

# Інформація

для користувачів  
системи Інтернет-банкінгу для власників  
Рахунку для біженців

*Komunikat dla użytkowników  
Systemu bankowości internetowej dla posiadaczy Konta dla  
Uchodźców[UA]*

діє з 28 березня 2022 року

## ЗМІСТ

<b>ПОЯСНЕННЯ ТЕРМІНІВ</b>	<b>3</b>
<b>ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ</b>	<b>3</b>
<b>ФУНКЦІОНАЛЬНІСТЬ СИСТЕМИ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ</b>	<b>4</b>
<b>ПОРЯДОК ВИКОНАННЯ ПЛАТІЖНИХ ДОРУЧЕНЬ ТА ІНШИХ РОЗПОРЯДЖЕНЬ, ЩО ПОДАЮТЬСЯ СИСТЕМОЮ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ</b>	<b>7</b>
<b>СКАСУВАННЯ ПЕРЕКАЗІВ, ЗДІЙСНЕНИХ ЧЕРЕЗ СИСТЕМУ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГ</b>	<b>8</b>
<b>ПЕРЕЛІК ОПЕРАЦІЙ, ЯКІ МОЖНА ВИКОНУВАТИ ЧЕРЕЗ ГАРЯЧУ ЛІНІЮ, ЩО ПІДТВЕРДЖУЮТЬСЯ КОДОМ АВТОРИЗАЦІЇ</b>	<b>8</b>
<b>СЕРТИФІКАЦІЯ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГОВОЇ СИСТЕМИ</b>	<b>8</b>
<b>ЧАТ У СИСТЕМІ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ</b>	<b>8</b>
<b>ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ АРХІВОМ</b>	<b>8</b>

## ПОЯСНЕННЯ ТЕРМІНІВ

**Банк** – ING Bank Śląski Spółka Akcyjna (ми)

**Моє ING** – версія системи для клієнта, доступна через веб-браузер, адаптована до всіх пристроїв (комп'ютер, смартфон, планшет)

**Моє ING mobile** – версія мобільного додатка для смартфонів для клієнта

**клієнт** – суб'єкт у розумінні § 1 абз. 12) Положення про надання послуг системи Інтернет-банкінгу ING Bank Śląski SA для власників Рахунку для біженців

Коли в Інформації ми посилаємось на відділення банку щодо послуги – інформація, в яких відділеннях ми надаємо відповідну послугу, входить до Переліку видів послуг, що здійснюються у відділеннях, та на гарячій лінії банку. Список розміщений на дошках оголошень у наших офісах та на нашому веб-сайті.

## ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ

Технічні вимоги, що відносяться до системи, конкретних додатків, програмам, типу файлів або щодо веб-браузерів та операційних систем.

### СИСТЕМА ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГ

#### МОЄ ING

Операційна система	Мінімальна версія
Apple OS X	10.11+
Windows	7+
Веб-браузер	Мінімальна версія
Mozilla Firefox	76+
Google Chrome	82+
Safari	12.1.2+
Microsoft Edge	43+

### МОБІЛЬНИЙ ДОДАТОК ДЛЯ ТЕЛЕФОНІВ

#### МОЄ ING MOBILE

Операційна система	Мінімальна версія
iOS	12,0+
Android	7,0+
Мобільний додаток доступний в Google Play і AppStore	

### ФОРМАТИ ФАЙЛІВ

#### В ЕЛЕКТРОННОМУ СЕЙФІ

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

## ФУНКЦІОНАЛЬНІСТЬ СИСТЕМИ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ

	Moje ING	Moje ING mobile
<b>РАХУНКИ ТА ЗАОЩАДЖЕННЯ</b>		
Інформація про поточний баланс	✓	✓
Баланс доступний після кожної транзакції	✓	✓
Перегляд: історія транзакцій, транзакції, що очікують на виконання, блокування	✓	✓
Зведена історія поточних рахунків (включаючи картку до рахунку), ощадних рахунків	✓	✓
Підтвердження транзакції	✓	✓
Виписки та експорт виписок у форматі PDF/MT940	✓	✓
Завантаження списку транзакцій у форматі PDF, CSV	✓	✓

	Moje ING	Moje ING mobile
<b>ПЛАТІЖНІ ДОРУЧЕННЯ</b>		
Переказ у польських злотих на власні рахунки та на будь-який рахунок в межах країни	✓	✓
Переказ іноземної валюти	✓	✓
Переказ в польських злотих на рахунки ZUS, податкової та інших податкових органів	✓	✓
Переказ в рамках послуги «Płać z ING».	✓	✓
Згода списання коштів з рахунку згідно платіжного доручення	✓	✓
Перегляд та відкликання згоди на списання коштів з рахунку згідно платіжного доручення. Перегляд операцій платіжного рахунку, скасування (не виконаної) транзакції та вимога повернення коштів (виконаної) операції платіжного доручення.	✓	✓
Поповнення телефону	✓	✓
Встановлення/ зміна/ скасування постійного доручення	✓	✓
Збереження одержувачів та переказ визначеному одержувачу	✓	✓

	Moje ING	Moje ING mobile
<b>КАРТКИ</b>		
Видача PIN-коду та активація платіжної картки до рахунку	✓	✓

Зміна PIN-коду платіжної картки до рахунку	✓	✓
Обмеження платіжної картки до рахунку	✓	✓
Зміна лімітів для операцій з платіжною картою на рахунок	✓	✓
Увімкнення/вимкнення мобільних безконтактних платежів для безконтактної картки Visa	✓ тільки вимкнення	✓
	<b>Moje ING</b>	<b>Moje ING mobile</b>
Інформація про інші платіжні картки до рахунку	✓	✓
Увімкнення/вимкнення безконтактних платежів на платіжній картці до рахунку	✓	✓
Блокування та розблокування платіжної картки до рахунку	✓	✓
Обслуговування карток, доданих в Google Pay (видалення, тимчасове блокування, розблокування картки)	✓	✓
Додавання безконтактної картки Visa в Apple Pay	x	✓ ios
Використання карток, доданих в Apple Pay (видалення, тимчасове блокування, розблокування картки)	✓	✓
Використання карток, додана в GarminPay (видалення, тимчасове блокування, розблокування картки)	✓	✓
Підтвердження додавання картки до зовнішнього гаманця Apple Pay , Google Pay , GarminPay	x	✓
Відправка Twoja karta – інформація про стан доставки картки	✓	✓

#### ПОСЛУГИ КЕРУВАННЯ ФІНАНСАМИ

Аналіз витрат	✓	✓
	<b>Moje ING</b>	<b>Moje ING mobile</b>
Представлення, керування та планування майбутніх транзакцій	✓	✓

#### ІНШЕ

Активация доступу до системи	✓	✓
Перевірка реєстру операцій, що виконуються в системі	✓	✓
Блокування доступу до системи	✓	✓
Зміна пароля доступу до системи	✓	✓
Надання ПІН-коду мобільному додатку	✓	✓
Зміна даних авторизації	✓	✓
Добовий ліміт інтернет-платежів	✓	✓
Подання скарги	✓	✓
Перегляд повідомлень від банку	✓	✓

Чат – форма спілкування з банком	✓	✓
Мої документи – послуга зберігання електронних документів/файлів, включаючи електронну систему доставки кореспонденції. Якщо ви збережете файл у форматі HEIC, він буде автоматично перетворений у формат JPG.	✓	✓
Зміна/ Підтвердження даних користувача	✓	✓
Перегляд стану рахунку до входу в обліковий запис – у сумовому і відсотковому вигляді	x	✓
Надсилання номера рахунку через SMS або електронною поштою	x	✓
Можливість завантажити/ записувати/ надсилати електронною поштою файли у форматі PDF	x	✓
Запис квитанції	x	✓
Можливість завантажувати / зберігати / надсилати PDF-файли електронною поштою	x	✓
Перегляд умов на продукти, що знаходяться в Моє ING	✓	✓
Додавання / вилучення пристрою до / зі списку надійних мобільних пристроїв	✓	✓
Push- повідомлення	x	✓
Вхід за допомогою біометричних функцій	x	✓
Подання інформації про виконавче провадження	✓	✓
Блокування документа, що посвідчує особу	✓	✓
Перегляд стану рахунку на годиннику Apple Watch (у сумовому і відсотковому вигляді) Функція доступна після активування додатка Моє ING mobile в телефоні та встановлення на екрані до входу в обліковий запис перегляду стану рахунків	x	✓
Віджет – перегляд стану рахунку в попередньо визначеній відсотковій вартості на робочому столі телефону	x	✓

## ПОРЯДОК ВИКОНАННЯ ПЛАТІЖНИХ ДОРУЧЕНЬ ТА ІНШИХ РОЗПОРЯДЖЕНЬ, ЩО ПОДАЮТЬСЯ СИСТЕМОЮ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ

Термін подачі платіжних доручень через систему Інтернет-банкінг залежить від годин роботи систем Банку, як показано в таблиці нижче. Платіжне доручення, подане через систему Інтернет-банкінг після кінцевого часу, вважається за отримане у перший робочий день після цього дня.

Порядок виконання платіжних доручень, пов'язаних з переказом, постійного платіжного доручення:

Термін подачі платіжних доручень	Тип платіжного доручення	
	Поточний	Відкладений <small>незалежно від часу оформлення замовлення</small>
<b>відсутність</b>  виконання доручення в режимі реального часу	Доручення, які не потребують конвертації валюти	
	а) доручення внутрішнього переказу в злотих або переказ у рамках послуги «Płać z ING». б) доручення внутрішнього переказу в іноземних валютах, зроблений як терміновий переказ Express ELIXIR або BlueCash	а) доручення внутрішнього переказу в злотих б) доручення внутрішнього переказу в іноземних валютах с) постійне доручення на банківські рахунки
<b>відсутність</b>  доручення виконується згідно з графіком клірингових сесій банку	Доручення, які не потребують конвертації валюти	
	а) внутрішній переказ, у тому числі переказ, здійснений в рамках послуги «Płać z ING».	а) внутрішній переказ б) постійні доручення на рахунки в інших банках
<b>15:00</b> (з понеділка по п'ятницю)	Доручення, які вимагають і не вимагають конвертації валюти	
	а) переказ системою TARGET	а) переказ системою TARGET
<b>17:00</b> (з понеділка по п'ятницю)	Доручення, які не потребують конвертації валюти	
	а) переказ іноземної валюти за межі країни б) SEPA-переказ с) доручення на переказ в іноземній валюті	д) переказ іноземної валюти за межі країни а) SEPA-переказ б) доручення на переказ в іноземній валюті
	Доручення, які потребують конвертації валюти	
	а) внутрішній переказ б) переказ іноземної валюти за межі країни с) SEPA-переказ д) доручення на переказ в іноземній валюті	а) внутрішній переказ б) переказ іноземної валюти за межі країни с) SEPA-переказ д) доручення на переказ в іноземній валюті
<b>19:00</b> (з понеділка по п'ятницю)	Доручення, які потребують конвертації валюти	
	а) доручення внутрішнього переказу в злотих б) доручення внутрішнього переказу в іноземних валютах	а) доручення внутрішнього переказу в злотих б) доручення внутрішнього переказу в іноземних валютах

## СКАСУВАННЯ ПЕРЕКАЗІВ, ЗДІЙСНЕНИХ СИСТЕМОЮ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГ

Тип переказу, який можна скасувати – з поточною датою виконання	Коли можна скасувати переказ
У системі Інтернет-банкінг Клієнт може скасувати переказ з ощадних та розрахункових рахунків, поданих цією системою, за винятком переказів з поточною датою виконання, ініційованих провайдером, який надає послугу ініціювання платіжної операції.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>внутрішній переказ, який не потребує конвертації валюти та не здійснюється в режимі реального часу та не подається як переказ за умовами «Płać z ING</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>зроблений з <b>00:01 до 8:15 з понеділка по п'ятницю</b>, його можна скасувати до 9:00 в день здійснення переказу</li> <li>зроблений з <b>8:16 до 11:35 з понеділка по п'ятницю</b>, його можна скасувати до 13:00 в день здійснення переказу</li> <li>зроблений з <b>11:36 до 14:45 з понеділка по п'ятницю</b> його можна скасувати до 15:30 в день здійснення переказу</li> <li>зроблений з <b>14:46 до півночі з понеділка по п'ятницю</b>, його можна скасувати до 9:00 наступного робочого дня</li> <li>зроблений з <b>00:01 до 24:00 у суботу, неділю або у святковий день Банку</b>, його можна скасувати до 9:00 наступного робочого дня</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>переказ системою TARGET</li> <li>внутрішній переказ, який вимагає конвертації валюти</li> <li>переказ іноземної валюти за межі країни</li> <li>SEPA-переказ</li> <li>доручення на переказ в іноземній валюті</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>зроблений з <b>17:01 до 24:00з понеділка по п'ятницю</b>, його можна скасувати до початку наступного робочого дня (до 00:00)</li> <li>зроблений з <b>00:01 у суботу, неділю або у святковий день</b>, його можна скасувати до початку наступного робочого дня (до 00:00)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>внутрішній переказ, який вимагає конвертації валюти</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>зроблений з <b>19:01 до 24:00 з понеділка по п'ятницю</b>, його можна скасувати до початку наступного робочого дня (до 00:00)</li> <li>зроблений з <b>00:01 у суботу, неділю або у святковий день</b>, його можна скасувати до початку наступного робочого дня (до 00:00)</li> </ul>

Ми повернемо кошти від скасованого переказу на рахунок не пізніше наступного робочого дня.

### ПЕРЕЛІК ОПЕРАЦІЙ, ЯКІ МОЖНА ВИКОНУВАТИ ЧЕРЕЗ ГАРЯЧУ ЛІНІЮ, ЩО ПІДТВЕРДЖУЮТЬСЯ КОДОМ АВТОРИЗАЦІЇ

Подання по телефону на гарячу лінію розпоряджень, таких як: розблокування картки, тимчасове блокування картки, блокування картки, увімкнення/вимкнення наближення картки, зміна лімітів на операції з картою, блокування документа, що посвідчує особу, встановлення або зняття денного ліміту за операціями, відбувається шляхом надання такого розпорядження працівнику Банку разом із наданням клієнтом SMS-коду, якщо цього вимагає процес. Клієнт отримує від Банку вказаний вище SMS-код на номер телефону для авторизації в системі Інтернет-банкінгу

### СЕРТИФІКАЦІЯ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГОВОЇ СИСТЕМИ

Entrust є експонентом сертифіката на систему Інтернет-банкінг .

### ЧАТ У СИСТЕМІ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ

Чат працює з понеділка по п'ятницю з 8:00 до 24:00, а в суботу – з 8:00 до 22:00.

### ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ АРХІВОМ

- Завдяки Архіву користувач після закриття системи Інтернет-банкінгу має доступ до документів, що зберігаються в системі електронної доставки кореспонденції.
- Для входу в Архів користувач повинен спочатку надати нам свої дані, за допомогою яких він увійде в Архів – адресу електронної пошти та номер телефону для авторизації. Ці дані можуть бути надані користувачем при закритті системи Інтернет-банкінгу. Після закриття доступу до Системи дані будуть доступні лише у відділенні банку, що здійснює цю послугу.
- Користувач входить в Архів за адресою [login.ingbank.pl/archiwum](http://login.ingbank.pl/archiwum) використовуючи раніше вказану адресу електронної пошти та одноразовий пароль, яку він отримав на номер телефону для авторизації.
- Користувач може заблокувати доступ до Архіву після входу в нього за допомогою кнопки *Заблокувати* . Доступ до Архіву також може бути заблокований з тих же причин, що й система Інтернет-банкінгу.
- Розпорядження на розблокування Архіву або зміну реєстраційних даних до Архіву ми приймаємо лише у відділенні банку, що виконує такі послуги.