

Instrukcja Użytkownika

[HaloŚląski]

- serwisu telefonicznego
dla klientów
korporacyjnych

Spis treści

Rozdział 1	Korzystanie z serwisu HaloŚląski	3
Rozdział 2	Serwis automatyczny	4
Rozdział 3	Serwis SMS	5
Rozdział 4	Serwis operatorski.....	6
Rozdział 5	Jak korzystać z serwisu SMS Standard?.....	7
	Jak sprawdzić saldo rachunku?	7
	Jak uzyskać wykaz transakcji z bieżącego dnia?	8
	Jak uzyskać wykaz ostatnich transakcji na rachunku?	8
	Jak uzyskać wykaz transakcji na rachunku w wybranym dniu?	9
	Jak dokonać przelewu pomiędzy własnymi rachunkami w ING Banku?	10
	Jak dokonać przelewu na rachunki zewnętrzne? (wymaga wcześniejszego zdefiniowania rachunku zewnętrznego).....	10
	Jak dokonać przelewu na rachunki ZUS? (wymaga wcześniejszego zdefiniowania danych płatnika)	11
	Jak dokonać przelewu na rachunki Urzędu Skarbowego? (wymaga wcześniejszego zdefiniowania rachunku US)	13
Rozdział 6	Jak korzystać z serwisu SMS Powiadomienia?	14
	Jak zamówić usługę Powiadomienia o saldzie rachunku?	14
	Jak odwołać usługę Powiadomienia o saldzie rachunku?	15
	Jak zamówić usługę Powiadomienia o transakcjach na rachunku?	15
	Jak odwołać usługę Powiadomienia o transakcjach na rachunku?	16
	Jak odwołać wszystkie usługi Powiadomienia?	16
Rozdział 7	Informacja w formie przesyłki faksowej	17

Rozdział 1.

Korzystanie z serwisu HaloŚląski

W celu połączenia się z serwisem HaloŚląski należy wybrać numer telefonu:

0 800 10 20 30

Dla użytkowników telefonów komórkowych oraz połączeń z zagranicy dostępny jest numer:

(+48 32) 205 44 43

Po wybraniu jednego z powyższych numerów telefonów należy postępować zgodnie z usłyszaną instrukcją.

Bank nadaje każdemu Użytkownikowi serwisu HaloŚląski indywidualny Numer Klienta oraz kod PIN. Korzystanie z serwisu HaloŚląski jest możliwe po przeprowadzeniu przez Bank pozytywnej identyfikacji Użytkownika.

Identyfikacja Użytkownika obejmuje:

- **w przypadku serwisu automatycznego i serwisu operatorskiego** - poprawne wprowadzenie Numeru Klienta oraz kodu PIN,
- **w przypadku serwisu SMS** - poprawne wprowadzenie Numeru Klienta oraz pozytywne zweryfikowanie numeru telefonu komórkowego, wskazanego przez Użytkownika i zarejestrowanego w systemie informatycznym Banku.

Trzykrotne błędne wprowadzenie kodu PIN powoduje zablokowanie dostępu do serwisu HaloŚląski. Odblokowanie dostępu do serwisu będzie możliwe po złożeniu odpowiedniej dyspozycji w Banku.

Po uzyskaniu połączenia z serwisem HaloŚląski Użytkownik może wybrać sposób obsługi poprzez serwis automatyczny, SMS lub serwis operatorski.

Rozdział 2.

Serwis automatyczny

Funkcjonalność serwisu automatycznego obejmuje:

- 1) uzyskanie informacji o saldach rachunków,
- 2) uzyskanie informacji o historii transakcji na rachunkach:
 - transakcje z dnia bieżącego,
 - ostatnie transakcje,
 - transakcje z określonego dnia,
- 3) realizację poleceń przelewu:
 - z rachunków Klienta,
 - na rachunki Klienta oraz na rachunki zdefiniowane w Oddziale Banku nie będące rachunkami Klienta (w tym na rachunki Zakładu Ubezpieczeń Społecznych oraz rachunki Urzędów Skarbowych),

Realizacja poleceń przelewu w serwisie automatycznym na rachunki nie będące rachunkami Klienta wymaga uprzedniego zdefiniowania w Banku.
- 4) zastrzeżenie kart płatniczych,
- 5) uzyskanie informacji o saldach rachunków oraz historii transakcji na rachunkach w formie przesyłki faksowej,
- 6) zmianę kodu PIN.

Rozdział 3.

Serwis SMS

Funkcjonalność serwisu SMS Standard obejmuje:

- 1) uzyskanie informacji o saldach posiadanych rachunków,
- 2) uzyskanie informacji o historii transakcji:
 - transakcje z dnia bieżącego,
 - ostatnie transakcje,
 - transakcje z określonego dnia,
- 3) realizację poleceń przelewu:
 - z rachunków Klienta,
 - na rachunki Klienta oraz na rachunki zdefiniowane w oddziale Banku nie będące rachunkami Klienta (w tym na ZUS i US).

Realizacja poleceń przelewu w serwisie SMS na rachunki nie będące rachunkami Klienta wymaga uprzedniego zdefiniowania w Banku.

Funkcjonalność serwisu SMS Powiadomienia obejmuje:

- 1) zamówienie powiadomienia o saldzie rachunku,
- 2) odwołanie powiadomienia o saldzie rachunku,
- 3) zamówienie powiadomienia o transakcjach na rachunku,
- 4) odwołanie powiadomienia o transakcjach na rachunku,
- 5) odwołanie wszystkich usług powiadomienia.

Rozdział 4.

Serwis operatorski

Funkcjonalność serwisu połączenia ze Specjalistą ds. Rynków Finansowych umożliwia:

- 1) realizację transakcji dotyczących produktów rynków finansowych, w szczególności transakcji wymiany walutowej z dostawą natychmiastową z zastosowaniem kursu negocjowanego lub założenia lokaty negocjowanej,
- 2) uzyskanie informacji dotyczących rachunków Klienta w zakresie związanym z realizacją transakcji.

Uprawnienia Użytkownika do złożenia ww. dyspozycji wynikają z odrębnych pełnomocnictw bądź umów zawartych z Bankiem i będą weryfikowane przez Specjalistę ds. Rynków Finansowych.

Połączenie ze Specjalistą ds. Rynków Finansowych jest dostępne w godzinach pracy Oddziału Banku, który prowadzi rachunek Klienta.

Funkcjonalność serwisu połączenia z pracownikiem Obsługi Klienta umożliwia:

- 1) uzyskanie informacji o saldach rachunków,
- 2) uzyskanie informacji o historii transakcji na rachunkach,
- 3) uzyskanie informacji dotyczących pobranych przez Bank prowizji,
- 4) zastrzeżenie kart płatniczych,
- 5) uzyskanie informacji o kursach walut,
- 6) uzyskanie informacji o oprocentowaniu rachunku,
- 7) zlecenie innych czynności, zgodnie z oddzielnymi dyspozycjami złożonymi przez Klienta w formie pisemnej.

Połączenie z pracownikiem Obsługi Klienta jest dostępne w godzinach pracy Oddziału Banku, który prowadzi rachunek Klienta.

Rozdział 5.

Jak korzystać z serwisu SMS Standard?

Serwis SMS Standard – to podstawowa funkcjonalność serwisu, umożliwiająca otrzymywanie informacji dotyczących rachunku Klienta na zasadzie pytanie (Klient) – odpowiedź (Bank). Aby skorzystać z serwisu, trzeba każdorazowo wysłać SMS pod numer:

(+48) 607 10 20 30

Podczas wpisywania treści SMS, parametry numeryczne należy oddzielić spacjami.

Kody komunikatów zwrotnych przesyłanych przez Bank:

R – rachunek

SB – saldo bieżące

SD – saldo dostępne

O – obciążenie rachunku

U – uznanie rachunku

K – kapitał pozostały do spłaty

KO – kapitał i odsetki pozostałe do spłaty

Jak sprawdzić saldo rachunku?

Wystarczy wysłać SMS o treści:

Numer Klienta S
Trzy ostatnie cyfry numeru rachunku
np. 111111S123

gdzie:

111111 – Numer Klienta serwisu HaloŚląski,

S – kod usługi: sprawdzenie salda,

321 – trzy ostatnie cyfry numeru rachunku.

Zwrotnie zostanie przesłana wiadomość, np.

1/1R 4321
SB 7000,50 PLN
SD 7500,50 PLN
15.03 15.13

gdzie:

1/1R – Bank wysłał jeden SMS,

4321 – cztery ostatnie cyfry numeru rachunku,

SB 7000,50 PLN – oznaczenie salda bieżącego + kwota,

SD 7500,50 PLN – oznaczenie środków dostępnych na rachunku + kwota

(saldo powiększone, np. o limit zadłużenia w rachunku lub kredyt w rachunku bieżącym),

15.03 15.13 – data i godzina wysłania odpowiedzi przez Bank.

Jak uzyskać wykaz transakcji z bieżącego dnia?

Wystarczy wysłać SMS o treści:

Numer Klienta H
Trzy ostatnie cyfry numeru rachunku
np. 111111H123

gdzie:

111111 – Numer Klienta serwisu HaloŚląski,

H – kod usługi: wykaz transakcji z bieżącego dnia,

321 – trzy ostatnie cyfry numeru rachunku.

Zwrotnie zostanie przesłana wiadomość, np.:

1/1H: 4321
15.03:
U 125,50 PLN
15.03 15.13

gdzie:

1/1H – Bank wysłał jeden SMS,

4321 – cztery ostatnie cyfry numeru rachunku,

15.03 – data transakcji,

U 125,50 PLN – uznanie + kwota transakcji.

15.03 15.13 – data i godzina wysłania odpowiedzi przez Bank.

Jak uzyskać wykaz ostatnich transakcji na rachunku?

Wystarczy wysłać SMS o treści:

Numer Klienta HO
Trzy ostatnie cyfry numeru rachunku
np.: 111111HO321



gdzie:

111111 – Numer Klienta serwisu HaloŚląski,
HO – kod usługi: wykaz ostatnich transakcji na rachunku,
321 – trzy ostatnie cyfry numeru rachunku.

Zwrotnie zostanie przesłana wiadomość, np.:

2/2* 28.02:
U 102,00 PLN
03.03: O 103,00 PLN
04.03: U 123,00 PLN
05.03 15.05

gdzie:

2/2 – drugi z dwóch SMS-ów wysłanych przez Bank,
28.02 – data transakcji,
U 102,00 PLN – uznanie + kwota transakcji,
03.03 – data transakcji,
O 103,00 PLN – obciążenie + kwota transakcji,
04.03 – data transakcji,
U 123,00 PLN – uznanie + kwota transakcji,
05.03 15.05 – data i godzina wysłania odpowiedzi przez Bank.

Jak uzyskać wykaz transakcji na rachunku w wybranym dniu?

Wystarczy wysłać SMS o treści:

Numer Klienta HD
Data w formacie ddmm
Trzy ostatnie cyfry numeru rachunku
np.: 111111HD2802 321

gdzie:

111111 – Numer Klienta serwisu HaloŚląski,
HD – kod usługi: wykaz transakcji na rachunku w wybranym dniu,
2802 – data (w przykładzie 28 lutego),
321 – trzy ostatnie cyfry numeru rachunku.

Zwrotnie zostanie przesłana wiadomość, np.:

1/1H 4321
28.02: U 102,00 PLN:
O 103,00 PLN: U 123,00 PLN
02.03 15.05

gdzie:

1/1H – Bank wysłał jeden SMS,

4321 – cztery ostatnie cyfry numeru rachunku,

28.02 – data transakcji,

U 102,00 PLN – uznanie + kwota transakcji,

O 103,00 PLN – obciążenie + kwota transakcji,

U 123,00 PLN – uznanie + kwota transakcji,

02.03 15.05 – data i godzina wysłania odpowiedzi przez Bank.

Jak dokonać przelewu pomiędzy własnymi rachunkami w ING Banku?

Wystarczy wysłać SMS o treści:

Numer Klienta PW
Trzy ostatnie cyfry numeru rachunku obciążanego
Trzy ostatnie cyfry numeru rachunku uznawanego
Kwota przelewu
np.: 111111PW222 321 450,60

gdzie:

111111 – Numer Klienta serwisu HaloŚląski,

PW – kod usługi: przelew pomiędzy własnymi rachunkami,

222 – trzy ostatnie cyfry numeru rachunku obciążanego,

321 – trzy ostatnie cyfry numeru rachunku uznawanego,

450,60 – kwota transakcji (przecinek oddziela miejsca dziesiętne).

Zwrotnie zostanie przesłana wiadomość, np.:

Przelew z 2222 na 4321 na kwotę 450,60 został zaksięgowany!
28.02 14.32

Jak dokonać przelewu na rachunki zewnętrzne? (wymaga wcześniejszego zdefiniowania rachunku zewnętrznego)

Wystarczy wysłać SMS o treści:

Numer Klienta PP
Trzy ostatnie cyfry numeru rachunku obciążanego
Numer instrukcji przelewu
Kwota przelewu
np.: 111111PP321 2 340,70



gdzie:

111111 – Numer Klienta serwisu HaloŚląski,

PP – kod usługi: przelew na rachunek zewnętrzny,

321 – trzy ostatnie cyfry numeru rachunku obciążanego,

2 – numer definicji, pod którym wcześniej zdefiniowano numer rachunku dla przelewów automatycznych w serwisie HaloŚląski,

340,70 – kwota transakcji.

Bank zwrotnie prześle informację o zrealizowaniu przelewu, np.:

Przelew z 4321 wg wzorca 2 na kwotę 340,70 został zaksięgowany!
28.02 14.42

W przypadku braku definicji rachunku pojawi się następujący komunikat:

Błąd: Błędny numer definicji przelewu
28.02 14.42

W przypadku złożenia dyspozycji przelewu za pomocą serwisu SMS w godzinach od 18:00 do 8:00, zostanie przesłana wiadomość SMS zawierająca następującą informację:

Przelew z 4321 wg wzorca 2 na kwotę 340,70 zostanie zaksięgowany w najbliższym dniu roboczym!
28.02 14.42

Jak dokonać przelewu na rachunki ZUS? (wymaga wcześniejszego zdefiniowania danych płatnika)

Wystarczy wysłać SMS o treści:

Numer Klienta PZ
Trzy ostatnie cyfry numeru rachunku obciążanego
Numer rachunku ZUS
Typ wpłaty Deklaracja
Numer deklaracji
Kwota przelewu
Numer decyzji/umowy/tytuł wykonawczy

Numer rachunku ZUS:

1 – Ubezpieczenie Społeczne,

2 – Ubezpieczenie Zdrowotne,

3 – Fundusz Pracy i Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych.

Typ wpłaty:

A – dodatkowa opłata za błędy płatnika,



B – dodatkowa opłata wpłacana przez instytucję obsługującą wpłaty składek,

D – dodatkowa opłata,

E – wpłata dotycząca kosztów egzekucyjnych,

M – składka za okres dłuższy niż jeden miesiąc,

S – składka za jeden miesiąc,

T – gdy płatnik uzyskał zgodę ZUS na odroczenie terminu płatności,

U – wpłaty w ramach układu ratalnego udzielonego przez ZUS.

Deklaracja:

Należy podać datę w formacie: rrrmm – 4 cyfry roku i 2 cyfry miesiąca, np. 200206 – czerwiec 2002 roku

Numer deklaracji:

Dla typu S, M – podaje się dwucyfrowy numer z zakresu 01-89

Dla typu A, B, D, E, T, U – podaje się jedną z następujących wartości: 01, 40, 51, 70 lub 80.

Numer decyzji/umowy/tytuł wykonawczy (pole wymagane dla typu wpłaty: A, B, D, E, T, U):

Dla typu A, B, D – numer decyzji o nałożeniu dodatkowej opłaty,

Dla typu E – numer tytułu wykonawczego,

Dla typu T – numer decyzji/umowy o odroczeniu terminu płatności składek,

Dla typu U – numer decyzji/umowy na podstawie której płatnik składek uzyskał układ ratalny.

Przykładowe polecenie przelewu do ZUS:

111111PZ321 1 S 200202 12 350,00

gdzie:

111111 – Numer Klienta serwisu HaloŚląski,

PZ – kod usługi: przelew do ZUS,

321 – trzy ostatnie cyfry numeru rachunku obciążanego,

1 – numer rachunku ZUS (w przykładzie: ubezpieczenie społeczne),

S – typ wpłaty (w przykładzie: wpłata za 1 miesiąc),

200202 – deklaracja (w przykładzie: rok 2002, luty),

12 – numer deklaracji,

350,00 – kwota przelewu.

Zwrotnie zostanie przesłana wiadomość o poniższej treści, np.:

**Przelew z rachunku 4321 na kwotę 350,00 do ZUS został zaksięgowany
*28.02 14.34***



Jak dokonać przelewu na rachunki Urzędu Skarbowego? (wymaga wcześniejszego zdefiniowania rachunku US)

Wystarczy wysłać SMS o treści:

Numer Klienta PF
Trzy ostatnie cyfry numeru rachunku obciążanego
Numer instrukcji przelewu
Okres
Kwota przelewu
np.: 11111PF321 1 02M01 340,70

gdzie:

111111 – Numer Klienta serwisu HaloŚląski,
PF – kod usługi: przelew na rachunek Urzędu Skarbowego,
321 – trzy ostatnie cyfry numeru rachunku obciążanego,
1 – numer definicji, pod którym wcześniej zdefiniowano w serwisie HaloŚląski numer rachunku Urzędu Skarbowego,
02M01 – okres, którego dotyczy wpłata, w tym przypadku styczeń 2002 roku,
340,70 – kwota transakcji.

W polu **Okres** w zależności od wskazanego symbolu formularza lub płatności podaje się wartość **0** lub okres, którego dotyczy wpłata:

R – symbol określający realizację płatności za rok, np.: **02R** – wpłata za rok 2002
M – symbol określający realizację płatności za miesiąc, np.: **02M01** – wpłata za styczeń roku 2002
P – symbol określający realizację płatności za półrocze, np.: **02P01** – wpłata za pierwsze półrocze roku 2002
K – symbol określający realizację płatności za kwartał, np.: **02K01** – wpłata za pierwszy kwartał roku 2002
D – symbol określający realizację płatności za dekadę, np.: **02D0101** – wpłata za pierwszą dekadę stycznia roku 2002
J – symbol określający realizację płatności za dzień, np.: **02J0102** – wpłata za pierwszy dzień lutego roku 2002

Zwrotnie zostanie przesłana wiadomość o poniższej treści, np.:

Przelew z rachunku 4321 na kwotę 340,70 na rachunek
Urzędu Skarbowego został zaksięgowany
28.02 14.50

Rozdział 6.

Jak korzystać z serwisu SMS Powiadomienia?

Serwis SMS Powiadomienia – to rozszerzona funkcjonalność serwisu, umożliwiająca otrzymywanie powiadomień z Banku po zaistnieniu zdefiniowanego zdarzenia, na zasadzie zamówienie powiadomienia (Klient) – odpowiedzi (Bank). Zamówienia powiadomień można dokonywać 24 godziny na dobę. Bank wysyła powiadomienia do Klientów w godzinach 7.00 – 20.00.

Aby skorzystać z serwisu, należy wysłać SMS aktywujący usługę pod numer:

(+48) 607 10 20 30

Podczas wpisywania treści SMS parametry numeryczne należy oddzielić spacjami. Format SMS prezentowany jest za pomocą parametrów obowiązkowych i opcjonalnych, gdzie:

< > – oznaczenie parametru obowiązkowego

[] – oznaczenie parametru opcjonalnego

Jak zamówić usługę Powiadomienia o saldzie rachunku?

**<Numer Klienta><ZSS>
<numer rachunku> [godzina]
np.: 111111ZSS321 0800**

gdzie:

111111 – Numer Klienta serwisu HaloŚląski,

ZSS – kod usługi – zamówienie usługi powiadamiania o saldzie rachunku,

321 – trzy ostatnie cyfry numeru rachunku,

0800 – opcjonalnie, godzina powiadomienia – ma postać dwóch lub czterech cyfr oznaczających odpowiednio: godzinę, godzinę i minutę, po której Bank ma wysłać SMS:

- godz. 20:00 – 7:00 – przedział czasowy, w którym Bank nie wysyła SMS-ów,

- jeśli Klient określi godzinę z przedziału od 7.00 do 20.00 to oznacza, że SMS zostanie wysłany przez Bank pomiędzy tą godziną a godz. 20:00,

- jeżeli Klient nie określi godziny to oznacza, że SMS zostanie wysłany przez Bank pomiędzy godziną 8.00 a 20.00,

- dla jednego rachunku Klient może zdefiniować kilka godzin, o których chce otrzymywać informacje o saldzie na rachunku.

Bank wysyła SMS zwrotny potwierdzający aktywację powiadomienia lub SMS zwrotny w przypadku błędnej aktywacji powiadomienia.

Przykładowy SMS informacyjny wysyłany przez Bank ma postać:



Saldo rachunku: 7321
SB 7000,50 PLN
SD 7500,50 PLN
02.08. 15:13

gdzie:

7531 – cztery ostatnie cyfry numeru rachunku,
SB – saldo bieżące,
SD – saldo dostępne,
02.08 15.13 – data i godzina wysłania SMS przez Bank.

Jak odwołać usługę Powiadomienia o saldzie rachunku?

<Numer Klienta><RSS>
[numer rachunku]
np.: 111111RSS321

gdzie:

111111 – Numer Klienta serwisu HaloŚląski,
RSS – kod usługi – odwołanie usługi powiadamiania o saldzie rachunku,
321 – opcjonalnie, trzy ostatnie cyfry numeru rachunku. Jeżeli Klient nie określi numeru rachunku, odwołane zostaną wszystkie powiadomienia dotyczące informowania o saldzie wszystkich rachunków danego Klienta.

Bank wysyła SMS zwrotny potwierdzający odwołanie powiadomienia lub SMS zwrotny w przypadku błędnego odwołania powiadomienia.

Jak zamówić usługę Powiadomienia o transakcjach na rachunku?

<Numer Klienta><ZTR>
<numer rachunku>
[W] [minimalna kwota]
np.: 111111ZTR321W200

gdzie:

111111 – Numer Klienta serwisu HaloŚląski,
ZTR – kod usługi – zamówienie usługi powiadamiania o transakcjach na rachunku,
321 – trzy ostatnie cyfry numeru rachunku.

Dostępne oznaczenia rodzaju transakcji:

W – zamówienie usługi Powiadomienia o wszystkich transakcjach na rachunku,

O – zamówienie usługi Powiadomienia o obciążeniach na rachunku,

U – zamówienie usługi Powiadomienia o uznaniach na rachunku,

minimalna kwota – opcjonalnie, kwota, powyżej której Bank będzie wysyłał SMS; brak kwoty oznacza informowanie o każdej transakcji na rachunku, bez względu na jej wysokość.



Bank wysyła SMS zwrotny potwierdzający aktywację powiadomienia lub SMS zwrotny w przypadku błędnej aktywacji powiadomienia.

Przykładowy SMS informacyjny wysyłany przez Bank ma postać:

Uznanie na rachunku 7321
Kwota 1000,00 PLN
Przelew "BSK SMS"
02.08. 15:13

Jak odwołać usługę Powiadomienia o transakcjach na rachunku?

<Numer Klienta><RTR>
[numer rachunku]
np.: 111111RTR321

gdzie:

111111 – Numer Klienta serwisu HaloŚląski,

RTR – kod usługi – odwołanie usługi powiadamiania o transakcjach na rachunku,

321 – opcjonalnie, trzy ostatnie cyfry numeru rachunku. Jeżeli Klient nie określi numeru rachunku odwołane zostaną wszystkie powiadomienia dotyczące informowania o transakcjach na wszystkich rachunkach danego Klienta.

Bank wysyła SMS zwrotny potwierdzający odwołanie powiadomienia lub SMS zwrotny w przypadku błędnego odwołania powiadomienia.

Jak odwołać wszystkie usługi Powiadomienia?

<Numer Klienta><RRR>
np.: 111111RRR

gdzie:

111111 – Numer Klienta serwisu HaloŚląski,

RRR – kod usługi – odwołanie wszystkich usług powiadamiania.

Bank wysyła SMS zwrotny potwierdzający odwołanie powiadomienia lub SMS zwrotny w przypadku błędnego odwołania powiadomienia.

Rozdział 7.

Informacja w formie przesyłki faksowej

W celu połączenia się z systemem usług faksowych HaloŚląski należy wybrać numer telefonu:

0 800 10 20 31

Aby otrzymać informacje w postaci przesyłki faksowej należy zadzwonić na powyższy numer z urządzenia faksowego. W celu otrzymania listy transakcji lub stan rachunku bankowego faksem należy nacisnąć 1 i postępować zgodnie z usłyszaną instrukcją.