

**REGULAMIN
KORZYSTANIA Z USŁUG INFORMACYJNYCH I SERWISOWYCH
OFEROWANYCH PRZEZ ING OTWARTY FUNDUSZ EMERYTALNY ORAZ ING TOWARZYSTWO
UBEZPIECZEŃ NA ŻYCIE S.A.**

§ 1

Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie wyrażenia oznaczają:

1. **Usługodawcy** – ING Otwarty Fundusz Emerytalny reprezentowany przez ING Powszechnie Towarzystwo Emerytalne S.A. z siedzibą w Warszawie (**OFE**) i ING Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A z siedzibą w Warszawie (**Towarzystwo**). OFE i Towarzystwo, pojedynczo zwani „Usługodawcą” zlecają wykonanie Usług Wykonawcy.
2. **Wykonawca** – ING Usługi Finansowe S.A. z siedzibą w Warszawie działający na zlecenie Usługodawców.
3. **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.
4. **e-serwisING** – usługa internetowa dla Klientów Towarzystwa i Członków OFE umożliwiająca zdalną obsługę umowy ubezpieczenia i/ albo rachunku w OFE.
5. **Potwierdzenie dyspozycji hasłem SMS** - usługa dostępna po uprzednim uzyskaniu dostępu do usługi e-serwisING, umożliwiająca potwierdzanie zmian w umowie ubezpieczenia.
6. **Tele-serwisING** – informacyjna usługa telefoniczna dla Klientów Towarzystwa, Członków OFE.
7. **Usługa zintegrowana** – usługa świadczona jednocześnie osobie będącej jednocześnie Klientem Towarzystwa i Członkiem OFE, czyli Klientem obu Usługodawców, pozwalająca na uzyskanie dostępu do informacji z tytułu umów zawartych z Usługodawcami.
8. **Usługi informacyjne i serwisowe** – usługi e-serwisING, Tele-serwisING, 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**.
9. **Regulamin** – niniejszy regulamin korzystania przez Użytkownika z Usług oferowanych przez Usługodawcę.
10. **Nazwa użytkownika/Numer Klienta** - numer nadawany przez Wykonawcę, wykorzystywany do identyfikacji Użytkownika
 - a) składający się z 8 cyfr, będących numerem polisy Użytkownika albo numerem rachunku OFE Użytkownika albo
 - b) składający się z 9 cyfr, nadany indywidualnie numer Klienta.
11. **PIN** – indywidualny numer identyfikacyjny Użytkownika, składający się z 4 cyfr, pozwalający na identyfikację Użytkownika w zakresie korzystania z usługi Tele-serwisING.
12. **Hasło** – indywidualny kod identyfikacyjny Użytkownika, składający się z 8-18 znaków pozwalający na identyfikację Użytkownika w zakresie korzystania z usługi e-serwisING.
13. **Jednorazowy Kod Autoryzacji** – numer nadawany przez Wykonawcę, pozwalający na identyfikację Użytkownika w zakresie korzystania z usługi Potwierdzenia dyspozycji hasłem SMS, składający się z 8 znaków.
14. **COT**- Centrum Obsługi Telefonicznej Wykonawcy dostępne pod numerami: **801 20 30 40** z telefonów stacjonarnych i **(22) 522 71 24** z 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. Usługodawca zastrzega sobie prawo do przerw technicznych w dostępności do Usług.
3. Wszelkie zmiany dotyczące dostępu do Usług, realizowane są po złożeniu dyspozycji ustnej (w trakcie rozmowy telefonicznej), pisemnej (w tym celu można wykorzystać formularz Wykonawcy), bądź elektronicznej, złożonej na formularzu zamieszczonym na stronie internetowej oraz 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 i wysyłania haseł dostępu do e-serwisING.,
 - c. blokady usługi e-serwisING i Potwierdzenia dyspozycji hasłem SMS.

§ 3

Warunki korzystania z Usług

1. Użytkownik będący jednocześnie Klientem Towarzystwa i Członkiem OFE ma możliwość korzystania z usług zintegrowanych określonych w § 4, § 5 lub § 6, łącznie posługując się Nazwą Użytkownika lub Numerem Klienta.
2. Użytkownik będący Klientem Towarzystwa albo Członkiem OFE ma możliwość korzystania z usług określonych w § 4, § 5 lub § 6, posługując się Nazwą Użytkownika lub Numerem Klienta.
3. Zakres świadczonych przez Usługodawcę usług jest zgodny z dyspozycją lub wnioskiem Użytkownika.
4. 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, w formie pisemnej bądź elektronicznej Użytkownik złożył dyspozycję w sprawie uzyskania dostępu do wszystkich usług.

5. Każdorazowe skorzystanie z Usług wymaga wprowadzenia Nazwy Użytkownika/ Numeru Klienta oraz numeru Hasła/PIN.
6. Użytkownik korzystając z Usługi po raz pierwszy lub logując się na zamówione nowe hasło dostępu, po wprowadzeniu numeru Hasła/PIN przekazanego przez Usługodawcę zmienia go na nowy.
7. Usługi wykonywane są przez Wykonawcę w ten sposób, że każdy z Usługodawców ma dostęp tylko do danych swoich klientów w zakresie objętym zawartą z nim umową. Wykonawca archiwizuje Dyspozycje nadania usługi zintegrowanej świadczone przez Usługodawców w ten sposób, że każdy z Usługodawców uzyskuje dostęp tylko do danych, do posiadania, których jest uprawniony.
8. 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), pisemnej bądź elektronicznej za pośrednictwem strony internetowej. Po otrzymaniu nowego Hasła lub numeru PIN, Użytkownik postępuje jak w ust. 5.
9. Korzystanie z Usług jest bezpłatne.
10. 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. Wymagania techniczne do korzystania z usługi e-serwisING znajdują się na stronie www.ingzycie.pl.
11. Usługobiorca za pośrednictwem usługi nie może dostarczać treści o charakterze bezprawnym.

§ 4

e-serwisING

1. Usługa e-serwisING świadczona przez Usługodawcę jest dostępna za pośrednictwem internetu pod adresem www.e-serwisING.pl lub za pośrednictwem www.ingzycie.pl lub www.ingofe.pl.
2. Dostęp do e-serwisINGU Użytkownik uzyskuje pod warunkiem, że wskazał on Usługodawcy numer telefonu komórkowego posiadającego funkcję wysyłania wiadomości SMS, w celu obsługi umowy przystąpienia do OFE albo umowy ubezpieczenia, na który Wykonawca będzie wysyłał Hasła oraz Jednorazowe Kody Autoryzacji oraz zaakceptował niniejszy Regulaminu.
3. Ponadto uzyskanie dostępu do e-serwisINGU jest możliwe po warunkiem złożenia przez Użytkownika dyspozycji ustnej w trakcie rozmowy telefonicznej z konsultantem COT, zgłoszenie przekazane za pośrednictwem strony internetowej lub SMS bądź złożenie pisemnego wniosku. Niezależnie od wybranej opcji, wymagane jest:
 - a. podanie Usługodawcy numeru telefonu komórkowego posiadającego funkcję wysyłania wiadomości SMS, na który Wykonawca będzie wysyłał Hasła oraz Jednorazowe Kody Autoryzacji,
 - b. akceptacja niniejszego Regulaminu.
4. Usługodawca może wymagać adresu e-mail do celów związanych z nadaniem dostępu do niniejszej usługi.
5. 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. -, +, *).

6. Usługa e-serwisING obejmuje:

1) Dla Członków OFE:

- a. dostęp do informacji o bieżącym stanie środków na rachunku w OFE,
- b. powiadomienie e-mailem o wpłynięciu nowej składki na rachunek OFE,
- c. informacje o danych osobowych i teleadresowych Członka OFE,
- d. informacje o wskazanych przez Członka OFE osobach uposażonych oraz ich udziale procentowym w świadczeniu,
- e. możliwość uzyskania formularzy zmian osób uposażonych, zmian w stosunkach majątkowych między małżonkami oraz zmiany danych osobowych,
- f. możliwość zmiany Hasła,
- g. możliwość zablokowania oraz odblokowania dostępu do usługi e-serwisING,
- h. informacje o statusach Usług, z których Członek OFE korzysta.

2) Dla Klientów Towarzystwa:

- a. podstawowe informacje o posiadanych umowach ubezpieczenia,
- b. informacje o danych osobowych i teleadresowych Klienta,
- c. możliwość składania online dyspozycji zmiany numeru telefonu kontaktowego lub adresu e-mail,
- d. możliwość składania online wybranych przez Towarzystwo dyspozycji zmian w umowach ubezpieczenia,
- e. możliwość zmiany Hasła,
- f. możliwość zablokowania oraz odblokowania dostępu do usługi e-serwisING,
- g. informacje o statusach Usług, z których Klient korzysta.

7. Usługa Potwierdzania dyspozycji hasłem SMS jest usługą dostępną po uprzednim uzyskaniu dostępu do usługi e-serwisING oraz wyłącznie dla Użytkownika korzystającego z telefonu komórkowego posiadającego funkcję wysyłania wiadomości SMS.
8. Hasło przesłane przez Wykonawcę poprzez wiadomość SMS wygasa automatycznie po 10 dniach. Jednorazowy Kod Autoryzacji wygasa automatycznie po 10 minutach od jego wysłania przez Wykonawcę. Hasło oraz Jednorazowy Kod Autoryzacji, które zostały zablokowane lub wygasły tracą ważność.
9. W każdej chwili Użytkownik ma prawo zmienić numer telefonu komórkowego, o którym mowa w ust. 2,3 i 7, 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. zmiany 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. 7, 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. Opis przebiegu procesu znajduje się na stronie internetowej pod adresem www.ingzycie.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 wymaga kontaktu z konsultantem Centrum Obsługi Telefonicznej (COT) w godzinach pracy COT pod numerem **801 20 30 40** lub **(22) 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.
3. W celu nadania dostępu do usługi Tele-serwisING Wykonawca prześle Użytkownikowi listem zwykłym dokumenty zawierające Numer Klienta oraz numer PIN. Numer Klienta oraz numer PIN przesyłane są w dwóch oddzielnych listach, w sposób uniemożliwiający wykorzystanie tych danych przez osoby trzecie. Jeżeli koperta zawierająca Numer Klienta lub numer PIN jest uszkodzona bądź widoczne są ślady jej otwierania, należy zażądać wydania nowego Numeru 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 obejmuje:
 - a. dla Członków OFE:
 - informację na temat stanu środków na rachunku w OFE,
 - możliwość zmiany PIN-u.
 - b. dla Klientów Towarzystwa:
 - składanie oświadczeń dotyczących zmian danych osobowych i teledresowych. Usługodawca może żądać złożenia oświadczenia na piśmie.
 - możliwość zmiany PIN.
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 Regulaminem.
2. Użytkownik zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy Identyfikatorów, Hasła, numerów PIN oraz Jednorazowego Kodu Autoryzacji i niedostępniania ich osobom trzecim oraz oświadcza, że Usługodawcy i Wykonawca nie będą ponosić odpowiedzialności za skutki zagubienia, kradzieży lub udostępnienia osobie trzeciej dokumentu zawierającego Numer Klienta, 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 Numeru Klienta, Hasła lub numeru PIN,
 - b. problemu technicznego lub błędu związanego z użyciem Numeru Klienta, 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 lub podczas rozmowy telefonicznej z konsultantem COT.
5. Usługodawcy i Wykonawca nie ponoszą 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, e-mailem (adres **info@ingcentrala.pl**), za pośrednictwem COT (numer telefonu **801 20 30 40** lub **(22) 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 stronach internetowych **www.ingzycie.pl**, **www.ingofe.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 4 listopada 2011 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.