

Komunikat

dla użytkowników
Serwisu telefonicznego HaloŚląski

Obowiązuje od 3 marca 2019 r.

ING BANK ŚLĄSKI



SPIS TREŚCI

Rodzaje rachunków opłat dla Serwisu telefonicznego HaloŚląski.....	3
Funkcjonalność Serwisu telefonicznego HaloŚląski.....	3
Numery telefonów kontaktowych.....	3
Tryb realizacji zleceń płatniczych i innych dyspozycji składanych przez Serwis telefoniczny HaloŚląski.....	8
Godziny dostępności Serwisu telefonicznego HaloŚląski.....	8

RODZAJE RACHUNKÓW OPŁAT DLA SERWISU TELEFONICZNEGO HALOŚLĄSKI

Serwis telefoniczny HaloŚląski udostępniany jest osobom posiadającym uprawnienia do rachunków opłat takich jak:

Klient indywidualny

- **rachunek oszczędnościowo – rozliczeniowy w złotych polskich (PLN)** – w rozumieniu *Regulaminu świadczenia przez ING Bank Śląski S.A. usług w ramach prowadzenia rachunków płatniczych dla osób fizycznych*. Za wyjątkiem Konta z Lwem Mobi
- **podstawowy rachunek płatniczy** – w rozumieniu *Regulaminu świadczenia przez ING Bank Śląski S.A. usług w ramach prowadzenia rachunków płatniczych dla osób fizycznych*
- **rachunek oszczędnościowy w złotych polskich (PLN)** – w rozumieniu *Regulaminu świadczenia przez ING Bank Śląski S.A. usług w ramach prowadzenia rachunków płatniczych dla osób fizycznych*.

Przedsiębiorca

- **rachunek rozliczeniowy w złotych polskich (PLN)** – w rozumieniu *Regulaminu świadczenia przez ING Bank Śląski S.A. usług w ramach prowadzenia rachunków bankowych*.

FUNKCJONALNOŚĆ SERWISU TELEFONICZNEGO HALOŚLĄSKI

serwis automatyczny – w którym dyspozycje realizowane są automatycznie

serwis operatorski – w którym dyspozycje realizuje konsultant

Zdalne Centrum Premium – dedykowany do obsługi klienta, który korzysta z oferty Premium, Private Banking i Wealth Management

serwis SMS – w którym powiadomienia o transakcjach na rachunku wysyłane są w formie wiadomości SMS

NUMERY TELEFONÓW KONTAKTOWYCH

Serwis telefoniczny HaloŚląski – serwis automatyczny,

serwis operatorski

800 102 030, 32 205 44 43

Serwis telefoniczny HaloŚląski – Zdalne Centrum Premium

800 115 115, 32 357 00 11

Infolinia

801 222 222, 32 357 00 69

	serwis automatyczny	serwis operatorski	Zdalne Centrum Premium
Informacja o saldzie rachunku	✓	✓	✓
Informacja o historii transakcji na rachunku	✓	✓	✓
Przelew w złotych polskich na rachunki własne, na dowolny rachunek w kraju, na rachunki ZUS i US	✓	✓	✓
Przelew w złotych polskich na rachunki zdefiniowane (przelew predefiniowany)	✓	✓	✓
Połączenie z Biurem Maklerskim ING Banku Śląskiego S.A.	✓	x	x
Uzyskanie kodu autoryzacyjnego do Systemu bankowości internetowej – dla użytkowników, którzy przed 30 czerwca 2018 wybrali ten sposób przekazywania kodów autoryzacyjnych do Systemu	✓	x	x
Zastrzeżenie kart płatniczych	✓	✓	✓
Zmiana kodu PIN do Serwisu telefonicznego HaloŚląski	✓	x	x
Informacja o blokadach na rachunkach	x	✓	✓
Definiowanie/ modyfikowanie przelewu predefiniowanego na rachunki zewnętrzne oraz ZUS i US	x	✓	✓
Zmiana rachunku opłat do Serwisu telefonicznego HaloŚląski	x	✓	✓
Zmiana numeru telefonu komórkowego dla serwisu SMS	x	✓	✓
Udostępnienie serwisu SMS i zmiana wariantu serwisu SMS	x	✓	✓
Zablokowanie/ odblokowanie dostępu do Serwisu telefonicznego HaloŚląski	x	✓	✓
Zamknięcie serwisu SMS oraz Serwisu telefonicznego HaloŚląski	x	✓	✓
Zastrzeżenie/odwołanie zastrzeżenia dokumentu tożsamości przez klienta indywidualnego	x	✓	✓
Zmiana parametrów do rachunku	x	✓	✓
Generowanie i wysyłka duplikatów	x	✓	✓
Odwołanie pełnomocnictwa	x	✓	✓
Zamówienie wyciągu bieżącego/ historycznego	x	✓	✓
Aktualizacja: adresu korespondencyjnego, nr telefonu kontaktowego, adresu e-mail, dokumentu tożsamości (tj. seria, numer, data ważności), zgód marketingowych	x	✓	✓
Informacja o ofercie Banku	x	✓	✓
Złożenie reklamacji	x	✓	✓
Blokowanie dostępu do Systemu bankowości internetowej	x	✓	✓
Informacja o złożonych zleceniach, historii operacji i stanie rejestrów uczestnictwa w funduszach inwestycyjnych	x	✓	✓
Informacja o posiadanych kartach płatniczych i kredytowych, autoryzacjach, wykonanych transakcjach, wykorzystanym limicie	x	✓	✓
Informacja o terminach zakończenia posiadanych produktów depozytowo-inwestycyjnych	x	✓	✓
Informacja o ofercie inwestycyjnej	x	✓	✓
Zamówienie zaświadczenia o rachunku, saldzie, historii, transakcjach	x	✓	✓
Zamówienie zaświadczenia o posiadanych depozytach, otwartych funduszach inwestycyjnych	x	✓	✓

Zamówienie zaświadczenia o posiadanych kartach kredytowych, historii obsługi, zamknięciu karty	x	✓	✓
Zamówienie zaświadczenia o aktualnym zadłużeniu, historii spłaty, zamknięciu produktu kredytowego	x	✓	✓
Zamówienie zestawienia transakcji dla kart kredytowych	x	✓	✓
Zamówienie karty płatniczej do konta/ kredytowej po zastrzeżeniu poprzedniej	x	✓	✓
Nadanie i zmiana PIN do karty płatniczej do konta, kredytowej i przedpłaconej	x	✓	✓
Wymiana walut z indywidualnie ustalonym kursem ze Specjalistą ds. Rynków Finansowych	x	x	✓
Otwarcia lokaty niestandardowej	x	x	✓
Złożenie wniosku o: pożyczkę gotówkową, limit zadłużenia w koncie, kartę kredytową	x	✓	✓
Złożenie wniosku o zwiększenie limitu w koncie lub w karcie kredytowej	x	x	✓
Zmiana limitów transakcyjnych i wyłączenie/włączenie płatności zbliżeniowych na karcie płatniczej	x	✓	✓
Zastrzeganie kart kredytowych i przedpłaconych	x	✓	✓
Spłata karty kredytowej	x	✓	✓
Spłata/nadpłata pożyczki poza harmonogramem	x	x	✓

Serwis SMS

	Pakiet Darmowy	Pakiet Abonamentowy	Pakiet Bezabonamentowy
Powiadomienie o uznaniach na rachunku	✓	✓	✓
Powiadomienie o obciążeniach na rachunku	✓	✓	✓
Powiadomienie o niezrealizowaniu stałego zlecenia	x	✓	✓
Powiadomienie o dokonaniu transakcji kartą płatniczą do rachunku	x	✓	✓

Pakiet Darmowy	Pakiet Abonamentowy	Pakiet Bezabonamentowy
<ul style="list-style-type: none"> • udostępniany w oddziale oraz przez serwis operatorski • 3 bezpłatne powiadomienia SMS o transakcjach na rachunku opłat - pod warunkiem, że kwota jednostkowej transakcji wyniesie powyżej 300,00 złotych polskich lub 300 jednostek waluty, w której transakcja była wykonana • pula 3 bezpłatnych powiadomień SMS dostępna jest w danym cyklu rozliczeniowym • niewykorzystane powiadomienia SMS nie przechodzą na kolejny cykl rozliczeniowy 	<ul style="list-style-type: none"> • udostępniany w oddziale oraz przez serwis operatorski użytkownikom, którzy posiadają System bankowości internetowej • podczas zamawiania pakietu możliwość ustalenia kwoty minimalnej, powyżej której będą wysyłane powiadomienia SMS • 25 powiadomień SMS o transakcjach na rachunku w ramach stałej, miesięcznej opłaty • pula 25 darmowych powiadomień SMS dostępna jest w danym cyklu rozliczeniowym • niewykorzystane powiadomienia nie przechodzą na kolejny cykl rozliczeniowy 	<ul style="list-style-type: none"> • brak możliwości zamówienia pakietu • dostępny dla użytkowników, którzy zamówili pakiet przez system ING BankOnLine (stara wersja Systemu bankowości internetowej) • w ramach pakietu opłata pobierana jest za każde powiadomienie SMS

Numer telefonu komórkowego, na który wysyłane są SMS-y, można zmienić w oddziale oraz w serwisie operatorskim.

Pakiety zakładane tylko do rachunków prowadzonych w złotych polskich.

Serwis SMS niedostępny dla użytkowników Systemu bankowości internetowej z funkcjonalnością Moduł Użytkowników.

TRYB REALIZACJI ZLECEŃ PŁATNICZYCH I INNYCH DYSPOZYCJI SKŁADANYCH PRZEZ SERWIS TELEFONICZNY HALOŚLĄSKI

Godzina graniczna przyjmowania zleceń płatniczych/ dyspozycji	Moment realizacji zlecenia płatniczego/ dyspozycji
Przelew ¹ / Polecenie przelewu ² złożone do 20:00 od poniedziałku do soboty	realizowane jest w tym samym dniu
Przelew/Polecenie przelewu złożone po 20:00 od poniedziałku do soboty oraz w dni wolne od pracy	realizowane jest w najbliższym dniu roboczym
Zastrzeżenie kart płatniczych w serwisie automatycznym	realizowane jest natychmiast
Zamówienie zaświadczenia w Zdalnym Centrum Premium do 14:00 w dni robocze	realizowane jest w tym samym dniu (przygotowanie i wysyłka)

¹ **Przelew** - w rozumieniu Regulaminu świadczenia przez ING Bank Śląski S.A. usług w ramach prowadzenia rachunków płatniczych dla osób fizycznych

² **Polecenie przelewu** - w rozumieniu Regulaminu świadczenia przez ING Bank Śląski S.A. usług w ramach prowadzenia rachunków bankowych

GODZINY DOSTĘPNOŚCI SERWISU TELEFONICZNEGO HALOŚLĄSKI

Serwis operatorski dostępny jest w godzinach	od 7:30 do 21:00 w dni robocze od 8:00 do 15:00 w soboty w serwisie operatorskim w dni robocze zlecenia płatnicze nie są przyjmowane do realizacji po 20:00
Rozmowy autoryzacyjne przeprowadzane są w godzinach	od 8:00 do 20:00 w dni robocze od 8:00 do 15:00 w soboty
Zdalne Centrum Premium dostępny jest w godzinach Dyspozycje wymiany walut z indywidualnie ustalonym kursem ze Specjalistą ds. Rynków Finansowych	od 8:00 do 20:00 w dni robocze od 8:00 do 15:00 w soboty od 9:00 do 17:00 w dni robocze
Powiadomienia w ramach serwisu SMS wysyłane są w godzinach	od 7:00 do 20:00 w dni robocze od 7:00 do 15:00 w soboty Wyjątek: powiadomienia o transakcjach kartą wysyłane są: całą dobę, 7 dni w tygodniu, niezwłocznie po dokonaniu transakcji