

# Regulamin Indywidualnych Kart Przedpłaconych wydawanych przez ING Bank Śląski S.A.

Obowiązuje od 26 września 2022 r.

## Spis treści

---

I.	DEFINICJE I POSTANOWIENIA OGÓLNE	3
II.	WARUNKI WYDANIA KARTY I AKTYWACJI KARTY	5
III.	UŻYWANIE KARTY	6
IV.	TRANSAKCJE	8
V.	SYSTEM ING BUSINESS	9
VI.	OPŁATY I PROWIZJE	10
VII.	REKLAMACJE TRANSAKCJI I REKLAMACJE KARTY	11
VIII.	WZNOWIENIE KARTY	12
IX.	REZYGNACJA Z KARTY, ZABLOKOWANIE MOŻLIWOŚCI KORZYSTANIA Z KARTY, UTRATA I ZASTRZEŻENIE KARTY	13
X.	ZASADY ODPOWIEDZIALNOŚCI	15
XI.	POSTANOWIENIA KOŃCOWE	17
	KOMUNIKAT DOTYCZĄCY INDYWIDUALNYCH KART PRZEDPŁACONYCH WYDAWANYCH PRZEZ ING BANK ŚLĄSKI S.A.	20
	ZESTAWIENIE OPŁAT I PROWIZJI ING BANKU ŚLĄSKIEGO SPÓŁKA AKCYJNA DLA POSIADACZY INDYWIDUALNYCH KART PRZEDPŁACONYCH	21

## I. DEFINICJE I POSTANOWIENIA OGÓLNE

### § 1

1. Regulamin określa zasady oraz warunki wydawania i używania Indywidualnych Kart Przedpłaconych zakupywanych przez Firmę dla Posiadacza Karty oraz zasady rozliczania przez ING Bank Transakcji dokonanych przy użyciu Karty wydanej Posiadaczowi Karty w ramach Umowy.
2. Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:
  - 1) **Agent Rozliczeniowy** – Bank bądź inna osoba prawna zawierająca z Akceptantami umowy o przyjmowanie zapłaty przy użyciu karty płatniczej.
  - 2) **Akceptant** – Przedsiębiorca, który zawarł z Agentem Rozliczeniowym umowę o przyjmowanie zapłaty przy użyciu karty płatniczej.
  - 3) **Autoryzacja** – Sprawdzenie z wynikiem pozytywnym możliwości dokonania Transakcji przy użyciu Karty.
  - 4) **Bankomat** – Urządzenie umożliwiające Posiadaczowi Karty podejmowanie gotówki lub dodatkowo dokonywanie innych operacji.
  - 5) **Contact Centre** – Jednostka ING Banku odpowiedzialna za telefoniczne wsparcie Posiadacza Karty w zakresie Karty.
  - 6) **Czasowe zablokowanie karty** – samodzielne zawieszenie przez Posiadacza Karty możliwości dokonywania Transakcji Płatniczych przy użyciu Karty na okres 30 dni kalendarzowych.
  - 7) **Dane Identyfikacyjne Posiadacza Karty** – Dane personalne i teleadresowe Posiadacza Karty przekazywane do ING Banku przez Firmę.
  - 8) **Dzienny Limit Transakcji Bezgotówkowych** – Saldo Dostępne Rachunku Karty.
  - 9) **Dzienny Limit Transakcji Gotówkowych** – Maksymalna, dzienna kwota Transakcji Gotówkowych dokonywanych przy użyciu danej Karty. Wysokość Dziennego Limitu Transakcji Gotówkowych określana jest przez Firmę. Określona przez Firmę, dla danej Karty zakupywanej przez Firmę dla Posiadacza Karty, wysokość Dziennego Limitu Transakcji Gotówkowych nie podlega zmianie i obowiązuje dla tej Karty, jak i dla Karty wznowionej.
  - 10) **Dzień Roboczy** – Dzień, w którym ING Bank prowadzi działalność operacyjną.
  - 11) **EOG** - Europejski Obszar Gospodarczy – strefa wolnego handlu i wspólny rynek, obejmujące państwa członkowskie Unii Europejskiej i Europejskiego Stowarzyszenia Wolnego Handlu (EFTA), z wyjątkiem Szwajcarii.
- 12) **Firma** – Podmiot zakupujący Kartę dla Posiadacza Karty.
- 13) **Hasło do ING Business** – ustalony przez Użytkownika ING Business unikalny ciąg znaków, służący wraz z Loginem do ING Business do Uwierzytelnienia Użytkownika.
- 14) **Indywidualna Karta Przedpłacona (Karta/Karta Płatnicza)** – Zakupywana przez Firmę, dla Posiadacza Karty, karta płatnicza wydana przez ING Bank na podstawie Umowy, działająca w systemie Mastercard, której użycie powoduje obciążenie Rachunku Karty na bieżąco, w miarę wpływu do ING Banku informacji przekazanych drogą elektroniczną o Transakcjach dokonanych Kartą. Na rzecz jednego Posiadacza Karty do jednego Rachunku Karty może być wydana tylko jedna Karta.
- 15) **ING Bank** – ING Bank Śląski S.A. z siedzibą w Katowicach, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym Katowice – Wschód, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000005459, który jest wydawcą Karty.
- 16) **ING Business** –system zapewniający Posiadaczom Kart dostęp do historii transakcji oraz podstawowych funkcji w zakresie obsługi Kart, w tym aplikacja ING Business Mobile, udostępniana do instalacji na urządzeniach mobilnych Posiadaczy Kart, która zapewnia dostęp do wybranych funkcji.
- 17) **Komunikat** – Komunikat dotyczący Indywidualnych Kart Przedpłaconych wydawanych przez ING Bank Śląski S.A. zawierający informacje o sposobach kontaktu z ING Bankiem
- 18) **Kurs Rozliczeniowy** – Kurs przeliczenia kwoty Transakcji zagranicznej wykonanej w walucie innej niż Waluta Rozliczeniowa na Walutę Rozliczeniową obowiązujący w dniu rozliczenia Transakcji w systemie płatniczym Mastercard International.
- 19) **Login do ING Business** – indywidualny identyfikator zarejestrowanego Posiadacza Kart, umożliwiający zalogowanie do ING Business.
- 20) **PIN** (ang. Personal Identification Number) – Przypisany do danej Karty, znany tylko Posiadaczowi Karty, poufny numer, który łącznie z danymi zawartymi na Karcie służy do Uwierzytelnienia Posiadacza Karty. Nadanie PIN połączone z aktywacją Karty może być dokonane przez Posiadacza Karty telefonicznie za pośrednictwem Serwisu Aktywującego Karty Płatnicze, lub drogą elektroniczną za pośrednictwem ING Business z zastrzeżeniem, że

nadanie PIN i aktywacja Karty są możliwe po dokonaniu przez ING Bank Personalizacji Rachunku Karty na podstawie dostarczonych przez Firmę do ING Banku Danych Identyfikacyjnych Posiadacza Karty.

- 21) **Oddział ING Banku** – Jednostka organizacyjna ING Banku prowadząca działalność operacyjną.
- 22) **Okres Ważności** – Okres ważności Karty kończący się w ostatnim dniu kalendarzowym miesiąca wskazanego na awersie Karty.
- 23) **Personalizacja Rachunku Karty** – Wprowadzenie przez ING Bank do systemów ING Banku Danych Identyfikacyjnych Posiadacza Karty oraz powiązanie Posiadacza Karty z numerem Rachunku Karty i Kartą wydaną do tego Rachunku Karty.
- 24) **Posiadacz Karty/ Użytkownik ING Business** – Osoba fizyczna, dla której Firma zakupiła Kartę i która zawarła z ING Bankiem Umowę, dokonującą w swoim imieniu i na swoją rzecz Transakcji i innych czynności określonych w Umowie i w Regulaminie, której Dane Identyfikacyjne zostały powiązane z Rachunkiem Karty i Kartą wydaną do tego Rachunku oraz której został umożliwiony dostęp do ING Business.
- 25) **Rachunek Karty** – Szczególny rachunek oszczędnościowo – rozliczeniowy w złotych polskich lub w euro otwierany przez ING Bank w celu wydania i obsługi Karty zakupowanej przez Firmę dla Posiadacza Karty, w ciężar którego rozliczane są Transakcje dokonane przy użyciu Karty oraz opłaty i prowizje związane z użytkowaniem Karty, za wyjątkiem opłaty za wydanie Karty, i na dobro którego dokonywane są wpłaty.
- 26) **Regulamin** – Regulamin Indywidualnych Kart Przedpłaconych wydawanych przez ING Bank Śląski S.A.
- 27) **Saldo Dostępne** – Saldo Rachunku Karty pomniejszone o ewentualną blokadę środków na tym Rachunku.
- 28) **Serwis Aktywujący Karty Płatnicze** – Serwis telefoniczny ING Banku pozwalający na komunikację Posiadacza Karty z ING Bankiem za pośrednictwem telefonu z wybieraniem tonowym, umożliwiający identyfikację i uwierzytelnienie Posiadacza Karty oraz nadanie PIN i aktywację Karty.
- 29) **Silne Uwierzytelnianie** – uwierzytelnianie zapewniające ochronę poufności danych w oparciu o zastosowanie co najmniej dwóch elementów z poniższych kategorii:

- a) wiedza o czymś, o czym wie wyłącznie osoba uwierzytelniana,
- b) posiadanie czegoś, co posiada wyłącznie osoba uwierzytelniana,
- c) cechy charakterystyczne osoby uwierzytelnianej,

będących integralną częścią uwierzytelnienia oraz niezależnych w taki sposób, że naruszenie jednego tych elementów nie osłabia wiarygodności pozostałych, którego zakres obowiązków stosowania określają przepisy o usługach płatniczych.

- 30) **Tabela Opłat i Prowizji** – Obowiązująca Tabela Opłat i Prowizji ING Banku Śląskiego Spółka Akcyjna dla rezydentów i nierezydentów będących osobami prawnymi i jednostkami nie posiadającymi osobowości prawnej.
- 31) **Terminal POS** – Urządzenie elektroniczne umożliwiające Posiadaczowi Karty dokonywanie Transakcji przy użyciu Karty.
- 32) **Transakcja Płatnicza** – transakcja dokonywana przy użyciu Karty i obciążająca Rachunek Karty.

#### Typy Transakcji:

**Bezgotówkowa Transakcja Płatnicza** (płatności za towary i usługi) w punktach akceptujących określone płatności kartą wydaną w ramach danej organizacji płatniczej w kraju i za granicą w tym:

- a) na odległość tj. bez fizycznego przedstawienia karty pod warunkiem ustanowienia limitu dla transakcji na odległość,
- b) transakcji zbliżeniowych, które polegają na realizowaniu płatności poprzez zbliżenie karty do urządzeń akceptujących transakcje zbliżeniowe (dotyczy Kart, które udostępniają funkcjonalność płatności zbliżeniowych).

**Gotówkowa Transakcja Płatnicza** w punktach akceptujących określone płatności kartą wydaną w ramach danej organizacji płatniczej w kraju i za granicą, w tym:

- a) wpłat gotówkowych we wpłatomacie ING Banku na rachunek, do którego została wydana karta, w tym wpłat zbliżeniowych, dokonywanych przez zbliżenie karty do czytnika zbliżeniowego Wpłatomatu (dotyczy Kart, które udostępniają funkcjonalność płatności zbliżeniowych),
- b) wypłat gotówkowych w bankomacie ING Banku oraz w bankomatach obcych, w tym wypłat zbliżeniowych, dokonywanych przez zbliżenie karty do czytnika

- zblizeniowego Bankomatu (dotyczy Kart, które udostępniają funkcjonalność płatności zblizeniowych),
- c) w ramach usługi cashback (dotyczy Kart, które udostępniają funkcjonalność cashback), która umożliwi wypłatę gotówki podczas dokonywania płatności w punktach handlowo-usługowych, jeżeli dany punkt udostępnia taką możliwość, z uwzględnieniem wysokości limitu transakcyjnego na wypłatę gotówki.
- 33) **Umowa** – Podpisywana przez Posiadacza Karty Umowa o Indywidualną Kartę Przedpłaconą.
- 34) **Usługa Cashback** – Wypłata gotówki w punktach handlowo – usługowych wyposażonych w Terminal POS, oznaczonych znakiem Cashback, poprzedzona bezpośrednio Transakcją Bezgotówkową. Maksymalna, jednorazowa kwota wypłaty gotówkowej w ramach Usługi Cashback nie może przekroczyć 200 złotych polskich.
- 35) **Uwierzytelnianie** – Procedura umożliwiająca weryfikację tożsamości Posiadacza Karty lub ważności stosowania konkretnego instrumentu płatniczego, łącznie ze stosowaniem Indywidualnych danych uwierzytelniających
- 36) **Waluta Rozliczeniowa** – Waluta, na którą przeliczane są wszelkie Transakcje zagraniczne dokonane przy użyciu Karty. Transakcje zagraniczne dokonane Kartami przeliczane są na euro (EUR) z wykorzystaniem odpowiedniego Kursu Rozliczeniowego.
- 37) **Wpłatomat** – Urządzenie umożliwiające dokonywanie, przy użyciu Karty, wpłat gotówkowych zawierających wyłącznie banknoty.
- 38) **Zastrzeżenie Karty** – Nieodwołalne oświadczenie Posiadacza Karty mające na celu zablokowanie przez ING Bank możliwości korzystania z Karty.
- 39) **Zestawienie Transakcji** – Wyciąg z Rachunku Karty uwzględniający między innymi Transakcje dokonane Kartą, rozliczone w okresie, który objęty jest wyciągiem.
- 40) **Zestawienie Opłat i Prowizji** – Obowiązujące w ING Banku Zestawienie Opłat i Prowizji ING Banku Śląskiego Spółka Akcyjna dla Posiadaczy Indywidualnych Kart Przedpłaconych.

## II. WARUNKI WYDANIA KARTY I AKTYWACJI KARTY

### § 2

1. Właścicielem Karty jest ING Bank.

2. O wydanie Karty dla Posiadacza Karty może wnioskować wyłącznie Firma.
3. Warunkiem wydania Karty jest podpisanie przez Posiadacza Karty Umowy oraz podanie Firmie, przez Posiadacza Karty, Danych Identyfikacyjnych Posiadacza Karty, zweryfikowanych przez Firmę z przedstawionymi przez Posiadacza Karty dwoma oryginalnymi i ważnymi dokumentami tożsamości, które to Dane Identyfikacyjne Posiadacza Karty wraz z kopią dokumentów tożsamości zostaną przez Firmę przekazane do ING Banku w celu Personalizacji Rachunku Karty.
4. Złożenie przez Klienta Wniosku o wydanie Indywidualnych Kart Przedpłaconych, co stanowi jednocześnie dyspozycję Klienta do otwarcia Rachunków Kart z danymi osobowymi dla Posiadacza Karty, oraz uzupełnienie przez Klienta drogą elektroniczną, za pośrednictwem ING Business, aktualnych danych osobowych Posiadacza Karty, chyba że ING Bank jest w posiadaniu danych osobowych Posiadacza Karty na podstawie złożonego uprzednio Formularza Dane Osobowe oraz że dane osobowe Posiadacza Karty, które ING Bank posiada, są aktualne.
5. Posiadacz Karty może odstąpić od Umowy w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania Karty wydanej w ramach Umowy, o ile nie dokonał żadnej Transakcji przy jej użyciu. O fakcie odstąpienia przez Posiadacza Karty od Umowy Posiadacz Karty zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Firmę, jako podmiot zobowiązany do spełniania świadczenia na rzecz Posiadacza Karty.

### § 3

1. Karta bez nadruku danych Posiadacza Karty wysyłana jest przez ING Bank na adres korespondencyjny Firmy przesyłką kurierską i przekazywana Posiadaczowi Karty przez Firmę, natomiast Karta z nadrukiem danych Posiadacza Karty wysyłana jest przez ING Bank listem zwykłym:
  - a) na adres korespondencyjny Firmy ze wskazaniem imienia i nazwiska Posiadacza Karty i przekazywana Posiadaczowi Karty przez Firmę, lub
  - b) na inny adres podany przez Firmę ze wskazaniem imienia i nazwiska osoby upoważnionej przez Firmę do odbioru Karty,

w zależności od dyspozycji złożonej przez Firmę na Wniosku o wydanie Indywidualnych Kart Przedpłaconych lub w formularzu personalizacji. Firma zobowiązana jest poinformować Posiadacza Karty o sposobie dystrybucji zakupywanej dla niego Karty przed podpisaniem Umowy przez Posiadacza Karty.

2. Sposób dystrybucji Karty zakupywanej przez Firmę dla Posiadacza Karty nie podlega zmianie i obowiązuje dla tej Karty, jak i dla Karty wznowionej. ING Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki niedoręczenia karty ze względu na wybrany przez Firmę sposób dystrybucji i nieaktualny adres wskazany na Wniosku o wydanie Indywidualnych Kart Przedpłaconych lub w formularzu personalizacji i zastrzega sobie prawo do obciążenia Firmy kosztami ponownego wydania oraz wysyłki karty.
3. Do chwili wydania Karty, Posiadacz Karty nie ponosi odpowiedzialności za szkodę wynikającą z użycia Karty przez osobę nieuprawnioną.
4. W przypadku, gdy w formularzu personalizacji kart z nadrukiem danych Posiadacza Karty, Firma dokona wyboru sposobu dystrybucji na adres korespondencyjny Firmy ze wskazaniem imienia i nazwiska Posiadacza Karty lub na inny adres podany przez Firmę ze wskazaniem imienia i nazwiska osoby upoważnionej przez Firmę do odbioru Karty oraz dokona wyboru opcji wysyłki przesyłką kurierską, wówczas Firma ma jednorazowo możliwość wpisania innego adresu do wysyłki Karty przesyłką kurierską inny niż adres korespondencyjny Firmy. Opcja wysyłki kurierskiej i jednorazowy adres będzie dotyczył tylko i wyłącznie wysyłki niniejszej Karty, wznowienie Karty zostanie wysłane standardowym trybem, tj. listem zwykłym, zgodnie z wybranym w formularzu personalizacji sposobem dystrybucji. Firma za doręczenie karty przesyłką kurierską zostanie obciążona prowizją zgodnie z obowiązującą w ING Banku Tabelą Opłat i Prowizji.
5. Odbierając kopertę zawierającą Kartę, Posiadacz Karty ma obowiązek sprawdzić czy koperta jest w stanie nienaruszonym oraz czy nie nosi śladów uszkodzenia. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia koperty zawierającej Kartę lub uszkodzenia Karty, Posiadacz Karty zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o powyższym fakcie Firmę, jako podmiot zobowiązany do spełniania świadczenia na rzecz Posiadacza Karty. W takim przypadku Firma może wnioskować o wydanie dla Posiadacza Karty nowej Karty. Wydanie nowej Karty następuje na zasadach opisanych w § 2 i § 3.
6. Karta jest nieaktywna. Warunkiem użytkowania Karty jest jej aktywowanie. Aktywacja Karty oraz nadanie PIN mogą być dokonane przez Posiadacza Karty telefonicznie za pośrednictwem Serwisu Aktywującego Karty Płatnicze, pod numerami telefonu wskazanymi w Komunikacie lub drogą elektroniczną za pośrednictwem ING Business, z zastrzeżeniem, że aktywacja Karty oraz nadanie PIN są możliwe po dokonaniu przez ING Bank Personalizacji Rachunku Karty na podstawie dostarczonych do ING Banku przez Firmę Danych Identyfikacyjnych Posiadacza Karty.

7. Posiadacz Karty może dokonać zmiany PIN w Bankomatach ING Banku.

### III. UŻYWANIE KARTY

#### § 4

1. ING Bank umożliwia całodobowe korzystanie z Karty, z zastrzeżeniem ust. 2. i 3.
2. ING Bank zastrzega sobie prawo do przeprowadzania regularnych konserwacji technicznych systemów obsługujących Karty uniemożliwiających korzystanie z Karty.
3. ING Bank nie ponosi odpowiedzialności za niezawiniony przez ING Bank brak możliwości korzystania z Karty.

#### § 5

1. Karta nie może być wykorzystywana do celów niezgodnych z przepisami prawa, a w przypadku Transakcji mających miejsce poza granicami Polski, również z przepisami prawa danego kraju, w tym do zakupów towarów i usług zakazanych przez prawo.
2. Kartą może posługiwać się wyłącznie Posiadacz Karty.
3. Posiadacz Karty zobowiązany jest do podjęcia niezbędnych środków zapobiegających naruszeniu indywidualnych danych uwierzytelniających tj.:
  - a) używania Karty tylko w Okresie Ważności Karty,
  - b) przestrzegania powszechnie obowiązujących przepisów prawa, a w szczególności Ustawy o usługach płatniczych oraz Prawa dewizowego,
  - c) właściwego zabezpieczenia Karty przed zgubieniem, kradzieżą i zniszczeniem,
  - d) utrzymania w tajemnicy PIN,
  - e) utrzymania w tajemnicy i nieudostępniania Loginu do ING Business oraz Hasła do ING Business
  - f) nieujawniania i nieudostępniania danych umieszczonych na Karcie, czyli numeru Karty, daty ważności Karty, imienia i nazwiska Użytkownika Karty oraz 3-cyfrowego kodu CVC2 w celach innych niż dokonanie Transakcji, zgłoszenie utraty Karty lub złożenie reklamacji,
  - g) utrzymania w tajemnicy i nieudostępniania unikalnych kodów stanowiący ciąg cyfr generowany przez system informatyczny ING Banku i służący do jednorazowej autoryzacji Transakcji na odległość,
  - h) nieudostępniania Karty ani PIN,

- i) nieprzechowywania Karty razem z PIN,
  - j) przechowywania Karty i ochrony PIN z zachowaniem należytej staranności,
  - k) niezwłocznego poinformowania Firmy, jako podmiotu zobowiązanego do spełniania świadczenia na rzecz Posiadacza Karty, o fakcie rezygnacji przez Posiadacza Karty z Karty, utraty prawa używania Karty oraz o rozwiązaniu, wypowiedzeniu lub odstąpieniu od Umowy,
  - l) niezwłocznego zgłoszenia ING Bankowi oraz Firmie utraty lub zniszczenia Karty w celu zastrzeżenia karty w systemach ING Banku,
  - m) dokonania zgłoszenia faktu kradzieży Karty lub dokonania zgłoszenia faktu pomniejszenia Salda Dostępnego, w przypadku podejrzenia fałszerstwa Karty, policji kraju, na obszarze którego miało miejsce zdarzenie,
  - n) przedłożenia ING Bankowi oryginału potwierdzenia dokonania zgłoszenia kradzieży Karty lub dokonania zgłoszenia faktu pomniejszenia Salda Dostępnego, w przypadku podejrzenia fałszerstwa Karty, wydanego przez policję,
  - o) zniszczenia dotychczas używanej Karty w przypadku rezygnacji z Karty, przy odbiorze Karty wznowionej lub niezwłocznie po upływie Okresu Ważności dotychczas używanej Karty, w szczególności w przypadku jej niewznawiania.
4. W przypadku Kart o zasięgu krajowym, Karta umożliwi Posiadaczowi Karty dokonywanie Transakcji wyłącznie w kraju. W przypadku Kart o zasięgu międzynarodowym, Karta umożliwi Posiadaczowi Karty dokonywanie Transakcji w kraju i za granicą. Zasięg działania Karty określany jest przez Firmę. Firma zobowiązana jest poinformować Posiadacza Karty o zasięgu działania zakupywanej dla niego Karty przed podpisaniem przez Posiadacza Karty Umowy.
  5. Transakcje przy użyciu Karty dokonywane są do wysokości aktualnego Salda Dostępnego. Transakcje Bezgotówkowe ograniczone są dodatkowo Dziennym Limitem Transakcji Bezgotówkowych, zaś Transakcje Gotówkowe – Dziennym Limitem Transakcji Gotówkowych.
  6. ING Bank ma prawo do zmiany limitów i ograniczeń dotyczących kwot dokonywanych Transakcji w przypadku nieterminowej spłaty należności przez Posiadacza Karty lub stwierdzenia zagrożenia ich nieterminowej spłaty. Zmiany, o których mowa powyżej, nie stanowią zmiany warunków Umowy lub Regulaminu i nie wymagają formy aneksu.
- O dokonanych zmianach ING Bank powiadamia Posiadacza Karty za pośrednictwem poczty, listem poleconym wysłanym na ostatni znany ING Bankowi adres korespondencyjny Posiadacza Karty.
7. W przypadku, kiedy Posiadacz Karty inicjuje elektroniczną transakcję płatniczą, uzyskuje dostęp do rachunku w trybie online lub przeprowadza za pomocą ING Business inną czynność, która może wiązać się z ryzykiem oszustwa związanego z wykonywanymi usługami płatniczymi lub innych nadużyć ING Bank może wymagać Silnego Uwierzytelniania.
  8. W celu autoryzacji Transakcji Płatniczych, ING Bank może wymagać od Posiadacza Karty Silnego Uwierzytelnienia w postaci PIN lub innej aktualnie udostępnianej przez ING Bank metody Uwierzytelnienia.
  9. Poza obszarem państw członkowskich EOG w celu autoryzacji Transakcji Płatniczych ING Bank dopuszcza dodatkowo możliwość potwierdzenia transakcji podpisaniem przez Posiadacza Karty wydruku z Terminala POS albo rachunku operacji z Imprinterą. W obszarze państw członkowski EOG ten sposób potwierdzenia jest niedozwolony i transakcje mogą zostać odrzucone przez ING Bank.
  10. Transakcje zawierane na odległość wywołują skutek finansowy w wyniku podania danych Karty, w szczególności numeru Karty, Okresu Ważności, imienia i nazwiska Posiadacza Karty oraz 3-cyfrowego kodu autoryzacyjnego (kodu CVV2 lub CVC2). Możliwość dokonywania Kartą Transakcji zawieranych na odległość określana jest przez Firmę. Firma zobowiązana jest poinformować Posiadacza Karty o możliwości dokonywania zakupywaną dla niego Kartą Transakcji zawieranych na odległość przed podpisaniem przez Posiadacza Karty Umowy.
  11. Wypłaty gotówki z Bankomatu przy użyciu Karty każdorazowo wymagają autoryzacji PIN, natomiast w przypadku wpłat gotówki do Wpłatomatu przy użyciu Karty ING Bank zastrzega sobie prawo do żądania od Posiadacza Karty autoryzacji PIN w zależności od urządzenia.
  12. Transakcje zbliżeniowe mogą być autoryzowane bez konieczności podania PIN, przy czym maksymalna kwota pojedynczej transakcji nie może przekroczyć równowartości 100 PLN na terenie Polski lub równowartości w PLN kwoty limitu określonego dla takich transakcji w danym kraju. ING Bank zastrzega sobie prawo do żądania od Posiadacza Karty autoryzacji PIN transakcji zbliżeniowych do kwoty 100 PLN na terenie Polski lub równowartości w PLN kwoty limitu określonego dla takich transakcji w danym kraju. Dodatkowo istnieje możliwość dokonywania transakcji zbliżeniowej powyżej 100 PLN na terenie Polski lub równowartości w PLN kwoty limitu określonego dla takich transakcji w danym kraju pod



warunkiem autoryzacji takiej transakcji PIN lub potwierdzenia podpisem. W obszarze państw członkowskich EOG potwierdzenie transakcji podpisem jest niedozwolone i takie transakcje mogą zostać odrzucone przez ING Bank.

13. W przypadku wpłat gotówkowych we Wpłatomatach, w tym wpłat zbliżeniowych, dokonywanych przez zbliżenie karty do czytnika zbliżeniowego Wpłatomatu ING Bank może dodatkowo wymagać podania PIN.
14. W przypadku wybranych transakcji na odległość w obszarze państw członkowskich EOG ING Bank może wymagać Silnego Uwierzytelnienia w postaci PIN lub innej aktualnie udostępnianej przez ING Bank metody Uwierzytelnienia, a Posiadacz karty może zostać poproszony o dodatkowe dane, inne niż wymienione w ust. 10. W takim przypadku autoryzacja transakcji może polegać na wyborze jednej z trzech metod:
  - 1) przez aplikację mobilną ING Business Mobile po podaniu kodu PIN do logowania do tej aplikacji ( opcja dostępna po zainstalowaniu aplikacji ING Business Mobile na urządzeniu mobilnym
  - 2) przez zalogowanie do ING Business Karty (opcja dostępna tylko dla zarejestrowanych użytkowników w ING Business/ING Business Karty) oraz przepisanie kodu SMS wysłanego na numer telefonu użytkownika karty
  - 3) przez przepisanie kodu stanowiącego ciąg cyfr otrzymanego wiadomością SMS od ING Banku, a następnie podanie PIN do karty.
15. ING Bank zastrzega sobie prawo do stosowania zamiennie również innych udostępnianych metod Uwierzytelnienia Posiadacza Karty, wymagających podania dodatkowych danych w celu autoryzacji Transakcji Płatniczej.
16. Karta wydawana do Rachunku Karty prowadzonego w złotych polskich może być wykorzystywana do dokonywania, za pośrednictwem Wpłatomatów, wpłat gotówkowych zawierających wyłącznie banknoty.
17. Potwierdzeniem obciążenia Rachunku Karty z tytułu użycia Karty jest Zestawienie Transakcji.
18. Posiadacz Karty może uzyskiwać informacje na temat swojej Karty, w szczególności telefonicznie, za pośrednictwem Contact Centre.
19. Posiadacz Karty może złożyć dyspozycję włączenia lub wyłączenia płatności zbliżeniowych dla swojej karty poprzez telefonicznie lub za pośrednictwem Contact Centre.

#### IV. TRANSAKCJE

##### § 6

1. Wszystkie Transakcje rozliczane są w ciężar Rachunku Karty.
2. Dokonanie Transakcji powoduje pomniejszenie Salda Dostępnego poprzez zablokowanie kwoty Transakcji na Rachunku Karty lub automatyczne obciążenie Rachunku Karty kwotą Transakcji wraz z należnymi ING Bankowi opłatami i prowizjami z tytułu jej dokonania. Jeżeli dokładna kwota Transakcji nie jest znana w momencie, w którym Posiadacz Karty wyraża zgodę na wykonanie Transakcji, ING Bank dokonuje blokady środków pieniężnych na Rachunku Karty wyłącznie w przypadku, gdy Posiadacz Karty wyraził zgodę na blokadę określonej kwoty. W przypadku Transakcji, które powodują założenie blokady, blokada jest zdejmowana w momencie obciążenia Rachunku Karty kwotą Transakcji wraz z należnymi ING Bankowi opłatami i prowizjami z tytułu jej dokonania.
3. ING Bank dokonuje obciążenia Rachunku Karty z tytułu rozliczonych Transakcji w dniu otrzymania przez ING Bank informacji o dokonaniu Transakcji z systemu płatniczego Mastercard International. Jeżeli w terminie 8 dni kalendarzowych od dnia dokonania Transakcji ING Bank nie otrzyma informacji o jej dokonaniu, blokada zostaje zniesiona a obciążenie Rachunku Karty kwotą Transakcji wraz z należnymi ING Bankowi opłatami i prowizjami z tytułu jej dokonania nastąpi po otrzymaniu przez ING Bank informacji o obciążeniu rachunku ING Banku. ING Bank nie obciąży Rachunku Karty przed otrzymaniem zlecenia płatniczego.
4. Brak blokady na kwotę Transakcji, dokonanie blokady na niepełną kwotę Transakcji lub zniesienie blokady w sytuacji, o której mowa w ust. 3, nie zwalnia Posiadacza Karty z obowiązku zapewnienia odpowiednich środków na Rachunku Karty celem pokrycia zobowiązań wynikających z używania Karty.
5. W przypadku Transakcji Płatniczych dokonanych w innej walucie niż waluta rachunku na którym nastąpiło obciążenie, organizacja płatnicza przelicza kwotę transakcji na Walutę Rozliczeniową z zastosowaniem Kursu Rozliczeniowego obowiązującego w tej organizacji w dniu dokonania transakcji, jeżeli waluta rachunku jest inna niż Waluta Rozliczeniowa dodatkowo ING Bank przelicza kwotę wyrażoną w Walucie Rozliczeniowej na złote polskie (PLN) po kursie sprzedaży dewiz obowiązującym w ING Banku w dniu rozliczenia Transakcji Płatniczej.
6. W przypadku, gdy Rachunek Karty prowadzony jest w złotych polskich (PLN), ING Bank, obciążając Rachunek Karty z tytułu Transakcji zagranicznych, przelicza kwotę wyrażoną w Walucie Rozliczeniowej



na złote polskie (PLN) po kursie sprzedaży dewiz obowiązującym w ING Banku w dniu rozliczenia Transakcji.

7. W przypadku, gdy Rachunek Karty prowadzony jest w euro (EUR), ING Bank obciąża Rachunek Karty z tytułu Transakcji zagranicznych kwotą wyrażoną w Walucie Rozliczeniowej.
8. Przed zainicjowaniem Transakcji Płatniczej realizowanej w walucie krajów EOG, Posiadacz Karty jest udostępniana prognozowana kwota łącznych opłat za przeliczenie waluty jako wartość procentowa marży w stosunku do najbardziej aktualnego referencyjnego kursu wymiany EUR ogłoszonego przez Europejski Bank Centralny. Informacja o wysokości ww. marży podawana jest przez ING Bank na stronie internetowej [ing.pl/kalkulatorwalutowy](https://ing.pl/kalkulatorwalutowy).
9. Posiadacz Karty, dokonując zapłaty lub wypłaty gotówki w ING Banku przy użyciu Karty, zobowiązany jest okazać na żądanie dokument stwierdzający jego tożsamość. Odmowa okazania dokumentu stwierdzającego tożsamość może skutkować brakiem możliwości realizacji Transakcji Kartą.
10. Posiadacz Karty zobowiązany jest do przechowywania potwierżeń z Terminala POS i Bankomatu lub innych dokumentów potwierdzających realizację Transakcji w celu udokumentowania ewentualnej reklamacji.
11. Posiadacza Karty obciążają wszystkie przedstawione do rozliczenia Transakcje, w tym Transakcje zawierane na odległość (o ile Firma wniosowała o udostępnienie możliwości dokonywania zakupywaną dla Posiadacza Karty Kartą tych Transakcji), mimo że Karta została wykorzystana bez jej fizycznego przedstawienia.
12. Po obciążeniu Rachunku Karty kwotą Transakcji ING Bank niezwłocznie dostarcza Posiadaczowi Karty wymagane informacje o Transakcji za pośrednictwem ING Business. Posiadacz Karty może wymagać, aby informacje o Transakcjach były mu udostępniane okresowo, raz w miesiącu, bezpłatnie, w Zestawieniu Transakcji dostępnym za pośrednictwem ING Business. Informacje o wpłatach na Rachunek Karty są udostępniane okresowo, raz w miesiącu, w Zestawieniu Transakcji za pośrednictwem ING Business.
13. Posiadacz Karty zobowiązany jest przynajmniej raz w miesiącu sprawdzić zgodność dokonanych przez siebie Transakcji z udostępnianym mu przez ING Bank Zestawieniem Transakcji. Uznaje się, że Posiadacz Karty będący Użytkownikiem ING Business, logując się do tego Systemu, sprawdza zgodność dokonanych przez siebie Transakcji z udostępnionym mu przez ING Bank, za pośrednictwem ING Business, Zestawieniem Transakcji.

## V. SYSTEM ING BUSINESS

§ 7

1. ING Bank świadczy usługi w systemie ING Business na podstawie Umowy o Indywidualną Kartę Przedpłaconą. Dostęp do ING Business dla Posiadacza Karty w zakresie funkcjonalności związanych z użytkowaniem Kart Płatniczych jest nadawany automatycznie i jest bezpłatny.
2. Warunkiem korzystania z systemu ING Business w zakresie funkcjonalności związanych z użytkowaniem Kart Płatniczych jest przeprowadzenie przez Posiadacza Karty procesu rejestracji i nadania Hasła do ING Business na stronie: <https://ingbusiness.pl/gib/card-user-activate>
3. Rejestracja i nadanie hasła w ING Business wymaga podania numeru PESEL lub numeru dokumentu, podania unikatowego ciągu znaków, który zostanie zapisany jako Hasło do ING Business oraz adresu e-mail. W procesie rejestracji oraz nadania i zmiany hasła, Posiadacz Karty jest weryfikowany poprzez podanie kodu SMS wysłanego na numer telefonu zarejestrowany przez Posiadacza Karty w ING Banku oraz odpowiedź na pytanie kontrolne.
4. ING Bank udostępnia system ING Business 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. ING Bank zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do ING Business w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji i w innych uzasadnionych przypadkach.
5. O planowanych przerwach w dostępie do systemu ING Business Użytkownicy ING Business są informowani przez ING Bank za pośrednictwem ING Business w formie odpowiednich komunikatów.
6. ING Bank nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody powstałe w wyniku niezawinionego przez ING Bank braku dostępu do ING Business.
7. Korzystanie z ING Business wymaga stosownej autoryzacji poprzez podanie Loginu do ING Business oraz Hasła do ING Business.
8. Poprawna autoryzacja Użytkownika ING Business, o której mowa w ust. 7, umożliwia Użytkownikowi ING Business dostęp do informacji o Rachunkach Karty, które zostały spersonalizowane na Posiadacza Karty, oraz dla których została zawarta Umowa.
9. W przypadku pięciokrotnego podania błędnego Hasła do ING Business, zablokowana zostaje możliwość zalogowania. W celu odblokowania konieczna jest zmiana hasła przez opcję „Nie pamiętam swojego hasła” dostępną na stronie logowania.
10. Użytkownik ING Business zobowiązany jest do stosowania aktualnych rekomendacji ING Banku w zakresie zasad bezpieczeństwa związanych

z użyciem ING Business, w celu ochrony przed szczególnymi zagrożeniami powodowanymi łączeniem się z siecią internetową.

11. Użytkownik ING Business zobowiązany jest do niezwłocznego informowania ING Banku o problemach technicznych związanych z użytkowaniem ING Business.
12. W przypadku ujawnienia lub podejrzenia ujawnienia nieuprawnionym osobom trzecim Hasła do ING Business Użytkownik ING Business powinien niezwłocznie dokonać zmiany Hasła do ING Business przez opcję „Nie pamiętam swojego hasła” dostępną na stronie logowania.
13. ING Bank zobowiązany jest do zachowania poufności danych związanych z dostępem do ING Business.
14. ING Bank nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Użytkownika ING Business, powstałe w skutek niezawinionego przez ING Bank uzyskania nieuprawnionego dostępu do ING Business przez osoby trzecie.
15. Do korzystania z ING Business niezbędne jest posiadanie komputera, tabletu, smartfona lub innego urządzenia umożliwiającego dostęp do Internetu i możliwość korzystania z przeglądarki internetowej. ING Bank nie odpowiada za bezpieczeństwo techniczne i niezawodność działania sieci komputerowych Użytkownika ING Business, sprzętu komputerowego oraz systemu operacyjnego Użytkownika ING Business.
16. Użytkownik ING Business zobowiązany jest do śledzenia historii Transakcji Płatniczych i niezwłocznego informowania ING Banku o:
  - a) Transakcjach Płatniczych, które zostały wykonane bez jego zgody, a pojawiły się w historii transakcji lub na wyciągach bankowych,
  - b) błędach i nieprawidłowościach prezentowanych w ING Business.
17. ING Bank może zablokować Użytkownikowi ING Business możliwość korzystania z ING Business w przypadku:
  - a) podjęcia bezprawnych działań na szkodę ING Banku,
  - b) istnienia uzasadnionych podejrzeń, że działania Użytkownika ING Business noszą znamiona przestępstwa,
  - c) użytkowania ING Business niezgodnie z jego przeznaczeniem.

## VI. OPŁATY I PROWIZJE

§ 8

1. Wysokość należnych ING Bankowi opłat i prowizji związanych z prowadzeniem Rachunku Karty, obsługą i użytkowaniem Karty wydanej w ramach Umowy określa obowiązujące w ING Banku Zestawienie Opłat i Prowizji dla Indywidualnych Kart Przedpłaconych.
2. ING Bank uprawniony jest do pobierania opłat i prowizji, o których mowa w ust. 1, z Rachunku Karty bez osobnej dyspozycji Posiadacza Karty w tej sprawie.
3. Opłata za wydanie Karty zakupywanej przez Firmę dla Posiadacza Karty ponoszona jest przez Firmę.
4. ING Bank zastrzega sobie prawo do pobrania z Rachunku Karty należnych ING Bankowi opłat i prowizji, o których mowa w ust. 1 i 2, niezależnie od wysokości Salda Dostępnego na Rachunku Karty.
5. ING Bank zastrzega sobie prawo do zmiany opłat i prowizji w zakresie wysokości jak również tytułów, z których je pobiera, z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się:
  - a) zmianę poziomu inflacji, rozumianą jako zmianę, któregośkolwiek ze wskaźników cen towarów i usług konsumpcyjnych, ogłaszanego przez GUS, o co najmniej 0,3 punktu procentowego w stosunku do poprzednio ogłaszanych wskaźników za analogiczny okres (roczny, kwartalny lub miesięczny);
  - b) zmianę stawek opodatkowania lub wprowadzenie nowych podatków lub opłat o charakterze obowiązkowym lub podatkowym;
  - c) obowiązek utworzenia nowych rezerw lub odpisów lub zmianę wysokości rezerw, odpisów zgodnie z przepisami prawa lub na skutek rekomendacji, zalecenia lub decyzji Komisji Nadzoru Finansowego (KNF) lub innego uprawnionego organu;
  - d) obowiązek podwyższenia kapitałów ING Banku, w tym kapitału zakładowego, funduszy własnych, funduszu rezerwowego, o ile taki obowiązek wynika z przepisów prawa lub zalecenia, rekomendacji lub decyzji Komisji Nadzoru Finansowego lub innego uprawnionego organu;
  - e) zmianę zysku ING Banku za dany kwartał o co najmniej 1% w stosunku do opublikowanych danych za analogiczny kwartał w poprzednim roku obrotowym;

- f) zmianę wysokości przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku, ogłaszanego przez GUS, o co najmniej 1% w stosunku do poprzednio ogłoszonego w analogicznym okresie (rocznym, kwartalnym lub miesięcznym);
  - g) zmianę cen energii, cen połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych, rozliczeń międzybankowych, o co najmniej 1% w stosunku do poprzednio obowiązującej ceny w analogicznym okresie (rocznym, kwartalnym lub miesięcznym);
  - h) wprowadzenie nowych usług, które dotychczas nie były świadczone przez ING Bank lub zmiana, zgodnie z zasadami określonymi w umowie lub ogólnych warunkach umów, lub Regulaminie, zakresu usług dotychczas świadczonych;
  - i) wprowadzenie nowych przepisów prawa określających zasady świadczenia usług lub wykonywania czynności przez ING Bank lub określających obowiązki ING Banku związane z świadczeniem tych usług lub wykonywaniem czynności;
  - j) dodanie nowych funkcji karty lub operacji przeprowadzanych za pomocą karty, którymi Posiadacz Karty nie dysponował w dacie jej otrzymania.
6. O zmianach w Zestawieniu Opłat i Prowizji, wraz z datą publikacji zmian oraz datą wejścia w życie tych zmian, ING Bank powiadamia Posiadacza Karty poprzez ING Business zgodnie z zapisem § 1 ust. 4.
  7. ING Bank, co najmniej raz w roku kalendarzowym, przekazuje posiadaczowi karty zestawienie opłat za usługi powiązane z rachunkiem karty pobranych w okresie objętym zestawieniem.
  8. W przypadku rozwiązania umowy, ING Bank przekazuje posiadaczowi karty w terminie 2 tygodni od dnia rozwiązania umowy, zestawienie opłat za okres, za który nie było sporządzane zestawienie opłat

## VII. REKLAMACJE TRANSAKcji I REKLAMACJE KARTY

### § 9

1. Posiadaczowi Karty przysługuje prawo złożenia reklamacji rozliczonych Transakcji niezwłocznie od dnia otrzymania Zestawienia Transakcji, jednak nie później niż 13 miesięcy od dnia dokonania Transakcji. W przypadku braku możliwości dokonywania Kartą Transakcji Bezgotówkowych lub braku możliwości dokonywania Kartą Transakcji Gotówkowych Posiadaczowi Karty przysługuje także prawo złożenia reklamacji Karty. ING Bank nie ponosi odpowiedzialności za szkodę wynikłą z opóźnionego złożenia reklamacji lub z jej niezłożenia.
2. Reklamacja może być złożona:
  - a) poprzez stronę internetową ING Banku: [www.ing.pl](http://www.ing.pl) → Kontakt → Reklamacje
  - b) telefonicznie: **(32) 357 00 69** – dla telefonów stacjonarnych i komórkowych.
  - c) w Placówce ING Banku
  - d) korespondencyjnie na adres: **ING Bank Śląski S.A.**  
ul Sokolska 34, skr. poczt. 137  
40-086 Katowice
3. Potwierdzenie złożenia reklamacji ING Bank przekazuje Posiadaczowi Karty w jeden z poniżej wymienionych sposobów, wybrany przez niego w momencie składania reklamacji:
  - a) poprzez system ING Business albo elektroniczny system doręczania korespondencji, o ile Posiadacz Karty jest użytkownikiem tego systemu, a ING Bank udostępni taki sposób powiadomienia;
  - b) w formie papierowej - odbiór w oddziale lub wysyłka na adres korespondencyjny w tym na wyciągu do rachunku (bez konieczności przesyłania odrębnej informacji);
  - c) na innym trwałym nośniku, o ile ING Bank udostępni taką formę powiadomienia;
  - d) telefonicznie.
4. Informację o wyniku przeprowadzonego postępowania reklamacyjnego ING Bank przekazuje Posiadaczowi Karty w postaci papierowej lub, po uzgodnieniu z Posiadaczem Karty, na innym trwałym nośniku informacji.
5. Posiadacz Karty zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić ING Bankowi stwierdzone nieautoryzowane, niewykonane lub nienależycie wykonane transakcje płatnicze. Jeżeli Posiadacz Karty nie dokona powiadomienia, o którym mowa w zdaniu powyższym, w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana, roszczenia z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają.
6. ING Bank rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 15 Dni Roboczych od daty jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie ING Bank wyjaśnia przyczynę opóźnienia, wskazuje

okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy oraz określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie później niż 35 Dni Roboczych od dnia otrzymania reklamacji.

7. Posiadacz Karty zobowiązany jest dostarczyć ING Bankowi wszelkie informacje oraz dokumentację dotyczącą składanej reklamacji (np. rachunki, faktury, oświadczenia) oraz współpracować z ING Bankiem do czasu zakończenia procedur reklamacyjnych.
8. W przypadku:
  - a) niedostarczenia przesyłki zawierającej Kartę,
  - b) stwierdzenia uszkodzenia koperty zawierającej Kartę,
  - c) uszkodzenia mechanicznego Karty,
  - d) uszkodzenia danych zapisanych na Karcie,
  - e) błędnego lub nieczytelnego nadruku na Karcie.

Posiadacz Karty zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o powyższym fakcie Firmę, jako podmiot zobowiązany do spełniania świadczenia na rzecz Posiadacza Karty. W takim przypadku Firma może wnioskować o wydanie dla Posiadacza Karty nowej Karty. Wydanie nowej Karty następuje na zasadach opisanych w § 2 i § 3.

9. W przypadku uznania przez ING Bank reklamacji Karty skutkującej zamknięciem Karty, Umowa ulega rozwiązaniu. O fakcie utraty prawa używania Karty i rozwiązaniu Umowy Posiadacz Karty zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Firmę, jako podmiot zobowiązany do spełniania świadczenia na rzecz Posiadacza Karty. W takim przypadku Firma może wnioskować o wydanie dla Posiadacza Karty nowej Karty. Wydanie nowej Karty następuje na zasadach opisanych w § 2 i § 3.

#### § 10

1. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Posiadacza Karty spór nie został rozwiązany, oprócz postępowania sądowego Posiadacz Karty może skorzystać z następujących postępowań w sprawie pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich:
  - a) Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, który działa przy Związku Banków Polskich zgodnie z Regulaminem Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego dostępnym na stronie internetowej [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl), w którym Posiadacz Karty może znaleźć szczegółowe informacje o zasadach rozwiązywania sporu,

- b) postępowania przed Rzecznikiem Finansowym na zasadach określonych w ustawie z 5.08.2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Szczegółowe informacje na temat postępowania przed Rzecznikiem Finansowym, w tym o zasadach rozwiązywania sporu, dostępne są na stronie [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl),
- c) postępowania przed Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, zgodnie z Regulaminem Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego dostępnym na stronie internetowej [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl), w którym Posiadacz Karty może znaleźć szczegółowe informacje o zasadach rozwiązywania sporu, przy czym warunkiem skorzystania z postępowania jest wyrażenie zgody przez obie strony sporu.

### VIII. WZNOWIENIE KARTY

#### § 11

1. Karta nie jest wznawiana automatycznie.
2. O wznowienie Karty, dla której upływa Okres Ważności, wnioskować może wyłącznie Firma.
3. ING Bank wznowi Kartę:
  - a) o ile Firma wnioskuje o jej wznowienie,
  - b) aktywowaną przez Posiadacza Karty,
  - c) niezastrzeżoną,
  - d) na kolejny, taki sam jak dotychczas używanej Karty, Okres Ważności,
  - e) o parametrach takich samych, jak dotychczas używanej Karty.
4. Wydanie wznowionej Karty następuje na zasadach opisanych w § 3.
5. Posiadacz Karty ma obowiązek zniszczenia dotychczas używanej Karty przy odbiorze Karty wznowionej lub niezwłocznie po upływie Okresu Ważności dotychczas używanej Karty w przypadku jej niewznawiania. Posiadacz Karty ponosi wszelkie szkody wynikające z niedokonania zniszczenia Karty w sytuacji, o której mowa powyżej.
6. Wznowiona Karta jest nieaktywna. Aktywacja wznowionej Karty następuje poprzez dokonanie dowolnej operacji wymagającej autoryzacji z podaniem PIN.
7. Wznowiona Karta działa w oparciu o ten sam PIN, co dotychczas używana Karta.



## IX. REZYGNACJA Z KARTY, ZABLOKOWANIE MOŻLIWOŚCI KORZYSTANIA Z KARTY, UTRATA I ZASTRZEŻENIE KARTY

### § 12

1. Posiadacz Karty ma prawo do zwrotu Karty przed upływem Okresu jej Ważności. W takim przypadku opłata za wydanie Karty nie podlega zwrotowi. Na żądanie Posiadacza Karty ING Bank wydaje zaświadczenie potwierdzające zwrot Karty.
2. W przypadku rezygnacji z Karty przez Posiadacza Kart, Umowa ulega rozwiązaniu z dniem zgłoszenia w ING Banku rezygnacji z Karty. O fakcie rezygnacji z Karty i o rozwiązaniu Umowy Posiadacz Karty zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Firmę, jako podmiot zobowiązany do spełniania świadczenia na rzecz Posiadacza Karty.
3. ING Bank ma prawo do obciążenia Rachunku Karty kwotami Transakcji dokonanych przy użyciu Karty przed jej zwrotem do ING Banku.
4. Zwrot Karty przez Posiadacza Karty nie uchybia obowiązkowi Posiadacza Karty zapewnienia środków na Rachunku Karty w celu umożliwienia ING Bankowi rozliczenia Transakcji dokonanych Kartą.
5. W przypadku dokonywania Transakcji potwierdzanej PIN w Bankomacie ING Banku oraz kolejnego trzykrotnego błędnego wprowadzenia PIN przez Posiadacza Karty, ING Bank odmawia realizacji Transakcji, wyświetlając informację o odmowie jej wykonania na ekranie Bankomatu ING Banku, oraz blokuje możliwość dokonywania Transakcji przy użyciu Karty z chwilą przekazania informacji o odmowie wykonania Transakcji.
6. W przypadku zablokowania przez ING Bank możliwości dokonywania Transakcji przy użyciu Karty w sytuacji, o której mowa w ust. 5, Posiadacz Karty, o ile przypomni sobie dotychczasowy, poprawny PIN, może, w terminie do 30 dni kalendarzowych od dnia zablokowania Karty przez ING Bank, odblokować Kartę telefonicznie, za pośrednictwem Contact Centre, pod numerem telefonu wskazanym w Komunikacie. W przypadku, gdy Posiadacz Karty nie przypomni sobie PIN, zobowiązany jest niezwłocznie złożyć w ING Banku dyspozycję zamknięcia Karty oraz powiadomić o powyższym fakcie Firmę. W takim przypadku Firma może wnioskować o wydanie dla Posiadacza Karty nowej Karty. Wydanie nowej Karty następuje na zasadach opisanych w § 2 i § 3.
7. W przypadku dokonywania Transakcji potwierdzanej PIN w innym urządzeniu niż Bankomat ING Banku, kolejne trzecie błędne wprowadzenie PIN przez Posiadacza Karty (ilość możliwych prób wprowadzenia PIN jest uzależniona od urządzenia, z którego zamierza korzystać Posiadacz Karty) powoduje zablokowanie możliwości posługiwania się Kartą do końca danego dnia. Warunkiem odblokowania możliwości posługiwania się Kartą jest podanie w dniu następnym, jako pierwszego, poprawnego PIN.
8. W przypadku zatrzymania Karty w Bankomacie ING Banku lub Wpłatomacie ING Banku, informacja dotycząca ustalenia dalszego sposobu postępowania z zatrzymaną Kartą zostanie wyświetlona na ekranie Bankomatu ING Banku lub Wpłatomatu ING Banku albo zostanie udostępniona przez jednostkę, która administruje Bankomatem ING Banku lub Wpłatomatem ING Banku.
9. W przypadku zatrzymania Karty w Bankomacie nienależącym do ING Banku, Posiadacz Karty powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt w jednostce, która administruje Bankomatem, lub telefonicznie pod numerem telefonu wskazanym na Bankomacie celem ustalenia dalszego sposobu postępowania z zatrzymaną Kartą.
10. Utrata prawa używania Karty następuje w przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, a także w przypadku:
  - a) zamknięcia Rachunku Karty na wniosek Posiadacza Karty lub ING Banku,
  - b) upływu Okresu Ważności Karty,
  - c) rezygnacji z Karty w trakcie Okresu jej Ważności,
  - d) wymiany Karty na nową,
  - e) uznania przez ING Bank reklamacji Karty skutkującej zamknięciem Karty,
  - f) zastrzeżenia Karty.
11. W przypadku utraty Karty lub podejrzenia uzyskania dostępu do PIN przez nieuprawnione osoby, Posiadacz Karty winien niezwłocznie dokonać zastrzeżenia Karty lub Czasowego zablokowania karty w ING Banku.
12. Czasowe zablokowanie karty można wykonać w systemie ING Business. Karta czasowo zablokowana może zostać odblokowana maksymalnie przez 30 dni kalendarzowych przez Posiadacza Karty w systemie ING Business, lub telefonicznie w Contact Centre. W przypadku gdy Posiadacz Karty, nie odblokuje jej w terminie 30 dni kalendarzowych, następuje jej automatyczne zamknięcie przez ING Bank.
13. Zastrzeżenie Karty powinno być zgłoszone bezpośrednio do Oddziału ING Banku lub telefonicznie, za pośrednictwem Contact Centre, pod numerem telefonu wskazanym w Komunikacie.
14. Dokonując telefonicznego zastrzeżenia Karty, Posiadacz Karty zobowiązany jest do podania danych pozwalających na identyfikację Posiadacza Karty oraz Karty, która ma zostać zastrzeżona.
15. ING Bank, przyjmując telefoniczne zgłoszenie zastrzeżenia Karty, potwierdza je, podając

- Posiadaczowi Karty godzinę przyjęcia zastrzeżenia Karty.
16. Karta, która została zastrzeżona, nie może być więcej używana. W przypadku odzyskania utraconej Karty Posiadacz Karty zobowiązuje się do jej niezwłocznego zwrotu do Oddziału ING Banku.
17. W przypadku utraty prawa używania Karty w wyniku zastrzeżenia Karty, Umowa ulega rozwiązaniu z dniem zgłoszenia w ING Banku zastrzeżenia Karty. O fakcie utraty prawa używania Karty i o rozwiązaniu Umowy Posiadacz Karty zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Firmę, jako podmiot zobowiązany do spełniania świadczenia na rzecz Posiadacza Karty. W takim przypadku Firma może wnioskować o wydanie dla Posiadacza Karty nowej Karty. Wydanie nowej Karty następuje na zasadach opisanych w § 2 i § 3.
18. ING Bank ma prawo czasowo zablokować możliwości dokonywania Transakcji Płatniczych przy użyciu Karty, zastrzec lub zamknąć Kartę wraz z Rachunkiem Karty lub odmówić jej wydania w przypadku:
- a) pojawienia się nieautoryzowanych Transakcji, prób nieautoryzowanych Transakcji lub podejrzenia, że Transakcje lub próby Transakcji są nieautoryzowane,
  - b) stwierdzenia lub podejrzenia ujawnienia danych Karty lub indywidualnych danych uwierzytelniających Posiadacza Karty,
  - c) stwierdzenia lub podejrzenia fałszerstwa Karty,
  - d) zamknięcia Rachunku Karty,
  - e) blokady lub zajęcia Rachunku Karty na wnioski uprawnionych organów,
  - f) nieuregulowania przez Posiadacza Karty przez okres powyżej jednego miesiąca powstałego na Rachunku Karty salda debetowego wraz z naliczonymi odsetkami lub braku środków na Rachunku Karty na pokrycie opłat i prowizji należnych ING Bankowi,
  - g) podania przez Posiadacza Karty przy zawieraniu Umowy danych lub informacji nieprawdziwych lub niezgodnych ze stanem faktycznym, których treść lub charakter mógłby skłonić ING Bank do niezawierania Umowy lub zmiany jej warunków, w tym posłużenia się przez Posiadacza Karty dokumentami nieprawdziwymi, przerobionymi lub podrobionymi,
  - h) naruszenia postanowień Umowy lub Regulaminu,
- i) wystąpienia sytuacji, o której mowa w § 15 ust. 1,
  - j) nieodebrania lub nieodblokowania Karty przez Posiadacza Karty w terminie do 30 dni kalendarzowych od dnia zatrzymania Karty w Bankomacie ING Banku lub Wpłatomacie ING Banku albo zablokowania przez ING Bank możliwości posługiwania się Kartą,
  - k) gdy zachodzi uzasadnione podejrzenie poniesienia szkody przez ING Bank i Posiadacza Karty,
  - l) niedostarczenia przez Firmę do ING Banku podpisanej przez Posiadacza Karty Umowy w terminie do 30 dni kalendarzowych od dnia przekazania do ING Banku przez Firmę Danych Identyfikacyjnych Posiadacza Karty,
  - m) nieudzielenia przez Posiadacza Karty informacji niezbędnych do korzystania z Karty i prowadzenia Rachunku Karty lub też podania przez Posiadacza Karty danych lub informacji nieprawdziwych lub niezgodnych ze stanem faktycznym, których treść lub charakter mógłby skłonić ING Bank do nie zawierania umowy lub zmiany jej warunków, w tym posłużenia się przez Posiadacza Karty dokumentami nieaktualnymi, nieprawdziwymi, przerobionymi lub podrobionymi oraz których data ważności upłynęła,
  - n) niewykonania przez Posiadacza Karty postanowień prawa, Umowy lub Regulaminu, przewidujących dla ING Banku uprawnienie do żądania informacji lub dokumentów w zakresie wykonywania obowiązków wynikających z przepisów FATCA lub przepisów CRS, w tym w razie niezłożenia przez Posiadacza Karty oświadczenia na potrzeby przepisów FATCA lub niezłożenia przez Posiadacza Karty oświadczenia na potrzeby przepisów CRS lub ustalenia przez ING Bank niezgodności złożonego przez Posiadacza Karty oświadczenia ze stanem faktycznym, w tym w zakresie właściwej rezydencji podatkowej lub właściwego podatkowego numeru identyfikacyjnego Posiadacza Karty.
19. ING Bank zastrzega sobie prawo do czasowego zablokowania możliwości dokonywania Transakcji przy użyciu Karty lub do zastrzeżenia Karty w przypadku zaistnienia sytuacji, o której mowa w ust. 17 lit. k-n. W takim przypadku ING Bank poinformuje Posiadacza Karty o zablokowaniu możliwości dokonywania Transakcji przy użyciu Karty lub

o zastrzeżeniu Karty, wraz z podaniem przyczyn, za pomocą dostępnych środków komunikacji, tj.:

- a) przesyłając komunikat za pośrednictwem ING Business, jeżeli Posiadacz Karty jest użytkownikiem ING Business, lub
- b) za pomocą wiadomości SMS, jeżeli Posiadacz Karty przekazał ING Bankowi numer telefonu komórkowego, lub
- c) telefonicznie, jeżeli Posiadacz Karty przekazał ING Bankowi numer telefonu, albo
- d) listownie, na ostatni znany ING Bankowi adres korespondencyjny Posiadacza Karty.

20. Celem ochrony przed nieautoryzowanymi Transakcjami ING Bank uprawniony jest do monitorowania wszelkich Transakcji oraz prób realizacji Transakcji Kartą. ING Bank ma prawo kontaktować się z Posiadaczem Karty celem potwierdzenia ich autentyczności.

21. ING Bank będzie powiadamiał Posiadacza Karty w przypadku wystąpienia oszustwa lub podejrzenia jego wystąpienia, lub wystąpienia zagrożeń dla bezpieczeństwa za pomocą dostępnych środków komunikacji, tj.:

- a) przesyłając komunikat za pośrednictwem ING Business, jeżeli Posiadacz Karty jest użytkownikiem ING Business, lub
- b) za pomocą wiadomości SMS, jeżeli Posiadacz Karty przekazał ING Bankowi numer telefonu komórkowego, lub
- c) telefonicznie, jeżeli Posiadacz Karty przekazał ING Bankowi numer telefonu, albo
- d) listownie, na ostatni znany ING Bankowi adres korespondencyjny Posiadacza Karty.

22. W przypadku wystąpienia poważnego incydentu operacyjnego lub incydentu związanego z bezpieczeństwem, który ma lub może mieć wpływ na interesy finansowe Posiadacza Karty, ING Bank bez zbędnej zwłoki powiadamia o incydencie Posiadacza Karty oraz informuje go o dostępnych środkach, które może podjąć w celu ograniczenia negatywnych skutków incydentu za pomocą dostępnych środków komunikacji, tj.:

- a) przesyłając komunikat za pośrednictwem ING Business, jeżeli Posiadacz Karty jest użytkownikiem ING Business, lub
- b) za pomocą wiadomości SMS, jeżeli Posiadacz Karty przekazał ING Bankowi numer telefonu komórkowego, lub
- c) telefonicznie, jeżeli Posiadacz Karty przekazał ING Bankowi numer telefonu, albo

d) listownie, na ostatni znany ING Bankowi adres korespondencyjny Posiadacza Karty.

23. W uzasadnionych przypadkach ING Bank ma prawo przekazywać dane o Kartach, Transakcjach oraz o Posiadaczach Kart do organów ścigania, Bankowego Rejestru oraz do Agentów Rozliczeniowych.

## X. ZASADY ODPOWIEDZIALNOŚCI

### § 13

1. ING Bank nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe na skutek niedopełnienia przez Posiadacza Karty obowiązków, o których mowa w § 5 ust. 3.
2. ING Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki następujących zdarzeń niebędących skutkami zawnionego działania lub zaniechania ING Banku:
  - a) odmowę akceptacji Karty przez Akceptanta,
  - b) odmowę Autoryzacji Transakcji w Bankomacie lub Terminalu,
  - c) wadliwe funkcjonowanie Terminala POS, Bankomatu lub Wpłatomatu, za wyjątkiem Bankomatu ING Banku lub Wpłatomatu ING Banku,
  - d) uszkodzenie lub całkowite zniszczenie Karty,
  - e) zastrzeżenie Karty,
  - f) nieodebranie przez Posiadacza Karty gotówki lub Karty z Bankomatu albo Wpłatomatu,
  - g) nieodebranie lub nieodblokowanie Karty przez Posiadacza Karty w terminie do 30 dni kalendarzowych od dnia zatrzymania Karty w Bankomacie ING Banku lub Wpłatomacie ING Banku albo od dnia zablokowania przez ING Bank możliwości posługiwania się Kartą,
  - h) podanie przez Posiadacza Karty przy zawieraniu Umowy danych lub informacji nieprawdziwych lub niezgodnych ze stanem faktycznym, w tym posłużenie się przez Posiadacza Karty dokumentami nieprawdziwymi, przerobionymi lub podrobionymi,
  - i) niezgłoszenie przez Posiadacza Karty zmiany Danych Identyfikacyjnych Posiadacza Karty podanych w Umowie, a w szczególności adresu do korespondencji,
  - j) wadliwe funkcjonowanie Bankomatu lub Wpłatomatu spowodowane niewłaściwą



- obsługą przez Posiadacza Karty lub posługiwaniem się Kartą uszkodzoną,
- k) nieprawidłowe przeprowadzenie Transakcji przez Akceptanta,
  - l) nieterminowe dostarczenie lub zaginięcie korespondencji nie z winy ING Banku,
  - m) posługiwanie się Kartą niezgodnie z Umową, Regulaminem oraz powszechnie obowiązującymi przepisami prawa,
  - n) niepoinformowania przez Posiadacza Karty Firmy, jako podmiotu zobowiązanego do spełniania świadczenia na rzecz Posiadacza Karty, o fakcie rezygnacji przez Posiadacza Karty z Karty, utraty prawa używania Karty oraz o rozwiązaniu, wypowiedzeniu lub odstąpieniu od Umowy.
3. Posiadacz Karty ponosi odpowiedzialność z tytułu używania Karty wydanej na podstawie Umowy w zakresie przestrzegania zapisów Umowy, niniejszego Regulaminu oraz przepisów prawa.
4. Posiadacza Karty obciążają nieautoryzowane transakcje kartowe do wysokości równowartości w złotych polskich (PLN) 50 euro, ustalonej przy zastosowaniu średniego kursu ogłaszanego przez NBP, obowiązującego w dniu dokonania transakcji, będące skutkiem posłużenia się utraconą albo skradzioną Kartą lub przywłaszczenia Karty. Niniejszy ustęp nie ma zastosowania, jeśli:
- a) Posiadacz Karty nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia Karty przed wykonaniem Transakcji, z wyjątkiem przypadku, gdy Posiadacz Karty działał umyślnie, lub
  - b) utrata Karty przed wykonaniem Transakcji została spowodowana działaniem lub zaniechaniem ze strony pracownika, agenta lub oddziału ING Banku lub świadczącego usługi na rzecz ING Banku dostawcy usług technicznych wspierających świadczenie usług płatniczych, który nie wchodzi w posiadanie środków pieniężnych będących przedmiotem Transakcji oraz nie jest dostawcą świadczącym usługę dostępu do informacji o rachunku lub usługę inicjowania transakcji płatniczej.
5. Wyłączenie odpowiedzialności Posiadacza Karty, o której mowa w ust. 4, nie dotyczy Transakcji, do których doszło z winy Posiadacza Karty, w szczególności, jeżeli nie dopełnił on obowiązków określonych w § 5 ust. 3 i § 11 ust. 5 niniejszego Regulaminu. Jeżeli ING Bank nie wymagał Silnego Uwierzytelnienia, Posiadacz Karty nie ponosi odpowiedzialności za nieautoryzowane Transakcje, chyba że działał umyślnie.
6. Warunkiem przejęcia przez ING Bank odpowiedzialności za skutki finansowe utraty Karty są:
- a) niezwłoczne dokonanie Zastrzeżenia Karty,
  - b) zgłoszenie faktu kradzieży Karty lub zgłoszenie faktu pomniejszenia Salda Dostępnego, w przypadku podejrzenia fałszerstwa Karty, policji kraju, na obszarze którego miało miejsce zdarzenie,
  - c) przedłożenie ING Bankowi oryginału potwierdzenia dokonania zgłoszenia kradzieży Karty lub dokonania zgłoszenia faktu pomniejszenia Salda Dostępnego, w przypadku podejrzenia fałszerstwa Karty, wydane przez policję,
  - d) złożenie przez Posiadacza Karty pisemnego oświadczenia wskazującego nieautoryzowane Transakcje.
7. ING Bank nie ponosi odpowiedzialności za nieautoryzowane Transakcje dokonane po zgłoszeniu do ING Banku utraty Karty, jeśli doszło do nich z winy umyślnej Posiadacza Karty.
8. W zakresie, w jakim Posiadacz Karty nie ponosi odpowiedzialności za nieautoryzowane Transakcje, ING Bank w razie wystąpienia nieautoryzowanej Transakcji niezwłocznie, nie później niż do końca Dnia Roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej Transakcji, którą został obciążony Rachunek Karty, lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia, przywraca Rachunek Karty do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana Transakcja, z wyjątkiem przypadku gdy ING Bank ma uzasadnione i należyte udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw. Przywrócenie Rachunku Karty do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana Transakcja następuje przez zwrot Posiadaczowi Karty kwoty Transakcji do wysokości, za którą zgodnie z postanowieniami Umowy lub Regulaminu, Posiadacz Karty nie ponosi odpowiedzialności, z jednoczesną korektą odsetek, opłat i prowizji, w tym poprzez rozliczenie oprocentowania od zwracanej kwoty w taki sposób, jakby nie miało miejsca wystąpienie nieautoryzowanej Transakcji. W przypadku, gdy ING Bank dokonał przywrócenia Rachunku Karty, pomimo, że Posiadacz Karty ponosi odpowiedzialność za nieautoryzowaną Transakcję, Posiadacz Karty jest zobowiązany do niezwłocznego zwrotu kwot otrzymanych od ING Banku. § 12 ust. 4 stosuje się odpowiednio.
9. W przypadku wygaśnięcia, rozwiązania lub wypowiedzenia Umowy, Posiadacz Karty zobowiązany jest do:

- a) pokrycia wszelkich zobowiązań wynikających z używania Karty, w tym uregulowania ewentualnego, powstałego na Rachunku Karty, salda debetowego wraz z naliczonymi odsetkami,
  - b) zwrotu Karty do ING Banku, o ile rozwiązanie lub wypowiedzenie Umowy nastąpiło w Okresie jej Ważności,
  - c) niezwłocznego poinformowania Firmy, jako podmiotu zobowiązanego do spełniania świadczenia na rzecz Posiadacza Karty, o fakcie wygaśnięcia, rozwiązania lub wypowiedzenia Umowy.
10. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 13 niniejszego paragrafu oraz § 13 ust. 5 ING Bank ponosi odpowiedzialność za należyte, w tym terminowe, wykonanie Transakcji przez uznanie rachunku dostawcy odbiorcy oraz wykonanie otrzymanej dla Posiadacza Karty wpłaty na Rachunek Karty.
11. W przypadku, gdy ING Bank ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji, ING Bank niezwłocznie przywraca Rachunek Karty do stanu jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji przez zwrot Posiadaczowi Karty kwoty Transakcji z jednoczesną korektą odsetek, opłat i prowizji, w tym poprzez rozliczenie oprocentowania od zwracanej kwoty w taki sposób, jakby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji. Obowiązek ten nie ma zastosowania, jeżeli ING Bank udowodni, że dostawca odbiorcy otrzymał kwotę danej Transakcji, nawet jeśli Transakcja została wykonana z opóźnieniem.
12. W razie niewykonania lub nienależytego wykonania wpłaty na Rachunek Karty, za które odpowiedzialność ponosi ING Bank, ING Bank niezwłocznie uznaje Rachunek Karty odpowiednią kwotą w celu doprowadzenia Rachunku Karty do stanu jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie wpłaty z jednoczesną korektą odsetek, opłat i prowizji, w tym poprzez rozliczenie oprocentowania na Rachunku Karty w taki sposób, jakby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie wpłaty. W przypadku, gdy wpłata została wykonana z opóźnieniem, za które odpowiedzialności nie ponosi ING Bank, ING Bank zapewnia, na wniosek dostawcy płatnika działającego w imieniu płatnika, aby rozliczenie oprocentowania na Rachunku Karty nastąpiło tak, jakby wpłata została wykonana prawidłowo.
13. Odpowiedzialność ING Banku jest całkowicie wyłączona, jeśli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji lub wpłaty wynika z siły wyższej lub z przepisów prawa.

14. Posiadacz Karty może wnioskować o bezpłatne podjęcie przez ING Bank działań w celu przesłania niewykonanej lub nienależycie wykonanej, w tym opóźnionej, Transakcji lub wpłaty gotówkowej na Rachunek Karty dokonanej w Oddziale ING Banku. Wniosek, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Posiadacz Karty składa:

- a) poprzez stronę internetową ING Banku: [www.ing.pl](http://www.ing.pl) → Kontakt → Reklamacje
- b) telefonicznie  
**(32) 357 00 69** – dla telefonów stacjonarnych i komórkowych.
- c) w Placówce ING Banku
- d) korespondencyjnie na adres:

**ING Bank Śląski S.A.**

ul Sokolska 34, skr. poczt. 137  
40-086 Katowice

O wyniku ING Bank informuje Posiadacza Karty w sposób określony we wniosku, a przy braku takiego określenia – w postaci papierowej.

15. Posiadacz Karty korzysta z ustawowych gwarancji obejmujących środki zgromadzone na Rachunku Karty do wysokości ustalonej w ustawie o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym.
16. ING Bank zobowiązuje się do zachowania tajemnicy bankowej, która obejmuje informacje dotyczące czynności bankowych uzyskane w związku z obsługą Kart w zakresie określonym Prawem bankowym i na zasadach w nim określonych. ING Bank i osoby w nim zatrudnione oraz osoby, za pośrednictwem których ING Bank wykonuje czynności bankowe, zobowiązane są zachować tajemnicę bankową oraz udzielać informacji w przypadkach przewidzianych przepisami prawa.

## XI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### § 14

1. ING Bank nie będzie stroną w ewentualnych sporach wynikłych pomiędzy Firmą a Posiadaczem Karty.
2. ING Bank zastrzega sobie prawo do wycofania z oferty ING Banku Karty będącej przedmiotem Umowy. W przypadku zaistnienia sytuacji, o której mowa powyżej, Posiadacz Karty ma prawo korzystać z dotychczas używanej, wycofywanej z oferty ING Banku, Karty do dnia utraty prawa korzystania z Karty.
3. ING Bank zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian z ważnych przyczyn w niniejszym Regulaminie, za ważne przyczyny uznaje się:
  - a) wprowadzenie nowych lub zmianę przepisów prawa określających zasady

świadczenia przez ING Bank usług lub określających zasady korzystania z tych usług przez posiadacza karty w ramach zawartej z nim umowy,

- b) wydanie decyzji, rekomendacji, zalecenia, stanowiska, orzeczenia lub innego dokumentu przez organ nadzorczy lub inny uprawniony podmiot, określającego zasady świadczenia przez ING Bank usług lub określającego zasady korzystania z tych usług przez posiadacza kart w ramach zawartej z nim umowy,
- c) rozszerzenie, zmianę lub ograniczenie funkcjonalności usług, zmianę zasad korzystania z usług przez posiadacza karty, wprowadzenie nowych usług, rezygnację z wykonywania niektórych czynności będących przedmiotem usług świadczonych przez ING Bank w ramach zawartej z posiadaczem karty umowy,
- d) zmiany w systemie informatycznym ING Banku wynikające z:
  - udoskonalenia systemów informatycznych ING Banku spowodowanych rozwojem technologicznym,
  - koniecznych zmian wprowadzonych przez organizacje płatnicze w odniesieniu do wydawców kart oraz właścicieli bankomatów lub wpłatomatów,
  - koniecznych zmian wprowadzonych w międzybankowych systemach rozliczeniowych w odniesieniu do uczestników tych systemów,
  - zmian dostawców oprogramowania skutkujących zmianą funkcjonalności systemu informatycznego ING Banku.
- e) wpływające na usługi świadczone przez ING Bank lub zasady korzystania z tych usług przez posiadacza karty w ramach zawartej z nim umowy.

ING Bank informuje Posiadacza Karty o każdej zmianie Regulaminu oraz zmianie Zestawienia Opłat i Prowizji oraz o ich treści poprzez system ING Business.

- 4. O zmianach Regulaminu lub Zestawieniu Opłat i Prowizji ING Bank powiadamia Posiadacza Karty, w sposób z nim uzgodniony i określony w Regulaminie nie później niż dwa miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie. Jeżeli przed proponowaną datą wejścia w życie zmian Posiadacz Karty nie złoży pisemnego sprzeciwu wobec tych zmian, uznaje się, że Posiadacz Karty wyraził na nie zgodę. Posiadacz rachunku ma prawo przed datą proponowanego

wejścia w życie zmian wypowiedzieć umowę ze skutkiem od dnia poinformowania o zmianie nie później jednak niż do dnia, w którym te zmiany zostałyby zastosowane bez ponoszenia opłat. W przypadku, gdy Posiadacz Karty złoży sprzeciw, ale nie dokona wypowiedzenia umowy, umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian, bez ponoszenia opłat.

- 5. ING Bank zastrzega sobie prawo zmian Komunikatu w czasie trwania Umowy. Zmiany, o których mowa powyżej, nie stanowią zmiany warunków Umowy lub Regulaminu i nie wymagają formy aneksu.
- 6. ING Bank udostępnia pełną treść Komunikatu w Oddziałach ING Banku oraz na stronach internetowych ING Banku.
- 7. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

#### § 15

- 1. W przypadku śmierci Posiadacza Karty, Umowa ulega rozwiązaniu w chwili powzięcia przez ING Bank informacji o śmierci Posiadacza Karty. W takim przypadku ING Bank zastrzega Kartę. Do dnia dostarczenia do ING Banku skróconego odpisu aktu zgonu Posiadacza Karty lub uzyskania od organu wypłacającego świadczenie z ubezpieczenia lub zabezpieczenia społecznego albo uposażenie w stanie spoczynku lub od towarzystwa ubezpieczeniowego pisemnej informacji o śmierci Posiadacza Karty, ING Bank pobiera należne do tego dnia opłaty i prowizje. Od następnego dnia kalendarzowego ING Bank zaprzestaje pobierania innych opłat, a zablokowane na Rachunku Karty środki wypłaci wyłącznie uprawnionym osobom, z zastrzeżeniem ust. 2.
- 2. Transakcje dokonane przed śmiercią Posiadacza Karty, a rozliczone przez ING Bank po rozwiązaniu Umowy wskutek powzięcia przez ING Bank informacji o śmierci Posiadacza Karty, obciążają Rachunek Karty wraz z należnymi z tytułu tych Transakcji opłatami i prowizjami w wysokości określonej w Zestawieniu Opłat i Prowizji.

#### § 16

- 1. Imię i nazwisko Posiadacza Karty będzie na dokumentach związanych z Kartą zapisane zgodnie z ich polską transkrypcją.
- 2. Posiadacz Karty zobowiązany jest zawiadomić ING Bank o wszelkich zmianach swoich danych osobowych, a w szczególności o zmianie jego nazwiska, serii i numeru dokumentu tożsamości, miejsca zamieszkania, adresu korespondencyjnego oraz numeru telefonu kontaktowego, pod rygorem

odpowiedzialności za szkody powstałe z powodu niepoinformowania o tych zmianach.

3. W razie zaniedbania obowiązku niezwłocznego zawiadomienia ING Banku o zmianie adresu, pisma wysyłane do Posiadacza Karty pod dotychczasowy adres korespondencyjny pozostawia się w dokumentacji ze skutkiem domniemania doręczenia.
4. Oświadczenia Posiadacza Karty kierowane do ING Banku mają formę pisemną pod rygorem nieważności, o ile dla konkretnego oświadczenia Umowa lub Regulamin nie przewidują innej formy, na przykład, kontaktu telefonicznego z ING Bankiem
5. ING Bank zastrzega sobie prawo do wezwania Posiadacza Karty do oddziału ING Banku w celu potwierdzenia jego danych osobowych.

## KOMUNIKAT DOTYCZĄCY INDYWIDUALNYCH KART PRZEDPŁACONYCH WYDAWANYCH PRZEZ ING BANK ŚLĄSKI S.A.

### 1. Kontakt z ING Bankiem:

#### Serwis Aktywujący Karty Płatnicze:

+48 (32) 357 00 02 z telefonów stacjonarnych, komórkowych oraz z zagranicy

#### Zastrzeżenie Kart Płatniczych:

+48 (32) 357 00 12 za pośrednictwem Contact Centre

Oddziały ING Banku

#### Odblokowywanie Kart Płatniczych:

+48 (32) 357 00 12 za pośrednictwem Contact Centre

#### Contact Centre:

+48 (32) 357 00 12

#### Infolinia ING Banku:

+ 48 (32) 357 00 69 z telefonów stacjonarnych i komórkowych

#### Reklamacje:

- 1) poprzez stronę internetową ING Banku: [www.ing.pl](http://www.ing.pl) → Kontakt → Reklamacje
- 2) telefonicznie (od poniedziałku do piątku w godz. od 08:00 do 19:00):
- 3) **(32) 357 00 69** – dla telefonów stacjonarnych i komórkowych w Placówce ING Banku,
- 4) korespondencyjnie na adres:

#### **ING Bank Śląski S.A**

ul Sokolska 34, skr. poczt. 137  
40-086 Katowice

## ZESTAWIENIE OPŁAT I PROWIZJI ING BANKU ŚLĄSKIEGO SPÓŁKA AKCYJNA DLA POSIADACZY INDYWIDUALNYCH KART PRZEDPŁACONYCH

L.p.	Tytuł	Mastercard Corporate PLN	Maestro
1.1	Roczna opłata za kartę	0 PLN	0 PLN
1.2	PIN do karty		
	a) nadanie PIN do karty telefonicznie	0 PLN	0 PLN
	b) zmiana PIN w bankomacie ING Banku	0 PLN	0 PLN
1.3	Zastrzeżenie/zablokowanie karty	0 PLN	0 PLN
1.4	Transakcja kartowa - wpłata na rachunek karty we wpłatomacie ING Banku	0 PLN	0 PLN
1.5	Przelew środków z rachunku karty w Oddziale ING Banku w przypadku zamknięcia karty/zastrzeżenia karty/po utracie ważności karty	0 PLN	0 PLN
1.6	Realizacja transakcji kartowej - wypłata gotówki		
	a) w bankomatach ING Banku i Planet Cash	0 PLN	0 PLN
	b) pozostałe wypłaty w PLN/pozostałe wypłaty w EUR w krajach SEPA	9 PLN	9 PLN
	c) pozostałe wypłaty w walucie innej niż PLN	5% kwoty transakcji	5% kwoty transakcji
	d) w ramach usługi Cashback	0 PLN	1 PLN
1.7	Wypłata gotówki z rachunku karty w Oddziale ING Banku w przypadku zamknięcia karty/zastrzeżenia karty/po utracie ważności karty	0 PLN	0 PLN
1.8	Realizacja transakcji kartowej bezgotówkowej	0 PLN	0 PLN
1.9	Wyciąg z rachunku karty udostępniany w ING Business (miesięczny)	0 PLN	0 PLN