

Informacja dla Klientów Indywidualnych o ING Banku Śląskim S.A. w zakresie świadczenia usług w odniesieniu do lokat strukturyzowanych („Informacja o Banku”)

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”).

1. Dane teled adresowe Banku

Siedziba: 40-086 Katowice, ul. Sokolska 34
Strona internetowa: www.ing.pl

2. Język świadczenia Usługi

Bank świadczy usługi w odniesieniu do lokat strukturyzowanych („Usługa”), sporządza i przekazuje dokumenty oraz kontaktuje się z Klientem w języku polskim. Wybrane informacje lub dokumenty Bank może przekazywać Klientom dodatkowo w języku angielskim.

3. 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 (tylko informacyjnie)

4. Podstawa świadczenia Usługi

Bank działa na podstawie Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 14 maja 1991 r. (Dz. U. Nr 45, poz. 196).

5. Zasady świadczenia Usługi

Usługa jest świadczona na podstawie *Umowy Inwestycyjnej Lokaty Terminowej „Umowa”*, *Regulaminu terminowych lokat oszczędnościowych dla osób fizycznych „Regulamin”* oraz *Komunikatu dla posiadaczy terminowych lokat oszczędnościowych dla osób fizycznych „Komunikat”*.

Przed zawarciem Umowy Bank przekazuje Klientowi:

- Infomację o Banku,
- Dokument zawierający kluczowe Informacje,

- Wzór oświadczenia o odstąpieniu,
- Wyciąg z Tabeli Opłat i Prowizji dla osób fizycznych („**Wyciąg z Tabeli**”),
- Załącznik do *Regulaminów i Ogólnych warunków dotyczących Bankowego Funduszu Gwarancyjnego* („**Załącznik**”),
- Informację o *dyspozycji na wypadek śmierci*,
- *Zestawienie kosztów i opłat* znajdujące się w treści Umowy.

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.

Aktualne treści Informacji o Banku, Regulaminu, Komunikatu, Wyciągu z Tabeli, Załącznika i Informacji o dyspozycji na wypadek śmierci znajdują się na stronie internetowej Banku:

<https://www.ing.pl/indywidualni/tabele-i-regulaminy/regulaminy/lokaty>

<https://www.ing.pl/indywidualni/tabele-i-regulaminy/tabela-oplat-i-prowizji>

6. Koszty i opłaty związane ze świadczeniem Usługi

Przed zawarciem Umowy Bank przekazuje Klientowi informacje związane z kosztami i opłatami związanymi ze świadczeniem Usługi. Informacje te znajdują się w Wyciągu z Tabeli oraz treści Umowy.

Po zawarciu Umowy, informacja o kosztach i opłatach są przekazywane kwartalnie razem z informacjami o aktywach. Informacje te są przekazywane Klientom, którzy w dniu zakończenia kwartału są posiadaczami lokaty strukturyzowanej.

7. Działanie w najlepiej pojętym interesie Klienta

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.

Przed zawarciem Umowy Bank przekazuje Klientom lub potencjalnym Klientom informacje o Banku (zawierające m.in. informacje o firmie, o usługach i instrumentach finansowych, kosztach i opłatach).

Bank zapewnia, że w związku ze świadczeniem Usługi, nie przyjmuje ani nie przekazuje świadczeń pieniężnych, w tym opłat i prowizji, ani niepieniężnych - innych niż mających na celu poprawę jakości odpowiedniej usługi świadczonej Klientowi. Bank zapewnia, że przyjęcie świadczeń nie ma negatywnego wpływu na przestrzeganie przez Bank obowiązku uczciwego, sprawiedliwego i profesjonalnego działania.

Bank zapewnia, że udostępniane lokaty strukturyzowane odpowiadają na potrzeby rynku docelowego Klientów.

8. Zasady klasyfikacji Klientów, ocen adekwatności i odpowiedniości oraz wyznaczania rynków docelowych Klientów

a) 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 Umowie) 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.

b) Ankieta inwestycyjna

Przed zawarciem z Klientem Umowy Bank dokonuje oceny czy Usługa 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 jest nieadekwatna do wiedzy i doświadczenia inwestycyjnego Klienta.

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

c) Rynki docelowe i grupy docelowe

W procesie zawierania Umowy Bank ocenia, czy lokata strukturyzowana znajduje się w jego rynku docelowym oraz czy Klient znajduje się w pozytywnej lub negatywnej grupie docelowej dla danej lokaty strukturyzowanej. W tym celu Bank określa grupy docelowe oraz rynki docelowe.

- Rynki docelowe

Bank wyznacza rynki docelowe dla każdego Klienta określając lokaty strukturyzowane, 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 lokaty strukturyzowanej Bank wyznacza grupy docelowe Klientów, których potrzebom, cechom i celom ta lokata odpowiada.

Bank ostrzega Klienta jeśli oceni, że Klient zawiera Umowę na lokatę strukturyzowaną poza swoim rynkiem docelowym. Klient może zawrzeć Umowę na lokatę strukturyzowaną będącą poza swoim rynkiem docelowym tylko i wyłącznie z własnej inicjatywy.

9. Informacje o lokatach strukturyzowanych i ryzyku

Lokaty strukturyzowane są instrumentami o charakterze inwestycyjnym w formie lokaty bankowej (strukturyzowanej),

Charakteryzują się one:

- z góry określonym czasem trwania inwestycji (z reguły od 1 roku do 3 lat),
- pełną ochroną wpłaconego kapitału w dniu zapadalności produktu,
- potencjalnym dochodem wyższym niż w przypadku tradycyjnych lokat bankowych,
- oprocentowaniem opartym na z góry określonej formule, uzależnionym od zmian cen rynkowych (akcji, indeksów giełdowych, surowców, kursów walut, etc.),
- możliwością inwestycji zgodnie z przewidywanym kierunkiem zmian cen (wzrosty, spadki, trend boczny),
- ochroną wpłaconych przez Klienta pieniędzy przez Bankowy Fundusz Gwarancyjny,
- poniesieniem opłaty likwidacyjnej za wypłatę pieniędzy przed upływem terminu zapadalności lokaty.

Lokaty strukturyzowane oferowane są wyłącznie w okresie subskrypcji. Okres subskrypcji to okres przyjmowania wpłat i zapisów na lokatę strukturyzowaną. Okres subskrypcji trwa zazwyczaj od 2 do 3 tygodni. W tym okresie pieniądze klienta są oprocentowane zwykle według stawki oprocentowania jak dla konta oszczędnościowego.

W przypadku spełnienia minimalnych warunków niezbędnych do dojścia subskrypcji do skutku, wyrażanych zwykle w postaci minimalnej wartości zgromadzonych wpłat, uruchamiana jest właściwa lokata strukturyzowana i rozpoczyna się okres inwestycji.

Oprocentowanie lokaty właściwej uzależnione jest od zachowania się instrumentu bazowego (np. od kursu walutowego lub zmiany indeksów giełdowych). Formuła, według której naliczane jest oprocentowanie w okresie trwania właściwej lokaty strukturyzowanej, każdorazowo określane jest w treści umowy.

W przypadku niezebrania minimalnej kwoty wymaganej dla danej subskrypcji, subskrypcja nie dochodzi do skutku, a pieniądze wraz z odsetkami naliczonymi w okresie subskrypcji (pomniejszonymi o należny podatek), przekazywane są Klientom.

Główne ryzyka związane z nabyciem lokaty strukturyzowanej

- **Ryzyko rynkowe** – ryzyko osiągnięcia niższego niż oczekiwany dochód z inwestycji na skutek zmian cen rynkowych.
- **Ryzyko kredytowe** – ryzyko związane z utratą części kapitału wskutek niewypłacalności banku. Pieniądze wpłacone na lokatę strukturyzowaną chroni Bankowy Fundusz Gwarancyjny. W całości gwarantowane są kwoty (w złotych) do wartości 100.000 euro. Kwoty te obliczane są od sumy pieniędzy na wszystkich rachunkach danej osoby w banku. W przypadku rachunku wspólnego każdemu właścicielowi przysługuje odrębna kwota gwarantowana (do wysokości gwarancji).

10. Konflikt interesów

Bank dokłada starań, aby prowadzona przez Bank Usługa 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, 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 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 przekupstwom,
- 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.

11. Zasady składania reklamacji

a) Sposoby składania reklamacji:

- Poprzez system bankowości internetowej lub poprzez formularz reklamacji dostępny na stronie 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.

b) Sposoby udzielania odpowiedzi na reklamacje

- Przez system bankowości internetowej,
- W postaci papierowej.

c) Terminy 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.