

Komunikat dla użytkowników

Systemu Moje ING oraz

Użytkowników Systemu ING Business

obowiązuje od 28 marca 2022 r.



Spis treści

Rodzaje rachunków opłat dla systemu bankowości internetowej	3
Wyjaśnienie pojęć	3
Wymagania techniczne	4
Funkcjonalność systemu bankowości internetowej Moje ING dla przedsiębiorcy i wspólnot mieszkaniowych	5
Funkcjonalność systemu bankowości internetowej Moje ING niedostępna dla użytkownika bez osobistej weryfikacji tożsamości	9
Platforma mobilna BLIK dostępna poprzez system Moje ING	9
Funkcjonalność systemu bankowości internetowej ING Business dla wspólnot mieszkaniowych	9
Tryb realizacji zleceń płatniczych i innych dyspozycji składanych przez system bankowości internetowej	12
Odwoływanie przelewów złożonych przez system bankowości internetowej	13
Wykaz dyspozycji zlecanych na infolinii zatwierdzanych kodem autoryzacyjnym	14
Certyfikacja systemu bankowości internetowej	14
Czat w systemie Moje ING	14
Zasady korzystania z archiwum	14
Numery telefonów kontaktowych	15

Rodzaje rachunków opłat dla systemu bankowości internetowej

System bankowości internetowej (dalej: System) udostępniany jest osobom posiadającym uprawnienia do rachunków opłat takich jak:

Przedsiębiorca

- **rachunek rozliczeniowy w złotych polskich (PLN) lub walutach obcych** – w rozumieniu Regulaminu świadczenia przez ING Bank Śląski S.A. usług w ramach prowadzenia rachunków bankowych.

Wspólnota mieszkaniowa

- **rachunek rozliczeniowy w złotych polskich (PLN) lub walutach obcych** – w rozumieniu Regulaminu świadczenia przez ING Bank Śląski S.A. usług w ramach prowadzenia rachunków bankowych.

Posiadanie rachunku opłat nie jest wymagane jeśli udostępnienie Systemu bankowości internetowej następuje na podstawie Umowy ramowej o korzystanie z systemu bankowości internetowej (dalej: Umowa ramowa).

Wyjaśnienie pojęć

Bank – ING Bank Śląski Spółka Akcyjna (my)

Moje ING – wersja systemu dla klienta indywidualnego, JDG, Spółek jednoosobowych, Spółek wieloosobowych, podmiotów w module użytkownika i wspólnot mieszkaniowych do daty granicznej migracji. Dostępna przez przeglądarkę internetową, dostosowująca się do wszystkich urządzeń (komputer, smartfon, tablet)

Moje ING mobile – wersja aplikacji mobilnej na smartfony dla klienta indywidualnego, JDG, Spółek jednoosobowych, Spółek wieloosobowych, podmiotów w module użytkownika i wspólnot mieszkaniowych do daty granicznej migracji

ING Business – wersja systemu dla wspólnot mieszkaniowych w czasie i po okresie migracji. Dostępna przez przeglądarkę internetową, dostosowująca się do wszystkich urządzeń (komputer, smartfon, tablet)

ING Business mobile – wersja aplikacji mobilnej na smartfony dla wspólnot mieszkaniowych w czasie i po okresie migracji

klient – podmiot w rozumieniu Regulaminu świadczenia usług Systemu bankowości internetowej ING Banku Śląskiego S.A. dla przedsiębiorców oraz wspólnot mieszkaniowych

przedsiębiorca – podmiot w rozumieniu Regulaminu świadczenia usług Systemu bankowości internetowej ING Banku Śląskiego S.A. dla przedsiębiorców oraz wspólnot mieszkaniowych

Wspólnota mieszkaniowa – podmiot w rozumieniu Regulaminu świadczenia usług Systemu bankowości internetowej ING Banku Śląskiego S.A. dla przedsiębiorców oraz wspólnot mieszkaniowych

Jednoosobowa działalność gospodarcza (dalej: JDG) – klient będący osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, do której nie stosuje się przepisów Ustawy o rachunkowości

Spółki z jednoosobową reprezentacją (dalej: Spółka jednoosobowa) – spółka cywilna, partnerska i jawna, w których do składania oświadczeń woli w imieniu spółki wystarczy jedna z uprawnionych osób i do których nie stosuje się przepisów Ustawy o rachunkowości

Spółki z wieloosobową reprezentacją (dalej: Spółki wieloosobowe) – spółka cywilna, partnerska i jawna, w których oświadczenia woli w imieniu spółki składane są przez więcej niż jedną osobę

Podmioty w module użytkownika – przedsiębiorcy i wspólnoty mieszkaniowe, którzy korzystają z Systemu Moje ING w formie Modułu Użytkownika

Wymagania techniczne

Wymogi techniczne związane z komunikowaniem się z Systemem lub określonymi aplikacjami, programami, typami plików lub dotyczące przeglądarek internetowych oraz systemów operacyjnych.

System bankowości internetowej Moje ING

System operacyjny	Minimalna wersja
Apple OS X	10.11+
Windows	7+

Przeglądarka internetowa	Minimalna wersja
Mozilla Firefox	76+
Google Chrome	82+
Safari	12.1.2+
Microsoft Edge	43+

Aplikacja mobilna na telefon Moje ING Mobile

System operacyjny	Minimalna wersja
iOS	11.0+
Android	7.0+

System bankowości internetowej ING Business

System operacyjny	Minimalna wersja
Windows	8+

Przeglądarka internetowa	Minimalna wersja
Mozilla Firefox	ostatnie 3 wersje
Google Chrome	preferowana przeglądarka (ostatnie 3 wersje)
Microsoft Edge	na silniku Chromium

Aplikacja mobilna na telefon ING Business Mobile

System operacyjny	Minimalna wersja
iOS	11.0+
Android	5.0+ (rekomendowane 6.0+)

Formaty plików w elektronicznym sejfie Moje ING

doc, docx, xls, xlsx, pdf, txt, csv, bmp, gif, png, jpg, jpeg, tiff, tif, ppt, pptx, odt, ods, odp

Funkcjonalność systemu bankowości internetowej Moje ING dla przedsiębiorcy i wspólnot mieszkaniowych

Rachunki i oszczędności	Moje ING	Moje ING mobile
Informacja o aktualnym saldzie	✓	✓
Saldo dostępne po każdej transakcji	✓	✓
Podgląd: historii transakcji, transakcji oczekujących, blokad	✓	✓
Historia zbiorcza rachunków rozliczeniowych (w tym historia karty do konta), rachunków do kart przedpłaconych i wirtualnych	✓	✓
Potwierdzenie transakcji	✓	✓
Otwarcie rachunku rozliczeniowego w PLN/ EUR z kartą płatniczą oraz rachunku rozliczeniowego w USD/ GBP – dla JDG	✓	✓
Zawarcie umowy ubezpieczenia oferowanego do rachunku rozliczeniowego w PLN, Otwartego Konta Oszczędnościowego w PLN i rezygnacja z ubezpieczenia – dla JDG	✓	✓
Zmiana oferty rachunku rozliczeniowego – dla JDG	✓	✓
Otwarcie i zamknięcie rachunku rozliczeniowego (Otwarte Konto Oszczędnościowe) – dla JDG	✓	✓
Otwarcie i likwidacja lokaty – dla JDG	✓	✓

Zlecenia płatnicze	Moje ING	Moje ING mobile
Przelew w złotych polskich na rachunki własne oraz na dowolny rachunek w kraju, w tym w mechanizmie podzielonej płatności - split payment	✓	✓
Przelew krajowy (w PLN na rachunek w innym banku w kraju) – Express Elixir w tym split payment lub BlueCash	✓ nie dotyczy podmiotów w module użytkowników	✓ nie dotyczy podmiotów w module użytkowników
Przelew w ramach usługi „Płać z ING”	✓ nie dotyczy podmiotów w module użytkowników	✓ nie dotyczy podmiotów w module użytkowników
Przelew walutowy	✓	✓
Przewalutowanie między własnymi rachunkami	✓	✓
Przelew z karty kredytowej – dla JDG	✓	✓
Przelew w złotych polskich na rachunki ZUS, US oraz innych organów podatkowych	✓	✓
Przelew na telefon – dla JDG	✗	✓
Przelew na prośbę BLIK	✗	✓ dotyczy JDG i Spółek jednoosobowych
Szybki przelew - przelew w złotych polskich na rachunek własny bez logowania do aplikacji mobilnej – dla JDG	✗	✓
Złożenie zgody na obciążanie rachunku w formie polecenia zapłaty	✓ dotyczy JDG i Spółek jednoosobowych	✓ dotyczy JDG i Spółek jednoosobowych
Przegląd i cofnięcie złożonych zgód na obciążanie rachunku w formie polecenia zapłaty. Przegląd transakcji zrealizowanych w ramach polecenia zapłaty, odwołanie (niewykonanej) transakcji oraz dyspozycja zwrotu kwoty (wykonanej) transakcji w ramach polecenia zapłaty	✓ dotyczy JDG i Spółek jednoosobowych	✓ dotyczy JDG i Spółek jednoosobowych
Doładowanie telefonu	✓ nie dotyczy podmiotów w module użytkowników	✓ nie dotyczy podmiotów w module użytkowników
Doładowania kodów do gier i multimediów	✓ nie dotyczy podmiotów w module użytkowników	✓ nie dotyczy podmiotów w module użytkowników

	Moje ING	Moje ING mobile
Tworzenie paczek przelewów i zlecanie ich wykonania, w tym import przelewów z pliku	✓ nie dotyczy podmiotów w module użytkowników	✓ nie dotyczy podmiotów w module użytkowników
Złożenie/ zmiana/ odwołanie stałego zlecenia	✓ dotyczy JDG i Spółek jednoosobowych	✓ dotyczy JDG i Spółek jednoosobowych
Zapisywanie odbiorców i przelew do zdefiniowanego odbiorcy	✓ nie dotyczy podmiotów w module użytkowników	✓ nie dotyczy podmiotów w module użytkowników
Karty		
Nadanie PIN i aktywacja karty płatniczej do konta, kredytowej i przedpłaconej	✓	✓
Zmiana PIN do karty płatniczej do konta i przedpłaconej	✓	✓
Zastrzeżenie karty płatniczej do konta, kredytowej i przedpłaconej	✓	✓
Zmiana limitów dla transakcji kartą płatniczą do konta i przedpłaconą	✓	✓
Zmiana limitów dla transakcji kartą kredytową	✓	✓
Karty kredytowe – informacje o karcie, wykonanych transakcjach, wykorzystanym limicie	✓	✓
Splata zadłużenia karty kredytowej	✓	✓
Usługa Rozłóż na raty na kacie kredytowej	✓	✓
Złożenie wniosku oraz zawarcie umowy o kartę kredytową - dla JDG	✓	✓
Zestawienie transakcji dla kart kredytowych – dla JDG	✓	✓
Zmiana cyklu rozliczeniowego karty kredytowej	✓	✓
Obsługa automatycznej spłaty karty kredytowej	✓	✓
Zamówienie karty kredytowej dodatkowej	✓	✓
Zamówienie karty płatniczej do konta – dla JDG	✓	✓
Zamówienie karty przedpłaconej Mastercard Business – dla JDG	✓	✓
Informacja o posiadanych kartach płatniczych do konta i przedpłaconych	✓	✓
Zawarcie umowy ubezpieczenia do karty płatniczej do konta w PLN – dla JDG – dostępna do 12 marca 2022 r.	✓	✓
Rezygnacja z ubezpieczenia do karty płatniczej do konta w PLN – dla JDG	✓	✓
Włączenie/ wyłączenie zbliżeniowości na karcie płatniczej do konta	✓	✓
Włączenie/ wyłączenie zbliżeniowości na karcie kredytowej	✓	✓
Zablokowanie i odblokowanie karty płatniczej do konta, karty przedpłaconej i karty kredytowej	✓	✓
Dodanie karty Visa Business zbliżeniowej, MasterCard Business zbliżeniowej, Visa karty kredytowej dla Firmy do Apple Pay	✗	✓ iOS za wyjątkiem wspólnot mieszkaniowych
Przesyłka z Twoją kartą – informacja o statusie doręczenia przesyłki z kartą	✓	✓
Kredyty		
Wyciągi kredytowe	✓	✓
Podgląd historii spłat oraz harmonogramu spłat	✓	✓
Złożenie wniosku oraz zawarcie umowy o pożyczkę/ linię kredytową - dla JDG	✓	✓
Złożenie wniosku oraz zawarcie aneksu dotyczącego podwyższenia kwoty linii kredytowej - dla JDG	✓	✓
Zawarcie umowy ubezpieczenia oferowanego do pożyczki - dla JDG	✓	✓
Złożenie wniosku o leasing - dla JDG	✓	✓
Splata/ nadpłata pożyczki	✓	✓

Usługi wspierające zarządzanie finansami

Analiza wpływów i wydatków – dla JDG	✓	✓
Analiza kontrahentów – dla JDG	✓	✓
Prezentacja, zarządzanie i planowanie przyszłych transakcji	✓	✓

Inne

Aktywacja dostępu do Systemu	✓	✓
Sprawdzanie rejestru operacji wykonanych w Systemie	✓	✓
Wyciągi	✓	✓
Eksport wyciągów w formacie PDF/MT940	✓	✓
Pobranie listy transakcji w formacie PDF, CSV – nie dotyczy rachunku lokaty	✓	✓
Blokowanie dostępu do Systemu	✓	✓
Blokowanie/odblokowanie dostępu do rachunku w Systemie	✓	✓
Zmiana hasła dostępu do Systemu	✓	✓

	Moje ING	Moje ING mobile
Nadanie kodu PIN do aplikacji mobilnej	✓	✓
Zmiana danych autoryzacyjnych	✓	✓
Dzienny limit płatności internetowych	✓	✓
Złożenie reklamacji	✓	✓
Podgląd wiadomości z Banku	✓	✓
Weryfikacja kontrahenta w wykazie podatników VAT	✓	✓
Czat – forma komunikacji z Bankiem	✓	✓
Moje dokumenty – usługa przechowywania elektronicznych dokumentów/ plików, w tym elektroniczny system doręczania korespondencji. W momencie zapisywania pliku w formacie HEIC będzie on automatycznie konwertowany do formatu JPG.	✓	✓
Dostęp do platformy ING Księgowość – dla JDG	✓	✓
Zapisanie paragonu	✗	✓
Moduł Użytkowników: wieloosobowe dysponowanie rachunkami	nie dotyczy JDG	nie dotyczy JDG
Zmiana/ Potwierdzenie danych użytkownika	✓	✓
Podgląd stanu konta przed logowaniem - w postaci kwotowej lub procentowej	✗	✓
Wysłanie numeru rachunku sms- em lub mailem	✗	✓
Możliwość pobierania/ zapisywania/ wysyłania jako e-mail plików PDF	✗	✓
Podgląd umów o produkty otwierane w Moje ING	✓	✓
Dodawanie/ usuwanie urządzenia do/ z listy zaufanych urządzeń mobilnych	✓	✓
Powiadomienia push	✗	✓ iOS, Android
Logowanie za pomocą cech biometrycznych	✗	✓ iOS, Android
Prezentacja informacji o zajęciach egzekucyjnych	✓	✓
Zaświadczenie o koncie, lokacie, kredycie, pożyczce – dla JDG	✓	✓
Zastrzeżenie dokumentu tożsamości	✓	✓
Pobieranie Kodów rabatowych	✓	✓

	Moje ING	Moje ING mobile
Dodaj konto z innego banku	✓ dotyczy JDG i Spółek jednoosobowych	✓ dotyczy JDG i Spółek jednoosobowych
Usługa inicjowania transakcji płatniczej u innego dostawcy usług płatniczych – dostępna dla rachunków dodanych przez użytkownika w ramach usługi dodaj konto z innego banku.	✓ dotyczy JDG i Spółek jednoosobowych	✓ dotyczy JDG i Spółek jednoosobowych
	Moje ING	Moje ING mobile
Dostęp do mojeID - usługi umożliwiającej zdalne potwierdzanie tożsamości – dla JDG	✓	✗
Wniosek o przekazanie danych w ramach eID – dla JDG	✓	✗
Wykorzystanie Moje ING do: identyfikacji i uwierzytelnienia w ePUAP, autoryzacji związanych z wykorzystaniem profilu zaufanego, potwierdzenia profilu zaufanego – dla JDG	✓	✓
Kantor – usługa wymiany walut	✓ nie dotyczy podmiotów w module użytkowników	✓ nie dotyczy podmiotów w module użytkowników
Wniosek o terminal płatniczy	✓ dotyczy JDG i Spółek jednoosobowych	✗
Wniosek o iMoje (bramkę płatniczą dla sklepów internetowych) – dla JDG	✓	✓
Obsługa głosowa za pomocą Google Assistant funkcji: szybki przelew (wyszukaj przelew w Moje ING mobile), kod BLIK (wyszukaj BLIK w Moje ING mobile), saldo konta (wyszukaj saldo w Moje ING mobile) Korzystając z Google Asystenta w relacjach z ING Bankiem Śląskim akceptujesz, że Google Ireland Ltd. może mieć dostęp do informacji, które będziesz przekazywał z użyciem Google Asystenta. W ten sposób możesz złożyć następujące dyspozycje: informacja o saldzie konta, realizacja szybkiego przelewu, przekazanie kodu BLIK.	✗	✓ Android
Podgląd stanu kont/a lub kart/y kredytowej/ych na zegarku Apple Watch (w postaci kwotowej lub procentowej). Funkcja dostępna po aktywacji aplikacji Moje ING mobile na telefonie i ustawieniu na ekranie przed zalogowaniem podglądu stanu kont/a i kart/y kredytowej/ych.	✗	✓ iOS
„Mój transport” – funkcja płatności za parkingi.	✗	✓ dotyczy JDG i Spółek jednoosobowych
Widżet – podgląd stanu konta we wcześniej określonej wartości procentowej na pulpicie telefonu.	✗	✓
BLIK		
Aktywacja BLIK oraz włączenie i wyłączenie możliwości pobierania kodu BLIK przed zalogowaniem	✗	✓ dotyczy JDG i Spółek jednoosobowych
Realizacja transakcji obciążeniowej BLIK	✗	✓ dotyczy JDG i Spółek jednoosobowych
Realizacja transakcji BLIK od odbiorcy	✓	✓ dotyczy JDG i Spółek jednoosobowych
Realizacja transakcji uznaniowej BLIK - wpłaty we wpłatomatach	✗	✓ dotyczy JDG i Spółek jednoosobowych
Informacja o BLIK	✓ dotyczy JDG i Spółek jednoosobowych	✓ dotyczy JDG i Spółek jednoosobowych
Wyłączenie BLIK	✓ dotyczy JDG i Spółek jednoosobowych	✓ dotyczy JDG i Spółek jednoosobowych
Zmiana rachunku i limitów do BLIK	✓ dotyczy JDG i Spółek jednoosobowych	✓ dotyczy JDG i Spółek jednoosobowych
Dodanie/ usunięcie numeru telefonu do przelewów BLIK	✓ dotyczy JDG i Spółek jednoosobowych	✓ dotyczy JDG i Spółek jednoosobowych
Prośba o przelew BLIK	✗	✓ dotyczy JDG i Spółek jednoosobowych

Funkcjonalność systemu bankowości internetowej Moje ING niedostępna dla użytkownika bez osobistej weryfikacji tożsamości

- założenie profilu zaufanego
- dostęp do profilu PUE ZUS
- otwarcie przez Jednoosobową działalność gospodarczą rachunku dla klienta indywidualnego
- podpisanie umowy o pożyczkę (nie dotyczy użytkowników, którzy umowę o bankowość internetową zawarli po 20 maja 2013 r. oraz użytkowników, którzy zawarli Umowę ramową)
- dostęp do mojeID - usługi umożliwiającej zdalne potwierdzanie tożsamości
- wniosek o przekazanie danych w ramach eID

Platforma mobilna BLIK dostępna poprzez system Moje ING

Transakcje dostępne w ramach BLIK

- transakcja BLIK
- transakcja BLIK od odbiorcy
- przelew na telefon

Dyspozycje realizowane w oparciu o identyfikację urządzenia mobilnego

Wyświetlenie kodu BLIK bez logowania do aplikacji mobilnej i możliwość wykorzystania go do realizacji transakcji płatniczej. Opcja dostępna tylko dla jednego użytkownika na urządzeniu dodanym do listy zaufanych urządzeń mobilnych.

Każda transakcja bezgotówkowa (krajowa transakcja płatnicza) równa lub wyższa niż 50 PLN realizowana w POS autoryzowana jest przyciskiem „Zatwierdź” i kodem PIN do aplikacji mobilnej.

Transakcja bezgotówkowa (krajowa transakcja płatnicza) poniżej 50 PLN realizowana w POS autoryzowana może być przyciskiem „Zatwierdź” lub przyciskiem „Zatwierdź” i kodem PIN do aplikacji mobilnej.

Dostępne limity dzienne w ramach BLIK:

Wszystkie transakcje w ramach BLIK (internet, gotówkowe, POS): 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 BLIK, transakcje BLIK od odbiorcy – internet: 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 BLIK – gotówkowe: 0 PLN, 200 PLN, 500 PLN, 1 000 PLN, 2 000 PLN, 3 000 PLN, 4 000 PLN, 5 000 PLN, 10 000 PLN

Funkcjonalność systemu bankowości internetowej ING Business dla wspólnot mieszkaniowych

Rachunki i oszczędności	ING Business	ING Business Mobile
Informacja o aktualnym saldzie	✓	✓
Saldo dostępne po każdej transakcji	✓	✓
Podgląd: historii transakcji, transakcji oczekujących, blokad	✓	✓
Historia zbiorcza rachunków rozliczeniowych	✓	✓

Rachunki i oszczędności	ING Business	ING Business Mobile
Potwierdzenie transakcji	✓	✓
Otwarcie rachunku rozliczeniowego	✓	✗
Otwarcie i likwidacja lokaty	✓	✗
Zlecenia płatnicze		
Przelew w złotych polskich na rachunki własne oraz na dowolny rachunek w kraju, w tym w mechanizmie podzielonej płatności - split payment	✓	✓
Przelew krajowy (w PLN na rachunek w innym banku w kraju) - Express Elixir w tym split payment i SORBNET	✓	✓
Przelew walutowy	✓	✗
Przewalutowanie między własnymi rachunkami	✓	✓
Przelew w złotych polskich na rachunki ZUS, US oraz innych organów podatkowych	✓	✓
Złożenie zgody na obciążanie rachunku w formie polecenia zapłaty	✓	✗
Przegląd i cofnięcie złożonych zgód na obciążanie rachunku w formie polecenia zapłaty, przegląd transakcji zrealizowanych w ramach polecenia zapłaty, oraz dyspozycja zwrotu kwoty (wykonanej) transakcji w ramach polecenia zapłaty	✓	✗
Tworzenie paczek przelewów i zlecenie ich wykonania, w tym import przelewów z pliku	✓	✗
Złożenie/ zmiana/ odwołanie stałego zlecenia	✓	✗
Zapisywanie zdefiniowanego odbiorcy	✓	✗
Przelew do zdefiniowanego odbiorcy	✓	✓
Karty		
Nadanie PIN i aktywacja karty płatniczej do konta	✓	✗
Zmiana PIN do karty płatniczej do konta	✓	✗
Zastrzeganie karty płatniczej do konta	✓	✗
Zamówienie karty płatniczej do konta	✓	✗
Informacja o posiadanych kartach płatniczych do konta	✓	✓
Włączenie/ wyłączenie zbliżeniowości na karcie płatniczej do konta	✓	✗
Zamykanie kart debetowych	✓	✗
Podgląd i obsługa karty kredytowej w Systemie ING Business dostępne wyłącznie dla posiadaczy rachunku rozliczeniowego dla przedsiębiorców		
Kredyty		
Wyciągi kredytowe	✓	✗
Podgląd historii spłat oraz harmonogramu spłat	✓	✗
Spłata/ nadpłata pożyczki	✓	✗
Inne		
Aktywacja dostępu do Systemu	✓	✗
Sprawdzanie rejestru operacji wykonanych w Systemie	✓	✗
Wyciągi	✓	✓

Inne

Eksport wyciągów w formacie PDF/MT940	✓	✓
Pobranie listy transakcji w formacie PDF, CSV – nie dotyczy rachunku lokaty	✓	×
Zmiana hasła dostępu do Systemu	✓	×
Nadanie kodu PIN do aplikacji mobilnej	×	✓
Zmiana danych autoryzacyjnych	✓	×
Złożenie reklamacji	✓	×
Podgląd wiadomości z Banku	✓	×
Weryfikacja kontrahenta w wykazie podatników VAT	✓	×
Dostęp do platformy ING Księgowość	✓	×
Zmiana/ Potwierdzenie danych użytkownika	✓	×
Wysłanie numeru rachunku sms- em lub mailem	×	✓
Podgląd umów o produkty otwierane w ING Business	✓	×
Dodawanie/ usuwanie urządzenia do/ z listy zaufanych urządzeń mobilnych	✓	✓
Logowanie za pomocą cech biometrycznych	×	✓ iOS, Android
Prezentacja informacji o zajęciach egzekucyjnych	✓	×
Zaświadczenie o koncie, lokacie, kredycie, pożyczce	✓	×
Wniosek o terminal płatniczy	✓	×

Tryb realizacji zleceń płatniczych i innych dyspozycji składanych przez system bankowości internetowej

Godziny graniczne przyjmowania zleceń płatniczych poprzez system bankowości internetowej uzależnione są od godzin działania systemów Banku co odzwierciedla poniższa tabela. Zlecenie płatnicze złożone poprzez system bankowości internetowej po godzinie granicznej uznaje się za otrzymane w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu złożenia tego zlecenia.

Tryb realizacji zleceń płatniczych dotyczących polecenia przelewu, stałego zlecenia płatniczego:

Godzina graniczna przyjmowania zleceń płatniczych	Rodzaj zlecenia płatniczego			
	Przedsiębiorca i wspólnota mieszkaniowa w Moje ING		Wspólnota mieszkaniowa w ING Business	
	Z bieżącą datą realizacji	Z odroczoną datą realizacji bez względu na godzinę złożenia zlecenia	Z bieżącą datą realizacji	Z odroczoną datą realizacji bez względu na godzinę złożenia zlecenia
brak a zlecenie wykonywane w czasie rzeczywistym	Zlecenia, które nie wymagają przewalutowania			
	przelew wewnętrzny w PLN w tym złożony jako przelew na telefon albo przelew w ramach usługi „Płać z ING” albo przelew na prośbę BLIK przelew wewnętrzny w walutach obcych przelew krajowy złożony jako przelew Express ELIXIR albo przelew BlueCash albo przelew na telefon albo przelew na prośbę BLIK (przelew BlueCash, przelew na telefon, przelew na prośbę BLIK nie dotyczą podzielonej płatności split payment)	a) przelew wewnętrzny w PLN przelew wewnętrzny w walutach obcych stałe zlecenie na rachunki w banku	a) przelew wewnętrzny w PLN b) przelew wewnętrzny w walutach obcych c) przelew krajowy złożony jako przelew Express ELIXIR	a) przelew wewnętrzny w PLN b) przelew wewnętrzny w walutach obcych c) stałe zlecenie na rachunki banku
	Zlecenia, które wymagają przewalutowania			
	a) przelew wewnętrzny realizowany w Kantorze	brak	brak	brak
brak a zlecenie wykonywane zgodnie z harmonogramem sesji rozliczeniowych banku	Zlecenia, które nie wymagają przewalutowania			
	a) przelew krajowy, w tym złożony jako przelew w ramach usługi „Płać z ING”	a) przelew krajowy b) stałe zlecenie na rachunki w innych bankach	a) przelew krajowy	a) przelew krajowy b) stałe zlecenie na rachunki w innych bankach
	Zlecenia, które wymagają przewalutowania			
	brak	brak	brak	a) stałe zlecenie na rachunki w innych bankach
11:30 (od poniedziałku do piątku)	Zlecenia, które wymagają i nie wymagają przewalutowania			
	brak	brak	a) przelew SEPA	a) przelew SEPA
15:00 (od poniedziałku do piątku)	Zlecenia, które wymagają i nie wymagają przewalutowania			
	a) przelew TARGET	a) przelew TARGET	brak	brak
15:30 (od poniedziałku do piątku)	Zlecenia, które wymagają i nie wymagają przewalutowania			
	brak	brak	a) przelew TARGET	a) przelew TARGET
17:00 (od poniedziałku do piątku)	Zlecenia, które nie wymagają przewalutowania			
	a) przelew walutowy poza krajem b) przelew SEPA c) przelew w walucie obcej	a) przelew walutowy poza krajem b) przelew SEPA c) przelew w walucie obcej	a) przelew walutowy poza krajem b) przelew w walucie obcej	a) przelew walutowy poza krajem b) przelew w walucie obcej
	Zlecenia, które wymagają przewalutowania			
	a) przelew krajowy b) przelew walutowy poza krajem c) przelew SEPA d) przelew w walucie obcej	a) przelew krajowy b) przelew walutowy poza krajem c) przelew SEPA d) przelew w walucie obcej	a) przelew krajowy b) przelew walutowy poza krajem c) przelew w walucie obcej	a) przelew krajowy b) przelew walutowy poza krajem c) przelew w walucie obcej
Zlecenia, które wymagają przewalutowania				

Rodzaj zlecenia płatniczego

Godzina graniczna przyjmowania zleceń płatniczych	Przedsiębiorca i wspólnota mieszkaniowa w Moje ING		Wspólnota mieszkaniowa w ING Business	
	Z bieżącą datą realizacji	Z odroczoną datą realizacji bez względu na godzinę złożenia zlecenia	Z bieżącą datą realizacji	Z odroczoną datą realizacji bez względu na godzinę złożenia zlecenia
19:00 (od poniedziałku do piątku)	a) przelew wewnętrzny w PLN b) przelew wewnętrzny w walutach obcych	a) przelew wewnętrzny w PLN b) przelew wewnętrzny w walutach obcych	a) przelew wewnętrzny w PLN b) przelew wewnętrzny w walutach obcych	a) przelew wewnętrzny w PLN b) przelew wewnętrzny w walutach obcych

Otwarcie rachunku rozliczeniowego (Otwarte Konto Oszczędnościowe) i lokaty dla przedsiębiorcy z jednoosobową reprezentacją oraz inne dyspozycje składane poprzez System Moje ING

Realizowane są stosownie do możliwości technicznych systemu informatycznego Banku, jednak nie później niż w trzecim dniu roboczym licząc od daty złożenia dyspozycji.

Zamknięcie lokaty, rachunku rozliczeniowego (Otwarte Konto Oszczędnościowe) dla przedsiębiorcy z jednoosobową reprezentacją poprzez System Moje ING

do godz. 15:00 od poniedziałku do piątku	realizowane są w tym samym dniu
po godz. 15:00 od poniedziałku do piątku	realizowane są w najbliższym dniu roboczym
w sobotę oraz dni wolne od pracy	realizowane są w najbliższym dniu roboczym

Odwoływanie przelewów złożonych przez system bankowości internetowej

Rodzaj przelewu który można odwołać - z bieżącą datą realizacji		Kiedy można odwołać przelew
System Moje ING	System ING Business	
Przedsiębiorcy i wspólnoty mieszkaniowe (za wyjątkiem podmiotów w module użytkownika)	Wspólnota mieszkaniowa	
może odwołać w systemie bankowości internetowej przelew złożony przez ten system	może odwołać w systemie bankowości internetowej przelew złożony przez ten system	
przelew krajowy, który nie wymaga przewalutowania i 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, lub nie jest przelewem złożonym w ramach usługi „Płać z ING”	brak	- złożony od godziny 00:01 do 8:15 od poniedziałku do piątku można odwołać do godziny 9:00 w dniu złożenia przelewu - złożony od godziny 8:16 do 11:35 od poniedziałku do piątku można odwołać do godziny 13:00 w dniu złożenia przelewu - złożony od godziny 11:36 do 14:45 od poniedziałku do piątku można odwołać do godziny 15:30 w dniu złożenia przelewu - złożony od godziny 14:46 do 24:00 od poniedziałku do piątku można odwołać do godziny 9:00 najbliższego dnia roboczego - złożony od godziny 00:01 do 24:00 w sobotę, niedzielę lub w dniu ustawowo wolnym od pracy Banku można odwołać do godziny 9:00 najbliższego dnia roboczego
brak	przelew krajowy, który nie wymaga przewalutowania i 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	może zostać odwołany pod warunkiem weryfikacji możliwości odwołania go po stronie Banku

Rodzaj przelewu który można odwołać - z bieżącą datą realizacji		Kiedy można odwołać przelew
System Moje ING	System ING Business	
Przedsiębiorcy i wspólnoty mieszkaniowe (za wyjątkiem podmiotów w module użytkownika)	Wspólnota mieszkaniowa	
- przelew TARGET - przelew krajowy, który wymaga przewalutowania - przelew walutowy poza krajem - przelew SEPA - przelew w walucie obcej	- przelew TARGET - przelew krajowy, który wymaga przewalutowania - przelew walutowy poza krajem - przelew SEPA - przelew w walucie obcej	- złożony od godziny 17:01 do 24:00 od poniedziałku do piątku można odwołać do początku najbliższego dnia roboczego (do godziny 00:00) - złożony od godziny 00:01 w sobotę, niedzielę lub w dniu ustawowo wolnym od pracy Banku można odwołać do początku najbliższego dnia roboczego (do godziny 00:00)
przelew wewnętrzny, który wymaga przewalutowania	przelew wewnętrzny, który wymaga przewalutowania	- złożony od godziny 19:01 do 24:00 od poniedziałku do piątku można odwołać do początku najbliższego dnia roboczego (do godziny 00:00) - złożony od godziny 00:01 w sobotę, niedzielę lub w dniu ustawowo wolnym od pracy Banku można odwołać do początku najbliższego dnia roboczego (do godziny 00:00)

Środki pieniężne z tytułu odwołanego przelewu zwrócimy na rachunek najpóźniej w najbliższym dniu roboczym.

Wykaz dyspozycji zleczanych na infolinii zatwierdzanych kodem autoryzacyjnym

Złożenie telefonicznie pod numerem 32 357 00 69 dyspozycji takich jak: odblokowanie karty, czasowe zablokowanie karty, zastrzeżenie karty, włączenie/ wyłączenie zbliżeniowości na karcie, zmiana limitów dla transakcji kartą, zastrzeżenie dokumentu tożsamości, usunięcie sklepu/przeglądarki z zakupów bez kodu BLIK, zmiana rachunku do BLIK, zmiana limitów dla BLIK, ustalenia albo usunięcia limitu dziennego na transakcje, następuje przez przekazanie takiej dyspozycji pracownikowi Banku wraz z podaniem przez klienta kodu SMS, jeśli proces tego wymaga. Wskazany powyżej Kod SMS klient otrzyma z Banku na numer telefonu do autoryzacji w Systemie bankowości internetowej.

Funkcjonalności: czasowa blokada i odblokowania karty oraz usunięcie sklepu/przeglądarki z zakupów bez kodu BLIK, zmiana rachunku do BLIK, zmiana limitów dla BLIK, ustalenia albo usunięcia limitu dziennego na transakcje BLIK - dotyczy wyłącznie klientów obsługiwanych w aplikacji Moje ING.

Certyfikacja systemu bankowości internetowej

Wystawcą certyfikatu dla Systemu bankowości internetowej jest firma Entrust.

Czat w systemie Moje ING

Czat jest czynny od poniedziałku do piątku od 8:00 do 24:00, w soboty od 8:00 do 22:00.

Zasady korzystania z archiwum

Dzięki Archiwum użytkownik ma dostęp, po zamknięciu Systemu Moje ING, do dokumentów zapisanych w elektronicznym systemie doręczania korespondencji.

Użytkownik, aby zalogować się do Archiwum musi wcześniej podać nam swoje dane, za pomocą których będzie logował się do Archiwum – adres e-mail i numer telefonu do autoryzacji. Dane te użytkownik może podać w trakcie zamykania Systemu Moje ING. Po zamknięciu dostępu do Systemu Moje ING dane będzie mógł podać wyłącznie w naszym oddziale.

Użytkownik loguje się do Archiwum na stronie login.ing.pl/archiwum za pomocą podanego wcześniej adresu e-mail oraz jednorazowego hasła, który otrzymał na numer telefonu do autoryzacji.

Użytkownik może zablokować dostęp do Archiwum po zalogowaniu się do niego przez przycisk Zablokuj. Dostęp do Archiwum może zostać również zablokowany z tych samych powodów co System Moje ING.

Dyspozycję odblokowania Archiwum lub zmiany danych do logowania do Archiwum, przyjmujemy wyłącznie w naszym oddziale.

Numery telefonów kontaktowych

Infolinia: 32 357 00 69.