

 **Ogólne warunki wydawania i użytkowania
kart kredytowych ING Banku Śląskiego S.A.
obowiązują od 22.04.2026**

Spis treści

Rozdział 1 Postanowienia ogólne	3
Rozdział 2 Na jakich zasadach wydajemy kartę	9
Zasady ogólne	9
Na jakich zasadach wydajemy kartę dodatkową	9
Kiedy wydajemy nową kartę w miejsce obecnej	9
Rozdział 3 Jaki są zasady korzystania z limitu do karty	10
Rozdział 4 Jakie są zasady wykonywania transakcji	10
Zasady ogólne	10
Jakie są zasady wykonywania transakcji zbliżeniowych	10
Jak wykonujemy transakcje	11
Jak zautoryzujesz transakcję lub dyspozycję	12
Kiedy można, a kiedy nie można odwołać zlecenia płatniczego	14
Kiedy możemy odmówić wykonania transakcji	14
Jakie są zasady odpowiedzialności na transakcje	15
Kiedy odpowiadamy za niewykonane lub nienależycie wykonane transakcje	16
Jakie są zasady zwrotu kwoty autoryzowanej transakcji	17
Jakie są zasady zwrotu wykonanej dyspozycji polecenia zapłaty	17
Jakie są zasady zwrotu wykonanej dyspozycji automatycznej spłaty zadłużenia	17
Rozdział 5 Jakie są zasady rozliczeń transakcji	18
Zasady ogólne	18
Jak rozliczane są transakcje kartą w walutach obcych	18
Rozdział 6 Jakie są zasady płatności mobilnych	19
Rozdział 7 Jakie są zasady bezpieczeństwa	19
Rozdział 8 Jakie są zasady blokowania karty i rachunku karty	20
Rozdział 9 Jak spłacać zadłużenie na karcie kredytowej	21
Zasady ogólne	21
Jak korzystać z Automatycznej spłaty zadłużenia	21
Rozdział 10 Jakie są zasady planów ratalnych w ramach usługi Rozłóż na raty	21
Rozdział 11 Zestawienie transakcji i zestawienie opłat	23
Rozdział 12 Jakie są obowiązki informacyjne	23
Rozdział 13 Jakie są zasady zmiany Ogólnych warunków oraz opłat i prowizji	24
Jak zmieniamy Ogólne warunki	24
Jak zmieniamy opłaty i prowizje	24
Jak poinformujemy Cię o zmianach	26

Co zrobić jeśli nie zgadzasz się na zmiany	26
Rozdział 14 Jakie są zasady rozwiązania i wypowiedzenia Umowy	26
Zasady ogólne	26
Jak Ty możesz rozwiązać tę Umowę	27
Co się stanie po rozwiązaniu tej Umowy	27
Kiedy możemy obniżyć limit do karty	27
Rozdział 15 Jakie są zasady doręczania naszej korespondencji	27
Rozdział 16 Jakie są zasady składania i rozpatrywania reklamacji	28
Rozdział 17 Postanowienia końcowe	29

Rozdział 1 Postanowienia ogólne

1. Ogólne warunkami określają zasady na jakich my wydajemy i obsługujemy karty kredytowe, a Ty lub użytkownik karty używasz tych kart kredytowych.
2. Pojęcia, których używamy w tych Ogólnych warunkach oznaczają:
 - 1) adres do doręczeń elektronicznych - adres elektroniczny podmiotu korzystającego z publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego lub publicznej usługi hybrydowej albo z kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego, opisany w ustawie z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, umożliwiający jednoznaczną identyfikację nadawcy lub adresata danych przesyłanych w ramach tych usług. Udostępniliśmy nasz adres do doręczeń elektronicznych na naszej stronie internetowej; [Podstawa prawna: ustawa o doręczeniach elektronicznych]
 - 2) automatyczna spłata zadłużenia – usługa, którą realizujemy na podstawie Twojego zlecenia. Polega na automatycznej spłacie określonej kwoty (co najmniej minimalnej kwoty spłaty), aby uregulować zadłużenie na rachunku karty;
 - 3) autoryzacja – zgoda, którą udzieliłeś Ty lub użytkownik karty, aby wykonać transakcję płatniczą. Jak udzielić takiej zgody, opisaliśmy w tych Ogólnych warunkach;
 - 4) Bank lub My – ING Bank Śląski Spółka Akcyjna z siedzibą w Katowicach, przy ul. Sokolskiej 34, 40-086 Katowice, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym Katowice - Wschód Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000005459, o kapitale zakładowym w kwocie 130 100 000 zł oraz kapitale wpłaconym w kwocie 130 100 000 zł, NIP 634-013-54-75, o międzynarodowym kodzie identyfikacyjnym w systemie SWIFT (BIC) - INGBPLPW i adresie poczty elektronicznej: info@ing.pl, która podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie, ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa;
 - 5) bankomat – urządzenie, z którego wypłacisz gotówkę kartą. Możesz wykonać w nim także inne czynności, jeżeli dany bankomat ma odpowiednią funkcję;
 - 6) BIK – podmiot o nazwie Biuro Informacji Kredytowej S.A.; [Podstawa prawna: art. 105 ust. 4 Prawa bankowego]
 - 7) całkowita kwota spłaty – łączna kwota Twoich zobowiązań wobec nas, która wynika z Umowy. Obejmuje sumę wykonanych transakcji płatniczych oraz należnych nam odsetek, opłat, prowizji, rat z planu ratalnego i innych kosztów w danym zakończonym cyklu rozliczeniowym;
 - 8) cecha biometryczna - cecha biometryczna użytkownika karty na przykład odcisk palca lub indywidualne cechy twarzy, które użytkownik karty wprowadził na urządzeniu mobilnym w sposób przewidziany przez producenta tego urządzenia lub producenta oprogramowania zainstalowanego na tym urządzeniu;
 - 9) cykl rozliczeniowy – powtarzalny miesięczny okres, w którym użytkownik karty wykonuje transakcje płatnicze. Po jego zakończeniu sporządzamy zestawienie transakcji;
 - 10) CVV2 lub VC2 – trzycyfrowy numer zabezpieczający. Może być wykorzystany do transakcji płatniczych na odległość, czyli bez fizycznego przedstawienia karty;
 - 11) czytnik cech biometrycznych – funkcja urządzenia mobilnego udostępniona przez jego producenta lub producenta zainstalowanego na nim oprogramowania. Służy on do odczytywania cech biometrycznych i ich zapisania w urządzeniu mobilnym;
 - 12) dostawca - my albo inny podmiot, który świadczy usługi płatnicze;
 - 13) dostawca świadczący usługę inicjowania transakcji płatniczej - dostawca usług płatniczych, który prowadzi działalność gospodarczą w zakresie świadczenia usługi inicjowania transakcji płatniczej;

- 14)** dyspozycja wymiany karty na nową – składa ją użytkownik karty, gdy chce zmienić dane do nadruku na karcie lub stwierdzi nieprawidłowości w trakcie używania i po wydaniu karty.
- 15)** dzień spłaty całkowitej kwoty spłaty – dzień, w którym zaksięgujemy na rachunku karty spłatę całego Twojego zadłużenia (wszystkim Twoich zobowiązań), które wynika z Twoich transakcji płatniczych z użyciem karty lub w ciężar rachunku karty lub ewentualnych odsetek, opłat, prowizji, kwotę rat z planu ratalnego lub innych nam należnych kosztów;
- 16)** dzień roboczy – dzień inny niż sobota lub inny niż dzień ustawowo wolny od naszej pracy;
- 17)** identyfikator biometryczny - klucz użytkownika karty, który jest utworzony w urządzeniu mobilnym i zapisany w nim cyfrowo. Taki identyfikator jest generowany dla jednej, określonej cechy biometrycznej użytkownika karty i który odpowiada unikatowemu kodowi, który tworzymy. Unikatowy kod jest stale powiązany z loginem (w rozumieniu regulaminu systemu bankowości internetowej) użytkownika karty. Cecha biometryczna i ten klucz nie są nam przekazywane ani przez nas zapisywane;
- 18)** identyfikator cechy biometrycznej – cyfrowa informacja o użyciu przez użytkownika karty jego jednej, określonej cechy biometrycznej, która została utworzona przy użyciu czytnika cech biometrycznych w urządzeniu mobilnym, a następnie przekazana nam w celu autoryzacji transakcji płatniczej. Cecha biometryczna użytkownika karty nie jest przekazywana nam ani przez nas zapisywana;
- 19)** infolinia – linia telefoniczna przeznaczona do udzielania informacji i pomagania w obsłudze niektórych naszych produktów i usług. Za jej pośrednictwem pomagamy również w obsłudze niektórych produktów i usług, które należą do innych firm (np. ubezpieczenia, karty płatnicze). Listę czynności, które realizujemy w naszych placówkach i infolinii, znajdziesz na tablicy ogłoszeń – w placówkach i na naszej stronie internetowej;
- 20)** karta – kredytowa karta płatnicza, karta główna lub dodatkowa, którą wydajemy zgodnie z Umową i która pozwala korzystać z limitu do karty. Służy do transakcji płatniczych do wysokości limitu do karty, który Ci przyznaliśmy. Rodzaje kart kredytowych, które wydajemy znajdziesz w Komunikacie;
- 21)** karta główna – karta, którą Ci wydajemy;
- 22)** karta dodatkowa – karta, którą na Twój wniosek, wydajemy użytkownikowi karty;
- 23)** karta zbliżeniowa – karta z wbudowaną anteną, która umożliwia transakcje zbliżeniowe czyli poprzez zbliżenie Karty do Urządzenia;
- 24)** kod identyfikacyjny – ciąg cyfr lub liter lub innych znaków, numer, hasło lub inne oznaczenie użytkownika karty, które może być wymagane od użytkownika karty, jeśli wykonuje on transakcje kartowe. Kod identyfikacyjny jest poufny. Taki kod może być nadany przez nas albo przez użytkownika karty. Kod ten jest podawany przez użytkownika karty w celu autoryzacji transakcji płatniczej lub innej dyspozycji. Rodzajem kodu identyfikacyjnego jest na przykład:
- a. PIN,
 - b. kod CVV2 lub CVC2,
 - c. unikalny kod, który stanowi ciąg cyfr. Taki ciąg cyfr jest generowany przez nasz system informatyczny. Taki kod służy do jednorazowej autoryzacji transakcji. Taki kod jest przekazywany w wiadomości SMS,
 - d. kod ustalony przez użytkownika karty do zegarka albo do urządzenia mobilnego, jeśli w pamięci tego urządzenia znajduje się aplikacja, w której została zapisana karta,
 - e. identyfikator biometryczny albo identyfikator cechy biometrycznej użytkownika karty – w przypadku autoryzacji transakcji kartowej wykonanej z wykorzystaniem urządzenia mobilnego w pamięci którego jest aplikacja, w której jest zapisana karta. Zastrzegamy, że nie zapisujemy ani nie przetwarzamy samej cechy biometrycznej;

- 25)** Komunikat – Komunikat ING Banku Śląskiego S.A. dla posiadaczy kart kredytowych. Jest informacją dodatkową do tych Ogólnych warunków. Publikujemy go na tablicy ogłoszeń oraz naszej stronie internetowej;
- 26)** korespondencja – przesyłane przez nas informacje, pisma, zawiadomienia, w tym zestawienia transakcji, zestawienia planu ratalnego dla usługi Rozłóż na raty, a także oświadczenia każdej ze stron Umowy, w tym oświadczenia takie jak oświadczenia o zmianie Umowy, o zmianie oprocentowania oraz zmianie Ogólnych warunków, Tabeli Opłat i Prowizji, a także oświadczenia o wypowiedzeniu lub rozwiązaniu Umowy lub o odmowie przedłużenia obowiązywania Umowy oraz wszelkie inne oświadczenia lub monity. Korespondencja nie obejmuje odpowiedzi na reklamację i Komunikatu;
- 27)** limit do karty – kredyt, który Ci przyznaliśmy do rachunku karty. Do jego wysokości możliwe jest zadłużenie, które wynika z użytkowania karty głównej i kart dodatkowych;
- 28)** miejsce spotkań – placówka, która jest przeznaczona do bezpośredniej obsługi klienta z dostępnym wpłatomatem i bankomatem;
- 29)** minimalna kwota spłaty – minimalna kwota, którą musisz spłacić po każdym cyklu rozliczeniowym, w terminie, który wskazujemy na zestawieniu transakcji. W kwocie tej uwzględniamy raty z planu ratalnego;
- 30)** odbiorca – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, a która jest odbiorcą pieniędzy, które są przedmiotem transakcji płatniczej;
- 31)** oddział – zgrupowanie jednostek lub placówek, które zajmują się Twoją bezpośrednią obsługą lub obsługą operacyjną;
- 32)** Ogólne warunki – te Ogólne warunki wydawania i użytkowania kart kredytowych ING Banku Śląskiego S.A.;
- 33)** organizacja płatnicza – organizacja, która zajmuje się rozliczaniem transakcji dokonywanych przy użyciu kart;
- 34)** PIN – poufny numer identyfikacyjny do karty;
- 35)** państwo członkowskie – państwo członkowskie Unii Europejskiej albo państwo członkowskie Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) – strona umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym, których lista jest udostępniana na tablicy ogłoszeń w placówkach oraz na naszej stronie internetowej;
- 36)** placówka – placówka bankowa, czyli miejsce, w którym obsługujemy Cię przez naszego specjalistę albo pracownika naszego partnera. Placówką jest miejsce spotkań, punkt obsługi kasowej lub punkt sprzedaży. Placówki są zlokalizowane w oddziale albo poza nim. O zakresie obsługi w danej placówce informujemy w Wykazie czynności realizowanych w placówkach i na naszej infolinii. Wykaz udostępniamy na tablicy ogłoszeń w placówkach oraz na naszej stronie internetowej;
- 37)** plan ratalny – usługa, którą oferujemy pod nazwą „Rozłóż na raty”. Umożliwia spłatę zadłużenia limitu do karty w miesięcznych ratach;
- 38)** płatnik – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, składająca zlecenie płatnicze, w tym Ty jako posiadacz rachunku, lub użytkownik karty;
- 39)** posiadacz rachunku lub Ty – osoba fizyczna o pełnej zdolności do czynności prawnej, z którą zawarliśmy Umowę;
- 40)** polecenie przelewu – dyspozycja, którą udzielił nam za pośrednictwem systemu bankowości internetowej użytkownik karty, aby obciążyć rachunek karty kwotą, która jest określona w złotych polskich (PLN) i uznania tą kwotą wskazanego rachunku odbiorcy, który prowadzony jest w dowolnym banku na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (przelew krajowy). Przelewem w ciężar rachunku karty nie mogą być wykonywane płatności z tytułu składek ZUS, przelewy do Urzędów Skarbowych oraz przelewy zagraniczne na rachunki nieprowadzone na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;

- 41)** polecenie przelewu wewnętrznego – dyspozycja, którą udzielił nam za pośrednictwem systemu bankowości internetowej użytkownik karty, aby obciążyć rachunek karty kwotą, która jest określona w złotych polskich (PLN) i uznania tą kwotą wskazanego dowolnego rachunku prowadzonego przez nas (przelew wewnętrzny). Przelewem w ciężar rachunku karty nie mogą być wykonywane płatności z tytułu składek ZUS, przelewy do Urzędów Skarbowych oraz przelewy zagraniczne na rachunki nieprowadzone na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
- 42)** polecenie zapłaty – usługa płatnicza, która polega na obciążeniu określoną kwotą rachunku karty, na skutek zainicjowania transakcji płatniczej przez odbiorcę na podstawie zgody udzielonej przez Ciebie nam lub odbiorcy;
- 43)** prawo dewizowe - ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. - prawo dewizowe oraz przepisy wykonawcze do tej ustawy;
- 44)** przepisy CRS - ustawa z dnia 9 marca 2017 r. o wymianie informacji podatkowych z innymi państwami oraz przepisy innych aktów prawa krajowego, które określają zasady dotyczące obowiązku identyfikowania klienta i raportowania przez nas informacji o osobach, które podlegają obowiązkowi podatkowemu w innych krajach określonych na podstawie tych przepisów;
- 45)** przepisy FATCA - ustawa z dnia 9 października 2015 r. o wykonywaniu Umowy między Rządem Rzeczypospolitej Polskiej a Rządem Stanów Zjednoczonych Ameryki w sprawie poprawy wypełniania międzynarodowych obowiązków podatkowych oraz wdrożenia ustawodawstwa FATCA oraz przepisy innych aktów prawa krajowego określające między innymi zasady dotyczące obowiązku identyfikowania klienta i raportowania przez nas informacji o aktywach znajdujących się w posiadaniu osób podlegających obowiązkowi podatkowemu w USA;
- 46)** przepisy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu – Ustawa o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu z dnia 1 marca 2018 r. oraz przepisy wykonawcze do tej ustawy;
- 47)** punkt obsługi kasowej – placówka, w której jesteś obsługiwany przez naszego specjalistę. W punkcie obsługi kasowej możesz tylko wpłacać lub wypłacać gotówkę;
- 48)** punkt sprzedaży – placówka, w której jesteś obsługiwany przez pracownika naszego partnera. W punkcie sprzedaży wykonywane są czynności bankowe lub czynności faktyczne, które są związane z działalnością bankową na naszą rzecz przez naszego partnera lub jego pracowników;
- 49)** rachunek karty - rachunek płatniczy (w złotych), który założyliśmy i prowadzimy. Służy on do rozliczania transakcji płatniczych, opłat, prowizji i odsetek, które wynikają z używania karty;
- 50)** referencyjny kurs walutowy – kurs walutowy, który publikujemy w naszych tabelach kursowych. Jest to cena, po której następuje wymiana jednej waluty na inną walutę i wyrażona jest jako ilość jednostek jednej waluty w stosunku do innej waluty;
- 51)** siła wyższa – niezależne od nas zdarzenie zewnętrzne, któremu nie mogliśmy zapobiec lub którego nie mogliśmy przewidzieć i które bezpośrednio lub pośrednio doprowadziło do niewykonania lub nienależytego wykonania zawartej przez nas umowy. Za siłę wyższą uznajemy zdarzenia, które spełnia na przykład następujące przesłanki:
- a.** powódź, trzęsienie ziemi, wyładowania atmosferyczne, huragan, trąby powietrzne, wybuch wulkanu lub inne podobne zjawiska atmosferyczne,
 - b.** wyłączenie dostaw prądu przez dostawcę energii elektrycznej, z przyczyn pozostających poza naszym wpływem.

Postanowienia o sile wyższej stosujemy też w sytuacji działania będącego aktem władczym państwa (takie jak umowa międzynarodowa, ustawa, rozporządzenie, zarządzenie, uchwała uprawnionego organu władzy lub administracji), na mocy którego dana transakcja lub transakcje określonego typu lub rodzaju lub z określonymi podmiotami, lub transakcje w określonym czasie nie mogą być przez nas przeprowadzane.

Podamy do wiadomości publicznej fakt wystąpienia siły wyższej i przewidywany czas jej trwania, jeśli jest to możliwe;

52) silne uwierzytelnianie płatnika (zwane silnym uwierzytelnianiem) - oznacza procedurę uwierzytelniania, którą stosujemy zgodnie z przepisami prawa i która zapewnia ochronę poufności danych oraz wymaga potwierdzenia co najmniej dwóch spośród elementów należących do kategorii: a. wyłącznej wiedzy płatnika, b. posiadania wyłącznie przez płatnika określonej rzeczy lub urządzenia, c. cechy płatnika. Potwierdzenie to musi być niezależne w taki sposób, że naruszenie jednego z jego elementów nie osłabia wiarygodności pozostałych.

Potwierdzenie tych okoliczności wymagać będzie podania przez płatnika takich elementów jak na przykład:

- a. hasła lub
- b. karty płatniczej niezależnie od jej postaci, w tym dane karty takie, jak numer karty, data ważności lub
- c. kodu identyfikacyjnego lub autoryzacyjnego lub
- d. cech biometrycznych, także podawanych na urządzeniach zawierających ich czytnik jak np. telefon posiadający czytnik odcisku palca lub cech biometrycznych twarzy lub
- e. użycia kluczy zabezpieczeń lub
- f. użycia aplikacji mObywatel do przekazania danych,

lub innych informacji, które potwierdzają posiadanie przez płatnika określonej rzeczy, urządzenia bądź cechy. Element ten uznaje się za spełniony także wówczas, gdy urządzenie należące do płatnika zostaje uznane za zweryfikowane. Weryfikacji można dokonać przez zdalne ustalenie przez nas cech sprzętowych lub oprogramowania urządzenia. Urządzeniami zweryfikowanymi są na przykład zaufane urządzenie mobilne, inne urządzenia lub rzeczy, na których zainstalowano wydaną przez nas kartę płatniczą;

53) system bankowości internetowej – nazwy handlowe, które oznaczają usługę bankowości elektronicznej. system bankowości internetowej przeznaczony jest tylko dla jego użytkowników i dostępny przez urządzenie z przeglądarką internetową i łączy internetowe lub aplikację mobilną. Może on występować w różnych wersjach, które mogą mieć różne nazwy handlowe, na przykład „Moje ING”. Poszczególne, oznaczone innymi nazwami, wersje systemu mogą się różnić wymaganiami technicznymi;

54) Tabela Opłat i Prowizji – wskazuje wysokość opłat i prowizji, które obowiązują. Obowiązuje użytkownika karty. Określamy ją w Komunikacie;

55) Tabela bezgotówkowa Banku – nasza tabela referencyjnych kursów walutowych, którą ogłaszamy na naszej stronie internetowej lub w placówce. Zawiera kurs dla transakcji płatniczej wykonanej przy użyciu karty, który obowiązuje w dniu i godzinie rozliczania przez nas tych transakcji płatniczych. Zasady jej publikacji określamy w regulaminie zawierania transakcji wymiany walutowej.;

56) termin spłaty – dzień, do którego musisz spłacić co najmniej minimalną kwotę spłaty na rachunek karty. Za dzień spłaty uważamy dzień, w którym pieniądze wpłynęły na rachunek karty. Termin spłaty wskazujemy Ci za każdym razem na zestawieniu transakcji;

57) transakcja – zainicjowane przez Ciebie przy użyciu karty transakcje bezgotówkowe, gotówkowe, przelewy kartowe, transakcje polecenia przelewu, polecenia przelewu wewnątrz rachunku karty, transakcje polecenia zapłaty zainicjowane przez odbiorcę w ciężar rachunku karty, a także transakcje zbliżeniowe, transakcje na odległość, niewymagające fizycznego przedstawienia karty w tym: telefoniczne, pocztowe i przez internet;

58) transakcja zbliżeniowa - transakcja gotówkowa lub bezgotówkowa, która dokonywana jest poprzez zbliżenie karty zbliżeniowej do urządzenia;

59) Umowa – Umowa o korzystanie z karty kredytowej ING Banku Śląskiego S.A., która zawarłeś z nami;

- 60)** unikatowy identyfikator – kombinacja liter, liczb lub symboli, która jest określona przez nas dla użytkownika karty lub przez inne banki dla posiadacza rachunku płatniczego. Taki identyfikator jest dostarczany w celu jednoznacznej identyfikacji użytkownika karty lub posiadacza rachunku płatniczego lub jego rachunków płatniczych. Unikatowy identyfikator stanowi w przypadku dokonania transakcji:
- a.** z użyciem karty - numer karty,
 - b.** polecenia przelewu i polecenia przelewu wewnętrznego w ciężar rachunku karty - numer rachunku odbiorcy płatności wskazany przez użytkownika karty w tej dyspozycji,
 - c.** polecenia zapłaty łącznie: numer rachunku karty oraz identyfikator odbiorcy i identyfikator płatności wskazane przez odbiorcę w dyspozycji polecenia zapłaty;
- 61)** urządzenie – urządzenie, za pomocą którego możliwe jest dokonywanie transakcji kartowych na przykład bankomat, wpłatomat, terminal obsługujący karty, urządzenie samoobsługowe akceptujące karty;
- 62)** urządzenie płatności mobilnych - telefon, tablet, zegarek lub inne urządzenie z danym systemem operacyjnym i aplikacją w wersji, którą określa dostawca. Wyposażone jest w funkcję płatności zbliżeniowych z dostępem do internetu;
- 63)** usługa inicjowania transakcji płatniczej – usługa, która polega na zainicjowaniu zlecenia płatniczego przez dostawcę świadczącego usługę inicjowania transakcji płatniczej (my) na Twój wniosek, z Twojego rachunku płatniczego, który prowadzimy;
- 64)** usługa płatnicza – transakcja płatnicza, którą wykonujemy my albo inny dostawca;
- 65)** użytkownik karty – zarówno Ty jak i użytkownik karty dodatkowej;
- 66)** użytkownik karty dodatkowej – osoba fizyczna, na której imię i nazwisko wydana jest karta dodatkowa;
- 67)** waluta rozliczeniowa – waluta, w której dokonywane jest rozliczenie transakcji płatniczej przez organizację płatniczą, w przypadku, gdy transakcja płatnicza dokonana jest w walucie innej niż waluta rozliczeniowa karty. Waluta rozliczeniowa dla danej karty określona jest w Komunikacie;
- 68)** Wykaz – wykaz czynności, które realizujemy w placówkach i na naszej infolinii. Wykaz zawiera informacje o zakresie obsługi, którą wykonujemy w danej placówce. Wykaz udostępniamy na tablicy ogłoszeń w placówkach oraz na naszej stronie internetowej. Wykaz ma charakter informacyjny;
- 69)** zestawienie transakcji – wykaz wszystkich transakcji płatniczych, które rozliczyliśmy na rachunku karty. Zawiera informacje o odsetkach, opłatach, prowizjach i innych kosztach w danym cyklu rozliczeniowym, które pobraliśmy;
- 70)** zestawienie planu ratalnego do usługi Rozłóż na raty – wykaz, który zawiera kwotę zadłużenia, jakie wynika z uruchomienia usługi Rozłóż na raty, liczbę rat oraz wysokość miesięcznej raty;
- 71)** zdolność kredytowa – Twoja zdolność do spłaty zadłużenia z tytułu użytkowania karty kredytowej wraz z odsetkami, opłatami lub prowizjami, jakie ponosisz zgodnie z Umową, w tym Ogólnymi warunkami;
- 72)** zgoda – Twoje oświadczenie woli (dłużnika) do obciążania rachunku karty przez odbiorcę (wierzyciela), które jest złożone zgodnie z naszym trybem przyjmowania takiej zgody;
- 73)** zlecenie płatnicze - oświadczenie woli płatnika lub odbiorcy, które jest do nas skierowane i zawiera polecenie wykonania transakcji płatniczej.
- 3.** Jeśli w Umowie jest mowa o oddziale lub placówce w odniesieniu do danej czynności, rozumiemy przez to tę placówkę, w której dana czynność jest realizowana. Informację, w jakiej placówce ta czynność jest realizowana, określamy w Wykazie. Wykaz udostępniamy na tablicy ogłoszeń w placówkach oraz na naszej stronie internetowej.

4. Jeśli w tych Ogólnych warunkach jest mowa o placówce w odniesieniu do danej czynności, informacja, w jakiej placówce ta czynność jest realizowana, znajduje się w Wykazie. Wykaz jest udostępniany na tablicy ogłoszeń w placówkach oraz na naszej stronie internetowej.
5. Informacje o tym, w jaki sposób spełniamy wymagania dostępności, publikujemy na naszej stronie internetowej www.ing.pl/bank-bez-barier.
[Podstawa prawna: Ustawa o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze]
6. Ogólne warunki używają formy „my” dla określenia Banku oraz formy „Ty” dla określenia posiadacza rachunku.

Rozdział 2 Na jakich zasadach wydajemy kartę

Zasady ogólne

1. Wydajemy kartę tylko osobom fizycznym. Nie można używać karty do celów związanych z prowadzoną działalnością gospodarczą.
2. Wydamy Ci kartę po zawarciu z Tobą Umowy.
3. To w jaki sposób dostarczamy kartę podajemy na naszej stronie internetowej i w Komunikacie.
4. Kartę aktywujesz w sposób, który Ci wskażemy w piśmie dołączonym do karty.

Na jakich zasadach wydajemy kartę dodatkową

5. Możesz zamówić kartę dodatkową w czasie trwania Umowy. Jeśli zamówisz kartę dodatkową dla użytkownika takiej karty, upoważniasz go do korzystania z karty dodatkowej w Twoim imieniu i na Twoją rzecz w zakresie, który określamy w Ogólnych Warunkach.
6. Użytkownikiem karty dodatkowej może być osoba powyżej 13 lat.
7. W Komunikacie określamy maksymalną liczbę kart dodatkowych do rachunku i sposób, w jaki możesz je zamówić.
8. Użytkownik karty dodatkowej może zrezygnować ze swojej karty dodatkowej ze skutkiem natychmiastowym. Musi wtedy zniszczyć kartę w tym samym dniu kiedy z niej zrezygnował. Rezygnacja z karty dodatkowej w trakcie trwania Umowy nie oznacza wypowiedzenia Umowy.

Kiedy wydajemy nową kartę w miejsce obecnej

9. Możemy w czasie trwania umowy wydać nową kartę w miejsce obecnej. Nowa karta może mieć: nowy numer lub nową nazwę i co najmniej taką samą albo rozszerzoną funkcjonalność. Możemy wydać nową kartę w następujących sytuacjach:
 - 1) odnowienie karty;
 - 2) kiedy Ty jako posiadacz rachunku lub użytkownik karty złożycie dyspozycje, które określamy w Komunikacie.
10. Powiadomimy użytkownika karty, że wydaliśmy nową kartę w miejsce obecnej. Wydanie nowej karty, w takiej sytuacji, nie wymaga zawarcia aneksu do Umowy.
11. Dodatkowe informacje, które dotyczą wydania nowej karty w miejsce obecnej znajdziesz w Komunikacie.
12. Możemy w czasie trwania Umowy zastąpić kartę inną kartą. Nowa karta może mieć: znak innej organizacji płatniczej, inną nazwę, nowe rozwiązania technologiczne. Możemy zastąpić kartę inną kartą, o ile będą spełnione łącznie następujące warunki:
 - 1) nowa karta będzie mieć, co najmniej, taką samą funkcjonalność jak poprzednia;

- 2) opłaty lub prowizje za wydanie lub korzystanie z nowej karty, w zakresie tych samych funkcjonalności, nie będą wyższe w dacie wydania nowej karty niż opłaty lub prowizje za wydanie lub korzystanie z dotychczasowej karty;
- 3) waluta rozliczeniowa będzie taka sama.

Wydanie nowej karty, w takiej sytuacji, nie wymaga zawarcia aneksu do Umowy.

13. Powiadomimy Cię o tym, że zastąpimy kartę inną kartą. Zrobimy to nie później niż dwa miesiące przed proponowaną datą wejścia w życie zmian. Jeśli przed datą wejścia w życie zmian nie zgłosisz sprzeciwu wobec tych zmian, uznajemy, że się na nie zgodziłeś. Przed dniem wejścia w życie tych zmian, możesz wypowiedzieć umowę, bez ponoszenia opłat. Takie wypowiedzenie będzie miało skutek od dnia poinformowania Cię o proponowanych zmianach, nie później jednak niż do dnia, w którym zastosowalibyśmy te zmiany. Musisz wtedy zniszczyć wszystkie wydane karty i całkowicie spłacić wykorzystaną kwotę limitu do karty wraz z odsetkami i wszystkimi opłatami, prowizjami najpóźniej w dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy. Jeśli tego nie zrobisz, rozpoczniemy postępowanie egzekucyjne

Rozdział 3 Jaki są zasady korzystania z limitu do karty

1. Użytkownik karty w trakcie Umowy może wielokrotnie korzystać z limitu do karty do wysokości, w jakiej go udzieliśmy.
2. Łączna kwota transakcji płatniczych dokonanych z użyciem karty lub w ciężar rachunku karty wraz z należnymi nam odsetkami, opłatami i prowizjami nie powinna przekroczyć limitu do karty, który przyznaliśmy. Jeżeli limit zostanie przekroczony to kwota, o którą limit został przekroczony powiększa wymaganą minimalną kwotę spłaty.
3. Możemy odmówić, aby podwyższyć Ci limit do karty.

Rozdział 4 Jakie są zasady wykonywania transakcji

Zasady ogólne

1. Ty lub użytkownik karty możecie wykonywać kartą transakcje gotówkowe i bezgotówkowe. Możecie je wykonywać w kraju i za granicą, w miejscach z logo organizacji płatniczej. Transakcje te obciążą rachunek karty.
2. Transakcjami płatniczymi, które obciążą rachunek karty są też polecenia zapłaty, które inicjują odbiorcy, których akceptujemy i podajemy w Komunikacie oraz polecenia przelew i polecenia przelewu wewnętrznego.
3. Transakcje płatnicze kartą można wykonać w każdej walucie. Zarówno w kraju, jak i za granicą. Transakcje te są wykonywane w walucie kraju, w którym są wykonywane lub w innej walucie, którą oferuje punkt honorujący kartę.
4. Wykonujemy transakcje, jeśli Ty lub użytkownik karty zgodzicie się na jej wykonanie.
5. Możesz korzystać z karty przez całą dobę. Chyba, że przeprowadzamy modernizację, aktualizację oraz regularne konserwacje techniczne systemu, który obsługuje karty. W trakcie takich działań może nie być możliwe wykonywanie transakcji płatniczych lub korzystanie z niektórych funkcji karty, przez całą dobę.

Jakie są zasady wykonywania transakcji zbliżeniowych

6. Karta musi mieć włączoną funkcję zbliżeniową, aby móc wykonywać nią transakcje zbliżeniowe.
7. Jeśli karta jest wydana po raz pierwszy, to funkcja zbliżeniowa włączy się przy aktywacji karty.
8. Użytkownik karty może wyłączyć lub włączyć funkcję zbliżeniową. Sposób w jaki może to zrobić podajemy w Komunikacie.

9. Aby w pełni wyłączyć funkcję zbliżeniową, po jej wyłączeniu w sposób jaki wskazujemy w Komunikacie, użytkownik karty musi wykonać jedną transakcję stykową kartą i potwierdzić ją kodem PIN. Jeśli tego nie zrobi funkcja zbliżeniowa będzie nadal działać.
10. Aby w pełni włączyć funkcję zbliżeniową, po jej włączeniu w sposób jaki wskazujemy w Komunikacie, użytkownik karty musi wykonać jedną transakcję stykową kartą i potwierdzić ją kodem PIN. Jeśli tego nie zrobi funkcja zbliżeniowa nie będzie działać.
11. Transakcji zbliżeniowych nie trzeba potwierdzać kodem PIN do kwoty, którą ustalają organizacje płatnicze. Podajemy tę kwotę w Komunikacie i na naszej stronie internetowej.
12. Możemy Cię jednak prosić o potwierdzenie transakcji kodem PIN w każdym przypadku użycia karty, niezależnie od kwoty transakcji.

Jak wykonujemy transakcje

13. Transakcje płatnicze z użyciem karty realizujemy w oparciu o numer karty. Podaje go użytkownik karty;
14. Polecenie przelewu i polecenie przelewu wewnętrznego z rachunku karty wykonujemy na podstawie numeru rachunku odbiorcy. Podaje go użytkownik karty.
15. Polecenia zapłaty z rachunku karty wykonujemy na podstawie numeru rachunku karty, identyfikatora odbiorcy i identyfikatora płatności. Podaje je użytkownik karty.
16. Zrealizujemy dyspozycję polecenia przelewu, polecenia przelewu wewnętrznego w ciężar rachunku karty poprzez system bankowości internetowej, jeśli karta jest ważna i aktywna.
17. Transakcja płatnicza jest prawidłowo wykonana na rzecz odbiorcy lub Ciebie, jeśli wykonaliśmy ją zgodnie z unikatowym identyfikatorem, który został wskazany w dyspozycji. Nie uwzględniamy wtedy dodatkowych informacji, które dostarczysz Ty lub odbiorca. Jeśli unikatowy identyfikator wskazany w dyspozycji transakcji płatniczej jest nieprawidłowy, nie odpowiadamy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie tej transakcji płatniczej.
18. Realizujemy dyspozycję transakcji płatniczej w pełnej kwocie. Nie pomniejszamy jej o należne nam prowizje i opłaty. Pobierzemy kwotę należnych prowizji i opłat odrębnie, w wysokości i na zasadach, które określamy w Tabeli Opłat i Prowizji.
19. Jeśli użytkownik karty wykonuje transakcję płatniczą, to może zostać poproszony o potwierdzenie swojej tożsamości. Użytkownik karty musi wtedy okazać dokument, który potwierdza jego tożsamości oraz zgodność danych na karcie z danymi w dokumencie.
20. Możemy kontaktować się z użytkownikiem karty, aby potwierdzić wykonanie przez niego transakcji płatniczej. Możemy też wymagać od użytkownika karty kontaktu z infolinią, aby potwierdzić wykonanie przez niego transakcji płatniczej.
21. Ponosisz wobec nas pełną odpowiedzialność finansową za transakcje płatnicze przy użyciu karty dodatkowej (w tym za skutki, tego, że użytkownik karty dodatkowej jej nie podpisał).
22. Za moment, w którym otrzymujemy dyspozycję transakcji płatniczej z użyciem karty, uznajemy każdy dzień, w którym otrzymaliśmy informację o obciążeniu transakcjami płatniczymi z organizacji płatniczej. Dzień ten nie zależy od nas. Obciążenie rachunku karty kwotą wykonanych transakcji płatniczych oraz odpowiednimi opłatami lub prowizjami, które wynika z rozliczenia przez nas transakcji płatniczych (dzień obciążenia), nastąpi najpóźniej w następnym dniu roboczym po dniu, w którym otrzymaliśmy informację o obciążeniu transakcjami płatniczymi z organizacji płatniczej.
23. Za dzień, w którym otrzymujemy dyspozycję polecenia przelewu, polecenia przelewu wewnętrznego w ciężar rachunku karty:
 - 1) z bieżącą datą płatności, uznajemy moment, w którym użytkownik karty zautoryzował tę dyspozycję, o ile taka dyspozycja została złożona w dni oraz do godzin granicznych, które określamy w komunikacie dla

użytkowników systemu bankowości internetowej. Jeśli taka dyspozycja zostanie złożona po godzinach granicznych, uznajemy, że otrzymaliśmy ją w kolejnym dniu roboczym;

2) z odroczoną datą płatności, uznajemy dzień, który użytkownik karty wskazał w tej dyspozycji.

24. W przypadku polecenia przelewu i polecenia przelewu wewnętrznego w ciężar rachunku karty:

1) z bieżącą datą płatności, zrealizujemy je i obciążymy rachunek karty (dzień obciążenia) najpóźniej w następnym dniu roboczym, po dniu, w którym otrzymaliśmy tę dyspozycję. Zanim zaksięgujemy tę transakcję na rachunku karty, jej kwota blokuje dostępny limit do karty;

2) z odroczoną datą płatności, zrealizujemy je i obciążymy rachunek karty (dzień obciążenia) w dacie płatności, którą użytkownik karty wskazał w dyspozycji. Jeśli data płatności przypada na dzień wolny od pracy zrealizujemy polecenie przelewu i polecenie przelewu wewnętrznego z odroczoną datą płatności oraz obciążymy rachunek karty w kolejnym dniu roboczym. Zrealizujemy polecenie przelewu i polecenie przelewu wewnętrznego z odroczoną datą płatności, gdy w dacie płatności na rachunku karty, który wskazał użytkownik karty, będzie wystarczająca ilość pieniędzy.

25. W przypadku polecenia zapłaty, za moment, w którym otrzymujemy dyspozycję, uznajemy dzień, który wskazał nam odbiorca płatności, aby obciążyć rachunek karty. Jeśli Odbiorcą płatności wskazał dzień, który nie jest dniem roboczym uznajemy, że otrzymaliśmy dyspozycję w pierwszym dniu roboczym po tym dniu.

26. Wykonujemy dyspozycję polecenia zapłaty w dniu, w którym otrzymaliśmy dyspozycję.

Jak zautoryzujesz transakcję lub dyspozycję

27. Stosujemy silne uwierzytelnianie płatnika, gdy wykonujemy przelewy oraz transakcje płatnicze. Robimy to zgodnie z zasadami, które wynikają z przepisów prawa.

28. Jeśli zgodnie z przepisami prawa, nie wymagamy silnego uwierzytelniania użytkownika karty, nie odpowiada on za nieautoryzowane transakcje płatnicze, chyba że działał umyślnie.

29. Aby autoryzować dyspozycje oraz dyspozycje transakcji płatniczej użytkownik karty, musi:

1) złożyć podpis na dokumencie, który potwierdza wykonanie transakcji płatniczej - taki podpis powinien być zgodny ze wzorem podpisu, który złożył na karcie;

2) wprowadzić kod identyfikacyjny;

3) w przypadku transakcji płatniczych na odległość (internetowych, telefonicznych i pocztowych) musi podać numer karty i datę ważności karty lub kod identyfikacyjny.

Jeśli użytkownik karty wykonuje internetowe transakcje kartowe, to może zostać poproszony o dodatkową autoryzację transakcji, którą wykonuje. Użytkownik karty zostanie wtedy przekierowany na stronę internetową, na której może zostać poproszony o podanie dodatkowego kodu identyfikacyjnego lub danych do logowania do systemu bankowości internetowej albo potwierdzenie transakcji w aplikacji mobilnej. Może też otrzymać wiadomość SMS (na numer telefonu komórkowego, który nam podał i który zarejestrowaliśmy) z unikalnym kodem (ciąg cyfr, który generuje nasz system informatyczny). Dzięki niemu zautoryzuje transakcję płatniczą. Użytkownik karty musi wpisać ten kod w odpowiednim polu na ekranie, na którym dokonuje płatności;

4) autoryzować transakcje płatnicze za pośrednictwem systemu bankowości internetowej zgodnie z zasadami, które opisujemy w naszym regulaminie systemu bankowości internetowej dla składania dyspozycji polecenia przelew, polecenia przelewu wewnętrznego w złotych polskich (PLN) w ciężar rachunku karty;

5) wyrazić zgodę jako posiadacz rachunku, aby obciążyć rachunek karty poleceniem zapłaty przez odbiorców, których akceptujemy;

6) zbliżyć kartę zbliżeniową do urządzenia;

- 7) autoryzować dyspozycje, w tym transakcje płatnicze, które są złożone poprzez systemu bankowości internetowej przez użytkownika tego systemu poprzez zbliżenie karty do urządzenia mobilnego z zainstalowaną aplikacją mobilną oraz włączoną funkcją NFC (jeśli karta ma postać materialną i włączoną funkcję płatności zbliżeniowych);
- 8) użyć aplikacji mObywatel do przekazania danych.
30. Jeśli autoryzacja polega na wprowadzeniu kodu identyfikacyjnego dla transakcji zbliżeniowych, które są wykonywane kartą przy użyciu urządzenia (na przykład zegarka), która:
- 1) jest przez nas wydana,
 - 2) jest zapisana w aplikacji obcej w telefonie,
- taka autoryzacja może dotyczyć także kolejnych transakcji tą kartą oraz innymi kartami, które są zapisane w tej obcej aplikacji i które wydaliśmy. Dodatkowa autoryzacja nie jest wymagana w czasie, który jest określony przez dostawcę tej aplikacji lub do czasu, gdy zegarek nie zostanie zdjęty z nadgarstka lub nie zostanie wyłączona funkcja monitorowania tętna.
31. Możesz udzielić albo cofnąć zgodę na obciążanie rachunku karty poleceniem zapłaty. Musisz złożyć odpowiedni formularz, osobiście w placówce bankowej, która realizuje tę czynność lub w placówce odbiorcy, którego akceptujemy. Możesz go też dostarczyć drogą pocztową do nas lub do odbiorcy, którego akceptujemy. Zgoda jest prawidłowa, jeśli formularz zgody zawiera: Twoje imię i nazwisko, numer rachunku karty oraz identyfikator odbiorcy i identyfikator płatności. Zgoda lub jej cofnięcie jest ważna od momentu, gdy odbiorca ją otrzyma. Jeśli udzielasz zgody oznacza to, że autoryzujesz wszystkie kolejne płatności w ramach świadczenia usługi polecenia zapłaty, aż do jej cofnięcia albo do upływu terminu, do którego obowiązuje, jeśli zgoda była na czas określony.
32. Jeśli użytkownik karty autoryzował transakcję płatniczą, to nie można jej odwołać.
33. Jeśli użytkownik karty:
- 1) składa dyspozycję, która jest zleceniem płatniczym w placówce, która realizuje tę czynność lub przez infolinię i
 - 2) jest użytkownikiem systemu bankowości internetowej – jeśli udostępniamy taką możliwość,
- może autoryzować taką dyspozycję w aplikacji mobilnej lub poprzez podanie kodu autoryzacyjnego. Taki kod autoryzacyjny otrzyma poprzez SMS, który wyślemy na jego numer telefonu komórkowego, który wskaże do autoryzacji.
34. Użytkownik karty może złożyć dyspozycję, która nie jest zleceniem płatniczym w placówce, która realizuje tę czynność lub przez naszą infolinię, jeśli jest użytkownikiem systemu bankowości internetowej i jeśli udostępniamy taką możliwość. Taką dyspozycję może autoryzować w aplikacji mobilnej albo podając w tej placówce lub przez infolinię kod autoryzacyjny. Taki kod autoryzacyjny otrzyma za pomocą wiadomości SMS wysłanej przez nas na jego numer telefonu komórkowego, który wskaże do autoryzacji. Nie można w ten sposób autoryzować dyspozycji:
- 1) dla których Ogólne warunki wymagają formy pisemnej, lub
 - 2) złożonych poprzez system bankowości internetowej.
35. Jeśli udostępniamy taką możliwość – użytkownik karty może złożyć dyspozycję, która jest zleceniem płatniczym lub dyspozycję, która nie jest zleceniem płatniczym oraz dokonać ich autoryzacji poprzez złożenie podpisu na urządzeniu elektronicznym w placówce, która realizuje taką czynność.

[Podstawa prawna: art. 7 ust. 1 Prawa bankowego]

Użytkownik karty może złożyć takie zlecenie, jeśli poda nam wcześniej swoje dane identyfikacyjne, a nasz pracownik potwierdzi jego tożsamość. Urządzenie elektroniczne zapewnia utrwalenie i integralność treści oświadczenia, złożonego podpisu oraz daty i czasu złożenia oświadczenia. Jeśli do powstania, wykonywania,

zmiany, wypowiedzenia, rozwiązania lub wygaśnięcia stosunków prawnych pomiędzy nami musimy złożyć oświadczenie woli, podpis w naszym imieniu może być złożony w postaci elektronicznej poprzez umieszczenie w jego treści danych identyfikujących naszego reprezentanta. Dane takie obejmują imię i nazwisko oraz numer identyfikacyjny naszego pracownika.

Kiedy można, a kiedy nie można odwołać zlecenia płatniczego

36. Możesz odwołać:

- 1)** polecenie przelewu i polecenie przelewu wewnętrznego z rachunku karty z odroczonym terminem płatności. Możesz to zrobić najpóźniej w dniu roboczym przed dniem wykonania polecenia przelewu, polecenia przelewu wewnętrznego,
- 2)** polecenie zapłaty. Możesz to zrobić, do momentu, kiedy je otrzymamy, ale najpóźniej do końca dnia roboczego przed uzgodnionym dniem obciążenia rachunku karty.

37. Nie możesz odwołać polecenie przelewu i polecenie przelewu wewnętrznego z bieżącą datą płatności.

38. Nie możesz odwołać zlecenia płatniczego po upływie terminów, które określiliśmy powyżej.

Kiedy możemy odmówić wykonania transakcji

39. Możemy odmówić wykonania transakcji, jeśli:

- 1)** stwierdzimy, że zlecenie zawiera błędy, które polegają na podaniu co najmniej: błędnego numeru PIN, numeru karty, numeru rachunku karty, kodu identyfikacyjnego lub złożeniu podpisu niezgodnego ze wzorem podpisu złożonym na karcie;
- 2)** nie ma dostępnych pieniędzy na rachunku karty;
- 3)** Umowa została rozwiązana;
- 4)** osoba, która składała zlecenie przedłożyła dokument sfalszowany, nieważny lub zastrzeżony w placówce bankowej, która realizuje tę czynność;
- 5)** osoba, która składała zlecenie nie przedstawiła u nas lub nie zaktualizowała dokumentu, który potwierdza dane identyfikacyjne;
- 6)** jest to uzasadnione przepisami prawa, w tym przepisami ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, przepisami unijnymi obowiązującymi z mocy prawa lub gdy:
 - a.** transakcja płatnicza jest realizowana poprzez lub na rzecz banków, które wymieniamy w komunikacie w sprawie realizacji zagranicznych zleceń płatniczych. Taki komunikat udostępniamy na tablicy ogłoszeń w placówkach oraz na naszej stronie internetowej;
 - b.** transakcja płatnicza jest płatnością za towary lub usługi, które pochodzą z krajów, które wymieniamy w komunikacie, o którym mowa w podpunkcie i;
 - c.** płatnikiem lub odbiorcą transakcji płatniczej jest osoba fizyczna lub inny podmiot, który ma miejsce zamieszkania lub siedzibę lub prowadzi działalność w krajach, które wymieniamy w komunikacie, o którym mowa w podpunkcie a;
 - d.** płatnikiem lub odbiorcą transakcji płatniczej są rządy, podmioty powiązane z rządami lub podmioty, które działają w imieniu rządów krajów, które wymieniamy w komunikacie, o którym mowa w podpunkcie a;
 - e.** podejrzewamy, że wykonanie transakcji mogłoby narazić nas na ryzyko naruszenia sankcji międzynarodowych.

Nie przeprowadzamy transakcji poprzez rachunek, jeśli nie możemy zastosować jednego ze środków bezpieczeństwa finansowego.

[Podstawa prawna: ustawa o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu].

- 7) zlecenie dotyczy kart, które są zamknięte, zastrzeżone, zablokowane, nieaktywne lub nieważne;
 - 8) zlecenie nie ma daty lub jest opatrzone datą późniejszą niż jej wpływ do placówki bankowej, która realizuje tę czynność;
 - 9) wystąpi siła wyższa;
 - 10) odwołasz lub nie udzielisz zgody na realizację polecenia zapłaty w ciężar rachunku karty lub wystąpi niezgodność danych na formularzu zgody z danymi w poleceniu zapłaty złożonym przez odbiorcę lub upłynął określony przez Ciebie termin obowiązywania zgody, jeśli została udzielona na czas określony.
40. Możemy odmówić dostawcy świadczącemu usługę inicjowania transakcji płatniczej dostępu do danego rachunku płatniczego, jeśli mamy obiektywnie uzasadnione i należyście udokumentowane przyczyny, które dotyczą nieuprawnionego lub nielegalnego dostępu do rachunku płatniczego przez takiego dostawcę, na przykład nieuprawnionego zainicjowania transakcji płatniczej. Poinformujemy Cię, że odmówiliśmy dostępu do rachunku płatniczego i podamy Ci przyczyny. O ile to możliwe, poinformujemy Cię nim odmówimy dostępu. Jeśli nie jest to możliwe, poinformujemy Cię najpóźniej od razu po odmowie, nie później jednak niż w dniu roboczym po dniu takiej odmowy. Nie poinformujemy Cię o takiej odmowie, jeśli nie jest to wskazane ze względów bezpieczeństwa lub byłoby sprzeczne z przepisami prawa.
41. Nie odpowiadamy za ewentualne szkody, które powstały w wyniku odmowy wykonania transakcji płatniczych z przyczyn, które opisujemy powyżej. Powiadomimy użytkownika karty o odmowie wykonania transakcji płatniczych jak najszybciej oraz - jeśli to możliwe - o przyczynach odmowy i o procedurze sprostowania błędów, które spowodowały odmowę, chyba że powiadomienie takie jest sprzeczne z przepisami prawa. Przekażemy taką informację wyświetlając lub przekazując komunikat w punkcie, w którym lub za pośrednictwem, którego jest wykonywana transakcja płatnicza. W przypadku odmowy wykonania transakcji polecenia zapłaty w ciężar rachunku karty powiadomimy Cię o odmowie listownie albo poprzez system bankowości internetowej, jeśli jesteś jego użytkownikiem.

Jakie są zasady odpowiedzialności na transakcje

42. Jeśli użytkownik karty zauważy w zestawieniu transakcji nieprawidłowo zainicjowaną, nieautoryzowaną, niewykonaną lub nienależyście wykonaną transakcję, musi poinformować nas o tym jak najszybciej. Ma na to maksymalnie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku lub od dnia, w którym transakcja miała być wykonana. Po tym czasie roszczenia, z tytułu takich transakcji wygasają.
43. Takie transakcje można zgłosić w sposób, który opisujemy w tych Ogólnych warunkach w Rozdziale Jak są zasady składania i rozpatrywania reklamacji.
44. Możemy skorygować kwotę błędnie zaksięgowaną na rachunku karty. Poinformujemy Cię o korekcie.
45. Zwrócimy kwotę nieautoryzowanej transakcji, najpóźniej do końca następnego dnia roboczego po otrzymaniu zgłoszenia lub po jej wykryciu. W takim przypadku niezwłocznie przywrócimy rachunek do stanu, jaki by istniał, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja. Zwrócimy również odsetki, opłaty i prowizje, jeśli je pobraliśmy.
46. Nie zwrócimy kwoty nieautoryzowanej transakcji, jeśli:
- 1) użytkownik karty zgłosi ją po 13 miesiącach od dnia obciążenia rachunku lub od dnia, w którym transakcja miała być wykonana,
 - 2) będziemy mieć uzasadnione i należyście udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformujemy o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw.
47. Na wniosek użytkownika karty (niezależnie od odpowiedzialności) bezpłatnie sprawdzimy przebieg transakcji i poinformujemy go o wyniku.
48. Ponosisz odpowiedzialność za nieautoryzowane transakcje:

- 1) w pełnej wysokości, jeśli Ty lub użytkownik karty dodatkowej doprowadziliście do nich:
 - a. umyślnie albo
 - b. przez naruszenie co najmniej jednej z zasad bezpieczeństwa, które opisaliśmy w Ogólnych warunkach, umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa,
- 2) do równowartości 50 euro (EUR) w walucie polskiej, jeśli jest ona skutkiem:
 - a. posłużenia się kartą utraconą albo skradzioną,
 - b. przywłaszczenia karty.

49. Nie ponosisz odpowiedzialności za nieautoryzowane transakcje:

- 1) po zgłoszeniu utraty, kradzieży, przywłaszczenia, nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawnionego dostępu do karty;
- 2) jeśli nie zapewnimy Ci możliwości ich zgłoszenia;
- 3) jeśli nie wymagamy silnego uwierzytelnienia;
- 4) jeśli Ty lub użytkownik karty dodatkowej nie mieliście możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia karty przed wykonaniem transakcji;

chyba że Ty lub użytkownik karty doprowadziliście do nich umyślnie.

50. Nie ponosisz odpowiedzialności za nieautoryzowane transakcje także, jeśli utrata karty przed wykonaniem transakcji wynikała z działania lub zaniechania naszego lub podmiotu, który świadczy dla nas usługi, o których mowa w artykule 6 ustęp 10 ustawy o usługach płatniczych.

51. Wartość 50 euro (EUR) w walucie polskiej określamy według średniego kursu Narodowego Banku Polskiego z dnia transakcji kartą.

Kiedy odpowiadamy za niewykonane lub nienależycie wykonane transakcje

52. Odpowiadamy za to, że transakcja płatnicza nie została wykonana lub została wykonana nieprawidłowo, jeśli zlecenie płatnicze składa płatnik (użytkownik karty) lub inicjuje je dostawca, który świadczy usługę inicjowania transakcji płatniczej, jako dostawca płatnika.
53. Jeśli zlecenie płatnicze jest składane przez płatnika i my jako dostawca płatnika ponosimy odpowiedzialność, jak najszybciej zwracamy płatnikowi kwotę niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji płatniczej. Jeśli płatnik korzysta z rachunku - przywracamy obciążony rachunek do stanu jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależycie wykonanie transakcji płatniczej.
54. Jeśli zlecenie płatnicze jest składane przez płatnika do dostawcy świadczącego usługę inicjowania transakcji płatniczej i my jako dostawca płatnika ponosimy odpowiedzialność, zwracamy płatnikowi kwotę nieautoryzowanej, niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji płatniczej, a w razie potrzeby przywracamy obciążony rachunek do stanu jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca jej nienależycie wykonanie.
55. Nie odpowiadamy za niewykonanie lub nienależycie wykonanie transakcji, jeżeli:
 - 1) użytkownik karty zgłosi nam taką transakcję po upływie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana,
 - 2) w przypadku nienależyciego wykonania transakcji wykazemy, że rachunek dostawcy odbiorcy został uznany prawidłowo,
 - 3) niewykonanie lub nienależycie wykonanie transakcji wynika z przepisów prawa lub z okoliczności, za które nie ponosimy odpowiedzialności,
 - 4) w zleceniu płatniczym użytkownik karty podał nieprawidłowy unikatowy identyfikator.
56. Jeśli wykazemy, że rachunek dostawcy odbiorcy został uznany prawidłowo, to dostawca odbiorcy ponosi odpowiedzialność wobec odbiorcy za niewykonanie lub nienależycie wykonanie transakcji. Udostępnia wtedy jak

najszybciej odbiorcy kwotę transakcji, a w razie potrzeby uznaje rachunek odbiorcy tak, aby doprowadzić go do stanu, jaki istniałby, gdyby transakcja została wykonana prawidłowo (z właściwą datą waluty).

57. Odpowiadamy za szkodę, która wynika z nieterminowego lub nieprawidłowego wykonania transakcji płatniczej, zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, chyba, że jest to skutkiem siły wyższej.

Jakie są zasady zwrotu kwoty autoryzowanej transakcji

58. Użytkownik karty może zwrócić się do nas o zwrot kwoty autoryzowanej transakcji płatniczej. Dotyczy to transakcji, którą inicjuje odbiorca lub która jest inicjowana za jego pośrednictwem. Może zwrócić się do nas w ciągu ośmiu tygodni od kiedy ta transakcja została wykonana, jeśli:

- 1) odbiorca nie wskazał kwoty transakcji w momencie autoryzacji,
- 2) kwota transakcji płatniczej jest wyższa niż ta, jakiej Ty lub użytkownik karty mogliście się spodziewać z uwagi na wartość i rodzaj wcześniejszych transakcji, warunki zawarte w Umowie i Ogólnych warunkach, okoliczności istotne dla tej sprawy. W tym przypadku, nie możesz powoływać się na przyczyny związane z wymianą waluty, jeżeli zastosowany został referencyjny kurs walutowy,
- 3) transakcja została wykonana w euro (EUR), w złotych (PLN) lub w walucie innego państwa członkowskiego.

59. Możemy wymagać od Ciebie przedstawienia okoliczności faktycznych, które potwierdzają spełnienie wymienionych powyżej warunków.

60. W terminie 10 dni roboczych od dnia, w którym otrzymaliśmy Twoje żądanie zwrotu, zwrócimy na rachunek pełną kwotę transakcji albo podamy Ci uzasadnienie odmowy zwrotu. W przypadku odmowy wskażemy organy, do których możesz się odwołać, jeśli nie zgadzasz się z naszym uzasadnieniem.

Jakie są zasady zwrotu wykonanej dyspozycji polecenia zapłaty

61. Możesz wnioskować o zwrot każdej wykonanej dyspozycji polecenia zapłaty, którym obciążono rachunek karty, w terminie, który podajemy w Komunikacie.

62. Zwrócimy kwotę każdej wykonanej dyspozycji polecenia zapłaty, jeśli:

- 1) złożysz do nas wniosek o taki zwrot. Możesz to zrobić na odpowiednim formularzu, osobiście w placówce bankowej, która realizuje tę czynność lub przesłać do nas drogą pocztową. Wniosek musi zawierać: Twoje imię i nazwisko, numer rachunku karty, identyfikator odbiorcy, który określa odbiorca, identyfikator płatności uzgodniony z odbiorcą, a także kwotę transakcji płatniczych oraz datę jej wykonania;
- 2) wykonaliśmy tę dyspozycję polecenia zapłaty, którą zainicjował odbiorca, a w jej wyniku nastąpiło obciążenie rachunku karty;
- 3) złożysz wniosek w terminie, który podajemy w Komunikacie.

63. Zwrócimy kwotę każdej wykonanej dyspozycji polecenia zapłaty najpóźniej pierwszego dnia roboczego po dniu, w którym otrzymaliśmy wniosku o zwrot tej kwoty. Uznamy wtedy rachunek rachunku karty pełną kwotę wykonanej dyspozycji w ramach polecenia zapłaty wraz z ewentualnie pobranymi odsetkami opłatami i prowizjami, które wynikają z Tabeli Opłat i Prowizji albo podamy uzasadnienie, dlaczego odmówiliśmy zwrotu.

Jakie są zasady zwrotu wykonanej dyspozycji automatycznej spłaty zadłużenia

64. Możesz wnioskować o zwrot każdej wykonanej dyspozycji automatycznej spłaty zadłużenia, którą obciążono rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy, w terminie, który podajemy w Komunikacie.

65. Zwrócimy kwotę każdej wykonanej dyspozycji automatycznej spłaty zadłużenia, jeśli:

- 1) złożysz do nas wniosek o taki zwrot. Możesz to zrobić na odpowiednim formularzu, osobiście w placówce bankowej, która realizuje tę czynność. Wniosek taki musi zawierać: Twoje imię i nazwisko, numer rachunku karty, numer Twojego rachunku bankowego, identyfikator odbiorcy, który określa odbiorca, identyfikator płatności uzgodniony z odbiorcą, a także kwotę transakcji płatniczej oraz datę jej wykonania,

- 2) wykonaliśmy tę dyspozycję automatycznej spłaty zadłużenia, a w jej wyniku nastąpiło obciążenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego;
 - 3) złożysz wniosek w terminie, który podajemy w Komunikacie.
66. Zwrócimy kwotę wykonanej dyspozycji automatycznej spłaty zadłużenia najpóźniej pierwszego dnia roboczego po dniu, w którym otrzymaliśmy wniosku o zwrot tej kwoty. Uznamy wtedy rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy pełną kwotą wykonanej dyspozycji automatycznej spłaty zadłużenia wraz z ewentualnie pobranymi opłatami i prowizjami, które wynikają z Tabeli Opłat i Prowizji albo podamy uzasadnienie, dlaczego odmówiliśmy zwrotu.

Rozdział 5 Jakie są zasady rozliczeń transakcji

Zasady ogólne

1. Wszystkie rozliczenia, które dotyczą transakcji krajowych i zagranicznych są wykonywane na rachunku karty w złotych.
2. Wykonujemy transakcje płatnicze na tych samych zasadach bez względu na to czy zlecenie płatnicze złożył płatnik bezpośrednio u nas, czy zainicjował je dostawca, który świadczy usługę inicjowania transakcji płatniczej.
3. Jeśli dokładna kwota transakcji płatniczej nie jest znana w momencie, w którym użytkownik karty wyraża zgodę na wykonanie tej transakcji, blokujemy środki na rachunku wyłącznie, gdy użytkownik karty wyraził zgodę, aby zablokować daną kwotę.

Jak rozliczane są transakcje kartą w walutach obcych

4. Transakcje płatnicze wykonane w innej walucie niż złoty polski (PLN), organizacja płatnicza przelicza z tej waluty na walutę rozliczeniową dla danej karty i stosuje do tego kurs walutowy, który obowiązuje w tej organizacji płatniczej. Walutę rozliczeniową dla danej karty podajemy w Komunikacie. Dla kart, które mają inną walutę rozliczeniową niż złoty polski (PLN), kiedy otrzymamy informację o transakcji płatniczej z organizacji płatniczej, kwotę tej transakcji płatniczej, która wyrażona jest w walucie rozliczeniowej przeliczamy na złote polskie (PLN) według kursu sprzedaży dewiz (Referencyjny kurs walutowy). Kurs ten znajdziesz w Tabeli bezgotówkowej Banku. Zastosujemy kurs, który obowiązuje na koniec dnia roboczego, przed dniem obciążenia rachunku karty. Tabelę bezgotówkową Banku znajdziesz na naszej stronie internetowej www.ing.pl. Możemy zawsze zmienić referencyjny kurs walutowy. Nie musimy Cię o tym wcześniej informować. Zasady jak publikujemy Tabelę bezgotówkową Banku określamy w regulaminie, który dotyczy zawierania transakcji wymiany walutowej. Regulamin ten udostępniamy na tablicy ogłoszeń na naszej stronie internetowej.
5. Referencyjny kurs walutowy, który zastosowaliśmy przeliczając kwotę transakcji płatniczej w walucie rozliczeniowej na kwotę w złotych polskich (PLN), pokażemy w opisie transakcji płatniczych na zestawieniu transakcji. Zaokrąglamy go do 4 miejsc po przecinku.
6. Jeśli użytkownik karty wykonuje transakcję płatniczą w innej walucie niż waluta danego kraju, może otrzymać informacje o opłatach i o kursie walutowym, który będzie stosowany przy przeliczaniu transakcji płatniczej. Możemy nie wiedzieć jakie opłaty i kurs walutowym, zastosuje punkt, w którym wykonywana jest transakcja płatnicza. Jeśli użytkownik karty skorzysta z usługi przeliczania waluty w tym punkcie, uznajemy, że zgodził się na opłaty lub kurs walutowy, który zastosował ten punkt. Punkt ten może pobrać dodatkową prowizję od transakcji płatniczej kartą (opłata obca). Nie jest to nasza prowizja. Jest niezależna od opłat i prowizji, które pobieramy.
7. Przed zainicjowaniem transakcji płatniczej, która jest wykonywana w walucie państwa członkowskiego, użytkownik karty otrzyma informację o kwocie łącznych opłat za przeliczenie waluty jako wartość procentowa marży w stosunku do najbardziej aktualnego referencyjnego kursu wymiany euro. Taki aktualny kurs referencyjny euro ogłasza Europejski Bank Centralny (EBC). Informację o wysokości takiej marży podajemy na naszej stronie internetowej www.ing.pl.

8. Po wykonaniu transakcji płatniczej w walucie państwa członkowskiego, użytkownik karty otrzyma informację o kwocie łącznych opłat za przeliczenie waluty jako wartość procentowa marży w stosunku do najbardziej aktualnego referencyjnego kursu wymiany euro. Taki aktualny kurs referencyjny euro ogłasza Europejski Bank Centralny (EBC). Informacja o wysokości takiej marży podajemy poprzez powiadomienie PUSH, który określamy w regulaminie systemu bankowości internetowej. Wysyłamy takie powiadomienie po każdej transakcji płatniczej, która jest wykonywana w walucie państwa członkowskiego innej niż waluta, w jakiej prowadzony jest rachunek. Użytkownik karty może zrezygnować z powiadomień PUSH i wyłączyć tę funkcję w urządzeniu mobilnym, na którym jest zainstalowana aplikacja mobilna.

Rozdział 6 Jakie są zasady płatności mobilnych

1. Płatności mobilne są dostępne, gdy użytkownik karty aktywuje usługę danego dostawcy.
2. W ramach płatności mobilnych użytkownik karty korzysta z limitu do karty.
3. W sprawach, których nie opisaliśmy w Ogólnych Warunkach, stosujemy odrębne regulaminy płatności mobilnych.

Rozdział 7 Jakie są zasady bezpieczeństwa

1. Tylko użytkownik karty, którego imię i nazwisko jest na karcie może jej używać.
2. W ramach swoich obowiązków związanych z zasadami bezpieczeństwa:
 - 1) korzystaj z karty zgodnie z prawem i Umową;
 - 2) używaj kartę zgodnie z jej przeznaczeniem;
 - 3) przechowuj kartę jak należy. Chroń ją i jej indywidualne dane uwierzytelniające (w tym kod identyfikacyjny). Kod identyfikacyjny jest poufny;
 - 4) nie przechowuj karty razem z kodem identyfikacyjnym;
 - 5) nie ujawniaj danych z karty, chyba że używasz jej do transakcji lub zgłoszenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia, nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawniony dostęp do niej;
 - 6) nie udostępniaj innym osobom karty i telefonu, na którym zainstalowana jest aplikacja mobilna i karta w postaci wirtualnej;
 - 7) na bieżąco sprawdzaj obciążenia rachunku karty;
 - 8) zniszcz kartę (przetnij ją wzdłuż paska magnetycznego i mikroprocesora), kiedy ta utraci ważność, po jej zamknięciu w trakcie jej ważności, kiedy zamkniemy kartę lub wymienisz kartę na nową;
3. Musisz zgłosić nam jak najszybciej utratę, kradzież, przywłaszczenie, nieuprawnione użycie karty, nieuprawniony dostęp do niej lub zatrzymanie karty w bankomacie.
4. Przyjmujemy takie zgłoszenia całą dobę, pod numerami telefonów, które podajemy w Komunikacie. Potwierdzimy, że przyjęliśmy zgłoszenie, kiedy podamy, osobie, która zgłosi do nas utratę, kradzież, przywłaszczenie, nieuprawnione użycie karty lub nieuprawniony dostęp do niej datę, godzinę i minutę, przyjęcia zgłoszenia. Możemy poprosić Cię o pisemne potwierdzenie okoliczności zdarzeń, które dotyczą zgłoszenia.
5. Takie zgłoszenie jest podstawą do zastrzeżenia karty. Zastrzec kartę możesz też w sposób, który podajemy w na naszej stronie internetowej i w Komunikacie. Zablokujemy wtedy możliwość korzystania z karty. Nie jest możliwe, aby odwołać zastrzeżenie karty.
6. Jeśli podejrzewasz kradzież, przywłaszczenie, nieuprawnione użycie karty lub dostęp do niej, zalecamy zawiadomienie o tym policji.
7. Zgłosić zastrzeżenie karty możesz Ty, użytkownik karty dodatkowej albo inna osoba lub podmiot, który wskazujemy w Komunikacie. Jest to możliwe, jeśli poda dane niezbędne i wymagane do zastrzeżenia karty.

8. Musisz skontaktować się z nami i złożyć dyspozycję wydania nowej karty w miejsce zastrzeżonej do 90 dni od zastrzeżenia. Wydajemy nową kartę bez aneksowania Umowy.
9. Karta zgłoszona jako utracona, która została odnaleziona, nie może być ponownie użyta. Musisz ją zniszczyć.
10. Jeśli nie stosujesz zasad, które opisujemy w tym rozdziale, odpowiadasz za transakcje wykonane kartą.
11. Zasady bezpieczeństwa, które opisujemy powyżej dotyczą również użytkownika karty dodatkowej.

Rozdział 8 Jakie są zasady blokowania karty i rachunku karty

1. Możemy czasowo lub na stałe zablokować kartę lub możliwość korzystania z rachunku karty. Oznacza to, że odmówimy użytkownikowi karty korzystania z limitu do karty.
2. Możemy na stałe zablokować kartę lub możliwość korzystania z rachunku karty, jeśli:
 - 1) wynika to z przepisów prawa,
 - 2) zamkniemy rachunek karty,
 - 3) dostaniemy informację o śmierci użytkownika karty,
 - 4) karta jest zastrzeżona,
 - 5) użytkownik karty wymieni kartę na nową,
 - 6) użytkownik karty wyrazi taką chęć,
 - 7) mamy uzasadnione podejrzenie, że Ty lub my ponieśliśmy szkody,
 - 8) karta zostanie zatrzymana w urzędzeniu.
3. Możemy czasowo zablokować kartę lub możliwość korzystania z rachunku karty, jeśli:
 - 1) wynika to z przepisów prawa,
 - 2) przekroczysz przyznany przez nas limit do karty,
 - 3) nie spłacisz co najmniej minimalnej kwoty spłaty w terminie spłaty, który wskazujemy na zestawieniu transakcji,
 - 4) stwierdzimy zagrożenie terminowej spłaty zadłużenia na rachunku karty,
 - 5) będziemy mieli uzasadnione podejrzenie nieupoważnionego lub też niezgodnego z prawem użycia karty,
 - 6) użytkownik karty wprowadzi błędny kod identyfikacyjny,
 - 7) będziemy mieli uzasadnione podejrzenie, że kiedy składałeś wniosek o zaangażowanie mogłeś posłużyć się podrobionymi, przerobionymi lub stwierdzającymi nieprawdę dokumentami,
 - 8) mamy uzasadnione podejrzenie, że Ty lub my ponieśliśmy szkody.
4. Poinformujemy Ciebie lub użytkownika karty o tym, że zablokowaliśmy kartę lub rachunek karty i dlaczego to zrobiliśmy. Jeśli to możliwe zrobimy to nim zablokujemy kartę lub rachunek karty, a najpóźniej od razu po zablokowaniu. Nie powiadomimy Ciebie lub użytkownika karty o blokadzie, jeśli nie jest to wskazane ze względów bezpieczeństwa lub byłoby sprzeczne z przepisami prawa.
5. Poinformujemy Ciebie lub użytkownika karty o tym:
 - 1) komunikatem poprzez system bankowości internetowej, jeżeli Ty lub użytkownik karty jesteście użytkownikami tego systemu lub
 - 2) w wiadomości SMS, jeżeli Ty lub użytkownik karty podałeś nam numer telefonu komórkowego lub
 - 3) telefonicznie, jeżeli Ty lub użytkownik karty podałeś nam numer telefonu lub
 - 4) listownie na Twój adres korespondencyjny lub użytkownika karty.

6. Odblokujemy kartę lub możliwość korzystania z rachunku karty, gdy ustaną przyczyny czasowego zablokowania.
7. Użytkownik karty może samodzielnie zablokować kartę na maksymalnie 30 dni kalendarzowych (czasowe zablokowanie). W Komunikacie określamy sposób jak zablokować i odblokować kartę.
8. Użytkownik karty może odblokować kartę czasowo zablokowaną maksymalnie do 30 dni kalendarzowych. Jeśli tego nie zrobi, po tym czasie automatycznie ją zastrzeżemy.
9. Jeśli użytkownik karty odblokuje kartę, ponownie umożliwimy mu autoryzację transakcji poprzez zbliżenie kart do urządzenia lub wykonanie transakcji kartą lub korzystanie z rachunku.

Rozdział 9 Jak spłacać zadłużenie na karcie kredytowej

Zasady ogólne

1. Wpłaty pieniędzy na rachunek karty zmniejszają zadłużenie i zwiększają dostępny limit do karty.
2. Możesz korzystać z Automatycznej spłaty zadłużenia.

Jak korzystać z Automatycznej spłaty zadłużenia

3. Jeśli masz w nas rachunek oszczędnościowo – rozliczeniowy możesz skorzystać z jednej z opcji automatycznej spłaty wykorzystanego limitu do karty. Automatyczna spłata
 - 1) minimalnej kwoty spłaty,
 - 2) całkowitej kwoty spłaty.
4. Jeśli włączysz lub wyłączysz automatyczną spłatę zadłużenia usługa jest aktywna lub przestaje być aktywna od razu lub najpóźniej w tym samym dniu. Chyba, że zrobisz to w terminie spłaty po godzinie 8:00 wtedy usługa będzie aktywna lub przestanie być aktywna od najbliższego terminu spłaty.
5. Jeśli korzystasz z automatycznej spłaty zadłużenia zgadzasz się żebyśmy obciążyli rachunku oszczędnościowo - rozliczeniowego, który wskazałeś kwotami, które wynikają z zadłużenia karty kredytowej zgodnie z zestawieniami transakcji. Jeśli zrezygnujesz z automatycznej spłaty zadłużenia odwołujesz tę zgodę.
6. Jeśli nie masz wystarczających pieniędzy na rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowym, nie ponawiamy automatycznej spłaty zadłużenia w kolejnych dniach roboczych. W takiej sytuacji musisz spłacić zadłużenie sam.
7. Automatyczna spłata zadłużenia wygasa (zamknięcie usługi), jeśli:
 - 1) rachunek oszczędnościowo – rozliczeniowy, do którego została uruchomiona ta usługa został zamknięty (rozwiązanie umowy o rachunek oszczędnościowo – rozliczeniowy) lub
 - 2) przestałeś być posiadaczem rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowego,
 - 3) Umowa ulega rozwiązaniu.

Rozdział 10 Jakie są zasady planów ratalnych w ramach usługi Rozłóż na raty

1. Ty jako posiadacz rachunku możesz uruchomić plan ratalny. To jak udostępniamy tę usługę podajemy w Komunikacie.
2. Możesz uruchomić plan ratalny, jeśli:
 - 1) masz aktywny rachunek karty;
 - 2) terminowo spłacasz zobowiązania z tytułu Umowy w wysokości, co najmniej minimalnych kwot spłaty;
 - 3) korzystasz z systemu bankowości internetowej.

3. Możesz rozłożyć na raty całą wykorzystaną kwotę limitu do karty lub jej część. Możesz rozłożyć na raty rozliczone transakcje gotówkowe, bezgotówkowe, przelewy z rachunku karty.
4. Minimalna kwota, którą możesz rozłożyć na raty to 300 zł.
5. Możesz rozłożyć spłatę na raty - od 3 do 36 równych miesięcznych rat kapitałowo – odsetkowych. Ostatnia rata jest ratą wyrównawczą.
6. Możesz uruchomić plan ratalny poprzez system bankowości internetowej. Spełnia to wymagania formy pisemnej, zgodnie z postanowieniami umowy o korzystanie z systemów bankowości internetowej.
7. Plan ratalny jest aktywny, kiedy w systemie bankowości internetowej wyświetli Ci się informacja o jego aktywacji.
8. Jeśli uruchomisz plan ratalny nie zwiększysz dostępnego salda oraz kwoty limitu do karty, który Ci przyznaliśmy.
9. Do minimalnej kwoty spłaty dodamy sumę rat miesięcznych oraz częściowych i całkowitych spłat planów ratalnych, które wcześniej zrobiłeś i które wynikają z planów ratalnych, które uruchomiłeś. Tę minimalną kwotę spłaty wskażemy Ci na zestawieniu transakcji.
10. Jeśli masz plany ratalne, wraz z zestawieniem transakcji wyślemy Ci zestawienie dla planów ratalnych.
11. Możesz spłacić częściowo lub całkowicie plan ratalny przed terminem, który Ci ustaliliśmy. Możesz to zrobić na naszej infolinii. Kwota (dla spłaty całkowitej lub częściowej) jest w całości wymagana do spłaty wraz z minimalną kwotą spłaty, którą określimy w najbliższym zestawieniu transakcji. Jeśli częściowo lub całkowicie spłacisz zadłużenie przed terminem, który Ci ustaliliśmy i nie poinformujesz nas o tym na Infolinii, to zaksięgujemy kwotę częściowej lub całkowitej spłaty zgodnie z kolejnością spłat.
12. Jeśli uruchomisz plan ratalny pobierzemy jednorazową prowizję zgodnie z Tabelą Opłat i Prowizji. Pobierzemy tę prowizję z rachunku karty.
13. Plan ratalny jest oprocentowany według zmiennej stopy procentowej.
14. Oprocentowanie planu ratalnego stanowi sumę stopy referencyjnej oraz naszej stałej marży dla danej karty. Zmienna stopa procentowa planu ratalnego zależy od wysokości stopy referencyjnej i zmienia się, kiedy Rada Polityki Pieniężnej podejmie decyzję o zmianie wysokości stopy referencyjnej. Stopa referencyjna publikowana jest w Dzienniku Urzędowym Narodowego Banku Polskiego. Oprocentowanie planu ratalnego zmienia się w dniu, w którym wejdzie w życie decyzja Rady Polityki Pieniężnej. Oprocentowanie ulega obniżeniu lub podwyższeniu o taką liczbę punktów procentowych, o jaką zmienia się wysokość stopy referencyjnej. Zmieniamy oprocentowanie automatycznie, jedynie wskutek samego wejścia w życie uchwały Rady Polityki Pieniężnej w sprawie zmiany stopy referencyjnej.
15. Oprocentowanie planu ratalnego nie może przekroczyć w stosunku rocznym wysokości odsetek maksymalnych, które określa Kodeks Cywilny. Odsetki maksymalne na dzień otwarcia planu ratalnego to dwukrotność wysokości odsetek ustawowych. W przypadku gdy oprocentowanie kwoty planu ratalnego zgodnie z Umową przewyższa wysokość odsetek maksymalnych, to od dnia wejścia w życie zmienionej wysokości odsetek maksymalnych, naliczamy oprocentowanie w wysokości odsetek maksymalnych. Będziemy znowu naliczać oprocentowanie planu ratalnego, kiedy, wysokość odsetek maksymalnych przewyższy wysokość oprocentowania planu ratalnego.
16. Zmiana oprocentowania planu ratalnego nie wymaga aneksu do Umowy ani jej wypowiedzenia. Poinformujemy Cię o zmianie oprocentowania planu ratalnego komunikatem, który będzie dostępny w placówkach oraz na naszej stronie internetowej.
17. Jeśli zmieni się oprocentowanie planu ratalnego to przeliczymy wysokość rat. Zmieni się wtedy harmonogram spłaty planu ratalnego w zakresie wysokości tych raty. Nowa wysokość raty, będzie obowiązywała od najbliższej raty, która przypada po dacie zmiany oprocentowania. Otrzymasz nowe zestawienie planu ratalnego, które zawiera nowy harmonogram spłat z nową wysokością oprocentowania oraz nową wysokość rat, którą wyliczyliśmy uwzględniając liczby rat, które zostały Ci do spłaty.

18. Odsetki od kwoty, która obejmuje plan ratalny naliczamy dziennie od momentu jego uruchomienia, do dnia jego całkowitej spłaty.
19. Plan ratalny zamyka się, jeśli:
 - 1) spłacisz go zgodnie z zestawieniem planu ratalnego,
 - 2) wcześniej całkowicie go spłacisz,
 - 3) Umowa zostanie wypowiedziana, rozwiązana lub wygaśnie.

Rozdział 11 Zestawienie transakcji i zestawienie opłat

1. Zestawienie transakcji prześlemy Ci do 7 dni po zakończeniu każdego cyklu rozliczeniowego.
2. Zestawienie transakcji zawiera:
 - 1) wszystkie transakcje, które rozliczyliśmy w tym cyklu rozliczeniowym wraz z informacją, która pozwoli Ci zidentyfikować każdą z nich,
 - 2) kwotę transakcji w oryginalnej walucie,
 - 3) kurs walutowy, który zastosowaliśmy w danej transakcji,
 - 4) kwotę transakcji w złotych polskich (PLN) po przewalutowaniu,
 - 5) datę obciążenia lub uznania rachunku karty,
 - 6) należne nam opłaty, prowizje i odsetki,
 - 7) minimalną kwotę spłaty i termin, do którego musisz ją spłacić,
 - 8) zestawienie planu ratalnego dla usługi Rozłóż na raty (o ile uruchomiłeś plan ratalny).
3. Zestawienie transakcji wraz z zestawieniem planu ratalnego dla usługi Rozłóż na raty (o ile uruchomiłeś plan ratalny) prześlemy Ci w sposób, który opisujemy w Rozdział Jakie są zasady doręczania naszej korespondencji.
4. Jeśli nie dostaniesz listownie zestawienia transakcji wraz z zestawieniem planu ratalnego dla usługi Rozłóż na raty (o ile uruchomiłeś plan ratalny), musisz nam zgłosić to do 10 dni kalendarzowych od daty zakończenia cyklu rozliczeniowego, którą wykazujemy w Umowie.
5. Przekazujemy Ci, za darmo, co najmniej raz w roku kalendarzowym zestawienie opłat.
6. Zestawienie opłat zawiera:
 - 1) wszystkie opłaty i prowizje za czynności, które są związane z obsługą rachunku karty, które pobraliśmy oraz
 - 2) informacje o odsetkach, które zapłaciłeś,w okresie, który obejmuje zestawienie.
7. Jeśli Umowa zostanie rozwiązana lub zrezygnujesz z karty prześlemy Ci zestawienie opłat za okres, za który nie było sporządzane. Zrobimy to nie później niż 2 tygodnie od rozwiązania umowy lub rezygnacji z karty.

Rozdział 12 Jakie są obowiązki informacyjne

1. Użytkownik karty musi jak najszybciej powiadomić nas o zmianie:
 - 1) imienia, nazwiska, adresu, miejsca pracy, numeru telefonu komórkowego lub stacjonarnego, adresu e-mail oraz
 - 2) serii, numerze i dacie ważności dokumentu, jeśli zaktualizował dokument tożsamości oraz
 - 3) innych danych, które nam podał, w szczególności w celach kontaktu z nam.

Może to zrobić osobiście w placówce bankowej, która realizuje tę czynność lub poprzez systemu bankowości internetowej.

2. Musisz określić swój status podatkowy. Określamy Twój status podatkowy na podstawie aktualnego certyfikatu rezydencji podatkowej, który nam dostarczysz. Jeśli nie określisz swojego statusu podatkowego, przyjmujemy go na takich samych zasadach jak status dewizowy, czyli na podstawie miejsca zamieszkania, które wskazałeś i wynika z okazanego przez Ciebie dokumentu tożsamości lub Twojego oświadczenia. Jeżeli status podatkowy jest inny niż status dewizowy, to musisz nas o tym powiadomić.
3. Możemy też wymagać od Ciebie informacji i dokumentów, które pozwolą nam należycie wykonać obowiązki, które nakładają na nas przepisy FATCA lub przepisy CRS, w tym w przedmiocie rezydencji podatkowej lub Twojego właściwego numeru identyfikacji podatkowej.

Rozdział 13 Jakie są zasady zmiany Ogólnych warunków oraz opłat i prowizji

Jak zmieniamy Ogólne warunki

1. Możemy zmieniać Ogólne warunki, jeśli zajdą następujące ważne przyczyny:
 - 1) zostaną wprowadzone nowe lub zostaną uchylone lub zmienione obowiązujące przepisy prawa, które mają bezpośredni wpływ na zmianę Ogólnych Warunków, tylko w zakresie, który wynika z tych przepisów;
 - 2) sąd, Narodowy Bank Polski, Komisja Nadzoru Finansowego, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych lub inny organ administracji publicznej wyda orzeczenie, decyzję, rekomendację lub zalecenie, które wpływa na Ogólne warunki. Ogólne warunki zmienimy tylko w zakresie, który wynika z tego orzeczenia, decyzji, rekomendacji lub zalecenia;
 - 3) rozszerzamy zakres usług lub wprowadzamy nowe usługi i będzie to dla Ciebie:
 - a. bezpłatne,
 - b. jeżeli płatne, wtedy samodzielnie zdecydujesz, czy chcesz z nich skorzystać;
 - 4) wprowadzamy nowe technologie, które wpływają na sposób działania usług opisany w Ogólnych Warunkach. Zmiany nie mogą być sprzeczne z interesem konsumentów;
 - 5) chcemy zwiększyć bezpieczeństwo lub zapobiec oszustwom;
 - 6) wycofujemy lub modyfikujemy usługę, z której konsumenci nie korzystają albo korzysta z niej znikomy procent konsumentów. Zmiany nie mogą być sprzeczne z interesem konsumentów;
 - 7) dostawca, z którym współpracujemy, zmienia lub kończy świadczyć swoje usługi niezależnie od nas, mimo, że podjęliśmy działania, żeby usługi te były realizowane jak dotychczas. Zmiany dotyczą tylko tych sytuacji, które mają wpływ na zmianę Ogólnych warunków;
 - 8) zmieniamy nazwy produktów, zmieniamy nazwy usług, lub upraszczamy Ogólne warunki – ale tylko wtedy, gdy zmiany będą redakcyjne i nie wpłyną na Twoje ani nasze prawa i obowiązki;
2. Nie możemy zmienić najważniejszych elementów umowy ani cech produktów, które obiecywaliśmy w reklamach.
3. Nie możemy w miejsce postanowienia niedozwolonego w rozumieniu artykułu 385¹ kodeksu cywilnego, wprowadzić nowego postanowienia.

Jak zmieniamy opłaty i prowizje

4. W czasie trwania Umowy możemy podwyższać wysokość opłat i prowizji określonych w Tabeli Opłat i Prowizji z następującej ważnej przyczyny:

- 1) Jeśli wzrośnie wysokość przeciętnego miesięcznego nominalnego wynagrodzenia brutto w sektorze przedsiębiorstw za grudzień (dalej: przeciętne wynagrodzenie). Wysokość przeciętnego wynagrodzenia publikuje Główny Urząd Statystyczny (dalej: GUS) na stronie www.stat.gov.pl.

To, o ile procent podwyższimy daną opłatę lub prowizję w roku T (T to rok podwyżki), wyliczymy jako Wskaźnik podwyżki. Wskaźnik podwyżki obliczymy przez porównanie przeciętnego wynagrodzenia za grudzień roku T-1 (T minus jeden – to rok, który poprzedza rok T) z odpowiednią wartością bazową, zgodnie z poniższym wzorem.

Ustalenie wartości bazowej:

- a. Jeśli w ostatnich 5 latach przed rokiem T (od T-5 do T-1) podwyższyliśmy opłatę lub prowizję, to wartością bazową będzie przeciętne wynagrodzenie za grudzień z roku poprzedzającego rok wprowadzenia ostatniej podwyżki (czyli z lat od T-6 do T-2);
- b. Jeśli w ostatnich 5 latach (od T-5 do T-1) nie podwyższyliśmy opłaty lub prowizji, to wartością bazową będzie przeciętne wynagrodzenie za grudzień z roku T-6;

Aby wyliczyć Wskaźnik podwyżki w roku T zastosujemy wzór:

$$\text{Wskaźnik podwyżki } T = \left(\frac{WYN_{T-1}}{WYN_{\text{wartość bazowa}}} - 1 \right) * 100\% ;$$

gdzie:

WYN_{T-1} oznacza wartość przeciętnego wynagrodzenia za grudzień z roku T-1,

$WYN_{\text{wartość bazowa}}$ oznacza wartość bazową określoną w podpunkcie a albo b.

Wynik tego wyliczenia zaokrąglimy do dwóch miejsc po przecinku.

- 2) Mamy prawo podnieść Wskaźnik podwyżki, który wyliczymy zgodnie z powyższym wzorem, o maksymalnie 1 punkt procentowy.
- 3) Możemy podwyższyć każdą z opłat lub prowizji tylko raz w danym roku kalendarzowym. Jeśli danej opłaty lub prowizji nie podwyższymy w danym roku, możemy zrobić to w kolejnym roku lub następnych latach. Maksymalny czas, za jaki możemy wyliczyć wartość Wskaźnika podwyżki, wynosi 5 lat przed rokiem z planowaną podwyżką.
- 4) Jeśli GUS zaprzestanie publikowania wartości przeciętnego wynagrodzenia, zastosujemy odpowiedni wskaźnik publikowany w jego miejsce.
5. Możemy podnieść opłaty lub prowizje za usługi, z których korzystasz dobrowolnie, a ich dotychczasowa wysokość wynosi 0 zł albo 0% albo „bez opłat”.
Tę podwyżkę możemy wprowadzić, kiedy wzrośnie przeciętne wynagrodzenie (zostało ono określone w ustępie 4 podpunkt 1), rozumiane jako różnica między wynagrodzeniem z grudnia roku, który poprzedza rok planowanej podwyżki (T-1), a wynagrodzeniem z grudnia roku T-2.
Przy pierwszej podwyżce obowiązuje limit:
 - 1) nowa opłata (dla 0 zł i „bez opłat”) nie może być wyższa niż 1% przeciętnego wynagrodzenia z grudnia T-1,
 - 2) nowa prowizja (dla 0%) nie może przekroczyć 2% podstawy jej naliczenia (np. wartości transakcji).Przy kolejnych podwyżkach obowiązują zasady, które opisaliśmy w ustępie 4.
6. Możemy wprowadzić nowe opłaty lub prowizje, gdy wprowadzamy nową usługę lub nowy produkt albo wprowadzamy odpłatność za dotychczasową usługę w ramach dotychczasowego produktu, a Ty zdecydujesz, czy z tej usługi lub produktu skorzystasz.
7. W czasie trwania umowy możemy zmienić warunki finansowe, od których zależy:

- czy będziemy pobierać opłaty lub prowizje lub
- czy będziesz mieć dostęp do ofert opisanych w TOiP.

To, o ile procent podwyższymy te warunki finansowe wyliczymy w oparciu o wzór i zasady, które opisaliśmy w ustępie 4.

- Możemy wycofać obowiązujące tytuły (nazwy) opłat lub prowizji lub je zmienić. Wycofanie dotychczasowych tytułów nie musi oznaczać wycofania usługi z naszej oferty. Jeśli zmienimy nazwę usługi, nie ulega ona zmianie, lecz występuje pod nową nazwą.
- Możemy zmienić TOiP, w zakresie innym niż związany z wysokością opłat i prowizji, jeśli wystąpi przynajmniej jedna z ważnych przyczyn, które opisaliśmy w ustępie 1 tego rozdziału.

Jak poinformujemy Cię o zmianach

- Poinformujemy Cię o zmianie Ogólnych warunków lub Tabeli Opłat i Prowizji z wyprzedzeniem i podamy datę, od kiedy będzie obowiązywać zmiana. Data ta musi być późniejsza niż data, w której wysłaliśmy do Ciebie zawiadomienie. Zawiadomienie dotrze do Ciebie nie później niż dwa miesiące przed datą wejścia w życie tych zmian.
- Nie odpowiadamy za skutki tego, że nie poinformujesz użytkownika karty dodatkowej o zmianie Ogólnych warunków i TOiP.

Co zrobić jeśli nie zgadzasz się na zmiany

- Jeśli nie zgadzasz się na zmiany poinformuj nas o tym, przed dniem ich wejścia w życie. Możesz:
 - wypowiedzieć Umowę, ze skutkiem od dnia, w którym poinformowaliśmy Cię o zmianach, nie później jednak niż od dnia, w którym te zmiany weszłyby w życie,
 - zgłosić sprzeciw bez wypowiedzenia – wtedy Umowa wygaśnie w dniu poprzedzającym dzień ich wejścia w życie,w obydwu przypadkach nie poniesiesz żadnych opłat. Jeśli nie poinformujesz nas, że nie zgadzasz się na zmiany tj. nie wypowiedzisz Umowy albo nie zgłosisz sprzeciwu - uznamy, że je akceptujesz.
- Musisz wtedy całkowicie spłacić wykorzystaną kwotę limitu do karty wraz z odsetkami i wszystkimi opłatami, prowizjami i kosztami, które wynikają z Umowy - najpóźniej w dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
- Jeśli pobraliśmy od Ciebie opłaty lub prowizje w podwyższonej wysokości, zwrócimy Ci różnicę między nową a dotychczasową stawką, albo oddamy pobrane opłaty lub prowizje, które wprowadziliśmy.

Rozdział 14 Jakie są zasady rozwiązania i wypowiedzenia Umowy

Zasady ogólne

- Umowa rozwiązuje się:
 - w przypadkach, które wskazują przepisy prawa,
 - jeśli Ty albo my wypowiedziemy umowę przez złożenie pisemnego oświadczenia,
 - automatycznie po 100 dniach od zastrzeżenia karty głównej, jeśli użytkownik karty jednocześnie: nie zamówi nowej karty w miejsce zastrzeżonej, na rachunku karty nie będzie zadłużenia z tytułu Umowy i do rachunku karty nie będzie wydana karta dodatkowa,
 - w przypadku Twojej śmierci.
- Jeśli otrzymamy dokument, który potwierdza Twoją śmierć, Umowa rozwiązuje się z chwilą doręczenia nam tego dokumentu. Zastrzeżemy wtedy kartę główną i kartę dodatkową (jeżeli została wydana). Zablokujemy możliwość korzystania z limitu do karty.

3. Za dokumenty wiarygodne, które potwierdzają Twój zgon uznajemy: zupełny lub skrócony odpis aktu zgonu, świadectwo zgonu, pismo organu rentowego, pisma z policji, z sądu, od komornika oraz pismo innej wiarygodnej instytucji. Dokumenty te, muszą zostać nam dostarczone lub przedstawione w oryginale.
4. Naliczamy odsetki, opłaty i prowizje tylko do dnia, w którym otrzymamy dokument, który potwierdzi Twoją śmierć. Osoby, które są zobowiązane do spłaty limitu zgodnie z Umową lub spadkobiercy muszą spłacić zadłużenie, które wynika z Umowy.

Jak Ty możesz rozwiązać tę Umowę

5. Możesz rozwiązać Umowę:
 - 1) na piśmie w placówce bankowej, która realizuje tę czynność,
 - 2) przez system bankowości internetowej,
 - 3) przesyłając nam pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu na nasz adres. Oświadczenie musi zawierać Twoje dane osobowe (imię i nazwisko, PESEL (obywatel Rzeczypospolitej Polskiej), rodzaj oraz serię i numer dokumentu, który pozwala na Twoją identyfikację, numer telefonu kontaktowego) oraz numer rachunku karty. W przypadku wątpliwości co do autentyczności oświadczenia, które przesałeś, możemy telefonicznie je potwierdzić.
6. Jeśli przed końcem okresu wypowiedzenia:
 - 1) złożymy Ci telefonicznie propozycję, aby wycofać oświadczenie o wypowiedzeniu i podczas tej rozmowy złożysz oświadczenie woli o aby wycofać oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy lub
 - 2) złożysz na naszej Infolinii, oświadczenie woli, aby wycofać oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy, uznajemy, że Umowa nadal obowiązuje. Odblokujemy limit do karty z dniem, w którym złożysz oświadczenie woli, aby wycofać wypowiedzenie.
7. Za dzień, w którym złożysz nam oświadczenie o rozwiązaniu Umowy ze skutkiem natychmiastowym albo za jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia, uznajemy dzień, w którym doręczysz nam to oświadczenie.

Co się stanie po rozwiązaniu tej Umowy

8. Jeśli po upływie ostatniego dnia okresu wypowiedzenia, wystąpi nadpłata na rachunku karty możesz złożyć dyspozycję jej zwrotu. Zwrócimy pieniądze na Twój rachunek w dowolnym banku w Polsce, który wskażesz. Zrobimy to zaraz po zakończeniu cyklu rozliczeniowego, w którym nastąpiło rozwiązanie Umowy. Jeśli nie złożysz takiej dyspozycji, zwrócimy nadpłatę w terminie do 3 miesięcy, od dnia rozwiązania Umowy na Twój rachunek oszczędnościowo – rozliczeniowy u nas, a jeśli go nie masz – na Twój rachunek oszczędnościowy prowadzony u nas. Jeżeli nie prowadzimy dla Ciebie żadnego z tych rachunków, prześlemy pieniądze na nieoprocentowany rachunek techniczny prowadzony u nas.

Kiedy możemy obniżyć limit do karty

9. Jeśli nie wykonasz swoich obowiązków jako posiadacza rachunku, możemy obniżyć limity do karty, którego nie wykorzystasz.
10. Obniżenie Limitu do karty oznacza wypowiedzenie Umowy w części za 2-miesięcznym okresem wypowiedzenia.
11. Jeśli obniżymy limit do karty, w drodze wypowiedzenia, to nie będzie to wymagało aneksu do Umowy i nie zmieni jej pozostałych postanowień.

Rozdział 15 Jakie są zasady doręczania naszej korespondencji

1. Możesz otrzymywać korespondencję w następujący sposób:
 - 1) przez system bankowości internetowej, jeśli jesteś użytkownikiem tego systemualbo

- 2) na adres, który wskazałeś do doręczania korespondencji, a jeśli nie wskazałeś tego adresu – na znany nam adres Twojego miejsca zamieszkania.
2. Będziesz otrzymywać korespondencję tylko poprzez system bankowości internetowej, jeśli zawarłeś umowę o korzystanie z tego systemu i stałeś się jego użytkownikiem.
3. Jeśli nie jesteś użytkownikiem systemu bankowości internetowej, będziesz otrzymywać korespondencję wysyланą pocztą.
4. Niezależnie od sposobu doręczania korespondencji jaki wybrałeś możemy zawsze przesyłać Ci korespondencję na adres, który wskazałeś do doręczania korespondencji, a jeśli nie wskazałeś tego adresu – na znany nam adres Twojego miejsca zamieszkania.
5. Możemy zawrzeć pomiędzy Tobą jako posiadaczem rachunku, a nami jako Bankiem odrębne umowy, które będą regulować doręczanie korespondencji. Wtedy postanowienia tej odrębnej umowy mają pierwszeństwo przed postanowieniami tych Ogólnych warunków. W razie sprzeczności będziemy związani tą odrębną umową.
6. Na Twoje żądanie dostarczymy Ci na papierze lub na innym trwałym nośniku wszystkie warunki umowne, które wiążą Cię z nami.

Rozdział 16 Jakie są zasady składania i rozpatrywania reklamacji

1. Ty jako posiadacz rachunku lub użytkownik karty możecie składać reklamacje.
2. Możecie złożyć reklamację:
 - 1) w postaci elektronicznej:
 - a. poprzez system bankowości internetowej (jeśli jesteś jego użytkownikiem);
 - b. na adres do doręczeń elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, który znajdziesz na naszej stronie internetowej;
 - 2) ustnie:
 - a. telefonicznie pod numerami, które znajdziesz na naszej stronie internetowej (koszt połączenia według stawek operatora);
 - b. osobiście w placówce bankowej, która realizuje tę czynność;
 - 3) na piśmie:
 - a. przesyłką pocztową na nasz adres, który znajdziesz na naszej stronie internetowej;
 - b. osobiście w placówce bankowej, która realizuje tę czynność.
3. Odpowiedź na reklamację prześlemy Tobie jako posiadaczowi rachunku lub użytkownikowi karty na trwałym nośniku z wykorzystaniem tego samego kanału (za wyjątkiem ustnego złożenia reklamacji) jakim złożyliście reklamację, chyba że poinformujecie nas, że chcecie ją otrzymać innym kanałem.
4. Rozpatrzymy reklamację jak najszybciej i odpowiemy na nią maksymalnie w terminie:
 - 1) 15 dni roboczych (w przypadku reklamacji, które dotyczą usług płatniczych);
 - 2) 30 dni (w przypadku reklamacji, które nie dotyczą usług płatniczych).Każdy z tych terminów liczymy od daty otrzymania przez nas reklamacji.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, które uniemożliwiają nam rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie, możemy wydłużyć ten termin – nie może on jednak przekroczyć:
 - 1) 35 dni roboczych (w przypadku reklamacji, które dotyczą usług płatniczych);
 - 2) 60 dni (w przypadku reklamacji, które nie dotyczą usług płatniczych).

Każdy z tych terminów liczymy od daty otrzymania przez nas reklamacji.

Poinformujemy Cię lub użytkownika karty o tym i podamy okoliczności, które musimy ustalić oraz przyczynę opóźnienia.

6. W trakcie postępowania reklamacyjnego możemy zwrócić się do Ciebie lub użytkownika karty o to byście przedstawili dodatkowe wyjaśnienia lub dokumenty. W sprawie reklamacji możemy skontaktować się z Tobą lub użytkownikiem karty telefonicznie – na numer, który podaliście nam do kontaktu.
7. Jeśli nie uznamy reklamacji, możesz złożyć odwołanie.
8. Upoważniasz nas i udzielasz nam nieodwołalnego, w okresie, w którym trwa ta Umowa, pełnomocnictwa do tego żebyśmy:
 - 1) uznali warunkowo rachunek karty kwotą, którą reklamujesz wraz z opłatami i prowizjami, które wynikają z Tabeli opłat i prowizji;
 - 2) obciążyli rachunek karty kwotą, którą reklamujesz wraz z opłatami i prowizjami, które wynikają z Tabeli opłat i prowizji.
9. Uznamy warunkowo rachunek karty kwotą, którą reklamujesz wraz z opłatami i prowizjami, które wynikają z Tabeli opłat i prowizji, jeśli wstępnie uznamy, że istnieją przesłanki, aby rozpatrzyć reklamację pozytywnie. Jednocześnie będziemy nadal prowadzić postępowanie reklamacyjne. Jeżeli w jego wyniku nie uznamy reklamacji, obciążymy - w dniu, w którym rozpatrzymy reklamację – rachunek karty kwotą, którą reklamowałeś wraz z opłatami i prowizjami, którymi rachunek warunkowo uznaliśmy. Wyrażasz zgodę na to, że powstanie saldo debetowe w wyniku tego obciążenia.
10. Jeśli użytkownik karty złożył reklamację, nadal musisz spłacić minimalną kwotę spłaty, którą podajemy w zestawieniu transakcji.

Rozdział 17 Postanowienia końcowe

1. W komunikacji z Tobą będziemy używać języka polskiego. Wszystkie zawiadomienia, informacje, korespondencja oraz inne wiadomości, które są konieczne do tego, aby prawidłowo wykonać wzajemne prawa i obowiązki, które wynikają z Umowy oraz Ogólnych warunków będziemy sporządzać w języku polskim.
2. Informacje, które mogą być potrzebne, aby się z nami skontaktować takie jak adres siedziby głównej, adres poczty elektronicznej, adres do doręczeń elektronicznych oraz numery telefonów podajemy w Komunikacie.
3. Prawem właściwym, do zawarcia i wykonywania Umowy, w tym Ogólnych warunków, jest prawo polskie. Ewentualne spory będą rozpatrywane według polskiego prawa.
4. W sprawach, których nie opisujemy w tych Ogólnych warunkach stosujemy przepisy prawa polskiego.
5. Zmiana treści Wykazu nie zmienia Ogólnych warunków i nie wymaga wypowiedzenia Wykazu. Aktualną treść Wykazu udostępniamy na tablicy ogłoszeń w placówkach bankowych oraz na naszej stronie internetowej.
6. Jeśli zmienimy Komunikat poinformujemy Cię o tym na naszej stronie internetowej www.ing.pl – tablica ogłoszeń.

ING Bank Śląski S.A. z siedzibą w Katowicach, ul. Sokolska 34, 40-086 Katowice, zarejestrowany przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000005459, posiadający numer identyfikacji podatkowej NIP: 634-013-54-75, o wpłaconym kapitale zakładowym 130 100 000,00 zł. www.ing.pl



Informacja dodatkowa dla klienta

Przykłady - jak obliczamy zmiany opłat, prowizji lub warunków finansowych z wykorzystaniem wzoru, który występuje w Ogólnych warunkach.

Wzór i zasady obliczeń opisujemy w rozdziale Jak możemy zmienić Ogólne warunki i opłaty i prowizje, w ustępach 4, 5 i 7 Ogólnych warunków.

Przykład 1:

Jeśli planujemy podwyżkę w 2026 r. i ostatnia była w 2025 r., to bierzemy pod uwagę przeciętne wynagrodzenie z grudnia 2025 r. w relacji do grudnia 2024 r.

$$\text{Wskaźnik podwyżki } T = \left(\frac{9583,31\text{zł}}{8821,25\text{zł}} - 1 \right) * 100\% = 8,6389\% \text{ zaokrąglając: } 8,64\%$$

Opłatę możemy podnieść o 8,64%. Jak w tym przypadku przełoży się wartość 8,64% na podwyżkę przykładowej opłaty i prowizji:

- 1) opłatę miesięczną 10 zł za obsługę karty kredytowej podniesiemy o 0,86 zł.

Obliczyliśmy to tak:

$$10 \text{ zł} + (10 \text{ zł} \times 8,64\%) = 10 + 0,86 \text{ zł} = 10,86 \text{ zł}$$

- 2) prowizję wyrażoną w % (prowizja za uruchomienie usługi „Rozłóż na raty” podniesiemy o 0,09 punktu procentowego (pp).

Obliczyliśmy to tak:

$$1\% + (1\% \times 8,64\%) = 1\% + 0,09 \text{ pp} = 1,09\%$$

Przykład 2:

Jeśli planujemy podwyżkę w 2026 r. i ostatnia była w 2023 r. (mieści się w ostatnich 5 latach), to bierzemy pod uwagę przeciętne wynagrodzenie z grudnia 2025 r. w relacji do grudnia 2022 r.

$$\text{Wskaźnik podwyżki } T = \left(\frac{9583,31\text{zł}}{7329,96\text{zł}} - 1 \right) * 100\% = 30,7416\% \text{ zaokrąglając } 30,74\%$$

Opłatę możemy podnieść o 30,74%. Jak w tym przypadku przełoży się wartość 30,74% na podwyżkę przykładowej opłaty i prowizji:

- 1) opłatę miesięczną 10 zł za obsługę karty kredytowej podniesiemy o 3,07 zł.

Obliczyliśmy to tak:

$$10 \text{ zł} + (10 \text{ zł} \times 30,74\%) = 10 \text{ zł} + 3,07 \text{ zł} = 13,07 \text{ zł}$$

- 2) prowizję wyrażoną w % (prowizja za uruchomienie usługi „Rozłóż na raty” podniesiemy o 0,31 punktu procentowego (pp).

Obliczyliśmy to tak:

$$1\% + (1\% \times 30,74\%) = 1\% + 0,31 \text{ pp} = 1,31\%$$

Przykład 3:

Obliczenie podwyżki przy braku podwyżek przez ostatnie 5 lat

Jeśli planujemy podwyżkę w 2026 r. i nie było podwyżek przez więcej niż 5 lat, to bierzemy pod uwagę przeciętne wynagrodzenie z grudnia 2025 r. w relacji do grudnia 2020 r.

$$\text{Wskaźnik podwyżki } T = \left(\frac{9583,31\text{zł}}{5973,75\text{zł}} - 1 \right) * 100\% = 60,4237\% \text{ zaokrąglając } 60,42\%$$

Opłatę możemy podnieść o 60,42%. Jak w tym przypadku przełoży się wartość 60,42% na podwyżkę przykładowej opłaty i prowizji:

1) opłatę miesięczną 10 zł za obsługę karty kredytowej podniesiemy o 6,04 zł.

Obliczyliśmy to tak:

$$10 \text{ zł} + (10 \text{ zł} \times 60,42\%) = 10 \text{ zł} + 6,04 \text{ zł} = 16,04 \text{ zł}$$

2) prowizję wyrażoną w % (prowizja za uruchomienie usługi „Rozłóż na raty” podniesiemy o 0,60 punktu procentowego (pp).

Obliczyliśmy to tak:

$$1\% + (1\% \times 60,42\%) = 1\% + 0,60 \text{ pp} = 1,60\%$$

Przykład 4:

Podniesienie wyliczonego Wskaźnika podwyżki o maksymalnie 1 punkt procentowy

Jeśli planujemy podwyżkę w 2026 i ostatnia była w 2025, to bierzemy pod uwagę przeciętne wynagrodzenie z grudnia 2025 w relacji do grudnia 2024.

$$\text{Wskaźnik podwyżki } T = \left(\frac{9583,31\text{zł}}{8821,25\text{zł}} - 1 \right) * 100\% = 8,64\%$$

Do obliczonego Wskaźnika podwyżki dodajemy 1 punkt procentowy: 8,64% + 1 pp = 9,64%

Opłatę możemy podnieść o 9,64%. Jak w tym przypadku przełoży się wartość 9,64% na podwyżkę przykładowej opłaty i prowizji:

1) opłatę miesięczną 10 zł za obsługę karty kredytowej podniesiemy o 0,96 zł.

Obliczyliśmy to tak:

$$10 \text{ zł} + (10 \text{ zł} \times 9,64\%) = 10 \text{ zł} + 0,96 \text{ zł} = 10,96 \text{ zł}$$

2) prowizję wyrażoną w % (prowizja za uruchomienie usługi „Rozłóż na raty” podniesiemy o 0,60 punktu procentowego (pp).

Obliczyliśmy to tak:

$$1\% + (1\% \times 9,64\%) = 1\% + 0,10 \text{ pp} = 1,10\%$$

Przykład 5:

Przykład podniesienia opłaty 0 zł i prowizji 0%

Jeśli planujemy podwyżkę w 2026 r., to sprawdzamy, czy przeciętne wynagrodzenie z grudnia 2025 r. (9583,31 zł) wzrosło względem przeciętnego wynagrodzenia z grudnia 2024 r. (8821,25 zł).

Jeśli wzrosło możemy zmienić stawkę.

Jak w tym przypadku zmienimy opłatę lub prowizję, która ma stawkę 0 zł / 0%:

1) Automatyczna spłata zadłużenia karty kredytowej – opłata 0 zł

Nową stawkę opłaty wyliczymy w taki sposób: 1% z 9583,31zł = 95,83 zł

Możemy podwyższyć opłatę z 0 zł do maksymalnie 95,83 zł.

2) Prowizja 0% - nowa stawka prowizji to maksymalnie 2%.

Przykład 6:

Aktualizacja warunków oferty

Planujemy zmianę dotyczącą średniego miesięcznego poziomu aktywów zgromadzonych w naszym Banku - co najmniej 200 tys. zł. Do obliczenia wskaźnika podwyżki bierzemy pod uwagę przeciętne wynagrodzenie z grudnia 2025 r. (9583,31 zł) względem przeciętnego wynagrodzenia z grudnia 2024 r. (8821,25 zł).

$$\text{Wskaźnik podwyżki } T = \left(\frac{9583,31\text{zł}}{8821,25\text{zł}} - 1 \right) * 100\% = 8,6389\% \text{ zaokrąglając: } 8,64\%$$

Średni miesięczny poziom aktywów zgromadzonych w Banku możemy podnieść o 8,64%. Jak w tym przypadku przełoży się na warunek finansowy:

$$200\ 000,00\ \text{zł} + (200\ 000,00\ \text{zł} \times 8,64\%) = 200\ 000,00\ \text{zł} + 17\ 280,00\ \text{zł} = 217\ 280,00\ \text{zł}.$$

217 280,00 zł to nowa wartość warunku finansowego, który uprawnia klienta do niepłacenia prowizji.

ING Bank Śląski S.A. z siedzibą w Katowicach, ul. Sokolska 34, 40-086 Katowice, zarejestrowany przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000005459, posiadający numer identyfikacji podatkowej NIP: 634-013-54-75, o wpłaconym kapitale zakładowym 130 100 000,00 zł. www.ing.pl

