

# Komunikat

dla posiadaczy kart przedpłaconych ING  
Banku Śląskiego S.A.

Obowiązuje od 6 marca 2017 r.

SPIS TREŚCI

<b>I. K@rta wirtualna ING VISA .....</b>	<b>4</b>
<i>Wspólne zapisy.....</i>	<i>4</i>
<i>K@rta wirtualna ING VISA dla klientów indywidualnych.....</i>	<i>5</i>
<i>K@rta wirtualna ING VISA dla przedsiębiorców.....</i>	<i>6</i>
<b>II. Karta Maestro przedpłacona .....</b>	<b>6</b>
<i>Wspólne zapisy.....</i>	<i>6</i>
<i>Karta Maestro przedpłacona dla klientów indywidualnych .....</i>	<i>9</i>
<i>Karta Maestro przedpłacona dla przedsiębiorców .....</i>	<i>9</i>
<i>Informacje ogólne.....</i>	<i>10</i>
<i>Reklamacje.....</i>	<i>10</i>
<i>Przerwa techniczna .....</i>	<i>11</i>
<i>Ważne numery .....</i>	<i>11</i>



## I. K@rta wirtualna ING VISA

### Wspólne zapisy

1. Karta wydawana jest przez Bank na okres 5 lat. Bank aktywuje kartę automatycznie w momencie jej zamówienia za pośrednictwem systemu bankowości internetowej. Jeśli karta nie zostanie aktywowana przez Bank, posiadacz karty aktywuje kartę za pośrednictwem systemu bankowości internetowej po jej zamówieniu.
2. Karta nie posiada formy fizycznej plastiku, a jest jedynie zapisem elektronicznym.
3. Karta nie podlega odnowieniu na kolejny okres ważności. Po upływie terminu ważności posiadanej karty konieczne jest zawarcie nowej umowy o nową kartę.
4. Karta posiada zasięg międzynarodowy.
5. Karta przeznaczona do dokonywania transakcji bezgotówkowych na odległość tj. bez fizycznego przedstawienia karty (np. transakcji dokonanych drogą telefoniczną, pocztową, a także w sieciach komputerowych).
6. Brak możliwości wypłat gotówki i realizowania transakcji bezgotówkowych w punktach handlowo – usługowych wyposażonych w terminale, tzw. POS –y. Możliwe jest dokonanie przelewu z rachunku karty na inny rachunek prowadzony w Banku, za wyjątkiem przelewów walutowych z/ na rachunek karty. Przelewu takiego można dokonać jedynie poprzez serwis telefoniczny lub system bankowości internetowej.
7. Rachunek karty prowadzony jest w złotych polskich (PLN).
8. Walutą rozliczeniową karty jest złoty polski (PLN).
9. Transakcje zagraniczne dokonane kartą w walutach innych niż złoty polski (PLN) przeliczane są na złoty polski (PLN) z zastosowaniem kursu obowiązującego w systemie VISA w dniu przeliczenia transakcji.
10. Termin utrzymywania na rachunku blokady z tytułu dokonanej transakcji kartowej jest obliczony w oparciu o czas, wynikający z przeciętnego terminu oczekiwania przez Bank na informację o transakcjach kartowych do rozliczenia i wynosi maksymalnie 11 dni kalendarzowych od daty transakcji, w zależności od daty faktycznego obciążenia rachunku z tytułu dokonania tej transakcji.
11. Dla transakcji dokonanych w walucie innej niż PLN, kwota blokady może się różnić od kwoty transakcji zaksięgowanej na rachunku karty.
12. Zamówienie nowej karty za pośrednictwem systemu bankowości internetowej możliwe jest tylko z limitem dziennym transakcyjnym bezgotówkowym: do wysokości salda dostępnego na rachunku.
13. W trakcie ważności karty zmiany limitów transakcyjnych do posiadanej karty można dokonać za pośrednictwem systemu bankowości internetowej, spośród poniższych wartości:

Kwoty limitów transakcyjnych w złotych
<b>Transakcje bezgotówkowe</b>
Do 500 zł
Do 1.000 zł
Do 2.000 zł
Do 3.000 zł
Do 4.000 zł

Do 5.000 zł
Do 10.000 zł
Do wysokości salda dostępnego na rachunku

14. Posiadacz karty ma możliwość uzyskania informacji o karcie, saldzie rachunku karty i transakcjach nią dokonanych za pośrednictwem systemu bankowości internetowej, serwisu telefonicznego lub w dowolnym oddziale Banku .
15. Opłaty i prowizje związane z użytkowaniem karty pobierane są z rachunku karty
16. Karty wydawane są posiadaczowi karty na podstawie złożonego wniosku o kartę za pośrednictwem systemu bankowości internetowej. Dane karty niezbędne do dokonania transakcji na odległość (numer karty, data ważności) prezentowane są w systemie bankowości internetowej po zawarciu umowy o kartę. Kod CVV2 wysyłany jest za pośrednictwem SMS na numer telefonu komórkowego dedykowanego do otrzymywania kodów autoryzacyjnych. Warunkiem otrzymania karty jest zawarcie przez posiadacza karty umowy o kartę .
17. Kod należy przechowywać z należytą starannością lub zapamiętać. Bank, na wniosek Posiadacza karty, może przesłać CVV2 ponownie. W tym celu koniecznym jest złożenie wniosku o pobranie kodu CVV2 za pośrednictwem systemu bankowości internetowej. Bank prześle kod CVV2 do istniejącej karty za pośrednictwem SMS na numer telefonu komórkowego dedykowanego do otrzymywania kodów autoryzacyjnych lub zaprezentuje za pośrednictwem systemu bankowości internetowej.
18. W przypadku dokonywania transakcji kartowych w internecie, posiadacz karty/użytkownik karty może zostać poproszony o dodatkowy kod identyfikacyjny, inny niż CVC2 albo CVV2. W takim przypadku autoryzacja transakcji może polegać na przekierowaniu posiadacza karty/użytkownika karty na stronę logowania do systemu bankowości internetowej lub na otrzymaniu przez posiadacza karty/użytkownika karty wiadomości SMS (na wskazany wcześniej przez posiadacza karty/użytkownika karty i zarejestrowany w systemie informatycznym Banku numer telefonu komórkowego), zawierającej unikalny kod stanowiący ciąg cyfr generowany przez system informatyczny Banku i służący do jednorazowej autoryzacji transakcji; Posiadacz karty/użytkownik karty zostanie poproszony o wpisanie otrzymanego kodu w odpowiednim polu na ekranie, na którym dokonuje płatności.
19. Opłata za wydanie karty zostanie pobrana automatycznie z rachunku karty.
20. Zastrzeżenia karty może dokonać posiadacz karty lub użytkownik karty telefonicznie lub w systemie.
21. Podmiot, który może dodatkowo zgłosić zastrzeżenie karty po podaniu wymaganych danych, niezbędnych do zastrzeżenia karty to: osoba trzecia, znalazca danych karty, banki, Policja, Organizacje płatnicze.
22. Użytkownik karty może w systemie bankowości internetowej samodzielnie zablokować kartę na okres maksymalnie 30 dni kalendarzowych (czasowe zablokowanie). Karta czasowo zablokowana może zostać odblokowana przez użytkownika karty telefonicznie pod numerem 32 357 00 12 lub w systemie bankowości internetowej. W przypadku gdy użytkownik karty nie odblokuje jej w terminie 30 dni kalendarzowych, Bank dokonuje zamknięcia karty.

1. Posiadaczem karty może być osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, będąca rezydentem lub nierezydentem.
2. Posiadacz karty może posiadać w Banku maksymalnie pięć rachunków kart przedpłaconych.

### **K@rta wirtualna ING VISA dla przedsiębiorców**

1. Posiadaczem karty może być osoba fizyczna, będąca rezydentem, prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą, posiadająca rachunek bieżący lub pomocniczy w Banku.
2. Użytkownikiem karty może być wyłącznie osoba, na którą została zamówiona karta.

## **II. Karta Maestro przedpłacona**

### **Wspólne zapisy**

1. Karta dostarczana jest przez Bank jako karta nieaktywna. Użytkownik karty aktywuje kartę i nadaje samodzielnie PIN do karty w sposób wskazany przez Bank w liście dostarczonym wraz z kartą. Kartę należy aktywować dopiero po otrzymaniu karty przez użytkownika.
2. Dostęp do środków zgromadzonych na rachunku karty w trakcie jej ważności możliwy jest jedynie przy użyciu karty.
3. Klient ma możliwość zakupu karty z terminem ważności dwa lub trzy lata.
4. Karta nie podlega odnowieniu na kolejny okres ważności. Po upływie terminu ważności posiadanej karty konieczne jest zakupienie nowej karty.
5. Karta posiada zasięg międzynarodowy.
6. Karta umożliwia dokonywanie transakcji bezgotówkowych i gotówkowych, w tym dokonywanie wpłat gotówkowych we wpłatomatach Banku.
7. Karta nie umożliwia dokonywania transakcji na odległość tj. bez fizycznego przedstawienia karty (np. transakcji dokonanych drogą telefoniczną, pocztową, a także w sieciach komputerowych).
8. Karta umożliwia dokonywanie transakcji gotówkowych w ramach usługi cashback tj. wypłatę gotówki podczas dokonywania płatności bezgotówkowych kartą w punktach handlowo-usługowych oznaczonych znakiem „cashback” dla kart, które posiadają udostępnioną taką usługę z uwzględnieniem wysokości limitu transakcyjnego na wypłatę gotówki. W przypadku kart Maestro usługa cashback jest dostępna w oznaczonych punktach na terenie kraju oraz za granicą. Maksymalna kwota pojedynczej wypłaty gotówki w ramach usługi cashback wynosi 500 PLN. Wypłata gotówki w ramach usługi cashback jest dokonywana w walucie, w której realizowana jest transakcja bezgotówkowa. W przypadku transakcji realizowanej w walucie innej niż waluta rachunku, kwota wypłaty gotówki w ramach cashback nie może przekroczyć równowartości 500 PLN. Przeliczenie jest dokonywane zgodnie z zasadami obowiązującymi w organizacjach płatniczych dla autoryzacji i rozliczenia transakcji dokonanych przy użyciu karty.
9. Karta umożliwia otrzymanie na rachunek karty środków w ramach przelewu kartowego. Przelewu kartowego może dokonać posiadacz karty płatniczej wydanej przez inny bank znający numer karty wydanej przez Bank.
10. Rachunek karty prowadzony jest w złotych polskich.
11. Walutą rozliczeniową karty jest euro (EUR).

12. Transakcje zagraniczne dokonane kartą w walutach innych niż EUR przeliczane są na EUR z zastosowaniem kursu obowiązującego w systemie MasterCard w dniu przeliczenia transakcji.
13. Przewalutowanie na walutę rozliczeniową, o którym mowa w pkt. 12 nie dotyczy transakcji kartowych dokonywanych w bankomacie lub wpłatomacie Banku bądź bankomacie sieci Planet Cash.
14. Kwotę transakcji w EUR Bank przelicza na złote polskie według referencyjnego kursu walutowego sprzedaży w Tabeli bezgotówkowej Banku, obowiązującej w dniu roboczym poprzedzającym rozliczenie transakcji, publikowanej po godzinie 16.00 jako ostatnia tabela danego dnia.
15. W przypadku dokonywania transakcji kartowych w bankomacie Banku lub sieci Planet Cash, momentem otrzymania zlecenia przez Bank jest dzień, w którym transakcja została dokonana.
16. W przypadku dokonywania transakcji kartowej w bankomacie Banku bądź sieci Planet Cash, obciążenie / uznanie rachunku kwotą transakcji kartowej oraz odpowiednimi opłatami i prowizjami nastąpi niezwłocznie nie później niż w ciągu 3 dni roboczych następujących po dniu dokonania transakcji kartowej.
17. Termin utrzymywania na rachunku blokady z tytułu dokonanej transakcji kartowej jest obliczony w oparciu o czas, wynikający z przeciętnego terminu oczekiwania przez Bank na informację o transakcjach kartowych do rozliczenia i wynosi maksymalnie 11 dni kalendarzowych od daty transakcji, w zależności od daty faktycznego obciążenia rachunku z tytułu dokonania tej transakcji.
18. Dla transakcji dokonanych w walucie innej niż PLN, kwota blokady może się różnić od kwoty transakcji zaksięgowanej na rachunku karty.
19. Saldo rachunku karty można sprawdzać w dowolnych bankomatach Banku, sieci Planet Cash oraz w bankomatach obcych lub w dowolnym oddziale Banku gdzie na żądanie posiadacza karty udostępniane jest zestawienie transakcji dokonanych kartą za wskazany przez posiadacza karty okres użytkowania karty.
20. Posiadacz karty ma możliwość wyboru dziennych limitów transakcyjnych dla karty w momencie zamówienia karty lub w trakcie jej ważności spośród poniższych wartości:

<b>Kwoty limitów transakcyjnych w złotych</b>	
<b>Transakcje bezgotówkowe</b>	<b>Transakcje gotówkowe</b>
Do wysokości salda	0
500	500
1000	1000
2000	2000
3000	3000
4000	4000

5000	5000
10000	10000

21. Zmiana dziennych limitów transakcyjnych możliwa jest w oddziale Banku, oraz w systemie bankowości internetowej.
22. W przypadku gdy posiadacz karty jest równocześnie użytkownikiem serwisu telefonicznego lub systemu bankowości internetowej istnieje możliwość uzyskania informacji o karcie i transakcjach nią dokonanych za pośrednictwem tych systemów.
23. Brak możliwości dokonywania przelewów walutowych z/ na rachunek karty.
24. PIN jest niezbędny do pobierania gotówki z bankomatu, z kas banków wyposażonych w urządzenia do weryfikacji PIN, oraz do dokonywania transakcji bezgotówkowych i gotówkowych w punktach handlowo-usługowych wyposażonych w urządzenia do weryfikacji PIN.
25. Użytkownik karty może samodzielnie dokonać zmiany PIN w bankomatach Banku i sieci Planet Cash (konieczność podania dotychczasowego kodu PIN) oraz w Contact Centre pod numerem 32 357 00 12 lub w systemie bankowości internetowej (bez podawania dotychczasowego kodu PIN).
26. Usługi dostępne w bankomatach Banku i sieci Planet Cash, wymagające użycia karty i PIN to:
  - 1) wypłata gotówki w PLN,
  - 2) sprawdzenie salda dostępnego na rachunku, do którego została wydana karta,
  - 3) zmiana PINu do karty.
27. W przypadku dokonywania transakcji przy użyciu PIN trzecie kolejne wprowadzenie błędnego PIN w bankomacie, powoduje zablokowanie karty i uniemożliwienie dokonywania transakcji kartowych do czasu jej odblokowania przez użytkownika karty telefonicznie pod numerem 32 357 00 12 lub w systemie bankowości internetowej .
28. W przypadku dokonywania transakcji przy użyciu PIN wprowadzenie maksymalnie szóstego błędnego PIN w urządzeniu innym niż bankomat, powoduje zablokowanie karty i uniemożliwienie dokonywania transakcji kartowych do czasu jej odblokowania przez użytkownika karty telefonicznie pod numerem 32 357 00 12 lub w systemie bankowości internetowej.
29. Użytkownik karty może w systemie bankowości internetowej samodzielnie zablokować kartę na okres maksymalnie 30 dni kalendarzowych (czasowe zablokowanie). Karta czasowo zablokowana może zostać odblokowana przez użytkownika karty telefonicznie pod numerem 32 357 00 12 lub w systemie bankowości internetowej.
30. W przypadku gdy użytkownik karty nie odblokuje jej w terminie 30 dni kalendarzowych, Bank dokonuje zamknięcia karty.
31. Opłaty i prowizje związane z użytkowaniem karty pobierane są z rachunku karty.
32. Zastrzeżenia karty może dokonać posiadacz karty lub użytkownik karty telefonicznie lub w systemie bankowości internetowej.
33. Podmiot, który może dodatkowo zgłosić zastrzeżenie karty po podaniu wymaganych danych, niezbędnych do zastrzeżenia karty to: osoba trzecia, znalazca karty, banki, Policja, Organizacje płatnicze.



### **Karta Maestro przedpłacona dla klientów indywidualnych**

1. Posiadaczem karty może być nieprowadząca działalności gospodarczej osoba fizyczna o pełnej zdolności do czynności prawnych, osoba fizyczna małoletnia będąca obywatelem polskim oraz mająca miejsce zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. W przypadku osoby małoletniej w jej imieniu występuje przedstawiciel ustawowy lub opiekun prawny.
2. Możliwe jest zamówienie karty przedpłaconej w opcji:
  - a) bez nadruku imienia i nazwiska oraz ze standardowym wizerunkiem,
  - b) z nadrukiem imienia i nazwiska oraz indywidualnym wizerunkiem z galerii zdjęć Banku.
3. Możliwe jest podarowanie osobie trzeciej niepodpisanej karty zamówionej w opcji bez nadruku imienia i nazwiska oraz ze standardowym wizerunkiem. Warunkiem korzystania z karty jest zgłoszenie się osoby obdarowanej do oddziału Banku wraz z dokumentem tożsamości i podpisanie przez nią umowy.
4. W przypadku karty bez nadruku imienia i nazwiska oraz ze standardowym wizerunkiem, karta wydawana jest posiadaczowi karty w oddziale Banku. W przypadku karty z nadrukiem imienia i nazwiska oraz z indywidualnym wizerunkiem, karta dostarczana jest na podany w Banku adres korespondencyjny posiadacza karty.
5. Warunkiem otrzymania karty jest podpisanie przez posiadacza karty umowy o kartę.
6. Posiadacz karty może posiadać w Banku maksymalnie pięć rachunków kart przedpłaconych.
7. W przypadku egzekucji z rachunku bankowego, na podstawie tytułu wykonawczego, klient ma możliwość dokonywania transakcji kartowych w punktach akceptujących dokonywanie transakcji kartą, wypłaty środków z bankomatów Banku i sieci Planet Cash, wypłaty środków z kas innych podmiotów przy użyciu karty, w ramach kwoty:
  - ustawowo zwolnionej z zajęcia egzekucyjnego,
  - zaksięgowanej w godzinach dostępności systemu informatycznego banku tj. w dni robocze oraz soboty w godzinach od 8:00 do 20:00.

### **Karta Maestro przedpłacona dla przedsiębiorców**

1. Posiadaczem karty może być podmiot o statusie rezydenta, będący osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, spółką cywilną osób fizycznych, spółką jawną osób fizycznych, spółką partnerską osób fizycznych, do których nie stosuje się przepisów Ustawy o rachunkowości oraz wspólnotą mieszkaniową, posiadający rachunek bieżący lub pomocniczy w Banku.
2. Użytkownikiem karty może być osoba posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, upoważniona przez przedsiębiorcę do użytkowania karty, będąca rezydentem lub nierezydentem.
3. Możliwe jest zamówienie karty przedpłaconej w opcji:
  - a) bez nadruku imienia i nazwiska oraz ze standardowym wizerunkiem,
  - b) z nadrukiem imienia i nazwiska oraz indywidualnym wizerunkiem z galerii zdjęć Banku lub własnym wizerunkiem dostarczonym przez przedsiębiorcę i zaakceptowanym przez Bank.
4. W przypadku karty bez nadruku imienia i nazwiska oraz ze standardowym wizerunkiem, karta wydawana jest posiadaczowi karty w oddziale Banku.
5. W przypadku karty z nadrukiem imienia i nazwiska oraz z niestandardowym wizerunkiem jest ona dostarczana zgodnie z wyborem posiadacza karty bądź na adres oddziału Banku bądź

na podany w Banku adres korespondencyjny posiadacza kart. Warunkiem otrzymania karty jest podpisanie przez posiadacza karty umowy o kartę oraz uiszczenia opłaty za kartę.

## Informacje ogólne

### Reklamacje

1. Bank umożliwia następujące sposoby złożenia reklamacji:
  - 1) w formie elektronicznej:
    - a) poprzez system bankowości internetowej,
    - b) poprzez formularz reklamacji dostępny na stronie [www.ingbank.pl](http://www.ingbank.pl);
  - 2) ustnie:
    - a) telefonicznie (od poniedziałku do piątku w godz. od 08:00 do 19:00), pod numerem:
      - 0800 163 012 - dla telefonów stacjonarnych (numer bezpłatny)
      - (32) 357 00 62 - dla telefonów stacjonarnych i komórkowych,lub przez całą dobę 7 dni w tygodniu, pod numerem:
      - 801 222 222 - dla telefonów stacjonarnych i komórkowych (koszt połączenia wg stawek operatora)
      - 32 357 00 69 - dla telefonów stacjonarnych i komórkowych (koszt połączenia wg stawek operatora).
    - b) osobiście w placówce Banku,
  - 3) w formie pisemnej:
    - a) przesyłką pocztową na adres: ING Bank Śląski S.A., ul. Sokolska 34, DOR, skr. poczt. 137, 40-086 Katowice,
    - b) osobiście w placówce Banku.
2. Odpowiedź na reklamację Bank przekazuje posiadaczowi karty w jeden z poniżej wymienionych sposobów:
  - 1) przez system bankowości internetowej,
  - 2) w postaci papierowej - odbiór w oddziale lub wysyłka na adres korespondencyjny.
3. Bank udziela odpowiedzi niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie, może on zostać wydłużony, jednak nie może przekroczyć 60 dni od daty otrzymania reklamacji.. O przewidywanym terminie zakończenia postępowania reklamacyjnego, Bank poinformuje posiadacza karty.
4. W trakcie postępowania reklamacyjnego Bank może zwrócić się do posiadacza karty o przedstawienie dodatkowych wyjaśnień lub dokumentów. W przypadku konieczności wyjaśnienia dodatkowych okoliczności w związku z prowadzonym postępowaniem reklamacyjnym, Bank zastrzega sobie prawo do kontaktu telefonicznego z klientem na numer telefonu wskazany przez klienta do kontaktu z Bankiem.
5. W przypadku nieuznania reklamacji przez Bank, klient ma prawo złożenia odwołania. W każdym przypadku, klient ma możliwość zwrócenia się o pomoc do rzeczników konsumenta oraz do rzecznika finansowego.

### **Przerwa techniczna**

1. Bank zastrzega sobie prawo dokonywania przerw technicznych, z soboty na niedzielę w godzinach od 02.00 do 06.00 oraz z niedzieli na poniedziałek w godzinach od 0.00 do 4.00. W tym czasie bankomaty Banku i sieci Planet Cash są nieczynne. Ponadto, w tych godzinach, użytkownicy kart przedpłaconych VISA i Maestro mogą nie mieć możliwości:
  - 1) dokonywania transakcji bezgotówkowych w punktach handlowo – usługowych,
  - 2) wypłacania gotówki z bankomatów i kas innych banków,
  - 3) dokonywania innych transakcji kartowych za pomocą wymienionych kart.Dokonanie ww. transakcji w czasie przerwy technicznej nie wyłącza możliwości powstania salda debetowego na rachunku karty.
2. Dodatkowo nie będzie możliwe złożenie dyspozycji aktywacji i nadania PIN dla wymienionych powyżej kart.
3. Informacja o dokładnej dacie i godzinie przeprowadzania przerw technicznych, można uzyskać na stronie wortalowej Banku oraz pod numerem telefonu 32 357 00 12.

### **Ważne numery**

- |  |                                  |
|--|----------------------------------|
| 1. Aktywacja karty                                       | 801 222 777<br>+48 32 357 00 02  |
| 2. Zastrzeganie kart/Zastrzeganie dokumentów tożsamości: |                                  |
| 1) poprzez konsultanta                                   | +48 32 357 00 12                 |
| 2) poprzez telefoniczny serwis HaloŚląski                | 800 10 20 30<br>+48 32 205 44 43 |
| dla Klientów Premium                                     | 800 115 115                      |

KOMUNIKAT ma charakter wyłącznie informacyjny i obowiązuje od 6 marca 2017 r.