

KOMUNIKAT do Regulaminu otwierania i prowadzenia rachunków bankowych w ING Banku Śląskim S.A.

Zasady realizacji krajowych Zleceń Płatniczych

Zleceń Płatniczych wychodzących w złotych polskich, kierowanych do rozliczenia na terenie Kraju (przelew zewnętrzny) oraz na Rachunki Płatnicze prowadzone w ING Banku (przelew wewnętrzny) oraz przychodzących.

1. Wychodzących

- 1) Godzina składania Zleceń Płatniczych, do której złożone Zlecenia Płatnicze skutkują obciążeniem Rachunku Płatniczego oraz przekazaniem środków do Dostawcy Usług Płatniczych Odbiorcy w tym samym Dniu Roboczym;

Typ przelewu	Godzina	Przekazanie do systemu rozliczeniowego
Przelew krajowy Elixir	11:30	w tym samym dniu roboczym, w ramach I lub II sesji rozliczeniowej systemu ELIXIR
Przelew krajowy na rzecz Urzędu Skarbowego	11:30	w tym samym dniu roboczym, w ramach I lub II sesji rozliczeniowej systemu ELIXIR
Przelew krajowy na rzecz Zakładu Ubezpieczeń Społecznych	11:30	w tym samym dniu roboczym w ramach I lub II sesji rozliczeniowej systemu ELIXIR
Przelew krajowy złożony w formie komunikatu MT101	14.30	w tym samym dniu roboczym w ramach I, II lub III sesji rozliczeniowej systemu ELIXIR
Pilny Przelew krajowy (rozliczany w systemie Sorbnet2)	14:30	realizacja w systemie Sorbnet2 w tym samym dniu roboczym
Przelew Express ELIXIR	8.00-20.00	realizacja w czasie rzeczywistym w dniu roboczym oraz w soboty (pod warunkiem, iż sobota nie jest jednocześnie dniem wolnym od pracy), przelew przekazywany do banku krajowego (uczestnika systemu Express ELIXIR), bezpośrednio po złożeniu zlecenia
Przelew Express ELIXIR (realizowany z rachunków całodobowych)		realizacja w czasie rzeczywistym bez ograniczeń czasowych
Przelew wewnętrzny na rachunki prowadzone w ING Banku	20:00	w tym samym dniu roboczym oraz w soboty pod warunkiem, iż sobota nie jest jednocześnie dniem wolnym od pracy

- 2) Godzina Graniczna składania Zleceń Płatniczych, do której złożone Zlecenia Płatnicze skutkuje obciążeniem Rachunku Płatniczego w tym samym Dniu Roboczym oraz przekazaniem środków do Dostawcy Usług Płatniczych Odbiorcy w następnym Dniu Roboczym. Zlecenia Płatnicze złożone po Godzinie Granicznej uznaje się za złożone w następnym Dniu Roboczym.

Forma złożenia Zlecenia Płatniczego	Rodzaj Zlecenia Płatniczego	Godzina graniczna
W formie papierowej w Oddziałach ING Bank	Przelew krajowy	W godzinach pracy Oddziału
	Przelew krajowy z rachunków walutowych	do 14.30 W Dni Robocze
W formie elektronicznej	Przelew krajowy	do 20.00 w Dni Robocze oraz soboty pod warunkiem, iż sobota nie jest dniem wolnym od pracy
	Przelew krajowy z rachunków walutowych	do 15.30 W Dni Robocze
	Przelew krajowy Express ELIXIR	8.00-20.00 w Dni Robocze oraz soboty pod warunkiem, iż sobota nie jest dniem wolnym od pracy
	Przelew krajowy Express ELIXIR z Rachunku Całodobowego	Bez ograniczeń czasowych
Komunikat SWIFT w formacie MT101	Przelew krajowy zewnętrzny	do 14.30 W Dni Robocze
	Przelew krajowy wewnętrzny	do 18.00 W dni Robocze

3) ING Bank wykonuje Przelewy krajowe za pośrednictwem:

- a) systemu Elixir:
 - i. gdy kwota Przelewu jest niższa niż 1 000 000 złotych polskich,
 - ii. niezależnie od kwoty Przelewu – Przelewy na rachunki organów podatkowych oraz Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.
- b) systemu Sorbnet2 - jeżeli kwota Przelewu jest równa lub przekracza 1 000 000 złotych polskich,
- c) wewnętrznego systemu ING Banku – niezależnie od kwoty Przelewu, jeżeli rachunek Płatnika i Odbiorcy są prowadzone przez ING Bank.
- d) systemu Express Elixir:
 - i. gdy kwota Przelewu jest równa lub nie przekracza 100 000 złotych polskich,
 - ii. bank Odbiorcy jest uczestnikiem systemu i jest dostępny w momencie realizacji Zlecenia Płatniczego.

4) Na żądanie Klienta ING Bank wykonuje Przelewy krajowe, których kwota jest niższa niż 1 000 000 złotych polskich w systemie Sorbnet2 z wyłączeniem przelewów na rachunki organów podatkowych oraz Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

2. Przychodzących

1) Godziny dostarczania Zleceń Płatniczych:

Typ przelewu	Godzina	Odbiór z systemu rozliczeniowego
Przelew krajowy ELIXIR	11:00	I sesja rozliczeniowa systemu ELIXIR
	15:00	II sesja rozliczeniowa systemu ELIXIR
	17.30	III sesja rozliczeniowa systemu ELIXIR

Przelew krajowy rozliczany w systemie Sorbnet2	do godz. 15.00	w momencie wpływu Zlecenia Płatniczego
Przelew Express ELIXIR	8.00-20.00	w momencie wpływu Zlecenia Płatniczego
Przelew Express ELIXIR (realizowany z rachunków całodobowych)	Bez ograniczeń czasowych	w momencie wpływu Zlecenia Płatniczego
Przelew wewnętrzny na rachunki prowadzone w ING Banku	20:00	w tym samym dniu roboczym oraz w soboty pod warunkiem, iż sobota nie jest jednocześnie dniem wolnym od pracy

Zasady realizacji walutowych Zleceń Płatniczych

dotyczą walutowych Zleceń Płatniczych wychodzących, w walutach określonych w tabeli kursowej ING Banku, kierowanych do Dostawców Usług Płatniczych, w złotych polskich kierowanych do Dostawców Usług Płatniczych nieprowadzących działalności w Rzeczypospolitej Polskie (przelew zewnętrzny) oraz na rachunki Płatnicze prowadzone w ING Banku (przelew wewnętrzny):

- 1) Godziny Graniczne przyjmowania Zleceń Płatniczych, do których złożone Zlecenia Płatnicze skutkują obciążeniem rachunku Klienta w tym samym Dniu Roboczym. Zlecenia Płatnicze złożone po Godzinie Granicznej uznaje się za złożone w następnym Dniu Roboczym.

Forma złożenia Zlecenia Płatniczego	Rodzaj Zlecenia Płatniczego	Godzina graniczna
W formie papierowej w Oddziałach ING Banku	Przelew walutowy	do 14.30 w Dni Robocze
	Przelew walutowy zewnętrzny	do 15.30 w Dni Robocze
W formie elektronicznej	Przelew walutowy wewnętrzny	do 18.00 w Dni Robocze
	Przelew wewnętrzny w EUR bez przewalutowania z Rachunku Całodobowego	Bez ograniczeń czasowych
Komunikat SWIFT w formacie MT101	Przelew walutowy zewnętrzny	do 14.30 w Dni Robocze
	Przelew walutowy wewnętrzny	do 18.00 w dni Robocze

- 2) Godziny dostarczania wychodzących Zleceń Płatniczych (zewnętrznych) dla wskazanych walut. Pilne Zlecenia płatnicze dostarczone po określonej dla waluty godzinie realizowane są z Datą waluty kolejnego Dnia Roboczego.

Rodzaj waluty	Data waluty D	Data waluty D+1	Data waluty D+2
PLN, EUR, GBP, USD	14:00	15:30	15:30
BGN, CAD, HUF, RON, SEK	10:30	15:30	15:30
AUD, CHF, DKK, JPY, RUB, ZAR	Brak możliwości realizacji przelewów wychodzących w obrocie dewizowym	14:00	15:30

NOK	09:30	15:30	15:30
CZK	10:00	15:30	15:30
TRY	08:30	15:30	15:30
CNY	Brak możliwości realizacji przelewów wychodzących	10:00	15:30
INR	Brak możliwości realizacji przelewów wychodzących	10:00	15:30

3) Zasady realizacji walutowych Zleceń Płatniczych

- a) Dla wykonania przez ING Bank Transakcji Płatniczej Klient zobowiązany jest do podania w Zleceniu Płatniczym w przypadku kierowania zlecenia do:
 - i. Państw, dla których numer rachunku bankowego oznacza się w formacie IBAN – numeru rachunku w tym standardzie oraz kodu BIC banku Odbiorcy,
 - ii. pozostałych państw, z zastrzeżeniem pkt iii) – numeru rachunku Odbiorcy, oraz dla oznaczenia Banku Odbiorcy – odpowiednio kodu BIC Banku Odbiorcy,
 - iii. USA – BIC lub numeru tzw. FW/ABA (dziewięciocyfrowy kod bankowy identyfikujący banki w systemach rozliczeniowych na terenie USA) oraz pełnej nazwy banku odbiorcy.
- b) Zlecenia Płatnicze spełniające warunki, o których mowa w pkt. a), traktowane są jako zlecenia standardowe, kierowane do automatycznego rozliczenia w tzw. trybie STP.
- c) W przypadku, gdy Zlecenie Płatnicze w walucie jednego z Państw Członkowskich kierowane jest do banku Odbiorcy prowadzącego działalność w Rzeczypospolitej Polskiej lub na terytorium innego Państwa Członkowskiego albo Państwa SEPA wymagane jest podanie numeru rachunku wyłącznie w formacie IBAN.
- d) Klient, składając Zlecenie Płatnicze wyrażone w walucie *juan renminbi (Chiny)*, upoważnia ING Bank do przekazania do banku Odbiorcy wszelkich informacji oraz dokumentów przekazanych przez Klienta, wymaganych do realizacji zlecenia. Tym samym Klient zobowiązuje się – w przypadku, gdy bank Odbiorcy wymagać będzie przekazania dokumentów handlowych- dostarczyć takie dokumenty do ING Banku

4) Godziny Graniczne dla walutowych Zleceń Płatniczych przychodzących.

Zleceń Płatniczych otrzymane po Godzinie Granicznej uznaje się za otrzymane w następnym Dniu Roboczym.

Rodzaj Zlecenia Płatniczego	Godzina Graniczna*
Przelew walutowy w walutach Państw Członkowskich: (Uznanie rachunku Klienta w Dniu Roboczym, w którym rachunek ING Banku prowadzony przez bank korespondenta (rachunek ING Banku) zostanie uznany),	do 18.00
Przelew walutowy w walutach innych niż waluty Państw Członkowskich:	
1) uznanie Rachunku Bankowego Klienta nie później niż do końca następnego Dnia Roboczego, z zastrzeżeniem, iż:	
a) uznanie nie nastąpi wcześniej niż w dniu wskazanym w otrzymanym Zleceniu Płatniczym (o ile dzień ten jest Dniem Roboczym) oraz,	
b) uznanie nastąpi pod warunkiem uprzedniego/wcześniejszego uznania rachunku ING Banku;	do 14.00
2) otrzymanego po godzinie 14.00 danego Dnia Roboczego – poprzez uznanie Rachunku Bankowego Klienta zgodnie z zasadami określonymi w pkt 1) powyżej, z tym zastrzeżeniem, iż ING Bank traktuje Zlecenie Płatnicze jako otrzymane w następnym Dniu Roboczym.	

5) Ograniczenia związane z realizacją Zleceń Płatniczych

ING Bank Śląski S.A. zastrzega sobie prawo do wstrzymania lub odmowy realizacji płatności:

- a) za pośrednictwem lub na rzecz niżej wymienionych banków:
 - i. Belagroprombank,
 - ii. Belarusbank,
 - iii. Belarussian Bank for Development and Reconstruction Belinvestbank JSC,
 - iv. National Bank of the Republic of Belarus,
 - v. banków z siedzibą w Naddniestrzańskiej Republice Mołdawskiej,
- b) jeżeli zleceniodawcą lub beneficjentem transakcji jest podmiot, którego właścicielem jest rząd Białorusi,
- c) kierowanych do rozliczenia za pośrednictwem lub na rzecz niżej wymienionych krajów:
 - i. Iran,
 - ii. Korea Północna,
 - iii. Kuba,
 - iv. Sudan,
 - v. Syria,
- d) za towary lub usługi pochodzące z jednego z krajów wymienionych w pkt. 3 niniejszego Komunikatu lub towary i usługi kontrolowane przez rząd tego kraju,
- e) jeżeli zleceniodawcą lub beneficjentem transakcji jest jeden z następujących podmiotów:
 - i. osoba fizyczna / dowolny podmiot posiadający miejsce zamieszkania / siedzibę w jednym z krajów wymienionych w pkt. 3 niniejszego Komunikatu,
 - ii. rząd jednego z krajów wymienionych w pkt. 3 niniejszego Komunikatu oraz podmioty, których właścicielem jest rząd jednego z tych krajów; podmioty bezpośrednio kontrolowane przez rządy tych krajów; osoby fizyczne lub podmioty działające w imieniu przedmiotowych rządów.

Rachunki całodobowe

ING Bank udostępnia rozliczenia całodobowe bez ograniczeń czasowych, według następujących zasad:

1. Dotyczy rachunków prowadzonych w walucie PLN:

- 1) dla przelewów wewnętrznych w PLN (bez przewalutowania),
- 2) dla przelewów Express ELIXIR pod warunkiem, że:
 - a) w chwili realizacji przelewu na rachunku obciążanym są wystarczające środki na jego realizację,
 - b) kwota przelewu nie przekracza 100 000,00 PLN,
 - c) bank Odbiorcy jest uczestnikiem systemu Express ELIXIR,
 - d) zarówno bank Odbiorcy jak i rachunek Odbiorcy są dostępni w chwili wysłania przelewu.

2. Dotyczy rachunków prowadzonych w walucie EUR:

- 1) przelewów wewnętrznych w EUR (bez przewalutowania) pod warunkiem, że:
 - a) w chwili realizacji przelewu na rachunku obciążanym są wystarczające środki na jego realizację,
 - b) rachunek obciążany (zleceniodawcy) rachunek uznawany (Odbiorcy) są prowadzone w walucie EUR w ING Banku
 - c) kwota przelewu jest w walucie EUR.

ING Bank zastrzega sobie prawo do odmowy udostępnienia Klientowi rozliczeń całodobowych

Usługi płatnicze w formie gotówkowej

1. ING Bank wykonuje Zlecenia Płatnicze dokonania wpłaty i wypłaty gotówki w złotych polskich, zarówno w banknotach i monetach, oraz w walutach obcych, wyłącznie w banknotach, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. ING Bank nie dokonuje wypłat walut obcych w bilonie. W przypadku, gdy Zlecenie Płatnicze wyrażone w walutach obcych nie może być zrealizowane w banknotach, ING Bank wypłaci równowartość tej kwoty w złotych polskich, z zachowaniem uregulowanych odrębnie zasad dotyczących przewalutowań.
3. ING Bank przyjmuje Zlecenia Płatnicze dokonania wpłaty gotówki w formie:
 - 1) otwartej – na podstawie Zlecenia złożonego osobiście na papierze we wszystkich Oddziałach świadczących obsługę gotówkową,
 - a) w przypadku dokonywania wpłat gotówkowych w formie otwartej na Rachunek Bankowy, w celu zapewnienia bezpieczeństwa środków Klientów, ING Bank ma prawo do potwierdzania danych identyfikujących osobę składającą Zlecenie płatnicze w oparciu o dokument tożsamości lub inny dokument pozwalający na identyfikację akceptowany przez ING Bank,
 - b) wypłaty gotówkowe w formie otwartej na rachunki prowadzone w ING 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 ING Banku oraz na stronie internetowej ING Banku.
 - 2) otwartej – poprzez Wpłatomat,
 - 3) zamkniętej – na podstawie odrębnej umowy zawartej z Klientem.
4. ING Bank przyjmuje Zlecenia Płatnicze dokonania wypłaty gotówki w formie:
 - 1) otwartej – na podstawie Zlecenia złożonego osobiście na papierze we wszystkich Oddziałach świadczących obsługę gotówkową,
 - 2) otwartej – poprzez Bankomat,
 - 3) otwartej/ zamkniętej – na podstawie odrębnych umów zawartych z Klientem.
5. Klient jest zobowiązany dokonać Awizowania, w przypadku gdy kwota Zlecenia Płatniczego przekracza kwotę określoną w Komunikacie dotyczącym awizacji wypłat z Rachunków Bankowych.
6. ING Bank, w odniesieniu do Wpłat gotówkowych, udostępnia Klientowi środki niezwłocznie, nie później niż następnego Dnia Roboczego po otrzymaniu Zlecenia Płatniczego i środków.

System Wypłat Elektronicznych

1. W celu realizacji wypłaty gotówki w oddziale ING Banku wypłacający zobowiązany jest do:
 - 1) przedstawienia dokumentu stwierdzającego tożsamość,
 - 2) podania danych wymaganych przez ING Bank do realizacji wypłaty.
 - a) Sygnatura
 - b) Bez sygnatury
2. ING Bank dokonuje wypłaty gotówki wyłącznie do rąk wypłacającego, którego tożsamość jest zgodna z danymi dostarczonymi w zleceniu przekazanym przez Posiadacza Rachunku.
3. Posiadacz Rachunku może określić limity wypłat:



- 1) jednorazowe
- 2) dzienne
- 3) tygodniowe

4. Adresy Oddziałów ING Banku są dostępne na stronach internetowych ING Banku.

Polecenie Zapłaty

ING Bank świadczy Usługę Płatniczą w formie Polecenia Zapłaty jako Bank Odbiorcy i/ lub Bank Płatnika.

Odbiorca jest zobowiązany do przekazania ING Bankowi Zlecenia Płatniczego wyłącznie w formie elektronicznej, zawierającego termin i kwotę płatności, nie później niż:

- 1) do godziny 18: 00 w Dniu Roboczym poprzedzającym wskazany termin płatności, chyba, że Umowa Stosowania Polecenia Zapłaty stanowi inaczej – w odniesieniu do Zleceń Płatniczych realizowanych z rachunków płatniczych płatnika nieprowadzonych w ING Banku,
- 2) do godziny 9: 00 we wskazanym terminie płatności – w odniesieniu do Zleceń Płatniczych realizowanych pomiędzy Rachunkami Płatniczymi prowadzonymi w ING Banku.

Reklamacje

ING Bank umożliwia następujące kanały złożenie reklamacji:

1. ING BusinessOnLine
2. formularz reklamacji zamieszczony na stronie internetowej banku www.ingbank.pl
3. osobiście w dowolnym oddziale
4. telefonicznie: 800 163 012 lub (32) 357 00 62 Godziny kontaktu: pon. - pt.: 8:00 - 19:00
5. korespondencyjnie na adres:

ING Bank Śląski S.A.
ul. Sokolska 34, DOR
40-086 Katowice

Obsługa Klienta/ Pomoc

Godziny pracy	08:00 - 18:00
Dni robocze	Poniedziałek - Piątek
Numer telefonu	801 242 242, + 48 (32) 357 00 24
E-mail	bc@ingbank.pl
Strona www	www.ingbank.pl

W przypadku utraty, kradzieży, przywłaszczenia lub nieautoryzowane wykorzystanie instrumentu płatniczego, lub konieczności zgłoszenia incydentu technicznego lub innego uszkodzenia, które mogą zagrozić bezpieczeństwu prosimy o kontakt, wykorzystując następujące dane kontaktowe:



Telefon

w przypadku utraty karty

+ 48 32 357 0012

w przypadku zablokowania dostępu do Systemu

+48 801 242 242, + 48 (32) 357 00 24

COMMUNICATION

regarding the General Terms and Conditions of Account Opening and Maintenance at ING Bank Śląski S.A.

Principles of Effecting Domestic Payment Instructions

Outgoing Payment Instructions in PLN, to be settled in the Country (external transfer) and directed to Payment Accounts at ING Bank (internal transfers), as well as incoming Payment Instructions.

I. Outgoing

- 1) **The time of placing Payment Instructions by which the Payment Instructions will result in the debiting of the Payment Account and transfer of the funds to the Payment Service Provider of the Beneficiary on the same Business Day;**

Transfer type	Time	Forwarding to the clearing system
Domestic Elixir transfer	11:30	on the same business day in 1st or 2nd clearing session of the ELIXIR system
Domestic transfer to the Tax Office	11:30	on the same business day in 1st or 2nd clearing session of the ELIXIR system
Domestic transfer to the Social Insurance Institution	11:30	on the same business day as part of 1st or 2nd clearing session of the Elixir system
Domestic transfer in the form of the MT101 message	14:30	on the same business day as part of 1st, 2nd or 3rd clearing session of the Elixir system
Urgent domestic transfer (cleared in the Sorbnet2 system)	14:30	processed in the Sorbnet2 system on the same business day
Express ELIXIR transfer	8.00-20:00	processed in real time on a business day and on Saturdays (unless Saturday is a bank holiday), the transfer sent to a domestic bank (Express ELIXIR system member) directly once it has been placed
Express ELIXIR transfer (made from the 24-Hour Accounts)		processed in real time without any time limits
Internal transfer to accounts maintained at ING Bank	20:00	on the same business day and on Saturdays unless it is a bank holiday

- 2) **The Cut-Off Time for placing Payment Instructions by which the Payment Instruction will result in the debiting of the Payment Account on the same Business Day and transfer of the funds to the Payment Service Provider of the Beneficiary on the following Business Day;**

Payment Instructions submitted after the Cut-Off Time are deemed submitted on the next Business Day.

Payment Instruction placement form	Payment Instruction type	Cut-off time
Paper-based at ING Bank branches	Domestic transfer	During the business hours of the Branch
	Domestic transfer from FX accounts	by 14:30 On Business Days
in electronic version	Domestic transfer	by 20:00 on Business Days including Saturdays unless it is a bank holiday
	Domestic transfer from FX accounts	by 15:30 On Business Days
	Express ELIXIR domestic transfer	8.00-20:00 on Business Days including Saturdays unless it is a bank holiday
	Express ELIXIR domestic transfer from the 24-Hour Account	Without any time limits
SWIFT message in the MT 101 format	External domestic transfer	by 14:30 On Business Days
	Internal domestic transfer	by 18:00 On Business Days

- 3) ING Bank processes Domestic Transfers through:
- the Elixir system:
 - if the Transfer amount is under PLN 1,000,000.00,
 - regardless of the Transfer Amount – Transfers to accounts of tax authorities and the Social Insurance Institution.
 - the Sorbnet2 system – if the Transfer Amount is equal to or exceeds PLN 1,000,000.00,
 - the ING Bank internal system – regardless of the Transfer amount if both the Payer Account and the Beneficiary Account are held at ING Bank.
 - Express Elixir transfers:
 - if the Transfer Amount is equal to or does not exceed PLN 100,000,
 - the Beneficiary Bank is a system member and it is available when the Payment Instruction is being processed.
- 4) At Client's request, ING Bank processes Domestic Transfers under PLN 1,000,000.00 in the Sorbnet2 system, save for transfers to tax authorities and the Social Security Institution.

II Incoming

5) Cut-off time for Payment Instruction delivery:

Transfer type	Time	Collection from the clearing system
Domestic Elixir transfer	11:00	1st clearing session of the ELIXIR system
	15:00	2nd clearing session of the ELIXIR system
	17:30	3rd clearing session of the ELIXIR system
Domestic transfer is cleared in the Sorbnet2 system	by 15:00	when receiving Payment Instruction
Express ELIXIR transfer	8:00-20:00	when receiving Payment Instruction
Express ELIXIR transfer (made from the 24-Hour Accounts)	Without any time limits	when receiving Payment Instruction
Internal transfer to accounts maintained at ING Bank	20:00	on the same business day and on Saturdays unless it is a bank holiday

Principles of Effecting FX Payment Instructions

refer to outgoing Payment Instructions in the currencies specified in the FX Table of ING Bank, addressed to Payment Service Providers, in PLN addressed to Payment Service Providers not running business activity in the Republic of Poland (external transfer) and to Payment Accounts at ING Bank (internal transfers):

1. Cut-Off Time for accepting Payment Instructions by which the Payment Instructions result in the debiting of the Client's account on the same Business Day,
Payment Instructions submitted after the Cut-Off Time are deemed submitted on the next Business Day.

Payment Instruction placement form	Payment Instruction type	Cut-off time
Paper-based at ING Bank branches	FX transfer	by 14:30 on Business Days
in electronic version	External FX transfer	by 15:30 on Business Days
	Internal FX transfer	by 18:00 on Business Days
	EUR internal transfer without conversion from the 24-Hour Account	Without any time limits
SWIFT message in the MT 101 format	External FX transfer	by 14:30 on Business Days
	Internal FX transfer	by 18:00 on Business Days

2. Cut-off times for outgoing (external) Payment Instructions delivery for selected currencies. Urgent Payment Instructions delivered after the hour set for a given currency are effected with the Value Date of the next Business Day.

Currency	Value date D	Value date D+1	Value date D+2
PLN, EUR, GBP, USD	14:00	15:30	15:30
BGN, CAD, HUF, RON, SEK	10:30	15:30	15:30
AUD, CHF, DKK, JPY, RUB, ZAR	No option to process outgoing transfers in FX trading.	14:00	15:30
NOK	09:30	15:30	15:30
CZK	10:00	15:30	15:30
TRY	08:30	15:30	15:30
CNY	No option to process outgoing transfers	10:00	15:30
INR	No option to process outgoing transfers	10:00	15:30

3. Principles of Effecting FX Payment Instructions

- 1) For ING Bank to be able to effect a Payment Transaction the Client is obliged to provide in the Payment Instruction in the case of sending the instruction to:
 - a) the Countries using IBAN format – account number in this standard and BIC of the Beneficiary Bank,
 - b) other countries, subject to 1.a) – Beneficiary Account number and for indicating the Beneficiary Bank – Beneficiary Bank BIC, respectively,
 - c) USA – BIC or the so-called FW/ABA number (nine-digit bank code identifying banks in clearing systems in the USA) and full name of the beneficiary bank.
- 2) Payment Instructions meeting terms and conditions, referred to in item 1) are treated as standard instructions sent for automatic clearing in the so-called STP mode.
- 3) Should Payment Instruction in the currency of one of the Member States be addressed to the Bank of the Beneficiary operating in the Republic of Poland or in the territory of another Member State or SEPA Member, it is necessary to provide the account number in the IBAN format only.
- 4) The Client, by placing a Payment Instruction expressed in renminbi currency (China), authorises ING Bank to pass to the Beneficiary Bank any and all data and documents submitted by the Client, required for instruction processing. Therefore, the Client undertakes to submit commercial documents to ING Bank, should they be required by the Beneficiary Bank.

4. Cut-Off Time for incoming FX Payment Instructions.

Payment Instructions submitted after the Cut-Off Time are deemed received on the next Business Day.

Payment Instruction type	Cut-Off Time*
FX transfer in Member States' currencies: (Crediting the Client's account on the Business Day whereon ING Bank account held by the correspondent bank (ING Bank account) will be credited),	by 18:00
FX transfer in the currencies other than Member States' currencies: 3) crediting the Client's Bank Account not later than by the end of the following Business Day, with the proviso that: a) the account is credited not earlier than on the day indicated in the Payment Instruction (provided that the said day falls on a Business Day), and	by 14:00

- b) the account is credited on condition of prior/ earlier crediting of the ING Bank account;
- 4) received after 14:00 hours on a given Business Day – through crediting the Client's Bank Account in accordance with the rules set out in item 1) above provided that ING Bank treats the Payment Instruction as received on the following Business Day.

5. Restrictions regarding processing of Payment Instructions

ING Bank Śląski S.A. reserves the right to suspend processing or refuse to process the payments:

1. with the agency of or to the benefit of the below mentioned banks:
 - 1) Belagroprombank,
 - 2) Belarusbank,
 - 3) Belarussian Bank for Development and Reconstruction Belinvestbank JSC,
 - 4) National Bank of the Republic of Belarus,
 - 5) banks with their registered office in Pridnestrovian Moldavian Republic.
2. should the transaction sender or beneficiary be an entity owned by the government of Belarus
3. and should the transaction be set for settling with the agency of or to the benefit of the below mentioned countries:
 - 1) Iran,
 - 2) North Korea,
 - 3) Cuba,
 - 4) Sudan or
 - 5) Syria,
4. for the commodities or services from one of the countries listed in item 3 of this Communication or commodities or services controlled by the government of this country,
5. should the transaction sender or beneficiary be one of the following entities:
 - 1) a natural person / any entity whose place of residence / registered office is located in one of the countries listed in item 3 of this Communication,
 - 2) government of one of the countries listed in item 3 of this Communication and entities owned by the government of one of those countries; entities under direct control of governments of those countries; natural persons or entities acting on behalf of those governments.

24-Hour Accounts

ING Bank offers 24-hour settlements with no time constraints, according to the following rules:

1. For PLN accounts:
 - 1) for PLN internal transfers (without conversion),
 - 2) for Express ELIXIR transfers, provided that:
 - a) at the time of transfer processing there are sufficient funds in the debited account,
 - b) the transfer amount does not exceed PLN 100,000.00,
 - c) the Beneficiary Bank is an Express ELIXIR system member,
 - d) both the Beneficiary Bank and the Beneficiary's account are available when the transfer is sent.
2. For EUR accounts:
 - 1) EUR internal transfers (without conversion), provided that:
 - a) at the time of transfer processing there are sufficient funds in the debited account,
 - b) the debited account (of the transaction sender) and the credited account (of the Beneficiary) are maintained in EUR at ING Bank,
 - c) the transfer amount is in EUR.



ING Bank shall reserve the right to refuse a Client the 24-hour settlements.

Cash payment services

1. ING Bank processes Payment Instructions for cash deposits and withdrawals in PLN, both in banknotes and coins and in foreign currencies, solely in banknotes, subject to section 2.
2. ING Bank does not effect FX withdrawals in coins. If an FX Payment Instruction cannot be effected in banknotes, ING Bank will pay the equivalent of this amount in PLN, according to the separate currency conversion regulations.
3. ING Bank accepts Payment Instructions for cash deposit in the form of:
 - 1) open deposit – on the basis of a paper Instruction submitted personally at all cash branches,
 - a) In the case of making open cash deposits to the Bank Account, in order to ensure safety of Clients' funds, ING Bank holds the right to confirm the data identifying the person submitting a Payment Instruction against the ID document or other document allowing for identification, accepted by ING Bank.
 - b) Open cash deposits to accounts maintained at ING Bank may be effected by a person submitting a Deposit Payment Instruction on behalf of the Account Holder under a separate authorisation issued by this holder, in compliance with the information published at notice boards at ING Bank branches and on the ING Bank's website.
 - 2) open deposit – via CDM,
 - 3) closed deposit – under a separate agreement concluded with the Client.
4. ING Bank accepts Payment Instructions for cash withdrawal in the form of:
 - 1) open withdrawal – on the basis of a paper Instruction submitted personally at all cash Branches,
 - 2) open withdrawal – via ATM,
 - 3) open/closed withdrawal – under separate agreements concluded with the Client.
5. If the Payment Instruction amount exceeds the amount specified in the Communication on advising withdrawals from Bank Accounts, the Client is obliged to Advise the Bank thereon.
6. As regards Cash Deposits, ING Bank immediately provides funds for the Client, however not later than on the Business Day following the receipt of the Payment Instruction and funds.

Electronic Withdrawal System

1. To withdraw cash at ING Bank branch the withdrawing person is obliged to:
 - 1) present an ID document,
 - 2) provide the data required by ING Bank to effect the withdrawal.
 - a) Reference number
 - b) No reference number
2. ING Bank shall effect the cash withdrawal solely to the withdrawing person whose identity is verified against the data provided in the instruction by the Account Holder.
3. Account Holder may set the following withdrawal limits:
 - 1) one-off
 - 2) daily
 - 3) weekly
4. Addresses of ING Bank Branches can be found on ING Bank website.

Direct Debit

ING Bank provides Payment Service in the form of a Direct Debit as a Beneficiary Bank and/or Payer Bank.

The Beneficiary is obliged to send to ING Bank a Payment Instruction solely in the electronic form indicating the payment date and amount, no later than:

- 1) by 18:00 on a Business Day preceding the indicated payment date, unless the Direct Debit Agreement provides otherwise – with regard to Payment Instructions effected from payment accounts of the payer held outside ING Bank,
- 2) by 9:00 at the indicated payment date – with regard to Payment Instructions effected between Payment Accounts held at ING Bank.

Complaints

ING Bank offers the following channels for submitting a complaint:

1. ING BusinessOnLine
2. complaint form on the Bank's website www.ingbank.pl
3. personally at any branch
4. by phone: 800 163 012 or (32) 357 00 62 Office hours: Mon-Fri 8:00 - 19:00
5. by mail to the correspondence address:

ING Bank Śląski S.A.

ul. Sokolska 34, Settlements Service Department (DOR)

40-086 Katowice

Customer service/ assistance

Office Hours	08:00 - 18:00
Business Days	Monday – Friday
Telephone Number	801 242 242, + 48 (32) 357 00 24
E-mail	bc@ingbank.pl
Website	www.ingbank.pl

In the case of loss, theft, appropriation or unauthorised use of a payment instrument, or the need to report a technical incident or other damage that would threaten the security, please contact us using the following contact details:

Telephone	in the case of card loss
	+ 48 32 357 0012
	in the case of blocked System access
	+48 801 242 242, + 48 (32) 357 00 24