

GHID PENTRU EFECTUAREA PLĂȚILOR

1. INTRODUCERE

1.1. Acest document (denumit în continuare „**Ghidul Plătilor**”) cuprinde informații utile pentru clienții persoane fizice, pentru ca aceștia să poată beneficia de serviciile de plată oferite de **ING Bank N.V.**, persoană juridică de drept olandez, constituită și funcționând în baza legilor olandeze, având sediul social în Bijlmerplein 888, 1102 MG, Amsterdam, Olanda, înmatriculată sub nr. 33031431 în Registrul Comerțului de pe lângă Camera de Comerț și Industrie Amsterdam, prin sucursala sa **ING Bank N.V. Amsterdam, Sucursala București**, având sediul social în Bd. Iancu de Hunedoara nr. 48, 011745, București, România, înregistrată în Registrul Comerțului sub nr. J40/16100/1994 și în Registrul Instituțiilor de Credit sub nr. RB-PJS-40-024/18.02.1999, cod de identificare fiscală RO 6151100, telefon + 40 21 222 16 00; fax + 40 21 222 14 01; e-mail contact@ing.ro (denumită în continuare „ING Bank” sau „Banca”). ING Bank este o instituție care funcționează sub supravegherea Băncii Centrale Olandeze (De Nederlandsche Bank N.V.), având sediul social în Olanda, Amsterdam, Westeinde 1, cod poștal 1017 ZN, telefon +31 (0)20 524 9111, fax +31 (0)20 524 2500, e-mail info@dnb.nl, și a Autorității pentru Piețele Financiare (Autoriteit Financiële Markten), având sediul social în Olanda, Amsterdam, Vijzelgracht 50, cod poștal 1017 HS, telefon +31 (0)20 797 2000, fax +31 (0)20 797 3800, website www.afm.nl. Banca Națională a României (având sediul social în str. Lipscani nr. 25, sector 3, București, cod poștal 030031; telefon + 40 21 313 04 10, + 40 21 315 27 50; fax + 40 21 312 38 31; e-mail Info@bnro.ro) acționează în calitate de autoritate de supraveghere subsidiară.

1.2. Prezentul document face parte integrantă din Condiții Generale de Afaceri ale ING Bank pentru persoane fizice („CGA”) agreate de Client la data deschiderii relației contractuale.

1.3. Ghidul Plătilor, Condițiile Generale de Afaceri ale ING Bank pentru persoane fizice, Condițiile Generale pentru Carduri pentru persoane fizice și/sau Contractul privind furnizarea serviciului Home’Bank (dupa caz), Lista de Taxe și Comisioane și Lista de Dobânzi constituie împreună contractul - cadru aplicabil serviciilor de plată oferite de ING Bank.

1.4. Ghidul Plăților se referă la următoarele produse: conturi (curente și de economii) și carduri, tranzacții: cu/fara numerar și servicii: direct debit – debitare preautorizată a contului, ordine de plată viitoare (programate) – recurente sau la termen, plăți către un număr de telefon mobil, operațiuni de plată prin internet realizate cu carduri non ING (carduri emise de alte instituții de credit) și carduri ING către un cont ING. Operațiunile de plată pot fi efectuate prin intermediul următoarelor canale: Home’Bank; Multimat; ATM; la ghișeele ING Bank; la terminalele Plati Expres; prin Gold’Line; la POS, prin intermediul platformei/aplicației pe care se bazează serviciul ING Home’Bank și, dacă este aprobat în prealabil de ING Bank, prin Departamentul de relații cu clienții.

1.5. „Home’Bank” – instrument de plată cu acces la distanță de tip internet banking pus la dispoziție de ING Bank/serviciul furnizat Clientului de către Banca ce permite efectuarea de operațiuni prin accesarea site-ului de internet www.homebank.ro, pe baza Elementelor de securitate. După încheierea contractului privind serviciul Home’Bank, clientul poate efectua operațiuni de plată din conturile sale deschise la ING Bank cu ajutorul unui dispozitiv cu conexiune la internet. **„Multimat/AST”** (Automatic Service Teller) reprezintă terminalele situate în ING Office-urile și agențiile Bancii în care clientul, prin identificarea sa prin intermediul cardului său ING Bank și a codului PIN, poate efectua diferite operațiuni, cum ar fi tranzacții de plată fără numerar, verificarea și tipărirea extrasului de cont lunar, a situațiilor intermediare de plată etc. **„ATM”** (Automated Teller Machine) - reprezintă terminalele care permit Clientului, prin introducerea cardului său ING Bank și a codului PIN, efectuarea a diferite operațiuni de plată cu numerar (depuneri și retrageri) sau fără numerar. **„Ghișeele ING Bank”** din agențiile ING Bank. Lista ghișeele ING Bank este disponibilă pe pagina de internet a ING Bank www.ing.ro. **„Plati expres/Fast Pay”** reprezintă terminalele situate în ING Office-uri și Agențiile Bancii la care Clientul poate efectua plata facturilor de utilități emise de furnizorii agreați de Banca, prin introducerea cardului sau emis de ING Bank și a codului PIN și prin scanarea codului de bare existent pe factura. **„Gold’Line”** linie telefonică disponibilă de luni până duminică între orele 7:00 și 23:00 exclusiv pentru clienții care au achiziționat opțiunea ING Gold. **„POS”** – terminal pentru transferul electronic de fonduri la punctul de vânzare al comerciantului acceptant; dispozitiv care permite preluarea, prelucrarea, stocarea și transmiterea de informații privind plata cu cardul efectuate la punctele de vânzare ale comerciantului acceptant. **„Funcționalitate contactless”** – tehnologie care permite efectuarea de tranzacții rapide, prin simpla apropiere a cardului cu funcționalitate contactless de un Terminal care afișează sigla „PayPass” și/sau „PayWave” și introducerea codului PIN și/sau semnarea chitanței aferente tranzacției, dacă este cazul; tranzacțiile care se pot efectua fără introducerea codului PIN și/sau semnarea chitanței aferente sunt cele cu o valoare mai mică decât limita stabilită de Organizațiile de carduri; aceste limite sunt afișate permanent în locațiile Bancii și pe pagina de internet www.ing.ro și pot fi modificate oricând de Organizațiile de Carduri.

2. DEFINIȚII

2.1. În acest document, termenii și expresiile de mai jos vor avea sensurile următoare: **„BIC (Codul de Identificare a Băncii)”** sau **„Cod SWIFT”** – înseamnă codul care identifică în mod unic furnizorul de servicii de plată (banca) al beneficiarului plății. El este obligatoriu pentru ordine de plată transfrontaliere. BIC-ul/SWIFT-ul ING Bank este INGBROBU și este menționat pe fiecare extras de cont curent al Clientului. **„Client”** – înseamnă utilizatorul serviciilor de plată, persoană fizică, care beneficiază de serviciile oferite de Bancă, în calitate de plătitor (persoana care efectuează plata sau permite efectuarea plății) și/sau în calitate de beneficiar al plății (persoana care primește plata). **„Comerciant”** – entitatea care acceptă cardul Clientului pentru o operațiune de plată în baza unui contract cu o bancă acceptantă. **„Cut-off-times”** – reprezintă orele limita stabilite de către Banca pentru recepționarea (primirea) instrucțiunilor Clientului, în vederea executării anumitor tipuri de tranzacții. Acestea sunt aduse la cunoștința Clientului prin prezentul „Ghid al Plăților ING” și afișate în locațiile ING Bank, precum și pe pagina de internet www.ing.ro. **„Data primirii”** – momentul în care ING Bank primește ordinul de plată și de la care poate începe executarea acestuia. În cazul în care data primirii nu este o zi lucrătoare sau este după ora limită de primire în vederea executării stabilite de către Bancă (după cut-off-times), ordinul de plată se consideră primit în ziua lucrătoare imediat următoare. **„Furnizorul serviciului de plată”** – ING Bank și/sau orice altă

instituție de credit/plată care primește sau transmite un ordin de plată (cum ar fi banca plătitorului, în cazul în care clientul ING Bank ordonă transferuri către un cont deschis la altă bancă). „**IBAN**” (International Bank Account Number) – înseamnă combinația de litere și cifre care asigură unicitatea unui număr de cont deschis la un furnizor de servicii de plată la nivel internațional. IBAN-ul contului curent al unui client este transmis clientului de către Bancă în scris, la data deschiderii contului și este menționat, de asemenea, pe fiecare extras de cont. „**Imprinter**” (imprinter voucher) – dispozitivul mecanic care permite preluarea unei amprente a elementelor confectionate în relief pe aversul cardului, pe suprafața unui document pe suport hartie care certifica executarea tranzacției, de obicei o chitanță (voucher) care urmează să fie semnată de titularul cardului. „**Ordin de plată**” – orice instrucțiune transmisă de un Client către ING Bank, prin care solicită efectuarea unei operațiuni de plată (cum ar fi depunerea, transferul sau retragerea de fonduri). „**Operațiune de plată cu cardul online**” - reprezintă un mod de operare în care un terminal care acceptă carduri trimite tranzacțiile spre autorizare la banca emitentă a cardului. „**Operațiune de plată cu cardul offline**” - reprezintă un mod de operare în care un terminal care acceptă carduri nu solicită autorizarea tranzacțiilor de către banca emitentă a cardului. „**Operațiune de plată prin internet**” – reprezintă o metoda de transfer fonduri către un cont ING prin intermediul unei tranzacții de card ordonată prin internet și pentru care sunt necesare următoarele informații: parole sau coduri cum ar fi dar fără a se limita la: CVV2 (Card Verification Value), parola e-commerce. „**Support durabil**” – înseamnă orice instrument care permite Clientului să stocheze informațiile adresate personal acestuia, într-un mod accesibil pentru consultări ulterioare, pentru o perioadă de timp adecvată scopurilor informațiilor respective și care permite reproducerea identică a informațiilor stocate. Spre exemplu, notificările și informațiile transmise de Bancă prin intermediul Home'Bank sau e-mail sau SMS sunt considerate a fi transmise pe suport durabil. „**Zi lucrătoare**” – înseamnă zilele în care băncile sunt deschise pentru public, adică toate zilele cu excepția sâmbetelor și duminicilor și sărbătorilor legale în România. „**3D Secure**” – protocol de securitate pentru tranzacțiile efectuate online cu cardul pe site-urile care poartă sigla “Verified by Visa” sau “MasterCard SecureCode”. Utilizarea serviciului ING 3D Secure se realizează prin validarea tranzacției online de către banca prin filtre tranzacționale interne și suplimentar cu Parola 3D Secure, în cazul în care aceasta va fi solicitată clientului, cu scopul de a proteja Titularul de Card împotriva folosirii neautorizate a cardului la comercianții acceptanți. „**Parola 3D Secure**” – cod diferit, dinamic, generat de ING Bank pentru fiecare tranzacție online, transmis către Titularul de Card via SMS, la numărul de telefon mobil al Titularului de Card înregistrat în sistemele băncii și necesar validării tranzacțiilor realizate online, pe site-urile comercianților înrolați în sistemul 3D Secure. Parola 3D Secure este temporară și este valabilă exclusiv pentru tranzacția pentru care se generează.

3. PRODUSE:

(I). CONTURI: Cont curent în lei „ING Card Complet” și alte conturi curente în lei, conturi curente în valută, conturi de lichidități aferente conturilor de investiții financiare, conturi de economii

REGULI GENERALE PRIVIND CONTURILE CURENTE:

3.1. Descriere – Conturile curente sunt conturile utilizate pentru efectuarea operațiunilor de plată.

3.2. Consimțământ – Prin transmiterea unui ordin de plată către Bancă (fie electronic, prin carduri sau Home'Bank, fie pe hârtie la ghișeele Băncii, fie prin Gold'Line sau prin Departamentul de relații cu clienții), clientul își exprimă acordul pentru debitarea contului său cu suma respectivă. Odată ce ordinul de plată este primit de către Bancă, clientul nu-și mai poate retrage consimțământul pentru executarea acestuia de către Bancă, cu excepția plăților programate (cum ar fi în cazul mandatului de debitare directă a contului, plăților la termen, plăților recurente), acestea putând fi retrase în conformitate cu prevederile prezentului Ghid.

CONT CURENT ÎN LEI „ING CARD COMPLET” ȘI ALTE CONTURI CURENTE ÎN LEI:

3.3. Descriere: Conturile curente în lei permit Clientului să depună și să retragă fonduri în lei și să efectueze operațiuni cu și/sau fără numerar în lei (astfel cum acestea sunt detaliate la Capitolul 4 „Operațiuni” de mai jos) în limita sumei disponibile, fără posibilitatea existenței unui descoperit de cont neautorizat (cu excepția cazului prevăzut la art.5.9 din CGA, privind îndatorarea Clientului față de Bancă).

3.4. Cont curent în lei „ING Card Complet”: reprezintă contul curent principal în lei, oferit de Bancă clienților săi.

3.5. Identificator unic – pentru a ordona efectuarea unei plăți dintr-un cont „ING Card Complet” sau alt cont curent în lei, Clientul trebuie să furnizeze IBAN-ul contului beneficiarului plății și IBAN-ul contului din care ordonă plata, precum și toate informațiile menționate la art. 4.17 din prezentul Ghid al Plăților. Banca va executa ordinul de plată exclusiv pe baza IBAN-ului beneficiarului plății, furnizat de Client. Banca NU va proceda la verificarea concordanței dintre numele beneficiarului plății și IBAN-ul contului beneficiarului plății indicate de către Client. Excepție de la prevederile prezentului articol fac platile către un număr de telefon mobil a caror funcționalitate specifică este prezentată în capitolul 5(III) al prezentului Ghid.

CONTURI CURENTE ÎN VALUTĂ:

3.6. Descriere: Conturile curente în valută permit Clientului să efectueze operațiuni fără numerar și, în funcție de moneda contului, operațiuni cu numerar, (conform celor detaliate în Capitolul 4 „Operațiuni” de mai jos) în limita sumei disponibile, fără posibilitatea existenței unui descoperit de cont neautorizat (cu excepția cazului prevăzut la art. 5.9 din CGA, privind îndatorarea Clientului față de Bancă).

3.7. Informații cu privire la valutele în care Banca poate deschide conturi pentru clienții săi și la valutele cu care se pot efectua operațiuni cu numerar sunt afișate pe site-ul ING Bank, www.ing.ro sau poate fi obținute din orice Agenție a Băncii sau ING Office.

3.8. Identificator unic – pentru a ordona efectuarea unei plăți dintr-un cont curent, Clientul trebuie să specifice:

(i) IBAN-ul contului din care ordonă plata și (ii) IBAN-ul* / Numărul de cont al beneficiarului plății și BIC-ul/SWIFT-ul furnizorului de servicii de plată al beneficiarului plății sau IBAN-ul* / Numărul de cont al beneficiarului plății și numele și adresa furnizorului de servicii de plată al beneficiarului plății.

*) furnizarea IBAN-ului este obligatorie pentru procesarea anumitor operațiuni de plată, cum sunt cele în cadrul Uniunii Europene / Spațiului Economic European / alte țări care au aderat la sistemul de identificare a conturilor pe baza de IBAN (ex: Emiratele Arabe Unite); va recomandăm ca înainte de efectuarea unei operațiuni de plată să vă informați cu privire la țările / operațiunile pentru care este obligatorie utilizarea IBAN.

3.9. Banca va executa ordinul de plată doar dacă Clientul furnizează toate informațiile menționate la art. 3.8, după caz și la art. 4.20 din prezentul Ghid al Plăților. Banca va executa ordinul de plată exclusiv pe baza codului de identificare (IBAN/Număr de cont) al beneficiarului plății furnizat de Client și nu va proceda la verificarea concordanței dintre numele beneficiarului plății și IBAN-ul sau numărul de cont al beneficiarului plății indicat. În cazul în care, Clientul nu furnizează Bancii IBAN-ul/ număr de cont al beneficiarului și BIC-ul/SWIFT-ul Bancii beneficiarului sau IBAN-ul* / Numărul de cont al beneficiarului plății și numele și adresa furnizorului de servicii de plată al beneficiarului plății, atunci Banca își rezervă dreptul de a percepe acestuia o taxă de investigație, astfel cum aceasta este prevăzută în Lista de Taxe și Comisioane a ING Bank pentru persoane fizice. Totodată, există posibilitatea ca bancile corespondente/ bancile intermediare/banca beneficiarului să perceapă comisioane suplimentare și/sau plată să fie refuzată.

CONTURI DE LICHIDITĂȚI AFERENTE CONTURILOR DE INVESTIȚII FINANCIARE

3.10. Descriere: Conturile de lichidități aferente conturilor de investiții financiare pot fi utilizate **exclusiv** pentru următoarele operațiuni: transferuri din/către orice alt cont curent deschis de către Client la ING Bank (în lei sau în valută, sub condiția ca transferul să se efectueze din sau către un cont în aceeași valută ca și Contul de lichidități), decontarea tranzacțiilor de investiții financiare, debitarea automată a sumelor datorate de client cu titlu de comisioane și/sau impozite pentru vânzarea/cumpărarea de instrumente financiare, depuneri.

3.11. ING Bank poate deschide Conturi de lichidități în următoarele valute: LEI, EUR și USD.

CONTURI DE ECONOMII:

3.12. Descriere: conturile de economii beneficiază de o parte din funcționalitățile unui cont curent și, în același timp, oferă dobânzi superioare, similare celor acordate conturilor de depozit.

(II). CARDURI: carduri de debit; carduri de credit

REGULI GENERALE PRIVIND CARDURILE

3.13. Descriere: Cardul reprezintă un instrument de plată electronic securizat și personalizat care permite utilizatorului său să utilizeze fondurile proprii deținute într-un cont deschis la Bancă sau fondurile unui alt client al Băncii (în cazul cardurilor suplimentare) și/ sau să utilizeze o linie de creditare în limita sumei convenită în prealabil în temeiul unui contract de credit încheiat între clientul beneficiar și Bancă.

3.14. Clientul care beneficiază de orice tip de card emis de ING Bank va fi denumit în continuare Titularul de card.

3.15. Înainte de emiterea oricărui tip de card ING, clientul trebuie să adere (prin semnarea documentului corespunzător) la Condițiile Generale privind Cardurile – Persoane Fizice („CGC”).

3.16. ING Bank emite carduri numai sub sigla Visa și MasterCard. Cardurile pot fi: (a) internaționale (care pot fi utilizate în străinătate indiferent de valuta contului la care sunt atașate) sau (b) domestice (care pot fi utilizate doar în România și sunt întotdeauna atașate conturilor în lei). Cardurile pot fi prevăzute cu chip (EMV) și/sau cu bandă magnetică și, după caz, cu funcționalitate contactless.

3.17. În funcție de tipul de card, operațiunile ce pot fi efectuate cu acesta sunt:

- a) retrageri de numerar de la ATM-urile Bancii sau ATM-urile și ghiseele bancare/POS-urile altor bănci, din România sau din străinătate, care oferă astfel de servicii
- b) depuneri de numerar la ATM-urile Bancii
- c) plata bunurilor achiziționate și/sau serviciilor prestate de comercianți (cum ar fi magazine și furnizori de utilități), precum și plata obligațiilor la autorităților administrației publice (cum ar fi impozite, amenzi, penalități) cu ajutorul imprimantelor, POS-urilor, sau altor mijloace electronice (de exemplu, internet);
- d) alte operațiuni cum ar fi interogarea soldului, schimbare/setare PIN, acces Multimat, activare mandat de Debitare Directă, transfer către un cont propriu deschis la ING Bank (operațiune de plată prin internet către un cont ING) etc.

3.18. Din punct de vedere al prezenței fizice a cardurilor, operațiunile cu cardul pot fi clasificate după cum urmează:

- a) operațiuni „cu card prezent” - operațiunile în care Clientul utilizează cardul la sediul comerciantului (la POS) sau în care introduce cardul într-un terminal (cum ar fi ATM-ul). Terminalele POS și ATM-urile citesc datele stocate pe banda magnetică sau chip-ul cardului în timp ce, în cazul cardurilor embosate, imprimantul comerciantului (adică dispozitivele mecanice de procesare manuală) poate imprima pe o chitanță (voucher) datele embosate de pe card.
- b) operațiuni „fără card prezent” - se efectuează prin Internet (e-commerce), telefon sau poștă (comandă poștală, ordin telefonic).

3.19. Identificator unic – Numărul cardului reprezintă elementul unic de identificare în cadrul operațiunilor efectuate cu cardurile ING. În cazul operațiunilor „cu card prezent”, numărul cardului va fi citit electronic de către POS sau de către ATM. Clientul trebuie să introducă personal numărul cardului său numai în cazul în care efectuează o operațiune „fără card prezent”. În scopul autorizării unei operațiuni „fără card prezent”, pot fi solicitate informații suplimentare, cum ar fi CVV2/CVC2 (Valoarea de Verificare a Cardului), data expirării, Parola 3D Secure – în cazul autentificării 3D-Secure (standard de securitate elaborat de VISA și MasterCard pentru tranzacțiile efectuate pe internet, pentru cardurile activate în sistemul 3D-Secure).

În cazul în care Clientul nu furnizează numărul corect al cardului și/sau informațiile suplimentare cerute, operațiunea va fi refuzată.

3.20. Consimțământ – Consimțământul Clientului pentru efectuarea unei operațiuni poate fi dat într-una (sau mai multe) din următoarele modalități:

- prin introducerea codului PIN. Acesta este considerat echivalentul semnăturii clientului. Codul PIN este solicitat întotdeauna în cazul operațiunilor la ATM, AST și poate fi solicitat și pentru operațiunile la POS. Introducerea codului PIN poate să nu fie solicitată în cazul operațiunilor efectuate la POS-uri/ATM-uri care afișează sigla PayWave/PayPass, când tranzacția are o valoare mai mică decât limita stabilită de Organizațiile de Carduri și este efectuată cu un card cu funcționalitate contactless, cu excepția cardului MobilePay pentru care a fost ales modul manual de efectuare a tranzacțiilor.
- prin semnarea chitanței în cazul operațiunilor la POS. Semnătura deținătorului de card pe chitanță este cerută ca mijloc de verificare pentru operațiuni offline/online.
- prin furnizarea numărului de card și oricăror date suplimentare solicitate, cum ar fi Valoarea de Verificare a Cardului (CVV2 or CVC2) și data expirării.
- prin introducerea Parolei 3D Secure (în cazul autentificării 3D Secure).
- prin trecerea cardului printr-un terminal (POS) sau apropierea cardului cu funcționalitate contactless de un terminal cu funcționalitate contactless (ex. POS, ATM) care citește datele de pe chipul Cardului

Pentru acele operațiuni în care introducerea codului PIN nu este obligatorie sau în cazul unor operațiuni cu valori mari, comercianții trebuie, de regulă, să procedeze la identificarea deținătorului de card pe baza documentului de identitate al acestuia. În cazul în care Clientul își dă consimțământul în oricare dintre modalitățile prezentate mai sus și, după caz, codul de aprobare (autorizare) este primit de la ING Bank (conform procedurii din Capitolul 4 – Subcapitolul „Tranzacții cu cardul”), ordinul de plată este considerat **irevocabil** și nu poate fi retras.

CARDUL DE DEBIT

3.21. Cardul de debit permite utilizatorului său să dispună de propriile fonduri deținute într-un cont deschis la Bancă sau de fondurile unui alt client al Băncii (în cazul cardurilor suplimentare). În cazul în care clientul beneficiază de o linie de creditare (cum ar fi Extra'ROL), fondurile împrumutate pot fi utilizate prin intermediul cardului de debit.

3.22. ING Bank oferă clienților săi următoarele tipuri principale de carduri de debit:

- **Visa Electron** – atașat conturilor curente în lei, ne-embosat, destinat operațiunilor cu cardul online:
 - o Visa Electron International – poate fi utilizat în România și în străinătate;
 - o Visa Electron Domestic – poate fi utilizat exclusiv în România.
- **Visa Classic International** – este atașat conturilor curente în EUR sau lei și poate fi utilizat în România și în străinătate; cardurile Visa Classic International atașate conturilor în lei pot avea și funcționalitate aditională contactless;
- **MasterCard Standard International** – este atașat conturilor curente în lei și poate fi utilizat în România și în străinătate; cardurile MasterCard Standard International atașate conturilor în lei pot avea și funcționalitate aditională contactless;
- **Visa Gold International** – este atașat conturilor curente în lei sau EUR și poate fi utilizat în România și în străinătate.
- **Visa ING Pay** – este atașat conturilor curente în lei și poate fi utilizat în România și în străinătate doar la terminale cu funcționalitate contactless, cu ajutorul aplicației ING Pay descărcată pe telefonul mobil cu conexiune la internet în care a fost instalat cardul; cardul are funcționalitate exclusiv contactless.

Cardurile ING Bank sunt înrolate 3D Secure, iar pentru a putea efectua tranzacții pe internet, pe site-urile înrolate „Verified by Visa”, sau „MasterCard SecureCode”, Clientul trebuie ca, la momentul efectuării plății pe site-ul comerciantului, în cazul în care se solicită, să valideze tranzacția prin introducerea Parolei 3D Secure primită la numărul de telefon mobil al Clientului (titular de card) înregistrat în sistemele băncii. În cazul în care Parola 3D Secure nu este solicitată, tranzacția se poate finaliza fără autentificarea clientului sau printr-un mijloc de autentificare alternativă.

CARDUL DE CREDIT

3.23. Cardul de credit este cardul prin intermediul căruia Titularul cardului dispune de disponibilitățile oferite de Banca sub forma unei linii de credit în limita unui plafon stabilit în prealabil, aprobat de către Banca și acordat în baza unui contract de credit încheiat între Client și Banca.

3.24. Clientul va utiliza împrumutul acordat de Bancă prin intermediul cardului de credit pe care îl primește de la Bancă. El poate fi utilizat în România și în străinătate pentru toate tipurile de operațiuni.

4. OPERAȚIUNI: operațiuni cu numerar (cash), operațiuni fără numerar (non-cash), tranzacții cu cardul

(I). OPERAȚIUNI CU NUMERAR (CASH)

4.1. Numerarul (în lei și/sau, în funcție de moneda contului, în valută) este depus în sau este retras dintr-un cont. În ceea ce privește retragerile de numerar cu cardul la ATM ING Bank, acestea pot fi efectuate fie în lei, fie și în EUR, indiferent de moneda contului de card atașat. Retragerile de la ATM non-ING pot fi efectuate în orice valută indiferent de moneda contului de card atașat.

4.2. Toate operațiunile cu numerar modifică imediat soldul contului și, pe cale de consecință, sunt **irevocabile** de la momentul primirii lor de către ING Bank.

4.3. Ordinul de plată se consideră **primit** de către ING Bank:

- la ghișeele ING Bank: în momentul în care formularul de depunere sau de eliberare numerar, completat corect și semnat de către Client este înmănat funcționarului bancar;
- la ATM: în momentul în care, după citirea cardului și introducerea codului PIN, dacă e cazul, Clientul acceptă în mod electronic operațiunea.

4.4. ING Bank nu efectuează operațiuni cu numerar după **ora limită de primire pentru astfel de operațiuni** (cut-off-time), astfel cum aceasta este prevăzută în tabelul de la sfârșitul Ghidului și afișată în locațiile Băncii.

(II). OPERAȚIUNI FARA NUMERAR (Non-Cash): transferuri, schimburi valutare

TRANSFERURI - REGULI GENERALE PRIVIND TRANSFERURILE (Regulile din acest capitol nu se aplică operațiunilor „fără card prezent”, tranzacțiilor la POS sau imprimare, tranzacțiilor cu numerar la ATM, platilor catre un numar de telefon mobil, operațiunilor de plata pe internet realizate cu carduri non ING (carduri emise de alte institutii de credit) si ING catre un cont ING)

4.5. Clientul ordonă efectuarea unei plăți din contul său în alt cont pe baza unui formular pe hârtie (la ghișee), electronic (prin Home'Bank, Multimat, ATM sau Plati Expres) sau telefonic, prin Gold'Line sau, atunci cand este aprobat in prealabil de ING Bank, prin Departamentul de relatii cu clientii. Suma specificată pe ordinul de plată va fi debitata din contul plătitorului si transmisa catre contul beneficiarului.

4.6. În cazul în care ordinul de plată conține date incorecte sau incomplete, Banca poate refuza procesarea acestuia. În cazul refuzului, Banca, in cel mai scurt timp, dar nu mai tarziu de expirarea termenului maxim de executare a ordinului de plata prevazut la art. 4.15 din prezentul Ghid, va notifica Clientul în acest sens (menționând motivul refuzului și pașii de urmat pentru corectare, dacă este cazul), daca acest lucru nu este interzis de prevederi legale. Clientul va fi notificat printr-una din modalitățile convenite, prevăzute în CGA. In cazul in care refuzul este justificat, Banca isi rezerva dreptul de a percepe Clientului un comision pentru notificarea refuzului, a carui valoare este prevazut in Lista de Taxe si Comisioane a Bancii pentru persoane fizice.

4.7. În cazul în care clientul furnizează informații suplimentare pe baza cărora Banca decide să proceseze ordinul de plată, ordinul de plată complet și/sau corect va fi considerat un ordin de plată nou primit de Bancă la momentul la care ING Bank deține toate informațiile necesare (termenele de executare fiind modificate corespunzător). Cu toate acestea, ING Bank nu este obligată să proceseze un astfel de ordin de plată și poate solicita clientului să depună un nou ordin de plată (la ghișeele ING, Multimat, prin Home'Bank, Gold'Line sau prin Departamentul de relatii cu clientii).

4.8. Clientul poate ordona următoarele **categorii de transferuri**:

- în funcție de valuta care se transferă: (i) transferuri în lei; (ii) transferuri în valută (AUD, CAD, CHF, DKK, EUR, GBP, HUF, JPY, NOK, SEK și USD)
- in funcție de beneficiarul plății: (i) transferuri intra-bancare – între conturile aceluiași Client, deschise la ING Bank, sau în conturile altor clienți, deschise la ING Bank; (ii) transferuri inter-bancare – în conturi deschise la alți furnizori de servicii de plata din România sau din străinătate, inclusiv către Trezoreria Statului.

4.9. Comisioane – În ceea ce privește transferurile în lei și plățile în orice altă valută din Uniunea Europeană/Spatiul Economic European si efectuate în cadrul Uniunii Europene/Spatiului Economic European, indiferent ca implica sau nu vreun schimb valutar, comisioanele sunt suportate atat de plătitor, cat și de beneficiarul plății (fiecare dintre aceștia suportând comisioanele percepute de furnizorul propriu de servicii de plată). Acest principiu este cunoscut sub numele de principiul comisioanelor suportate în comun (shared charging principle – SHA).

În ceea ce privește plățile în valută care nu se incadreaza in categoria sus mentionata, Clientul poate opta pentru aplicarea unuia din urmatoarele principii de comisionare: (i) SHA; (ii) OUR – în care toate comisioanele sunt suportate de plătitor sau (iii) BEN – în care toate comisioanele sunt suportate de beneficiarul plății.

4.10. Valorile tuturor comisioanelor practicate de ING Bank sunt prezentate în Lista de Taxe și Comisioane pentru Persoane Fizice

4.11. Pentru sumele primite în cont, Banca își rezervă dreptul de a deduce comisioanele sale din suma ordinului de plată înainte de creditarea acesteia în contul Clientului. Clientul va fi informat cu privire la valoarea totală a operațiunii de plata și comisioanele aplicate, prin intermediul extrasului de cont.

4.12. În cazul platilor, sumele transferate si comisioanele aferente se vor debita din conturile Clientului dupa cum urmeaza: (i) pentru platile in lei instructate inainte de cut-off-time, indiferent daca sunt intrabancare sau interbancare, contul Clientului este debitat imediat cu valoarea operațiunii si comisioanele aferente; (ii) pentru platile in lei instructate dupa cut-off-time, indiferent daca sunt intrabancare sau interbancare, valoarea ordinului de plată si comisioanele aferente sunt blocate pe contul Clientului, in vederea executarii instructiunii; (iii) in cazul plăților in valuta, valoarea ordinului de plată si comisioanele aferente sunt blocate pe contul Clientului, in vederea executarii instructiunii, exceptie facand platile intrabancare, instructate inainte de cut-off-time, cand contul Clientului este debitat imediat cu valoarea operațiunii si comisioanele aferente.

4.13. Sumele blocate sunt purtătoare de dobândă până la data la care acestea sunt debitate din cont. Sumele vor fi debitate cel târziu la sfârșitul zilei lucrătoare următoare.

4.14. Ordinul de transfer se consideră **primit** de către ING Bank:

- la ghișeele ING: in momentul in care ordinul de plată, completat corect și semnat de Client este înmănat funcționarului bancar;
- la Multimat: in momentul in care Clientul, după ce a introdus cardul și codul PIN, acceptă în mod electronic transferul prin tastarea codului PIN;
- prin Home'Bank: in momentul in care ordinul de plata a fost autorizat de client;
- la Plati expres: in momentul in care Clientul, după ce a introdus cardul in terminal, acceptă în mod electronic transferul prin tastarea codului PIN.
- prin Gold'Line/Departamentul de relatii cu clientii: in momentul comunicarii solicitarilor/instructiunilor telefonice catre Banca, insa numai dupa identificarea prealabila a Clientului;
- la ATM: in momentul in care Clientul, după ce a introdus cardul și codul PIN, daca este cazul, acceptă în mod electronic transferul.

4.15. Timpul maxim de executare a transferului diferă în funcție de valută, după cum urmează:

- transferurile în lei au un timp maxim de executare 1 (una) zi lucrătoare de la data primirii, suma fiind creditată în contul furnizorului de servicii de plată al beneficiarului plății cel târziu la sfârșitul zilei lucrătoare următoare datei primirii;
- transferurile în valută au un timp maxim de executare de 3 (trei) zile lucrătoare de la data primirii, suma fiind creditată în contul

furnizorului de servicii de plată al beneficiarului plății cel târziu la sfârșitul celei de-a treia zile lucrătoare următoare datei primirii, cu excepția transferurilor către conturi deschise la ING, care se vor efectua în aceeași zi, și a transferurilor în EUR, care au un timp maxim de executare de 1 (una) zi lucrătoare de la data primirii. La cererea clientului, Banca poate accepta să efectueze plăți în valută (altă decât EUR) în regim de urgență, contra cost. În acest caz, timpul maxim de executie este de 1 zi lucrătoare. Această opțiune este disponibilă numai la ghișeele ING Bank.

4.16. Timpul de executie începe la momentul primirii ordinului de plată de către ING Bank și depinde de **orele limită de primire (cut-off-time)**. Acestea sunt prezentate în tabelul de la sfârșitul Ghidului și afișate în locațiile Bancii și pe www.ing.ro.

TRANSFERURI ÎN LEI

4.17. Ordinul de plată trebuie să conțină următoarele informații:

- Detalii privind plătitorul: nume și număr de cont în format IBAN;
- Detalii privind beneficiarul plății: nume, număr de cont în format IBAN și furnizorul de servicii de plată al beneficiarului plății.
- Detalii privind plata: suma în cifre; suma în litere (numai pentru plățile pe format hârtie) – dacă există diferențe între cele două sume menționate pe ordinul de plată, suma în litere va prevala; descrierea plății (ce reprezintă plata, mesaj către beneficiarul plății). În unele cazuri (cum ar fi plățile către destinatari predefiniți – furnizori de utilități, de exemplu) anumite detalii specifice sunt obligatorii (cum ar fi codul clientului stabilit de furnizor, numărul facturii). În ceea ce privește plățile către Trezoreria Statului, detaliile privind beneficiarul plății vor include codul fiscal (codul unic de înregistrare – CUI) sau CNP-ul, după caz. Dacă beneficiarul plății nu are cod fiscal, clientul trebuie să furnizeze CUI-ul sau CNP-ul/Codul de identificare fiscală al acestuia, în funcție de statutul juridic (persoana juridică sau persoana fizică rezidentă sau nerezidentă). În cazul obligațiilor bugetare care necesită un număr special de înregistrare, clientul va furniza acest număr la descriere plății.
- În cazul transferurilor prin Platile Expres, informațiile privind beneficiarul plății și plata sunt preluate automat prin scanarea codului de bare al facturii emise de furnizorul de utilități.

TRANSFERURI ÎN VALUTĂ

4.18. În cazul plăților în valută, trebuie respectate numele Bancii Naționale a României privind operațiunile în valută.

4.19. Clientul are posibilitatea de a ordona plata într-un cont al altui client, într-o valută diferită de cea a contului său (de exemplu, un ordin de plată în EUR dintr-un cont în USD). În acest caz, Banca va efectua schimbul valutar la cursul de schimb valutar al Băncii valabil la momentul debitării contului iar apoi va transfera suma corespunzătoare în contul furnizorului de servicii de plată al beneficiarului plății.

4.20. Ordinul de plată trebuie să conțină informațiile următoare:

- Detalii privind plătitorul: numele, domiciliul (pentru a se stabili dacă clientul este rezident român sau nu, având în vedere regimul juridic aplicabil) și numărul de cont în format IBAN.
- Detalii privind beneficiarul plății: numele beneficiarului plății, adresa beneficiarului, numărul de cont (pentru plăți în interiorul Uniunii Europene /Spatului Economic European/alte țări care au aderat la sistemul de identificare a conturilor pe baza de IBAN, numărul de cont trebuie să fie obligatoriu în format IBAN), BIC-ul/SWIFT-ul furnizorului de servicii de plată al beneficiarului plății sau numele și adresa furnizorului de servicii de plată al beneficiarului plății.
- Detalii privind plata: suma în cifre; suma în litere (numai pentru plățile pe format hârtie) – dacă există diferențe între cele două sume menționate pe ordinul de plată, suma în litere va prevala; descrierea plății (ce reprezintă plata, mesaj către beneficiarul plății).
- Detalii despre tranzacție: descrierea și codul tranzacției din Ghidul BNR (pentru platitor rezident și beneficiar nerezident) sau tipul tranzacției (indiferent de rezidența platitorului și beneficiar rezident).

SCHIMB VALUTAR

4.21. Clientul poate efectua operațiuni de schimb valutar **(i)** prin transferarea unei sume dintr-unul din conturile sale (într-o valută) într-un alt cont de-al său (într-o altă valută), prin urmare, pentru efectuarea operațiunilor de schimb valutar, Clientul trebuie să aibă conturi în valute diferite deschise la ING Bank, **(ii)** prin retragerea sau depunerea la Bancomat-ul ING a unei valute diferite față de cea a contului atașat cardului cu care se efectuează operațiunea de retragere sau depunere numerar și **(iii)** prin funcția „Schimb valutar” a Bancomat-ului ING în situația în care Clientul dorește, în cadrul aceleiași operațiuni efectuate cu cardul ING, retragerea unei valute diferite față de valuta depusă inițial.

4.22. Prin operațiunile de schimb valutar se modifică imediat soldul contului. Prin urmare, acestea sunt **irevocabile** de la data primirii de către ING Bank.

4.23. Ordinul de plată se consideră **primit** de către ING Bank:

- la ghișeele ING: în momentul în care ordinul de schimb valutar, completat corect și semnat de client (sau de împuternicitul acestuia) este înmănat funcționarului bancar;
- la Multimat: în momentul în care Clientul, după ce a introdus cardul și codul PIN, acceptă în mod electronic operațiunea de schimb valutar prin tastarea codului PIN;
- prin Home'Bank: în momentul în care ordinul de plată a fost autorizat de Client;
- prin Gold'Line/Departamentul de relații cu clienții: în momentul comunicării solicitărilor/instrucțiunilor telefonice către Banca, însă numai după identificarea prealabilă a Clientului.

4.24. **Orele limită de primire a ordinelor de schimb valutar (cut-off-time)** sunt prezentate în tabelul de la sfârșitul Ghidului și afișate în locațiile Bancii și pe www.ing.ro.

4.25. CURSUL DE SCHIMB este stabilit de ING Bank în funcție de cursul de schimb de referință intern al Bancii, se publică permanent pe site-ul www.ing.ro și poate fi modificat de mai multe ori pe parcursul aceleiași zile imediat și fără să fie necesară o notificare prealabilă a Clientului din partea Bancii.

(III). TRANZACȚII CU CARDUL

4.26. Operațiunile de plată online necesită autorizarea electronică a fiecărei operațiuni de la ING Bank, în calitate de emitent a cardului. Datele deținătorului de card (precum numărul de card, PIN, CVV2 sau CVC2, data expirării, Parola 3D Secure etc.) sunt utilizate pentru a genera cererea de autorizare (aprobare) a tranzacției care este transmisă la ING Bank.

4.27. În cazul în care ING Bank aprobă tranzacția, transmite către comerciant un cod de aprobare (autorizare) și până la primirea cererii de decontare a tranzacției, dar nu mai mult de 14 zile, blochează suma corespunzătoare din contul Clientului (tranzacția poate fi vizualizată de Client, atât la Multimat, cât și prin intermediul Home'Bank în meniul „Tranzacții în așteptare”). În momentul în care se realizează decontarea tranzacției, suma blocată este eliberată, iar contul este debitat cu contravaloarea tranzacției și a comisioanelor aferente tranzacției conform Listei de Taxe și Comisioane în moneda contului de card.

4.28. Operațiunile offline cât și cele online cu carduri necesită, de regulă, 2-3 zile pentru a se reflecta în soldul contului Clientului, în funcție de data la care banca comerciantului transmite datele operațiunii către ING Bank pentru decontare. Un comerciant are la dispoziție, în medie, 31 de zile pentru perfectarea operațiunii cu banca emitentă (ING), conform regulilor Visa și MasterCard. Cu toate acestea, Banca este obligată să accepte și tranzacțiile care sunt transmise în decontare de către comerciant după trecerea termenului de 31 de zile.

4.29. Sistemul de administrare a cardurilor ING Bank răspunde cererii de autorizare a operațiunii și permite autorizarea operațiunii în timp real, 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână. În cazul în care, din cauza unor disfuncționalități tehnice temporare, sistemul de administrare a cardurilor ING Bank nu este funcțional, iar serviciul standard de procesare a autorizării unei operațiuni nu este disponibil, sistemele de carduri internaționale VISA și MasterCard pot lua decizia de autorizare în numele ING Bank, conform anumitor parametri predefiniți.

4.30. ING Bank va debita contul Clientului cu suma operațiunii efectuate cu cardul cel mai târziu la sfârșitul zilei lucrătoare care urmează datei la care cererea de decontare a fost primită de la comerciant.

4.31. Următoarele operațiuni pot fi efectuate cu cardurile ING:

| Tip Card | Valuta contului caruia îi este atașat cardul | Card embosat (posibilitatea utilizării la Imprinter) | Tranzacții la Comercianți (POS/ internet) | Depunere numerar la ATM | Acces la AST | Eliberare numerar la ATM | Plati Expres | Tranzacții la ATM* |
|--|--|--|---|-------------------------|--------------|--------------------------|--------------|--------------------|
| Visa Electron Domestic atașat contului în lei START | RON | nu | da | da | da | da | da | da |
| Visa Electron Domestic card de depunere atașat contului în lei STUDENT sau contului de Economii pentru Copii ** | RON | nu | nu | da | nu | nu | nu | nu |
| Visa Electron Domestic card părinte atașat contului de economii pentru copii** | RON | nu | nu | da | da | da | nu | nu |
| Visa Classic International | EUR | da | da | da | da | da | nu | nu |
| Visa Classic International (contactless) | RON | da | da | da | da | da | da | da |
| Visa Electron International | RON | nu | da | da | da | da | da | da |
| MasterCard Standard Debit/MasterCard Standard International RON (contactless) | RON | da | da | da | da | da | da | da |
| MasterCard Standard Credit | RON | da | da | da | da | da | da | nu |
| MasterCard Standard Debit aferent pachetului „ING WEB Card” | RON | da | da | da | nu | da | nu | da |
| Visa Gold International | RON | da | da | da | da | da | da | da |
| Visa Gold International | EUR | da | da | da | da | da | nu | nu |
| Visa ING Pay*** | RON | nu | da, cu excepția tranzacțiilor pe internet | nu | nu | da | nu | nu |

Note: * Exclusiv tranzacții având ca obiect reincărcare cartela de telefon

** Cardurile pot fi utilizate doar în rețeaua de ATM-uri ING Bank

*** Cardul poate fi utilizat doar la terminale cu funcționalitate contactless, respectiv terminale care afișează sigla PayWave

5. SERVICII: direct debit, plati programate (recurente/la termen), plati catre un numar de telefon mobil, operatiuni de plata prin internet realizate cu carduri non ING (carduri emise de alte institutii de credit) si ING catre un cont ING**(I). DIRECT DEBIT**

5.1. Descriere – Serviciul de direct debit permite Clientului să împuternicească Banca să efectueze plăți automate pe seama sa la instrucțiunile beneficiarului plății („Instrucțiunea Direct Debit”). Împuternicirea respectivă poate fi utilizată pentru: plata facturilor de la furnizorii de utilități (cum ar fi telefon, apă curentă, electricitate), a primelor de asigurare etc. cu care Banca are încheiate convenții de colaborare.

De asemenea, serviciul de direct debit oferit Clientului poate permite acestuia să împuternicească Banca să îi debiteze contul platitor al acestuia cu suma prevăzută în Instrucțiunea de Direct Debit intrabancară inițială reinstructată/repetată în intervalul de timp menționat în Reinstructarea automată a Instrucțiunilor de Direct Debit intrabancare, în situația în care un client ING Bank care acționează în calitate de beneficiar al plății în aranjamentele de debitare directă a optat pentru **serviciul de Reinstructarea automată a Instrucțiunilor de Direct Debit intrabancare**. Acest serviciu opțional de Reinstructarea automată a Instrucțiunilor de Direct Debit intrabancare constă în repetarea automată a procesării unei Instrucțiuni de Direct Debit intrabancare primite de la clientul beneficiar al plății și care a fost respinsă automat la data executiei. Procesarea Instrucțiunilor de Direct Debit respinse inițial se va relua zilnic într-un termen de reinstructare de la 1 (una) până la 5 (cinci) zile lucrătoare consecutive, ulterioare datei respingerii automate a respectivei Instrucțiuni de Direct Debit, până la decontarea acesteia sau până la împlinirea termenului de reinstructare anterior menționat. Lista actualizată a beneficiarilor plăților care au optat pentru un astfel de serviciu va fi pusă la dispoziția Clientului la sediile Bancii (ING Office-uri și/sau Agențiile ING Bank) și/sau prin intermediul serviciului de internet banking ING Home Bank.

5.2. Pentru ca un Client să poată beneficia de acest serviciu, el trebuie să îndeplinească cumulativ condițiile următoare: (i) să dețină (cel puțin) un cont curent în lei deschis la ING Bank (contul pe care clientul îl va indica Băncii pentru debitarea periodică – „Contul Plătitor”); (ii) să încheie cu Banca un contract/mandat de direct debit (Mandatul) pentru fiecare beneficiar al plății indicat, fără nicio restricție privind numărul de contracte încheiate și (iii) să dețină în Contul Plătitor indicat în Mandat sumele necesare pentru efectuarea plății, cu cel puțin o zi înainte de data executiei (care poate fi în data scadenței sau imediat după data scadenței a facturii, primei de asigurare, etc. în situația în care Beneficiarul plății a optat pentru serviciul de Reinstructare automată a Instrucțiunilor de Direct Debit intrabancare).

5.3. Consimțământ – Contractul de direct debit (denumit în continuare „Mandatul”) poate fi încheiat fie electronic – prin Multimat (clientul consimte prin introducerea codului PIN), prin serviciul Home’Bank (clientul consimte prin autorizarea operațiunii) sau prin alt canal agreat de Banca – fie pe hârtie, dacă Mandatul este acordat beneficiarului plății* (Clientul consimte prin semnarea documentului scris).

** disponibil doar pentru un număr limitat de beneficiari.*

5.4. Prin Mandatul de direct debit, clientul autorizează ING Bank să debiteze Contul Plătitor cu suma prevăzută în Instrucțiunea de Direct Debit emisă de beneficiarul plății (o singură dată pentru fiecare astfel de Instrucțiune, în cazul în care Beneficiarul plății nu a optat pentru serviciul opțional de Reinstructare automată a Instrucțiunilor de Direct Debit intrabancare) și să crediteze contul curent în lei deschis de beneficiarul plății la ING Bank. În situația în care beneficiarul plății a optat pentru serviciul de Reinstructarea automată a Instrucțiunilor de Direct Debit intrabancare anterior menționat Clientul autorizează ING Bank să debiteze Contul Plătitor al acestuia cu suma prevăzută în Instrucțiunea de Direct Debit intrabancară inițială reinstructată/repetată în intervalul de timp menționat în Reinstructarea automată a Instrucțiunilor de Direct Debit intrabancare.

5.5. Primirea Mandatului – În cazul Mandatelor acceptate pe cale electronică (ex. prin Multimat sau Home’Bank), Mandatul se consideră primit la data la care este transmis (sub condiția ca aceasta să fie o zi lucrătoare, în caz contrar fiind considerat primit în ziua lucrătoare următoare). Mandatul respectiv intră în vigoare în termen de maxim 2 (două) zile lucrătoare de la data primirii de către ING Bank. În cazul Mandatelor acceptate pe format hârtie, acordate beneficiarului plății, Mandatul va intra în vigoare în termenul specificat în termenii și condițiile Mandatului semnat de client.

5.6. Clientul este singurul responsabil pentru orice plată datorată beneficiarului plății înainte de intrarea în vigoare a Mandatului. În absența unei Instrucțiuni de Direct Debit transmise de către beneficiarul plății către ING Bank, niciuna din obligațiile de plată ale Clientului nu va fi procesată prin sistemul direct debit.

5.7. Suma limită – Înainte de încheierea unui Mandat, Clientul este obligat să completeze câmpul „suma maximă” (reprezentând suma pe care Clientul o poate estima în mod rezonabil ca fiind valoarea tuturor acestor plăți). Dacă suma prevăzută în Instrucțiunea de Direct Debit depășește suma limită menționată de client în Mandatul respectiv, ING Bank nu va debita Contul Plătitor cu nicio sumă (va respinge automat instrucțiunea de plată). Dacă suma specificată în Instrucțiunea de Direct Debit este mai mică sau egală cu suma limită, ING Bank va debita Contul Plătitor la data și cu suma indicate de beneficiarul plății în Instrucțiune.

5.8. Modificarea Mandatului – Clientului nu îi este permis să solicite nicio modificare a unui Mandat încheiat, cu excepția Sumei limită, pe care o poate modifica, prin intermediul serviciului propriu de Home’Bank. Noua limită va intra în vigoare în termen de maxim 2 (două) zile lucrătoare de la efectuarea modificării de către Client. Până la intrarea în vigoare a noii Sume limită, ING Bank va procesa orice Instrucțiune de Direct Debit în baza Sumei limită anterior fixată de către Client. În cazul în care Clientul dorește orice altă modificare a Contractului, are posibilitatea de a solicita gratuit denunțarea/incetarea unui Mandat și să convină asupra unui nou Mandat, cu termeni și condiții modificate.

Dacă Banca dorește să modifice termenii și condițiile Mandatului, atunci va notifica Clientului termenii și condițiile revizuite pe un suport de informații durabil, cu două luni înainte de intrarea în vigoare a acestora, cu excepția modificărilor care sunt în beneficiul Clientului. Se va considera că modificările sunt acceptate de Client dacă acesta nu notifică Băncii refuzul său de a accepta termenii

și condițiile modificate în termenul de două luni. În acest din urmă caz, Clientul poate denunța toate Mandatele existente cu efect imediat și fără costuri suplimentare pentru el.

5.9 Răspundere – Având în vedere faptul că ING Bank acționează exclusiv ca intermediar între Client (în calitate de plătitor) și beneficiarul plății, ING Bank nu poate fi implicată în nicio dispută ce ar putea interveni între client și beneficiarul plății în legătură cu suma debitată din Contul Plătitor în baza Instrucțiunii de Direct Debit, inclusiv în cazul Reinstructurii automate a unei Instrucțiuni de Direct Debit intrabancare.

ING Bank nu va fi responsabilă pentru nicio pierdere sau costuri directe sau indirecte suportate de client ca urmare a procesării de către ING Bank în temeiul Mandatului a oricărei Instrucțiuni de Direct Debit, inclusiv a Reinstructurii automate a Instrucțiunilor de Direct Debit intrabancare.

5.10. Încetarea Mandatului – Mandatul se încheie pe o perioadă de 1 (un) an de la data intrării în vigoare, se va reînnoi automat pe perioade succesive de câte 1 (un) an și poate fi (a) revocat de către Client sau (b) denunțat de către Bancă.

- (a) Clientul poate revoca un ordin de plată oricând, inclusiv în data executiei cel tarziu pana la ora 14. Revocarea oricărui ordin de plată generează încetarea Mandatului respectiv astfel că, drept urmare, nicio altă instrucțiune de plată nu va mai fi procesată de Bancă în temeiul acelui Mandat. Clientul poate revoca Mandatul în orice moment, utilizând, în acest scop, canalele electronice puse la dispoziție de ING Bank sau prin completarea unui formular pus la dispoziție de către Bancă.
- (b) Banca va notifica pe Client cu privire la încetarea Mandatului cu 2 luni înainte. Ca o excepție, ING Bank va bloca serviciul și poate ulterior denunța Mandatul fără nicio altă formalitate (cu excepția unei notificări scrise) și fără intervenția instanțelor de judecată, în cazul în care asupra Contului Plătitor se instituie în mod legal poprirea sau o altă formă de sechestru sau în cazul în care, din orice motiv, Contul Plătitor este închis sau blocat.

În cazul în care clientul decide să revoce un Mandat pe considerentul că nu este de acord cu executarea unui singur/anumit ordin de plată, iar ulterior încheie un nou Mandat având același obiect, clientul va trebui să transmită noul Mandat Băncii în termen de minim 10 zile calendaristice de la data executiei, deoarece anumiți beneficiari transmit aceeași instrucțiune de plată timp de mai multe zile la rând dacă aceasta nu a fost procesată cu succes de prima dată. În cazul în care clientul acceptă noul Mandat mai devreme, se consideră că a acceptat riscul debitării contului său pe baza instrucțiunii respective de plată a beneficiarului plății.

(II). ORDINE DE PLATA PROGRAMATE

PLATI RECURENTE

5.11. Descriere: Clientul poate împuternici Banca să efectueze plăți periodice pe seama sa prin transferarea unor sume fixe la date convenite, în alte conturi ale sale sau ale altor clienți (deschise la ING Bank sau la alte bănci).

5.12. Frecvența plăților va fi convenită între client și Bancă (săptămânal, lunar, trimestrial, semestrial, anual). La data convenită, contul indicat de Client va fi debitat. În cazul în care data convenită nu este o zi lucrătoare, plata va fi efectuată în ziua lucrătoare următoare.

PLATI LA TERMEN

5.13. Descriere: Clientul poate împuternici Banca să efectueze o plată viitoare în numele său prin transferul unei sume fixe la o dată convenită/dupa trecerea unui termen. Data aleasă de client/data împlinirii termenului trebuie să fie o zi lucrătoare.

REGULI GENERALE PRIVIND ORDINELE DE PLATA PROGRAMATE (PLATI RECURENTE/LA TERMEN)

5.14. Pentru ca un client să beneficieze de aceste servicii, el trebuie să îndeplinească cumulativ următoarele condiții: (i) să aibă un cont curent deschis la ING Bank (cont debitat cu suma/sumele de plată); (ii) să dețină în contul indicat sumele necesare pentru efectuarea plății cu cel puțin o zi înainte de data convenită pentru debitarea contului. În cazul în care disponibilul din contul curent nu este suficient pentru efectuarea plății, iar contul are atasată o linie de credit Extra'Rol cu fonduri disponibile, Banca va debita automat din linia de credit suma necesară efectuării plății programate.

5.15. Recepționare – Data primirii ordinului de plată se consideră a fi (fiecare dintre) datele convenite.

5.16. Modificarea sau Retragera ordinului de plată

Clientul poate modifica/retrage ordinul de plată programat oricând, inclusiv în ziua convenită pentru debitarea fondurilor, cu condiția ca plata să nu fi fost executată de Banca, prin intermediul acelorași canale care sunt utilizate pentru ordonarea lor (cum ar fi Home'Bank). În cazul în care plata a fost executată de Banca, modificarea ordinului de plată recurent își produce efectele de la următoarea dată convenită de Client și Banca pentru efectuarea plății. Modificarea unui ordin de plată programat are în vedere exclusiv modificarea sumei de plată și/sau a datei plății și/sau a frecvenței plății (în cazul plăților recurente) și echivalează cu revocarea ordinului inițial și cu instruirea unui nou ordin de plată de către Client. Retragera oricărui ordin de plată va avea drept efect faptul că nicio plată programată bazată pe ordinul programat respectiv nu va mai fi procesată de Bancă.

(III). PLATI CATRE UN NUMAR DE TELEFON MOBIL

5.17. Descriere – Serviciu care permite Clientului să instruiască o plată către un număr de telefon mobil aparținând unui alt Client. Acest serviciu este disponibil exclusiv pentru plăți în lei intra-bancare (plăți de la/către clienți ING Bank România).

5.18. Pentru a beneficia de acest serviciu, un Client trebuie să îndeplinească cumulativ condițiile următoare: (i) să dețină (cel puțin)/ să fie împuternicit pe un cont curent în lei deschis la Banca (contul pe care plătitorul îl va indica Băncii pentru debitarea sumei – „Contul Plătitor”, respectiv contul pe care beneficiarul plății îl va indica Băncii pentru creditarea sumei – „Contul Beneficiar”) și (ii) să dețină serviciul ING Home'Bank și să aibă disponibilă aplicația ING Home'Bank pe un dispozitiv de tip tabletă/smartphone.

5.19. Ordinul de plată poate fi transmis Băncii exclusiv prin intermediul aplicației ING Home'Bank pentru tabletă/smartphone și trebuie să conțină următoarele informații: (a) Contul Plătitor; (b) detalii privind beneficiarul plății, respectiv: (b1) numele și (b2)

numarul de telefon mobil; numarul de telefon va avea formatul 07xxxxxxx; (c) suma platii, ce va fi exprimata in cifre, ca multiplu de 10; suma maxima admisa per tranzactie este de 3.000 lei si (d) descrierea platii (ce reprezinta plata, mesaj catre beneficiarul platii).

5.20. Ordinul de plata se considera primit de Banca in momentul in care acesta a fost autorizat de Client, Banca urmand sa execute instructiunea de plata **exclusiv** pe baza informatiilor furnizate de Client (platitor si beneficiar) potrivit celor mai jos mentionate.

5.21. Imediat dupa transmiterea instructiunii de plata, platitorul trebuie sa comunice beneficiarului platii data ordinului de plata (data transmiterii instructiunii de plata catre Banca) si suma tranzactiei.

5.22. Dupa primirea instructiunii de plata, Banca (i) va indisponibiliza (bloca) suma tranzactiei si comisioanele aferente pe Contul Platitor si (ii) va transmite beneficiarului platii prin SMS, la numarul de telefon mobil furnizat de platitor, un cod unic de identificare a tranzactiei. Sumele blocate in Contul Platitor sunt purtatoare de dobanda pana la data la care acestea sunt debitate din cont. Sumele vor fi debitate din Contul platitor cel tarziu la expirarea termenului mentionat la art. 5.23, in momentul in care beneficiarul platii va finaliza cu succes solicitarea de incasare a sumei transferate.

5.23. Beneficiarul platii are la dispozitie un termen de 3 (trei) zile pentru a incasa suma transferata. Termenul se calculeaza pe zile calendaristice (nu pe ore), incepand cu ziua in care a fost transmisa catre Banca instructiunea de plata si se incheie la ora 24.00 a celei de-a treia zi calendaristice. Dupa expirarea acestui termen, beneficiarul platii nu mai poate solicita incasarea sumei transmise. Prin exceptie, beneficiarul platii nu mai poate solicita incasarea sumei transmise anterior expirarii termenului, in cazul in care a inregistrat a treia incercare consecutiva nereusita de incasare, urmare a introducerii eronate a informatiile mentionate la art. 5.24 (ii). In aceste situatii, Banca va invalida codul unic de identificare a tranzactiei si va debloca sumele indisponibilizate in Contul Platitor.

5.24. In vederea incasarii sumei transferate, Clientul trebuie sa intreprenda urmatoarele demersuri in termenul mentionat la art. 5.23: (i) sa acceseze aplicatia ING Home'Bank pentru tableta/smartphone si (ii) sa introduca in aplicatie: (a) codul unic de identificare a tranzactiei comunicat de Banca prin SMS; (ii) suma tranzactiei comunicata de platitor si (iii) Contul Beneficiar. Banca va credita suma tranzactiei in Contul Beneficiar imediat ce sunt indeplinite conditiile anterior mentionate.

5.25. Banca își rezervă dreptul de a deduce comisioanele sale din suma ordinului de plată înainte de creditarea acesteia în contul Clientului. Clientul va fi informat cu privire la valoarea totală a operațiunii de plata și comisioanele aplicate, prin intermediul extrasului de cont.

5.26. Aceste plati vor fi evidentiata atat in extrasul de cont aferent Contului Platitor, cat si in extrasul de cont aferent Contului Beneficiar, Clientul fiind de acord cu mentionarea codurilor IBAN aferente acestor conturi in extrasele emise de Banca.

5.27. Comisioanele aferente acestui serviciu sunt identice cu cele aplicabile transferurilor in lei intre conturi deschise la ING Bank, initiate prin intermediul serviciului Home'Bank. Acestea sunt prezentate in Lista de Taxe si Comisioane pentru persoane fizice.

(IV) Operatiuni de plata prin internet realizate cu carduri non ING (carduri emise de alte institutii de credit) sau ING catre un cont ING

5.28. Descriere: Serviciu care permite Clientului sa initieze o Operatiune de plata prin internet catre un Cont beneficiar deschis la ING Bank, existent in portofoliul Clientului, utilizand pentru aceasta operatiune un card emis de o alta banca de pe teritoriul Romaniei sau un card ING si platforma/aplicatia Bancii pe care se bazeaza serviciului ING Home'Bank.

5.29. Pentru a beneficia de acest serviciu Clientul trebuie sa indeplineasca cumulativ urmatoarele conditii: **(i)** sa detina (cel putin)/sa fie imputernicit pe un cont curent în lei deschis la Banca (contul pe care Clientul îl va indica ING Bank pentru creditarea (incasarea) sumei – „**Contul Beneficiar**”), **(ii)** sa detina un card bancar valabil care sa intruneasca cumulativ urmatoarele particularitati: (ii.1) sa fie emis de o banca de pe teritoriul Romaniei; (ii.2) cardul sa fie de tip Visa, Mastercard sau Maestro si **(iii)** sa detina serviciul ING Home'Bank.

5.30. Ordinul de plata poate fi transmis de Client Bancii utilizand/accesand platforma/aplicatia pe care se bazeaza serviciului ING Home'Bank si el trebuie sa contina urmatoarele informatii: **(a)** detalii referitoare la sursa fondurilor si platitor: (a1) numarul de card atasat contului din care fondurile urmeaza sa fie transferate; (a2) numele detinatorului/ Titularului de Card (pentru cardurilor emise de ING Bank) in scris pe card; (a3) CVV2/CVC2 in scris pe spatele cardului; (a4) data expirarii cardului; (a5) parola 3D Secure in cazul in care cardul utilizat are activat acest serviciu/este inrolat 3d Secure; **(b)** detalii privind beneficiarul platii, respectiv contul curent din portofoliul Clientului in care se va incasa suma transferata; **(c)** suma transferata. Suma maxima admisa pentru o astfel de operatiune de plata este de 2.500 USD in echivalent lei la cursul B.N.R. din ziua initierii operatiunii. Suma maxima admisa pentru astfel operatiuni de plata realizate de Client intr-o luna calendaristica este de 10.000 USD in echivalent lei la cursul B.N.R din zilele initierii Operatiunilor de plata prin internet ce au dus cumulat la atingerea acestei limite.

5.31. ING Bank va credita Contul beneficiar indicat de catre Client cu suma Operatiunii de plata prin internet in aceeasi zi in care a fost initiata operatiunea de plata, in baza autorizarii primite de la Banca emitenta a cardului. In cazul in care cardul utilizat pentru Operatiunea de plata prin internet este emis in alta moneda decat LEI, la momentul debitarii tranzactiei din contul de care cardul este atasat, Banca emitenta a cardului ar putea efectua un schimb valutar intre valoarea operatiunii de plata pe internet si contravaloarea acesteia in moneda contului de care cardul este atasat, in conformitate cu contractul incheiat intre banca emitenta si detinatorul/ titularul de Card.

5.32. Dupa primirea instructiunii de plata, ING Bank **(i)** va solicita autorizarea tranzactiei bancii emitenta a cardului si **(ii)** va credita imediat suma indicata in ordinul de plata in Contul beneficiar daca tranzactia este autorizata de catre Banca emitenta. In cazul in care Contul beneficiar este restrictionat la incasare, suma transferata nu va fi creditata in Contul beneficiar iar ING Bank va intreprende demersuri in vederea reglarii situatiei cu Banca emitenta a cardului in vederea deblocarii sumei ce s-a dorit a fi transferata.

5.33. Comisioanele aferente acestui serviciu sunt prezentate in Lista de Taxe si Comisioane pentru persoane fizice.

5.34. Operatiunile de plata vor fi evidentiuate atat in extrasul de cont aferent contului platitor de care este atasat cardul prin care s-a intiat Operatiunea de plata prin internet, cat si in extrasul de cont aferent Contului Beneficiar.

6. INCASARI

6.1 In vederea incasarii unei sume de bani intr-un cont curent/economii deschis la Banca, Clientul trebuie sa furnizeze platitorului cel putin codul IBAN al contului său, precum si BIC-ul/SWIFT-ul Bancii, cu exceptia cazului in care Clientul acceseaza serviciul de plati catre un numar de telefon mobil, situatie in care Clientul trebuie sa furnizeze platitorului numele si numarul sau de telefon mobil.

7. DISPOZITII FINALE

7.1. Clientul acceptă in mod expres, in deplina cunostinta de cauza, inclusiv următoarele clauze din prezentul Contract: 3.2, 3.5, 3.9, 3.20, 3.22, 4.2-4.4, 4.6-4.7, 4.9, 4.11- 4.17, 4.20, 4.22-4.28, 4.30, 5.4-5.10, 5.16 si 5.18 – 5.27 si 5.29-5.34.



ORELE LIMITĂ DE PRIMIRE A ORDINELOR DE PLATĂ CU NUMERAR SAU FĂRĂ NUMERAR, A ORDINELOR DE SCHIMB VALUTAR SI DE CONSTITUIRE/ LICHIDARE DEPOZITE LA TERMEN(„CUT-OFF-TIME”) ÎN VEDEREA EXECUTĂRII ACESTORA

| Tipul operațiunii Plăți în valută | Canal operațional | la ghișeele ING (opțiuni disponibile doar în Agențiile ING) | în Self*bank | | | | prin Home*bank | prin Gold*Line |
|--|-------------------|---|---------------------|--------------------|-------------------|--|---------------------|---------------------|
| | | | la Multimat | prin Plăți Express | la ATM | | | |
| Între conturile proprii, deschise la ING | | între orele 9-13 | nu este posibil | nu este posibil | nu este posibil | | între orele 0-24 | între orele 7-23 |
| Către conturile altor clienți, deschise la ING | | între orele 9-13 | nu este posibil | nu este posibil | nu este posibil | | între orele 0-16 | între orele 7-13 |
| Către conturi deschise la alte bănci | | între orele 9-13 | nu este posibil | nu este posibil | nu este posibil | | între orele 0-13 | între orele 7-13 |
| Plăți în lei | | | | | | | | |
| Între conturile proprii, deschise la ING, indiferent de sumă | | între orele 9-15 | între orele 0-24 | nu este posibil | nu este posibil | | între orele 0-24 | între orele 7-23 |
| Către conturile altor clienți, deschise la ING, indiferent de sumă | | între orele 9-15 | între orele 0-24* | între orele 0-19 | nu este posibil** | | între orele 0-24* | între orele 7-15 |
| Către conturi deschise la alte bănci, pentru sume < 50,000 lei | | între orele 9-10 | între orele 0-13 | nu este posibil | nu este posibil | | între orele 0-13 | între orele 7-10 |
| Către conturi deschise la alte bănci, pentru sume > 50,000 lei | | între orele 9-12 | între orele 0-14.30 | nu este posibil | nu este posibil | | între orele 0-14.30 | între orele 7-12 |
| Către un numar de telefon mobil*** | | nu este posibil | nu este posibil | nu este posibil | nu este posibil | | între orele 0-24 | nu este posibil |
| Depozite la termen | | | | | | | | |
| Constituire Depozite | | între orele 9-15.30 | între orele 0-24 | nu este posibil | nu este posibil | | între orele 0-24 | între orele 7-15.30 |
| Lichidare Depozite | | între orele 9-15.30 | între orele 0-24 | nu este posibil | nu este posibil | | între orele 0-24 | între orele 7-15.30 |
| Schimburi valutare | | | | | | | | |
| Cumpărare sau vânzare valută | | între orele 9-15.30 | între orele 0-24 | nu este posibil | nu este posibil | | între orele 0-24 | între orele 7-23 |
| Conversie între diferite valute | | între orele 9-15.30 | între orele 0-24 | nu este posibil | nu este posibil | | între orele 0-24 | între orele 7-23 |
| Operațiuni cu numerar | | | | | | | | |
| Depunere lei | | între orele 9-16 | nu este posibil | nu este posibil | între orele 0-24 | | nu este posibil | nu este posibil |
| Depunere valută | | între orele 9-16 | nu este posibil | nu este posibil | între orele 0-24 | | nu este posibil | nu este posibil |
| Retragere lei | | între orele 9-16 | nu este posibil | nu este posibil | între orele 0-24 | | nu este posibil | nu este posibil |
| Retragere valută | | între orele 9-16 | nu este posibil | nu este posibil | între orele 0-24 | | nu este posibil | nu este posibil |

*Daca beneficiarul este persoana juridica si contul acestuia este de formatul ROXXINGB000100XXXXXXXXXX, intervalul limita de primire a ordinelor de plata este 0-19

**Cu exceptia tranzactiei avand ca obiect reincarcare cartela de telefon, pentru care intervalul limita de primire a ordinelor de plata este 0 – 19.

*** Platile catre un numar de telefon mobil pot fi instrucate exclusiv prin intermediul aplicatiei ING Home*Bank pentru tableta/smartphone

Note:

- Instrucțiunile catre conturi deschise la alte banci si catre conturi ING Bank Romania cu formatul ROXXINGB000100XXXXXXXXXX,transmise de Clienti Bancii într-o zi lucratoare după orele limită precizate mai sus si in zile nelucratoare, vor fi considerate primite de catre Bancă în următoarea zi lucratoare
- Instrucțiunile catre conturile proprii deschise la ING Bank Romania si catre conturile altor clienti ING Bank Romania, altele decat cele cu formatul ROXXINGB000100XXXXXXXXXX, transmise de Clienti Bancii vor fi considerate primite de catre Banca in ziua autorizarii lor, indiferent daca este o zi lucratoare sau nelucratoare.
- Intervalul orar în care clienții pot transmite Băncii instrucțiuni de plată, în funcție de canalul operațional, este: i) Ghișeele bancare: 9 – 16; ii) Self*Bank: 0 - 24; iii) Home*Bank: 0 – 24.
- Termenele maxime de execuție a instrucțiunilor primite de Bancă sunt:
 - pentru plățile în valută:
 - T+3 (excepție fac plățile către conturi deschise la ING, care se vor efectua în aceeași zi, și plățile în EUR către alte bănci care se vor efectua în maxim 1 (una) zi lucrătoare de la data primirii);
 - T+1 (excepție fac plățile către conturi deschise la ING, care se vor efectua în aceeași zi si platile catre un numar de telefon mobil care se vor executa in maxim 3 (trei) zile calendarstice, in functie de momentul solicitarii incasarii de catre beneficiar);
 - pentru plățile în lei:
 - pentru Depozite la termen, Schimburi valutare si Operațiuni cu numerar: T, unde T este ziua primirii instrucțiunii de către Bancă.