

Regulamin serwisu
telefonicznego HaloŚląski
dla klientów korporacyjnych



Spis treści

strona

Rozdział 1.	Postanowienia ogólne.....	3
Rozdział 2.	Zasady udostępniania serwisu HaloŚląski.....	4
Rozdział 3.	Zasady korzystania z serwisu HaloŚląski	5
Rozdział 4.	Funkcjonalność serwisu HaloŚląski	6
Rozdział 5	Zasady realizacji dyspozycji	8
Rozdział 6.	Bezpieczeństwo	9
Rozdział 7.	Odmowa realizacji dyspozycji.....	9
Rozdział 8.	Postanowienia końcowe	10

Rozdział 1.

Postanowienia ogólne

§ 1

Regulamin określa zasady udostępniania i korzystania z serwisu telefonicznego HaloŚląski w zakresie serwisu automatycznego, połączenia z operatorem, tj. pracownikiem Obsługi Klienta lub Specjalistą ds. Rynków Finansowych, oraz serwisu SMS.

§ 2

Użyte w niniejszym Regulaminie nazwy oznaczają:

1. **Bank** – ING Bank Śląski Spółka Akcyjna;
2. **Oddział** – jednostka organizacyjna ING Banku prowadząca działalność operacyjną
3. **Klient** – klient Banku będący stroną umowy o korzystanie z serwisu telefonicznego HaloŚląski dla klientów korporacyjnych;
4. **Rachunek bankowy** – rachunek prowadzony przez Bank dla posiadacza rachunku w złotych polskich i/ lub w walutach wymienialnych, otwarty na podstawie Regulaminu otwierania i prowadzenia rachunków bankowych w ING Banku Śląskim S.A.;
5. **Regulamin** – Regulamin serwisu telefonicznego HaloŚląski dla klientów korporacyjnych;
6. **Użytkownik** – osoba wskazana przez Klienta uprawniona do korzystania z Serwisu HaloŚląski
7. **Serwis HaloŚląski** – serwis telefoniczny Banku, na który składa się serwis automatyczny, połączenie z operatorem, tj. pracownikiem Obsługi Klienta lub Specjalistą ds. Rynków Finansowych, oraz serwis SMS;
8. **Menu pełne** – udostępnienie w serwisie HaloŚląski serwisu automatycznego i serwisu SMS wraz z opcjami połączenia z operatorem, tj. pracownikiem Obsługi Klienta lub Specjalistą ds. Rynków Finansowych;
9. **Menu standardowe** – udostępnienie w serwisie HaloŚląski serwisu automatycznego i serwisu SMS wraz z opcją połączenia z operatorem, tj. pracownikiem Obsługi Klienta (niedostępna opcja połączenia ze Specjalistą ds. Rynków Finansowych);
10. **Menu skrócone** – udostępnienie w serwisie HaloŚląski opcji połączenia z pracownikiem Obsługi Klienta lub Specjalistą ds. Rynków Finansowych oraz zmiany kodu PIN z serwisu automatycznego;
11. **SMS** – Short Message Service – komunikat tekstowy transmitowany w sieci

- telefonów komórkowych na warunkach określonych przez operatora sieci;
12. **Serwis automatyczny** – część serwisu telefonicznego HaloŚląski, w której dyspozycje są realizowane automatycznie;
 13. **Serwis SMS** – część serwisu telefonicznego HaloŚląski, w której dyspozycje są realizowane za pomocą komunikatów SMS, obejmujący serwis SMS Standard oraz serwis SMS Powiadomienia;
 14. **Numer Klienta** – numer nadawany Użytkownikowi podczas udostępniania serwisu HaloŚląski;
 15. **Kod PIN** – pięciocyfrowy kod, nadawany losowo przez Bank, służący wraz z Numerem Klienta do identyfikacji Użytkownika;
 16. **Kod serwisu SMS** – symboliczne określenie treści dyspozycji składanej za pomocą serwisu SMS, zlecanej w postaci komunikatu SMS;
 17. **Sieć GSM (Global System for Mobile Communications)** – sieć łączności radiowej o charakterze komórkowym uruchomiona i eksploatowana przez operatora GSM;
 18. **Karta SIM** – urządzenie elektroniczne zawierające numer telefonu komórkowego niezbędnego do korzystania z serwisu SMS;
 19. **Saldo dostępne** – saldo Rachunku Bankowego/ Płatniczego powiększone o kwotę przyznanego kredytu w Rachunku Bankowym/ Płatniczych i/ lub o limit wydatków karty płatniczej, a pomniejszone o ewentualną blokadę Środków Pieniężnych na tym Rachunku;
 20. **Dzień roboczy** – dzień, w którym Bank prowadzi działalność operacyjną.

Rozdział 2.

Zasady udostępniania serwisu HaloŚląski

§ 3

1. Warunkiem koniecznym do korzystania z serwisu HaloŚląski z opcją pełnego lub standardowego menu jest posiadanie rachunku bankowego w złotych.
2. Ograniczenie zawarte w ust. 1 nie dotyczy udostępnienia serwisu HaloŚląski z opcją skróconego menu.

§ 4

1. Dyspozycję udostępnienia serwisu HaloŚląski Klient składa w Oddziale lub u Doradcy Klienta.
2. Osobami uprawnionymi do złożenia dyspozycji, o której mowa w ust.1, są:
 - a) posiadacz rachunku bankowego,

- b) pełnomocnik do rachunku bankowego, pod warunkiem że pełnomocnictwo wyraźnie uprawnia do złożenia takiej dyspozycji,
 - c) osoby upoważnione do składania oświadczeń woli w imieniu Klienta.
3. Udostępnienie serwisu HaloŚląski następuje z chwilą otrzymania przez Klienta kodu PIN.

Rozdział 3.

Zasady korzystania z serwisu HaloŚląski

§ 5

Bank ustala zasady nadawania Numeru Klienta i kodu PIN oraz zasady odpowiedzialności w tym zakresie:

1. Bank nadaje indywidualnie każdemu Użytkownikowi Numer Klienta oraz startowy kod PIN.
2. Startowy kod PIN jest wybierany losowo i doręczany na adres korespondencyjny Klienta w terminie do 14 dni roboczych od daty złożenia dyspozycji udostępnienia serwisu HaloŚląski. Kod startowy PIN jest ważny 30 dni od dnia zarejestrowania w serwisie HaloŚląski.
3. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia koperty z PIN lub, gdy kod PIN jest nieczytelny, Użytkownik powinien niezwłocznie złożyć reklamację w dowolnym Oddziale lub skontaktować się z Doradcą Klienta. W takim przypadku Bank wyda Użytkownikowi nowy startowy kod PIN, zgodnie z zasadami udostępniania serwisu telefonicznego HaloŚląski przyjętymi w Regulaminie. Bank nie ponosi odpowiedzialności za szkodę wynikającą z opóźnionego złożenia reklamacji lub niezłożenia reklamacji.
4. Użytkownik zobowiązany jest do:
 - a) zmiany startowego kodu PIN podczas pierwszego połączenia z serwisem automatycznym,
 - b) przechowywania kodu PIN w sposób uniemożliwiający ujawnienie go osobom trzecim oraz nieujawniania go osobom trzecim,
 - c) natychmiastowej zmiany kodu PIN w przypadkach ujawnienia go osobom trzecim.
5. Trzykrotne błędne wprowadzenie kodu PIN powoduje zablokowanie dostępu do serwisu HaloŚląski.
6. W celu odblokowania dostępu do serwisu HaloŚląski należy przesłać do Banku wypełnione i podpisane Zgłoszenie odblokowania/ zablokowania/ ustalenia nowego startowego kodu PIN do serwisu telefonicznego HaloŚląski dla klientów korporacyjnych.

7. Bank nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z dyspozycji złożonej przez osoby trzecie posługujące się prawidłowym kodem PIN, Numerem Klienta oraz będące w posiadaniu karty SIM.

§ 6

1. Serwis SMS jest dostępny dla Użytkowników posiadających telefony komórkowe w sieciach operatorów krajowych GSM, którzy złożyli odrębną dyspozycję udostępnienia serwisu SMS poprzez podanie numeru telefonu komórkowego właściwego do korzystania z serwisu SMS.
2. W przypadku zmiany numeru lub utraty telefonu komórkowego Użytkownik zobowiązany jest do zmiany dyspozycji, o której mowa w ust.1.
3. Bank udostępnia Użytkownikowi listę dostępnych kodów serwisu SMS wraz z opisem poszczególnych dyspozycji realizowanych w ramach serwisu SMS.

Rozdział 4.

Funkcjonalność serwisu HaloŚląski

§ 7

1. Funkcjonalność serwisu automatycznego obejmuje:
 - 1) uzyskanie informacji o saldach rachunków,
 - 2) uzyskanie informacji o historii transakcji na rachunkach:
 - a) transakcje z dnia bieżącego,
 - b) ostatnie transakcje,
 - c) transakcje z określonego dnia,
 - 3) realizację poleceń przelewu:
 - a) z rachunków Klienta oraz z rachunków, do których Użytkownik posiada stosowne pełnomocnictwo,
 - b) na rachunki Klienta, na rachunki, do których Użytkownik posiada stosowne pełnomocnictwo, oraz na rachunki zdefiniowane w Oddziale Banku niebędące rachunkami Klienta (w tym na rachunki Zakładu Ubezpieczeń Społecznych oraz rachunki urzędów skarbowych),
 - 4) zastrzeżenie kart płatniczych,
 - 5) uzyskanie informacji o saldach rachunków oraz historii transakcji na rachunkach w formie przesyłki faksowej,
 - 6) zmianę kodu PIN.

§ 8

1. Funkcjonalność serwisu SMS Standard obejmuje m.in:
 - 1) uzyskanie informacji o saldach posiadanych rachunków,
 - 2) uzyskanie informacji o historii transakcji:
 - a) transakcje z dnia bieżącego,
 - b) ostatnie transakcje,
 - c) transakcje z określonego dnia,
 - 3) realizację poleceń przelewu:
 - a) z rachunków Klienta oraz z rachunków, do których Użytkownik posiada stosowne pełnomocnictwo,
 - b) na rachunki Klienta, na rachunki, do których Użytkownik posiada stosowne pełnomocnictwo, oraz na rachunki zdefiniowane w oddziale Banku niebędące rachunkami Klienta (w tym na ZUS i US).
2. 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.
3. 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.
4. 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.

§ 9

1. Klient upoważnia Bank do wykonywania czynności wchodzących w zakres serwisu.
2. Bank zastrzega sobie prawo ograniczenia funkcjonalności serwisu HaloŚląski w przypadkach, w jakich wynika to z regulacji obowiązujących dla innych produktów i usług oferowanych przez Bank.
3. Bank może zmienić funkcjonalność serwisu HaloŚląski. Informacje o zakresie zmian będą udostępniane na stronach internetowych Banku.

Rozdział 5

Zasady realizacji dyspozycji

§ 10

1. Bank udostępnia serwis HaloŚląski przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Bank zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do systemu wynikających z przyczyn technologicznych.
2. Bank za pośrednictwem serwisu HaloŚląski nie wykonuje dyspozycji poleceń wypłaty za granicę/ w kraju, w tym przelewów transgranicznych w obrocie dewizowym złożonych za pośrednictwem serwisu HaloŚląski. Dyspozycje takie mogą być dokonywane za pośrednictwem systemów bankowości elektronicznej lub w Oddziale Banku.
3. Realizacja poleceń przelewu w serwisie automatycznym oraz w serwisie SMS na rachunki niebędące rachunkami Klienta ani rachunkami, do których Użytkownik posiada stosowne pełnomocnictwo, wymaga uprzedniego zdefiniowania na Formularzu do definiowania poleceń przelewu na rachunki zewnętrzne.
4. Bank nie ponosi odpowiedzialności za szkodę spowodowaną opóźnieniem w przesłaniu do Banku przez operatorów sieci GSM komunikatów SMS nadanych przez Użytkownika.

Rozdział 6.

Bezpieczeństwo

§ 11

1. Korzystanie z serwisu HaloŚląski jest możliwe po przeprowadzeniu przez Bank pozytywnej identyfikacji Użytkownika.
2. Identyfikacja Użytkownika obejmuje:
 - a) w przypadku serwisu automatycznego i połączenia z operatorem – poprawne wprowadzenie Numeru Klienta oraz kodu PIN,
 - b) w przypadku serwisu SMS – poprawne wprowadzenie Numeru Klienta oraz pozytywne zweryfikowanie numeru telefonu komórkowego wskazanego przez Użytkownika, zawartego na karcie SIM.

§ 12

1. W przypadku jakichkolwiek sytuacji awaryjnych (w tym w przypadku braku możliwości zmiany kodu PIN lub konieczności zablokowania dostępu do serwisu HaloŚląski) Użytkownik lub Klient zobowiązany jest do niezwłocznego złożenia dyspozycji zablokowania dostępu do serwisu HaloŚląski w Oddziale.
2. W uzasadnionych przypadkach, a w szczególności ze względów bezpieczeństwa, Bank może zablokować dostęp do serwisu HaloŚląski na czas oznaczony lub zablokować dostęp do serwisu HaloŚląski i nadać Użytkownikowi nowy, wybrany losowo, startowy kod PIN.
3. Zasady nadawania przez Bank nowego, startowego kodu PIN oraz zasady odpowiedzialności w tym zakresie określa § 5.

Rozdział 7.

Odmowa realizacji dyspozycji

§ 13

Klient lub Użytkownik może zrezygnować z korzystania z serwisu HaloŚląski poprzez złożenie odpowiedniej dyspozycji w Oddziale lub u Doradcy Klienta.

Rozdział 8.

Postanowienia końcowe

§ 14

1. Bank zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian do Regulaminu.
2. Bank udostępnia pełny tekst zmian za pośrednictwem stron internetowych Banku: www.ingbank.pl. Bank zawiadamia o zmianie, nie później niż na miesiąc przed proponowaną datą wejścia zmian w życie, za pośrednictwem serwisu HaloŚląski.
3. ING Bank, zawiadamiając o zmianie, zobowiązany jest poinformować Klienta, iż:
 - 1) jeżeli przed proponowaną datą wejścia w życie zmian Klient nie zgłosi ING Bankowi sprzeciwu wobec tych zmian, uznaje się, że Klient wyraził na nie zgodę
 - 2) Klient ma prawo, przed datą proponowanego wejścia w życie zmian, wypowiedzieć ze skutkiem natychmiastowym bez ponoszenia dodatkowych opłat *Umowę korzystania z serwisu telefonicznego HaloŚląski dla klientów korporacyjnych*,
 - 3) W przypadku gdy Klient zgłosi sprzeciw, o którym mowa w pkt 1 powyżej, ale nie dokona wypowiedzenia, o którym mowa w pkt 2 powyżej, ING Bank może wypowiedzieć *Umowę korzystania z serwisu telefonicznego HaloŚląski dla klientów korporacyjnych*.