

REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG INFORMACYJNYCH OFEROWANYCH PRZEZ ING USŁUGI FINANSOWE S.A.

§ 1.

Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie wyrażenia oznaczają:

1. OFE – ING Otwarty Fundusz Emerytalny reprezentowany przez ING Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Ludnej 2.
2. Towarzystwo – ING Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie z siedzibą w Warszawie przy ul. Ludnej 2.
3. Usługodawca – Usługi Finansowe S.A. działająca na rzecz podmiotów Grupy ING* a w szczególności OFE i Towarzystwa.
4. Członek OFE – osoba fizyczna, która podpisała umowę przystąpienia do OFE lub na której nazwisko został otwarty rachunek w OFE.
5. Klient Towarzystwa – osoba, która zawarła umowę ubezpieczenia z Towarzystwem.
6. Użytkownik – Członek OFE lub Klient Towarzystwa, który wnioskował o nadanie usług informacyjnych lub osoby korzystające z Usług informacyjnych.
7. Usługi informacyjne – usługi e-serwisING lub Tele-serwisING świadczone zgodnie z Regulaminem dla Klientów Towarzystwa oraz Członków OFE. Usługi mogą być również świadczone dla Członków OFE i Klientów Towarzystwa na podstawie umowy zawartej z jednym z tych podmiotów, z możliwością rozszerzenia przedmiotowej usługi na drugi podmiot, po złożeniu ustnej lub pisemnej dyspozycji w sprawie korzystania z usług informacyjnych. W dalszej części Regulaminu usługi informacyjne nazywane są Usługami.
8. Regulamin - regulamin korzystania przez Użytkownika z Usług oferowanych przez Usługodawcę.
9. Indywidualny Numer Klienta - numer nadawany przez Usługodawcę wraz z numerem PIN/Hasłem, wykorzystywany do identyfikacji Użytkownika, składający się z 9 cyfr.
10. PIN – indywidualny numer identyfikacyjny Użytkownika, pozwalający na jego identyfikację w zakresie korzystania z usługi Tele-serwisING, składający się z 4 cyfr.
11. Hasło – indywidualny numer identyfikacyjny Użytkownika, pozwalający na jego identyfikację w zakresie korzystania z usługi e-serwisING, składający się z 8-18 znaków.

§ 2.

Przedmiot Regulaminu

1. Regulamin określa zasady dostępu oraz korzystania z Usług świadczonych przez Usługodawcę.

§ 3.

Dostęp do Usług

1. Usługa e-serwisING świadczona przez Usługodawcę jest dostępna za pośrednictwem internetu pod adresem www.ing.pl.
2. Usługa Tele-serwisING jest dostępna pod numerem **0 801 20 30 40** wyłącznie dla Użytkownika korzystającego z telefonu posiadającego funkcję tonowego wybierania numerów.
3. Usługi wymagające kontaktu z konsultantem Centrum Obsługi Telefonicznej (COT) dostępne są w godzinach pracy COT. Pozostałe usługi dostępne są przez całą dobę 7 dni w tygodniu.
4. Warunkiem uzyskania dostępu do Usług jest złożenie dyspozycji ustnej w trakcie rozmowy telefonicznej lub w formie pisemnej na odpowiednim formularzu oraz przydzielenie przez Usługodawcę Członkowi OFE lub Klientowi Towarzystwa Indywidualnego Numeru Klienta oraz numeru PIN/Hasła.
5. Dokumenty zawierające Indywidualny Numer Klienta oraz numer PIN/Hasło są przesyłane Użytkownikowi listem zwykłym. Indywidualny Numer Klienta oraz numer PIN/Hasło przesyłane są w dwóch oddzielnych listach, w sposób uniemożliwiający wykorzystanie tych danych przez osoby trzecie. Jeżeli koperta zawierająca numer PIN/Hasło będzie uszkodzona bądź posiadać będzie ślady otwierania, należy zażądać wydania nowego numeru PIN/Hasła.
6. Użytkownik będący jednocześnie Klientem Towarzystwa i Członkiem OFE ma możliwość korzystania z usług określonych w § 5 lub § 6, łącznie bądź rozdzielnie, przy czym w każdym przypadku posługuje się jednym i tym samym Indywidualnym Numerem Klienta.
7. Wszelkie zmiany dotyczące dostępu do Usług, realizowane są po złożeniu ustnej dyspozycji w trakcie rozmowy telefonicznej lub w formie pisemnej na odpowiednim formularzu.

§ 4.

Warunki korzystania z Usług

1. Korzystanie z Usług jest bezpłatne.
2. Każde skorzystanie z Usług wymaga wprowadzenia Indywidualnego Numeru Klienta oraz numeru PIN/Hasła.
3. Użytkownik korzystając z Usługi po raz pierwszy, po wprowadzeniu numeru PIN/Hasła przekazanego przez Usługodawcę zmienia go na nowy.
4. Do uzyskiwania informacji, o których mowa w § 5 lub § 6, konieczne jest prawidłowe wprowadzenie Indywidualnego Numeru Klienta oraz numeru PIN/Hasła.
5. Trzykrotne wprowadzenie nieprawidłowego numeru PIN/Hasła spowoduje jego zablokowanie. W wypadku zablokowania numeru PIN/Hasła Użytkownik może otrzymać nowy PIN/Hasło po złożeniu ustnej dyspozycji w trakcie rozmowy telefonicznej lub formie pisemnej. Po otrzymaniu nowego numeru PIN/Hasła, Użytkownik postępuje jak w § 4 ust. 3.
6. Użytkownik zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy Indywidualnego Numeru Klienta, numeru PIN/Hasła i niedostępiania ich osobom trzecim oraz oświadcza, że Usługodawca nie będzie ponosić odpowiedzialności za skutki zagubienia, kradzieży lub udostępnienia osobie trzeciej dokumentu zawierającego PIN/Hasło do chwili złożenia dyspozycji blokady numeru PIN/Hasła.

7. W każdej chwili Użytkownik może zmienić PIN/Hasło. Nowy, określony przez Użytkownika PIN (dotyczy usługi Tele-serwisING) musi składać się z 4 cyfr. Nowe Hasło (dotyczy usługi e-serwisING) musi składać się z 8-18 znaków (z pominięciem wielkich liter oraz znaków diakrytycznych, np. ą, á, ä).

§ 5.

e-serwisING

1. Usługa e-serwisING świadczona przez Usługodawcę jest dostępna za pośrednictwem internetu pod adresem www.ing.pl.
2. Usługa e-serwisING obejmuje w szczególności:
 - 1) Dla Członków OFE:
 - a. dostęp do informacji o bieżącym stanie środków na rachunku w OFE,
 - b. zestawienie operacji na rachunku w OFE,
 - c. powiadomienie e-mailem o wpłynięciu nowej składki na rachunek OFE,
 - d. informacje o danych osobowych i teled adresowych Członka OFE,
 - e. informacje o wskazanych przez Członka OFE osobach uposażonych oraz ich udziale w podziale świadczenia,
 - f. możliwość uzyskania formularzy zmian danych osobowych, zmian osób uposażonych, zmian w stosunkach majątkowych, zmiany wzoru podpisu w OFE,
 - g. możliwość składania online dyspozycji zmiany numeru telefonu kontaktowego lub adresu e-mail,
 - h. możliwość szybkiego kontaktu z przedstawicielem OFE przy użyciu funkcji Web-chat,
 - i. możliwość zmiany bądź zablokowania Hasła,
 - j. możliwość zablokowania dostępu do usługi Tele-serwisING,
 - k. informacje o statusach usług automatycznych ING Usługi Finansowe S.A., z których Członek OFE korzysta.
 - 2) Dla Klientów Towarzystwa:
 - a. podstawowe informacje o posiadanych produktach Towarzystwa,
 - b. informacje teled adresowe o obsługujących Klienta Towarzystwa przedstawicielach ubezpieczeniowo-finansowych,
 - c. informacje o danych osobowych i teled adresowych Klienta Towarzystwa,
 - d. możliwość składania online dyspozycji zmiany numeru telefonu kontaktowego lub adresu e-mail,
 - e. możliwość zmiany bądź zablokowania Hasła,
 - f. możliwość zablokowania dostępu do usługi Tele-serwisING ,
 - g. informacje o statusach usług automatycznych ING Usługi Finansowe S.A., z których Klient Towarzystwa korzysta.

§ 6.

Tele-serwisING

1. Usługa Tele-serwisING jest dostępna przy użyciu telefonu posiadającego funkcję tonowego wybierania numerów. Usługa jest dostępna pod numerem **0 801 20 30 40**.
2. Usługa Tele-serwisING w szczególności obejmuje:
 - 1) Dla Członków OFE:
 - a. informację na temat bieżącego stanu środków na rachunku w OFE,
 - b. informację na temat 12 ostatnich operacji na rachunku Członka OFE,
 - c. dokonywanie zamówień na formularze zmian danych,
 - d. możliwość zmiany bądź blokady PIN-u,
 - e. możliwość zablokowania dostępu do usługi e-serwisING.
 - 2) Dla Klientów Towarzystwa:
 - a. informację o dacie, do której została opłacona polisa ubezpieczeniowa,
 - b. informację o cenach jednostek ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych,
 - c. możliwość zmiany bądź blokady PIN-u,
 - d. możliwość zablokowania dostępu do usługi e-serwisING,
 - e. w przypadku kontaktu z konsultantem COT, składanie oświadczeń dotyczących w szczególności zmian danych osobowych i teled adresowych. Usługodawca może żądać złożenia oświadczenia na piśmie.
3. Usługa Serwisu SMS dostępna jest w ramach usługi Tele-serwisING , wyłącznie dla Członka OFE, za pośrednictwem telefonu komórkowego, po dokonaniu wcześniejszej aktywacji pod numerem 3040.
Usługą SMS można otrzymać następujące informacje o rachunku w OFE:
 - a. saldo rachunku, ostatnia operacja oraz wartość jednostki rozrachunkowej (co 30 dni),
 - b. saldo rachunku, ostatnia operacja oraz wartość jednostki rozrachunkowej (każdorazowo po otrzymaniu składki),
 - c. informacja o operacji na rachunku (każdorazowo po otrzymaniu składki, bez podawania salda),
 - d. saldo rachunku, wartość jednostki rozrachunkowej na żądanie Członka OFE.

§ 7.

Czas trwania Usług

1. Usługi świadczone są bezterminowo, z wyjątkiem Serwisu SMS, w którym pierwsza dyspozycja ważna jest przez 90 dni a każda kolejna przez 180 dni.
2. Użytkownik traci możliwość korzystania z Usługi lub Usług w wypadku:
 - 1) Zablokowania numeru PIN/Hasła,
 - 2) Wypowiedzenia Usługi w formie pisemnej, z dwudniowym terminem wypowiedzenia, liczonym od dnia otrzymania wypowiedzenia przez Usługodawcę,
 - 3) Wypowiedzenia Usługi Serwisu SMS za pośrednictwem SMS, z jednodniowym terminem wypowiedzenia,
 - 4) Wypowiedzenia Usługi w formie ustnej w trakcie rozmowy telefonicznej.

§ 8.

Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące Usług należy zgłaszać za pośrednictwem infolinii (numer telefonu **0 801 20 30 40**), e-mailem (adres info@ing.pl) albo pisemnie pod adresem siedziby OFE bądź Towarzystwa.
2. Informacje na temat wyniku postępowania reklamacyjnego są przekazywane zainteresowanym w formie pisemnej pod adres wskazany do korespondencji.

§ 9.

Zmiana Regulaminu

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, w szczególności zmiany zakresu świadczonych Usług.
2. Aktualnie obowiązująca treść Regulaminu znajduje się na stronie internetowej www.ing.pl oraz w siedzibie Usługodawcy.

§ 10.

Postanowienia końcowe

1. Regulamin wprowadza się do obrotu z dniem 4 kwietnia 2008 roku.
2. Regulamin obowiązuje wszystkich Członków OFE oraz Klientów Towarzystwa, którzy po dniu określonym w ust. 1 złożyli dyspozycję nadania lub odblokowania dostępu do Usług, albo dyspozycję zmiany zakresu Usług, z zastrzeżeniem, że podczas rozmowy telefonicznej z konsultantem COT lub w formie pisemnej wyrazili zgodę na korzystanie z Usług na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
3. Niniejszy Regulamin zastępuje regulamin dotychczas stosowany przez Usługodawcę przy świadczeniu Usług informacyjnych.

*) podmioty powiązane kapitałowo z ING Group N.V. z siedzibą w Rzeczypospolitej Polskiej, a w szczególności: ING Usługi Finansowe S.A., ING Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A., ING Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A., ING Bank Śląski S.A.