

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

§ 1  
**Definicje**

Użyte w niniejszym Regulaminie wyrażenia oznaczają:

1. **Usługodawca** – ING Usługi Finansowe S.A. działająca na rzecz podmiotów Grupy ING (podmioty powiązane kapitałowo z ING Group N.V.) a w szczególności ING Otwartego Funduszu Emerytalnego reprezentowanego przez ING Powszechnie Towarzystwo Emerytalne S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Ludnej 2 (**OFE**) i ING Towarzystwa Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Ludnej 2 (**Towarzystwo**).
2. **Użytkownik** – osoba fizyczna, która podpisała umowę przystąpienia do OFE albo, na której nazwisko został otwarty rachunek w OFE (**Członek OFE**) lub osoba, która zawarła umowę ubezpieczenia z Towarzystwem (**Klient Towarzystwa**), która wnioskuje o nadanie usług informacyjnych i serwisowych lub korzysta z Usług informacyjnych i serwisowych.
3. **e-serwisING** – usługa internetowa dla Klientów Towarzystwa i Członków OFE umożliwiająca zdalną obsługę umowy ubezpieczenia i/lub rachunku w OFE.
4. **Potwierdzenie dyspozycji hasłem SMS** - jest dodatkową usługą dostępną po uprzednim uzyskaniu dostępu do usługi e-serwisING umożliwiającą potwierdzanie zmian na umowie ubezpieczenia.
5. **Tele-serwisING** – informacyjna usługa telefoniczna dla Klientów Towarzystwa, Członków OFE.
6. **Usługi informacyjne i serwisowe** – usługi e-serwisING, Tele-serwisING oraz Potwierdzenie dyspozycji hasłem SMS świadczone zgodnie z Regulaminem dla Klientów Towarzystwa oraz Członków OFE. W dalszej części Regulaminu usługi informacyjne i serwisowe nazywane są **Usługami**.
7. **Regulamin** – niniejszy regulamin korzystania przez Użytkownika z Usług oferowanych przez Usługodawcę.
8. **Nazwa użytkownika/Identyfikator Klienta** - numer nadawany przez Usługodawcę, wykorzystywany do identyfikacji Użytkownika, składający się minimum z 8 cyfr, będących numerem polisy Użytkownika albo numerem rachunku OFE Użytkownika.
9. **PIN** – indywidualny numer identyfikacyjny Użytkownika, składający się z 4 cyfr, pozwalający na identyfikację Użytkownika w zakresie korzystania z usługi Tele-serwisING.
10. **Hasło** – indywidualny kod identyfikacyjny Użytkownika, składający się z 8-18 znaków pozwalający na identyfikację Użytkownika w zakresie korzystania z usługi e-serwisING.
11. **Jednorazowy Kod Autoryzacji** – numer nadawany przez Usługodawcę, pozwalający na identyfikację Użytkownika w zakresie korzystania z usługi Potwierdzenia dyspozycji hasłem SMS, składający się z 8 znaków.
12. **COT**- Centrum Obsługi Telefonicznej dostępne pod numerem **0 801 20 30 40** lub **(022) 522 71 24** dla telefonów komórkowych

§ 2  
**Dostęp do Usług**

1. Regulamin określa zasady dostępu oraz korzystania z Usług świadczonych przez Usługodawcę.
2. 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.
3. Wszelkie zmiany dotyczące dostępu do Usług, realizowane są po złożeniu dyspozycji ustnej (w trakcie rozmowy telefonicznej), albo pisemnej (na formularzu) lub przez usługę e-serwisING w zakresie:
  - a. zmiany hasła do usługi e-serwisING
  - b. zmiany numeru telefonu do korzystania z usługi Potwierdzenia dyspozycji hasłem SMS
  - c. blokady usługi e-serwisING i Potwierdzenia dyspozycji hasłem SMS
  - d. blokady usługi Tele-serwisING.

§ 3  
**Warunki korzystania z Usług**

1. Użytkownik będący jednocześnie Klientem Towarzystwa i Członkiem OFE ma możliwość korzystania z usług określonych w § 4, § 5 lub § 6, łącznie bądź rozdzielnie, przy czym w każdym przypadku posługuje się Nazwą Użytkownika/Identyfikatorem Klienta.
2. Zakres świadczonych przez Usługodawcę usług jest zgodny z dyspozycją lub wnioskiem Użytkownika.
3. Akceptacja Regulaminu przez Użytkownika nie oznacza uzyskania równoczesnego dostępu do wszystkich usług określonych w § 4, § 5 lub § 6, chyba, że podczas rozmowy z konsultantem COT Użytkownik wyraził dyspozycję dostępu do wszystkich usług.
4. Każdorazowe skorzystanie z Usług wymaga wprowadzenia Nazwy Użytkownika/Identyfikatora Klienta oraz numeru Hasła/PIN.
5. Użytkownik korzystając z Usługi po raz pierwszy, po wprowadzeniu numeru Hasła/PIN przekazanego przez Usługodawcę zmienia go na nowy.
6. Trzykrotne wprowadzenie nieprawidłowego numeru Hasła/PIN powoduje zablokowanie dostępu do Usługi. W wypadku zablokowania dostępu do Usługi Użytkownik może otrzymać nowe Hasło/PIN po złożeniu dyspozycji ustnej (w trakcie

rozmowy telefonicznej z konsultantem COT) albo pisemnej. Po otrzymaniu nowego Hasła lub numeru PIN, Użytkownik postępuje jak w ust. 5.

7. Korzystanie z Usług jest bezpłatne.
8. Jeżeli korzystanie z Usług wymaga komunikacji za pomocą SMS, Użytkownik ponosi koszty wysyłki wiadomości SMS ze swojego telefonu według taryfy operatora sieci komórkowej. W przypadku telefonicznego kontaktu z konsultantem COT, koszt połączenia jest równy cenie jednego impulsu według taryfy operatora.

#### § 4

##### **e-serwisING**

1. Usługa e-serwisING świadczona przez Usługodawcę jest dostępna za pośrednictwem internetu pod adresem **www.ing.pl**.
2. Warunkiem uzyskania dostępu do e-serwisINGu jest złożenie przez Użytkownika dyspozycji ustnej w trakcie rozmowy telefonicznej z konsultantem COT lub złożenie pisemnego wniosku. Niezależnie od wybranej opcji, wymagane jest:
  - a. podanie numeru telefonu komórkowego posiadającego funkcję wysyłania wiadomości SMS, na który Usługodawca będzie wysyłał Hasła
  - b. akceptacja niniejszego Regulaminu.
3. W każdej chwili Użytkownik może zmienić Hasło poprzez:
  - a. zmianę Hasła on-line po zalogowaniu do usługi e-serwisING
  - b. złożenie dyspozycji wydania nowego Hasła na stronie logowania do usługi e-serwisING
  - c. złożenie ustnej dyspozycji w trakcie rozmowy telefonicznej z konsultantem COT lub złożenie pisemnego wniosku.Nowe Hasło musi składać się z 8-18 znaków z pominięciem znaków diakrytycznych (np. ą, á, ä) oraz dwóch takich samych znaków obok siebie. Wśród użytych znaków musi się znaleźć co najmniej:
  - jedna wielka litera
  - jedna cyfra
  - jeden znak specjalny (np. -, +, \*)
4. 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 teleadresowych Członka OFE
    - e. informacje o wskazanych przez Członka OFE osobach uposażonych oraz ich udziale w podziale świadczenia
    - f. możliwość uzyskania formularzy zmian osób uposażonych, zmian w stosunkach majątkowych między małżonkami, oraz zmiany danych osobowych
    - g. możliwość zmiany Hasła
    - h. możliwość zablokowania oraz odblokowania dostępu do usługi e-serwisING
    - i. informacje o statusach Usług, z których Członek OFE korzysta.
  - 2) Dla Klientów Towarzystwa:
    - a. podstawowe informacje o posiadanych produktach
    - b. informacje o danych osobowych i teleadresowych Klienta
    - c. możliwość składania online dyspozycji zmiany numeru telefonu kontaktowego lub adresu e-mail
    - d. możliwości składania online wybranych przez Towarzystwo dyspozycji zmian w umowach ubezpieczenia
    - e. możliwość zmiany bądź zablokowania Hasła
    - f. informacje o statusach Usług, z których Klient korzysta.
5. Usługa Potwierdzania dyspozycji hasłem SMS jest dodatkową usługą dostępną po uprzednim uzyskaniu dostępu do usługi e-serwisING oraz wyłącznie dla Użytkownika korzystającego z telefonu komórkowego posiadającego funkcję wysyłania wiadomości SMS.
6. Hasło przesłane przez Usługodawcę poprzez wiadomość SMS wygasa automatycznie po 10 dniach. Jednorazowy Kod Autoryzacji wygasa automatycznie po 10 minutach od jego wysłania przez Usługodawcę. Hasło oraz Jednorazowy Kod Autoryzacji, które zostały zablokowane lub wygasły tracą ważność.
7. W każdej chwili Użytkownik ma prawo zmienić numer telefonu komórkowego, o którym mowa w ust. 2 i 5, w następujący sposób:
  - a. on-line po zalogowaniu do usługi e-serwisING
  - b. poprzez złożenie ustnej dyspozycji w trakcie rozmowy telefonicznej z konsultantem COT lub złożenie pisemnego wniosku

#### § 5

##### **Potwierdzanie dyspozycji hasłem SMS**

1. Usługa Potwierdzania dyspozycji hasłem SMS dostępna jest dla Klientów Towarzystwa i obejmuje m.in. możliwość:
  - a. zmiany adresu do korespondencji
  - b. zmiany numeru telefonu
  - c. zmiany adresu poczty elektronicznej e-mail

- d. odwołania zgody na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych
  - e. potwierdzenia wybranych operacji na wybranych umowach ubezpieczenia.
2. Jednorazowy Kod Autoryzacji jest wysyłany na numer telefonu komórkowego, o którym mowa w §4 ust. 5, po dokonaniu jednej z operacji wskazanych w ust. 1. W przypadku dokonania więcej niż jednej operacji, dla każdej z nich zostanie wysłany oddzielny Jednorazowy Kod Autoryzacji. Szczegółowy opis przebiegu procesu znajduje się na stronie internetowej pod adresem [www.ing.pl](http://www.ing.pl).
  3. Trzykrotne wprowadzenie nieprawidłowego Jednorazowego Kodu Autoryzacji spowoduje jego zablokowanie. W przypadku zablokowania Jednorazowego Kodu Autoryzacji Użytkownik musi ponownie wykonać operację wskazaną w ust. 2 w celu uzyskania nowego Jednorazowego Kodu Autoryzacji. Nowy Jednorazowy Kod Autoryzacji zostanie wygenerowany i przesłany za pomocą SMS na podany numer telefonu Użytkownika. Po otrzymaniu nowego Jednorazowego Kodu Autoryzacji, Użytkownik postępuje zgodnie z wcześniej opisanym procesem.
  4. Zablokowanie trzech kolejnych Jednorazowych Kodów Autoryzacji spowoduje zablokowanie usługi Potwierdzania dyspozycji hasłem SMS.

## § 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** lub **(022) 522 71 24** dla telefonów komórkowych.
2. Warunkiem uzyskania dostępu do Tele-serwisINGu jest złożenie przez Użytkownika dyspozycji ustnej w trakcie rozmowy telefonicznej z konsultantem COT lub złożenie pisemnego wniosku.
3. W celu nadania dostępu do usługi Tele-serwisING Usługodawca prześle Użytkownikowi listem zwykłym dokumenty zawierające Nazwę Użytkownika/Identyfikator Klienta oraz numer PIN. Nazwa użytkownika/Identyfikator Klienta oraz numer PIN przesyłane są w dwóch oddzielnych listach, w sposób uniemożliwiający wykorzystanie tych danych przez osoby trzecie. Jeżeli koperta zawierająca Nazwę użytkownika/Identyfikator Klienta lub numer PIN jest uszkodzona bądź widoczne są ślady jej otwierania, należy zażądać wydania nowej Nazwy użytkownika/ Identyfikatora Klienta lub numeru PIN.
4. W każdej chwili Użytkownik może zmienić PIN. Nowy, określony przez Użytkownika PIN musi składać się z 4 cyfr.
5. 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 dniu, do którego są opłacone składki
    - b. informację o cenach jednostek ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych
    - c. możliwość zmiany bądź blokady PIN
    - d. możliwość zablokowania dostępu do usługi e-serwisING
    - e. w przypadku kontaktu z konsultantem COT, składanie oświadczeń dotyczących w szczególności zmian danych osobowych i teleadresowych. Usługodawca może żądać złożenia oświadczenia na piśmie.
6. 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.
7. Za pomocą Serwisu SMS można otrzymać następujące informacje o rachunku w OFE:
  - a. saldo rachunku, ostatnia operacja oraz wartość jednostki rozrachunkowej (wysyłane regularnie 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

### Bezpieczeństwo korzystania z Usług

1. Użytkownik jest zobowiązany do korzystania z Usług zgodnie z niniejszym Regulaminem.
2. Użytkownik zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy Identyfikatorów, Haseł, numerów PIN oraz Jednorazowego Kodu Autoryzacji i nieudostępniania ich osobom trzecim oraz oświadcza, że Usługodawca nie będzie ponosić odpowiedzialności za skutki zagubienia, kradzieży lub udostępnienia osobie trzeciej dokumentu zawierającego Identyfikator, Hasło, numer PIN lub Jednorazowy Kod Autoryzacji do chwili złożenia dyspozycji blokady dostępu do Usług.
3. Użytkownik jest zobowiązany do niezwłocznego zgłoszenia Usługodawcy poniższych zdarzeń:
  - a. zagubienia, kradzieży lub udostępnienia osobie trzeciej Identyfikatora, Hasła lub numeru PIN
  - b. problemu technicznego lub błędu związanego z użyciem Identyfikatora, Hasła lub numeru PIN, który może negatywnie wpłynąć na bezpieczeństwo korzystania z Usług
  - c. nieprawidłowości związanych z produktami Towarzystwa lub członkostwem w OFE, np. błędnego stanu środków na rachunku w OFE.

4. Zgłoszenie zdarzeń, o których mowa w ust. 3, może nastąpić poprzez e-serwisING sekcja Zadaj pytanie/zgłoś sprawę lub podczas rozmowy telefonicznej z konsultantem COT.
5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakąkolwiek szkodę materialną lub niematerialną poniesioną przez Użytkownika, która wynika z naruszenia przez Użytkownika postanowień ust. 1 i ust. 2.
6. Usługodawca jest zobowiązany do zablokowania dostępu do Usług niezwłocznie po uzyskaniu dyspozycji od Użytkownika.
7. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że dla celów bezpieczeństwa rozmowy z konsultantami COT są nagrywane przez Usługodawcę.
8. Usługa e-serwisING dostępna jest za pośrednictwem Internetu przy wykorzystaniu bezpiecznego protokołu SSL (połączenie szyfrowane gdzie autentyczność połączenia jest potwierdzona certyfikatem niezależnej instytucji Thawte).
9. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakąkolwiek szkodę materialną lub niematerialną poniesioną przez Użytkownika, która wynika z niewłaściwego działania Usług lub przerw w dostępie do Usług, jeśli niewłaściwe działanie Usług lub przerwy w dostępie do Usług nie były zawinione przez Usługodawcę.

#### § 8

##### **Reklamacje i zmiana Regulaminu**

1. Reklamacje dotyczące Usług należy zgłaszać poprzez e-serwisING - sekcja Zadaj pytanie/zgłoś sprawę, e-mailem (adres **info@ing.pl**), za pośrednictwem COT (numer telefonu **0 801 20 30 40** lub **(022) 522 71 24** dla telefonów komórkowych), 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.
3. Usługodawca zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, w szczególności zmiany zakresu świadczonych Usług. Zmiana Regulaminu będzie skuteczna względem Użytkownika od momentu zaakceptowania przez niego treści zmienionego Regulaminu.
4. Aktualnie obowiązująca treść Regulaminu dostępna jest na stronie internetowej **www.ing.pl** oraz w siedzibie Usługodawcy.

#### § 9

##### **Czas trwania Usług**

1. Usługi świadczone są bezterminowo, z wyjątkiem Serwisu SMS, o którym mowa w §6 ust. 5, 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:
  - a. Zablokowania numeru Hasła/PIN
  - b. Wypowiedzenia Usługi w formie pisemnej – niezwłocznie, nie później niż w terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania wypowiedzenia przez Usługodawcę
  - c. Wypowiedzenia Usługi Serwisu SMS za pośrednictwem SMS - z jednodniowym terminem wypowiedzenia
  - d. Wypowiedzenia Usługi w formie ustnej w trakcie rozmowy telefonicznej - niezwłocznie, nie później niż w terminie 5 dni roboczych od dnia złożenia Usługodawcy oświadczenia o wypowiedzeniu.

#### § 10

##### **Postanowienia końcowe**

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 25 stycznia 2010 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, lub zaakceptowali Regulamin podczas zalogowania się do usługi e-serwisING po dniu określonym w ust. 1.
3. Niniejszy Regulamin zastępuje regulamin dotychczas stosowany przez Usługodawcę przy świadczeniu Usług.