

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
	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. 16:00	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 Polskiej (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