

# Komunikat

dla posiadaczy rachunków określonych  
w Regulaminie świadczenia przez ING  
Bank Śląski S.A. usług w ramach  
prowadzenia rachunków bankowych

Obowiązuje od 12 maja 2019 r.



## Spis treści

<b>I. RACHUNKI</b> .....	<b>4</b>
<i>Rachunki VAT</i> .....	5
<i>Lokaty</i> .....	6
<b>II. weryfikacja uprawnień klienta do składania dyspozycji sposoby składania DYSPOZYCJI NIEFINANSOWYCH ORAZ SPOSOBY autoryzacji dyspozycji FINANSOWYCH</b> .....	<b>9</b>
<b>III. TRANSAKCJE PŁATNICZE</b> .....	<b>9</b>
<i>Rozliczenia w ramach rachunku VAT (podzielona płatność split payment)</i> ....	10
<i>Wpłata gotówkowa</i> .....	10
<i>Wypłata gotówkowa</i> .....	11
<i>Polecenie przelewu</i> .....	11
<i>Stałe zlecenia</i> .....	17
<i>Polecenie zapłaty</i> .....	18
<b>IV. WPŁATA/ WYPŁATA ŚRODKÓW NA/ Z RACHUNKU LOKATY</b> .....	<b>18</b>
<b>V. WYPŁATY ŚRODKÓW PO ŚMIERCI PRZEDSIĘBIORCY PROWADZĄCEGO JEDNOOSOBOWĄ DZIAŁALNOŚĆ GOSPODARCZĄ</b> .....	<b>19</b>
<b>VI. KARTY</b> .....	<b>19</b>
<i>Transakcje kartowe</i> .....	21
<i>Dzienne limity transakcji kartowych</i> .....	24
<i>Przerwa techniczna</i> .....	25
<i>Ważne numery</i> .....	25
<b>VII. REKLAMACJE</b> .....	<b>25</b>

## I. RACHUNKI

1. Bank prowadzi następujące rachunki rozliczeniowe:

- 1) **KONTO Z LWEM** – rachunek rozliczeniowy, nieoprocentowany, w złotych polskich (PLN) służący do przechowywania środków pieniężnych i przeprowadzania rozliczeń pieniężnych, prowadzony jako:
  - a) **Konto Direct dla FIRMY** – posiadaczem może być osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, spółka cywilna osób fizycznych, spółka jawna osób fizycznych i spółka partnerska osób fizycznych oraz wspólnota mieszkaniowa. Posiadaczem może być również podmiot inny niż będący osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, spółką cywilną osób fizycznych, spółką jawną osób fizycznych, spółką partnerską osób fizycznych oraz wspólnotą mieszkaniową, jeżeli był klientem Banku przed 11.10.2010. Konto Direct dla Firmy oferowane jest klientom posiadającym kartę płatniczą (debetową) i będących użytkownikami systemu bankowości internetowej<sup>1</sup>;

### **Produkty wycofane z oferty sprzedażowej, otwarte do dnia 17.08.2014 r.**

- b) **KONTO Z LWEM Direct** – otwierane i prowadzone wyłącznie dla osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wykonujących wolny zawód. KONTO Z LWEM Direct prowadzone jest dla klientów posiadających kartę płatniczą (debetową) i będących użytkownikami systemu bankowości internetowej oraz użytkownikami serwisu telefonicznego;
  - c) **KONTO Z LWEM Direct dla wspólnot mieszkaniowych** – prowadzone wyłącznie dla wspólnot mieszkaniowych będących użytkownikami systemu bankowości internetowej;
  - d) **KONTO Z LWEM ZYSK** – posiadaczem może być osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, spółka cywilna osób fizycznych, spółka jawna osób fizycznych i spółka partnerska osób fizycznych oraz wspólnota mieszkaniowa. Rachunek otwierany jest łącznie z minimum jedną kartą debetową<sup>1</sup>;
  - e) **KONTO Z LWEM ZYSK +** – posiadaczem może być podmiot inny niż będący osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, spółką cywilną osób fizycznych, spółką jawną osób fizycznych, spółką partnerską osób fizycznych oraz wspólnotą mieszkaniową. Od dnia 11.10.2010 posiadaczami konta mogą być tylko dotychczasowi klienci Banku.
- 2) **KONTO Z LWEM w walutach obcych** – rachunek rozliczeniowy, nieoprocentowany, w walutach obcych służący do przechowywania środków pieniężnych i przeprowadzania rozliczeń pieniężnych.
  - 3) **Otwarte Konto Oszczędnościowe** – rachunek rozliczeniowy w złotych polskich (PLN) lub w walutach obcych, oprocentowany, służący do przechowywania środków pieniężnych i dokonywania rozliczeń pieniężnych. Warunkiem otwarcia i prowadzenia rachunku Otwartego Konta Oszczędnościowego jest posiadanie jednego z dostępnych w ofercie rachunków określonych w pkt. 1.1.1) niniejszego Komunikatu. Maksymalna kwota środków przechowywanych na Otwartym Koncie Oszczędnościowym wynosi 10.000.000 EUR.

2. Rachunki określone w:
  - 1) pkt. I.1.1a), I.1.1d), I.1.1e), mogą być prowadzone jako rachunki pomocnicze.
  - 2) pkt. I.1.1a) i I.1.1d) mogą być prowadzone w ramach oferty Rejent. Jest to dodatkowy rachunek dedykowany dla notariuszy, przeznaczony do deponowania środków pochodzących od klientów kancelarii notarialnych, a jego funkcjonalność jest ograniczona do wpłat i wypłat gotówkowych oraz przelewów wewnętrznych, na rachunek KONTO Z LWEM w PLN. Warunkiem otwarcia i prowadzenia rachunku w ramach oferty Rejent jest posiadanie jednego z dostępnych w ofercie rachunków określonych w pkt. I.1.1) niniejszego Komunikatu.
3. Waluty, w jakich Bank oferuje rachunki rozliczeniowe:
  - KONTO Z LWEM: złoty polski (PLN);
  - KONTO Z LWEM w walutach obcych: euro (EUR), dolar amerykański (USD), funt brytyjski (GBP),
  - Otwarte Konto Oszczędnościowe: złoty polski (PLN), euro (EUR), dolar amerykański (USD), funt brytyjski (GBP).
4. Kapitalizacja odsetek na rachunkach:
  - Otwarte Konto Oszczędnościowe w PLN, EUR, USD i GBP – kapitalizacja miesięczna
5. Posiadacz rachunku rozliczeniowego może posiadać w Banku:
  - 1) maksymalnie po 2 rachunki Otwartego Konta Oszczędnościowego w danej walucie,
  - 2) maksymalnie dziesięć rachunków Konto z Lwem w danej walucie.

## **Rachunki VAT**

6. Bank prowadzi jeden rachunek VAT, niezależnie od liczby prowadzonych dla tego posiadacza, rachunków rozliczeniowych.
7. Na wniosek klienta Bank może prowadzić więcej niż jeden rachunek VAT dla tego samego posiadacza. Wniosek taki klient może złożyć w oddziale Banku.
8. Do rachunku rozliczeniowego może być prowadzony tylko jeden rachunek VAT.
9. Rachunek VAT jest prowadzony w PLN wyłącznie do rachunków rozliczeniowych w PLN.
10. Rachunek VAT jest rachunkiem nieoprocentowanym.
11. Bank nie wydaje do rachunku VAT instrumentów płatniczych.
12. Bank nie pobiera opłat i prowizji za prowadzenie rachunku VAT, pozostałe opłaty pobierają się zgodnie ze stawkami obowiązującymi do rachunku rozliczeniowego w ciężar tego rachunku
13. Bank informuje posiadacza rachunku rozliczeniowego o numerze rachunku VAT oraz o zasadach i terminie informowania o saldzie na rachunku VAT:
  - a) dla użytkowników systemu bankowości internetowej informacje powyższe zostają udostępnione w tym systemie w ramach jego dostępności lub w placówkach Banku,
  - b) dla osób nie będących użytkownikami systemu bankowości internetowej informacje powyższe udostępniane są w placówkach Banku.

## Lokaty

14. Rodzaje rachunków lokat oraz terminy, waluty i rodzaje oprocentowania rachunków lokat prowadzonych przez Bank:

Terminy, na które przyjmowane są wkłady	Lokaty standardowe o stałej stopie procentowej				Lokaty niestandardowe o stałej stopie procentowej				
	Waluta	Minimalna kwota wpłaty na lokatę	Maksymalna kwota wpłaty na lokatę	Prolongata lokaty na kolejny okres	Terminy, na które przyjmowane są wkłady	Waluta	Minimalna kwota wpłaty na lokatę	Maksymalna kwota wpłaty na lokatę	Prolongata lokaty na kolejny okres
1 miesiąc	PLN	1.000,00 PLN	Równowartość 10.000.000 EUR  (ustalona przy zastosowaniu u średniego kursu EUR ogłaszanego przez NBP, obowiązując ego w ostatnim dniu miesiąca kalendarzow ego poprzedzając ego miesiąc, w którym nastąpiło przekroczeni e)	Tak	1-365 dni	PLN EUR USD	100 tys. PLN 50 tys. EUR/ USD	Brak	Nie
6 miesięcy									
12 miesięcy									
24 miesiące									
6 miesięcy	EUR	500,00 EUR	10.000.000 EUR	Tak	1-365 dni	PLN EUR USD	100 tys. PLN 50 tys. EUR/ USD	Brak	Nie
12 miesięcy									
24 miesiące									
6 miesięcy	USD	500,00 USD	10.000.000 USD	Tak	1-365 dni	PLN EUR USD	100 tys. PLN 50 tys. EUR/ USD	Brak	Nie
12 miesięcy									
24 miesiące									

15. Kanały dostępu, za pośrednictwem których Bank oferuje oraz prowadzi obsługę rachunków lokat wskazanych w pkt. 14:

Rodzaje rachunków lokat	Kanały dostępu, za pośrednictwem których Bank oferuje oraz prowadzi obsługę rachunków lokat						
	Otwarcie rachunku lokaty				Zmiany do rachunku lokaty	Wypłata skapitalizowanych odsetek	Zamknięcie lokaty (wypłata całości środków)
	wpłata środków	udzielenie pełnomocnictwa	dyspozycja przelewu odsetek/ środków	Rachunki na jakie może być dokonany przelew odsetek/ środków	udzielenie/ odwołanie pełnomocnictwa zmiana dyspozycji przelewu odsetek/ środków		
<b>Lokaty standardowe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• placówka Banku</li> <li>• system bankowości internetowej</li> </ul>	placówka Banku	Dyspozycja przelewu odsetek / środków: <ul style="list-style-type: none"> <li>• placówka Banku</li> <li>• system bankowości internetowej</li> </ul>	Rachunki rozliczeniowe w ING Banku Śląskim należące do tego samego posiadacza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• placówka Banku</li> </ul>	placówka Banku	<ul style="list-style-type: none"> <li>• placówka Banku</li> <li>• system bankowości internetowej</li> </ul>
<b>Lokaty niestandardowe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• placówka Banku</li> <li>• inny sposób określony przez strony umowy</li> </ul>	placówka Banku	Dyspozycja przelewu środków: <ul style="list-style-type: none"> <li>• placówka Banku</li> <li>• inny sposób określony przez strony umowy</li> </ul>			usługa niedostępna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• placówka Banku</li> <li>• system bankowości internetowej</li> <li>• inny sposób określony przez strony umowy</li> </ul>

16. Warunkiem otwarcia i prowadzenia rachunku lokaty standardowej/ niestandardowej jest posiadanie jednego z dostępnych w ofercie rachunków określonych w pkt. I.1.

17. Otwarcie rachunku następuje po przedłożeniu dokumentów przedstawionych poniżej. Bank zastrzega sobie prawo kopiowania lub skanowania tych dokumentów.

a) dokumenty identyfikujące właściciela/ reprezentantów firmy:

- dowód osobisty lub
- paszport wydany przez Rzeczpospolitą Polską lub
- paszport wydany przez państwo obce lub
- dowód osobisty wydany w kraju pochodzenia (wyłącznie w odniesieniu do obywateli Państw, dla których Bank posiada wzorce takich dokumentów) lub
- karta pobytu wydana przez Rzeczpospolitą Polską lub
- karta pobytu wydana przez kraj członkowski Unii Europejskiej.

Ponadto wymagany jest inny akceptowany przez Bank dokument potwierdzający adres zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub oświadczenie klienta o miejscu zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

b) dokumenty określające status prawny podmiotu oraz wskazujące osoby uprawnione do składania oświadczeń woli w imieniu podmiotu

dokument	jednoosobowa działalność gospodarcza	spółka cywilna	spółka jawna	spółka partnerska	wspólnota mieszkani
----------	--------------------------------------	----------------	--------------	-------------------	---------------------

					owa (WM)
	Czy dokument wymagany				
oświadczenia na potrzeby FATCA, oświadczenia na potrzeby CRS, w tym w przedmiocie rezydencji podatkowej lub właściwego zagranicznego numeru identyfikacyjnego posiadacza rachunku	TAK	TAK	TAK	TAK	TAK
NIP (wystarczająca jest informacja o NIP podana w REGON lub CEIDG)	TAK	TAK	TAK	TAK	TAK
REGON (honorowane są dokumenty pobrane w formie PDF ze strony GUS, jak i weryfikacji na stronie GUS dokonana przez Bank)	TAK	TAK	TAK	TAK	TAK
zaświadczenie o wpisie do CEIDG lub wypis ze stosownej ewidencji prowadzonej przez izby zrzeszające osoby wykonujące wolny zawód (pracownik Banku weryfikuje wpis w CEIDG)	TAK	TAK	-	-	-
zezwoleństwo lub koncesja, wpis do właściwego rejestru działalności regulowanej (jeżeli są wymagane dla danego rodzaju działalności)	TAK	TAK	TAK	TAK	-
umowa spółki	-	TAK	TAK	TAK	-
odpis z Krajowego Rejestru Sądowego (honorowane są dokumenty pobrane ze strony internetowej Ministerstwa Sprawiedliwości)	-	-	TAK	TAK	-
odpis z Księgi Wieczystej nieruchomości wspólnej	-	-	-	-	TAK
uchwała WM o powołaniu zarządu (dot. WM z zarządkiem właścicielskim)	-	-	-	-	TAK
uchwała na wybór administratora lub uchwała WM wyrażająca zgodę na zawarcie umowy o administrowanie (dot. WM z zarządkiem właścicielskim lub powierzonym, reprezentowanych przez administratora)	-	-	-	-	TAK
umowa o zarządzanie (dot. WM z zarządkiem właścicielskim lub powierzonym, reprezentowanych przez administratora)	-	-	-	-	TAK
akt notarialny powierzenia zarządu / uchwała WM o powierzeniu zarządu zaprotokołowana przez notariusza (dot. WM z zarządkiem powierzonym)	-	-	-	-	TAK



## II. WERYFIKACJA UPRAWNIENÍ 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:
  - 1) dokumenty wymagane do przedłożenia przez klienta przy otwarciu rachunku,
  - 2) sprawdzenie zgodności podpisu złożonego na dyspozycji z wzorem podpisu złożonym w Banku.

Zasady identyfikacji użytkownika i autoryzacji dyspozycji zleczanych w Systemie bankowości internetowej albo przez Serwis telefoniczny HaloŚląski są opisane w regulaminach, które dotyczą Systemu albo Serwisu.

W przypadku firm z wieloosobową reprezentacją dodatkowo następuje weryfikacja, czy osoba składająca dyspozycję została wskazana w Karcie Wzorów Podpisów, jako uprawniona do realizacji danej dyspozycji. Dane osób uprawnionych do reprezentowania Posiadacza rachunku i zakres ich uprawnień określone są w obowiązującej w Banku Karcie Wzorów Podpisów (KWP).

2. Złożenie w oddziałach Banku wskazanych w pkt. 4 dyspozycji niefinansowych takich jak: odblokowanie karty debetowej, czasowe zablokowanie karty debetowej, zastrzeżenie karty debetowej, zastrzeżenie dokumentu tożsamości, usunięcie sklepu/przeglądarki z zakupów bez kodu BLIK, aktualizacja danych firmy: adres korespondencyjny, nr telefonu do kontaktu, może nastąpić przez wpisanie przez pracownika Banku kodu SMS, który Posiadacz rachunku otrzyma z Banku na numer telefonu do autoryzacji w Systemie bankowości internetowej Moje ING i wskaże go pracownikowi.
3. Złożenie telefonicznie pod numerem 32 357 00 69 lub 801 222 222 dyspozycji niefinansowych takich jak: odblokowanie karty debetowej, czasowe zablokowanie karty debetowej, zastrzeżenie karty debetowej, zastrzeżenie dokumentu tożsamości, usunięcie sklepu/przeglądarki z zakupów bez kodu BLIK, ustalenia albo usunięcia limitu dziennego na transakcje, umówienie kontaktu telefonicznego, aktualizacja danych firmy: adres korespondencyjny, nr telefonu do kontaktu, może nastąpić przez wpisanie przez pracownika Banku kodu SMS, który Posiadacz rachunku otrzyma z Banku na numer telefonu do autoryzacji w Systemie bankowości internetowej Moje ING i wskaże go pracownikowi.
4. Wykaz placówek Banku, w których będzie dostępne potwierdzenie dyspozycji zgodnie z opisem w punkcie 2. :
  - Al. Niepodległości 106, 43-100 Tychy
  - ul. Sokolska 34, 40-086 Katowice
  - ul. Zwycięstwa 52, 44-100 Gliwice
  - ul. Antoniukowska 11, 15-845 Białystok

## III. TRANSAKcje PŁATNICZE

1. Bank umożliwia złożenie zlecenia płatniczego w inny sposób niż określony w „Regulaminie świadczenia przez ING Bank Śląski S.A. usług w ramach prowadzenia rachunków bankowych” (zwanego dalej: Regulaminem), na podstawie odrębnej umowy zawartej z klientem.

2. Informacja o placówkach Banku, w których obsługa gotówkowa odbywa się wyłącznie w bankomatach i wpłatomatach (brak możliwości dokonywania wpłat i wypłat gotówkowych w tradycyjnej kasie) jest prezentowana w „KOMUNIKACIE dotyczącym zasad awizowania wypłat gotówkowych z rachunków bankowych”. Komunikat ten jest prezentowany na tablicy ogłoszeń w placówkach Banku oraz na stronie internetowej Banku.
3. Transakcje płatnicze gotówkowe na rachunku Otwartego Konta Oszczędnościowego przeprowadza się przez wpłatę gotówki na rachunek lub wypłatę gotówki z rachunku. Transakcje płatnicze bezgotówkowe na rachunku Otwartego Konta Oszczędnościowego przeprowadza się poleceniem przelewu (przelew wewnętrzny oraz przelew krajowy, w tym transakcje na rzecz Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (zwanego dalej: ZUS) lub Urzędów Skarbowych (zwanym dalej: US) Transakcje na rzecz ZUS i US z Otwartego Konta Oszczędnościowego przeprowadza się wyłącznie w oddziałach Banku lub w systemie bankowości internetowej.

### **Rozliczenia w ramach rachunku VAT (podzielona płatność split payment)**

4. Rozliczenia na rachunku VAT dokonywane są zgodnie z Ustawą o podatku od towarów i usług z dnia 11.03.2004 roku z późniejszymi zmianami.
5. Zapłata z zastosowaniem mechanizmu podzielonej płatności tj. z wykorzystaniem rachunku VAT dokonywana jest w PLN z rachunku lub na rachunek w PLN, przy użyciu polecenia przelewu przeznaczonego do dokonywania takich płatności, w którym posiadacz rachunku wskazuje:
  - a) kwotę odpowiadającą całości albo części kwoty podatku wynikającej z faktury, która ma zostać zapłacona w mechanizmie podzielonej płatności;
  - b) kwotę odpowiadającą całości albo części wartości sprzedaży brutto;
  - c) numer pojedynczej faktury, w związku z którą dokonywana jest płatność;
  - d) numer, za pomocą którego dostawca towaru lub usługodawca jest zidentyfikowany na potrzeby podatku.
6. Uznanie i obciążenie rachunku VAT jest dokonywane odpowiednio przez obciążenie albo uznanie rachunku rozliczeniowego posiadacza rachunku VAT prowadzonego w tym samym Banku.
7. Pomiędzy rachunkami VAT prowadzonymi dla posiadacza rachunku w tym samym Banku, możliwe jest przekazywanie środków tzw. przekazanie własne.
8. Na/ z rachunku VAT nie można dokonywać transakcji płatniczych gotówkowych - wpłat/ wypłat gotówkowych.
9. Bank umożliwia realizację polecenia przelewu z rachunków rozliczeniowych w PLN w ramach mechanizmu podzielonej płatności w placówce Banku lub w systemie bankowości internetowej.

### **Wpłata gotówkowa**

10. W przypadku dokonywania wpłat gotówkowych w formie otwartej na rachunki bankowe prowadzone w Banku, w celu zapewnienia bezpieczeństwa środków klientów, potwierdzenie danych identyfikujących osobę składającą zlecenie płatnicze następuje w oparciu o dokument tożsamości lub inny dokument pozwalający na identyfikację akceptowany przez Bank.
11. Wpłaty gotówkowe w formie otwartej na rachunki prowadzone w Banku mogą być dokonywane przez osobę składającą zlecenie płatnicze wpłaty w imieniu posiadacza rachunku na podstawie odrębnego upoważnienia wystawionego przez tego posiadacza, zgodnie z

treścią udostępnianą na tablicy ogłoszeń w placówkach Banku oraz na stronie internetowej Banku.

12. Bank udostępnia usługę płatniczą wpłaty gotówkowej w formie zamkniętej:

- ✓ osobom fizycznym prowadzącym działalność gospodarczą,
- ✓ spółkom cywilnym,
- ✓ spółkom jawnym,
- ✓ spółkom partnerskim,
- ✓ wspólnotom mieszkaniowym

prowadzącym działalność minimum 1 rok i posiadającym od minimum 1 roku co najmniej jedno Konto opisane w pkt. I 1. 1) lit. a), d) i e) tego Komunikatu. Niezależnie od warunków opisanych powyżej Bank ma prawo odmówić udostępnienia usługi wpłat zamkniętych. Usługa jest oferowana na indywidualnych warunkach oraz zasadach określonych przez Bank w umowie.

### **Wypłata gotówkowa**

13. Wypłata gotówki w formie otwartej z tytułu delegacji w walucie innej niż waluta rachunku, o ile Bank udostępnia taką usługę i wypłatę gotówkową w danej walucie, jest realizowana wyłącznie na formularzu określonym przez Bank. Aktualny wzór formularza stosowanego dla wypłaty gotówki z tytułu delegacji w walucie innej niż waluta rachunku jest prezentowany na tablicy ogłoszeń w placówkach Banku oraz na stronie internetowej Banku.

14. Do wypłaty gotówki w formie otwartej z tytułu delegacji w walucie innej niż waluta rachunku stosuje odpowiednio § 32 ust. 7. Regulaminu.

15. Bank realizuje wypłaty gotówki z rachunku z tytułu delegacji w walutach: euro (EUR), dolar amerykański (USD) oraz funt brytyjski (GBP).

### **Polecenie przelewu**

16. Polecenie przelewu złożone w placówce Banku realizowane jest przy Kliencie na podstawie zlecenia płatniczego złożonego w formie pisemnej lub ustnie.

17. W przypadku zlecenia płatniczego złożonego ustnie, osoba uprawniona do rachunku weryfikuje i potwierdza dane transakcji zgodnie ze sposobem reprezentacji określonym w Banku, poprzez złożenie na dokumencie przelewu wydrukowanym z systemu informatycznego Banku podpisu zgodnego z wzorem złożonym w Banku. Na dowód otrzymania przez Bank zlecenia płatniczego przelewu, Bank wydaje osobie uprawnionej stosowne potwierdzenie.

18. W przypadku zlecenia płatniczego polecenia przelewu złożonego w formie pisemnej przez osobę posiadającą uprawnienia do jednoosobowego zatwierdzania dyspozycji finansowych lub złożonej przez osoby uprawnione do zatwierdzania dyspozycji finansowych zgodnie ze sposobem reprezentacji określonym w Banku, jest ono realizowane jak zlecenie płatnicze złożone ustnie, o którym mowa w pkt. 16).

19. W każdym przypadku zlecenia płatniczego polecenia przelewu złożonego w formie pisemnej przez osobę nie posiadającą uprawnień do obciążanego rachunku każdorazowo wymagane jest przedłożenie w Banku stosownego upoważnienia do odbioru potwierdzenia otrzymania przez Bank ww. zlecenia płatniczego. W przypadku braku ww. upoważnienia, Bank odmawia przyjęcia takiego zlecenia płatniczego. Wzór upoważnienia jest udostępniany na tablicy ogłoszeń w placówkach Banku oraz na stronie internetowej Banku.

20. Tryb realizacji zleceń płatniczych polecenia przelewu, stałego zlecenia płatniczego składanych w placówce Banku:

Godzina graniczna przyjmowania zleceń płatniczych	Rodzaj zlecenia płatniczego
<b>godzina zamknięcia placówki Banku</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• przelew wewnętrzny (na rachunki prowadzone w Banku), który nie wymaga przewalutowania</li> <li>• przelew krajowy, w tym przelew Express ELIXIR (przelew Express ELIXIR nie dotyczy podzielonej płatności split payment)</li> <li>• stałe zlecenie</li> </ul>
<b>14:30</b> (od poniedziałku do piątku)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• przelew krajowy z bieżącą datą realizacji, który wymaga przewalutowania,</li> <li>• przelew walutowy poza krajem</li> <li>• przelew w walucie obcej</li> <li>•</li> <li>• przelew w walucie EUR w kraju</li> </ul>
<b>19:00</b> (od poniedziałku do piątku)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• przelew wewnętrzny (na rachunki prowadzone w Banku), który wymaga przewalutowania</li> </ul>

Zlecenie płatnicze złożone w placówce Banku po godzinie granicznej uznaje się za otrzymane w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu złożenia tego zlecenia.

21. Tryb realizacji zleceń płatniczych dotyczących polecenia przelewu, stałego zlecenia płatniczego składanych poprzez system bankowości elektronicznej:

Godzina graniczna przyjmowania zleceń płatniczych	Rodzaj zlecenia płatniczego
<b>System bankowości internetowej i Serwis telefoniczny Halo Śląski (automatyczny)</b>	
<p><b>brak</b> (zlecenie realizowane w czasie rzeczywistym w dniu złożenia zlecenia)</p>	<p>przelew wewnętrzny z bieżącą datą realizacji na rachunki* klientów prowadzone w Banku, który nie wymaga przewalutowania, w tym przelew na telefon, złożony poprzez system bankowości internetowej</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• przelew krajowy, złożony poprzez system bankowości internetowej jako przelew Express ELIXIR albo przelew BlueCash albo przelew BLIK (przelew BlueCash i przelew BLIK nie dotyczy podzielonej płatności split payment)</li> </ul>
<b>15:00</b> (od poniedziałku do piątku)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• przelew TARGET</li> </ul>

<b>17:00 (od poniedziałku do piątku)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• przelew krajowy z bieżącą datą realizacji, który wymaga przewalutowania</li> <li>• przelew walutowy poza krajem</li> <li>• przelew SEPA</li> <li>• przelew w walucie obcej</li> </ul>
<b>19:00 (od poniedziałku do piątku)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• przelew wewnętrzny (na rachunki prowadzone w Banku), który wymaga przewalutowania</li> </ul>
<b>20:00 (od poniedziałku do soboty)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• przelew wewnętrzny z bieżącą datą realizacji, który nie wymaga przewalutowania, o ile nie jest realizowany w czasie rzeczywistym</li> <li>• przelew krajowy z bieżącą datą realizacji, który nie wymaga przewalutowania, w tym przelew na telefon</li> <li>• przelew wewnętrzny realizowany w Kantorze, który wymaga przewalutowania</li> <li>• stałe zlecenie płatnicze (nie dotyczy Serwisu telefonicznego)</li> </ul>
<b>Serwis telefoniczny HaloŚląski (operatorski)</b>	
<b>20:00 (od poniedziałku do piątku) 15:00 (w sobotę)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• przelew wewnętrzny w PLN z bieżącą datą realizacji, który nie wymaga przewalutowania (nie dotyczy podzielonej płatności split payment)</li> <li>• przelew krajowy z bieżącą datą realizacji, który nie wymaga przewalutowania (nie dotyczy podzielonej płatności split payment)</li> </ul>

\*rachunki rozliczeniowe w rozumieniu Regulaminu;

KONTO Z LWEM lub Otwarte Konto Oszczędnościowe w rozumieniu „Ogólnych warunków wydawania i użytkowania kart przedpłaconych ING Banku Śląskiego dla klientów indywidualnych” albo rachunek oszczędnościowo - rozliczeniowy lub rachunek oszczędnościowy w rozumieniu „Regulaminu świadczenia przez ING Bank Śląski S.A. usług w ramach prowadzenia rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych oraz rachunków oszczędnościowych dla osób fizycznych”.

22. Polecenia przelewu z bieżącą datą realizacji, złożone poprzez systemy bankowości elektronicznej po godzinie granicznej lub w dni ustawowo wolne od pracy Banku uznaje się za otrzymane w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu złożenia zlecenia, z zastrzeżeniem zleceń płatniczych wykonywanych przez Bank w czasie rzeczywistym.

23. Polecenia przelewu z odroczoną datą płatności uznaje się za otrzymane w dniu wskazanym przez płatnika do obciążenia rachunku.

24. W dniu, w którym nastąpił moment otrzymania zlecenia polecenia przelewu wychodzącego z odroczoną datą płatności, Bank podejmuje jedną próbę obciążenia rachunku płatnika kwotą odpowiadającą kwocie przelewu wskazanej w zleceniu płatniczym. Jeżeli w chwili wykonywania tej transakcji przez Bank na rachunku płatnika nie ma wystarczających środków na jej wykonanie, Bank odmawia wykonania tego polecenia przelewu (powód odmowy: brak wystarczających środków).

25. Bank przyjmuje do realizacji przelewy walutowe w trybie pilnym DZIŚ albo JUTRO, pod warunkiem oznaczenia zlecenia jako zlecenia pilnego i dostarczenia go do Banku w danym dniu do określonej godziny granicznej przewidzianej dla wskazanych walut, zgodnie z poniższą tabelą:

Kod waluty	Nazwa waluty	Godzina graniczna dla trybu pilnego DZIŚ	Godzina graniczna dla trybu pilnego JUTRO
PLN	złoty polski	14:00	17:00*
EUR	euro	15:00*	17:00 * <i>dotyczy przelewów kierowanych do krajów innych niż państwa członkowskie</i>
USD	dolar amerykański	16:30*	17:00*
GBP	funt szterling	16:00*	17:00*
BGN	lew bułgarski	10:30	17:00*
CAD	dolar kanadyjski	16:00*	17:00*
HUF	forint (Węgry)	14:30	17:00*
SEK	korona szwedzka	10:30	17:00*
RON	lej rumuński	12:30	17:00*
CZK	korona czeska	10:00	17:00*
NOK	korona norweska	9:30	17:00*
TRY	lira turecka	8:30	17:00*
AUD	dolar australijski	-	14:00
CHF	frank szwajcarski	14:30	17:00*
DKK	korona duńska	-	14:00
JPY	jen (Japonia)	-	14:00
RUB	rubel rosyjski	-	14:00
ZAR	rand (Rep. Południowej Afryki)	-	14:00

\* dla przelewów walutowych składanych w placówce Banku do godziny 14:30.

26. Bank może wykonać przelewy krajowe (w PLN) z uwzględnieniem limitów transakcji, za pośrednictwem:

- 1) systemu ELIXIR, w przypadku gdy:
  - a) kwota przelewu jest poniżej 1 000 000 PLN (dotyczy przelewów złożonych w oddziale lub serwisie telefonicznym HaloŚląski),

- b) niezależnie od kwoty przelewu – wyłącznie jeśli przelew jest realizowany na rzecz Urzędów Skarbowych (zwanymi dalej: US), Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (zwanego dalej: ZUS), oraz innych organów podatkowych,
  - c) niezależnie od kwoty przelewu – jeśli przelew złożony jest w systemie bankowości internetowej;
- 2) systemu SORBNET w przypadku gdy:
- a) kwota przelewu jest równa lub przekracza 1 000 000 PLN (dotyczy przelewów złożonych w oddziale),
  - b) na zlecenie klienta, jeżeli kwota przelewu jest poniżej 1 000 000 PLN, o ile Narodowy Bank Polski (zwany dalej: NBP) umożliwia rozliczenie takiej transakcji (dotyczy przelewów złożonych w oddziale lub serwisie telefonicznym HaloŚląski);

Systemem SORBNET nie są realizowane przelewy do ZUS, US oraz innych organów podatkowych.

Możliwość zlecenia przelewu w systemie bankowości internetowej przez system SORBNET może zostać udostępniona na wniosek klienta po pozytywnej weryfikacji przez bank, o ile względy bezpieczeństwa umożliwiają udostępnienie systemu SORBNET.

- 3) systemu Express ELIXIR, na zlecenie klienta, w przypadku gdy:
- a) kwota przelewu nie przekracza 100 000 PLN,
  - b) rachunek odbiorcy jest prowadzony w banku, który jest uczestnikiem systemu Express ELIXIR i akceptuje przelew do realizacji w tym trybie,
  - c) bank odbiorcy jest dostępny w momencie złożenia zlecenia płatniczego,
  - d) rachunek z którego realizowany jest przelew został udostępniony do realizacji przelewów za pośrednictwem systemu Express ELIXIR.

Systemem Express ELIXIR nie są realizowane przelewy do ZUS, US, innych organów podatkowych oraz przelewy realizowane w ramach podzielonej płatności split payment. zlecane w placówce Banku.

- 4) systemu BlueCash realizowanego na zlecenie klienta przez firmę Blue Media S.A., w przypadku gdy:
- a) kwota przelewu nie przekracza 20 000 PLN,
  - b) rachunek odbiorcy jest prowadzony w banku, który jest uczestnikiem systemu BlueCash lub bankiem współpracującym z tym systemem i akceptuje przelew do realizacji w tym trybie,
  - c) bank odbiorcy jest dostępny w momencie złożenia zlecenia płatniczego,
  - d) rachunek z którego realizowany jest przelew został udostępniony do realizacji przelewów za pośrednictwem systemu BlueCash,

System BlueCash dostępny jest tylko w systemie bankowości internetowej Systemem BlueCash nie są realizowane przelewy do ZUS, US, innych organów podatkowych oraz przelewy realizowane w ramach podzielonej płatności split payment.

27. W przypadku realizacji przelewu krajowego w PLN za pośrednictwem systemu BlueCash:

- a) do banku uczestnika - dane klienta zlecającego przelew będą widoczne u odbiorcy przelewu jako dane nadawcy.
- b) do banku współpracującego - dane klienta zlecającego przelew nie będą widoczne u odbiorcy jako dane nadawcy przelewu. Jako nadawca przelewu będzie widniała

firma Blue Media a dane klienta zlecającego przelew oraz podany przez niego tytuł płatności będą podane w tytule płatności przelewu.

Bankiem uczestnikiem jest bank który przystąpił do systemu BlueCash na podstawie umowy o uczestnictwo w systemie płatności BlueCash. Bankiem współpracującym jest bank, który nie przystąpił bezpośrednio do systemu BlueCash. Lista banków uczestników systemu oraz banków współpracujących dostępna jest na stronie internetowej firmy Blue Media S.A. (<https://bluecash.pl/spbc/out>).

28. Harmonogram odbierania i wysyłania przez Bank transakcji płatniczych realizowanych za pośrednictwem systemu SORBNET (transakcje międzybankowe realizowane przez NBP) / ELIXIR oraz Express ELIXIR (transakcje międzybankowe realizowane przez Krajową Izbę Rozliczeniową S.A., zwaną dalej: KIR) oraz BlueCash

1) Harmonogram wysyłania transakcji płatniczych realizowanych za pośrednictwem systemu SORBNET/ ELIXIR/ Express ELIXIR/ BlueCash:

Moment otrzymania zlecenia płatniczego przez Bank	Czas wysyłania transakcji płatniczej	Moment otrzymania zlecenia płatniczego przez Bank	Czas wysyłania transakcji płatniczej	Moment otrzymania zlecenia płatniczego przez Bank	Czas wysyłania transakcji płatniczej
<b>SYSTEM ELIXIR</b>		<b>SYSTEM SORBNET</b>		<b>SYSTEM Express ELIXIR/ SYSTEM BlueCash</b>	
godzina graniczna	sesja / dzień roboczy	godzina graniczna	dzień roboczy	godzina graniczna	dzień roboczy
<b>do godz. 8:10</b> w bieżącym dniu roboczym	I sesja ELIXIR w bieżącym dniu roboczym	do godz. 14:30 w bieżącym dniu roboczym	transakcja wysłana bezpośrednio o po złożeniu zlecenia w Banku w bieżącym dniu roboczym	<b>nie dotyczy</b> (Bank otrzymuje zlecenia płatnicze w trybie 24 h / 7 dni w tygodniu / 365 dni w roku)	<b>nie dotyczy</b> (transakcja wysłana bezpośrednio po złożeniu zlecenia w Banku w trybie 24 h / 7 dni w tygodniu / 365 dni w roku)
w godz. pomiędzy: <b>8:11 - 11:30</b> w bieżącym dniu roboczym	II sesja ELIXIR w bieżącym dniu roboczym				
w godz. pomiędzy: <b>11:31 - 14:30</b> w bieżącym dniu roboczym	III sesja ELIXIR w bieżącym dniu roboczym				



<p><b>po godz. 14:30</b></p> <p>w bieżącym dniu roboczym</p>	<p>I sesja ELIXIR</p> <p>w następnym dniu roboczym</p>	<p>po godz. 14:30</p> <p>w bieżącym dniu roboczym</p>	<p>transakcja wysyłana w następnym dniu roboczym po godzinie 8:00</p>		
--	--	---	---	--	--

- 2) Transakcje odebrane za pośrednictwem systemu ELIXIR z innych Banków rozliczane są każdego dnia roboczego na 3 sesjach rozliczeniowych:
  - a) poranna (I sesja) – po godzinie 11:00,
  - b) popołudniowa (II sesja) - po godzinie 15:00,
  - c) wieczorna (III sesja) - po godzinie 17:30;
- 3) Transakcje płatnicze odebrane za pośrednictwem systemu SORBNET/ ELIXIR z innych Banków księgowane są na rachunkach klientów w dniu otrzymania zlecenia płatniczego przez Bank.
- 4) Transakcje płatnicze odebrane za pośrednictwem systemu Express ELIXIR/ BlueCash z innych Banków realizowane są w czasie rzeczywistym w dniu otrzymania zlecenia przez Bank.

Powyższy harmonogram wysyłania/ odbierania transakcji płatniczych realizowanych za pośrednictwem systemu SORBNET/ ELIXIR/ Express ELIXIR/ BlueCash może ulec zmianie z powodu ewentualnych awarii systemu SORBNET/ ELIXIR/ Express ELIXIR/ BlueCash lub systemów informatycznych Banku.

29. W związku z dokonywaniem międzynarodowych transferów pieniężnych za pośrednictwem Stowarzyszenia na Rzecz Międzynarodowej Telekomunikacji Finansowej (SWIFT), dostęp do danych osobowych może mieć administracja rządowa Stanów Zjednoczonych. Władze amerykańskie zobowiązały się do wykorzystywania danych osobowych pozyskiwanych ze SWIFT, wyłącznie w celu walki z terroryzmem, z poszanowaniem gwarancji przewidzianych przez europejski system ochrony danych osobowych wyrażony w Dyrektywie 95/ 46/ WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 24 października 1995r. w sprawie ochrony osób fizycznych w zakresie przetwarzania danych osobowych i swobodnego przepływu danych.

### **Stałe zlecenia**

30. Bank oferuje stałe zlecenie wyłącznie do rachunków rozliczeniowych Konto z Lwem w złotych polskich (PLN).
31. Stałe zlecenie w złotych polskich (PLN) może być złożone wyłącznie na rachunki prowadzone w Banku w złotych polskich (PLN) lub na rachunki prowadzone w innych bankach w kraju. W przypadku, gdy rachunek bankowy odbiorcy i rachunek płatnika prowadzone są w Banku, transakcje płatnicze w ramach stałego zlecenia są wykonywane za pośrednictwem systemu informatycznego Banku. W przypadku, gdy rachunek płatnika jest prowadzony w Banku, a rachunek bankowy odbiorcy jest prowadzony w innym banku w kraju, transakcje płatnicze w ramach stałego zlecenia są wykonywane za pośrednictwem systemu ELIXIR, zgodnie z kalendarzem KIR.
32. Stałe zlecenie może być złożone na rachunki Zakładu Ubezpieczeń Społecznych wyłącznie w systemie bankowości internetowej Moje ING.

33. Bank przyjmuje zlecenia płatnicze dotyczące stałych zleceń w formie papierowej w placówce Banku za wyjątkiem stałych zleceń na rachunki Zakładu Ubezpieczeń Społecznych i rachunki organów podatkowych oraz w formie elektronicznej poprzez system bankowości elektronicznej.

#### Polecenie zapłaty

34. Bank oferuje polecenie zapłaty wyłącznie do rachunków rozliczeniowych w złotych polskich (PLN), wskazanych w pkt. I.1.1).

35. Polecenie zapłaty jest wykonywane wyłącznie w złotych polskich (PLN).

36. W przypadku, gdy rachunek bankowy odbiorcy i rachunek płatnika prowadzone są w Banku, transakcje płatnicze w ramach polecenia zapłaty są wykonywane za pośrednictwem systemu informatycznego Banku. W przypadku, gdy rachunek płatnika jest prowadzony w Banku, a rachunek bankowy odbiorcy jest prowadzony w innym banku w kraju, transakcje płatnicze w ramach polecenia zapłaty są wykonywane za pośrednictwem systemu ELIXIR zgodnie z kalendarzem KIR.

37. Płatnik może udzielić zgodę na obciążanie rachunku albo odwołać transakcję płatniczą w ramach polecenia zapłaty albo cofnąć zgodę na obciążanie rachunku w formie papierowej - na formularzach Banku lub na formularzach wydanych przez inny bank lub odbiorcę albo w formie elektronicznej - poprzez system bankowości elektronicznej, o ile Bank udostępni taki sposób złożenia zlecenia płatniczego. Aktualne wzory formularzy Banku stosowane dla polecenia zapłaty są prezentowane na tablicy ogłoszeń w placówkach Banku oraz na stronie internetowej Banku.

### IV. WPŁATA/ WYPŁATA ŚRODKÓW NA/ Z RACHUNKU LOKATY

1. Bank udostępni następujące formy wpłat/ wypłat środków dla rodzajów rachunków lokat wskazanych w pkt. I.15:

Rodzaje rachunków lokat	Rodzaje wpłat/ wypłat			
	Wpłata środków na rachunek lokaty	Wypłata środków z rachunku lokaty		
		Wypłata skapitalizowanych odsetek	Wypłata całości środków przed zakończeniem okresu umownego	Wypłata całości środków w dniu zakończenia okresu umownego
<b>Lokaty standardowe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ polecenie przelewu*</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ dyspozycja przelewu odsetek</li> <li>▪ polecenie przelewu*</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ polecenie przelewu*</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ polecenie przelewu*</li> <li>▪ dyspozycja przelewu środków</li> </ul>
<b>Lokaty niestandardowe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ polecenie przelewu*</li> </ul>	usługa niedostępna	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ polecenie przelewu*</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ dyspozycja przelewu środków</li> </ul>

\*polecenie przelewu rozumiany jako przelew wewnętrzny na rachunki określone w Regulaminie

2. W zakresie realizacji dyspozycji wypłaty środków z lokaty w formie polecenia przelewu złożonej w placówce Banku obowiązują zasady określone w części III. Transakcje płatnicze, pkt. 15 - 18.

## V. WYPŁATY ŚRODKÓW PO ŚMIERCI PRZEDSIĘBIORCY PROWADZĄCEGO JEDNOOSOBOWĄ DZIAŁALNOŚĆ GOSPODARCZĄ

W zakresie osób fizycznych prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą wypłaty z tytułu spadku oraz z tytułu zapisu windykacyjnego realizowane będą wyłącznie w formie bezgotówkowej na rachunki w Banku lub na rachunki w innym banku krajowym, z zastrzeżeniem, że wypłaty środków w walutach obcych Bank realizuje wyłącznie na rachunki w ING Banku Śląskim.

## VI. KARTY

1. Bank wydaje następujące karty płatnicze do rachunku (karty debetowe):
  - 1) MasterCard Business zbliżeniowa, VISA Business zbliżeniowa, Mastercard w telefonie – karta wydawana do KONTA z LWEM w PLN,
  - 2) MasterCard Business w EUR (opcja z podglądem salda) - karta wydawana do KONTA z LWEM w EUR.

Do danego rachunku rozliczeniowego jest wydawana tylko jedna karta danego rodzaju dla danego użytkownika karty. Karta Mastercard w telefonie jest wydawana wyłącznie do urzędzenia, które jest na liście zaufanych urządzeń mobilnych (w rozumieniu wskazanym w Regulaminie świadczenia usług systemu bankowości internetowej ING Banku Śląskiego S.A.) posiadanego przez danego użytkownika karty.
2. Karta wydawana jest na 5 lat i podlega automatycznie odnowieniu na kolejne 5-letnie okresy. Mastercard w telefonie jest odnawiana w aplikacji mobilnej przez jej użytkownika.
3. Karty wycofane z oferty sprzedażowej, a których termin ważności jeszcze nie upłynął to:
  - 1) zamówione do 8.11.2015: MasterCard Business Standard – karta wydawana do KONTA z LWEM w PLN oraz karta MasterCard Business w EUR (opcja bez podglądu salda) - karta wydawana do KONTA z LWEM w EUR,
  - 2) zamówione do 2.09.2018: MasterCard Business Premium – karta wydawana do KONTA z LWEM w PLN.
4. Bank wydaje kartę w terminie do 8 dni roboczych od dnia zawarcia umowy o kartę. W terminie 8 dni roboczych, Bank wydaje także karty wydane w ramach dyspozycji złożonej przez posiadacza rachunku lub użytkownika karty. Dyspozycje, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, to: zmiana danych do nadruku na karcie, reklamacja karty (związana z zamknięciem karty dotychczasowej i automatycznym zamówieniem nowej karty), zamówienie karty w miejsce zastrzeżonej.
5. W przypadku karty wydanej w ramach dyspozycji zmiany danych do nadruku na karcie, numer karty i PIN nie ulega zmianie, chyba, że Bank wyda tą kartę jako kartę z nowym numerem, nową nazwą lub funkcjonalnością, o czym Bank informuje użytkownika karty w przesyłce z kartą. W takim przypadku konieczne jest ponowne nadanie PIN.
6. W przypadku karty wydanej w ramach dyspozycji reklamacji karty oraz zamówienia karty w miejsce zastrzeżonej, użytkownik karty otrzymuje zawsze kartę z nowym numerem, opcjonalnie z nową nazwą lub funkcjonalnością, o czym Bank informuje użytkownika karty w przesyłce kartą. W takim przypadku konieczne jest ponowne nadanie PIN.
7. Zamówienie nowej karty w miejsce zastrzeżonej możliwe jest tylko w Contact Center pod numerem 32 357 00 12 w ciągu 14 dni od zastrzeżenia karty. Po tym terminie zamówienie nowej karty możliwe jest w systemie bankowości internetowej lub w oddziale Banku.

8. Proces odnowienia karty rozpoczyna się na 2 miesiące przed upływem daty ważności dotychczasowej karty. Bank przesyła kartę odnowioną użytkownikowi karty przed upływem daty ważności dotychczasowej karty. Numer karty i PIN nie ulega zmianie, chyba że Bank wyda tę kartę jako kartę z nowym numerem, nową nazwą lub funkcjonalnością, o czym Bank informuje użytkownika karty w przesyłce kartą. W takim przypadku konieczne jest ponowne nadanie PIN.
9. Od momentu rozpoczęcia procesu odnowienia karty nie można złożyć dyspozycji zmiany danych do nadruku na karcie oraz dokonać zmiany PIN.
10. Karta dostarczana jest na adres korespondencyjny posiadacza rachunku przesyłką pocztową. W przypadku odnowienia karty, karta dostarczana jest na adres korespondencyjny posiadacza rachunku aktualny na moment rozpoczęcia procesu odnowienia karty przez Bank.
11. Karta jest dostarczana jako nieaktywna. Użytkownik karty aktywuje kartę i nadaje samodzielnie PIN do karty w sposób wskazany przez Bank. Bank przekazuje tę informację w liście przesyłanym wraz z kartą. Kartę należy aktywować dopiero po otrzymaniu przez użytkownika karty przesyłki z kartą.
12. Aby uruchomić i użytkować oraz odnowić kartę Mastercard w telefonie, użytkownik karty musi posiadać telefon z systemem operacyjnym Android 4.4 lub wyższym.
13. W czasie zamówienia karty Mastercard w telefonie użytkownik karty samodzielnie nadaje PIN i tym samym aktywuje kartę.
14. W przypadku zamknięcia karty Mastercard w telefonie z powodu reklamacji karty oraz zamówienia nowej w miejsce zastrzeżonej, nowa karta nie może zostać zamówiona automatycznie. W takich przypadkach klient może zawrzeć z Bankiem nową umowę, na podstawie której zostanie wydana nowa karta Mastercard w telefonie.
15. Z chwilą aktywowania karty odnowionej oraz karty wydanej w ramach zmiany danych do nadruku na karcie dotychczasowa karta przestaje być aktywna.
16. 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).
17. Użytkownik karty Mastercard w telefonie może samodzielnie dokonać zmiany PIN w Contact Centre pod numerem 32 357 00 12 lub w systemie bankowości internetowej lub poprzez aplikację mobilną (bez podawania dotychczasowego kodu PIN).
18. W przypadku dokonywania transakcji przy użyciu PIN:
  - trzecie kolejne wprowadzenie błędnego PIN w bankomacie,
  - trzecie (maksymalnie szóste) kolejne wprowadzenie błędnego PIN w urzędzeniu innym niż bankomatpowoduje zablokowanie karty i uniemożliwienie dokonywania transakcji kartowych do czasu jej odblokowania przez użytkownika karty w Contact Centre pod numerem 32 357 00 12 lub w systemie bankowości internetowej.
19. 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.
20. W przypadku gdy użytkownik karty nie odblokuje jej w terminie 30 dni kalendarzowych, Bank dokonuje zamknięcia karty.

21. CVC2 dla kart wydawanych w ramach organizacji płatniczej Mastercard albo CVV2 dla kart wydawanych w ramach organizacji płatniczej VISA, to nadrukowany na rewersie karty 3-cyfrowy kod identyfikacyjny lub w przypadku karty Visa NFC prezentowany w aplikacji mobilnej. Kod jest opcjonalnie podawany przy dokonywaniu transakcji na odległość przez użytkownika karty. W przypadku karty, która nie ma obecnie nadrukowanego ww. kodu, konieczna jest jej wymiana na nową kartę.
22. W przypadku dokonywania transakcji kartowych w internecie, użytkownik karty może zostać poproszony o dodatkowy kod identyfikacyjny, inny niż CVC2 albo CVV2. W takim przypadku autoryzacja transakcji może polegać na przekierowaniu użytkownika karty na stronę logowania do systemu bankowości internetowej lub na otrzymaniu przez użytkownika karty wiadomości SMS (na wskazany wcześniej przez użytkownika karty i zarejestrowany w systemie informatycznym Banku numer telefonu komórkowego), zawierającej unikalny kod stanowiący ciąg cyfr generowany przez system informatyczny Banku i służący do jednorazowej autoryzacji transakcji; Użytkownik karty zostanie poproszony o wpisanie otrzymanego kodu w odpowiednim polu na ekranie, na którym dokonuje płatności.
23. Urządzeniem za pomocą, którego można dokonywać transakcji kartowych jest bankomat, wpłatomat, terminal obsługujący karty, urządzenie samoobsługowe akceptujące karty, telefon wyposażony w aplikację płatniczą umożliwiającą dokonywanie transakcji kartowych zbliżeniowych, o ile Bank udostępnia taką funkcjonalność.
24. Zastrzeżenia karty może dokonać posiadacz rachunku lub użytkownik karty telefonicznie, w systemie bankowości internetowej, lub poprzez serwis społecznościowy
25. Podmiot, który może dodatkowo zgłosić zastrzeżenie karty po podaniu wymaganych danych, niezbędnych do zastrzeżenia karty to: osoba trzecia, znalazca karty, banki, Policja, Organizacje płatnicze.

## **Transakcje kartowe**

### 26. Kartami:

- 1) MasterCard Business zbliżeniowa/ MasterCard Business Premium/ MasterCard Business Standard/ MasterCard Business w EUR i VISA Business zbliżeniowa można dokonywać transakcji na odległość tj. bez fizycznego przedstawienia karty (np. transakcji dokonanych drogą telefoniczną, pocztową, a także w sieciach komputerowych), pod warunkiem ustanowienia lub zmiany przez klienta za pomocą systemu bankowości internetowej lub w Contact Centre limitu dla transakcji bezgotówkowych na odległość,
- 2) VISA Business zbliżeniowa/ MasterCard Business zbliżeniowa / Mastercard w telefonie można dokonywać bezgotówkowych transakcji zbliżeniowych, które polegają na realizowaniu płatności poprzez zbliżenie karty do urządzenia w punkcie handlowo-usługowym oznaczonym znakiem akceptacji transakcji zbliżeniowych (antenki), na terenie kraju i za granicą. Transakcje zbliżeniowe uznaje się za skuteczne bez konieczności potwierdzenia ich podpisem lub PIN, przy czym maksymalna kwota pojedynczej transakcji nie może przekroczyć równowartości 50 PLN na terenie Polski lub równowartości w PLN kwoty limitu określonego dla takich transakcji w danym kraju. Bank zastrzega sobie prawo do żądania od użytkownika karty potwierdzenia PIN lub podpisem a w przypadku karty Mastercard w telefonie potwierdzenia poprzez zalogowanie się do aplikacji mobilnej transakcji zbliżeniowych do kwoty 50 PLN na terenie Polski lub równowartości w PLN kwoty limitu określonego dla takich transakcji w danym kraju. Dodatkowo istnieje możliwość dokonywania transakcji zbliżeniowej powyżej 50 PLN na terenie Polski lub równowartości w PLN kwoty limitu określonego dla takich transakcji w danym kraju pod warunkiem potwierdzenia takiej transakcji PIN lub podpisem,

- 3) VISA Business zbliżeniowa/ MasterCard Business zbliżeniowa można dokonywać transakcji gotówkowych, które polegają na wypłatach gotówki w bankomatach wyposażonych w czytniki zbliżeniowe, poprzez zbliżenie karty do czytnika zbliżeniowego bankomatu oznaczonego naklejką z symbolem transakcji zbliżeniowej. Transakcje zbliżeniowe w bankomatach są każdorazowo potwierdzane PINem.
- 4) MasterCard Business zbliżeniowa/ MasterCard Business Premium/ MasterCard Business Standard/ MasterCard Business w EUR i VISA Business zbliżeniowa można dokonywać transakcji przez (wyłącznie) włożenie karty do terminala np. we wpłatomacie Banku, w punktach poboru opłaty za przejazd autostradą, w samoobsługowych urządzeniach nieposiadających klawiatury do wprowadzenia PIN, np. na parkingach.
- 5) MasterCard Business zbliżeniowa/ MasterCard Business Premium/ MasterCard Business Standard/ MasterCard Business w EUR i VISA Business zbliżeniowa umożliwiają również dokonywanie transakcji gotówkowych w ramach usługi cashback. Usługa ta umożliwia wypłatę gotówki podczas dokonywania płatności bezgotówkowych stykowych z PIN lub podpisem kartą w punktach handlowo-usługowych oznaczonych znakiem „cashback” z uwzględnieniem wysokości limitu transakcyjnego na wypłatę gotówki.
- 6) Mastercard w telefonie można dokonywać transakcji:
  - bezgotówkowych w kraju i za granicą – autoryzowanych poprzez zbliżenie karty do urządzenia;
  - gotówkowych w kraju i za granicą – autoryzowanych poprzez zbliżenie karty do urządzenia, o ile Bank udostępnia taki rodzaj transakcji;
  - bezgotówkowych na odległość o ile Bank udostępnia taki rodzaj transakcji;
27. Posiadacz rachunku może złożyć dyspozycję wyłączenia lub włączenia płatności zbliżeniowych na karcie, w przypadku której autoryzacja zlecenia transakcji kartowej może nastąpić między innymi poprzez zbliżenie karty do urządzenia lub jej włożenie do urządzenia (zależnie od urządzenia). Karta taka, zamawiana jako nowa, jest wydawana z włączonymi płatnościami zbliżeniowymi.
28. Wyłączenie lub włączenie płatności zbliżeniowych na karcie może nastąpić za pośrednictwem systemu bankowości internetowej.
29. Płatności zbliżeniowe zostaną w pełni wyłączone po wykonaniu kartą jednej transakcji stykowej potwierdzonej kodem PIN w punkcie handlowo-usługowym akceptującym płatności kartą lub bankomacie. Do czasu wykonania takiej transakcji, płatności zbliżeniowe nie zostaną całkowicie wyłączone, co oznacza, że będzie możliwość dokonania transakcji zbliżeniowych do kwoty 50 PLN na terenie Polski lub równowartości w PLN kwoty limitu określonego dla takich transakcji w danym kraju.
30. Płatności zbliżeniowe zostaną w pełni włączone po wykonaniu kartą jednej transakcji stykowej potwierdzonej kodem PIN w punkcie handlowo-usługowym akceptującym płatności kartą lub bankomacie. Do czasu wykonania takiej transakcji, płatności zbliżeniowe nie zostaną całkowicie włączone, co oznacza, że może nie być możliwości dokonania transakcji zbliżeniowych do kwoty 50 PLN na terenie Polski lub równowartości w PLN kwoty limitu określonego dla takich transakcji w danym kraju.
31. W przypadku kart VISA Business zbliżeniowa usługa cashback jest dostępna tylko w oznaczonych punktach na terenie kraju, w przypadku kart MasterCard Business zbliżeniowa/ MasterCard Business Premium/ MasterCard Business Standard/ MasterCard Business w EUR usługa jest dostępna również za granicą.
32. Maksymalna kwota pojedynczej wypłaty gotówki w ramach usługi cashback wynosi:
  - dla karty VISA Business zbliżeniowa: 300 PLN;

- dla kart MasterCard Business zbliżeniowa/ MasterCard Business Premium/ MasterCard Business Standard/ MasterCard Business w EUR: 500 PLN w Polsce albo równowartość w walucie rachunku maksymalnej kwoty określonej dla takich transakcji kartami Mastercard w danym kraju.
33. 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 kwot wskazanych w punkcie poprzedzającym. Przeliczenie jest dokonywane zgodnie z zasadami obowiązującymi w organizacjach płatniczych dla autoryzacji i rozliczenia transakcji dokonanych przy użyciu karty z zastosowaniem kursu obowiązującego w systemie Mastercard/ VISA w dniu przeliczenia transakcji
  34. Karty MasterCard Business zbliżeniowa/ MasterCard Business Premium/ MasterCard Business Standard/ MasterCard Business w EUR umożliwiają otrzymanie na rachunek, do którego karta jest wydana, środków w ramach przelewu kartowego. Przelewu kartowego może dokonać posiadacz karty płatniczej wydanej przez inny bank znajdujący numer karty wydanej przez Bank.
  35. Karty MasterCard Business zbliżeniowa/ MasterCard Business Premium/ MasterCard Business Standard i VISA Business zbliżeniowa umożliwiają dokonywanie wpłat gotówkowych w PLN we wpłatomacie Banku na rachunek, do którego została wydana karta.
  36. Karty umożliwiają dokonywanie wypłat gotówkowych w bankomacie Banku w PLN oraz w bankomatach obcych w walucie, która jest dostępna w danym urządzeniu.
  37. Usługi dostępne w bankomatach Banku i sieci Planet Cash, wymagające użycia karty i PIN to:
    - 1) wypłata gotówki w PLN,
    - 2) sprawdzenie salda dostępnego na rachunku, do którego została wydana karta,
    - 3) zmiana PINu do karty.
  38. Blokada środków na rachunku związana z dokonaną transakcją kartową utrzymywana jest maksymalnie przez 8 dni kalendarzowych od daty transakcji, w zależności od daty faktycznego obciążenia rachunku z tytułu dokonania tej transakcji.
  39. Zestawienie transakcji dokonywanych przy użyciu karty zawarte jest w wyciągu z rachunku, do którego karta została wydana.
  40. Walutą rozliczeniową kart:
    - 1) VISA Business zbliżeniowa – jest złoty polski (PLN);
    - 2) Mastercard w telefonie/ MasterCard Business zbliżeniowa/ MasterCard Business Premium/ MasterCard Business Standard/ MasterCard Business w EUR – jest euro (EUR).
  41. 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.
  42. Punkty akceptujące dokonywanie transakcji kartą mają prawo odmówić przyjęcia zlecenia transakcji kartowej w następujących przypadkach:
    - 1) nieważności karty,
    - 2) zastrzeżenia/ zablokowania/ zamknięcia karty,
    - 3) podania nieprawidłowego kodu autoryzacyjnego,

- 4) niezgodności podpisu na karcie z podpisem na dokumencie potwierdzającym dokonanie transakcji,
  - 5) odmowy okazania dokumentu umożliwiającego potwierdzenie tożsamości użytkownika karty oraz weryfikację danych użytkownika karty umieszczonych na karcie z danymi w dokumencie,
  - 6) niemożności uzyskania akceptacji wykonania transakcji kartowej z Banku,
  - 7) innych, niezależnych od Banku.
43. Punkty akceptujące dokonywanie transakcji kartą mają prawo zatrzymać kartę w przypadku:
- 1) nieważności karty,
  - 2) zastrzeżenia karty,
  - 3) niezgodności podpisu na karcie z podpisem na dokumencie potwierdzającym dokonanie transakcji,
  - 4) posługiwania się kartą przez inną osobę niż użytkownik karty,
  - 5) otrzymania polecenia zatrzymania karty z systemu organizacji płatniczej.

#### Dzienne limity transakcji kartowych

44. Dienne limity transakcyjne – opcje możliwe do wyboru przez Klienta odrębnie w zakresie transakcji bezgotówkowych, jak i gotówkowych, przy czym w przypadku karty Mastercard w telefonie istnieje możliwość wyboru wyłącznie limitu transakcyjnego bezgotówkowego:

<b>Kwoty limitów w PLN</b>	
<b>Transakcje bezgotówkowe</b>	<b>Transakcje gotówkowe</b>
500	0
1 000	500
2 000	1 000
3 000	2 000
4 000	3 000
5 000	4 000
10 000	5 000
Do wysokości salda	10 000

dla karty MasterCard Business wydawanej do KONTA z LWEM w EUR, wysokość limitu ustalana jest jako równowartość w EUR wybranej przez Klienta opcji w PLN

45. Klient ma możliwość wyboru limitów transakcyjnych dla zamawianej karty w momencie zamówienia nowej karty w oddziale Banku. Zamówienie nowej karty poprzez stronę internetową Banku możliwe jest tylko z następującymi limitami: 10 000 PLN na transakcje gotówkowe i do wysokości salda na transakcje bezgotówkowe oraz 1000 PLN dla transakcji na odległość. Zamówienie nowej karty za pośrednictwem systemu bankowości internetowej możliwe jest tylko z następującymi limitami: 10 000 PLN na transakcje gotówkowe i do wysokości salda na transakcje bezgotówkowe oraz 1000 PLN dla transakcji na odległość. Zmiany limitów transakcyjnych do posiadanej karty można dokonać w



oddziale Banku, za pośrednictwem systemu bankowości internetowej oraz w Contact Center.

46. W ramach kwot limitów bezgotówkowych wskazanych powyżej, istnieje możliwość wyboru limitu bezgotówkowego dla transakcji na odległość. Dodatkowo istnieje możliwość wyboru kwoty limitu 0 PLN. Wybór limitu dla transakcji na odległość jest możliwy w placówce Banku w momencie zamówienia nowej karty, jak i poprzez zmianę limitu do posiadanej już karty również w systemie bankowości internetowej oraz w Contact Center. Limity dla transakcji na odległość nie mogą być wyższe niż limity bezgotówkowe przewidziane dla danej karty.

#### **Przerwa techniczna**

47. 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 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

48. Dodatkowo nie będzie możliwe złożenie dyspozycji aktywacji i nadania PIN dla wymienionych powyżej kart.

49. Informacja o dokładnej dacie i godzinie przeprowadzania przerw technicznych, można uzyskać na stronie internetowej Banku [www.ing.pl](http://www.ing.pl) oraz pod numerem telefonu 32 357 00 12.

#### **Ważne numery**

- |   |                                  |
|---|----------------------------------|
| 50. Aktywacja karty                       | 801 222 777<br>+48 32 357 00 02  |
| 51. Zastrzeganie kart:                    |                                  |
| 1) poprzez konsultanta                    | +48 32 357 00 12                 |
| 2) poprzez telefoniczny serwis HaloŚląski | 800 10 20 30<br>+48 32 205 44 43 |

## **VII. REKLAMACJE**

1. Bank umożliwia następujące sposoby złożenia reklamacji:
    - 1) w formie elektronicznej:
      - c) poprzez system bankowości internetowej
      - d) poprzez formularz reklamacji dostępny na stronie [www.ing.pl](http://www.ing.pl),
    - 2) ustnie:
      - a) telefonicznie (od poniedziałku do piątku w godz. od 08:00 do 19:00), pod numerem:
        - 800 163 012 - dla telefonów stacjonarnych (numer bezpłatny)
        - (32) 357 00 62 - dla telefonów stacjonarnych i komórkowych,
- lub przez całą dobę 7 dni w tygodniu, pod numerem:

- 801 222 222 - dla telefonów stacjonarnych i komórkowych (koszt połączenia wg stawek operatora)
  - 32 357 00 69 - dla telefonów stacjonarnych i komórkowych (koszt połączenia wg stawek operatora).
- b) osobiście w placówce Banku,
- 3) w formie pisemnej:
- a) przesyłką pocztową na adres: ING Bank Śląski S.A., ul. Sokolska 34, Centrum Obsługi Klienta Teaming skr. poczt. 137, 40-086 Katowice,
  - b) osobiście w placówce Banku.

KOMUNIKAT ma charakter informacyjny i obowiązuje od 12 maja 2019 r.

<sup>1</sup> dotyczy jednoosobowej działalności gospodarczej

