

Komunikat

dla użytkowników
Systemu bankowości internetowej dla
posiadaczy Konta dla Uchodźców

obowiązuje od 28 marca 2022 r.

SPIS TREŚCI

WYJAŚNIENIE POJĘĆ	3
WYMAGANIA TECHNICZNE	3
FUNKCJONALNOŚĆ SYSTEMU BANKOWOŚCI INTERNETOWEJ	4
TRYB REALIZACJI ZLECEŃ PŁATNICZYCH I INNYCH DYSPOZYCJI SKŁADANYCH PRZEZ SYSTEM BANKOWOŚCI INTERNETOWEJ	7
ODWOŁYWANIE PRZELEWÓW ZŁOŻONYCH PRZEZ SYSTEM BANKOWOŚCI INTERNETOWEJ	8
WYKAZ DYSPOZYCJI ZLECANYCH NA INFOLINII ZATWIERDZANYCH KODEM AUTORYZACYJNYM	8
CERTYFIKACJA SYSTEMU BANKOWOŚCI INTERNETOWEJ	8
CZAT W SYSTEMIE BANKOWOŚCI INTERNETOWEJ	8
ZASADY KORZYSTANIA Z ARCHIWUM	8

WYJAŚNIENIE POJĘĆ

Bank – ING Bank Śląski Spółka Akcyjna (my)

Moje ING – wersja systemu dla klienta dostępna przez przeglądarkę internetową, dostosowująca się do wszystkich urządzeń (komputer, smartfon, tablet)

Moje ING mobile – wersja aplikacji mobilnej na smartfony dla klienta

klient - podmiot w rozumieniu § 1 ust. 12) *Regulaminu świadczenia usług Systemu bankowości internetowej ING Banku Śląskiego S.A. dla posiadaczy Konta dla Uchodźców*

Gdy w Komunikacie mówimy o placówce bankowej w odniesieniu do danej czynności – informacje, w których placówkach realizujemy poszczególne czynności, znajdują się w Wykazie czynności realizowanych w placówkach i na infolinii banku. Wykaz jest dostępny na tablicy ogłoszeń w placówkach i na naszej stronie internetowej.

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	12.0+
Android	7.0+
Aplikacja mobilna dostępna jest w sklepie Google Play oraz App Store	

FORMATY PLIKÓW W ELEKTRONICZNYM SEJFIE

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

FUNKCJONALNOŚĆ SYSTEMU BANKOWOŚCI INTERNETOWEJ

	Moje ING	Moje ING mobile
RACHUNKI I OSZCZĘDNOŚCI		
Informacja o aktualnym saldzie	✓	✓
Saldo dostępne po każdej transakcji	✓	✓
Podgląd: historii transakcji, transakcji oczekujących, blokad	✓	✓
Historia zbiorcza rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych (w tym historia karty do konta), rachunków oszczędnościowych	✓	✓
Potwierdzenie transakcji	✓	✓
Wyciągi i eksport wyciągów w formacie PDF/MT940	✓	✓
Pobranie listy transakcji w formacie PDF, CSV	✓	✓

	Moje ING	Moje ING mobile
ZLECENIA PŁATNICZE		
Przelew w złotych polskich na rachunki własne oraz na dowolny rachunek w kraju	✓	✓
Przelew walutowy	✓	✓
Przelew w złotych polskich na rachunki ZUS, US oraz innych organów podatkowych	✓	✓
Przelew w ramach usługi „Płać z ING”	✓	✓
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, odwołanie (niewykonanej) transakcji oraz dyspozycja zwrotu kwoty (wykonanej) transakcji w ramach polecenia zapłaty	✓	✓
Doładowanie telefonu	✓	✓
Złożenie/ zmiana/ odwołanie stałego zlecenia	✓	✓
Zapisywanie odbiorców i przelew do zdefiniowanego odbiorcy	✓	✓

	Moje ING	Moje ING mobile
KARTY		
Nadanie PIN i aktywacja karty płatniczej do konta	✓	✓
Zmiana PIN do karty płatniczej do konta	✓	✓

Zastrzeżenie karty płatniczej do konta	✓	✓
Zmiana limitów dla transakcji kartą płatniczą do konta	✓	✓
Włączenie/ wyłączenie płatności zbliżeniowych telefonem dla karty Visa zbliżeniowa	✓ tylko wyłączenie	✓
	Moje ING	Moje ING mobile
Informacja o posiadanych kartach płatniczych do konta	✓	✓
Włączenie/ wyłączenie zbliżeniowości na karcie płatniczej do konta	✓	✓
Zablokowanie i odblokowanie karty płatniczej do konta	✓	✓
Obsługa kart dodanych w Google Pay (usuwanie, czasowe blokowanie, odblokowywanie karty)	✓	✓
Dodanie karty Visa zbliżeniowej do Apple Pay	x	✓ iOS
Obsługa kart dodanych do Apple Pay (usuwanie, czasowe blokowanie, odblokowywanie karty)	✓	✓
Obsługa kart dodanych w Garmin Pay (usuwanie, czasowe blokowanie, odblokowywanie karty)	✓	✓
Potwierdzenie dodania karty do zewnętrznego portfela Apple Pay, Google Pay, Garmin Pay	x	✓
Przesyłka z Twoją kartą – informacja o statusie doręczenia przesyłki z kartą	✓	✓

USŁUGI WSPIERAJĄCE ZARZĄDZANIE FINANSAMI

Analiza wydatków	✓	✓
	Moje ING	Moje ING mobile
Prezentacja, zarządzanie i planowanie przyszłych transakcji	✓	✓

INNE

Aktywacja dostępu do Systemu	✓	✓
Sprawdzanie rejestru operacji wykonanych w Systemie	✓	✓
Blokowanie dostępu do Systemu	✓	✓
Zmiana hasła dostępu do Systemu	✓	✓
Nadanie kodu PIN do aplikacji mobilnej	✓	✓
Zmiana danych autoryzacyjnych	✓	✓
Dzienny limit płatności internetowych	✓	✓
Złożenie reklamacji	✓	✓

Podgląd wiadomości z Banku	✓	✓
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.	✓	✓
Zmiana/ Potwierdzenie danych użytkownika	✓	✓
Podgląd stanu konta przed logowaniem – w postaci kwotowej lub procentowej	x	✓
Wysłanie numeru rachunku sms- em lub mailem	x	✓
Możliwość pobierania/ zapisywania/ wysyłania jako e-mail plików PDF	x	✓
Zapisanie paragonu	x	✓
Możliwość pobierania/ zapisywania/ wysyłania jako e-mail plików PDF	x	✓
Podgląd umów o produkty otwierane w Moje ING	✓	✓
Dodawanie/ usuwanie urządzenia do/ z listy zaufanych urządzeń mobilnych	✓	✓
Powiadomienia push	x	✓
Logowanie za pomocą cech biometrycznych	x	✓
Prezentacja informacji o zajęciach egzekucyjnych	✓	✓
Zastrzeżenie dokumentu tożsamości	✓	✓
Podgląd stanu konta 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	x	✓
Widget – podgląd stanu konta we wcześniej określonej wartości procentowej na pulpicie telefonu	x	✓

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	
	Z bieżącą datą realizacji	Z odroczoną datą realizacji <i>bez względu na godzinę złożenia zlecenia</i>
brak zlecenie wykonywane w czasie rzeczywistym	Zlecenia, które nie wymagają przewalutowania	
	a) polecenie przelewu wewnętrznego w PLN albo przelew w ramach usługi „Płać z ING” b) polecenie przelewu wewnętrznego w walutach obcych przelew krajowy złożony jako przelew Express ELIXIR albo przelew BlueCash	a) polecenie przelewu wewnętrznego w PLN b) polecenie przelewu wewnętrznego w walutach obcych c) zlecenie stałe na rachunki w banku
brak 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) zlecenie stałe na rachunki w innych bankach
15:00 (od poniedziałku do piątku)	Zlecenia, które wymagają i nie wymagają przewalutowania	
	a) przelew TARGET	a) przelew TARGET
17:00 (od poniedziałku do piątku)	Zlecenia, które nie wymagają przewalutowania	
	a) przelew walutowy poza krajem b) polecenie przelewu SEPA c) polecenie przelewu w walucie obcej	a) przelew walutowy poza krajem b) polecenie przelewu SEPA c) polecenie przelewu w walucie obcej
	Zlecenia, które wymagają przewalutowania	
	a) przelew krajowy b) przelew walutowy poza krajem c) polecenie przelewu SEPA d) polecenie przelewu w walucie obcej	a) przelew krajowy b) przelew walutowy poza krajem c) polecenie przelewu SEPA d) polecenie przelewu w walucie obcej
19:00 (od poniedziałku do piątku)	Zlecenia, które wymagają przewalutowania	
	a) polecenie przelewu wewnętrznego w PLN b) polecenie przelewu wewnętrznego w walutach obcych	a) polecenie przelewu wewnętrznego w PLN b) polecenie przelewu wewnętrznego w walutach obcych

ODWOŁYWANIE PRZELEWÓW ZŁOŻONYCH PRZEZ SYSTEM BANKOWOŚCI INTERNETOWEJ

Rodzaj przelewu który można odwołać - z bieżącą datą realizacji	Kiedy można odwołać przelew
Klient może odwołać w Systemie bankowości internetowej przelew z rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych złożony przez ten System, za wyjątkiem przelewów z bieżącą datą realizacji inicjowanych przez dostawcę świadczącego usługę inicjowania transakcji płatniczej	
<ul style="list-style-type: none"> przelew krajowy, który nie wymaga przewalutowania i nie jest realizowany w czasie rzeczywistym oraz nie jest złożony jako przelew w ramach usługi „Płać z ING 	<ul style="list-style-type: none"> 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
<ul style="list-style-type: none"> przelew TARGET przelew krajowy, który wymaga przewalutowania przelew walutowy poza krajem polecenie przelewu SEPA polecenie przelewu w walucie obcej 	<ul style="list-style-type: none"> 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)
<ul style="list-style-type: none"> polecenie przelewu wewnętrznego, które wymaga przewalutowania 	<ul style="list-style-type: none"> 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 ZLECANYCH NA INFOLINII ZATWIERDZANYCH KODEM AUTORYZACYJNYM

Złożenie telefonicznie na infolinii dyspozycji takich jak: odblokowanie karty, czasowe zablokowanie karty, zastrzeżenie karty, włączenie/ wyłączenie zbliżeniowości na karcie, zmiana limitów dla transakcji kartą, zastrzeżenie dokumentu tożsamościustalenia 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

CERTYFIKACJA SYSTEMU BANKOWOŚCI INTERNETOWEJ

Wystawcą certyfikatu dla Systemu bankowość internetowej jest firma Entrust.

CZAT W SYSTEMIE BANKOWOŚCI INTERNETOWEJ

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 bankowości internetowej, do dokumentów zapisanych w elektronicznym systemie doręczania korespondencji.

2. 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 bankowości internetowej. Po zamknięciu dostępu do Systemu dane będzie mógł podać wyłącznie w placówce bankowej realizującej tę czynność.
3. Użytkownik loguje się do Archiwum na stronie login.ingbank.pl/archiwum za pomocą podanego wcześniej adresu e-mail oraz jednorazowego hasła, który otrzymał na numer telefonu do autoryzacji.
4. 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 bankowości internetowej.
5. Dyspozycję odblokowania Archiwum lub zmiany danych do logowania do Archiwum, przyjmujemy wyłącznie w placówce bankowej realizującej tę czynność.