

Komunikat do Regulaminu otwierania i prowadzenia rachunków bankowych w ING Banku Śląskim S.A. dla osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą z segmentu firm i samorządów oraz korporacji

Obowiązuje od 2 stycznia 2023 r.

Zasady realizacji krajowych Zleceń Płatniczych

1. Wychodzących

- 1) Zlecenia krajowe wyrażone w złotych polskich złożone w formie elektronicznej i kierowane do rozliczenia na terenie Kraju (przelew zewnętrzny) oraz na Rachunki Płatnicze prowadzone w ING Banku (przelew bez przewalutowania) są wykonywane – skutkują obciążeniem Rachunku Płatniczego- w czasie rzeczywistym (w trybie 24/7).
- 2) Zlecenia krajowe wyrażone w złotych polskich złożone w formie papierowej oraz zlecenia krajowe z przewalutowaniem są wykonywane – skutkują obciążeniem rachunku - z uwzględnieniem Godzin Granicznych określonych w poniższej Tabeli (poza trybem 24/7).

Forma złożenia Zlecenia Płatniczego	Rodzaj Zlecenia Płatniczego	Godzina graniczna
W formie papierowej w Oddziałach ING Bank	Przelew krajowy	W godzinach pracy Oddziału
W formie elektronicznej	Przelew krajowy z rachunków walutowych oraz wewnętrzny z przewalutowaniem	do 17.00 W Dni Robocze

- 3) Zlecenia Płatnicze złożone w formie elektronicznej i papierowej wysyłane są do Dostawcy Usług Płatniczych Odbiorcy tylko w Dni Robocze w godzinach podanych w poniższej tabeli. Zlecenia złożone w Dniu Roboczym po Godzinie Granicznej są wysyłane do Dostawcy Usług Płatniczych Odbiorcy w kolejnym Dniu Roboczym.

Typ przelewu	Godzina Graniczna	Przekazanie do systemu rozliczeniowego
Przelew krajowy (Elixir, ZUS, Urząd Skarbowy)	14:30	w dniu roboczym, w ramach I, II lub III sesji rozliczeniowej systemu ELIXIR
Pilny Przelew krajowy (rozliczany w systemie Sorbnet2)	14:30	realizacja w systemie Sorbnet2 w tym samym dniu roboczym
Przelew Express ELIXIR	24/7	realizacja w czasie rzeczywistym bez ograniczeń czasowych

- 4) ING Bank wykonuje Przelewy krajowe za pośrednictwem:

1. systemu Elixir:

- a. gdy kwota Przelewu jest niższa niż 1 000 000 złotych polskich,
- b. niezależnie od kwoty Przelewu – Przelewy na rachunki organów podatkowych oraz Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

2. systemu Sorbnet2 - jeżeli kwota Przelewu jest równa lub przekracza 1 000 000 złotych polskich,
3. wewnętrznego systemu ING Banku – niezależnie od kwoty Przelewu, jeżeli rachunek Płatnika i Odbiorcy są prowadzone przez ING Bank.
4. systemu Express Elixir:
 - a. gdy kwota Przelewu jest równa lub niższa 100 000 złotych polskich,
 - b. bank Odbiorcy jest uczestnikiem systemu i jest dostępny w momencie realizacji Zlecenia Płatniczego.
- 5) Na żądanie Klienta ING Bank wykonuje Przelewy krajowe, których kwota jest niższa niż 1 000 000 złotych polskich w systemie Sorbnet2 z wyłączeniem przelewów na rachunki organów podatkowych oraz Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.
2. Przychodzących – ING Bank udostępnia odbiorcy kwotę otrzymanej transakcji płatniczej natychmiast po uznaniu tej kwoty rachunku ING Banku do godziny:

Typ przelewu	Godzina	Odbiór z systemu rozliczeniowego
Przelew krajowy ELIXIR	11:00	I sesja rozliczeniowa systemu ELIXIR
	15:00	II sesja rozliczeniowa systemu ELIXIR
	17.30	III sesja rozliczeniowa systemu ELIXIR
Przelew krajowy rozliczany w systemie Sorbnet2	do godz. 16.00	w momencie wpływu Zlecenia Płatniczego
Przelew Express ELIXIR	24/7	w czasie rzeczywistym bez ograniczeń czasowych
Przelew Blue Media	24/7	w czasie rzeczywistym bez ograniczeń czasowych
Przelew wewnętrzny bez przewalutowania na rachunki prowadzone w ING Banku	24/7	w czasie rzeczywistym bez ograniczeń czasowych

Zasady realizacji odwołań krajowych Zleceń Płatniczych

1. Klient może odwołać Zlecenie Płatnicze złożone za pomocą Systemu ING Business, aplikacji mobilnej ING Business oraz Webservice wyłącznie w przypadku gdy:
 - a) odwołanie dotyczy Przelewu krajowego pojedynczego, który spełnia następujące warunki: nie wymaga przewalutowania, nie jest realizowany w czasie rzeczywistym, nie jest przelewem krajowym w formie podzielonej płatności (Split Payment) oraz nie jest przelewem na US, ZUS lub KRUS, ponadto
 - b) pod warunkiem zweryfikowania przez Bank, że w związku z realizowanym procesem rozliczeniowym, istnieje techniczna [operacyjna] możliwość odwołania skutków złożonego Zlecenia Płatniczego.
2. Szczegółowe warunki złożenia dyspozycji odwołania pojedynczych Zleceń Płatniczych w Systemie ING Business:

Typ przelewu – z bieżącą datą realizacji	Kiedy można odwołać przelew
Przelew krajowy ELIXIR (nie dotyczy przelewów Split Payment, wymagających przewalutowania, na rachunki US, ZUS i KRUS)	złożony na I sesję Elixir można odwołać do godziny 9:00 w dniu złożenia przelewu lub do godziny 9:00 najbliższego dnia roboczego
	złożony na II sesję Elixir można odwołać do godziny 13:00 w dniu złożenia przelewu
	złożony na III sesję Elixir można odwołać do godziny 15:30 w dniu złożenia przelewu
Przelew krajowy rozliczany w systemie Sorbnet2	złożony w dniu roboczym po godzinie 14:30, w sobotę, niedzielę lub w dzień ustawowo wolny od pracy Banku można odwołać do godziny 7:00 najbliższego dnia roboczego

Przelew Express ELIXIR (w tym Split Payment)	Brak możliwości
Przelew wewnętrzny bez przewalutowania na rachunki prowadzone w ING Banku	Brak możliwości

- W przypadku skutecznego wykonania odwołania Zlecenia Płatniczego uznanie rachunku bankowego kwotą z tytułu odwołanego zlecenia płatniczego nastąpi najpóźniej w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu złożenia odwołania Zlecenia Płatniczego.
- Bank zastrzega sobie prawo do niezrealizowania dyspozycji odwołania przelewu z przyczyn od niego niezależnych.

Zasady realizacji walutowych Zleceń Płatniczych

- Dotyczą walutowych Zleceń Płatniczych wychodzących, (przelew zewnętrzny) oraz na rachunki Płatnicze prowadzone w ING Banku (przelew wewnętrzny):
 - Godziny Graniczne przyjmowania Zleceń Płatniczych, do których złożone Zlecenia Płatnicze skutkują obciążeniem rachunku Klienta w tym samym Dniu Roboczym. Zlecenia Płatnicze złożone po Godzinie Granicznej uznaje się za złożone w następnym Dniu Roboczym.

Forma złożenia Zlecenia Płatniczego	Rodzaj Zlecenia Płatniczego	Godzina graniczna
W formie papierowej w Oddziałach ING Banku	Przelew walutowy	do 14:30 w Dni Robocze
W formie elektronicznej	Przelew walutowy zewnętrzny	do 17:00 w Dni Robocze
	Przelew walutowy wewnętrzny z przewalutowaniem	do 19:00 w Dni Robocze
	Przelew walutowy wewnętrzny bez przewalutowania	w czasie rzeczywistym bez ograniczeń czasowych
Komunikat SWIFT w formacie MT101	Przelew walutowy zewnętrzny	do 17:00 w Dni Robocze
	Przelew walutowy wewnętrzny	do 19:00 w dni Robocze
	Przelew krajowy zewnętrzny	do 14:30 w Dni Robocze
	Przelew krajowy wewnętrzny	do 19:00 w dni Robocze

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

Rodzaj waluty	Data waluty D	Data waluty D+1	Data waluty D+2
USD	16:30	17:00	17:00
GBP, CAD	16:00	17:00	17:00
EUR	15:30	17:00	17:00

EUR – przelew rozliczany w systemie SEPA	14:00	17:00	Nie dotyczy
CHF, HUF	14:30	17:00	17:00
PLN, BGN	14:00	17:00	17:00
RON	12:30	17:00	17:00
CZK	12:00	17:00	17:00
SEK, NOK,	10:30	17:00	17:00
TRY, DKK,	10:00	17:00	17:00
AUD, JPY	Brak możliwości realizacji przelewów wychodzących	15:00	17:00
ZAR	Brak możliwości realizacji przelewów wychodzących	14:00	17:00
CNY	Brak możliwości realizacji przelewów wychodzących	10:00	17:00
INR	Brak możliwości realizacji przelewów wychodzących	Brak możliwości realizacji przelewów wychodzących	17:00

3) Zasady realizacji walutowych Zleceń Płatniczych:

- a. Zlecenie płatnicze w EUR kierowane do banku odbiorcy prowadzącego działalność na terenie Rzeczypospolitej Polskiej lub na terytorium innego Państwa Członkowskiego albo Państwa SEPA, rozliczane w systemie SEPA (Single Euro Payments Area – Jednolity Obszar Płatniczy w Euro) złożone do godz. 14:00 ING Bank przekazuje do rozliczenia w tym samym dniu roboczym. Zlecenie nie jest traktowane jako zlecenie złożone w trybie pilnym.
- b. Dla wykonania przez ING Bank Transakcji Płatniczej Klient zobowiązany jest do podania w Zleceniu Płatniczym w przypadku kierowania zlecenia do:
 1. Państw Członkowskich oraz gdy walutą przelewu jest euro (EUR), numeru rachunku bankowego odbiorcy, w formacie IBAN,
 2. Państw, dla których numer rachunku bankowego oznacza się w formacie IBAN – numeru rachunku w tym standardzie oraz kodu BIC banku Odbiorcy,
 3. pozostałych państw, z wyłączeniem państw wymienionych w pkt. 5 ppkt c) – numeru rachunku Odbiorcy, oraz dla oznaczenia Banku Odbiorcy – odpowiednio kodu BIC Banku Odbiorcy,
 4. USA – BIC lub numeru tzw. FW/ABA (dziewięciocyfrowy kod bankowy identyfikujący banki w systemach rozliczeniowych na terenie USA) oraz pełnej nazwy banku odbiorcy.
- c. Zlecenia Płatnicze spełniające warunki, o których mowa w pkt. a), traktowane są jako zlecenia standardowe, kierowane do automatycznego rozliczenia w tzw. trybie STP.
- d. W przypadku, gdy Zlecenie Płatnicze w walucie jednego z Państw Członkowskich kierowane jest do banku Odbiorcy prowadzącego działalność w Rzeczypospolitej Polskiej lub na terytorium innego Państwa Członkowskiego albo Państwa SEPA wymagane jest podanie numeru rachunku wyłącznie w formacie IBAN.
- e. Klient, składając Zlecenie Płatnicze wyrażone w walucie juan renminbi (Chiny), upoważnia ING Bank do przekazania do banku Odbiorcy wszelkich informacji oraz dokumentów przekazanych przez Klienta, wymaganych do realizacji zlecenia. Tym samym Klient zobowiązuje się – w przypadku, gdy bank Odbiorcy wymagać będzie przekazania dokumentów handlowych- dostarczyć takie dokumenty do ING Banku.
- f. Klient nie może odwołać złożonego Zlecenia Płatniczego od momentu otrzymania go przez ING Bank.

4) Godzina realizacji walutowych Zleceń Płatniczych przychodzących:

ING Bank uznaje rachunek Odbiorcy kwotą otrzymanej transakcji płatniczej w Dniu Roboczym, natychmiast po uznaniu rachunku ING Banku z uwzględnieniem par. 30 ust. 2 i 3 Regulaminu.

do
19.00

5) Ograniczenia związane z realizacją Zleceń Płatniczych.

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

a) za pośrednictwem lub na rzecz niżej wymienionych banków:

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

b) jeżeli zleceniodawcą lub beneficjentem transakcji jest podmiot, którego właścicielem jest rząd Białorusi,

c) kierowanych do rozliczenia za pośrednictwem lub na rzecz niżej wymienionych krajów:

- Iran,
- Korea Północna,
- Kuba,
- Sudan,
- Syria.

d) za towary lub usługi pochodzące z jednego z krajów wymienionych w pkt. 5 ppkt. c) niniejszego Komunikatu lub towary i usługi kontrolowane przez rząd tego kraju,

e) jeżeli zleceniodawcą lub beneficjentem transakcji jest jeden z następujących podmiotów:

- osoba fizyczna / dowolny podmiot posiadający miejsce zamieszkania / siedzibę w jednym z krajów wymienionych w pkt. 5 ppkt c) niniejszego Komunikatu,
- rząd jednego z krajów wymienionych w pkt. 5 ppkt c) niniejszego Komunikatu oraz podmioty, których właścicielem jest rząd jednego z tych krajów; podmioty bezpośrednio kontrolowane przez rządy tych krajów; osoby fizyczne lub podmioty działające w imieniu przedmiotowych rządów.

f) jeżeli nie ma możliwości wykonania obowiązków w ramach stosowania środków bezpieczeństwa finansowego lub zachodzi podejrzenie, że wykonanie transakcji płatniczej mogłoby narazić ING Bank na ryzyko naruszenia sankcji międzynarodowych

Zasady realizacji odwołań Zleceń Płatniczych

Klient może odwołać zlecenie złożone za pomocą Systemu jeżeli:

1. Złożono przelew krajowy, który nie wymaga przewalutowania, nie jest realizowany w czasie rzeczywistym oraz nie jest przelewem krajowym - podzielona płatność Split Payment lub nie jest przelewem na US lub ZUS, który mógłby zostać zrealizowany ze środków na rachunku VAT.
2. Pod warunkiem weryfikacji możliwości odwołania go po stronie Banku.

Rachunki VAT

1. Zasady otwierania i prowadzenia:

- 1) ING Bank otwiera i prowadzi jeden Rachunek VAT, niezależnie od liczby prowadzonych dla tego Posiadacza Rachunków Bankowych,

- 2) na wniosek Posiadacza Rachunku ING Bank może prowadzić więcej niż jeden Rachunek VAT dla tego samego Posiadacza, przy czym do jednego Rachunku Bankowego może być prowadzony tylko jeden Rachunek VAT,
 - 3) Rachunek VAT jest prowadzony w PLN wyłącznie do Rachunków Bankowych w PLN,
 - 4) do Rachunku VAT ING Bank nie wydaje Instrumentów Płatniczych,
 - 5) do Rachunku VAT Bank, ING Bank wydaje wyciągi bankowe wyłącznie w formie elektronicznej dostępnej w Systemie lub w inny uzgodniony z ING Bankiem sposób,
 - 6) za otwarcie i prowadzenie jednego Rachunku VAT Bank nie pobiera opłat i prowizji, za wykonywanie pozostałych czynności ING Bank pobiera opłaty i prowizje zgodnie z TOiP,
 - 7) ING Bank informuje Posiadacza Rachunku Bankowego o numerze Rachunku VAT oraz o zasadach i terminie informowania o saldzie na Rachunku VAT:
 1. za pomocą Systemu,
 2. w sposób zwyczajowo przyjęty.
 - 8) Uprawnienia do zarządzania środkami zgromadzonymi na Rachunku VAT są takie same, jakie są przyznane Użytkownikowi dla Rachunku rozliczeniowego za pośrednictwem którego następuje realizacji Dyspozycji płatniczej w ciężar Rachunku VAT. Dostęp do salda, historii operacji, wyciągów oraz listy powiązanych rachunków rozliczeniowych w Systemie wymaga nadania użytkownikowi uprawnień do szczegółów płatności.
2. Zasady dokonywania rozliczeń:
- 1) rozliczenia na rachunku VAT dokonywane są zgodnie z Ustawą z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, oraz na podstawie innych ustaw,
 - 2) na Rachunki VAT nie można dokonywać transakcji płatniczych gotówkowych - wpłat/wypłat gotówkowych,
 - 3) w ramach tzw. przekazania własnego:
 1. Posiadacz Rachunku VAT może dokonać zasilenia Rachunku VAT Środkami Pieniężnymi zgromadzonymi na innych Rachunkach VAT prowadzonych w ING Banku lub w innych bankach dla tego samego posiadacza rachunku,
 2. Posiadacz Rachunku VAT może dokonać obciążenia Rachunku VAT w celu przekazania Środków Pieniężnych na inne Rachunki VAT prowadzone w ING Banku lub w innych bankach dla tego samego posiadacza rachunku.
 - 4) uznanie i obciążenie Rachunku VAT jest dokonywane odpowiednio przez obciążenie albo uznanie Rachunku Bankowego Posiadacza Rachunku VAT prowadzonego ING Banku,
 - 5) zapłata z zastosowaniem mechanizmu podzielonej płatności tj. z wykorzystaniem Rachunku VAT dokonywana jest w PLN, w formie polecenia przelewu / polecenia zapłaty z wykorzystaniem funkcjonalności udostępnionej w Systemie, lub inny uzgodniony z ING Bankiem sposób,
 - 6) Posiadacz Rachunku Bankowego ponosi odpowiedzialność za prawidłowość danych podawanych przy dokonywaniu rozliczeń na rachunku VAT.

Zasady realizacji krajowych Zleceń/Transakcji BLIK

1. Transakcje dostępne w ramach BLIK:
 - 1) Zapłata za towar, usługę lub należności publicznoprawne w oznaczonych punktach wyposażonych w terminale POS do realizacji tej transakcji, inne urządzenia umożliwiające jej wykonanie lub przez internet,
 - 2) Wypłata gotówki w oznaczonych urządzeniach, w tym w bankomatach,
 - 3) Wpłata gotówki we wpłatomatach Banku i sieci Planet Cash.
2. Limity dzienne dostępne w ramach BLIK.
 - 1) Wszystkie transakcje w ramach BLIK (internet, terminal POS, gotówkowe): 200 PLN, 500 PLN, 1 000 PLN, 2 000 PLN, 3 000 PLN, 4 000 PLN, 5 000 PLN, 10 000 PLN, z tym, że:
 - Transakcje internetowe BLIK: 0 PLN, 200 PLN, 500 PLN, 1 000 PLN, 2 000 PLN, 3 000 PLN, 4 000 PLN, 5 000 PLN, 10 000 PLN
 - Transakcje gotówkowe BLIK: 0 PLN, 200 PLN, 500 PLN, 1 000 PLN, 2 000 PLN, 3 000 PLN, 4 000 PLN, 5 000 PLN, 10 000 PLN

Usługi płatnicze w formie gotówkowej

1. ING Bank wykonuje Zlecenia Płatnicze dokonania wpłaty i wypłaty gotówki w złotych polskich, zarówno w banknotach i monetach, oraz w walutach obcych, wyłącznie w banknotach, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. ING Bank nie dokonuje wypłat walut obcych w bilonie. W przypadku, gdy Zlecenie Płatnicze wyrażone w walutach obcych nie może być zrealizowane w banknotach, ING Bank wypłaci równowartość tej kwoty w złotych polskich, z zachowaniem uregulowanych odrębnie zasad dotyczących przewalutowań.
3. ING Bank przyjmuje Zlecenia Płatnicze dokonania wpłaty gotówki w formie:
 - 1) otwartej – na podstawie Zlecenia złożonego osobiście na papierze we wszystkich Oddziałach świadczących obsługę gotówkową:
 1. w przypadku dokonywania wpłat gotówkowych w formie otwartej na Rachunek Bankowy, w celu zapewnienia bezpieczeństwa środków Klientów, ING Bank ma prawo do potwierdzania danych identyfikujących osobę składającą Zlecenie płatnicze w oparciu o dokument tożsamości lub inny dokument pozwalający na identyfikację akceptowany przez ING Bank,
 2. wpłaty gotówkowe w formie otwartej na rachunki prowadzone w ING Banku mogą być dokonywane przez osobę składającą Zlecenie płatnicze wpłaty w imieniu Posiadacza rachunku na podstawie odrębnego upoważnienia wystawionego przez tego posiadacza, zgodnie z treścią udostępnianą na tablicy ogłoszeń w placówkach ING Banku oraz na stronie internetowej ING Banku.
 - 2) otwartej – poprzez Wpłatomat,
 - 3) zamkniętej – na podstawie odrębnej umowy zawartej z Klientem.
4. ING Bank przyjmuje Zlecenia Płatnicze dokonania wypłat gotówki w formie:
 - 1) otwartej – na podstawie Zlecenia złożonego osobiście na papierze we wszystkich Oddziałach świadczących obsługę gotówkową,
 - 2) otwartej – poprzez Bankomat,
 - 3) otwartej/ zamkniętej – na podstawie odrębnych umów zawartych z Klientem.
5. Klient jest zobowiązany dokonać Awizowania, w przypadku gdy kwota Zlecenia Płatniczego przekracza kwotę określoną w Komunikacie dotyczącym awizacji wypłat z Rachunków Bankowych.
6. ING Bank, w odniesieniu do Wpłat gotówkowych, udostępnia Klientowi środki niezwłocznie, nie później niż następnego Dnia Roboczego po otrzymaniu Zlecenia Płatniczego i środków.
7. ING Bank wykonuje Zlecenia Płatnicze dokonania wypłaty gotówki na podstawie papierowego formularza Bankowego Dowodu Wypłaty dla Klienta będącego Posiadaczem Rachunku zgodnie z uprawnieniami określonymi w „Formularzu uprawnień Pełnomocników”.
8. ING Bank wykonuje Zlecenia Płatnicze dokonania wypłaty gotówki na podstawie papierowego formularza Bankowego Dowodu Wypłaty dla osoby trzeciej nie będącej Klientem i Posiadaczem Rachunku, jednorazowo do kwoty 10 000,00 zł lub równowartości w walutach wymienialnych, w których ING Bank prowadzi obrót gotówkowy.

System Wypłat Elektronicznych

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

4. Adresy Oddziałów ING Banku są dostępne na stronach internetowych ING Banku.
5. Realizacja transakcji wypłat gotówki odbywa się zgodnie z zasadami określonymi w Komunikacie dotyczącym zasad awizowania wypłat gotówkowych z rachunków bankowych.

Polecenie Zapłaty

1. ING Bank świadczy Usługę Płatniczą w formie Polecenia Zapłaty jako Bank Odbiorcy i/ lub Bank Płatnika.
 - 1) Odbiorca jest zobowiązany do przekazania ING Bankowi Zlecenia Płatniczego wyłącznie w formie elektronicznej, zawierającego termin i kwotę płatności, nie później niż:
 1. do godziny 18:00 w Dniu Roboczym poprzedzającym wskazany termin płatności, chyba, że Umowa Stosowania Polecenia Zapłaty stanowi inaczej – w odniesieniu do Zleceń Płatniczych realizowanych z rachunków płatniczych płatnika nieprowadzonych w ING Banku,
 2. do godziny 9:00 we wskazanym terminie płatności – w odniesieniu do Zleceń Płatniczych realizowanych pomiędzy Rachunkami Płatniczymi prowadzonymi w ING Banku.

Reklamacje

ING Bank umożliwia następujące kanały złożenie reklamacji:

- 1) ING Business,
- 2) pisemnie w dowolnym oddziale,
- 3) telefonicznie: (32) 357 00 62, godziny kontaktu: pon. - pt.: 8:00 - 18:00,
- 4) korespondencyjnie na adres:

ING Bank Śląski S.A.

ul. Sokolska 34, 40-086 Katowice

Obsługa Klienta/ Pomoc

Godziny pracy	08:00 - 18:00
Dni robocze	Poniedziałek – Piątek
Numer telefonu	+48 (32) 357 00 24
Strona www	www.ing.pl

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

Telefon	w przypadku utraty karty: +48 32 357 0012
	w przypadku zablokowania dostępu do ING Business: +48 (32) 357 00 24