



## Szczegółowy wykaz zmian w dokumentach.

### Spis treści:

Konto osobiste.....	2
Usługi płatnicze.....	3
Karta do konta osobistego .....	5
Karta kredytowa .....	7
Lokaty.....	8
Tabela funkcjonalności kanałów dostępu .....	9
Reklamacje .....	10
Zestawienie identyfikatorów zmienionych dokumentów.....	11
Rachunek bieżący .....	12
Usługi płatnicze.....	13
Karta do rachunku bieżącego .....	14
Tabela funkcjonalności kanałów dostępu .....	15
Reklamacje.....	15

## Konto osobiste

20.12.2018 r. zmieniamy *Regulamin otwierania i prowadzenia bankowych rachunków dla osób fizycznych w ramach Orange Finance*.

### Wykaz zmian

Co i gdzie się zmienia?	Opis zmiany
Słowniczek i cały regulamin	Zamieniamy poszczególne pojęcia: hasło, hasło jednorazowe i numer PIN do aplikacji mobilnej na zbiorczy termin: indywidualne dane uwierzytelniające. Nowe pojęcie definiujemy w słowniczku.
Dyspozycje - § 23, 25 i 26	Dyspozycje dotyczące rachunku możesz: <ul style="list-style-type: none"><li>– składać w Banku i za pośrednictwem odbiorcy transakcji lub dostawcy odbiorcy,</li><li>– wycofać do czasu, gdy udzielisz odbiorcy zgody na realizację transakcji.</li></ul>
Zasady bezpiecznego przechowywania danych uwierzytelniających a odpowiedzialność Banku – § 28 i 29	Indywidualne dane uwierzytelniające i identyfikator są poufne i musisz je chronić. Dlatego masz obowiązek: <ul style="list-style-type: none"><li>– bezpiecznie je przechowywać i nie ujawniać osobom nieuprawnionym. Jeśli naruszysz ten obowiązek, to nie odpowiadamy za niezawinione przez Bank skutki użycia tych danych przez osoby trzecie.</li><li>– zgłosić nam niezwłocznie sytuację ich ujawnienia, użycia lub nieuprawnionego dostępu do nich przez osoby trzecie.</li></ul>
Wyciąg i informacje o obciążeniach rachunku – § 32	Będziemy Ci przekazywać informacje o obciążeniach rachunku. Będziesz mógł zdecydować, czy chcesz je otrzymywać e-mailem po każdym obciążeniu rachunku czy w formie zbiorczego zestawienia, razem z wyciągiem.
Zestawienie opłat - § 34	Co najmniej raz w roku prześlemy Ci zestawienie poniesionych przez Ciebie opłat dotyczących usług powiązanych z rachunkiem. Otrzymasz je w serwisie transakcyjnym. Na Twoje żądanie wyślemy je do Ciebie w wersji papierowej. Wpływa to na zmianę numeracji paragrafów w dalszej części regulaminu.
Zmiana postanowień umowy i rozwiązanie umowy - § 52, § 54, § 55	Po każdej zmianie: <ul style="list-style-type: none"><li>– regulaminu</li><li>– taryfy prowizji i opłat</li><li>– tabeli oprocentowania</li></ul> masz prawo wypowiedzieć umowę bez ponoszenia opłat. Możesz to zrobić przed dniem proponowanego wejścia w życie zmian, ze skutkiem od dnia poinformowania o zmianie, nie później jednak niż od dnia, w którym te zmiany zostałyby zastosowane.
Pozostałe zmiany mają charakter porządkowy lub redakcyjny.	

❗ Numery paragrafów wskazane w powyższej tabeli odnoszą się do zmienianej wersji regulaminu.

Jeśli akceptujesz zmiany nie musisz nic robić. Jeśli nie wyrażasz na nie zgody – możesz do 19-12-2018 r. zgłosić sprzeciw albo wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez ponoszenia opłat. Jeżeli:

- zgłosisz sprzeciw, ale nie wypowiedzisz umowy, wygaśnie ona w dniu 20-12-2018 r.
- wypowiedzisz umowę, rozwiąże się ona następnego dnia po złożeniu przez Ciebie wypowiedzenia.

## Podstawa wprowadzenia zmian

Zmiany wprowadzamy na podstawie zapisów *Regulaminu otwierania i prowadzenia bankowych rachunków dla osób fizycznych w ramach Orange Finance* (par. 50 ust. 1 pkt 1). Pozwalają one na modyfikację treści, gdy pojawiają się nowe lub zmieniają się istniejące powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

Informacje wskazane w tabeli opisują faktyczne powody zmian.

## Usługi płatnicze

20.12.2018 r. zmieniamy *Regulamin usług płatniczych dla osób fizycznych w ramach Orange Finance*.

### Wykaz zmian

Co i gdzie się zmienia?	Opis zmiany
Cały regulamin	Zamieniamy poszczególne pojęcia: hasło, hasło jednorazowe i numer PIN do aplikacji mobilnej na zbiorczy termin: indywidualne dane uwierzytelniające. Nowe pojęcie definiujemy w słowniczku.
Postanowienia ogólne - § 1	Jeżeli posiadasz kartę kredytową, to zapisy w regulaminie o: <ul style="list-style-type: none"><li>– przelewach</li><li>– odpowiedzialności Banku i posiadacza rachunku</li><li>– realizacji przez nas obowiązków związanych z oszustwami, zagrożeniami dla bezpieczeństwa i zdarzeniami</li></ul> stosujemy także dla niej.
Przyjęcie zlecenia płatniczego przez Bank - § 4, § 6, § 7	<ul style="list-style-type: none"><li>– Zgodę na wykonanie transakcji możesz złożyć w Banku, za pośrednictwem odbiorcy tej transakcji lub jego dostawcy.</li><li>– Informacje, które podajesz do realizacji transakcji będą niezbędne również do jej zlecenia.</li><li>– Jeśli autoryzacja dotyczyła kilku transakcji to jej wycofanie dotyczy także transakcji z datą przyszłą - chyba że wskażesz inaczej.</li><li>– Jeżeli złożysz:<ul style="list-style-type: none"><li>a) zlecenie płatnicze w dzień niebędący dniem roboczym,</li><li>b) przelew SWIFT po godzinie granicznej, którą wskazujemy w regulaminie</li></ul>obciążymy Twój rachunek następnego dnia roboczego.</li><li>– Jeśli termin płatności zlecenia stałego wypadnie w dzień niebędący dniem roboczym tego dnia, jeżeli tak nam zleciłeś, obciążymy Twój rachunek. Realizacją tego zlecenia zajmiemy się w pierwszym dniu roboczym następującym to terminie jego płatności.</li></ul>
Termin realizacji przelewu przez Bank – § 9 i § 10	<ul style="list-style-type: none"><li>– Wskazaliśmy przelewy wychodzące, które będziemy realizować w ciągu 1 dnia roboczego. Do tej grupy transakcji zaliczają się między innymi:<ul style="list-style-type: none"><li>a) przelewy w złotych polskich</li><li>b) przelewy w euro.</li></ul>Cały wykaz tych transakcji znajdziesz w regulaminie.</li><li>– Pozostałe przelewy wychodzące będziemy realizować w ciągu 4 dni roboczych.</li><li>– Jeżeli po naszej stronie:<ul style="list-style-type: none"><li>a) nie będzie następowoło przewalutowanie lub</li></ul></li></ul>

	<p>b) będzie następowało przewalutowanie między euro a walutą państwa członkowskiego lub między dwiema walutami państwa członkowskich,</p> <p>kwotę przelewu udostępniemy Ci natychmiast po uznaniu tą kwotą naszego rachunku.</p>
<p>Odwołanie i modyfikacja zlecenia płatniczego - § 16</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transakcję możesz odwołać do czasu, gdy udzielisz odbiorcy zgody na jej realizację.</li> <li>- Natomiast transakcję z datą przyszłą możesz odwołać do końca dnia roboczego, który poprzedza wskazany przez Ciebie dzień realizacji.</li> <li>- Zlecenia te możesz zmodyfikować lub odwołać we wskazanych przez nas kanałach dostępu. Będzie to możliwe także u odbiorcy zlecenia płatniczego, jeżeli daje on taką możliwość.</li> </ul>
<p>Odpowiedzialność Posiadacza rachunku i Banku - § 17, § 18, § 19 i § 20</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jeżeli dowiemy się o nieautoryzowanej transakcji na Twoim rachunku, to do końca następnego dnia roboczego zwrócimy Ci jej kwotę. Jeżeli będziemy mieć uzasadnione i udokumentowane podstawy aby podejrzewać oszustwo, nie zrobimy tego zwrotu. W takiej sytuacji przekazujemy informację do organów ścigania.</li> <li>- Jeśli wykonujesz transakcje: kartą, na telefonie lub innym sprzęcie na którym zainstalowałeś aplikację mobilną, jak najszybciej zgłoś nam jego utratę. Jest to ważne, ponieważ możesz odpowiadać za transakcje wykonane z jego użyciem do kwoty 50 euro (dotychczas 150 euro). Nie będziesz za nie odpowiadał, gdy: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) nie mogłeś stwierdzić utraty albo</li> <li>b) utraciłeś go w wyniku zaniechań lub działań pracownika Banku, agenta, podmiotów, które świadczą wsparcie techniczne przy realizacji usług płatniczych.</li> </ul> </li> <li>- Twoim obowiązkiem jest kontrolowanie, czy dobrze rozliczyliśmy na Twoim rachunku transakcje, opłaty i prowizje.</li> <li>- Jeśli podasz zły numer rachunku odbiorcy przelewu- na twój wniosek będziemy dążyć do tego, aby odzyskać jego kwotę. Pobierzemy za to opłatę.</li> <li>- Odpowiadamy za prawidłową realizację przez Ciebie transakcji, chyba że: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) w terminie wskazanym w regulaminie reklamacji nie zgłosiłeś nam nieautoryzowanej transakcji</li> <li>b) podany przez Ciebie numer rachunku odbiorcy jest nieprawidłowy</li> <li>c) wystąpiła siła wyższa albo wynika to z innych przepisów prawa</li> </ul> </li> <li>- Jeśli uznasz, że nie wykonaliśmy lub nienależycie wykonaliśmy transakcję sięgnij do zapisów z w tym paragrafie. Opisujemy w nim zakres naszej odpowiedzialności. Wskazujemy też to, co możemy zrobić gdy wystąpi taka sytuacja.</li> <li>- Będziemy Cię powiadamiać o oszustwach, podejrzenia oszustwa, zagrożeń dla bezpieczeństwa lub zdarzeniach, które mogą mieć wpływ na Twoje interesy finansowe.</li> <li>- Masz prawo złożyć skargę do organu nadzoru w kwestiach dotyczących bezpieczeństwa usług płatniczych.</li> <li>- Na Twoje życzenie poinformujemy Cię o nieudanych próbach dostępu do Twojego rachunku lub o podjętych albo nieudanych próbach realizacji transakcji. Zrobimy to bezpłatnie w serwisie transakcyjnym lub w drodze płatnego powiadomienia SMS/e-mail.</li> </ul> <p>Dodajemy nowe pojęcie: płatnik, które wyjaśniamy w słowniczku.</p>
<p>Koszty przelewu - § 27</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jeżeli zleczysz realizację zlecenia płatniczego krajowego lub z państwem członkowskim, będziesz ponosił opłaty i prowizje nam należne. Odbiorca tego zlecenia będzie ponosił opłaty i prowizje należne jego</li> </ul>

	<p>bankowi i bankom korespondentom (opcja kosztów podzielonych - SHA).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Jeżeli zlecisz realizację innych przelewów niż opisane powyżej, będziesz mógł wybrać kto będzie pokrywał koszty tego przelewu. Możesz wybrać między opcją kosztów SHA i OUR.</li> </ul> <p>Dodajemy nowe pojęcie: transakcja z państwem członkowskim, które wyjaśniamy w słowniczku.</p>
Prawo do zwrotu kwoty transakcji - § 44	Twoją dyspozycję dotyczącą zwrotu kwoty transakcji wykonanej w ramach polecenia zapłaty przyjmujemy, nawet gdy nie będzie zawierała wszystkich niezbędnych dla nas informacji.
Transakcje BLIK - § 55	Gdy będziemy podejrzewać, że umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa realizujesz nieautoryzowane transakcje to ograniczymy Ci usługę BLIK.
Usługa Invoobill § 69 do § 79	Od 01.01.2019 r. nie będziesz mógł korzystać z usługi Invoobill, ponieważ wycofujemy ją z oferty.
Zmiana Regulaminu - § 82	Po każdej zmianie regulaminu masz prawo wypowiedzieć umowę bez ponoszenia opłat. Możesz to zrobić przed dniem proponowanego wejścia w życie zmian, ze skutkiem od dnia poinformowania o zmianie, nie później jednak niż od dnia, w którym te zmiany zostałyby zastosowane.
Pozostałe zmiany mają charakter porządkowy lub redakcyjny.	

Jeśli akceptujesz zmiany nie musisz nic robić. Jeśli nie wyrażasz na nie zgody – możesz do 19-12-2018 r. zgłosić sprzeciw albo wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez ponoszenia opłat. Jeżeli:

- zgłosisz sprzeciw, ale nie wypowiedzisz umowy, wygaśnie ona w dniu 20-12-2018 r.
- wypowiedzisz umowę, rozwiąże się ona następnego dnia po złożeniu przez Ciebie wypowiedzenia.

### Podstawa wprowadzenia zmian

Zmiany wprowadzamy na podstawie zapisów *Regulaminu usług płatniczych dla osób fizycznych w ramach Orange Finanse* (par. 81 pkt 1 i 4.). Pozwalają one na modyfikację treści, gdy:

- pojawiają się nowe lub zmieniają istniejące powszechnie obowiązujące przepisy prawa,
- wycofujemy z naszej oferty usługi lub produkty.

Informacje wskazane w tabeli opisują faktyczne powody zmian.

## Karta do konta osobistego

20.12.2018 r. zmieniamy *Regulamin kart debetowych dla osób fizycznych w ramach Orange Finanse*.

### Wykaz zmian

Co i gdzie się zmienia?	Opis zmiany
Cały regulamin	Zamieniamy poszczególne pojęcia: hasło, hasło jednorazowe i numer PIN do aplikacji mobilnej na zbiorczy termin: indywidualne dane uwierzytelniające. Nowe pojęcie definiujemy w słowniczku.
Dyspozycje - § 11	Dyspozycje dotyczące kart możesz: <ul style="list-style-type: none"> <li>– składać w Banku i za pośrednictwem odbiorcy transakcji płatniczej lub dostawcy odbiorcy,</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– wycofać do czasu, gdy udzielisz odbiorcy zgody na realizację transakcji płatniczej.</li> </ul>
Zasady bezpiecznego przechowywania danych uwierzytelniających a odpowiedzialność Banku - § 11, 17	<p>Indywidualne dane uwierzytelniające, identyfikator i identyfikator dodatkowy są poufne i musisz je chronić. Dlatego masz obowiązek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– bezpiecznie je przechowywać i nie ujawniać osobom nieuprawnionym. Jeśli naruszysz ten obowiązek, to nie odpowiadamy za niezawinione przez Bank skutki użycia tych danych przez osoby trzecie.</li> <li>– zgłosić nam niezwłocznie sytuację ich ujawnienia, użycia lub nieuprawnionego dostępu do nich przez osoby trzecie.</li> </ul>
Odpowiedzialność Banku za transakcje płatnicze - § 12	Odpowiadamy za to jak realizujemy zlecenia płatnicze. Zasady, które to określają znajdziesz w Regulaminie usług płatniczych.
Blokowanie korzystania z karty - § 16	Dodajemy nowe okoliczności, kiedy mamy prawo zablokować używanie karty lub wszystkich kart wydanych do rachunku. Zrobimy to, gdy dojdzie do nieautoryzowanej transakcji na skutek Twojego umyślnego działania lub rażącego niedbalstwa.
Przyjęcie i odwołanie transakcji kartowej - § 19 i § 33	<p>Przyjmujemy, że otrzymaliśmy Twoje zlecenie płatnicze z chwilą wpływu tego zlecenia do Banku.</p> <p>Transakcję możesz odwołać do czasu, gdy udzielisz zgody na jej realizację. Dotyczy to również płatności, którą inicjuje w Twoim imieniu Odbiorca (np. serwis, który pobiera opłatę za subskrypcję).</p> <p>Transakcję z datą przyszlą, możesz odwołać najpóźniej dzień roboczy przed planowaną płatnością.</p>
Zasady blokowania środków przy pre-autoryzacji - słowniczek i § 23	Zwiększamy Twoją kontrolę nad płatnościami. Tylko za Twoją zgodą i do kwoty którą zatwierdzisz, zablokujemy środki, gdy zażąda tego np. hotel lub wypożyczalnia sprzętu. Dlatego zmieniamy również definicję pre-autoryzacji w słowniczku.
Odmowa przyjęcia i realizacji transakcji kartowej przez Bank - § 31	<p>Dodajemy kolejne okoliczności, w których nie udzielimy zgody na transakcję kartową. Zrobimy to, gdy:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– mamy podejrzenie, że składający zlecenie płatnicze nie jest do tego uprawniony,</li> <li>– zlecenie takiej transakcji jest nielegalne.</li> </ul>
Prawo do reklamacji - § 47	Masz prawo złożyć reklamację lub skargę do organu nadzoru, jeśli uważasz, że nasze działanie narusza przepisy prawa.
Odpowiedzialność za transakcje kartowe - § 45	<p>Jeśli korzystasz z karty, pamiętaj by jak najszybciej zgłosić nam jej utratę. Jest to ważne, ponieważ możesz odpowiadać za transakcje wykonane z jej użyciem do kwoty 50 Euro (dotychczas 150 Euro). Nie będziesz za nie odpowiadał, gdy:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– nie mogłeś stwierdzić jej utratę albo</li> <li>– utraciłeś ją w wyniku zaniechań lub działań pracownika banku, agenta lub podmiotów, które świadczą wsparcie techniczne przy realizacji usług płatniczych.</li> </ul>
Wypowiedzenie umowy - § 55	Po każdej zmianie Regulaminu masz prawo wypowiedzieć umowę bez ponoszenia opłat. Możesz to zrobić przed dniem proponowanego wejścia w życie zmian, ze skutkiem od dnia poinformowania o zmianie, nie później jednak niż od dnia, w którym te zmiany zostałyby zastosowane.
Karty naklejki - § 67	Nowe karty naklejki wydajemy, a już wydane - odnawiamy do 19.12.2018 r.
Pozostałe zmiany mają charakter porządkowy lub redakcyjny.	

Jeśli akceptujesz zmiany nie musisz nic robić. Jeśli nie wyrażasz na nie zgody – możesz do 19-12-2018 r. zgłosić sprzeciw albo wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez ponoszenia opłat. Jeżeli:

- zgłosisz sprzeciw, ale nie wypowiedzisz umowy, wygaśnie ona w dniu 20-12-2018 r.
- wypowiedzisz umowę, rozwiąże się ona następnego dnia po złożeniu przez Ciebie wypowiedzenia.

### Podstawa wprowadzenia zmian

Zmiany wprowadzamy na podstawie zapisów *Regulaminu kart debetowych dla osób fizycznych w ramach Orange Finance* (par. 55 ust.1 pkt 1 i 4.). Pozwalają one na modyfikację treści, gdy:

- pojawiają się nowe lub zmieniają istniejące powszechnie obowiązujące przepisy prawa,
- wycofujemy z naszej oferty usługi lub produkty.

Informacje wskazane w tabeli opisują faktyczne powody zmian.

## Karta kredytowa

20.12.2018 r. zmieniamy *Regulamin kart kredytowych dla osób fizycznych w ramach Orange Finance*.

### Wykaz zmian

Co i gdzie się zmienia?	Opis zmiany
Używanie karty - § 17	Dyspozycje dotyczące kart możesz: <ul style="list-style-type: none"><li>– składać w Banku i za pośrednictwem odbiorcy transakcji płatniczej lub dostawcy odbiorcy,</li><li>– wycofać do czasu, gdy udzielisz odbiorcy zgody na realizację transakcji płatniczej.</li></ul>
Odpowiedzialność Banku za transakcje płatnicze - § 16	Odpowiadamy za to jak realizujemy zlecenia płatnicze. Zasady które to określają znajdziesz w Regulaminie usług płatniczych.
Zasady bezpiecznego korzystania z karty - § 25, 28	Indywidualne dane uwierzytelniające, identyfikator i identyfikator dodatkowy są poufne i musisz je chronić. Dlatego masz obowiązek: <ul style="list-style-type: none"><li>– bezpiecznie je przechowywać i nie ujawniać osobom nieuprawnionym. Jeśli naruszysz ten obowiązek, to nie odpowiadamy za niezawinione przez Bank skutki użycia tych danych przez osoby trzecie.</li><li>– zgłosić nam niezwłocznie sytuację ich ujawnienia, użycia lub nieuprawnionego dostępu do nich przez osoby nieuprawnione.</li></ul>
Blokowanie korzystania z karty - § 27	Dodajemy nowe okoliczności, kiedy mamy prawo zablokować używanie karty. Zrobimy to, gdy dojdzie do nieautoryzowanej transakcji na skutek Twojego umyślnego działania lub rażącego niedbalstwa.
Przyjęcie i odwołanie transakcji kartowej - § 30 i 46	<ul style="list-style-type: none"><li>– Przyjmujemy, że otrzymaliśmy Twoje zlecenie płatnicze z chwilą wpływu tego zlecenia do Banku.</li><li>– Transakcję możesz odwołać do czasu, gdy udzielisz zgody na jej realizację. Dotyczy to również płatności, którą inicjuje w Twoim imieniu Odbiorca (np. serwis, który pobiera opłatę za subskrypcję).</li><li>– Transakcję z datą przyszłą, możesz odwołać najpóźniej dzień roboczy przed planowaną płatnością.</li></ul>
Zasady blokowania środków przy pre-autoryzacji	Zwiększamy Twoją kontrolę nad płatnościami. Tylko za Twoją zgodą i do kwoty którą zatwierdzisz, zablokujemy środki, gdy zażąda tego np. hotel lub

- słowniczek i § 34	wypożyczalnia sprzętu. Dlatego zmieniamy również definicję pre-autoryzacji w słowniczku.
Wyciąg i informacje o obciążeniach rachunku karty - § 38	Będziemy Ci przekazywać informacje o obciążeniach rachunku karty. Możesz zdecydować czy chcesz je otrzymywać e-mailem po każdym obciążeniu rachunku karty czy w formie zbiorczego zestawienia, razem z wyciągiem.
Odmowa realizacji zlecenia płatniczego dotyczącego transakcji kartowej - § 44	Dodajemy kolejne okoliczności, w których nie udzielimy zgody na transakcję kartową. Zrobimy to, gdy: <ul style="list-style-type: none"> <li>– mamy podejrzenie, że składający zlecenie płatnicze nie jest do tego uprawniony,</li> <li>– zlecenie takiej transakcji jest nielegalne.</li> </ul>
Prawo do reklamacji - § 47	Masz prawo do złożenia reklamacji lub skargi do organów nadzoru, jeśli uważasz, że nasze działanie narusza przepisy prawa.
Przelew z karty kredytowej - § 52	Zasady realizacji przelewów z karty kredytowej opisujemy w Regulaminie usług płatniczych.
Zestawienie opłat - § 68	Co najmniej raz w roku w serwisie transakcyjnym znajdziesz zestawienie opłat za kartę. Na Twoją prośbę, prześlemy je również pocztą.
Wypowiedzenie umowy - § 75	Po każdej zmianie Regulaminu, masz prawo wypowiedzieć umowę bez ponoszenia opłat. Możesz to zrobić przed dniem proponowanego wejścia w życie zmian, ze skutkiem od dnia poinformowania o zmianie, nie później jednak niż od dnia, w którym te zmiany zostałyby zastosowane.
Nieterminowa spłata innego kredytu lub pożyczki - § 77	Chcemy lepiej chronić klientów przed spiralą długów. Dlatego czasowo zablokujemy limit w koncie i na karcie osobom, które nie spłacają kredytów.
Pozostałe zmiany mają charakter porządkowy lub redakcyjny.	

Jeśli akceptujesz zmiany nie musisz nic robić. Jeśli nie wyrażasz na nie zgody – możesz do 19-12-2018 r. zgłosić sprzeciw albo wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez ponoszenia opłat. Jeżeli:

- zgłosisz sprzeciw, ale nie wypowiesz umowy, wygaśnie ona w dniu 20-12-2018 r.
- wypowiesz umowę, rozwiąże się ona następnego dnia po złożeniu przez Ciebie wypowiedzenia.

### Podstawa wprowadzenia zmian

Zmiany wprowadzamy na podstawie zapisów *Regulamin kart kredytowych dla osób fizycznych w ramach Orange Finanse* (par. 74 ust. 1 pkt 1 i 7). Pozwalają one na modyfikację treści, gdy:

- pojawiają się nowe lub zmieniają się istniejące powszechnie obowiązujące przepisy prawa,
- zapewniamy jednoznaczność zapisów regulaminu, które nie zwiększają Twoich obowiązków ani nie zmniejszają zakresu Twoich uprawnień.

Informacje wskazane w tabeli opisują faktyczne powody zmian.

## Lokaty

05.11.2018 r. zmieniamy *Regulamin otwierania i prowadzenia rachunków terminowych lokat oszczędnościowych dla osób fizycznych w ramach Orange Finanse*.

### Wykaz zmian

Co i gdzie się zmienia?	Opis zmiany
-------------------------	-------------



Zakładanie i odnawianie lokat - § 1	Nowe lokaty zakładamy, a obecne odnawiamy do 19.12.2018 roku.
Zmiana Tabeli oprocentowania - § 13	<p>Dodajemy przyczyny zmiany Tabeli stóp procentowych. Możemy to robić etapowo lub jednorazowo, jeżeli wystąpi, co najmniej jedna z tych przyczyn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– gdy będziemy musieli utworzyć lub zmienić kapitał Banku, rezerwy, itp. na mocy przepisów prawa, rekomendacji lub zaleceń organów nadzoru,</li> <li>– wprowadzenie lub zmiana przepisów prawa, a także ich interpretacji,</li> <li>– wprowadzenie lub wycofanie z oferty produktów i usług, a także zmiana ich właściwości,</li> <li>– konieczność sprostowania omyłek pisarskich, rachunkowych lub wprowadzenia zmian porządkowych, które nie wpływają na wysokość oprocentowania,</li> </ul> <p>zmiana nazwy produktów i usług.</p>

Jeśli akceptujesz zmiany nie musisz nic robić. Jeśli nie wyrażasz na nie zgody możesz wypowiedzieć lokatę na zasadach określonych w Regulaminie.

### Podstawa wprowadzenia zmian

Zmiany wprowadzamy na podstawie zapisów *Regulaminu otwierania i prowadzenia rachunków terminowych lokat oszczędnościowych dla osób fizycznych w ramach Orange Finanse* (par. 15 ust. 1 pkt 4) oraz Kodeksu Cywilnego (art. 384 i 3841 KC). Pozwalają one na modyfikację treści, gdy:

- wprowadzamy do oferty Banku lub wycofujemy z oferty Banku usługi i produkty,
- dodajemy przyczyny zmiany wzorców umownych.

Informacje wskazane w tabeli opisują faktyczne powody zmian.

## Tabela funkcjonalności kanałów dostępu

20.12.2018 r. zmieniamy *Tabelę funkcjonalności kanałów dostępu dla firm w ramach Orange Finanse*.

### Wykaz zmian

Co i gdzie się zmienia?	Opis zmiany
lokaty	Nowe lokaty możesz zakładać, a obecne odnawiać do 19.12.2018 roku.
Kredyty: gotówkowy i odnawialny	Wniosek o kredyt gotówkowy oraz kredyt odnawialny możesz złożyć do 19.12.2018 roku.
Cała tabela	Wszystkie czynności wskazane w tabeli możesz składać w Punkcie Sprzedaży Orange do 19.12.2018 roku. Nadal możesz je składać w pozostałych kanałach dostępu.

Jeśli akceptujesz zmiany nie musisz nic robić. Jeśli nie wyrażasz na nie zgody – możesz do 19-12-2018 r. zgłosić sprzeciw albo wypowiedzieć umowę o prowadzenie bankowych rachunków dla osób fizycznych ze skutkiem natychmiastowym, bez ponoszenia opłat. Jeżeli:

- zgłosisz sprzeciw, ale nie wypowiedzisz umowy, wygaśnie ona w dniu 20-12-2018 r.
- wypowiedzisz umowę, rozwiąże się ona następnego dnia po złożeniu przez Ciebie wypowiedzenia.

### Podstawa wprowadzenia zmian

Zmiany wprowadzamy na podstawie zapisów Tabeli funkcjonalności kanałów dostępu dla osób fizycznych (część VI ust. 2 pkt d). Pozwalają one na modyfikację w sytuacji wycofania z oferty Banku produktów i usług. Informacje wskazane w tabeli opisują faktyczne powody zmian.

## Reklamacje

2012.2018 r. zmieniamy *Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w ramach Orange Finance*.

### Wykaz zmian

Co i gdzie się zmienia?	Opis zmiany
Słowniczek - § 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Dodajemy nowe pojęcie: Dostawca Trzeci. Za jego pośrednictwem będziesz mógł składać niektóre dyspozycje do rachunku i zlecenia płatnicze .</li> <li>– Dodajemy informację, że reklamacją nie są zgłoszenia, które nie dotyczą usług i produktów mBanku, np. niezgodność kupionego towaru z umową.</li> </ul>
Zasady przyjmowania reklamacji - § 3 oraz słowniczek	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Aby przyjąć reklamację potrzebujemy m.in. danych osobowych i adresu osoby, która ją składa. Dotyczy to również klientów, którzy składają reklamację w imieniu firmy.</li> <li>– Reklamacje możesz składać w Punkcie Sprzedaży Orange do 19.12.2018 roku (definicję usuwamy ze słowniczka). Nadal możesz je składać w pozostałych kanałach dostępu.</li> </ul>
Zasady przyjmowania reklamacji, które dotyczą transakcji płatniczych - § 5, 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Jeżeli dowiemy się o nieautoryzowanej transakcji na Twoim rachunku, to do końca następnego dnia roboczego zwrócimy Ci jej kwotę. Jeżeli będziemy mieć uzasadnione i udokumentowane podstawy aby podejrzewać oszustwo, nie zrobimy tego zwrotu. W takiej sytuacji przekazujemy informację do organów ścigania</li> <li>– Gdy rozpatrujemy reklamację transakcji, w której uczestniczyły podmioty trzecie (np. Visa International, Mastercard International), działamy zgodnie z procedurami tych organizacji. Możemy także zwrócić się do nich o wyjaśnienia. Taka sytuacja dotyczy np. reklamacji wypłat gotówki, płatności internetowych lub transakcji BLIK.</li> <li>– Aby rozpatrzyć Twoją reklamację, możemy Cię poprosić o dodatkowe wyjaśnienia. Będziemy wtedy kontaktować się z Tobą telefonicznie - na numer, który nam podałeś. Nie musisz przekazywać wszystkich informacji, o które Cię prosimy, ale ich brak może wpłynąć na rozwiązanie Twojej sprawy.</li> <li>– Jeśli transakcję wykonała osoba do tego nieupoważniona, poinformujemy Cię, że sprawę powinieneś zgłosić na policję.</li> </ul>
Rozpatrywanie reklamacji - § 7	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Odpowiedź na reklamację otrzymasz tak szybko, jak to możliwe. Czas, w jakim rozwiązujemy reklamację, zależy od tego, czego dotyczy zgłoszenie oraz czy sprawa jest skomplikowana.</li> <li>– Zawsze poinformujemy Cię o przewidywanym terminie, w którym rozwiążemy reklamację.</li> <li>– Jeśli reklamacja dotyczy usług płatniczych, zwykle odpowiadamy na nią nie później niż w 15 dni roboczych. Jeśli sprawa jest skomplikowana, odpowiedzi możemy udzielić później. Jeśli reklamację złożysz do 20.12.2018 r., maksymalny termin odpowiedzi to 35 dni roboczych.</li> <li>– Jeśli reklamacja nie dotyczy usług płatniczych, zwykle odpowiadamy na nią nie później niż 30 dni kalendarzowych. Dla skomplikowanych reklamacji, które zgłosiłeś do nas od 20.12.2018 r., maksymalny termin odpowiedzi to 60 dni roboczych.</li> <li>– Maksymalny czas odpowiedzi dla każdej reklamacji, którą zgłosiłeś do 19.12.2018 r. wynosi 60 dni kalendarzowych.</li> </ul>

	– Jeśli reklamację dotyczącą nieautoryzowanej transakcji kartą kredytową rozpatrzyliśmy negatywnie, obciążamy rachunek karty kwotą transakcji, którą reklamowałeś. Taka sytuacja może doprowadzić do przekroczenia przyznanego limitu kredytu.
Odpowiedź na reklamację - § 8	Na reklamacje, które dotyczą usług płatniczych, odpowiadamy listem lub e-mailem.
Zmiana regulaminu - § 9	Jeśli zmiany dotyczą pozasądowego rozwiązywania sporów, informujemy o nich nie później niż na 2 miesiące przed ich wejściem w życie.
Inne postanowienia - § 11	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Jeśli korzystasz z naszej oferty jako klient indywidualny możesz zgłosić wniosek o rozwiązanie sporu do Rzecznika Finansowego.</li> <li>– Informacje o zasadach rozwiązywania sporu przez Rzecznika Finansowego znajdziesz na stronie <a href="http://www.rf.gov.pl">www.rf.gov.pl</a>.</li> <li>– Informacje na temat Arbitra Bankowego znajdziesz na stronie <a href="http://www.zbp.pl">www.zbp.pl</a>.</li> <li>– Masz prawo, by wnieść skargę do organów nadzoru, gdy działamy lub nasz agent działa niezgodnie z prawem.</li> </ul>
Pozostałe zmiany mają charakter porządkowy lub redakcyjny.	

Jeśli akceptujesz zmiany nie musisz nic robić. Jeśli nie wyrażasz na nie zgody możesz wypowiedzieć umowy, których dotyczy Regulamin.

#### Podstawa wprowadzenia zmian

Zmiany wprowadzamy na podstawie zapisów *Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w ramach Orange Finanse* (par. 9 pkt 1 i 7). Pozwalają one na modyfikację treści, gdy:

- pojawiają się nowe lub zmieniają się istniejące powszechnie obowiązujące przepisy prawa,
- prostujemy omyłki pisarskie, zapewniamy jednoznaczność zapisów regulaminu, które nie zwiększają Twoich obowiązków ani nie zmniejszają zakresu Twoich uprawnień.

Informacje wskazane w powyższej tabeli opisują faktyczne powody zmian.

### Zestawienie identyfikatorów zmienionych dokumentów

Identyfikator (SHA-256) jest związany z danym dokumentem elektronicznym. Każdy dokument ma swój jedyny, unikatowy identyfikator, którego nie da się zmienić. Jest to rodzaj elektronicznej gwarancji autentyczności. Więcej informacji na temat identyfikatora znajdziesz w pytaniach i odpowiedziach na stronie internetowej mBanku

Dokument	Identyfikator dokumentu (SHA-256)
Regulamin otwierania i prowadzenia bankowych rachunków dla osób fizycznych w ramach Orange Finanse.	d9a223f63802758abf96dc81e5053d8f88f23a69ca2bb89037cbfe56abdaf85d
Regulamin usług płatniczych dla osób fizycznych w ramach Orange Finanse	193bdfca693d6b0843bc44c57e095c491a81e4db5ad51828443edcb022498fad
Regulamin kart debetowych dla osób fizycznych w ramach Orange Finanse	c35cbaabae78f7a73f6f03a4257f93ce5d9aa45106b02d3d5a24892431400ff4

Regulamin kart kredytowych dla osób fizycznych w ramach Orange Finance	9bce9d3395b466a1e2fc11657ac8f189eadec7076368d99569ec2ff47f7d773c
Regulamin otwierania i prowadzenia rachunków terminowych lokat oszczędnościowych dla osób fizycznych w ramach Orange Finance	b88db289c62209cf5f5d3301a67dd1fd852e9bca3df1d839a01c42bbbe71c33c
Tabela funkcjonalności kanałów dostępu dla firm w ramach Orange Finance	326coc9a3a9odd71963b488bo1db8e1cae9a2b7cbe7e1490bd651c7716298000
Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w ramach Orange Finance	cf1b5a038c754a18430d29b39a044f1f6f584e21e49c7b8f29921fb2e439112c

## Rachunek bieżący

20.12.2018 r. zmieniamy *Regulamin otwierania i prowadzenia bankowych rachunków dla firm w ramach Orange Finance*.

### Wykaz zmian

Co i gdzie się zmienia?	Opis zmiany
Cały regulamin	Zamieniamy poszczególne pojęcia: hasło, hasło jednorazowe i numer PIN do aplikacji mobilnej na zbiorczy termin: indywidualne dane uwierzytelniające. Nowe pojęcie definiujemy w słowniczku.
Warunki otwierania i prowadzenia rachunków bankowych - § 4	Dodajemy dodatkowy wymóg: oświadczenie o rezydencji podatkowej.
Dysponowanie rachunkiem - § 16, § 18 i § 19	Dyspozycje dotyczące rachunku możesz: <ul style="list-style-type: none"> <li>– składać także za pośrednictwem odbiorcy transakcji lub dostawcy odbiorcy,</li> <li>– wycofać do czasu, gdy udzielisz odbiorcy zgody na realizację transakcji.</li> </ul>
Zabezpieczenie dostępu do rachunku - § 21 i § 22	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Indywidualne dane uwierzytelniające oraz identyfikator są poufne i musisz je chronić. Dlatego masz obowiązek: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) bezpiecznie je przechowywać i nie ujawniać osobom nieuprawnionym. Jeśli naruszysz ten obowiązek, to nie odpowiadamy za niezawinione przez Bank skutki użycia tych danych przez osoby trzecie,</li> <li>b) zgłosić nam niezwłocznie sytuację ich ujawnienia, użycia lub nieuprawnionego dostępu do nich przez osoby nieuprawnione.</li> </ul> </li> <li>– Zasady na jakich odpowiadamy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie znajdziesz w Regulaminie usług płatniczych.</li> </ul>
Zmiana postanowień umowy, rozwiązanie umowy - § 49	Dodajemy nowy powód wypowiedzenia umowy: brak złożonego oświadczenia o rezydencji podatkowej.
Pozostałe zmiany mają charakter porządkowy lub redakcyjny.	

Jeśli akceptujesz zmiany nie musisz nic robić. Jeśli nie wyrażasz na nie zgody możesz wypowiedzieć Umowę, bez ponoszenia opłat.

## Usługi płatnicze

20.12.2018 r. zmieniamy *Regulamin usług płatniczych dla firm w ramach Orange Finance*.

### Wykaz zmian

Co i gdzie się zmienia?	Opis zmiany
Cały regulamin	Zamieniamy poszczególne pojęcia: hasło, hasło jednorazowe i numer PIN do aplikacji mobilnej na zbiorczy termin: indywidualne dane uwierzytelniające.
Słowniczek	Dodajemy nowe pojęcia: indywidualne dane uwierzytelniające i transakcje z państwami członkowskimi.
Przyjęcie zlecenia płatniczego przez bank - § 4, § 6, § 7	<ul style="list-style-type: none"><li>- Zgodę na wykonanie transakcji możesz złożyć w banku, za pośrednictwem odbiorcy lub jego dostawcy.</li><li>- Informacje, które podajesz do realizacji transakcji będą niezbędne również do jej zlecenia.</li><li>- Jeżeli złożysz:<ul style="list-style-type: none"><li>a) zlecenie płatnicze w dzień niebędący dniem roboczym,</li><li>b) przelew SWIFT po godzinie granicznej, którą wskazujemy w regulaminie</li></ul>obciążymy Twój rachunek następnego dnia roboczego.</li></ul> <p>- Jeśli termin płatności zlecenia stałego wypadnie w dzień niebędący dniem roboczym, tego dnia, jeżeli tak nam zleciłeś obciążymy Twój rachunek. Realizacją takiego zlecenia zajmiemy się w pierwszym dniu roboczym następującym po terminie jego płatności.</p>
Realizacja zlecenia płatniczego przez bank – § 9 i § 10	<ul style="list-style-type: none"><li>- Wskazaliśmy przelewy wychodzące, które będziemy realizować w terminie 1 dnia roboczego. Do tej grupy transakcji zaliczają się między innymi:<ul style="list-style-type: none"><li>a) przelewy w złotych polskich,</li><li>b) przelewy w euro.</li></ul>cały wykaz tych transakcji znajdziesz w regulaminie.</li><li>- Pozostałe przelewy wychodzące będziemy realizować w terminie do 4 dni roboczych,</li><li>- Jeżeli po naszej stronie:<ul style="list-style-type: none"><li>a) nie będzie następowało przewalutowanie lub</li><li>b) będzie następowało przewalutowanie między euro a walutą państwa członkowskiego lub między dwiema walutami państwa członkowskich,</li></ul>kwotę przelewu przychodzącego udostępniemy Ci natychmiast po uznaniu tą kwotą naszego rachunku.</li></ul>
Odwołanie i modyfikacja zlecenia płatniczego przez Posiadacza rachunku - § 16	<ul style="list-style-type: none"><li>- Transakcje możesz odwołać do czasu, gdy udzielisz odbiorcy zgody na jej realizację.</li><li>- Transakcje z datą przyszłą możesz odwołać do końca dnia roboczego, który poprzedza wskazany przez Ciebie dzień realizacji.</li><li>- Zlecenia te możesz zmodyfikować lub odwołać we wskazanych przez nas kanałach dostępu. Będzie to możliwe także u odbiorcy zlecenia płatniczego, jeżeli daje on taką możliwość.</li></ul>
Odpowiedzialność Posiadacza rachunku i banku - § 17, § 18 i § 21	<ul style="list-style-type: none"><li>- Jeżeli dowiemy się o nieautoryzowanej transakcji na Twoim rachunku, to do końca następnego dnia roboczego zwrócimy Ci jej kwotę. Jeżeli będziemy mieć uzasadnione i udokumentowane podstawy aby podejrzewać oszustwo, nie zrobimy tego zwrotu.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Będziemy Cię powiadamiać o oszustwach, podejrzenia oszustwa, zagrożeń dla bezpieczeństwa lub zdarzeniach, które mogą mieć wpływ na Twoje interesy finansowe.</li> <li>– Na Twoje życzenie poinformujemy Cię o nieudanych próbach dostępu do Twojego rachunku lub o podjętych albo nieudanych próbach realizacji transakcji. Zrobimy to bezpłatnie w serwisie transakcyjnym lub w drodze płatnego powiadomienia SMS/e-mail.</li> </ul> <p>Wpływa to na zmianę numeracji paragrafów w dalszej części regulaminu.</p>
Wpłata i wypłata gotówkowa - § 28	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Jeżeli zlecisz realizację zlecenia płatniczego krajowego lub z państwem członkowskim, będziesz ponosił opłaty i prowizje nam należne. Odbiorca tego zlecenia będzie ponosił opłaty i prowizje należne jego bankowi i bankom korespondentom (opcja kosztów podzielonych - SHA).</li> <li>– Jeżeli zlecisz realizację innych przelewów niż opisanych powyżej, będziesz mógł wybrać kto będzie pokrywał koszty realizacji tego przelewu. Możesz wybrać między opcją kosztów SHA i OUR.</li> </ul> <p>Dodajemy nowe pojęcie: transakcja z państwem członkowskim, które wyjaśniamy w słowniczku.</p>
Transakcje BLIK - § 56	Gdy będziemy podejrzewać, że umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa realizujesz nieautoryzowane transakcje to ograniczymy Ci usługę BLIK.
Usługa Invoobill	Od 01.01.2019 r. nie będziesz mógł korzystać z usługi Invoobill.
Pozostałe zmiany mają charakter porządkowy lub redakcyjny.	

📄 Numery paragrafów wskazane w powyższej tabeli odnoszą się do zmienianej wersji regulaminu.

Jeśli akceptujesz zmiany nie musisz nic robić. Jeśli nie wyrażasz na nie zgody możesz wypowiedzieć Umowę, bez ponoszenia opłat.

## Karta do rachunku bieżącego

20.12.2018 r. zmieniamy *Regulamin kart debetowych dla firm w ramach Orange Finance*.

### Wykaz zmian

Co i gdzie się zmienia?	Opis zmiany
Cały regulamin	Zamieniamy poszczególne pojęcia: hasło, hasło jednorazowe i numer PIN do aplikacji mobilnej na zbiorczy termin: indywidualne dane uwierzytelniające. Nowe pojęcie definiujemy w słowniczku.
Dysponowanie kartą - § 11	Dyspozycje możesz składać za pośrednictwem odbiorcy transakcji płatniczej lub dostawcy odbiorcy.
Zasady bezpiecznego przechowywania danych uwierzytelniających a odpowiedzialność Banku - § 11, 17	Indywidualne dane uwierzytelniające, identyfikator i identyfikator dodatkowy są poufne i musisz je chronić. Dlatego masz obowiązek: <ul style="list-style-type: none"> <li>– bezpiecznie je przechowywać i nie ujawniać osobom nieuprawnionym. Jeśli naruszysz ten obowiązek, to nie odpowiadamy za niezawinione przez Bank skutki użycia tych danych przez osoby trzecie.</li> <li>– zgłosić nam niezwłocznie sytuację ich ujawnienia, użycia lub nieuprawnionego dostępu do nich przez osoby trzecie.</li> </ul>
Blokowanie korzystania z karty - § 16	Dodajemy nowe okoliczności, kiedy mamy prawo zablokować korzystanie z karty lub wszystkich kart wydanych do rachunku. Zrobimy to, gdy dojdzie do nieautoryzowanej transakcji na skutek Twojego umyślnego działania lub rażącego niedbalstwa.

Przyjęcie transakcji kartowej przez Bank - § 19	Przyjmujemy że otrzymaliśmy Twoje zlecenie płatnicze z chwilą wpływu tego zlecenia do Banku.
Zasady blokowania środków przy pre-autoryzacji - słowniczek i - § 23	Zwiększamy Twoją kontrolę nad płatnościami. Tylko za Twoją zgodą i do kwoty którą zatwierdzisz, zablokujemy środki, gdy zażąda tego np. hotel lub wypożyczalnia sprzętu. Dlatego zmieniamy również definicję pre-autoryzacji w słowniczku.
Odmowa przyjęcia i realizacji transakcji kartowej przez Bank - § 32	Dodajemy kolejne okoliczności, w których nie udzielimy zgody na transakcję kartową. Zrobimy to, gdy: <ul style="list-style-type: none"> <li>– mamy podejrzenie, że składający zlecenie płatnicze nie jest do tego uprawniony,</li> <li>– zlecenie takiej transakcji jest nielegalne.</li> </ul>
Pozostałe zmiany mają charakter porządkowy lub redakcyjny.	

Jeśli akceptujesz zmiany nie musisz nic robić. Jeśli nie wyrażasz na nie zgody możesz wypowiedzieć Umowę, bez ponoszenia opłat.

## Tabela funkcjonalności kanałów dostępu

20.12.2018 r. zmieniamy Tabelę funkcjonalności kanałów dostępu dla firm w ramach Orange Finance.

### Wykaz zmian

Co i gdzie się zmienia?	Opis zmiany
Cała tabela	Wszystkie czynności wskazane w tabeli możesz składać w Punkcie Sprzedaży Orange do 19.12.2018 roku. Nadal możesz je składać w pozostałych kanałach dostępu.

Jeśli akceptujesz zmiany nie musisz nic robić. Jeśli nie wyrażasz na nie zgody możesz wypowiedzieć umowy, których tabela dotyczy, bez ponoszenia opłat.

## Reklamacje

20.12.2018 r. zmieniamy Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w ramach Orange Finance.

### Wykaz zmian

Co i gdzie się zmienia?	Opis zmiany
Słowniczek - § 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Dodajemy nowe pojęcie: Dostawca Trzeci. Za jego pośrednictwem będziesz mógł składać niektóre dyspozycje do rachunku i zlecenia płatnicze .</li> <li>– Dodajemy informację, że reklamacją nie są zgłoszenia, które nie dotyczą usług i produktów mBanku, np. niezgodność kupionego towaru z umową.</li> </ul>
Zasady przyjmowania reklamacji - § 3 oraz słowniczek	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Aby przyjąć reklamację potrzebujemy m.in. danych osobowych i adresu osoby, która ją składa. Dotyczy to również klientów, którzy składają reklamację w imieniu firmy.</li> <li>– Reklamacje możesz składać w Punkcie Sprzedaży Orange do 19.12.2018 roku (definicję usuwamy ze słowniczka). Nadal możesz je składać w pozostałych kanałach dostępu.</li> </ul>
Zasady przyjmowania reklamacji, które dotyczą transakcji płatniczych	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Jeżeli dowiemy się o nieautoryzowanej transakcji na Twoim rachunku, to do końca następnego dnia roboczego zwrócimy Ci jej kwotę. Jeżeli będziemy mieć uzasadnione i udokumentowane podstawy aby podejrzewać oszustwo,</li> </ul>

- § 5, 6	<p>nie zrobimy tego zwrotu. W takiej sytuacji przekazujemy informację do organów ścigania</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gdy rozpatrujemy reklamację transakcji, w której uczestniczyły podmioty trzecie (np. Visa International, Mastercard International), działamy zgodnie z procedurami tych organizacji. Możemy także zwrócić się do nich o wyjaśnienia. Taka sytuacja dotyczy np. reklamacji wypłat gotówki, płatności internetowych lub transakcji BLIK.</li> <li>- Aby rozpatrzyć Twoją reklamację, możemy Cię poprosić o dodatkowe wyjaśnienia. Będziemy wtedy kontaktować się z Tobą telefonicznie - na numer, który nam podałeś. Nie musisz przekazywać wszystkich informacji, o które Cię prosimy, ale ich brak może wpłynąć na rozwiązanie Twojej sprawy.</li> <li>- Jeśli transakcję wykonała osoba do tego nieupoważniona, poinformujemy Cię, że sprawę powinieneś zgłosić na policję.</li> </ul>
Rozpatrywanie reklamacji - § 7	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Odpowiedź na reklamację otrzymasz tak szybko, jak to możliwe. Czas, w jakim rozwiązujemy reklamację, zależy od tego, czego dotyczy zgłoszenie oraz czy sprawa jest skomplikowana.</li> <li>- Zawsze poinformujemy Cię o przewidywanym terminie, w którym rozwiążemy reklamację.</li> <li>- Jeśli reklamacja dotyczy usług płatniczych, zwykle odpowiadamy na nią nie później niż w 15 dni roboczych. Jeśli sprawa jest skomplikowana, odpowiedzi możemy udzielić później. Jeśli reklamację złożysz do 20.12.2018 r., maksymalny termin odpowiedzi to 35 dni roboczych.</li> <li>- Jeśli reklamacja nie dotyczy usług płatniczych, zwykle odpowiadamy na nią nie później niż 30 dni kalendarzowych. Dla skomplikowanych reklamacji, które zgłosiłeś do nas od 20.12.2018 r., maksymalny termin odpowiedzi to 60 dni roboczych.</li> <li>- Maksymalny czas odpowiedzi dla każdej reklamacji, którą zgłosiłeś do 19.12.2018 r. wynosi 60 dni kalendarzowych.</li> <li>- Jeśli reklamację dotyczącą nieautoryzowanej transakcji kartą kredytową rozpatrzyliśmy negatywnie, obciążamy rachunek karty kwotą transakcji, którą reklamowałeś. Taka sytuacja może doprowadzić do przekroczenia przyznanego limitu kredytu.</li> </ul>
Odpowiedź na reklamację - § 8	Na reklamacje, które dotyczą usług płatniczych, odpowiadamy listem lub e-mailem.
Zmiana regulaminu - § 9	Jeśli zmiany dotyczą pozasądowego rozwiązywania sporów, informujemy o nich nie później niż na 2 miesiące przed ich wejściem w życie.
Inne postanowienia - § 11	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jeśli korzystasz z naszej oferty jako klient indywidualny możesz zgłosić wniosek o rozwiązanie sporu do Rzecznika Finansowego.</li> <li>- Informacje o zasadach rozwiązywania sporu przez Rzecznika Finansowego znajdziesz na stronie <a href="http://www.rf.gov.pl">www.rf.gov.pl</a>.</li> <li>- Informacje na temat Arbitra Bankowego znajdziesz na stronie <a href="http://www.zbp.pl">www.zbp.pl</a>.</li> <li>- Masz prawo, by wnieść skargę do organów nadzoru, gdy działamy lub nasz agent działa niezgodnie z prawem.</li> </ul>
Pozostałe zmiany mają charakter porządkowy lub redakcyjny.	

Jeśli akceptujesz zmiany nie musisz nic robić. Jeśli nie wyrażasz na nie zgody możesz wypowiedzieć umowy, których dotyczy Regulamin.



