

Článok 1 Výklad pojmov

„**Autorizácia**“ znamená overenie a potvrdenie totožnosti Sporitela prostredníctvom Klientskeho čísla a PINu alebo prostredníctvom Klientskeho čísla, PINu a Hesla.

„**Autorizačné prvky**“ znamenajú PIN a Heslo.

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

„**Dôvernité informácie**“ sú informácie podľa článku II. ods. 2.1 zmluvy.

„**Elektronické prostriedky**“ znamenajú internet, Kontaktné centrum, IVR a e-mail.

„**Heslo**“ znamená identifikačné heslo sporiteľa, použitím ktorého sporiteľ preukazuje, spolu so splnením ďalších podmienok, oprávnenie uskutočňovať Pokyny prostredníctvom Kontaktného centra a internetu.

„**ING Group**“ znamená

- ING Groep N.V. Amstelveenseweg 500, 1081 KL Amsterdam, Holandské kráľovstvo, zapísaná v Obchodnom registri Obchodnej a priemyselnej komory pre Amsterdam, spisová značka: 33231073 (ďalej len „ING Groep N.V.“)
- každá právnická osoba, v ktorej má ING Groep N.V. počas trvania zmluvného vzťahu založeného touto zmluvou priamu alebo nepriamu kontrolu a/alebo vlastní priamo alebo nepriamo viac než 10% základného imania (alebo má podobné vlastnícke práva vrátane vkladu ING Groep N.V. vyššieho než 10% (ďalej len „Ovládaná osoba“)
- každá právnická osoba, v ktorej má Ovládaná osoba počas trvania zmluvného vzťahu založeného touto zmluvou priamu alebo nepriamu kontrolu a/alebo vlastní priamo alebo nepriamo viac než 10% základného imania (alebo má podobné vlastnícke práva vrátane vkladu ING Groep N.V. vyššieho než 10%), najmä ING Bank N.V. so sídlom Bijlmerplein 888, 1102 MG, Amsterdam, Holandské kráľovstvo, ING CONTINENTAL EUROPE HOLDINGS, B.V. so sídlom Amstelveenseweg 500, 1081 KL, Amsterdam, Holandské kráľovstvo, Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij, N.V., so sídlom Weena 505, Rotterdam, Holandské kráľovstvo, Nationale-Nederlanden Interfinance B.V., Haag, Holandské kráľovstvo
- akákoľvek iná osoba, ktorá je priamo alebo nepriamo ovládaná niektorou z vyššie uvedených spoločností, vrátane ich pobočiek a organizačných zložiek.

„**ING spoločnosť**“ znamená spoločnosť, ktorá je súčasťou ING Group so sídlom alebo organizačnou zložkou zriadenou na území Slovenskej republiky a ktorá poskytuje alebo bude poskytovať služby umožňujúce komunikáciu prostredníctvom Elektronických prostriedkov, a to: ING Bank N.V., pobočka zahraničnej banky, IČO: 30 844 754, Bratislava, Slovenská republika, ING Životná poisťovňa, a.s., IČO: 35 691 999, Bratislava, Slovenská republika, ING Tatrý - Sympatia, d.d.s., a.s., IČO: 35 976 853, Bratislava, Slovenská republika, ING dôchodková správcovská spoločnosť, a.s., IČO: 35 902 981, Bratislava Slovenská republika, ING Management Services spol. s r.o., IČO: 35 684 666, Bratislava, Slovenská republika.

„**Internetová stránka ING DSS**“ znamená internetovú stránku ING spoločnosti alebo internetovú stránku ING DSS.

„**IVR**“ – automatická hlasová služba (z anglického Interactive Voice Response)

„**Klientske číslo**“ znamená numerický údaj pridelený sporiteľovi ING DSS alebo ING Spoločnosťou, ktorý sa používa na overenie a potvrdenie totožnosti sporiteľa.

„**Kontaktná adresa**“ znamená adresu sporiteľa, ktorú si uviedol v zmluve alebo vo svojej žiadosti o zmenu kontaktných údajov. Ak sporiteľ po uzatvorení zmluvy písomne požiada ING DSS o zmenu kontaktných údajov, za Kontaktnú adresu sa považuje adresa uvedená sporiteľom v najneskôršej písomnej žiadosti o zmenu kontaktných údajov. Ak sporiteľ neurčí v zmluve Kontaktnú adresu, za Kontaktnú adresu sa považuje adresa trvalého pobytu sporiteľa.

„**Kontaktné centrum**“ znamená takto označené operačné centrum ING DSS, ktoré zabezpečuje komunikáciu medzi sporiteľom a ING DSS prostredníctvom operátora ING DSS s použitím pevnej alebo mobilnej telefonickej siete.

„**Kontrolné otázky**“ znamenajú údaje určené sporiteľom podľa zmluvy, ktoré slúžia na účely Náhradnej autorizácie.

„**Náhradná autorizácia**“ znamená overenie a potvrdenie totožnosti sporiteľa prostredníctvom Kontaktného centra správnym zodpovedaním Kontrolných otázok a Klientskeho čísla.

„**Nezabezpečená komunikácia**“ znamená akýkoľvek spôsob komunikácie medzi sporiteľom a ING DSS, pri ktorom nie je overená a potvrdená totožnosť sporiteľa.

„**PIN**“ (z anglického Personal Identification Number) znamená údaj pridelený sporiteľovi ING DSS, ktorý tvorí numerické znaky a ktorého použitím sporiteľ preukazuje, spolu so splnením ďalších podmienok, oprávnenie vykonávať Pokyny.

„**Pokyn**“ znamená akýkoľvek jednostranný právny úkon sporiteľa adresovaný ING DSS, napr. žiadosť, oznámenie alebo výkon práva sporiteľa na základe zákona podľa zmluvy a/alebo týchto Podmienok.

„**Sporiteľ**“ znamená fyzickú osobu určenú zákonom.

„**Trvalá blokácia**“ znamená trvalé znemožnenie použitia Autorizačných prvkov, po ktorom už nie je možné blokovanie Autorizačných prvkov sporiteľa ďalej používať a sporiteľovi budú nové Autorizačné prvky pridelené až na základe jeho žiadosti po Náhradnej autorizácii, ak ING DSS neurčí inak. Trvalú blokáciu je možné vykonať na základe žiadosti sporiteľa alebo rozhodnutím ING DSS.

„**Zabezpečená komunikácia**“ znamená spôsob komunikácie medzi sporiteľom a ING DSS, pri ktorej je totožnosť sporiteľa overená a potvrdená.

„**Zabezpečovacie prvky**“ znamenajú Klientske číslo, PIN, Heslo a Kontrolné otázky. Klientske číslo je uvedené v Registračnom liste, ktorý sporiteľovi zašle ING DSS po akceptácii zmluvy Sociálnou poisťovňou. PIN a heslo obdrží sporiteľ od dvoch týždňov

po akceptácii zmluvy v špeciálnej PIN obálke. Prostredníctvom zabezpečovacích prvkov má sporiteľ prístup na svoj osobný dôchodkový účet cez internetovú stránku ING DSS.

Článok 2 Spôsob komunikácie medzi ING DSS a sporiteľom

- Sporiteľ komunikuje s ING DSS prostredníctvom Zabezpečenej komunikácie a Nezabezpečenej komunikácie.
- Pri Zabezpečenej komunikácii môžu byť sporiteľovi oznámené všetky dostupné informácie vrátane Dôverných informácií.
- Pri Nezabezpečenej komunikácii môžu byť sporiteľovi oznámené len všeobecné informácie a nemožno mu byť oznámené žiadne Dôvernité informácie.
- Ak sporiteľ požaduje od ING DSS Dôvernú informáciu prostredníctvom Nezabezpečenej komunikácie, môže ING DSS sporiteľovi tieto informácie poskytnúť, ak to bude považovať za možné a vhodné, a to vždy len písomne na Kontaktnú adresu sporiteľa.
- Overenie totožnosti sporiteľa pri Zabezpečenej komunikácii medzi sporiteľom a ING DSS sa uskutočňuje predovšetkým jedným z nasledujúcich spôsobov alebo kombináciou jednotlivých spôsobov:
 - podpisovým vzorom sporiteľa (pri písomnej komunikácii),
 - s využitím PINu, Hesla a Klientskeho čísla (pri komunikácii cez Internetovú stránku ING DSS a/alebo cez Kontaktné centrum),
 - s využitím Kontrolných otázok (pri komunikácii cez Kontaktné centrum),
 - Náhradnou autorizáciou (pri komunikácii cez Kontaktné centrum),
 - overením totožnosti sporiteľa zo strany oprávneného zástupcu ING DSS, ktorého ING DSS na tento úkon písomne splnomocnila,
 - overením totožnosti sporiteľa zo strany zamestnanca ING DSS,
 - Úradným overením v zmysle zákonov (pri písomnej komunikácii).

Ak nie je v ustanoveniach zmluvy a v Podmienkach stanovený konkrétny spôsob Zabezpečenej komunikácie, je ING DSS oprávnená požadovať ktorýkoľvek spôsob alebo ich kombináciu alebo iný spôsob, ktorý ING DSS považuje za dostatočný.

- Podpisovým vzorom je podpis sporiteľa uvedený na zmluve alebo podpis, o ktorom sporiteľ po podpise zmluvy s využitím Zabezpečenej komunikácie prehlásil spôsobom požadovaným ING DSS, že bude jeho novým podpisovým vzorom.
- Za úkony súvisiace s bezpečnosťou komunikácie prostredníctvom Elektronických prostriedkov medzi ING DSS a sporiteľom na základe zmluvy sa považujú aj úkony, ktoré sú uskutočňované v súvislosti s bezpečnosťou komunikácie prostredníctvom Elektronických prostriedkov medzi sporiteľom a ktoroukoľvek inou ING spoločnosťou (najmä Trvalá blokácia, Dočasná blokácia, Náhradná autorizácia a pridelenie nových Autorizačných prvkov).
- Po obdržaní Autorizačných prvkov ING DSS odporúča sporiteľovi zmeniť si Heslo. Zmenu Hesla je sporiteľ oprávnený uskutočniť kedykoľvek prostredníctvom Internetovej stránky ING DSS alebo Kontaktného centra po úspešnej Autorizácii.
- Sporiteľ je povinný po celú dobu trvania zmluvného vzťahu založeného zmluvou zachovávať mlčanlivosť o Zabezpečovacích prvkoch a je povinný ich chrániť pred zneužitím, stratou, poškodením a odcudzením. Za ochranu Zabezpečovacích prvkov sa považuje predovšetkým uchovávanie jednotlivých Zabezpečovacích prvkov oddelene, ich bezpečné uloženie a ich znepriístupnenie neoprávneným osobám.
- Spôsoby komunikácie sporiteľa s ING DSS
 - Sporiteľ môže komunikovať s ING DSS predovšetkým prostredníctvom pošty, elektronickými prostriedkami, faxom alebo osobne.
 - Sporiteľ môže prostredníctvom Elektronických prostriedkov a osobne komunikovať s ING DSS len v prevádzkovej dobe. Prevádzková doba môže byť rozdielna v závislosti na využití jednotlivých komunikačných kanálov. Prevádzková doba pre jednotlivé spôsoby komunikácie je uvedená na Internetovej stránke ING DSS a môže byť ING DSS obmedzená alebo vylúčená na čas nevyhnutne potrebný pre údržbu alebo zmenu systémov.
 - Všetky poplatky, ktoré by sporiteľovi mohli vzniknúť pri komunikácii s ING DSS Elektronickými prostriedkami, hradí sporiteľ.
 - ING DSS nezodpovedá za nedoručené, znehodnotené alebo inak poškodené informácie, ktoré vznikli pre poruchy na komunikačnej trase ku sporiteľovi pri využívaní Elektronických prostriedkov.
 - ING DSS nezodpovedá za nedoručenie, znehodnotenie alebo poškodenie správy z dôvodu porúch vzniknutých na komunikačnej trase ku sporiteľovi (napr. poruchy výpočtovej techniky alebo poruchy v internetovej sieti).
 - Sporiteľ berie na vedomie, že správy zasielané prostredníctvom Elektronických prostriedkov prechádzajú cez verejnú sieť a ING DSS nie je povinná zabezpečovať, aby obsah správ prepravovaných cez túto sieť nebol sprístupnený v dôsledku neoprávneného vstupu tretích osôb.

Článok 3 Doručovanie

- Doručením Pokynu alebo inej inštrukcie, ktorá nie je Pokynom ING DSS, sa rozumie moment, kedy sa Pokyn alebo iná inštrukcia, ktorá nie je Pokynom, dostane do skutočnej možnosti dispozície ING DSS.
- ING DSS doručuje sporiteľovi všetky zásielky s využitím poštových služieb na Kontaktnú adresu sporiteľa uvedenú v zmluve.
- Autorizačné prvky doručuje ING DSS sporiteľovi kedykoľvek v priebehu trvania zmluvného vzťahu založeného zmluvou na Kontaktnú adresu sporiteľa, ktorú uviedol ako poslednú pri uskutočňovaní akéhokoľvek právneho úkonu voči ING DSS.
- ING DSS nenesie zodpovednosť za nebezpečnosť straty, poškodenia alebo zničenia zásielky pri jej preprave sporiteľovi.
- V prípade straty, poškodenia alebo zničenia zásielky pri jej preprave sporiteľovi

je sporiteľ povinný o tejto skutočnosti ING DSS bez zbytočného odkladu informovať za účelom zabezpečenia nápravy, ak to je pre ING DSS účelné a možné.

- 3.6 Sporiteľ je povinný okamžite po prijatí skontrolovať všetky zásielky, ktoré mu ING DSS zaslala, a oznamovať bez zbytočného odkladu ING DSS akékoľvek závažné zistené na zásielke.
- 3.7 Zásielky zasielané sporiteľovi sa budú považovať za doručené:
 - a) momentom doručenia (v prípade osobného doručenia a v prípade doručenia doporučenou listovou zásielkou) s tým, že za doručenie sa v prípade doručenia doporučenou listovou zásielkou považuje aj moment, kedy sporiteľ odmietne príslušnú listovú zásielku prevziať, alebo tretí deň od uloženia listovej zásielky na pošte v mieste poštovej adresy, a to i v prípade, že sa sporiteľ o zaslani listovej zásielky nedozvedel alebo sa v mieste doručenia nezdržoval,
 - b) okamihom potvrdenia prevzatia pri zasielaní kuriérom službou,
 - c) po uplynutí siedmich (7) kalendárnych dní odo dňa odoslania obvyčajnej poštovej zásielky,
 - d) okamihom prevzatia pri zasielaní zásielky s doručenkou.
- 3.8 Zásielka sa podľa bodu 3.7 tohto článku považuje za doručenú aj v prípade, že ju sporiteľ neprevzal, odmietol prevziať alebo sa o jej zaslani nedozvedel.

Článok 4 Blokácia Autorizačných prvkov

- 4.1 ING DSS znemožní používanie Autorizačných prvkov sporiteľovi v nasledujúcich prípadoch:
 - a) ak sporiteľ neuskutoční trikrát po sebe správne Autorizáciu, a to bez ohľadu na to, ako dlhá doba uplynula medzi jednotlivými neúspešnými pokusmi, zablokuje ING DSS používanie Autorizačných prvkov sporiteľa Dočasnou blokáciou,
 - b) ak o to sporiteľ požiada s využitím Zabezpečenej komunikácie, zablokuje ING DSS používanie Autorizačných prvkov sporiteľa Trvalou blokáciou,
 - c) z vlastného podnetu ING DSS, ak to ING DSS považuje za nutné alebo potrebné, predovšetkým v záujme ochrany ING DSS alebo sporiteľa, zablokuje ING DSS používanie Autorizačných prvkov sporiteľa Dočasnou blokáciou alebo Trvalou blokáciou.
- 4.2 ING DSS odblokuje využívanie Autorizačných prvkov sporiteľa zablokovaných Dočasnou blokáciou po uplynutí dvadsiatichštyroch (24) hodín od momentu ich zablokovania.
- 4.3 ING DSS odblokuje využívanie Autorizačných prvkov sporiteľa zablokovaných Dočasnou blokáciou pred uplynutím dvadsiatichštyroch (24) hodín od momentu ich zablokovania len na základe overenia totožnosti sporiteľa Náhradnou autorizáciou.
- 4.4 Po zablokovaní Autorizačných prvkov sporiteľa Trvalou blokáciou budú sporiteľovi generované nové Autorizačné prvky len na základe jeho žiadosti podanej po overení totožnosti sporiteľa Náhradnou autorizáciou, ak nie je uvedené inak.
- 4.5 Sporiteľ je povinný požiadať o zablokovanie Autorizačných prvkov bezodkladne potom, čo sa dozvedel, že by mohlo dôjsť k zneužitiu Autorizačných prvkov.

Článok 5 Zodpovednosť ING DSS za škodu vzniknutú pri komunikácii so sporiteľom

- 5.1 ING DSS nezodpovedá za škody vzniknuté z dôvodu nekvalitného pripojenia sporiteľa do siete Internet, do verejnej telekomunikačnej siete, z dôvodu porúch vzniknutých na komunikačnej trase ku sporiteľovi (napr. porucha v sieti Internet, porucha výpočtovej techniky, neoprávnený vstup do príslušných sietí treťou osobou, porucha verejnej telekomunikačnej siete alebo porucha na spojení medzi Kontaktným centrom a sporiteľom), z dôvodu porušenia vzťahov sporiteľa s prevádzkovateľom komunikačných technológií alebo v dôsledku akejkoľvek inej nemožnosti naviazať príslušné spojenie alebo pasívny prístup podľa týchto podmienok zo strany sporiteľa.
- 5.2 ING DSS nezodpovedá za kvalitu akéhokoľvek prenosu dát prenášaných prostredníctvom siete Internet, verejnej telekomunikačnej siete a za následky nekvalitného, zmeneného, neúplného, alebo akýmkoľvek iným spôsobom narušeného prenosu. ING DSS rovnako nezodpovedá za zverejnenie akýchkoľvek dát (vrátane, ale nie výlučne osobných údajov a Dôverných informácií), ktoré by mohli nastať alebo nastane v čase ich prenosu v sieti Internet medzi ING DSS a sprostredkovateľom alebo v čase ich prenosu verejnou telekomunikačnou sieťou alebo sieťou Internet, ak osobitný právny predpis neustanovuje inak.
- 5.3 ING DSS je zodpovedná iba za škodu spôsobenú úmyselne alebo hrubou nebanalitou ING DSS. Za predpokladu, že ING DSS sa nedopustí hrubej nebanalnosti a ani neporuší svoje vnútorné predpisy a postupy, bude sporiteľ zodpovedný za akékoľvek škody, ktoré vznikli v dôsledku použitia Elektronických prostriedkov, poštových služieb alebo iných prostriedkov komunikácie a prepravy predovšetkým v dôsledku straty, oneskorenia, nedorozumenia, prezradenia, poškodenia alebo duplicitného zaslania.
- 5.4 ING DSS nezodpovedá za prípadné škody vzniknuté sporiteľovi v dôsledku zneužitia služieb Kontaktného centra alebo Internetu neoprávnenými osobami, ak ING DSS konala v zmysle Pokynu a zneužitie nemohlo byť pri vynaložení odbornej starostlivosti ING DSS odhalené.
- 5.5 ING DSS rovnako nezodpovedá za zneužitie sprístupnených údajov a škodu tým vzniknutú využívaním verejne prístupných miest s pripojením na Internet (napr. verejnú knižnicu, internetové kaviarne a pod.) alebo využívaním Klientského čísla, PINu a Hesla v priestoroch s neobmedzeným prístupom verejnosti (napr. ulica a pod.).
- 5.6 Pri preberaní zásielky s PINom a Heslom je sporiteľ povinný skontrolovať neporušenosť zásielky. V prípade, že je zásielka porušená, je sporiteľ povinný

odmietnuť prevzatie takejto zásielky a vyžiadať si u pošty spísanie zápisu o poškodení zásielky. Sporiteľ je zároveň povinný túto skutočnosť bez zbytočného odkladu oznámiť ING DSS.

Článok 6 Vypĺčanie peňažnej čiastky po zomrelom sporiteľovi/poberateľovi starobného dôchodku ako disponibilného prebytku alebo predčasného starobného dôchodku ako disponibilného prebytku inej fyzickej alebo právnickej osobe

- 6.1 Ak sporiteľ v zmluve neurčil pre prípad svojej smrti fyzickú alebo právnickú osobu ako poberateľa majetku alebo ak táto nenadobudne právo na vyplatenie prostriedkov po zomrelom sporiteľovi/poberateľovi starobného dôchodku ako disponibilného prebytku alebo predčasného starobného dôchodku ako disponibilného prebytku, ING DSS je povinná vyplatiť príslušnú sumu v zmysle zákona osobe, resp. osobám určeným zákonom. ING DSS príslušnú sumu vyplatí na základe riadnej žiadosti takejto osoby, ktorá sa bude považovať za kompletnú len v prípade, že bude obsahovať všetky náležitosti a bude doložená všetkými dokumentmi uvedenými v pokynoch ING DSS uverejnených na Internetovej stránke ING DSS alebo v tlačive ING DSS na tento účel určenom.

Článok 7 Prechodné a osobitné ustanovenia

- 7.1 Za zmenu zmluvy o starobnom dôchodkovom sporení sa v zmysle ustanovenia článku III bodu 3.7 Podmienok k zmluve o starobnom dôchodkovom sporení považuje aj zmena telefónneho čísla sporiteľa, zmena e-mailovej adresy sporiteľa a zmena Kontaktnej adresy sporiteľa, zmenu ktorých sporiteľ oznámi ING DSS prostredníctvom Kontaktného centra, osobne alebo poštou a ktorú bude ING DSS akceptovať.

Článok 8 Záverečné ustanovenia

- 8.1 Sporiteľ podpísaním zmluvy súhlasí s tým, že komunikácia medzi ním a ING DSS, ktorá prebieha prostredníctvom Elektronických prostriedkov, môže byť zaznamenávaná a uchovávaná prostredníctvom technických prostriedkov umožňujúcich jej zachytenie, uchovanie a reprodukciu. Sporiteľ ďalej súhlasí s tým, že ING DSS je oprávnená v prípade potreby použiť tieto záznamy a kópie ako dôkazný prostriedok v prípadných sporoch.
- 8.2 ING DSS je podľa vlastného uváženia oprávnená požadovať, aby kópie originálu dokumentu predloženého sporiteľom ING DSS boli úradne osvedčené. V prípade zahraničných dokladov predložených sporiteľom ING DSS si ING DSS vyhradzuje právo vyžadovať, aby tieto dokumenty boli úradne osvedčené, superlegalizované alebo aby k nim bola pripojená doložka „Apostille“ v zmysle Haagskeho dohovoru o zrušení požiadavky vyššieho overenia zahraničných verejných listín 5. októbra 1961.
- 8.3 ING DSS je oprávnená pre každý jednotlivý prípad určiť, aké druhy dokladov bude vyžadovať a u ktorých bude vyžadovať úradne overenú kópiu alebo originál predložených dokladov a aký postup sa pri ňom uplatní. ING DSS vyžaduje úradne overenú fotokópiu alebo originál predovšetkým pri dokladoch týkajúcich sa úmrtia sporiteľa, dedičského konania, opatrovnictva, zastúpenia, preukazujúcich právny status sporiteľa alebo jeho zástupcov alebo splnomocnencov. Najčastejšie prípady spoločne s druhmi dokladov, ktorými je potrebné jednotlivé skutočnosti doložiť, sú uvedené na Internetovej stránke ING DSS alebo podoporne na jednotlivých formulároch ING DSS.
- 8.4 ING DSS je oprávnená požadovať, aby sporiteľ pri predložení akéhokoľvek dokumentu ING DSS v inom ako slovenskom jazyku predložil ING DSS úradne osvedčený preklad tohto dokumentu do slovenského jazyka. Náklady na zhotovenie prekladu znáša sporiteľ. V takomto prípade je pre ING DSS záväzný výlučne slovenský preklad s tým, že nie je povinná skúmať, či tento preklad zodpovedá pôvodnej jazykovej verzii.
- 8.5 Ak nie je medzi ING DSS a sporiteľom písomne dohodnuté inak, riadia sa všetky zmluvné vzťahy medzi nimi založené zmluvou, právnymi predpismi Slovenskej republiky a riadne publikovanými medzinárodnými dohodami.
- 8.6 Klient má kedykoľvek právo podať sťažnosť, a to písomne, telefonicky, e-mailom, osobne alebo faxom. Kontaktné údaje sú zverejnené na internetovej stránke ING DSS. Sťažnosť klienta bude ING DSS vybavovať bez zbytočného odkladu. Zákonná lehota na vybavovanie sťažností v dĺžke trvania 30 kalendárnych dní začína plynúť odo dňa doručenia sťažnosti. V odôvodnených prípadoch môže ING DSS túto lehotu predĺžiť najviac na 60 dní odo dňa doručenia sťažnosti, pričom musí sťažovateľovi oznámiť dôvody predĺženia lehoty na 60 dní, a to do 30 dní odo dňa doručenia sťažnosti. Zo sťažnosti musí byť zrejmé, kto ju podáva, čo je jej predmetom a čoho sa sťažovateľ domáha. Sťažovateľ je povinný na požiadanie ING DSS doložiť bez zbytočného odkladu požadované doklady k nim podávanej sťažnosti. Ak sťažnosť neobsahuje požadované náležitosti alebo sťažovateľ nedoloží požadované doklady, ING DSS ho vyzve, aby v stanovenej lehote doplnil alebo opravil požadované údaje a doklady s upozornením, že v prípade, ak tak neurobí, nebude možné vybavovanie sťažnosti začať a sťažnosť sa bude považovať za bezpredmetnú. Spory vyplývajúce z uzatvorenia zmluvy o starobnom dôchodkovom sporení je možné riešiť mimosúdne, postup je uvedený v zákone č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní a v zákone č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov.
- 8.7 ING DSS a sporiteľ sa budú snažiť o urovanie všetkých vzájomných sporov vzniknutých na základe právneho vzťahu založenom zmluvou, vzájomným jednaním vedeným dobrými úmyslami a pokúsi sa predísť konaniu pred súdom.
- 8.8 ING DSS je oprávnená kedykoľvek jednostranne tieto Podmienky meniť a dopĺňať (ďalej len „Zmena podmienok“). ING DSS Zmenu podmienok uverejní na Internetovej stránke ING DSS najmenej 3 dni pred nadobudnutím účinnosti Zmeny podmienok spolu s uvedením dátumu ich zverejnenia.
- 8.9 Toto úplné znenie Podmienok nadobúda účinnosť dňom 30. 5. 2011.