

29 maja 2017 r.

**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

<b>Przelew Express ELIXIR</b>	<b>8.00-20.00</b>	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
<b>Przelew Express ELIXIR (realizowany z rachunków całodobowych)</b>		realizacja w czasie rzeczywistym bez ograniczeń czasowych
<b>Przelew wewnętrzny na rachunki prowadzone w ING Banku</b>	<b>20:00</b>	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 Płatniczego	Zlecenia	Godzina graniczna
<b>W formie papierowej w Oddziałach ING Bank</b>	Przelew krajowy		W godzinach pracy Oddziału
	Przelew krajowy z rachunków walutowych		<b>do 14.30</b> W Dni Robocze
	Przelew krajowy		<b>do 20.00</b> w Dni Robocze oraz soboty pod warunkiem, iż sobota nie jest dniem wolnym od pracy
<b>W formie elektronicznej</b>	Przelew krajowy z rachunków walutowych		<b>do 15.30</b> W Dni Robocze
	Przelew krajowy Express ELIXIR		<b>8.00-20.00</b> w Dni Robocze oraz soboty pod warunkiem, iż sobota nie jest dniem wolnym od pracy
	Przelew krajowy Express ELIXIR z Rachunku Całodobowego		<b>Bez ograniczeń czasowych</b>

<b>Komunikat SWIFT w formacie MT101</b>	Przelew krajowy zewnętrzny	<b>do 14.30</b> W Dni Robocze
	Przelew krajowy wewnętrzny	<b>do 18.00</b> 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
<b>Przelew krajowy ELIXIR</b>	<b>11:00</b>	I sesja rozliczeniowa systemu ELIXIR
	<b>15:00</b>	II sesja rozliczeniowa systemu ELIXIR
	<b>17.30</b>	III sesja rozliczeniowa systemu ELIXIR
<b>Przelew krajowy rozliczany w systemie Sorbnet2</b>	<b>do godz. 16.00</b>	w momencie wpływu Zlecenia Płatniczego
<b>Przelew Express ELIXIR</b>	<b>8.00-20.00</b>	w momencie wpływu Zlecenia Płatniczego
<b>Przelew Express ELIXIR (realizowany z rachunków całodobowych)</b>	<b>Bez ograniczeń czasowych</b>	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	<b>do 14.30</b> w Dni Robocze
	Przelew walutowy zewnętrzny	<b>do 15.30</b> w Dni Robocze
W formie elektronicznej	Przelew walutowy wewnętrzny	<b>do 18.00</b> w Dni Robocze
	Przelew wewnętrzny w EUR bez przewalutowania z Rachunku Całodobowego	Bez ograniczeń czasowych
Komunikat SWIFT w formacie MT101	Przelew walutowy zewnętrzny	<b>do 14.30</b> w Dni Robocze
	Przelew walutowy wewnętrzny	<b>do 18.00</b> 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),	<b>do 18.00</b>
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; 2.otzymanego po godzinie 14.00 danego Dnia Roboczego – poprzez uznanie Rachunku Bankowego Klienta zgodnie z zasadami określonymi w pkt a) powyżej, z tym zastrzeżeniem, iż ING Bank traktuje Zlecenie Płatnicze jako otrzymane w następnym Dniu Roboczym.	<b>do 14.00</b>

5) Ograniczenia związane z realizacją Zleceń Płatniczych

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

1. za pośrednictwem lub na rzecz niżej wymienionych banków:

- a) Belagroprombank,
- b) Belarusbank,
- c) Belarussian Bank for Development and Reconstruction Belinvestbank JSC,
- d) National Bank of the Republic of Belarus,
- e) BC Moldindconbank S.A oraz
- f) banków z siedzibą w Naddniestrzańskiej Republice Mołdawskiej,

2. jeżeli zleceniodawcą lub beneficjentem transakcji jest podmiot, którego właścicielem jest rząd Białorusi,
3. kierowanych do rozliczenia za pośrednictwem lub na rzecz niżej wymienionych krajów:
  - a) Iran,
  - b) Korea Północna,
  - c) Kuba,
  - d) Sudan,
  - e) Syria,
4. za towary lub usługi pochodzące z jednego z krajów wymienionych w pkt. 5) niniejszego Komunikatu lub towary i usługi kontrolowane przez rząd tego kraju,
5. jeżeli zleceniodawcą lub beneficjentem transakcji jest jeden z następujących podmiotów:
  - a) osoba fizyczna / dowolny podmiot posiadający miejsce zamieszkania / siedzibę w jednym z krajów wymienionych w pkt. 3 niniejszego Komunikatu,
  - b) 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:
    1. w chwili realizacji przelewu na rachunku obciążanym są wystarczające środki na jego realizację,
    2. kwota przelewu nie przekracza 100 000,00 PLN,
    3. bank Odbiorcy jest uczestnikiem systemu Express ELIXIR,
    4. 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:
    1. w chwili realizacji przelewu na rachunku obciążanym są wystarczające środki na jego realizację,
    2. rachunek obciążany (zleceniodawcy) rachunek uznawany (Odbiorcy) są prowadzone w walucie EUR w ING Banku
    3. 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.
3. 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.
4. 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,
    1. 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,
    2. wpłaty 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.
5. ING Bank przyjmuje Zlecenia Płatnicze dokonania wypłat 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.
6. Klient jest zobowiązany dokonać Awizowania, w przypadku gdy kwota Zlecenia Płatniczego przekracza kwotę określoną w Komunikacie dotyczącym awizacji wypłat z Rachunków Bankowych.
7. 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.
    1. Sygnatura



## 2. 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](http://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, CPiOK  
40-086 Katowice

## Obsługa Klienta/ Pomoc

<b>Godziny pracy</b>	08:00 - 18:00
<b>Dni robocze</b>	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