Ustawy oraz
 - f) innych przepisów prawa.
4. Ten Regulamin jest integralną częścią Umowy.
5. Nie możemy zawrzeć Umowy przez Twojego pełnomocnika. Nie świadczymy usługi przez Twojego pełnomocnika na Twoją rzecz.
6. Będziemy świadczyć Ci Usługę, jeśli masz pełną zdolność do czynności prawnych i spełniasz kryteria finansowe, dzięki którym możemy objąć Cię Ofertą, którą określamy w Komunikacie.
7. Świadczymy Usługę doradztwa inwestycyjnego w sposób zależny. Oznacza to, że oferujemy fundusze, które mamy w ofercie. Lista funduszy znajduje się w Komunikacie pośrednictwa. Za świadczenie Usługi otrzymujemy wynagrodzenie – jest to świadczenie pieniężne i niepieniężne określone w Komunikacie.

§ 2.

1. Użyte w tym Regulaminie lub Umowie określenia oznaczają:
 - **Aktywa** – instrumenty finansowe, które masz i nabywasz za naszym pośrednictwem oraz pieniądze na rachunkach, które prowadzimy.
 - **Ankieta** – ankieta badania Twojego profilu ryzyka inwestycyjnego. Dzięki ankiecie możemy sprawdzić Twój poziom wiedzy i doświadczenia inwestycyjnego, Twoją sytuację finansową, cele inwestycyjne, horyzont inwestycji. Sprawdzamy, na ile akceptujesz ryzyko, zdolność do ponoszenia strat oraz Twoje preferencje w zakresie zrównoważonego rozwoju. Takie informacje są dla nas niezbędne, aby ocenić czy instrumenty finansowe, które są przedmiotem Usługi są dla Ciebie odpowiednie.
 - **Bank, my** – ING Bank Śląski Spółka Akcyjna z siedzibą w Katowicach, przy ul. Sokolskiej 34, 40-086 Katowice, wpisana 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@ing.pl, która podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie, ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa
 - **Doradca** – nasz pracownik, który jest upoważniony do świadczenia Usługi.
 - **Dyspozycja Realizacji Rekomendacji Inwestycyjnej (Dyspozycja RRI)** – dyspozycja, na podstawie której przygotowujemy zlecenia nabycia, konwersji, zamiany oraz odkupienia Tytułów Uczestnictwa wskazane

w Rekomendacji inwestycyjnej wydanej w związku ze świadczoną usługą doradztwa inwestycyjnego, a następnie przekazujemy je do realizacji;

- **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, które oferujemy i w odniesieniu do których udzielamy Rekomendacji.
- **Kanał dostępu** - miejsca lub systemy, za pomocą których oferujemy nasze produkty i usługi lub przyjmujemy dyspozycje, na przykład placówka, System bankowości elektronicznej lub nasza strona internetowa.
- **Klient, Ty** - osoba fizyczna, z wyjątkiem osoby fizycznej, prowadzącej działalność gospodarczą, która zawarła lub zamierza zawrzeć z nami Umowę.
- **Komunikat** - „Komunikat dla Klientów korzystających z usługi doradztwa inwestycyjnego w zakresie funduszy inwestycyjnych otwartych”.
- **Komunikat pośrednictwa** - „Komunikat dla klientów, którzy korzystają z usług Banku w zakresie przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub odkupienia tytułów uczestnictwa w instytucjach wspólnego inwestowania”.
- **Rekomendowany portfel inwestycyjny** - propozycja kilku funduszy inwestycyjnych, które rekomendujemy jako całość. Taką propozycję sporządzamy w oparciu o określoną strategię inwestycyjną.
- **Profil** - Twój profil ryzyka inwestycyjnego, który określamy na podstawie Ankiety.
- **Raport odpowiedniości** - potwierdzenie i wyjaśnienie, dlaczego dana rekomendacja jest dla Ciebie odpowiednia.
- **Regulamin** - „Regulamin świadczenia usługi doradztwa inwestycyjnego przez ING Bank Śląski S.A.”.
- **Regulamin pośrednictwa** - „Regulamin świadczenia przez ING Bank Śląski S.A. usług przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub odkupienia tytułów uczestnictwa w instytucjach wspólnego inwestowania.”
- **Rekomendacja** - rekomendacja inwestycyjna dotycząca jednego lub kilku funduszy inwestycyjnych, którą przygotowujemy w oparciu o Twoje potrzeby i sytuację w ramach świadczenia Usługi na podstawie Umowy.
- **System bankowości elektronicznej, System** - infolinia oraz system bankowości internetowej, w tym także bankowości mobilnej, które oferujemy.
- **System bankowości internetowej** - jest nazwą handlową usługi bankowości elektronicznej, o której mowa w Rozporządzeniu Ministra Rozwoju i Finansów w sprawie wykazu usług reprezentatywnych powiązanych z rachunkiem płatniczym z dnia 14 lipca 2017 r. (dalej: „**Rozporządzenie**”). Zgodnie z Rozporządzeniem, usługa bankowości elektronicznej polega na dostępie do rachunku płatniczego przez Internet, umożliwia ona sprawdzenie salda rachunku płatniczego, zmianę limitów dla płatności bezgotówkowych i transakcji dokonywanych przy użyciu karty debetowej lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku. System bankowości internetowej przeznaczony jest tylko dla jego użytkowników i dostępny przez urządzenie z przeglądarką internetową i łączy internetowe. Może on występować w różnych wersjach, które mogą mieć różne nazwy handlowe np.: „Moje ING”, lub inne. Poszczególne, oznaczone innymi nazwami, wersje systemu bankowości internetowej mogą się różnić wymogami technicznymi. System bankowości internetowej obejmuje także usługi niepowiązane z rachunkami płatniczymi;
- **Tabela Opłat i Prowizji / TOiP** - Tabela Opłat i Prowizji ING Banku Śląskiego Spółka Akcyjna dla Rezydentów i Nierezydentów będących osobami fizycznymi nie prowadzącymi działalności gospodarczej.
- **Umowa** - „Umowa świadczenia usługi doradztwa inwestycyjnego” zawarta między nami a Tobą
- **Usługa** - usługa maklerska, która polega na przygotowywaniu i przekazaniu Ci - w oparciu o Twoje potrzeby i sytuację - pisemnej Rekomendacji, która dotyczy:

- a) 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,
 - b) 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.
2. Pojęcia, których używamy w tym Regulaminie w liczbie pojedynczej odnoszą się także do liczby mnogiej i odwrotnie, chyba że co innego wyraźnie wynika z treści postanowienia.
 3. Informacje o tym, w jaki sposób spełniamy wymagania dostępności, udostępniemy od 28 czerwca 2025 roku na naszej stronie internetowej www.ing.pl.
[Podstawa prawna: ustawa o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze].
 4. Regulamin używa formy „my” dla określenia Banku oraz formy „Ty” dla określenia Klienta.

III. Co robimy przed zawarciem Umowy

§ 3.

1. Przed zawarciem Umowy musisz wypełnić Ankietę.
2. Zwracamy się do Ciebie o przedstawienie informacji, które są niezbędne dla ustalenia, że - przy należytych uwzględnieniu charakteru i zakresu świadczonej Usługi - określona transakcja, którą rekomendujemy w ramach świadczenia tej Usługi:
 - a) realizuje Twoje cele inwestycyjne,
 - b) nie jest związana z ryzykiem, którego poziom przekraczałby Twoje możliwości inwestycyjne,
 - c) ma charakter, który pozwala Ci na jej zrozumienie i dokonanie oceny ryzyka z nią związanego, biorąc pod uwagę Twoją wiedzę i doświadczenie.
 - d) uwzględnia Twoje preferencje w zakresie zrównoważonego rozwoju.
3. Informacje dotyczące Twojej sytuacji finansowej powinny zawierać:
 - a) wskazanie źródła i wysokości stałych dochodów,
 - b) posiadane aktywa, w tym aktywa płynne, inwestycje, nieruchomości oraz
 - c) stałe zobowiązania finansowe.
4. Informacje dotyczące Twoich celów inwestycyjnych powinny określać:
 - a) długość okresu, w którym zamierzasz prowadzić inwestycje,
 - b) Twoje preferencje co do poziomu ryzyka,
 - c) profil ryzyka oraz
 - d) cel inwestycji.
5. Odmawiamy zawarcia Umowy jeśli odmawiasz podania informacji, o których mowa w ust. 2-4.
6. Na podstawie informacji, o których mowa w ust. 2-4, oceniamy Twoją indywidualną sytuację i nadajemy Ci określony Profil.
7. Jeśli ocena Twojej indywidualnej sytuacji, o której mowa w ust. 6, wskazuje, że Usługa jest nieodpowiednia, poinformujemy Cię o tym i powstrzymamy się od świadczenia Usługi i zawarcia Umowy.
8. Możemy odmówić świadczenia Usługi jeśli - przy zachowaniu należytej staranności oraz zgodnie z Twoim najlepiej pojętym interesem - nie jesteśmy w stanie Ci zaoferować Usługi, która jest zgodna z:
 - a) Twoimi celami inwestycyjnymi, o których mowa w ust. 2 litera a) lub

- b) preferencjami w zakresie zrównoważonego rozwoju, o których mowa w ust. 2 litera d). Będziemy mogli świadczyć dla Ciebie Usługę, jeśli wyrazisz zgodę na dostosowanie swoich preferencji w zakresie zrównoważonego rozwoju
- 9. Możemy odmówić świadczenia Usługi, jeśli jej świadczenie może doprowadzić do konfliktu interesów, który może mieć wpływ na jej właściwe wykonanie.
- 10. Musisz nas powiadomić o zmianie Twojej indywidualnej sytuacji, której ocenę przeprowadzamy na zasadach określonych w tym paragrafie.
- 11. Raz na 12 miesięcy oraz zawsze jeśli zmieni się Twoja sytuacja finansowa musisz zaktualizować Profil. Jeśli nie zaktualizujesz Profilu, nie będziemy mogli wydać Ci Rekomendacji.

§ 4.

Przed zawarciem Umowy, przekazujemy Ci jako potencjalnemu Klientowi na trwałym nośniku:

- 1. Informacje o Banku i o czynnikach ryzyka dla zrównoważonego rozwoju oraz świadczonej przez nas Usłudze,
- 2. wzór Umowy oraz Regulamin i Komunikat,
- 3. Ogólny opis istoty Instrumentów finansowych oraz ryzyka związanego z inwestowaniem w te instrumenty,
- 4. Informację na temat podstawowych zasad polityki w zakresie przeciwdziałania konfliktom interesów w ING Banku Śląskim S.A.

IV. Jakie są zasady zawarcia Umowy

§ 5.

- a) Aby korzystać z Usługi: musisz mieć określony Profil,
- b) Usługa oraz instrumenty finansowe, które są jej przedmiotem, muszą być dla Ciebie odpowiednie
- c) musisz mieć System bankowości internetowej,
- d) musisz zawrzeć Umowę.
 - 1. Umowę zawieramy na piśmie lub przez System bankowości internetowej.
 - 2. Przed zawarciem Umowy, musisz przedłożyć nam dokumenty, które określamy w Komunikacie.
 - 3. Możemy od Ciebie wymagać dokumenty, które są sporządzone przez organy państw obcych w języku obcym i uwierzytelnione przez polskie przedstawicielstwo dyplomatyczne lub polski urząd konsularny i zostały przetłumaczone na język polski przez tłumacza przysięgłego.
 - 4. Zawieramy Umowę na czas nieokreślony.
 - 5. Możesz zawrzeć z nami tylko jedną Umowę.

V. Jakie są zasady świadczenia Usługi

§ 6.

- 1. W ramach przyjętej strategii świadczenia Usługi, musimy opracować i przekazać Ci Rekomendację dotyczącą nabycia, zbycia, zamiany lub powstrzymania się od działania w zakresie określonych instrumentów finansowych.
- 2. Wydajemy Rekomendację w zakresie funduszy inwestycyjnych otwartych.
- 3. Możemy przygotować Rekomendację w formie Rekomendowanego portfela inwestycyjnego lub portfeli inwestycyjnych, które składają się z kilku funduszy inwestycyjnych. Taką Rekomendację przygotowujemy w oparciu o określoną strategię inwestycyjną lub w formie indywidualnej Rekomendacji w oparciu o Twoje potrzeby i preferencje, które dotyczą jednego lub kilku funduszy inwestycyjnych.

4. Nie monitorujemy Twoich inwestycji. Rekomendacje wydajemy tylko na Twój wniosek, który możesz złożyć przez kanał dostępu, za pomocą którego świadczymy Usługę.
5. Okres ważności rekomendacji określamy w Komunikacie oraz Rekomendacji.
6. Nie przeprowadzamy okresowej oceny odpowiedniości Rekomendacji, których Ci udzieliliśmy.
7. Musimy wykonywać Umowę z zachowaniem należytej staranności, według swojej najlepszej wiedzy i umiejętności oraz zgodnie z wymogami prawa. Przy wykonywaniu Umowy mamy na względzie Twój najlepiej pojęty interes. W tym celu uwzględniamy na przykład:
 - a) długość okresu trwania inwestycji, która jest wynikiem Rekomendacji,
 - b) potencjalne koszty, które są związane z nabyciem lub zbyciem poszczególnych Instrumentów finansowych,
 - c) opis struktury określonych instrumentów finansowych,
 - d) inne aspekty, które mają istotny wpływ na to, aby uzyskać jak najlepszy wynik zgodnie z rekomendacją.

§ 7.

Świadczymy Usługę przez Doradców i Kanały dostępu, które określamy w Komunikacie.

§ 8.

W trakcie świadczenia Usługi bierzemy pod uwagę wszystkie informacje o Twojej sytuacji finansowej oraz celach inwestycyjnych, które od Ciebie otrzymaliśmy.

§ 9.

1. Rekomendacje sporządzają nasi Doradcy. Przygotowują je na podstawie:
 1. informacji dotyczących poszczególnych instrumentów finansowych
 2. Twojej indywidualnej sytuacji, którą ustalamy na podstawie informacji uzyskanych zgodnie z § 3 tego Regulaminu.
2. Rekomendacje przekazujemy Ci przez naszych Doradców lub przez System bankowości internetowej
3. Nie dopuszczamy do świadczenia Usługi:
 - a) na podstawie lub w związku z informacjami, które dotyczą rachunków lub zleceń innych klientów,
 - b) tylko w celu uzyskania od Ciebie przez nas większej prowizji lub opłat,
 - c) na podstawie lub w związku z informacjami, które dotyczą naszych inwestycji na rachunek własny.

§ 10.

1. W Regulaminie i Komunikacie pośrednictwa opisujemy, w jaki sposób przyjmujemy i przekazujemy zlecenia zgodnie z Dyspozycją Realizacji Rekomendacji Inwestycyjnej, które składasz w systemie bankowości elektronicznej.
2. Jeśli świadczymy usługi przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia Instrumentów finansowych poza Dyspozycją Realizacji Rekomendacji Inwestycyjnej, nie dzielimy tych zleceń na:
 - a) zlecenia, które są złożone bezpośrednio w związku ze świadczeniem Usługi oraz
 - b) zlecenia, które nie są złożone bezpośrednio w związku ze świadczeniem Usługi.Jeśli składasz zlecenia, które dotyczą nabycia, zbycia lub zamiany poszczególnych Instrumentów finansowych i które wskazaliśmy w Rekomendacji jako łącznie odpowiednie dla Ciebie w danej sytuacji, może się okazać, że:
 - a) takie poszczególne instrumenty finansowe są dla Ciebie oddzielnie nieodpowiednie, ale
 - b) realizacja Rekomendacji w całości lub w proporcjach w niej określonych zapewnia, że takie Instrumenty finansowe są dla Ciebie odpowiednie i dopasowane do Twojego profilu.

§ 11.

1. Opracowujemy dla Ciebie Rekomendację, zgodnie z następującymi etapami:
 - a) wyznaczamy Twój Profil na podstawie odpowiedzi, których udzielił w Ankiecie,
 - b) podpisujemy z Tobą Umowę, jeśli jeszcze nie korzystasz z Usługi,
 - c) sporządzamy i przekazujemy Ci Rekomendowany portfel inwestycyjny lub indywidualną Rekomendację z Raportem odpowiedniości. Raport zapewnia, że Rekomendacja:
 - 1) realizuje Twoje cele inwestycyjne,
 - 2) uwzględnia poziom ryzyka inwestycyjnego, który akceptujesz,
 - 3) uwzględnia Twoją wiedzę i doświadczenie,
 - 4) uwzględnia Twoją sytuację finansową, w tym zdolność do ponoszenia strat.
 - 5) uwzględnia Twoje preferencje w zakresie zrównoważonego rozwoju.
2. Przy sporządzaniu Rekomendacji dobieramy fundusze inwestycyjne w szczególności w oparciu o:
 - a) historyczną stopę zwrotu – czyli informację o zmianie wartości jednostki uczestnictwa w czasie,
 - b) współczynnik Sharpe'a – który pokazuje, jak opłacalne jest ryzyko jakie ponosi fundusz w stosunku do bezpiecznych inwestycji np. obligacji rządowych,
 - c) Information Ratio – czyli współczynnik, który pokazuje jak opłacalne jest ryzyko jakie ponosi fundusz w stosunku do swojego benchmarku (czyli określonego punku odniesienia),
 - d) odchylenie standardowe – współczynnik, który pokazuje jak ryzykowny jest dany fundusz,
 - e) wielkość aktywów funduszy,
 - f) poziom kosztów funduszu.
3. Przy przygotowaniu Rekomendacji wykorzystujemy następujące źródła informacji:
 - a) dostępne analizy, raporty o obecnej i prognozowanej krajowej i zagranicznej sytuacji ekonomicznej oraz sprawozdania, prospekty i inne materiały o funduszach inwestycyjnych, które są przedmiotem Rekomendacji,
 - b) wiedzę ekspercką naszych pracowników.
4. Rekomendacja zawiera i wskazuje:
 - a) datę i czas jej sporządzenia,
 - b) oznaczenie nas jako firmy inwestycyjnej, która udziela Rekomendacji,
 - c) Ciebie jako Klienta, na rzecz którego została sporządzona,
 - d) Twój profil,
 - e) instrumenty finansowe, które są przedmiotem Rekomendacji,
 - f) kierunek inwestycyjny rekomendacji (nabycie/ zamiana/ zbycie/ powstrzymanie się od zmian),
 - g) ważność Rekomendacji.
5. Przy wydaniu Rekomendacji nie bierzemy pod uwagę ewentualnych skutków podatkowych, które są związane z nabyciem lub zbyciem rekomendowanych instrumentów finansowych.
6. Nie musisz realizować Rekomendacji.
7. Podejmujesz ostateczną decyzję dotyczącą realizacji propozycji, które są zawarte w Rekomendacji.

VI. Jakie są zasady pobierania opłat i prowizji

§ 12.

1. Pobieramy wynagrodzenie za świadczenie Usługi.

2. Wynagrodzenie za Usługę ustalamy jako opłatę za przygotowanie Rekomendacji na Twój wniosek.
3. Terminy zapłaty wynagrodzenia za Usługę oraz jego wysokość określa TOiP.
4. Wynagrodzenie za Usługę jest powiększane o należny podatek od towarów i usług, który musimy odprowadzić w związku ze świadczeniem Usługi na podstawie odrębnych przepisów prawa.
5. Możemy zmienić TOiP, w tym wprowadzić nowe opłaty lub prowizje. Możemy to zrobić, jeśli wystąpią przyczyny, które uzasadniają taką zmianę (ważne przyczyny).
6. Możemy podwyższyć wysokości opłat i prowizji, o nie więcej niż 200% dotychczas obowiązującej stawki, jeśli wystąpi jedna z określonych ważnych przyczyn:
 - a) wzrost 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) wzrost 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) wprowadzenie nowych lub zmiany przepisów prawa wpływających na zasady i sposób świadczenia przez nas usług w ramach umowy zawartej z Tobą lub wpływających na zasady korzystania przez Ciebie z tych usług,
 - d) wydanie decyzji, rekomendacji, zalecenia, stanowiska, orzeczenia lub innego dokumentu przez organ nadzorczy lub inny uprawniony podmiot, który określa zasady, na jakich możemy świadczyć usługi lub zasady korzystania z tych usług przez Ciebie w ramach zawartej umowy powodujących wzrost naszych kosztów świadczenia tych usług,
 - e) podwyższenie cen usług świadczonych na naszą rzecz przez podmioty trzecie, na podstawie umów, których jesteśmy stroną. Są to usługi, dzięki którym możemy wykonać Umowę, które z Tobą zawarliśmy. Wzrost cen usług może spowodować wzrost naszych kosztów, z zastrzeżeniem, że nowa stawka opłaty będzie skalkulowana na podstawie tych samych kryteriów, w oparciu o które została wyliczona opłata pierwotna,
 - f) dodanie nowego zakresu usługi (funkcji technicznych, informatycznych) i operacji przy ich użyciu, którymi dysponujesz w dacie zawarcia umowy o tę usługę, jeżeli zmiana ta pociąga za sobą podwyższenie kosztów czynności wykonywanych dotąd w ramach umowy.
7. Możemy podwyższyć wysokości opłat i prowizji, których dotychczasowa wysokość wynosi 0 zł, w przypadku wystąpienia ważnych przyczyn, które uzasadniają taką zmianę (ważne przyczyny), o których mowa w ust. 6 pkt a) – f). W takim przypadku nie stosujemy ograniczenia wysokości zmiany, o której mowa w ust. 6 w zdaniu pierwszym.
8. Możemy obniżyć wysokość opłat i prowizji zawsze, w tym także jeśli wystąpi przynajmniej jednej z niżej określonych ważnych przyczyn:
 - a) spadek 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) spadek 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. Jeśli wystąpi którakolwiek z ważnych przyczyn do podwyższenia albo obniżenia wysokości opłat i prowizji, możemy zdecydować – odpowiednio – o podwyższeniu albo obniżeniu wysokości opłat i prowizji, w ciągu 365 dni od dnia, w którym wystąpi określona przesłanka i będzie ona podstawą zmiany. Możemy to zrobić do 180 dni od dnia podjęcia decyzji w tym zakresie.
10. Możemy wprowadzić opłatę lub prowizję w przypadku nowej usługi oraz nowej funkcjonalności w ramach dotychczasowej usługi, której do tej pory nie oferowaliśmy. albo oferowaliśmy bezpłatnie i nie jest opisana w TOiP. Jeżeli musisz korzystać z nowej usługi lub funkcjonalności, o której mowa w zdaniu pierwszym, aby

wykonać Umowę, możemy wprowadzić opłaty i prowizje, kiedy wystąpi przynajmniej jedna ważna przyczyna (opisana w § 12 ust. 6 pkt c) - f))

11. Jeśli zmienimy TOiP, powiadomimy Cię o tym na 30 dni przed wejściem w życie zmian. Jeżeli w terminie 14 dni od otrzymania takiego powiadomienia, nie złożysz pisemnego sprzeciwu wobec tych zmian, uznamy, że się na nie zgadzasz. Jeśli złożysz taki sprzeciw, Umowa rozwiąże się z dniem złożenia takiego sprzeciwu.

VII. Jakie są zasady przekazywania powiadomień i raportów dotyczących Usługi

§ 13.

1. W zakresie świadczenia Usługi przekazujemy Ci raporty, informacje i korespondencję na trwałym nośniku przez System bankowości internetowej, jeśli jesteś użytkownikiem takiego systemu i udostępniamy taki sposób powiadomienia. Możemy przekazywać takie informacje na adres korespondencyjny, który nam podasz.
2. Jeśli kontaktujesz się z nami osobiście, telefonicznie lub elektronicznie, możemy nagrywać lub rejestrować prowadzone rozmowy i korespondencję lub sporządzać notatki ze spotkań, a następnie przetwarzać i archiwizować je na trwałym nośniku. Zachowane nagrania rozmów, prowadzonej korespondencji lub notatki ze spotkań możemy wykorzystywać do celów dowodowych.
3. Kopie nagrania rozmów, notatek i korespondencji z Tobą możemy udostępnić na Twoje żądanie - przez okres pięciu lat, a jeśli z takim żądaniem wystąpiła Komisja Nadzoru Finansowego - przez okres siedmiu lat.
4. Możesz mieć dostęp do materiałów, które zarejestrowaliśmy, na zasadach określonych w § 16 tego Regulaminu.
5. Przekazujemy Ci sprawozdanie i raport z udzielonych Rekomendacji w trybie i terminach, które określamy w Komunikacie.
6. Nie przekazujemy Ci sprawozdania z udzielonych Rekomendacji, jeżeli w okresie objętym sprawozdaniem nie udzielaliśmy żadnych Rekomendacji.
7. Udostępnimy Ci System bankowości internetowej, który kwalifikuje się jako trwały nośnik informacji. Tam będą zapisywane Rekomendacje, które Ci udzielamy, dlatego obowiązek opisany w pkt. 5 uważamy za spełniony.

VIII. Jakie są zasady naszej odpowiedzialności

§ 14.

1. Ponosimy odpowiedzialność za szkody, które poniesiesz przez to, że nie wykonamy lub nienależycie wykonamy zobowiązania z Umowy.
2. Nie monitorujemy aktualnego stanu i składu Twoich Aktywów oraz Rekomendowanego portfela inwestycyjnego i nie informujemy Cię o jego zmianach.
3. Musimy informować Cię o ryzyku, które jest związane z inwestowaniem w instrumenty finansowe. Przekazujemy takie informacje, kiedy zawieramy z Tobą Umowę. Podczas świadczenia Usługi podejmujemy wszelkie uzasadnione działania zgodnie z Twoim najlepiej pojętym interesem i osiągnięcia dla Ciebie jak najlepszych wyników.
4. Ponosimy wobec Ciebie odpowiedzialność tylko do wysokości udowodnionych i rzeczywistych szkód, które poniesiesz przez to, że nie dołożyliśmy należytej staranności przy świadczeniu Usługi. Zastrzegamy, że Rekomendacja, którą dla Ciebie przygotowujemy jest odpowiednia tylko w okresie ważności określonej w Komunikacie i Rekomendacji. Pod warunkiem, że sporządziliśmy Rekomendację:
 1. w dobrej wierze,
 2. przy zachowaniu należytej staranności zawodowej
 3. w ramach świadczenia Usługi,

zwalniasz nas z odpowiedzialności za szkody, które poniesiesz, jeśli podejmiesz działania rekomendowane w Rekomendacji. Odpowiadamy za szkody, które są udowodnione jako skutek naszego działania w złej wierze lub naszego zaniedbania.

5. Odpowiadamy za szkodę, która wynika z niedochowania przez naszych pracowników tajemnicy zawodowej, która obejmuje informacje o Tobie lub świadczonej dla Ciebie Usłudze.

[Podstawa prawna: Ustawa]

6. Nie ponosimy odpowiedzialności za Twoje obowiązki podatkowe.

§ 15.

1. Jeśli wystąpi konflikt interesów, możemy odmówić wydania rekomendacji.
2. Jeśli:
 1. wystąpią sytuacje, które mogą doprowadzić do konfliktu interesów. Takie sytuacje wskazujemy w „Informacji na temat podstawowych zasad polityki w zakresie przeciwdziałania konfliktom interesów w ING Banku Śląskim SA”,
 2. nasza aktualna organizacja oraz regulacje wewnętrzne nie zapewniają, że jeśli pojawi się konflikt interesów Twój interes nie będzie naruszony,- poinformujemy Cię o tym jak najszybciej w sposób określony w tym Regulaminie.
3. Powstrzymamy się od świadczenia Usługi aż otrzymamy od Ciebie wyraźną informację, że chcesz kontynuować Umowę, którą przekażesz zgodnie z „Informacją na temat podstawowych zasad polityki w zakresie przeciwdziałania konfliktom interesów w ING Banku Śląskim SA”.

IX. Jakie są zasady przyjmowania i rozpatrywania reklamacji

§ 16.

1. Możesz złożyć reklamację, która dotyczy Usługi. Musisz jak najszybciej zgłosić nam informację o sytuacji, która budzi Twoje zastrzeżenia.
 2. Reklamację możesz złożyć:
 - 1) w postaci elektronicznej:
 - a. przez System Bankowości Internetowej,
 - b. na adres doręczeń elektronicznych, który jest wpisany do bazy adresów elektronicznych AE:PL-69368-51081-ERVRU-12, jeśli usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego jest aktywna zgodnie z przepisami prawa oraz umowami zawartymi pomiędzy nami,
 - 2) ustnie:
 - a. telefonicznie pod numerami, które wskazujemy na naszej stronie internetowej (koszt połączenia po stawkach operatora),
 - b. osobiście w placówce, która realizuje tę czynność.
 - 3) w formie pisemnej:
 - a. przesyłką pocztową na nasz adres wskazany na naszej stronie internetowej,
 - b. osobiście w placówce, która realizuje tę czynność.
- lub w inny sposób, który jest określony w Komunikacie.
3. Rozpatrujemy reklamacje jak najszybciej, ale nie dłużej niż w ciągu 30 dni od daty jej wpłynięcia. Aby zachować ten termin, wyślemy Ci odpowiedź przed jego upływem. Przekazujemy Ci odpowiedź na reklamację w jeden z następujących sposobów, który wybierzesz, gdy składasz reklamację:

- a) poprzez System Bankowości Elektronicznej, jeśli jesteś użytkownikiem takiego Systemu i udostępniamy taki sposób powiadomienia,
 - b) w formie papierowej, listem, który odbierasz w dowolnym Oddziale lub który wysyłamy na Twój adres korespondencyjny,
 - c) na innym Trwałym Nośniku, jeśli udostępniamy taką formę powiadomienia.
4. Jeśli nie wybierzesz sposobu odpowiedzi na reklamację, odpowiedź na reklamację prześlemy Ci w jeden z powyższych sposobów, który wybierzemy.
 5. Jeśli nie możemy przekazać odpowiedzi na reklamację w sposób, który uzgodniliśmy, możemy wybrać inną formę kontaktu.
 6. W trakcie postępowania reklamacyjnego możemy zwrócić się do Ciebie o przedstawienie dodatkowych wyjaśnień lub dokumentów. W uzasadnionych przypadkach, czas rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu, ale nie może przekroczyć 60 dni od daty otrzymania reklamacji. Poinformujemy Cię o takim wydłużeniu i wskażemy jego przyczynę oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi.
 7. Jeśli nie uznamy Twojej reklamacji, możesz złożyć odwołanie. Możesz się zawsze zwrócić o pomoc do rzeczników konsumenta.
 8. Ewentualne spory, które wynikają z Umowy, mogą być rozstrzygane w trybie pozasądowym. Wnioski można składać do:
 - a) Rzecznika Finansowego, strona internetowa: www.rf.gov.pl
[Podstawa prawna: ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej]
 - b) Arbitra bankowego działającego przy Związku Banków Polskich, strona internetowa: www.zbp.pl/arbiter-bankowy/dzialalnosc.
[Podstawa prawna: Regulamin bankowego arbitrażu konsumenckiego]
 9. Podlegamy pod nadzór Komisji Nadzoru Finansowego.

X. Jakie są zasady rozwiązania Umowy

§ 17.

1. Możesz rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w każdym czasie bez podania przyczyny poprzez złożenie oświadczenia. Jeśli nie złożysz takiego oświadczenia pisemnie, będzie ono nieważne.
2. W sytuacji Twojej śmierci, Umowa wygasa z chwilą, w której otrzymamy udokumentowaną informację o Twojej śmierci.
3. Możemy rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeśli:
 - a) nie przestrzegasz postanowień Umowy lub Regulaminu,
 - b) wprowadzisz nas w błąd poprzez podanie nieprawdziwej albo niezgodnej ze stanem faktycznym informacji lub je zataisz, dlatego, że ich treść lub charakter mogłyby sprawić, że nie zawarlibyśmy Umowy lub zmienilibyśmy jej warunki; także jeśli posłużysz się nieprawdziwymi, przerobionymi lub podrobionymi dokumentami,
 - c) uzyskamy informacje, które uzasadniają podejrzenie, że popełnisz przestępstwo, w tym przestępstwo na naszą szkodę.
4. Możemy rozwiązać Umowę z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia jeśli:
 - a) nie udzielisz nam informacji, które są niezbędne do wykonania Umowy,
 - b) zaprzestaniemy świadczenia Usługi na zasadach, które są określone w Umowie, Regulaminie i Komunikacie,

- c) nie zapłacisz nam opłat i prowizji, które naliczymy za świadczenie Usługi przez okres co najmniej 2 kolejnych miesięcy,
 - d) nie spełnisz warunków, które są niezbędne do świadczenia przez nas Usługi, zgodnie z Umową, Regulaminem i Komunikatem,
 - e) nie spełnisz kryterium, które kwalifikuje Cię do objęcia ofertą, w ramach której udostępniamy Usługę.
5. Termin wypowiedzenia rozpoczyna od dnia doręczenia Ci pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy.
6. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy, które złożysz Ty lub my musi być sporządzone na piśmie lub złożone poprzez System Bankowości Internetowej - jeśli udostępniamy taki sposób składania dyspozycji.

XI. Postanowienia końcowe

§ 18.

1. Możemy zmienić Regulamin z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznajemy:
- a) zmianę lub wprowadzenie nowych przepisów prawa, które określają zasady, na jakich świadczymy Usługę,
 - b) 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,
 - c) dostosowanie Usługi do warunków rynkowych, które są związane z postępem technologicznym,
 - d) dostosowanie do koniecznych zmian, które są wprowadzane w Systemie Bankowości Internetowej,
 - e) zmiany w naszej ofercie,
 - f) rozszerzenie, ulepszenie funkcjonalności istniejących usług lub rezygnację z prowadzenia niektórych usług, które oferujemy w ramach Umowy.
2. O takich zmianach Regulaminu poinformujemy Cię nie później niż na 30 dni przed dniem wejścia w życie takich zmian. Jeżeli w ciągu 14 dni od dnia, w którym otrzymasz nasze powiadomienie, nie złożysz pisemnego sprzeciwu wobec tych zmian, uznamy, że się na nie zgodziłeś. Jeśli złożysz taki sprzeciw, rozwiążemy Umowę z dniem złożenia sprzeciwu.
3. Zmiana treści Komunikatu nie zmienia Regulaminu. Nie musimy wypowiadać Komunikatu. Treść Komunikatu udostępniamy w placówkach oraz na naszej stronie internetowej. Komunikat ma charakter informacyjny.

§ 19.

1. Musisz aktualizować wszystkie dane osobowe i teled adresowe, które są niezbędne do świadczenia Usługi.
2. Nie ponosimy odpowiedzialności za skutki tego, że nie masz aktualnych danych osobowych lub teled adresowych.

§ 20.

1. W relacjach pomiędzy nami i Tobą stosujemy język polski.
2. Prawo polskie jest prawem właściwym, które jest podstawą dla stosunków pomiędzy nami przed zawarciem Umowy oraz dla zawarcia i wykonania Umowy.
3. Sąd właściwy, który jest ustalony zgodnie z przepisami kodeksu postępowania cywilnego, jest sądem właściwym dla rozstrzygnięcia sporów związanych z wykonywaniem Umowy.

§ 21.

Szczegółowe informacje o nas są zamieszczone są na naszej stronie internetowej www.ing.pl

ING Bank Śląski S.A. z siedzibą w Katowicach, ul. Sokolska 34, 40-086 Katowice, zarejestrowany przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000005459, posiadający numer identyfikacji podatkowej NIP: 634-013-54-75, o wpłaconym kapitale zakładowym 130 100 000,00 zł www.ing.pl

