

## Informacje dla Klientów Indywidualnych o ING Banku Śląskim S.A. w zakresie świadczenia usług przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub odkupienia tytułów uczestnictwa w instytucjach wspólnego inwestowania („Informacja o Banku”)

stan na dzień 01.06.2020

**ING Bank Śląski S.A.** z siedzibą w Katowicach, przy ul. Sokolskiej 34, 40-086 Katowice, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym Katowice-Wschód Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000005459, o kapitale zakładowym w kwocie 130 100 000,00 zł oraz kapitale wpłaconym w kwocie 130 100 000,00 zł, NIP 634-013-54-75, świadczący usługi maklerskie na podstawie art. 70 ust. 2 Ustawy o obrocie instrumentami finansowymi (Dz.U. nr 183, poz. 1538, z późn. zm.) („Bank”).

### • Dane teleadresowe Banku

Siedziba: 40-086 Katowice, ul. Sokolska 34

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

### • Język świadczenia Usługi pośrednictwa

Bank świadczy usługę przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub odkupienia tytułów uczestnictwa w instytucjach wspólnego inwestowania („Usługa pośrednictwa”), sporządza i przekazuje dokumenty oraz kontaktuje się z Klientem w języku polskim. Niniejsza Informacja o Banku dotyczy świadczenia usług w zakresie jednostek uczestnictwa otwartych funduszy inwestycyjnych. Wybrane informacje lub dokumenty Bank może przekazywać Klientom dodatkowo w języku angielskim.

### • Sposoby komunikowania się z Bankiem

- osobiście w dowolnym oddziale Banku
- poprzez system bankowości internetowej
- dzwoniąc na infolinię 801 222 222, +48 (32) 357 00 69 (z wyłączeniem możliwości złożenia zlecenia nabycia lub odkupienia tytułów uczestnictwa)

### • Podstawa świadczenia Usługi pośrednictwa

Bank działa na podstawie art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi (Dz.U. nr 183, poz. 1538, z późn. zm.), zgodnie z którym może wykonywać czynności związane z przyjmowaniem i przekazywaniem zleceń bez zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego.



## • Konflikt interesów

Bank dokłada starań, aby prowadzona przez Bank Usługa pośrednictwa była realizowana w sposób rzetelny, uczciwy i profesjonalny, jak również zgodny z najlepszym interesem Klientów. Jednym ze sposobów realizacji powyższych celów jest właściwe podejście do problematyki konfliktów interesów. W celu przeciwdziałania konfliktom interesów związanym z Usługą pośrednictwa, Bank wdrożył wewnętrzne standardy postępowania oraz rozwiązania organizacyjne, mające na celu:

- identyfikację potencjalnych konfliktów interesów,
- ograniczenie ryzyka wystąpienia faktycznego konfliktu interesów (zmaterializowania się konfliktu) w przypadkach, gdy zaistniały przesłanki, mogące utrudniać rzetelną i uczciwą obsługę Klienta lub Klientów,
- podjęcie działań zapewniających ochronę interesów Klienta lub Klientów w przypadku, gdyby dostępne środki ograniczające ryzyko konfliktu okazały się niewystarczające.

Podstawową regulacją wewnętrzną określającą okoliczności, jakie w odniesieniu do realizowanej przez Bank Usługi pośrednictwa mogą powodować powstanie konfliktu interesów, a także definiującą środki i procedury zarządzania ww. konfliktami jest *Regulamin zarządzania konfliktami interesów w zakresie działalności ING Banku Śląskiego S.A. prowadzonej na podstawie art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi oraz w zakresie lokat strukturyzowanych*.

Zidentyfikowane przez Bank przesłanki potencjalnych konfliktów mogą dotyczyć między innymi relacji pomiędzy:

- interesami Banku a interesami Klienta lub Klientów,
- interesami Klienta lub Klientów a interesami innego Klienta lub innej grupy Klientów,
- interesami Banku lub jego Klientów a interesami pracownika lub grupy pracowników Banku.

Bank dokonuje okresowych przeglądów przesłanek potencjalnych konfliktów i w razie potrzeby wprowadza w tym zakresie niezbędne aktualizacje. Podstawowe środki przeciwdziałania konfliktom interesów obejmują wewnętrzne standardy postępowania, określające wymogi w zakresie:

- przestrzegania norm compliance, w tym obowiązków pracowników, związanych z ograniczaniem ryzyka konfliktu interesów,
- prywatnych inwestycji pracowników, przestrzegania barier przepływu informacji oraz zarządzania konfliktami interesów,
- postępowania z prezentami, udziału w imprezach okolicznościowych oraz przeciwdziałania przekupstwu,
- przestrzegania zakazu konkurencji.

Jeżeli zastosowane przez Bank zasady i środki przeciwdziałania konfliktom interesów nie zapewnią wystarczającej ochrony przed wystąpieniem rzeczywistego konfliktu interesów i powstanie ryzyko naruszenia interesów Klienta, Bank podejmie i zastosuje odpowiednie środki organizacyjne w celu zapobieżenia niekorzystnemu oddziaływaniu konfliktów interesów na interes Klienta. W przypadku, gdy wyżej wskazane środki nie będą wystarczające, by z należytą starannością zapobiec ryzyku naruszenia interesów Klienta, Bank zawiadomi Klienta o zidentyfikowanym konflikcie interesów. W takiej sytuacji świadczenie na rzecz Klienta usług będzie możliwe pod warunkiem, że Klient wyrazi wolę zawarcia/kontynuacji umowy, pomimo zaistniałego konfliktu interesów.

Na żądanie, Bank przekaze Klientowi przy użyciu trwałego nośnika informacji lub w Oddziale Banku szczegółowe informacje na temat przeciwdziałania konfliktom interesów.

## • Informacje o jednostkach uczestnictwa i ryzyku

Jednostki uczestnictwa funduszy inwestycyjnych są zbywane przez otwarte fundusze inwestycyjne. Fundusz inwestycyjny otwarty zbywa jednostki uczestnictwa inwestorowi, który dokona wpłaty na ich nabycie. Osoba, która dokonała nabycia jednostek uczestnictwa staje się uczestnikiem funduszu. Fundusz inwestycyjny otwarty ma obowiązek odkupienia jednostek uczestnictwa od każdego uczestnika funduszu, który tego zażąda, w takiej sytuacji jednostki te są umarzone. Jednostki uczestnictwa nie mogą być przedmiotem obrotu zorganizowanego. W związku z tym uczestnik funduszu otwartego nie może zbyć jednostek na rzecz osób trzecich.

### Główne rodzaje ryzyka związanego z inwestowaniem w jednostki uczestnictwa to:

- ryzyko zarządzającego, które polega na tym, że zarządzający otwartym funduszem inwestycyjnym może podjąć błędne decyzje co do wyboru przedmiotów inwestycji do portfela inwestycyjnego funduszu. Ryzyko to podlega ograniczeniu poprzez dywersyfikację portfela inwestycyjnego,
- ryzyko wynikające z braku dostępu uczestnika danego funduszu do aktualnego składu portfela inwestycyjnego tego funduszu,
- ryzyko związane z koncentracją aktywów lub rynków określonego funduszu będącego przedmiotem inwestycji,
- ryzyko braku możliwości bieżącego określenia dokładnych parametrów inwestycyjnych danego funduszu, w tym poziomu ryzyka,
- ryzyko zawieszenia odkupowania jednostek uczestnictwa przez fundusz inwestycyjny w wyniku braku płynności składników inwestycji funduszu,
- ryzyko zmienności wycen jednostek uczestnictwa, zróżnicowanej w zależności od typu funduszu,
- ryzyko niewłaściwej wyceny instrumentów znajdujących się w posiadaniu funduszu inwestycyjnego – szczególnie wysokie w przypadku instrumentów nienotowanych na rynkach.

## • Polityka świadczenia Usługi pośrednictwa i działania w najlepiej pojętym interesie Klienta

Usługa pośrednictwa jest świadczona na podstawie *Umowy o świadczenie usług przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub odkupienia tytułów uczestnictwa w instytucjach wspólnego inwestowania („Umowa pośrednictwa”), Regulaminu świadczenia przez ING Bank Śląski S.A. usług przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub odkupienia tytułów uczestnictwa w instytucjach wspólnego inwestowania („Regulamin pośrednictwa”) oraz Komunikatu dla Klientów korzystających z usług Banku w zakresie przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub odkupienia tytułów uczestnictwa w instytucjach wspólnego inwestowania („Komunikat”).*

Przed zawarciem Umowy pośrednictwa Bank dodatkowo przekazuje Klientowi:

- Informację o Banku,
- *Informację o kosztach i opłatach dla usługi przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub odkupienia tytułów uczestnictwa w instytucjach wspólnego inwestowania („Informacja o kosztach”).*

Wszystkie wymienione powyżej dokumenty Klient otrzymuje w wersji papierowej lub za pośrednictwem innego trwałego nośnika informacji. W przypadku innego trwałego nośnika informacji dokumenty przechowywane są w formie elektronicznej w systemie bankowości internetowej w Elektronicznym Systemie Doręczania Korespondencji w sekcji Moje Dokumenty.

### a) Podstawowe zasady działania w najlepiej pojętym interesie Klienta w zakresie Usługi pośrednictwa

Działanie w najlepiej pojętym interesie Klienta oznacza podjęcie przez Bank wszelkich niezbędnych działań w celu uzyskania możliwie najlepszych wyników dla Klienta w związku ze świadczeniem Usługi pośrednictwa.

Bank nie gwarantuje uzyskania możliwie najlepszej ceny we wszelkich okolicznościach oraz w każdym przypadku, w szczególności, gdy dochodzi do wystąpienia czynników niezależnych od Banku, na które Bank nie miał wpływu.

Celem Banku jest świadczenie Usługi pośrednictwa zgodnie z wysokimi standardami, poprzez realizację obowiązków wynikających z Ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (dalej: Ustawa) oraz Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 30 maja 2018 r. w sprawie trybu i warunków postępowania firm inwestycyjnych, banków, o których mowa w art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi oraz banków powierniczych lub aktu, który je zastąpi.

Bank zapewnia, że:

- działa uczciwie, rzetelnie i profesjonalnie,
- wszystkie informacje, w tym publikacje handlowe, kierowane do Klientów są rzetelne, wyraźne i niewprowadzające w błąd;
- sposób wynagradzania pracowników nie pozostaje w sprzeczności z działaniem w najlepiej pojętym interesie Klienta;
- przekazuje zlecenia do realizacji do Agenta transferowego wskazanego przez Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych;
- przekazuje zlecenia do Agenta Transferowego zgodnie z harmonogramem określonym w Komunikacie;
- niezwłocznie po przyjęciu zlecenia, przekazuje Klientowi potwierdzenie przyjęcia zlecenia na zasadach opisanych w Regulaminie pośrednictwa;
- wprowadził i stosuje zasady przekazywania informacji o kosztach i opłatach związanych ze świadczeniem Usługi pośrednictwa (lit. b);
- wprowadził i stosuje zasady klasyfikacji Klientów, ocen adekwatności i odpowiedniości oraz wyznaczania rynków docelowych Klientów (lit. c);
- wprowadził i stosuje zasady składania i rozpatrywania reklamacji Klientów (lit. d).

#### b) Zasady przekazywania informacji o kosztach i opłatach związanych ze świadczeniem Usługi pośrednictwa

Przed zawarciem Umowy pośrednictwa oraz przed zleceniem nabycia jednostek uczestnictwa nowego funduszu Bank przekazuje Klientowi Informację o kosztach, zawierającą szacunkowe całkowite koszty i opłaty związane z inwestowaniem.

Przed zleceniem nabycia, konwersji i zamiany jednostek uczestnictwa Bank prezentuje Klientowi zestawienie kosztów i opłat dotyczących tego zlecenia.

Raz w roku Bank przekazuje Klientowi roczne zestawienie rzeczywistych kosztów i opłat poniesionych przez Klienta w danym roku.

#### c) Zasady klasyfikacji Klientów, ocen adekwatności i odpowiedniości oraz wyznaczania rynków docelowych Klientów

### Zasady Klasyfikacji Klientów

W celu zapewnienia właściwego poziomu bezpieczeństwa i ochrony klientów, Bank klasyfikuje Klientów na trzy kategorie:

- Klient detaliczny,
- Klient profesjonalny,
- Uprawniony kontrahent.

Najwyższy poziom ochrony zapewnia kategoria „Klient detaliczny”. Zakres ochrony zmniejsza się wraz ze zmianą kategorii na Klienta profesjonalnego i Uprawnionego kontrahenta. Wszyscy Klienci indywidualni Banku są klasyfikowani jako Klienci detaliczni.

Bank przekazuje klientom na trwałym nośniku (w Regulaminie pośrednictwa) informacje o tym, czy przysługuje im prawo do złożenia wniosku o zmianę tak wyznaczonej kategorii, oraz o tym, czy inna kategoria wiązałaby się z obniżeniem poziomu ochrony.

Bank, mając na uwadze zapewnienie wysokiego poziomu bezpieczeństwa i ochrony Klienta, może odmówić zmiany kategorii na inną.

### Ankieta inwestycyjna

Przed zawarciem z Klientem Umowy pośrednictwa Bank dokonuje oceny czy Usługa pośrednictwa jest adekwatna do wiedzy i doświadczenia inwestycyjnego Klienta. W tym celu Bank zwraca się do Klienta o udzielenie informacji na temat wiedzy, doświadczenia inwestycyjnego, wykształcenia i wykonywanego zawodu przez Klienta.

Bank ostrzega Klienta jeśli Usługa pośrednictwa jest nieadekwatna do wiedzy i doświadczenia inwestycyjnego Klienta.

Klient może ponownie wypełnić ankietę inwestycyjną w każdym momencie w bankowości internetowej lub w oddziale.

### **Rynki docelowe i grupy docelowe**

W procesie nabycia jednostek uczestnictwa Bank ocenia, czy nabywany przez Klienta typ jednostek uczestnictwa znajduje się w jego rynku docelowym oraz czy Klient znajduje się w pozytywnej lub negatywnej grupie docelowej dla danego typu jednostek uczestnictwa. W tym celu Bank określa grupy docelowe oraz rynki docelowe.

- **Rynki docelowe**

Bank wyznacza rynki docelowe dla każdego Klienta określając typy jednostek uczestnictwa, które spełniają jego potrzeby, cechy i cele. W tym celu Bank zwraca się do Klienta o udzielenie informacji związanych z jego wiedzą, doświadczeniem inwestycyjnym, sytuacją finansową, tolerancją ryzyka oraz celami i potrzebami Klienta.

- **Grupy docelowe/ negatywne grupy docelowe**

Przed udostępnianiem przez Bank do nabycia jednostek uczestnictwa Bank wyznacza grupy docelowe Klientów, których potrzebom, cechom i celom te jednostki uczestnictwa odpowiadają. Bank wyznaczając grupy docelowe Klientów bierze pod uwagę grupy docelowe przekazane przez Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych.

Bank ostrzega Klienta jeśli oceni, że Klient nabywa typ jednostki uczestnictwa poza swoim rynkiem docelowym. Klient może nabyć jednostki uczestnictwa będące poza swoim rynkiem docelowym tylko i wyłącznie z własnej inicjatywy.

#### **d) Zasady składania i rozpatrywania reklamacji**

##### **Sposoby składania reklamacji:**

- Poprzez system bankowości internetowej lub poprzez formularz reklamacji dostępny na stronie [www.ing.pl](http://www.ing.pl)
- Telefonicznie pod numerami 800 163 012 lub (32) 357 00 62 albo osobiście w placówce Banku
- Pisemnie – osobiście w placówce Banku albo przesyłką pocztową na adres zespołu zarządzania skargami:

Centrum Obsługi Klienta - TeamING  
ING Bank Śląski S.A.,  
ul. Sokolska 34  
skr. Pocz. 137, 40-086 Katowice

Składanie reklamacji jest bezpłatne.

Potwierdzenie złożenia reklamacji Bank przekazuje telefonicznie, przez system bankowości internetowej, ustnie w oddziale banku lub w postaci papierowej.

##### **Sposoby udzielania odpowiedzi na reklamacje**

- Przez system bankowości internetowej,
- W postaci papierowej.

##### **Termny udzielenia odpowiedzi na reklamacje**

Bank udziela odpowiedzi najszybciej jak to jest możliwe, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie, może on zostać wydłużony, jednak nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

## • Postanowienia końcowe

Aktualne treści Regulaminu pośrednictwa, Komunikatu, Informacji o Banku i Informacji o kosztach znajdują się na stronie internetowej Banku: <https://www.ing.pl/indywidualni/tabele-i-regulaminy/regulaminy/obsługa-funduszy-inwestycyjnych>

Bank zawiadamia Klienta o zmianie Regulaminu pośrednictwa na 30 dni przed proponowaną datą wejścia w życie zmian. Zawiadomienie jest przekazywane zgodnie z zasadami opisanymi w Regulaminie pośrednictwa.