Komunikat

dla posiadaczy kart przedpłaconych ING Banku Śląskiego S.A.

(dla osób fizycznych)

Obowiązuje od 13 marca 2022 r.

ING BANK ŚLĄSKI

ING

SPIS TREŚCI

I. K@rta wirtualna ING VISA **4**
II. Karta Maestro przedpłacona **5**
III. Karta Mastercard przedpłacona **8**
Informacje ogólne **13**
Weryfikacja uprawnień klienta do składania dyspozycji. Sposoby składania dyspozycji niefinansowych oraz sposoby autoryzacji dyspozycji finansowych 13
Reklamacje 15
Przerwa techniczna 15
Ważne numery 16

Gdy w Komunikacie mówimy o placówce bankowej w odniesieniu do danej czynności – informacje, w których placówkach realizujemy poszczególne czynności, znajdują się w Wykazie czynności realizowanych w placówkach i na infolinii banku. Wykaz jest dostępny na tablicy ogłoszeń w placówkach i na naszej stronie internetowej.

I. K@rta wirtualna ING VISA

1. Posiadaczem karty może być osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, będąca rezydentem lub nierezydentem.
2. Posiadacz karty może posiadać w Banku maksymalnie pięć rachunków kart przedpłaconych.
3. Karta wydawana jest przez Bank na okres 3 lat. Bank aktywuje kartę automatycznie w momencie jej zamówienia za pośrednictwem systemu bankowości internetowej. Jeśli karta nie zostanie aktywowana przez Bank, posiadacz karty aktywuje kartę za pośrednictwem systemu bankowości internetowej po jej zamówieniu.
4. Karta nie posiada formy fizycznej plastiku, a jest jedynie zapisem elektronicznym.
5. Karta nie podlega odnowieniu na kolejny okres ważności. Po upływie terminu ważności posiadanej karty konieczne jest zawarcie nowej umowy o nową kartę.
6. Karta posiada zasięg międzynarodowy.
7. Karta przeznaczona do dokonywania transakcji bezgotówkowych na odległość tj. bez fizycznego przedstawienia karty (np. transakcji dokonanych drogą telefoniczną, pocztową, a także w sieciach komputerowych).
8. Brak możliwości wypłat gotówki i realizowania transakcji bezgotówkowych w punktach handlowo – usługowych wyposażonych w terminale, tzw. POS–y. Możliwe jest dokonanie przelewu z rachunku karty na inny rachunek prowadzony w Banku, do którego posiadacz karty jest uprawniony (za wyjątkiem przelewów w walutach obcych). Przelewu takiego można dokonać jedynie poprzez system bankowości internetowej.
9. Karta umożliwia dokonywanie transakcji kartowych bezgotówkowych w ramach usługi Visa Direct, która umożliwia dokonanie przelewu kartowego..
10. Rachunek karty prowadzony jest w złotych polskich (PLN).
11. Walutą rozliczeniową karty jest złoty polski (PLN).
12. Dla transakcji dokonanych w walucie innej niż PLN, kwota blokady może się różnić od kwoty transakcji zaksięgowanej na rachunku karty.
13. Zamówienie nowej karty za pośrednictwem systemu bankowości internetowej możliwe jest tylko z limitem dziennym transakcyjnym bezgotówkowym: do wysokości salda dostępnego na rachunku.
14. W trakcie ważności karty zmiany limitów transakcyjnych do posiadanej karty można dokonać za pośrednictwem systemu bankowości internetowej, spośród poniższych wartości:

Kwoty limitów transakcyjnych w złotych
Transakcje bezgotówkowe
Do 500 zł
Do 1.000 zł
Do 2.000 zł

Do 3.000 zł
Do 4.000 zł
Do 5.000 zł
Do 10.000 zł
Do wysokości salda dostępnego na rachunku

15. Posiadacz karty ma możliwość uzyskania informacji o karcie, saldzie rachunku karty i transakcjach nią dokonanych za pośrednictwem systemu bankowości internetowej, na infolinii lub w placówce bankowej realizującej tę czynność.
16. Opłaty i prowizje związane z użytkowaniem karty pobierane są z rachunku karty
17. Karty wydawane są posiadaczowi karty na podstawie złożonego wniosku o kartę za pośrednictwem systemu bankowości internetowej. Warunkiem otrzymania karty jest zawarcie przez posiadacza karty umowy o kartę .
18. Dane karty niezbędne do dokonania transakcji na odległość (numer karty, data ważności, CVV2) prezentowane są w systemie bankowości internetowej po zawarciu umowy o kartę. Dodatkowo, wraz zamówieniem karty kod CVV2 do karty wysyłany jest za pośrednictwem SMS na numer telefonu komórkowego dedykowanego do otrzymywania kodów autoryzacyjnych.
19. Kod należy przechowywać z należytą starannością lub zapamiętać.
20. Opłata za wydanie karty zostanie pobrana automatycznie z rachunku karty.
21. Zastrzeżenia karty może dokonać posiadacz karty lub użytkownik karty telefonicznie lub w systemie bankowości internetowej lub poprzez serwis społecznościowy.
22. Podmiot, który może dodatkowo zgłosić zastrzeżenie karty po podaniu wymaganych danych, niezbędnych do zastrzeżenia karty to: osoba trzecia, znalazca danych karty, banki, Policja, Organizacje płatnicze.
23. Użytkownik karty może w systemie bankowości internetowej samodzielnie zablokować kartę na okres maksymalnie 30 dni kalendarzowych (czasowe zablokowanie). Karta czasowo zablokowana może zostać odblokowana przez użytkownika karty telefonicznie pod numerem 32 357 00 12 lub w systemie bankowości internetowej. W przypadku gdy użytkownik karty nie odblokuje jej w terminie 30 dni kalendarzowych, Bank dokonuje zamknięcia karty.

II. Karta Maestro przedpłacona

Z dniem 27 maja 2019 r. karta wycofana z oferty sprzedażowej Banku

1. Posiadaczem karty może być nieprowadząca działalności gospodarczej osoba fizyczna o pełnej zdolności do czynności prawnych, osoba fizyczna małoletnia będąca obywatelem polskim oraz mająca miejsce zamieszkania na terytorium Rzeczpospolitej Polskiej. W przypadku osoby małoletniej w jej imieniu występuje przedstawiciel ustawowy.
2. Dostęp do środków zgromadzonych na rachunku karty w trakcie jej ważności możliwy jest przy użyciu karty lub poprzez dokonanie przelewu z rachunku karty na inny rachunek prowadzony w Banku, do którego posiadacz karty jest uprawniony (za wyjątkiem przelewów w walutach obcych). Przelewu takiego można dokonać jedynie poprzez system bankowości internetowej.

3. Możliwe jest podarowanie osobie trzeciej niepodpisanej karty. Warunkiem korzystania z karty jest zgłoszenie się osoby obdarowanej do placówki bankowej realizującej te czynność wraz z dokumentem tożsamości i podpisanie przez nią umowy.
4. W przypadku egzekucji z rachunku bankowego, na podstawie tytułu wykonawczego, klient ma możliwość dokonywania transakcji kartowych w punktach akceptujących dokonywanie transakcji kartą, wypłaty środków z bankomatów Banku i sieci Planet Cash, wypłaty środków z kas innych podmiotów przy użyciu karty, w ramach kwoty ustawowo zwolnionej z zajęcia egzekucyjnego.
5. Karta dostarczana jest przez Bank jako karta nieaktywna. Użytkownik karty aktywuje kartę i nadaje samodzielnie PIN do karty w sposób wskazany przez Bank w liście dostarczanym wraz z kartą. Kartę należy aktywować dopiero po otrzymaniu karty przez użytkownika.
6. Klient ma możliwość zakupu karty z terminem ważności dwa lub trzy lata.
7. Karta nie podlega odnowieniu na kolejny okres ważności. Po upływie terminu ważności posiadanej karty konieczne jest zakupienie nowej karty.
8. Karta posiada zasięg międzynarodowy.
9. Karta umożliwia dokonywanie transakcji bezgotówkowych i gotówkowych, w tym dokonywanie wpłat gotówki we wpłatomatach Banku i sieci Planet Cash w kraju.
10. Karta nie umożliwia dokonywania transakcji na odległość tj. bez fizycznego przedstawienia karty (np. transakcji dokonanych drogą telefoniczną, pocztową, a także w sieciach komputerowych).
11. Karta umożliwia dokonywanie transakcji gotówkowych w ramach usługi cashback tj. wypłatę gotówki podczas dokonywania płatności bezgotówkowych kartą w punktach handlowo-usługowych oznaczonych znakiem „cashback" dla kart, które posiadają udostępnioną taką usługę z uwzględnieniem wysokości limitu transakcyjnego na wypłatę gotówki. W przypadku kart Maestro usługa cashback jest dostępna w oznaczonych punktach na terenie kraju oraz za granicą. Maksymalna kwota pojedynczej wypłaty gotówki w ramach usługi cashback wynosi 500 PLN. Wypłata gotówki w ramach usługi cashback jest dokonywana w walucie, w której realizowana jest transakcja bezgotówkowa. W przypadku transakcji realizowanej w walucie innej niż waluta rachunku, kwota wypłaty gotówki w ramach cashback nie może przekroczyć równowartości 500 PLN. Przeliczenie jest dokonywane zgodnie z zasadami obowiązującymi w organizacjach płatniczych dla autoryzacji i rozliczenia transakcji dokonanych przy użyciu karty.
12. Karta umożliwia dokonywanie transakcji kartowych bezgotówkowych w ramach usługi MoneySend, która umożliwia dokonanie przelewu kartowego.
13. Rachunek karty prowadzony jest w złotych polskich.
14. Walutą rozliczeniową karty jest euro (EUR).
15. Saldo rachunku karty można sprawdzać w dowolnych bankomatach Banku, sieci Planet Cash oraz w bankomatach obcych lub w placówce bankowej realizującej tę czynność gdzie na żądanie posiadacza karty udostępniane jest zestawienie transakcji dokonanych kartą za wskazany przez posiadacza karty okres użytkowania karty.
16. Posiadacz karty ma możliwość wyboru dziennych limitów transakcyjnych dla karty w momencie zamówienia karty lub w trakcie jej ważności spośród poniższych wartości:

Kwoty limitów transakcyjnych w złotych

Transakcje bezgotówkowe	Transakcje gotówkowe
Do wysokości salda	0
500	500
1000	1000
2000	2000
3000	3000
4000	4000
5000	5000
10000	10000

17. Zmiana dziennych limitów transakcyjnych możliwa jest w placówce bankowej realizującej tę czynność oraz w systemie bankowości internetowej.
18. W przypadku gdy posiadacz karty jest równocześnie użytkownikiem systemu bankowości internetowej istnieje możliwość uzyskania informacji o karcie i transakcjach nią dokonanych za pośrednictwem tego systemu. Posiadacz karty ma możliwość uzyskania informacji o karcie, saldzie rachunku karty i transakcjach nią dokonanych na infolinii lub w placówce bankowej realizującej tę czynność .
19. Brak możliwości dokonywania przelewów walutowych z/na rachunek karty.
20. PIN jest niezbędny do:
    1) dokonywania transakcji kartowych w bankomacie i wpłatomacie,
    2) pobierania gotówki z kas banków wyposażonych w urządzenia do weryfikacji PIN,
    3) dokonywania transakcji bezgotówkowych i gotówkowych w punktach handlowo-usługowych wyposażonych w urządzenia do weryfikacji PIN,
    4) sprawdzenia w bankomacie salda dostępnego na rachunku, do którego została wydana karta,
    5) zmiany PINu do karty w bankomacie.
21. Użytkownik karty może samodzielnie dokonać zmiany PIN w bankomatach Banku i sieci Planet Cash (konieczność podania dotychczasowego kodu PIN) oraz w Contact Centre pod numerem 32 357 00 12 lub w systemie bankowości internetowej (bez podawania dotychczasowego kodu PIN).
22. W przypadku dokonywania transakcji przy użyciu PIN trzecie kolejne wprowadzenie błędnego PIN, powoduje zablokowanie karty i uniemożliwienie dokonywania transakcji kartowych do czasu jej odblokowania przez użytkownika karty telefonicznie pod numerem 32 357 00 12 lub w systemie bankowości internetowej .
23. W przypadku dokonywania transakcji kartowych w punktach handlowo-usługowych wyposażonych w urządzenia do weryfikacji PIN, które nie są połączone z systemem informatycznym banku (tj. funkcjonują w tzw. trybie offline), trzecie kolejne wprowadzenie

błędnego PIN powoduje czasowe zablokowanie możliwość dokonywania płatności w takich urządzeniach i kolejne transakcje kartowe przy użyciu PIN będą mogły być wykonane wyłącznie w urządzeniach, które są połączone w systemem informatycznym banku (tj. funkcjonują w tzw. trybie online), zgodnie z zasadą opisaną w poprzednim punkcie. Po wprowadzeniu poprawnego PIN w urządzeniu funkcjonującym w trybie online, zostanie odblokowana możliwość dokonywania transakcji kartowych w urządzeniach funkcjonujących w trybie offline.

24. Użytkownik karty może w systemie bankowości internetowej samodzielnie zablokować kartę na okres maksymalnie 30 dni kalendarzowych (czasowe zablokowanie). Karta czasowo zablokowana może zostać odblokowana przez użytkownika karty telefonicznie pod numerem 32 357 00 12 lub w systemie bankowości internetowej.
25. W przypadku gdy użytkownik karty nie odblokuje jej w terminie 30 dni kalendarzowych, Bank dokonuje zamknięcia karty.
26. Opłaty i prowizje związane z użytkowaniem karty pobierane są z rachunku karty.
27. Zastrzeżenia karty może dokonać posiadacz karty lub użytkownik karty telefonicznie, w systemie bankowości internetowej lub poprzez serwis społecznościowy.
28. Podmiot, który może dodatkowo zgłosić zastrzeżenie karty po podaniu wymaganych danych, niezbędnych do zastrzeżenia karty to: osoba trzecia, znalazca karty, banki, Policja, Organizacje płatnicze.

III. Karta Mastercard przedpłacona

1. Posiadaczem karty może być nieprowadząca działalności gospodarczej osoba fizyczna o pełnej zdolności do czynności prawnych, osoba fizyczna małoletnia, która ukończyła 13 lat, będąca obywatelem polskim oraz mająca miejsce zamieszkania na terytorium Rzeczpospolitej Polskiej. W przypadku osoby małoletniej w jej imieniu występuje przedstawiciel ustawowy. Posiadaczem karty może być również osoba fizyczna o pełnej zdolności do czynności prawnych, którą łączy z Bankiem umowa o kartę i której wolą jest, aby użytkownikiem karty była osoba małoletnia, która nie ukończyła 13 roku życia.
2. Zamówienie karty dla osoby małoletniej nie będącej klientem Banku, następuje po przedstawieniu przez przedstawiciela ustawowego dowodu osobistego osoby małoletniej lub paszportu osoby małoletniej wraz z oświadczeniem o miejscu zamieszkania osoby małoletniej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Osoba zamawiająca kartę dla osoby małoletniej może zostać również poproszona o przedstawienie innego dokumentu potwierdzającego uprawnienie do składania oświadczeń woli w imieniu osoby małoletniej (pokrewieństwo osoby małoletniej z przedstawicielem ustawowym lub uprawnienie przedstawiciela ustawowego do zamówienia karty osobie małoletniej). Wymagane jest również złożenie oświadczenia na potrzeby FATCA oraz na potrzeby CRS, w tym w przedmiocie rezydencji podatkowej i właściwego numeru identyfikacji podatkowej użytkownika karty.
3. Zamówienie karty możliwe jest wyłącznie w opcji z nadrukiem imienia i nazwiska oraz ze standardowym wizerunkiem.
4. Posiadacz karty może posiadać w Banku maksymalnie pięć rachunków kart przedpłaconych. Jedna osoba małoletnia, która nie ukończyła 13 roku życia, może być użytkownikiem maksymalnie pięciu kart przedpłaconych Mastercard.
5. Dostęp do środków zgromadzonych na rachunku karty w trakcie jej ważności możliwy jest przy użyciu karty lub poprzez dokonanie przelewu z rachunku karty na inny rachunek prowadzony

w Banku, do którego posiadacz karty jest uprawniony (za wyjątkiem przelewów w walutach obcych). Przelewu takiego można dokonać jedynie poprzez system bankowości internetowej.

6. W ramach kwot limitów bezgotówkowych i gotówkowych, istnieje możliwość wyboru limitu dla transakcji zagranicznych bezgotówkowych i gotówkowych z dodatkową wartością limitu zagranicznego bezgotówkowego ustawionego na 0 PLN. Wybór limitów dla transakcji zagranicznych jest możliwy w momencie zamówienia nowej karty, jak i poprzez zmianę limitów do posiadanej już karty.
7. Limity dla transakcji bezgotówkowych zagranicznych nie mogą być wyższe niż limity bezgotówkowe przewidziane dla danej karty. Limity dla transakcji gotówkowych zagranicznych nie mogą być wyższe niż limity gotówkowe przewidziane dla danej karty.
8. W przypadku egzekucji z rachunku bankowego, na podstawie tytułu wykonawczego, klient ma możliwość dokonywania transakcji kartowych w punktach akceptujących dokonywanie transakcji kartą, wypłaty środków z bankomatów Banku i sieci Planet Cash, wypłaty środków z kas innych podmiotów przy użyciu karty, w ramach kwoty ustawowo zwolnionej z zajęcia egzekucyjnego.
9. Karta wydawana jest posiadaczowi karty na podstawie złożonego wniosku o kartę za pośrednictwem systemu bankowości internetowej.
10. Bank wydaje kartę w terminie do 8 dni roboczych od dnia zawarcia umowy o kartę. Karta dostarczana jest na podany w Banku adres korespondencyjny posiadacza karty.
11. Włączenie lub wyłączenie płatności zbliżeniowych na karcie może nastąpić za pośrednictwem systemu bankowości internetowej. W przypadku kart, których użytkownikami są osoby małoletnie poniżej 13 roku życia, taką dyspozycję składa posiadacz karty, a nie użytkownik karty.
12. Karta dostarczana jest przez Bank jako karta nieaktywna. Posiadacz karty aktywuje kartę i nadaje samodzielnie PIN do karty w sposób wskazany przez Bank w liście dostarczanym wraz z kartą. Kartę należy aktywować dopiero po otrzymaniu karty przez posiadacza.
13. Karta wydawana jest przez Bank na okres 3 lat.
14. Karta nie podlega odnowieniu na kolejny okres ważności. Po upływie terminu ważności posiadanej karty konieczne jest zakupienie nowej karty.
15. Karta posiada zasięg międzynarodowy.
16. Karta umożliwia dokonywanie transakcji bezgotówkowych i gotówkowych, w tym:
    1) dokonywanie wpłat gotówki we wpłatomatach Banku i sieci Planet Cash w kraju,
    2) wypłat gotówki w bankomatach w walucie, która jest dostępna w danym urządzeniu,
    3) transakcji zbliżeniowych, które polegają na realizowaniu płatności poprzez zbliżenie karty do urządzeń akceptujących transakcje zbliżeniowe. Transakcje zbliżeniowe uznaje się za skuteczne bez konieczności potwierdzenia ich podpisem lub PINem, przy czym maksymalna kwota pojedynczej transakcji nie może przekroczyć równowartości 100 PLN na terenie Polski lub równowartości w walucie rachunku kwoty limitu określonego dla takich transakcji w danym kraju. Bank zastrzega sobie prawo do żądania od użytkownika karty potwierdzania PINem lub podpisem transakcji zbliżeniowych do kwoty 100 PLN na terenie Polski lub równowartości w walucie rachunku kwoty limitu określonego dla takich transakcji w danym kraju. Dodatkowo istnieje możliwość dokonywania transakcji zbliżeniowej powyżej 100 PLN na terenie Polski lub równowartości w walucie rachunku kwoty limitu określonego dla takich transakcji w danym kraju pod warunkiem potwierdzenia takiej transakcji PINem lub podpisem.

Transakcje zbliżeniowe w bankomatach oraz wpłatomatach są każdorazowo potwierdzane PINem.

4) dokonywania transakcji na odległość tj. bez fizycznego przedstawienia karty (np. transakcji dokonanych drogą telefoniczną, pocztową, a także w sieciach komputerowych),
5) dokonywanie transakcji w ramach usługi cashback tj. wypłatę gotówki podczas dokonywania płatności bezgotówkowych kartą w punktach handlowo-usługowych oznaczonych znakiem „cashback" dla kart, które posiadają udostępnioną taką usługę z uwzględnieniem wysokości limitu transakcyjnego na wypłatę gotówki. W przypadku kart Mastercard usługa cashback jest dostępna w oznaczonych punktach na terenie kraju oraz za granicą. Maksymalna kwota pojedynczej wypłaty gotówki w ramach usługi cashback wynosi 500 PLN. Wypłata gotówki w ramach usługi cashback jest dokonywana w walucie, w której realizowana jest transakcja bezgotówkowa. W przypadku transakcji realizowanej w walucie innej niż waluta rachunku, kwota wypłaty gotówki w ramach cashback nie może przekroczyć równowartości 500 PLN. Przeliczenie jest dokonywane zgodnie z zasadami obowiązującymi w organizacjach płatniczych dla autoryzacji i rozliczenia transakcji dokonanych przy użyciu karty,
6) dokonywanie transakcji przez (wyłącznie) włożenie karty do terminala np. w punktach poboru opłaty za przejazd autostradą, w samoobsługowych urządzeniach nieposiadających klawiatury do wprowadzenia PIN, np. na parkingach.

17. Karta umożliwia dokonywanie transakcji kartowych bezgotówkowych w ramach usługi MoneySend, która umożliwia dokonanie przelewu kartowego.
18. Autoryzacja transakcji kartowej, może dotyczyć także kolejnych transakcji kartowych na ustaloną kwotę w ustalonym czasie i terminie. Kwota oraz czas i termin kolejnych transakcji kartowych ustalana jest pomiędzy użytkownikiem karty a punktem akceptującym dokonywanie transakcji kartowych. Użytkownik karty zobowiązany jest odwołać ww. transakcje kartowe na 30 dni przed rozwiązaniem umowy o kartę. W przypadku kart, których użytkownikami są osoby małoletnie poniżej 13 roku życia, dyspozycję odwołania składa posiadacz karty, a nie użytkownik karty.
19. Rachunek karty prowadzony jest w złotych polskich.
20. Walutą rozliczeniową karty jest euro (EUR).
21. Saldo rachunku karty można sprawdzać w dowolnych bankomatach Banku, sieci Planet Cash oraz w bankomatach obcych lub placówce bankowej realizującej tę czynność, gdzie na żądanie posiadacza karty udostępniane jest zestawienie transakcji dokonanych kartą za wskazany przez posiadacza karty okres użytkowania karty.
22. Posiadacz karty ma możliwość wyboru dziennych limitów transakcyjnych dla karty w momencie zamówienia karty lub w trakcie jej ważności spośród poniższych wartości:

W przypadku kart dla klientów powyżej 13 roku życia:

Kwoty limitów transakcyjnych w złotych	
Transakcje bezgotówkowe	**Transakcje gotówkowe**
Do wysokości salda	0

500	500
1000	1000
2000	2000
3000	3000
4000	4000
5000	5000
10000	10000

W przypadku kart dla osób małoletnich poniżej 13 roku życia:

Kwoty limitów transakcyjnych w złotych	
Transakcje bezgotówkowe	**Transakcje gotówkowe**
50	0
100	50
200	100
500	200
	500

23. W ramach kwot limitów bezgotówkowych, wskazanych powyżej, istnieje możliwość wyboru limitu dla transakcji na odległość. Dodatkowo istnieje możliwość wyboru kwoty limitu 0 PLN. Wybór limitu dla transakcji na odległość jest możliwy w momencie zamówienia nowej karty, jak i poprzez zmianę limitu do posiadanej już karty.
24. Limity dla transakcji na odległość nie mogą być wyższe niż limity bezgotówkowe przewidziane dla danej karty.
25. Zmiana dziennych limitów transakcyjnych możliwa jest w systemie bankowości internetowej. W przypadku kart, których użytkownikami są osoby małoletnie poniżej 13 roku życia zmianę limitów wykonuje posiadacz karty, a nie użytkownik karty. W przypadku kart wydanych dla klientów małoletnich, którzy ukończyli 13 rok życia a nie ukończyli 18 roku życia, zmianę limitów wykonuje przedstawiciel ustawowy.
26. W przypadku, gdy posiadacz karty jest równocześnie użytkownikiem systemu bankowości internetowej, istnieje możliwość uzyskania informacji o karcie i transakcjach nią dokonanych za pośrednictwem tego systemu. Posiadacz karty ma możliwość uzyskania informacji o karcie, saldzie rachunku karty i transakcjach nią dokonanych na infolinii lub w placówce bankowej realizującej tę czynność.

27. Brak możliwości dokonywania przelewów walutowych z/na rachunek karty.
28. PIN jest niezbędny do:
    1) dokonywania transakcji kartowych w bankomacie i wpłatomacie,
    2) pobierania gotówki z kas banków wyposażonych w urządzenia do weryfikacji PIN,
    3) dokonywania transakcji bezgotówkowych i gotówkowych w punktach handlowo-usługowych wyposażonych w urządzenia do weryfikacji PIN,
    4) dokonywania transakcji kartowych na odległość, o ile użytkownik karty nie jest użytkownikiem systemu bankowości internetowej,
    5) sprawdzenia w bankomacie salda dostępnego na rachunku, do którego została wydana karta,
    6) zmiany PINu do karty w bankomacie.
29. Użytkownik karty może samodzielnie dokonać zmiany PIN w bankomatach Banku i sieci Planet Cash (konieczność podania dotychczasowego kodu PIN) oraz w Contact Centre pod numerem 32 357 00 12 lub w systemie bankowości internetowej (bez podawania dotychczasowego kodu PIN). W przypadku kart, których użytkownikami są osoby małoletnie, które nie ukończyły 13 roku życia, zmianę PINu w systemie bankowości internetowej oraz w Contact Centre wykonuje posiadacz karty, a nie użytkownik karty.
30. W przypadku dokonywania transakcji przy użyciu PIN trzecie kolejne wprowadzenie błędnego PIN, powoduje zablokowanie karty i uniemożliwienie dokonywania transakcji kartowych do czasu jej odblokowania przez użytkownika karty telefonicznie pod numerem 32 357 00 12 lub w systemie bankowości internetowej. W przypadku kart, których użytkownikami są osoby małoletnie poniżej 13 roku życia, kartę odblokowuje posiadacz karty, a nie użytkownik karty.
31. W przypadku dokonywania transakcji kartowych w punktach handlowo-usługowych wyposażonych w urządzenia do weryfikacji PIN, które nie są połączone z systemem informatycznym banku (tj. funkcjonują w tzw. trybie offline), trzecie kolejne wprowadzenie błędnego PIN powoduje czasowe zablokowanie możliwość dokonywania płatności w takich urządzeniach i kolejne transakcje kartowe przy użyciu PIN będą mogły być wykonane wyłącznie w urządzeniach, które są połączone w systemem informatycznym banku (tj. funkcjonują w tzw. trybie online), zgodnie z zasadą opisaną w poprzednim punkcie. Po wprowadzeniu poprawnego PIN w urządzeniu funkcjonującym w trybie online, zostanie odblokowana możliwość dokonywania transakcji kartowych w urządzeniach funkcjonujących w trybie offline.
32. Użytkownik karty może w systemie bankowości internetowej samodzielnie zablokować kartę na okres maksymalnie 30 dni kalendarzowych (czasowe zablokowanie). Karta czasowo zablokowana może zostać odblokowana przez użytkownika karty telefonicznie pod numerem 32 357 00 12 lub w systemie bankowości internetowej. W przypadku kart, których użytkownikami są osoby małoletnie poniżej 13 roku życia kartę może zablokować i odblokować posiadacz karty, a nie użytkownik karty.
33. W przypadku, gdy karta nie zostanie odblokowana w terminie 30 dni kalendarzowych, Bank dokonuje zamknięcia karty.
34. Opłaty i prowizje związane z użytkowaniem karty pobierane są z rachunku karty.
35. Zastrzeżenia karty może dokonać posiadacz karty lub użytkownik karty telefonicznie, w systemie bankowości internetowej lub poprzez serwis społecznościowy.
36. Podmiot, który może dodatkowo zgłosić zastrzeżenie karty po podaniu wymaganych danych, niezbędnych do zastrzeżenia karty to: osoba trzecia, znalazca karty, banki, Policja, Organizacje płatnicze.

Informacje ogólne

Weryfikacja uprawnień klienta do składania dyspozycji. Sposoby składania dyspozycji niefinansowych oraz sposoby autoryzacji dyspozycji finansowych

1. Weryfikacja uprawnienia do złożenia w Banku dyspozycji niefinansowej lub finansowej następuje poprzez identyfikację osoby składającej dyspozycję w oparciu o:
   a) sprawdzenie zgodności podpisu złożonego na dyspozycji z wzorem podpisu złożonym w Banku,
   b) dokumenty wymagane do przedłożenia przez klienta przy otwarciu rachunku - z zastrzeżeniem punktu 3 – wymienione w *Komunikacie dla posiadaczy rachunków określonych w Regulaminie świadczenia przez ING Bank Śląski S.A. usług w ramach prowadzenia rachunków płatniczych dla osób fizycznych*, zgodnie z którym otwarcie rachunku następuje:
      - po przedłożeniu przez osobą fizyczną dokumentów przedstawionych w poniższej tabeli.

        Bank może wymagać dokumentów zgodnych z przepisami prawa, w szczególności z ustawą o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.

        Bank zastrzega sobie prawo kopiowania lub skanowania tych dokumentów;
      - po złożeniu w każdym przypadku oświadczenia na potrzeby FATCA oraz na potrzeby CRS, w tym w przedmiocie rezydencji podatkowej i właściwego numeru identyfikacji podatkowej posiadacza rachunku, lub uzasadnienia, dlaczego takiego numeru nie posiada.

Osoba pełnoletnia - obywatel: • Polski • państwa członkowskiego – tj. państwa członkowskiego Unii Europejskiej, państwa członkowskiego Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) - stronę umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym, Szwajcarii, • Wielkiej Brytanii	• DOWÓD OSOBISTY wydany przez RP (Rzeczpospolitą Polską), państwo członkowskie lub Wielką Brytanię (wyłącznie w odniesieniu do obywateli Państw, dla których Bank posiada wzorce takich dokumentów) lub • PASZPORT wydany przez RP, państwo członkowskie lub Wielką Brytanię lub • KARTA POBYTU wydana przez RP W przypadku braku adresu zamieszkania w ww. dokumentach wymagane jest oświadczenie w formie ustnej lub pisemnej o miejscu zamieszkania na terytorium RP. Jeżeli miejsce zamieszkania/obywatelstwo jest poza RP, Bank może wymagać dodatkowych dokumentów.
Osoba małoletnia – obywatel Polski, rezydent (mieszkający w RP)	• DOWÓD OSOBISTY wydany przez RP lub • PASZPORT wydany przez RP **wraz ze złożeniem przez osobę otwierającą rachunek np. przedstawiciela ustawowego osoby małoletniej:** • oświadczenia o miejscu zamieszkania osoby małoletniej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, • dokumentu potwierdzającego uprawnienie do składania oświadczeń woli w imieniu osoby małoletniej (np. wraz z paszportem dodatkowo akt urodzenia lub dowód osobisty osoby małoletniej lub inny

	dokument, zgodnie z którym będzie można potwierdzić pokrewieństwo osoby małoletniej z przedstawicielem ustawowym lub uprawnienie przedstawiciela ustawowego do otwarcia konta osobie małoletniej) • swojego dokumentu tożsamości.
Osoba pełnoletnia – niebędąca obywatelem: • Polski • państwa członkowskiego – tj. państwa członkowskiego Unii Europejskiej, państwa członkowskiego Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) - stronę umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym, Szwajcarii, • Wielkiej Brytanii	**Bank wymaga przedłożenie jednego z dokumentów potwierdzających tożsamość (punkt 1). Dodatkowo Bank może poprosić o przedłożenie po jednym dokumencie z punktu 2 i 3.** 1. Dokumenty potwierdzające tożsamość: • PASZPORT • DOWÓD OSOBISTY wydany w kraju pochodzenia (wyłącznie w odniesieniu do obywateli Państw, dla których Bank posiada wzorce takich dokumentów) 2. Dokumenty potwierdzające legalny pobyt/zamieszkanie w RP: • KARTA POBYTU wydana przez RP • WIZA wydana przez RP • ZEZWOLENIE NA POBYT CZASOWY w Polsce • zaświadczenie o miejscu zamieszkania z urzędu miasta/gminy • umowa najmu mieszkania • zaświadczenie od pracodawcy o zakwaterowaniu pracownika 3. Dokumenty potwierdzające dochód: • umowa o pracę lub zaświadczenie od pracodawcy • zaświadczenie otrzymania stypendium Bank może przyjąć od klienta inny dokument niż wskazany w punkcie 2 i 3 z zastrzeżeniem, że akceptacja tego dokumentu jest zależna od indywidualnej oceny Banku.

2. Zasady identyfikacji użytkownika i autoryzacji dyspozycji zlecanych w systemie bankowości internetowej są opisane w regulaminach, które dotyczą systemu.
3. Sprawdzenie uprawnień małoletniego klienta (13-18 lat) do złożenia w Banku dyspozycji niefinansowej lub finansowej następuje poprzez weryfikację osoby składającej dyspozycję w oparciu o dowód osobisty albo paszport oraz sprawdzenie zgodności podpisu złożonego na dyspozycji z wzorem podpisu złożonym w Banku, jeśli taki podpis został wcześniej złożony w Banku.

Dane osobowe, teleadresowe i oświadczenia klientów indywidulanych wymagane przez Bank

Wymagane przez Bank dane posiadacza karty i przedstawiciela ustawowego to:

- imiona i nazwiska (zgodnie z dokumentem tożsamości),
- PESEL (obywatele RP),
- rodzaj, seria, numer, data wydania i data ważności oraz kraj wydania dokumentu tożsamości akceptowanego przez Bank i pozwalającego na identyfikację klienta,
- obywatelstwo,
- status dewizowy,

- status podatkowy,
- data urodzenia,
- kraj i miejscowość urodzenia,
- imię ojca i matki (w przypadku nierezydentów),
- nazwisko rodowe matki,
- pełny adres zamieszkania,
- adres korespondencyjny (jeżeli inny niż adres zamieszkania),
- numer telefonu (jeżeli wymagany dla danej karty),
- adres poczty elektronicznej (jeżeli wymagany dla danej karty),
- sposób dostarczania korespondencji (w tym wyciągów),
- wymagane oświadczenia:
    - źródło pochodzenia środków,
    - oświadczenie o przetwarzaniu danych przez ING Bank Śląski S.A. w celach marketingowych,
    - oświadczenie o akceptacji profilowanych informacji handlowych,
    - zgoda na weryfikację behawioralną,
- oświadczenie o celu nawiązania relacji oraz profilu transakcyjnegooświadczenia FATCA i CRS wraz z właściwym Numerem Identyfikacji Podatkowej (TIN) (tylko dla posiadacza karty).

Reklamacje

Bank umożliwia następujące sposoby złożenia reklamacji:

1) w postaci elektronicznej:

   a) poprzez system bankowości internetowej,

   b) na adres doręczeń elektronicznych wskazany na stronie internetowej Banku, o ile Bank taki adres posiada,

2) ustnie:

   a) telefonicznie pod numerem 32 357 00 69 - dla telefonów stacjonarnych i komórkowych (koszt połączenia wg stawek operatora).

   b) osobiście w placówce bankowej realizującej tę czynność,

3) w formie pisemnej:

   a) przesyłką pocztową na adres: ING Bank Śląski S.A., ul. Sokolska 34, Super Circle Contact Centre, skr. poczt. 137, 40-086 Katowice,

   b) osobiście w placówce bankowej realizującej tę czynność.

Przerwa techniczna

1. Bank zastrzega sobie prawo dokonywania przerw technicznych, z soboty na niedzielę w godzinach od 02.00 do 06.00 oraz z niedzieli na poniedziałek w godzinach od 0.00 do 4.00. W tym czasie bankomaty Banku i sieci Planet Cash są nieczynne. Ponadto, w tych godzinach, użytkownicy kart przedpłaconych VISA, Maestro i Mastercard mogą nie mieć możliwości:

   1) dokonywania transakcji bezgotówkowych w punktach handlowo – usługowych,

   2) wypłacania gotówki z bankomatów i kas innych banków,

   3) dokonywania innych transakcji kartowych

za pomocą wymienionych kart.

Dokonanie ww. transakcji w czasie przerwy technicznej nie wyłącza możliwości powstania salda debetowego na rachunku karty.

2. Dodatkowo nie będzie możliwe złożenie dyspozycji aktywacji i nadania PIN dla wymienionych powyżej kart.
3. Informacja o dokładnej dacie i godzinie przeprowadzania przerw technicznych, można uzyskać na stronie Banku oraz pod numerem telefonu 32 357 00 12.

Ważne numery

1. Aktywacja karty

   +48 32 357 00 02
2. Zastrzeganie kart/Zastrzeganie dokumentów tożsamości: +48 32 357 00 12

KOMUNIKAT ma charakter wyłącznie informacyjny i obowiązuje od 14 listopada 2021 r.