

Komunikat

dla Użytkowników Serwisu telefonicznego HaloŚląski

I. Lista rachunków opłat dla Serwisu HaloŚląski

Bank udostępnia serwis telefoniczny HaloŚląski posiadaczom niżej wymienionych rachunków opłat:

1. **Rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy w PLN** – w rozumieniu *Regulaminu świadczenia przez ING Bank Śląski S.A. usług w ramach prowadzenia rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych oraz rachunków oszczędnościowych dla osób fizycznych.*
2. **Rachunek oszczędnościowy w PLN** – w rozumieniu *Regulaminu świadczenia przez ING Bank Śląski S.A. usług w ramach prowadzenia rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych oraz rachunków oszczędnościowych dla osób fizycznych.*
3. **KONTO z LWEM w PLN** – w rozumieniu *Regulaminu świadczenia przez ING Bank Śląski S.A. usług w ramach prowadzenia rachunków bankowych.*
4. **Otwarte Konto Oszczędnościowe w PLN** – w rozumieniu *Regulaminu świadczenia przez ING Bank Śląski S.A. usług w ramach prowadzenia rachunków bankowych.*

II. Serwis automatyczny

Funkcjonalność serwisu automatycznego obejmuje następujące dyspozycje:

1. Informacja o saldach posiadanych rachunków.
2. Informacja o historii transakcji na rachunkach z dnia bieżącego, ostatnich transakcji, transakcji z określonego dnia.
3. Realizacja poleceń przelewu:
 - z rachunków Użytkownika oraz z rachunków, do których Użytkownik posiada stosowne pełnomocnictwo,
 - na rachunki Użytkownika, na rachunki, do których Użytkownik posiada stosowne pełnomocnictwo oraz na rachunki zdefiniowane w Oddziale Banku lub serwisie operatorskim, które nie są rachunkami Użytkownika (w tym na rachunki Zakładu Ubezpieczeń Społecznych oraz rachunki Urzędów Skarbowych).
4. Połączenie z Domem Maklerskim ING Securities.
5. Uzyskanie kodu autoryzacyjnego do Systemu bankowości internetowej .
6. Zastrzeżenie kart płatniczych.
7. Zmiana kodu PIN do Serwisu HaloŚląski.

III. Serwis operatorski

Funkcjonalność serwisu operatorskiego HaloŚląski może być zróżnicowana dla poszczególnych grup użytkowników i obejmuje następujące dyspozycje:

1. Informacja o saldzie, historii oraz o blokadach na rachunkach.
2. Realizacja polecenia przelewu w PLN: przelewu wewnętrznego (w tym na rachunki własne) oraz przelewu zewnętrznego (przelewu krajowego), w tym przelewu wcześniej zdefiniowanego w Serwisie (tzw. przelewu predefiniowanego).
3. Przelew na rachunki ZUS i US.
4. Zdefiniowanie/modyfikowanie polecenia przelewu na rachunki zewnętrzne (przelew predefiniowany).
5. Zdefiniowanie/modyfikowanie polecenia przelewu na rachunki ZUS i US (przelew predefiniowany).
6. Zmiana rachunku opłat do Serwisu Halo Śląski.
7. Zmiana numeru telefonu komórkowego dla serwisu SMS.
8. Udostępnienie serwisu SMS.
9. Zmiana wariantu serwisu SMS.
10. Zablokowanie dostępu do Serwisu HaloŚląski.
11. Odblokowanie dostępu do Serwisu HaloŚląski.
12. Zamknięcie Serwisu HaloŚląski.
13. Zamknięcie serwisu SMS.
14. Zastrzeżenie/odwołanie zastrzeżenia dokumentu tożsamości (funkcjonalność dla Klientów indywidualnych).
15. Zmiana parametrów do rachunku.
16. Generowanie i wysyłka duplikatów.
17. Odwołanie pełnomocnictwa.
18. Zamówienie wyciągu bieżącego/historycznego (funkcjonalność dla Przedsiębiorców).
19. Aktualizacja danych dotyczących: adresu korespondencyjnego, nr telefonów kontaktowych, adresu email oraz dokumentów tożsamości klienta (tj. seria, numer, data ważności).
20. Informacja o ofercie Banku.

IV. Serwis Premium

Funkcjonalność Serwisu Premium obejmuje, oprócz usług dostępnych w Serwisie operatorskim - pkt III, także niżej wskazane usługi dostępne dla Klientów korzystających z oferty Premium, Private Banking i Wealth Management:

1. Informacja o złożonych zleceniach, historii operacji i stanie rejestrów uczestnictwa w funduszach inwestycyjnych.
2. Informacja o posiadanych kartach płatniczych i kredytowych, autoryzacjach, wykonanych transakcjach, wykorzystanym limicie.
3. Informacja o terminach zakończenia posiadanych produktów depozytowo-inwestycyjnych.
4. Informacja o aktualnej ofercie inwestycyjnej.
5. Zamówienie zaświadczenia o rachunku, saldzie, historii, transakcjach.
6. Zamówienie zaświadczenia o posiadanych depozytach.
7. Zamówienie zaświadczenia o posiadanych otwartych funduszach inwestycyjnych.
8. Zamówienie zaświadczenia o posiadanych kartach kredytowych, historii obsługi, zamknięciu karty.
9. Zamówienie zaświadczenia o aktualnym zadłużeniu, historii spłaty, zamknięciu produktu kredytowego.
10. Zamówienie zestawienia transakcji dla kart kredytowych.
11. Zamówienie karty debetowej/kredytowej po zastrzeżeniu poprzedniej.
12. Złożenie dyspozycji wymiany walut z indywidualnie ustalonym kursem ze Specjalistą ds. Rynków Finansowych.
13. Złożenie dyspozycji otwarcia lokaty niestandardowej.
14. Złożenie wniosku o pożyczkę gotówkową.
15. Złożenie wniosku o limit zadłużenia w Koncie lub o kartę kredytową.
16. Złożenie wniosku o zwiększenie limitu w Koncie lub w karcie kredytowej.

17. Jednorazowe zwiększenie limitu w karcie kredytowej BONUS.
18. Aktywacja karty z nadaniem PIN dla kart płatniczych lub zmiana kodu PIN do kart płatniczych.
19. Zmiana limitów transakcyjnych i wyłączenie/włączenie płatności zbliżeniowych na karcie płatniczej do konta (debetowej).
20. Zastrzeganie kart kredytowych, debetowych, przedpłaconych.
21. Spłata karty kredytowej.
22. Spłata/nadpłata pożyczki poza harmonogramem.
23. Udostępnienie usługi wymiany walutowej w Systemie bankowości internetowej i pomoc w realizacji transakcji.
24. Blokowanie dostępu do Systemu bankowości internetowej.
25. Złożenie reklamacji.

V. Wysokość limitu dziennego w zakresie dyspozycji realizowanych poprzez Serwis operatorski zależy od rodzaju rachunku, z którego realizowane jest zlecenie płatnicze.

Typ rachunku	Limit dzienny
1. KONTO z LWEM Direct, Komfort, Klasyczne, Student – dla Klientów indywidualnych	20.000zł ¹
2. KONTO z LWEM Premium – dla Klientów indywidualnych	50.000zł ¹
3. KONTO Direct dla Firmy	20.000zł ¹
4. Rachunek oszczędnościowy	20.000zł

¹ Nie dotyczy przelewów na ZUS i Urząd Skarbowy

VI. Serwis SMS

1. Funkcjonalność serwisu SMS zależy od wariantu serwisu i obejmuje następujące powiadomienia:
 - ✓ Powiadomienie o uznaniach na rachunku,
 - ✓ Powiadomienie o obciążeniach na rachunku,
 - ✓ Powiadomienie o wszystkich transakcjach płatniczych na rachunku,
 - ✓ Powiadomienie o niezrealizowaniu transakcji płatniczej w ramach stałego zlecenia (nie dotyczy Pakietu Darmowego),
 - ✓ Powiadomienie o transakcji wykonanej kartą płatniczą do rachunku (nie dotyczy Pakietu Darmowego).
2. Serwis SMS oferowany jest w 3 wariantach: Pakiet Darmowy, Pakiet Abonamentowy, Pakiet Bezabonamentowy.
 - ✓ W przypadku **Pakietu Darmowego** Użytkownik otrzyma bezpłatnie maksymalnie 3 powiadomienia SMS o transakcjach uznaniowych i obciążeniowych na rachunku opłat, pod warunkiem, że kwota jednostkowej transakcji wyniesie minimum 300,00 złotych lub 300 jednostek waluty, w której wykonywana była transakcja. Pula 3 bezpłatnych powiadomień SMS dostępna jest w danym cyklu rozliczeniowym, a niewykorzystane powiadomienia SMS nie przechodzą na kolejny okres rozliczeniowy.
 - ✓ W przypadku **Pakietu Abonamentowego** Użytkownik w ramach stałej, miesięcznej opłaty otrzyma maksymalnie 25 powiadomień SMS o transakcjach na rachunku, istnieje także możliwość zadeklarowania kwoty minimalnej, powyżej której będą wysyłane powiadomienia SMS. Pula 25 darmowych powiadomień SMS dostępna jest w danym cyklu rozliczeniowym, a niewykorzystane powiadomienia nie przechodzą na kolejny okres rozliczeniowy. Po wykorzystaniu puli 25 powiadomień SMS w danym cyklu rozliczeniowym, możliwe jest, za dodatkową opłatą otrzymywanie kolejnych powiadomień SMS.
 - ✓ W przypadku **Pakietu Bezabonamentowego** pobierana jest opłata za każde powiadomienie SMS.
3. Pakiet Darmowy i Pakiet Abonamentowy może być udostępniany w każdym Oddziale Banku, za pośrednictwem Systemu ING BankOnLine oraz poprzez serwis Operatorski. Pakiet Bezabonamentowy może zostać udostępniony wyłącznie za pośrednictwem Systemu ING BankOnLine.
4. Zmiana telefonu komórkowego właściwego do korzystania z serwisu SMS jest możliwa w dowolnym Oddziale, za pośrednictwem Systemu ING BankOnLine oraz poprzez serwis operatorski HaloŚląski.
5. W przypadku Pakietu Abonamentowego oraz Pakietu Bezabonamentowego wymagane jest jednoczesne korzystanie z Systemu ING BankOnLine. Zmiana parametrów dotyczących powiadomień SMS, o których mowa w pkt. 5. jest możliwa wyłącznie za pośrednictwem Systemu ING BankOnLine.
6. Powiadomienia, o których mowa w pkt. 5. dotyczą wyłącznie rachunków prowadzonych w PLN.
7. Użytkownicy Serwisu HaloŚląski będący równocześnie użytkownikami Systemu ING BankOnLine z funkcjonalnością Modułu Użytkowników nie mogą korzystać z serwisu SMS.

VII. Tryb realizacji Zleceń płatniczych i innych Dyspozycji składanych przez Serwis HaloŚląski

GODZINA GRANICZNA PRZYJMOWANIA ZLECEŃ PŁATNICZYCH	MOMENT REALIZACJI ZLECENIA PŁATNICZEGO
– do godz. 20:00 (od poniedziałku do soboty)	– realizowane są w tym samym dniu. <i>Uwaga: realizacja polecenia przelewu (wychodzącego) oznacza obciążenie rachunku.</i>
– po godz. 20:00 (od poniedziałku do soboty)	– realizowane są w najbliższym dniu roboczym
– dni wolne od pracy	
Zastrzeżenia kart płatniczych złożone za pośrednictwem serwisu automatycznego realizowane jest natychmiast	
Zamówienie zaświadczeń w Serwisie Premium do godz. 14:00 jest realizowane w tym samym dniu (przygotowanie i wysyłka).	
Serwis Premium dostępny jest w godzinach od 8:00 do 20:00 w dni robocze, w soboty od 8:00 do 15:00 Dyspozycje wymiany walut z indywidualnie ustalonym kursem ze Specjalistą ds. Rynków Finansowych są przyjmowane w godzinach od 9:00 do 17:00 w dni robocze	
Serwis operatorski HaloŚląski dostępny jest w godzinach od 7:30 do 21:00 w dni robocze, w soboty od 8:00 do 15:00*	
Powiadomienia w ramach Serwisu SMS wysyłane są w godzinach od 7:00 do 20:00 w dni robocze, w soboty od 7:00 do 15:00 (wyjątek stanowią powiadomienia dot. transakcji kartowych, które wysyłane są całą dobę, 7 dni w tygodniu, niezwłocznie po dokonaniu transakcji).	
Rozmowy autoryzacyjne przeprowadzane są w godzinach od 8:00 do 20:00 w dni robocze, w soboty od 8:00 do 15:00	

** W serwisie operatorskim w dni robocze Zlecenia płatnicze nie są przyjmowane do realizacji po godzinie granicznej*

VIII. Numery telefonów kontaktowych

SERWIS HALOŚLAŃSKI - SERWIS AUTOMATYCZNY, SERWIS OPERATORSKI	→	800-10-20-30, (32) 205-44-43
INFOLINIA	→	801-222-222, (32) 357-00-69
SERWIS PREMIUM	→	800-115-115, (32) 357-00-11