



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

stan na dzień 29.03.2021

I. Spis treści

I.	Spis treści.....	1
II.	Postanowienia ogólne i definicje	2
III.	Zakres czynności dokonywanych przed zawarciem Umowy	3
IV.	Tryb i warunki zawarcia Umowy.....	4
V.	Zakres i sposób świadczenia Usługi	5
VI.	Opłaty i prowizje	7
VII.	Powiadomienia i raporty związane z realizacją Usługi	8
VIII.	Ryzyko i odpowiedzialność.....	9
IX.	Sposoby i terminy rozpatrywania skarg i reklamacji.....	9
X.	Tryb i warunki wypowiedzenia oraz rozwiązania Umowy.....	10
XI.	Postanowienia końcowe	11

II. Postanowienia ogólne i definicje

§ 1

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. Bank świadczy Usługę na podstawie Umowy, Regulaminu, Komunikatu, Tabeli Opłat i Prowizji, a także na podstawie art. 70 ust. 2 Ustawy oraz przepisów prawa powszechnie obowiązującego.
3. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia przez Bank Usługi w rozumieniu art. 69 ust. 2 pkt 5 Ustawy na rzecz Klientów, w tym prawa i obowiązki Banku i Klientów z tego tytułu. W szczególności niniejszy Regulamin określa warunki zawierania, realizacji i rozwiązywania Umowy o świadczenie Usługi pomiędzy Bankiem a Klientem.
4. Niniejszy Regulamin jest integralną częścią Umowy.
5. Nie jest możliwe zawarcie Umowy i świadczenie Usługi przez pełnomocnika Klienta.
6. Usługa jest świadczona Klientom posiadającym pełną zdolność do czynności prawnych i spełniającym kryteria finansowe kwalifikujące do objęcia Ofertą określoną w Komunikacie.
7. Bank świadczy Usługę doradztwa inwestycyjnego w sposób zależny. Oznacza to, że Bank oferuje fundusze określonych w Komunikacie Towarzystw Funduszy Inwestycyjnych będących w ofercie Banku na podstawie odrębnych umów dystrybucji. Za pośrednictwo w dystrybucji funduszy Bank otrzymuje wynagrodzenie – jest to świadczenie pieniężne i niepieniężne określone w Komunikacie.

§ 2

1. Definicje pisane wielką literą w Regulaminie lub Umowie, należy rozumieć następująco:

Aktywa – Instrumenty finansowe posiadane i nabyte za pośrednictwem Banku oraz środki pieniężne ulokowane na rachunkach w Banku.

Ankieta – Ankieta badania profilu ryzyka inwestycyjnego Klienta, w której Bank zwraca się do Klienta z prośbą o przedstawienie podstawowych informacji dotyczących poziomu wiedzy i doświadczenia inwestycyjnego, sytuacji finansowej, celów inwestycyjnych, horyzontu inwestycji, akceptacji ryzyka i zdolności do ponoszenia strat - niezbędnych do dokonania oceny, czy Instrumenty finansowe będące przedmiotem Usługi są odpowiednie dla Klienta.

Bank – ING Bank Śląski Spółka Akcyjna z siedzibą w Katowicach, przy ul. Sokolskiej 34, 40-086 Katowice, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym Katowice Wschód Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000005459, o kapitale zakładowym w kwocie 130 100 000 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 i numerze telefonu: 801 222 222, podlegający nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie, ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa.

Pracownik – pracownik Banku uprawniony do świadczenia Usługi.

Instrumenty finansowe – fundusze inwestycyjne otwarte w odniesieniu do których Bank udziela Rekomendacji inwestycyjnych.

Kanał dostępu – kanały dostępu określone w Komunikacie.

Klient - osoba fizyczna, która zawarła z Bankiem Umowę.

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

Oferta – to oferta, w tym Usługa doradztwa inwestycyjnego, skierowana przez Bank do wybranych Klientów detalicznych, spełniających kryteria finansowe kwalifikujące do objęcia Ofertą określoną w Komunikacie.

Rekomendowany portfel inwestycyjny – propozycja Banku składająca się z kilku funduszy inwestycyjnych (zestawu), rekomendowana jako całość, sporządzona w oparciu o określoną strategię inwestycyjną przypisaną dla każdego Profilu Klienta.

Profil – profil ryzyka inwestycyjnego Klienta określony na podstawie Ankiety.

Raport odpowiedniości – potwierdzenie odpowiedniości Rekomendacji z wyjaśnieniem przyczyn, dla których Rekomendacja jest dla Klienta odpowiednia.

Regulamin – „Regulamin świadczenia usługi doradztwa inwestycyjnego przez ING Bank Śląski SA”.

Rekomendacja – Rekomendacja inwestycyjna dotycząca jednego lub kilku Instrumentów finansowych przygotowana przez Bank w oparciu o potrzeby i sytuację Klienta w ramach świadczenia przez Bank Usługi, na podstawie Umowy.

System Bankowości Elektronicznej – system bankowości internetowej lub inny system udostępniony klientowi na podstawie odrębnej umowy;

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 (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 wyłącznie dla jego użytkowników i dostępny przez urządzenie z przeglądarką internetową i łączy internetowe. Może on występować w różnych wersjach, które mogą mieć różną nazwę handlową np.: „Moje ING”, lub inne. Poszczególne, oznaczone innymi nazwami, wersje Systemu bankowości internetowej mogą się różnić wymogami technicznymi;

Tabela Opłat i Prowizji / TOiP – Tabela Opłat i Prowizji ING Banku Śląskiego Spółka Akcyjna dla osób fizycznych.

Trwały Nośnik – nośnik umożliwiający Klientowi przechowywanie informacji adresowanych do niego w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.

Umowa – „Umowa świadczenia usługi doradztwa inwestycyjnego, zawarta między Bankiem a Klientem”.

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

- 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 (Dz.U. 2005 Nr 183 poz. 1538 z późn.zm.)

2. Pojęcia użyte w Regulaminie w liczbie pojedynczej odnoszą się także do liczby mnogiej i odwrotnie, chyba że co innego wyraźnie wynika z treści postanowienia.

III. Zakres czynności dokonywanych przed zawarciem Umowy

§ 3

1. Przed zawarciem Umowy, Klient jest zobowiązany do wypełnienia Ankiety.
2. Bank zwraca się do Klienta o przedstawienie informacji niezbędnych dla ustalenia, że przy należyтым uwzględnieniu charakteru i zakresu świadczonej Usługi określona transakcja rekomendowana w toku świadczenia tej Usługi:
 - 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 wiedzę i doświadczenie.
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 w sytuacji, gdy Klient odmawia podania informacji, o których mowa w ust. 1-4.
 6. Na podstawie informacji, o których mowa w ust. 1-4 Bank dokonuje oceny indywidualnej sytuacji Klienta i nadaje mu określony Profil.
 7. W przypadku, gdy ocena indywidualnej sytuacji Klienta, o której mowa w ust. 6 wskazuje, że usługa jest nieodpowiednia, Bank informuje o tym Klienta i powstrzymuje się od świadczenia Usługi i zawarcia Umowy.
 8. Bank może odmówić świadczenia Usługi w sytuacji, gdy przy zachowaniu należytej staranności oraz zgodnie z najlepiej pojętym interesem Klienta nie jest w stanie zaoferować Klientowi Usługi zgodnej z jego celami inwestycyjnymi, o których mowa w ust. 2 litera a).
 9. Bank może odmówić świadczenia Usługi, gdy jej świadczenie może doprowadzić do konfliktu interesów, który może mieć wpływ na jej właściwe wykonanie.
 10. Klient ma obowiązek powiadomić 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.
 11. Klient powinien przynajmniej raz na 12 miesięcy oraz zawsze w przypadku zmiany sytuacji finansowej dokonać aktualizacji Profilu.

§ 4

Przed zawarciem Umowy Bank przekazuje potencjalnemu Klientowi na Trwałym Nośniku:

1. Informacje o Banku i świadczonej przez Bank 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. Tryb i warunki zawarcia Umowy

§ 5

1. Zawarcie Umowy i świadczenie Usługi na rzecz Klienta wymaga spełnienia przez niego łącznie następujących warunków:
 - a) Posiada określony Profil,
 - b) Usługa oraz Instrumenty finansowe będące przedmiotem Usługi są dla Klienta odpowiednie,
 - c) Posiada System Bankowości Internetowej
 - d) Zawarł Umowę.
2. Zawarcie Umowy odbywa się za pośrednictwem Systemu Bankowości Internetowej, co spełnia wymóg zachowania formy pisemnej.

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. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony.
5. Klient może zawrzeć z Bankiem tylko jedną Umowę.

V. Zakres i sposób świadczenia Usługi

§ 6

1. W ramach przyjętej strategii świadczenia Usługi, Bank zobowiązuje się do opracowania i przekazania Klientowi Rekomendacji dotyczącej nabycia, zbycia, zamiany lub powstrzymania się od działania w zakresie określonych instrumentów finansowych, będących przedmiotem Rekomendacji, dostosowanych do Profilu Klienta w oparciu o analizę jego indywidualnej sytuacji.
2. Rekomendacja wydawana jest w zakresie funduszy inwestycyjnych otwartych.
3. Rekomendacja może być sporządzona w formie Rekomendowanego portfela inwestycyjnego, składającego się z kilku funduszy inwestycyjnych, sporządzonego w oparciu o określoną strategię inwestycyjną opracowaną oddzielnie dla każdego Profilu Klienta lub w formie indywidualnej Rekomendacji przygotowanej w oparciu o potrzeby i preferencje Klienta, dotyczącej jednego lub kilku funduszy inwestycyjnych.
4. Bank nie monitoruje inwestycji Klienta, a Rekomendacje wydawane są jedynie na wniosek Klienta złożony w Kanale dostępu, w którym świadczona jest Usługa.
5. Rekomendacja jest ważna w dniu jej wydania.
6. Bank nie przeprowadza okresowej oceny odpowiedniości Rekomendacji udzielonych Klientowi.
7. Bank zobowiązuje się do wykonywania Umowy 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:
 - a) długości okresu trwania inwestycji będącej wynikiem Rekomendacji,
 - b) potencjalnych kosztów związanych z nabyciem lub zbyciem poszczególnych Instrumentów finansowych,
 - c) opisu struktury określonych Instrumentów finansowych,
 - d) innych aspektów mających istotny wpływ na uzyskanie możliwie najlepszego wyniku w związku z udzieloną Rekomendacją.

§ 7

Usługa świadczona jest w Kanałach dostępu określonych w Komunikacie.

§ 8

W trakcie świadczenia Usługi Bank bierze pod uwagę wszystkie informacje o sytuacji finansowej Klienta oraz jego celach inwestycyjnych, przekazane Bankowi przez Klienta zgodnie z zasadami określonymi w § 3.

§ 9

1. Rekomendacje sporządzane są przez Pracowników działających w imieniu Banku, w oparciu o dostępne informacje dotyczące poszczególnych Instrumentów finansowych w odniesieniu do indywidualnej sytuacji Klienta ustalonej na podstawie informacji uzyskanych w trybie określonym w § 3.
2. Rekomendacje sporządzane przez Bank w ramach świadczenia Usługi są przekazywane Klientowi przez Pracowników lub przez System Bankowości Internetowej, o ile Bank udostępnia taką funkcjonalność.
3. Niedopuszczalne jest świadczenie Usługi:
 - 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

W trakcie świadczenia przez Bank usługi przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia Instrumentów finansowych, Bank nie dokonuje podziału tych zleceń na zlecenia złożone bezpośrednio w związku ze świadczeniem Usługi oraz na zlecenia nie złożone bezpośrednio w związku ze świadczeniem Usługi. W konsekwencji istnieje możliwość, że w przypadku składania przez Klienta zleceń dotyczących nabycia, zbycia lub zamiany poszczególnych Instrumentów finansowych wskazanych przez Bank w Rekomendacji, łącznie jako odpowiednie dla Klienta w danej sytuacji, okaże się, iż poszczególne Instrumenty finansowe nabywane, zbywane lub zamieniane przez niego oddzielnie są dla Klienta nieodpowiednie, jednak realizacja Rekomendacji w całości i w proporcjach w niej określonych zapewnia odpowiedniość i dopasowanie do Profilu Klienta.

§ 11

1. Bank opracowuje Rekomendację zgodnie z następującymi etapami:
 - a) Wyznacza Profil Klienta na podstawie odpowiedzi udzielonych przez Klienta w Ankiecie,
 - b) Podpisuje z Klientem Umowę, w przypadku, gdy Klient uprzednio nie korzystał z Usługi,
 - c) Sporządza i przekazuje Rekomendowany portfel inwestycyjny lub indywidualną Rekomendację wraz z Raportem odpowiedniości, który zapewnia, że Rekomendacja:
 - 1) Realizuje cele inwestycyjne Klienta,
 - 2) Uwzględnia zaakceptowany przez Klienta poziom ryzyka inwestycyjnego,
 - 3) Uwzględnia wiedzę i doświadczenie Klienta,
 - 4) Uwzględnia sytuację finansową Klienta, w tym zdolność do ponoszenia strat.
2. Sporządzając Rekomendację następuje dobór funduszy inwestycyjnych m.in. w oparciu o:
 - a) Historyczną stopę zwrotu – informację o zmianie wartości jednostki uczestnictwa w czasie,
 - b) Współczynnik Sharpe'a – pokazujący jak opłacalne jest ryzyko jakie ponosi fundusz w stosunku do bezpiecznych inwestycji np. obligacji rządowych,
 - c) Information Ratio – współczynnik pokazujący jak opłacalne jest ryzyko jakie ponosi fundusz w stosunku do swojego benchmarku (określonego punktu odniesienia),
 - d) Poziom kosztów funduszu.
3. W trakcie przygotowywania Rekomendacji Bank wykorzystuje następujące źródła informacji:
 - a) Dostępne analizy, raporty, sprawozdania, prospekty oraz inne materiały dotyczące instrumentów finansowych będących przedmiotem Rekomendacji jak również opisujące obecną i prognozowaną krajową i zagraniczną sytuację ekonomiczną
 - b) Wiedza ekspercka dedykowanych pracowników Banku
4. Rekomendacja zawiera w szczególności:
 - a) Datę i czas jej sporządzenia,
 - b) Oznaczenie firmy inwestycyjnej udzielającej Rekomendacji,
 - c) Wskazanie Klienta, na rzecz którego została sporządzona,
 - d) Wskazanie Profilu Klienta,
 - e) Wskazanie Instrumentów finansowych będących jej przedmiotem,
 - f) Określenie kierunku inwestycyjnego Rekomendacji (nabycie/ zamiana/ zbycie/ powstrzymanie się od zmian),
 - g) Określenie ważności Rekomendacji.
5. Wydając Rekomendację Bank nie bierze pod uwagę ewentualnych skutków podatkowych związanych z nabyciem lub zbyciem instrumentów finansowych objętych Rekomendacją.
6. Klient nie jest zobowiązany do realizacji Rekomendacji.
7. Ostateczną decyzję dotyczącą realizacji propozycji zawartych w Rekomendacji podejmuje Klient.

VI. Opłaty i prowizje

§ 12

1. Bank pobiera wynagrodzenie z tytułu świadczenia Usługi zgodnie z Tabelą Opłat i Prowizji. Tabela opłat i prowizji jest dostępna w placówkach Banku oraz na stronie internetowej Banku.
2. Wynagrodzenie za Usługę jest ustalone jako opłata za przygotowanie na wniosek Klienta Rekomendacji.
3. Terminy uiszczania wynagrodzenia, o którym mowa w ust.1, oraz jego wysokość określa TOiP.
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.
5. Bank może dokonywać zmiany TOiP, 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 TOiP. 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 § 12 ust. 6 pkt c) - f)
11. W przypadku, gdy Klient, w celu wykonywania Umowy, nie musi korzystać z nowej usługi lub funkcjonalności, o której mowa w ust. 10, nie znajduje zastosowania tryb powiadamiania, określony w ust. 14, a Bank informuje o wprowadzeniu opłaty lub prowizji na stronie internetowej Banku.
12. 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.
13. Bank zastrzega sobie prawo do zmiany Tabeli opłat i prowizji, w zakresie innym niż związany z wysokością opłat i prowizji, w przypadku zaistnienia przynajmniej jednej z ważnych przyczyn określonych w § 18 ust. 1.
14. O zmianach TOiP Bank informuje Klienta na 30 dni przed wejściem w życie zmian. 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 dokonany z dniem złożenia oświadczenia.

VII. Powiadomienia i raporty związane z realizacją Usługi

§ 13

1. W zakresie świadczenia Usługi Bank przekazuje Klientowi raporty, informacje i korespondencję na Trwałym Nośniku za pośrednictwem Systemu Bankowości Internetowej, o ile Klient będący stroną Umowy jest użytkownikiem takiego Systemu, a Bank udostępnia taki sposób powiadomienia. Bank zastrzega sobie możliwość przekazania informacji na adres korespondencyjny wskazany przez Klienta w Banku.
2. W przypadku, gdy Klient kontaktuje się z Bankiem osobiście, telefonicznie lub elektronicznie, Bank może prowadzone rozmowy i korespondencję nagrywać lub rejestrować w formie notatek ze spotkań, przetwarzać i archiwizować na Trwałym Nośniku. Zachowane nagrania rozmów, prowadzonej korespondencji lub notatki ze spotkań mogą być wykorzystane do celów dowodowych.
3. Bank niniejszym informuje, że kopia nagrania rozmów, notatek i korespondencji z Klientem będzie udostępniana na żądanie Klienta przez okres pięciu lat, a w przypadku, gdy żąda Komisja Nadzoru Finansowego, przez okres siedmiu lat.
4. Klient ma prawo dostępu do zarejestrowanych przez Bank materiałów na zasadach określonych w § 16 Regulaminu.
5. Bank przekazuje Klientowi sprawozdanie wraz z raportem z udzielonych Rekomendacji w trybie i terminach określonych w Komunikacie.
6. Bank nie przekazuje Klientowi sprawozdania z udzielonych Rekomendacji, jeżeli w okresie objętym sprawozdaniem nie były udzielane żadne Rekomendacje.
7. W przypadku gdy Bank umożliwia Klientom dostęp do Systemu Bankowości Internetowej kwalifikującego się jako Trwały nośnik informacji, gdzie zapisane są udzielone Klientowi Rekomendacje, obowiązek opisany w pkt. 5 uważa się za spełniony.

VIII. Ryzyko i odpowiedzialność

§ 14

1. Bank ponosi odpowiedzialność za szkody poniesione przez Klientów wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań Banku wynikających z Umowy.
2. Bank nie monitoruje aktualnego stanu i składu Aktywów Klienta oraz Rekomendowanego portfela inwestycyjnego w celu informowania Klienta o jego zmianach.
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 Usługę podejmując wszelkie uzasadnione działania zgodnie z najlepiej pojętym interesem Klienta, mając na względzie osiągnięcie 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 z zastrzeżeniem, iż przygotowana dla Klienta Rekomendacja jest odpowiednia wyłącznie w dniu jej sporządzenia. Klient zwalnia Bank z odpowiedzialności za szkody, które poniósł, ponieważ podjął działania rekomendowane w przygotowanych dla niego Rekomendacjach – jeśli Bank sporządził te Rekomendacje w dobrej wierze, przy zachowaniu należytej staranności zawodowej, w ramach świadczenia Usługi. Bank odpowiada za te szkody, jeśli dowiedziono, że są one rezultatem działań Banku w złej wierze lub zaniedbania Banku.
5. 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.
6. Bank nie ponosi odpowiedzialności za wypełnianie obowiązków podatkowych Klienta.

§ 15

1. W przypadku zaistnienia konfliktu interesów, Bank ma prawo do odmowy wydania Rekomendacji.
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 Regulaminie.
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.

IX. Sposoby i terminy rozpatrywania skarg i reklamacji

§ 16

1. Klient ma prawo złożyć reklamację dotyczącą Usługi świadczonej przez Bank. Klient powinien niezwłocznie zgłosić informację o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia.
2. Reklamacja może być złożona za pośrednictwem Systemów Bankowości Elektronicznej lub w inny sposób określony w Komunikacie.
3. Reklamacje Bank rozpatruje niezwłocznie, jednak nie dłużej niż w terminie 30 dni od daty jej wpłynięcia. 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 Elektronicznej, 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,

- c) na innym Trwałym Nośniku, o ile Bank udostępni taką formę powiadomienia.
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 wyboru 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.
 8. Ewentualne spory wynikające z Umowy zawartej przez Bank i Klienta, będącego osobą fizyczną, mogą być rozstrzygane w trybie pozasądowym. Wnioski można składać do:
 - a) Rzecznika Finansowego, strona internetowa: www.rf.gov.pl - z tym, że Rzecznik działa zgodnie z ustawą o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym,
 - b) Arbitra bankowego działającego przy Związku Banków Polskich, strona internetowa: www.zbp.pl/dla-konsumentow/arbitr-bankowy/dzialalnosc. Arbitr rozstrzyga spór i narzuca stronom swoje orzeczenie zgodnie z regulaminem bankowego arbitrażu konsumenckiego.
 9. Konsument, który ma miejsce zamieszkania na terenie państwa członkowskiego Unii Europejskiej, w związku z umową zawartą przez internet, ma prawo - w celu rozstrzygnięcia sporów w trybie pozasądowym - skorzystać z europejskiej platformy internetowego rozstrzygnięcia 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.
 10. O ile regulamin podmiotu ADR to przewiduje, Bank - w celu rozstrzygnięcia sporów w trybie pozasądowym - może skorzystać z europejskiej platformy internetowego rozstrzygnięcia 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.
 11. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

X. 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. W przypadku śmierci Klienta, Umowa wygasa z chwilą, w której Bank otrzyma udokumentowaną informację o śmierci Klienta.
3. Bank może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeśli:
 - a) Klient nie przestrzega postanowień Umowy lub Regulaminu,
 - b) Klient wprowadzi Bank w błąd, ponieważ poda nieprawdziwe albo niezgodne ze stanem faktycznym informacje lub je zatai, dlatego, że ich treść lub charakter mogłyby sprawić, że Bank nie zawarłby Umowy lub zmieniłby jej warunki; także jeśli Klient posłuży się nieprawdziwymi, przerobionymi lub podrobionymi dokumentami,
 - c) Bank uzyska informacje, które uzasadniają podejrzenie, że Klient popełnił przestępstwo, w tym przestępstwo na szkodę Banku.

4. Bank może rozwiązać Umowę z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia w przypadku:
 - a) nieudzielenia przez Klienta informacji niezbędnych do wykonania Umowy,
 - b) zaprzestania świadczenia przez Bank Usługi na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie i Komunikacie
 - c) nieuiszczenia należnych Bankowi opłat i prowizji naliczonych za świadczenie Usługi przez okres co najmniej 2 kolejnych miesięcy,
 - d) braku spełnienia przez Klienta warunków koniecznych do świadczenia Usługi przez Bank opisanych w Umowie, Regulaminie i Komunikacie
 - e) braku spełnienia kryterium finansowego kwalifikującego Klienta do objęcia Ofertą, w ramach której Bank udostępnia Usługę doradztwa inwestycyjnego, określoną w Komunikacie
 - f) braku możliwości wykonania przez Bank obowiązków w ramach stosowania środków bezpieczeństwa finansowego, określonych w ustawie o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.
5. Bieg wypowiedzenia Umowy liczy się od dnia doręczenia Klientowi pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy.
6. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy złożone przez każdą ze stron wymaga formy pisemnej, z zastrzeżeniem złożenia takiego oświadczenia za pośrednictwem Systemu Bankowości Internetowej - o ile Bank udostępnia taki sposób składania dyspozycji.

XI. Postanowienia końcowe

§ 18

1. Bank zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się:
 - a) Zmianę lub wprowadzenie nowych przepisów prawa, które określają zasady, na jakich Bank świadczy Usługę doradztwa inwestycyjnego,
 - 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 związanych z postępowaniem technologicznym,
 - d) dostosowanie do koniecznych zmian wprowadzanych w funkcjonującym w Banku Systemie Bankowości Internetowej,
 - e) zmiany w ofercie Banku,
 - f) rozszerzenie, zmianę lub ograniczenie funkcjonalności usług, zmianę zasad korzystania z usług przez Klienta, wprowadzenie nowych usług, rezygnację z wykonywania niektórych czynności będących przedmiotem usług świadczonych przez Bank w ramach zawartej z Klientem Umowy.
2. O zmianach Regulaminu Bank informuje Klienta na 30 dni przed wejściem w życie zmian. 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 dokonany z dniem złożenia oświadczenia.
3. Zmiana treści Komunikatu nie skutkuje zmianą Regulaminu i nie powoduje konieczności wypowiedzenia Komunikatu. Aktualna treść Komunikatu jest udostępniana placówkach Banku oraz na stronie internetowej Banku i ma charakter informacyjny.

§ 19

1. Klient ma obowiązek aktualizacji wszelkich danych osobowych i teled adresowych niezbędnych do świadczenia Usługi.
2. Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki niedochowania przez Klienta obowiązku aktualizacji danych opisanych w ust. 1.

§ 20

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

§ 21

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