

# Všeobecné podmienky pre používanie ING Servisného portálu

## Článok I Úvodné ustanovenie

Tieto Všeobecné podmienky pre používanie ING Servisného portálu (ďalej len „VP“) upravujú práva a povinnosti Klienta (Užívateľa) a ING spoločnosti, ako strán zmluvného vzťahu založeného Zmluvou, a to práva a povinnosti týkajúce sa podmienok, spôsobu a rozsahu používania ING Servisného portálu. ING Servisný portál je portál s doménou [www.servising.sk](http://www.servising.sk), používaním ktorého sa umožňuje uskutočňovať zabezpečená komunikácia cez internetovú sieť medzi Klientom a ING spoločnosťou, ktorý je určený na správu medzi nimi uzatvorenej Zmluvy, pre udeľovanie Pokynov, pre vzájomné získavanie a doručovanie informácií, pre vykonávanie zmien Zmluvy, pre vykonávanie ďalších činností, a to vždy spôsobom a za podmienok stanovených v týchto VP, v Zmluve, v Dodatkoch k Zmluve a v príslušných právnych predpisoch. Užívateľom ING Servisného portálu môže byť iba Klient.

## Článok II Výklad pojmov

„**Autorizácia**“ je overenie a potvrdenie totožnosti Klienta prostredníctvom unikátneho Autorizačného e-mailu Klienta a hesla. Na jeden Autorizačný e-mail môže byť v ING Servisnom portáli zaregistrovaný iba jeden Klient.

„**Autorizačné prvky**“ sú Autorizačný e-mail a heslo zaslané na Autorizačný telefón formou SMS po registrácii Klienta na ING Servisnom portáli.

„**Autorizačný sms kľúč**“ je zabezpečené potvrdenie "citlivej" transakcie prostredníctvom ING Servisného portálu.

„**Autorizačný telefón**“ je telefonický kontakt (telefónne číslo) poskytnutý Klientom ING spoločnosti, na ktorý budú zasielané Autorizačné SMS, a na ktorý môže byť Klient kontaktovaný ING spoločnosťou.

„**Autorizačný e-mail**“ je unikátna e-mailová adresa Klienta, prostredníctvom ktorej ING spoločnosť vykonáva unikátnu identifikáciu Klienta.

„**Dočasná blokácia**“ znamená dočasné znemožnenie použitia Autorizačných prvkov po dobu 24 hodín od momentu blokácie, spôsobom a za podmienok uvedených v týchto VP.

„**Dôverné informácie**“ sú informácie podľa článku 3 týchto VP.

„**Elektronické prostriedky**“ znamenajú internet alebo e-mail alebo SMS.

„**Heslo**“ znamená identifikačné heslo Klienta (8 alfanumerických znakov - kombinácia veľkých a malých písmen a čísiel), použitím ktorého Klient preukazuje, spolu so splnením ďalších podmienok, oprávnenie uskutočňovať Pokyny prostredníctvom ING Servisného portálu.

„**ING Servisný portál**“ je zabezpečená aplikácia ING spoločnosti, fungujúca prostredníctvom internetovej siete, ktorej účelom je správa Zmlúv, zadávanie pokynov, získavanie a doručovanie informácií, a to vždy spôsobom a za podmienok stanovených v týchto VP, Zmluve a príslušných právnych predpisoch.

„**ING spoločnosť**“ je spoločnosť: ING Tatry - Sympatia, d.d.s., a.s., IČO: 35 976 853, Bratislava, ING dôchodková správcovská spoločnosť, a.s., IČO: 35 902 981, Bratislava alebo ING Životná poisťovňa, a.s., IČO: 35 691 999, Bratislava.

„**Správy a dokumenty, tzv. ING Schránka**“ je časť ING Servisného portálu, do ktorej ING spoločnosť doručuje Klientovi správy a informácie, ktoré mu poskytuje v zmysle platných právnych predpisov, a v ktorej sú k dispozícii ročné výpisy Klienta a Potvrdenia o zmenách.

„**Klient**“ znamená fyzická osoba, ktorá má s ING spoločnosťou uzavretú Zmluvu a môže byť Užívateľom ING Servisného portálu.

„**Klientske číslo**“ znamená numerický údaj pridelený Sporiteľovi ING dôchodkovou správcovskou spoločnosťou, a.s., ktorý sa používa na overenie a potvrdenie totožnosti Klienta.

„**Kontaktná adresa**“ znamená adresu Klienta, ktorú Klient uviedol v Zmluve alebo vo svojej žiadosti o zmenu kontaktných údajov alebo si ju zmenil elektronicky po prihlásení sa na svoj osobný dôchodkový účet na webovom sídle [www.ingdss.sk](http://www.ingdss.sk) alebo na ING Servisnom portáli. Ak Klient po uzatvorení Zmluvy písomne alebo elektronicky požiada ING spoločnosť o zmenu kontaktných údajov, za Kontaktnú adresu sa považuje adresa uvedená Klientom v najneskoršej písomnej žiadosti o zmenu kontaktných údajov. Ak Klient neurčí v Zmluve Kontaktnú adresu, za Kontaktnú adresu sa považuje adresa trvalého pobytu Klienta.

„**Klientska linka**“ znamená takto označené operačné centrum ING spoločnosti, ktoré zabezpečuje komunikáciu medzi Klientom a ING spoločnosťou prostredníctvom operátora ING spoločnosti s použitím pevnej, mobilnej telefonickú siete alebo e-mailovej komunikácie.

„**Náhradná autorizácia**“ znamená overenie a potvrdenie totožnosti Klienta prostredníctvom Klientskej linky správnym zodpovedaním kontrolných otázok a Klientskeho čísla.

„**Nezabezpečená komunikácia**“ znamená akýkoľvek spôsob komunikácie medzi Klientom a ING spoločnosťou, pri ktorom nie je overená a potvrdená totožnosť Klienta.

„**Oprávnená osoba**“ znamená fyzickú/é osobu/y alebo právnickú/é osobu/y určené Klientom v Zmluve.

„**PIN**“ (z anglického Personal Identification Number) znamená údaj pridelený Sporiteľovi ING dôchodkovou správcovskou spoločnosťou, a.s. v minulosti, ktorý tvoria numerické znaky a ktorého použitím Klient

preukazuje, spolu so splnením ďalších podmienok, oprávnenie prihlásiť sa do nového ING Servisného portálu. Po vyplnení pôvodných prihlasovacích prvkov (Klientske číslo, PIN, heslo) pridelených ING spoločnosťou pred sprístupnením ING Servisného portálu, bude Klient vyzvaný na zadanie Autorizačného e-mailu a Autorizačného telefónu pre zjednodušené a bezpečné prihlásenie sa.

„**Pokyn**“ znamená akýkoľvek jednostranný právny úkon Klienta adresovaný ING spoločnosti, napr. žiadosť, oznámenie alebo výkon práva Klienta na základe zákona, podľa Zmluvy alebo týchto VP.

„**Sporiteľ**“ znamená fyzickú osobu určenú zákonom o starobnom dôchodkovom sporení.

„**Trvalá blokácia**“ znamená trvalé znemožnenie použitia Autorizačných prvkov, po ktorom už nie je možné blokované Autorizačné prvky Klienta ďalej používať a Klient musí na ING Servisnom portáli vykonať novú registráciu. Trvalú blokáciu je možné vykonať na základe žiadosti Klienta alebo rozhodnutím ING spoločnosti.

„**Účastník**“ znamená fyzickú osobu určenú zákonom o doplnkovom dôchodkovom sporení.

„**Užívateľ**“ je Klient, ktorý je na základe týchto VP oprávnený používať ING Servisný portál.

„**Webové sídlo ING spoločnosti**“ je internetová stránka ING dôchodkovej správcovskej spoločnosti, a.s. ([www.ingdss.sk](http://www.ingdss.sk)) alebo internetová stránka ING Tatry-Sympatia, d.d.s., a.s. ([www.ing-tatry-sympatia.sk](http://www.ing-tatry-sympatia.sk)) alebo internetová stránka ING Životnej poisťovne, a.s. ([www.ingpoistovna.sk](http://www.ingpoistovna.sk)).

„**Zabezpečená komunikácia**“ znamená spôsob komunikácie medzi Klientom a ING spoločnosťou, pri ktorej je totožnosť Klienta overená a potvrdená.

„**Zabezpečovacie prvky**“ sú Klientske číslo, PIN a Heslo. Klientske číslo je uvedené v registračnom liste, ktorý Sporiteľovi zašle ING dôchodková správcovská spoločnosť, a.s. po akceptácii Zmluvy o starobnom dôchodkovom sporení Sociálnou poisťovňou. PIN a Heslo obdržal Sporiteľ do dvoch týždňov po akceptácii zmluvy o starobnom dôchodkovom sporení v špeciálnej PIN obálke (spôsob prihlasovania sa pred spustením ING Servisného portálu). Prostredníctvom Zabezpečovacích prvkov uvedených v tomto bode (a) mal Sporiteľ prístup na svoj osobný dôchodkový účet cez webové sídlo [www.ingdss.sk](http://www.ingdss.sk), ktorý je teraz súčasťou ING Servisného portálu.

„**Zmluva**“ je zmluva o starobnom dôchodkovom sporení, ktorú Klient uzatvoril s ING dôchodkovou správcovskou spoločnosťou, a.s. alebo účastnícka zmluva, ktorú Klient uzatvoril s ING Tatry – Sympatia, d.d.s, a.s., alebo poisťná zmluva, ktorú Klient uzatvoril s ING Životnou poisťovňou, a.s.

### Článok III

#### Dôverné informácie a ochrana osobných údajov

1. Dôverné informácie sú všetky informácie:

a) ktoré vyplývajú zo zmluvného vzťahu medzi ING spoločnosťou a Klientom, založeného Zmluvou a týkajú sa Klienta v zmysle zákona č. 43/2004 Z.z. o starobnom dôchodkovom sporení a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej len Zákon o SDS“) alebo zákona č. 650/2004 Z.z. o doplnkovom dôchodkovom sporení a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej len „Zákon o DDS“), alebo podľa zákona č. 8/2008 Z.z. o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov a podľa ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov,

b) týkajúce sa osobných údajov Klienta, vrátane osobitnej kategórie osobných údajov Klienta (ďalej len „osobné údaje“) tak, ako sú definované zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v platnom znení (ďalej len „Zákon o ochrane osobných údajov“) v rozsahu vymedzenom v Zmluve a

c) ktoré sú ktoroukoľvek zo zmluvných strán v Zmluve alebo v súvislosti so Zmluvou označené ako dôverné vrátane Zabezpečovacích prvkov.

ING spoločnosť nakladá s dôvernými informáciami v súlade s platnými právnymi predpismi a zachováva o nich mlčanlivosť v čase trvania zmluvného vzťahu založeného Zmluvou ako aj po jeho ukončení. ING spoločnosť je oprávnená poskytnúť dôverné informácie tretím osobám v prípadoch ustanovených platnými právnymi predpismi a v prípadoch, ak Klient udelí ING spoločnosti na tento účel svoj výslovný súhlas. Na základe Zmluvy je ING spoločnosť oprávnená poskytnúť dôverné informácie tretím osobám za podmienok uvedených v odseku 2 tohto článku.

### Článok IV

#### Registrácia v ING Servisnom portáli, prihlasovanie Užívateľov a komunikácia prostredníctvom ING Servisného portálu

1. Pri Zabezpečenej komunikácii môžu byť Užívateľovi sprostredkované všetky dostupné informácie vrátane Dôverných informácií. Pri Nezabezpečenej komunikácii môžu byť Užívateľovi sprostredkované iba všeobecné informácie a nemôžu mu byť oznámené akékoľvek Dôverné informácie.
2. Overenie totožnosti Užívateľa pri Zabezpečenej komunikácii medzi Užívateľom a ING spoločnosťou v rámci ING Servisného portálu sa uskutočňuje využitím Autorizačných prvkov, ktoré si Užívateľ nastaví počas registrácie do ING Servisného portálu podľa bodu 3.
3. Podmienkou registrácie do ING Servisného portálu je vlastníctvo slovenského mobilného telefónneho čísla, ktoré Klient pri registrácii uvedie ako Autorizačný telefón. Klient registráciu do ING Servisného portálu vykonáva týmito spôsobmi:
  - a. V prípade prvého prihlásenia Klienta ING dôchodkovej správcovskej spoločnosti, a.s. Klient registráciu do ING Servisného portálu vykonáva pomocou Klientskeho čísla, PINu a Hesla. Tento spôsob je určený pre Klienta, ktorý je vlastníkom týchto prvkov zaslaných ING dôchodkovou

správcovskou spoločnosťou, a.s. v minulosti. Po zadaní týchto údajov vyzve ING Servisný portál Klienta k vyplneniu Autorizačného e-mailu a Autorizačného telefónu a následne dôjde k overeniu prístupu Klienta k takto zadaným údajom. Po dokončení overenia si Klient ako nový Užívateľ ING Servisného portálu zvolí nové Heslo, ktoré bude spolu s Autorizačným e-mailom používať pre prihlasovanie sa do ING Servisného portálu.

- b. V prípade prvého prihlásenia Klient registráciu do ING Servisného portálu vykonáva pomocou čísla Zmluvy a dátumu narodenia Klienta. Tento spôsob je určený pre Klienta, ktorý nie je vlastníkom Klientského čísla, PINu a Hesla. Po zadaní čísla Zmluvy a dátumu narodenia vyzve ING Servisný portál Klienta k vyplneniu Autorizačného telefónu a Autorizačného e-mailu a následne dôjde k overeniu prístupu Klienta k takto zadaným údajom. Po dokončení overenia bude Klientovi doporučenou zásielkou zaslané Heslo na Kontaktnú adresu uvedenú na Zmluve.
  - c. ďalšie prihlásenie do ING Servisného portálu Klient vykonáva pomocou Autorizačného e-mailu a Hesla. Tento spôsob predstavuje jediný spôsob prihlasovania sa do ING Servisného portálu, ktorý bude Klient používať po úspešnej registrácii v ING Servisnom portáli vykonanej podľa vyššie uvedeného spôsobu a) alebo b) tohto bodu.
4. Užívateľ je povinný po celú dobu trvania zmluvného vzťahu založeného VP alebo Zmluvou zachovávať mlčanlivosť o Zabezpečovacích prvkoch a je povinný ich chrániť pred zneužitím, stratou, poškodením a odcudzením. Za ochranu Zabezpečovacích prvkov sa považuje hlavne držanie jednotlivých Zabezpečovacích prvkov oddelene, ich bezpečné uloženie a nesprístupnenie Zabezpečovacích prvkov neoprávneným osobám.
  5. ING spoločnosť nenesie zodpovednosť za nedoručené, znehodnotené alebo poškodené informácie, ktoré vznikli pre poruchy na komunikačnej trase k Užívateľovi, hlavne poruchy výpočtovej techniky alebo poruchy v internetovej sieti.
  6. Užívateľ berie na vedomie, že správy zasielané prostredníctvom Elektronických prostriedkov prechádzajú cez verejnú sieť. ING spoločnosť nenesie zodpovednosť za zabezpečenie obsahu správ doručovaných prostredníctvom tejto siete a za znemožnenie prístupu v dôsledku neoprávneného vstupu tretích osôb.
  7. Užívateľ berie na vedomie, že v rámci ING Servisného portálu je mu umožnené meniť na Zmluve, ku ktorej má v rámci ING Servisného portálu prístup nasledovné údaje:
    - kontaktné údaje v rozsahu: kontaktná adresa, telefón, e-mail;
    - dôchodkový fond a percentuálny pomer majetku a percentuálny pomer príspevkov v dôchodkovom fonde, pričom túto zmenu je možné vykonávať len pre Zmluvu o starobnom dôchodkovom sporení;
    - nastavenie dobrovoľných príspevkov na starobné dôchodkové sporenie;
    - trvalé odmietnutie inflácie na poistnej zmluve;
    - zmena adresy trvalého pobytu;
    - nastavenie zasielania výpisu z osobného účtu doplnkového dôchodkového sporenia a a výpisu z osobného dôchodkového účtu starobného dôchodkového sporenia do ING Schránky.
  8. Užívateľ berie na vedomie, že správy a poskytované informácie, ktoré mu ING spoločnosť doručuje do tzv. ING Schránky sú považované za Zabezpečenú komunikáciu. Ide o informácie týkajúce sa finančných produktov ING spoločnosti alebo ročné výpisy, ak klient požiadal ING spoločnosť o ich elektronickú formu zasielania. Taktiež ide o Potvrdenia o zmenách Zmlúv, ak Užívateľ vykonal zmeny Kontaktných údajov alebo zmeny dôchodkových fondov a pomeru sporenia medzi týmito fondmi prostredníctvom ING Servisného portálu. Užívateľ súhlasí, že v rámci jeho zmluvného vzťahu s ING spoločnosťou sa doručenie dokumentu zaslaného zo strany ING spoločnosti prostredníctvom ING Servisného portálu do ING Schránky bude považovať za preukázateľné doručenie dokumentu dňom zobrazenia správy v ING Schránke Užívateľa. Pri komunikácii Užívateľa s ING spoločnosťou prostredníctvom ING Servisného portálu sa dokumenty/žiadosti o zmenu zaslané Užívateľom považujú za doručené do ING spoločnosti nasledujúcim pracovným dňom po vytvorení správy o jej odoslaní v aplikácii ING Servisného portálu. S obsahom ING Schránky Užívateľa je oprávnený disponovať výhradne Užívateľ, pričom niektoré správy alebo dokumenty sú v ING Schránke Užívateľa uložené trvalo a nie je možné ich Užívateľom odstrániť s výnimkou nesprávnych dokumentov, na ktoré Užívateľ ING spoločnosť upozorní.

## Článok V

### Blokácia Autorizačných prvkov

1. ING spoločnosť znemožní používanie Autorizačných prvkov Užívateľa v nasledujúcich prípadoch:
  - a. po troch po sebe nasledujúcich nesprávnych pokusoch o Autorizáciu, a to bez ohľadu na to, aká dlhá doba uplynula medzi jednotlivými neúspešnými pokusmi, zablokuje ING spoločnosť používanie Autorizačných prvkov Užívateľa Dočasnou blokáciou,
  - b. ak o to Užívateľ požiada ING spoločnosť prostredníctvom Zabezpečenej komunikácie,
  - c. z vlastného podnetu ING spoločnosti, ak to ING spoločnosť považuje za nutné alebo potrebné, predovšetkým v záujme ochrany ING spoločnosti alebo Užívateľa.
2. ING spoločnosť odblokuje využívanie Autorizačných prvkov Užívateľa zablokovaných Dočasnou blokáciou po uplynutí dvadsiatichštyroch (24) hodín od momentu ich zablokovania. Pred uplynutím 24 hodín odblokuje

využívanie Autorizačných prvkov iba na základe žiadosti Užívateľa po vykonaní Náhradnej autorizácie tohto Užívateľa.

3. Nové Autorizačné prvky budú Užívateľovi generované iba na základe jeho žiadosti podanej po Náhradnej autorizácii, ak nie je uvedené inak.

4. Užívateľ je povinný oznámiť ING spoločnosti bez zbytočného odkladu stratu, krádež alebo zneužitie Autorizačných prvkov, vrátane prípadného podozrenia, že takáto skutočnosť nastala na Klientskej linke. ING spoločnosť bezodkladne po oznámení Užívateľa vykoná Trvalú blokáciu Autorizačných prvkov.

## **Článok VI**

### **Ďalšie podmienky používania ING Servisného portálu**

1. Tieto VP sa pre Užívateľa stávajú záväznými až po riadnej registrácii podľa článku IV týchto VP, a to dňom, kedy príde k prvému úspešnému prihláseniu Užívateľa do ING Servisného portálu.
2. Technická funkčnosť ING Servisného portálu nemusí umožniť vykonanie všetkých typov Pokynov, na ktoré je Užívateľ oprávnený na základe Zmluvy alebo právnych predpisov.
3. Napriek tomu, že je ING Servisný portál aplikáciou s prístupom dvadsaťštyri (24) hodín denne, sedem (7) dní v týždni, ING spoločnosť sa nezaväzuje zabezpečiť jej prístupnosť nepretržite a bez prerušenia. Užívateľ berie na vedomie a výslovne súhlasí s uvedenou skutočnosťou. ING spoločnosť je oprávnená prerušiť dostupnosť iba v odôvodnených prípadoch a o plánovanom prerušení dostupnosti ING Servisného portálu alebo dostupnosti služieb ING spoločnosť informuje obvykle vopred, spravidla prostredníctvom ING Servisného portálu. V prípade technickej poruchy na strane ING spoločnosti alebo akejkolvek tretej osoby, je ING spoločnosť oprávnená prerušiť dostupnosť do ING Servisného portálu alebo dostupnosť služieb ING Servisného portálu aj bez predchádzajúceho upozornenia. Užívateľ je povinný pristupovať do ING Servisného portálu s využitím technických prostriedkov, ktoré sú primerane zabezpečené proti prípadnému zneužitiu.
4. Riadnou registráciou Užívateľa do ING Servisného portálu sa tieto VP stávajú súčasťou zmluvného vzťahu založeného Zmluvou. V prípade ak niektoré ustanovenia Zmluvy budú v rozpore s týmito VP, platia prednostne ustanovenia týchto VP. Ustanovenia týchto VP sú platné a účinné pre daného Užívateľa až do dňa, kedy skončí platnosť a účinnosť posledná Zmluva uzatvorená medzi daným Užívateľom a ING spoločnosťou alebo ku dňu smrti daného Užívateľa alebo písomnou výpoveďou daného Užívateľa podľa článku VII bodu 1 týchto VP alebo písomnou dohodou medzi daným Užívateľom a ING spoločnosťou.
5. Nasledujúcim dňom po skončení platnosti a účinnosti VP podľa predchádzajúceho bodu tohto článku je znemožnený prístup danému Užívateľovi do ING Servisného portálu a ING spoločnosť nebude ďalej využívať pre komunikáciu s daným Užívateľom ING Servisný portál. Ak napriek tomu bude po skončení platnosti a účinnosti VP v mene daného Užívateľa neoprávnené vykonaný Pokyn, ING spoločnosť na tento Pokyn neprihliada a nie je ním viazaná.

## **Článok VII**

### **Záverečné ustanovenia**

1. V záujme zlepšenia kvality služieb poskytovaných Užívateľom v nadväznosti na vývoj právneho prostredia, rozvoj technológií a taktiež s ohľadom na obchodnú politiku ING spoločnosti, je ING spoločnosť oprávnená jednostranne zmeniť tieto VP, s čím Užívateľ súhlasí. ING spoločnosť je v takom prípade povinná Užívateľov upozorniť na tieto zmeny publikovaním oznámenia na ING Servisnom portáli alebo na stránke ING spoločnosti s uvedením dátumu platnosti a účinnosti zmeneného znenia VP, a to najmenej 15 dní pred nadobudnutím účinnosti. Za súhlas Užívateľa so zmenami VP, bude považované i to, že Užívateľ po dátume nadobudnutia účinnosti zmien VP vykoná akýkoľvek právny úkon adresovaný ING spoločnosti prostredníctvom ING Servisného portálu alebo pokračuje vo využívaní služieb ING spoločnosti tak, že za všetkých okolností jeho jednaní je zrejmy úmysel Užívateľa pokračovať v používaní ING Servisného portálu, a to za podmienok, ktoré sú obsahom zmeneného znenia VP. V prípade, ak Užívateľ nesúhlasí so zmeneným znením VP, je oprávnený podať písomnú výpoveď VP, pričom VP prestávajú byť pre neho platné a účinné dňom doručenia výpovede ING spoločnosti.
2. Tieto VP nadobúdajú účinnosť dňa 15. marca 2014.