

# Regulamin obsługi klientów w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.

obowiązuje od 25.06.2021 r.



**mBank.pl**

## Spis treści:

1. Co znajdziesz w regulaminie?.....	3
2. Poznaj definicje zwrotów, których często używamy w regulaminie .....	3
3. Kogo obowiązuje regulamin?.....	5
4. Na czym polega obsługa klienta, której zasady wskazujemy w regulaminie? .....	5
5. Co możesz zrobić za pomocą sposobów dostępu? .....	5
6. Co musisz zrobić, aby korzystać z danego sposobu dostępu? .....	5
7. Jak możesz złożyć oświadczenie?.....	6
8. Jak możesz potwierdzić złożenie oświadczenia? .....	7
9. Czym jest silne uwierzytelnienie i kiedy możemy go wymagać? .....	8
10. Jak bezpiecznie korzystać ze sposobów dostępu?.....	8
11. Modernizacja, aktualizacja lub konserwacja naszego systemu bankowego .....	9
12. Jak dbamy o bezpieczeństwo naszych usług i Twoich pieniędzy?.....	9
13. Jak będziemy Cię obsługiwać, gdy władze ogłoszą stan nadzwyczajny, stan zagrożenia epidemicznego lub stan epidemii? .....	10
14. Co musisz zrobić jeśli zmienią się Twoje dane?.....	10
15. Jak będziesz otrzymywał od nas informacje, oświadczenia i przesyłki? .....	10
16. Kiedy zmienia się regulamin? .....	11
17. Kiedy i jak przekazemy informację o zmianie regulaminu? .....	12
18. Lista czynności, które możesz wykonać .....	13
19. Postanowienia końcowe .....	15

## 1. Co znajdziesz w regulaminie?

- 1) W regulaminie wskazaliśmy:
  - a) zasady, które stosujemy przy obsłudze naszych klientów,
  - b) sposoby dostępu do produktów i usług, które oferujemy,
  - c) zasady modernizacji, konserwacji i aktualizacji naszego systemu bankowego,
  - d) obowiązki klientów dotyczące aktualizacji danych,
  - e) jak bezpiecznie korzystać ze sposobów dostępu i jak składać oświadczenia, w tym dyspozycje,
  - f) czego potrzebujesz, by otrzymywać od nas informacje, oświadczenia i przesyłki.Szczegółowy wykaz zagadnień znajdziesz w jego spisie treści.
- 2) Regulamin jest nieodłączną częścią:
  - a) regulaminów,
  - b) warunków,
  - c) słowniczka pojęć dla usług płatniczych oraz
  - d) zasadwiążących klientów, jeżeli w swojej treści odwołują się do niego. W dalszej części tego regulaminu nazywamy je regulaminami i innymi dokumentami do danego produktu lub usługi.
- 3) Znajdują się tu ważne informacje, które uzupełniają regulaminy i inne dokumenty do danego produktu lub usługi, to jest do:
  - a) rachunków i usług dodatkowych, kart, kredytów i lokat:
    - dla osób fizycznych i klientów Private Banking,
    - dla firm.
  - b) inwestycji dla osób fizycznych i klientów Private Banking.
- 4) Informacje, które do tej pory w tabelach funkcjonalności kanałów dostępu znajdowały się :
  - a) w postanowieniach ogólnych – znajdziesz w tym regulaminie,
  - b) w częściach, które dotyczyły danego produktu lub usługi – znajdziesz w regulaminie lub innym dokumencie do danego produktu lub usługi.
- 5) Regulamin zastępuje dokumenty:
  - a) Tabelę funkcjonalności kanałów dostępu dla osób fizycznych,
  - b) Tabelę funkcjonalności kanałów dostępu dla klientów Private Banking,
  - c) Tabelę funkcjonalności kanałów dostępu dla firm.

## 2. Poznaj definicje zwrotów, których często używamy w regulaminie

- 1) Zwróć uwagę na to, że w regulaminie używamy zwrotów typu „Ty” oraz „my”:
  - a) jeśli piszemy w formie „Ty” (Ciebie, Ci, Twój, itp.) - mamy na myśli każdą osobę, która na zasadach, jakie opisaliśmy w umowie lub w regulaminie do danego produktu lub usługi może z niego korzystać. Jest nią m.in. posiadacz rachunku, reprezentant posiadacza rachunku, kredytobiorca, reprezentant kredytobiorcy, pełnomocnik lub użytkownik karty dodatkowej. Dotyczy to również zdań, gdy używamy słów takich jak np. „możesz”, „dysponujesz”, „określasz”,
  - b) jeśli piszemy w formie „jako klient możesz, itp.” – mamy na myśli osobę, z którą zawarliśmy umowę lub która reprezentuje firmę, z którą zawarliśmy umowę.
  - c) jeśli piszemy w formie „my” – mamy na myśli mBank S.A. Dotyczy to również zdań, gdy używamy słów takich jak np. „prowadzimy”, „realizujemy”, „zmieniamy”.
- 2) To jest spis określeń, które mają szczególne znaczenie w regulaminie. Zapoznaj się z nimi, ponieważ często ich używamy:

<b>agent</b>	nasz przedstawiciel, który działa dla nas i w naszym imieniu.
<b>aplikacja automatyzująca</b>	oprogramowanie, skrypt informatyczny lub inna technologia, która może: <ul style="list-style-type: none"><li>• automatycznie składać za Ciebie dyspozycje lub</li><li>• pobierać informacje o operacjach na rachunku,</li></ul> pomimo, że: <ul style="list-style-type: none"><li>• nie my ją udostępniamy i nie stanowi podstawy usług, które świadczymy,</li><li>• nie udostępnia jej również uprawniony dostawca trzeci.</li></ul>
<b>aplikacja mobilna</b>	oprogramowanie, które pobierasz z autoryzowanego sklepu wskazanego w regulaminie i które instalujesz na telefonie lub innym urządzeniu mobilnym. Jest ono przeznaczone do: <ul style="list-style-type: none"><li>• obsługi produktów lub usług oferowanych przez bank,</li><li>• korzystania:<ul style="list-style-type: none"><li>✓ z serwisu transakcyjnego, mLinii na klik i mobilnej autoryzacji albo</li><li>✓ tylko z mobilnej autoryzacji.</li></ul></li></ul>
<b>bank</b>	mBank S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Prosta 18, 00-850 Warszawa. Nazywamy go także Bankiem. Dane rejestrowe: <ul style="list-style-type: none"><li>• KRS 0000025237, wpis do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego</li><li>• NIP: 526-021-50-88</li><li>• kapitał zakładowy, stan na 01.01.2021 r., 169. 468.160 złotych, wpłacony w całości.</li></ul> Dane kontaktowe: <ul style="list-style-type: none"><li>• adres do korespondencji: mBank S.A. Bankowość Detaliczna, skrytka pocztowa 2108, 90-959 Łódź 2</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• adres do korespondencji dla klientów Private Banking: mBank S.A. Private Banking, ul. Prosta 18 00-850 Warszawa</li> <li>• adres e-mail: kontakt@mbank.pl</li> <li>• nr telefonu do BOK (mLinii): +48 42 6 300 800 lub 801 333 555 (gdy jesteś klientem Private Banking).</li> </ul>
<b>BOK</b>	Biuro Obsługi Klientów, czyli nasi konsultanci, z którymi porozmawiasz przez telefon, połączenie audio, video oraz chat.
<b>dokument tożsamości</b>	dokument ze zdjęciem stwierdzający tożsamość, którego termin ważności nie upłynął. Informację o dokumentach, które akceptujemy znajdziesz na naszej stronie internetowej, w BOK oraz w placówkach lub w oddziałach (gdy jesteś klientem Private Banking).
<b>firma</b>	przedsiębiorca, w tym osoba prawna lub jednostka organizacyjna, która nie jest osobą prawną a także osoba prawna, która nie jest przedsiębiorcą.
<b>hasło</b>	poufny i znany jedynie Tobie ciąg znaków, dzięki któremu masz wyłączny dostęp do: <ul style="list-style-type: none"> <li>• serwisu transakcyjnego na naszej stronie internetowej lub</li> <li>• BOK (mLinii).</li> </ul> Ustalasz je odrębnie dla każdego z tych sposobów dostępu. Liczbę i typ znaków hasła wskażemy Ci, gdy będziesz je ustalał.
<b>hasło jednorazowe</b>	jednorazowy kod, którym potwierdzisz swoją tożsamość lub oświadczenie, które składasz. Może mieć on różną postać, m.in. kodu SMS.
<b>identyfikator</b>	poufny numer, który Ci nadaliśmy, abyś mógł korzystać z serwisu transakcyjnego lub BOK.
<b>identyfikator dodatkowy</b>	numer karty debetowej lub niepowtarzalny, poufny identyfikator (nazwa użytkownika), który sam ustalasz. Możesz go używać, gdy aktywujesz dostęp do serwisu transakcyjnego na naszej stronie internetowej lub do BOK (mLinii). Liczbę i typ znaków identyfikatora dodatkowego wskażemy Ci, gdy będziesz je ustalał.
<b>indywidualne dane uwierzytelniające</b>	indywidualne dane, które zapewniamy, abyś mógł potwierdzić nimi swoją tożsamość lub oświadczenie, które składasz. Są to: <ul style="list-style-type: none"> <li>• hasło,</li> <li>• PIN do aplikacji mobilnej,</li> </ul> oraz inne dane wskazane jako indywidualne dane uwierzytelniające w umowie, regulaminie lub innym dokumencie do danego produktu lub usługi.
<b>klient</b>	osoba fizyczna (w tym klient Private Banking) lub firma, z którą zawarliśmy umowę.
<b>klient Private Banking</b>	osoba fizyczna, która korzysta z produktów lub usług Private Banking.
<b>mobilna autoryzacja</b>	sposób potwierdzania tożsamości lub oświadczeń z wykorzystaniem aplikacji mobilnej.
<b>nasza strona internetowa</b>	strona www.mbank.pl. Nazywamy ją także stroną internetową Banku.
<b>oddział</b>	nasza jednostka organizacyjna, która prowadzi obsługę klientów Private Banking. Dane teleadresowe naszych oddziałów znajdziesz na naszej stronie internetowej albo dowiesz się o nich w BOK.
<b>oświadczenie</b>	oświadczenie woli lub wiedzy, które może mieć postać: <ul style="list-style-type: none"> <li>• dyspozycji,</li> <li>• zlecenia płatniczego,</li> <li>• oświadczenia o zawarciu lub wypowiedzeniu umowy,</li> <li>• zlecenia, wniosku lub innego rodzaju polecenia</li> </ul> wskazanego w tym regulaminie, umowie, regulaminie lub innym dokumencie do danego produktu lub usługi.
<b>PIN do aplikacji mobilnej</b>	poufny, znany jedynie Tobie ciąg cyfr dzięki któremu: <ul style="list-style-type: none"> <li>• masz wyłączny dostęp do aplikacji mobilnej,</li> <li>• potwierdzasz złożenie oświadczenia w aplikacji mobilnej.</li> </ul> Liczbę i typ znaków hasła wskażemy Ci, gdy będziesz je ustalał.
<b>placówka</b>	nasza jednostka organizacyjna, która prowadzi obsługę klientów. Dane teleadresowe naszych placówek znajdziesz na naszej stronie internetowej, albo dowiesz się o nich w BOK.
<b>regulamin</b>	ten regulamin.
<b>serwis transakcyjny</b>	nasz system transakcyjny, który jest dostępny na naszej stronie internetowej i w aplikacji mobilnej.
<b>silne uwierzytelnienie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dodatkowe potwierdzenie Twojej tożsamości lub</li> <li>• dodatkowe potwierdzenie złożenia oświadczenia.</li> </ul>
<b>sposób dostępu</b>	nasza strona internetowa, serwis transakcyjny (na naszej stronie internetowej i w aplikacji mobilnej), BOK, placówka lub oddział (gdy jesteś klientem Private Banking).
<b>urządzenie zaufane</b>	wskazany przez Ciebie sprzęt (komputer, telefon lub inne urządzenie mobilne), na którym korzystasz z: <ul style="list-style-type: none"> <li>• serwisu transakcyjnego na naszej stronie internetowej lub</li> <li>• aplikacji mobilnej.</li> </ul>

3) Wyjaśnienia pozostałych określeń, którymi się posługujemy znajdziesz w regulaminach i innych dokumentach do danego produktu lub usługi.

- 4) W sekcjach oznaczonych symbolem informacji  dodatkowo objaśniamy zapisy regulaminu.

### 3. Kogo obowiązuje regulamin?

Zasady, które wskazaliśmy w regulaminie obowiązują każdą osobę:

- a) z którą zawarliśmy umowę lub która reprezentuje firmę, z którą zawarliśmy umowę,
- b) która w zakresie i na zasadach, jakie opiliśmy w umowie, regulaminie lub innym dokumencie do produktu lub usługi, może korzystać z danego produktu lub usługi.
  - Będzie nią np. pełnomocnik do rachunku lub użytkownik karty dodatkowej.
  - To klient odpowiada za to, czy zna ona przepisy regulaminu i ich przestrzega.

### 4. Na czym polega obsługa klienta, której zasady wskazujemy w regulaminie?

W ramach obsługi klienta, którą prowadzimy na zasadach jakie opiliśmy w regulaminie:

- a) możesz korzystać:
  - z serwisu transakcyjnego na naszej stronie internetowej i z aplikacji mobilnej,
  - z pomocy i wsparcia BOK, placówek lub oddziałów (gdy jesteś klientem Private Banking),
- b) możesz składać oświadczenia i potwierdzać ich złożenie,
- c) komunikujemy się z Tobą i przekazujemy Ci informacje.

w zakresie, jaki wynika z tego regulaminu, umowy, regulaminu lub innego dokumentu do danego produktu lub usługi lub z przepisów prawa.

### 5. Co możesz zrobić za pomocą sposobów dostępu?

- 1) W każdym ze sposobów dostępu znajdziesz informacje o produktach i usługach, które oferujemy. Dodatkowo:
  - a) w serwisie transakcyjnym na naszej stronie internetowej i w aplikacji mobilnej:
    - znajdziesz informacje o produktach i usługach, z których korzystasz,
    - złożysz oświadczenia,
    - otrzymasz od nas informacje (w formie komunikatów),
  - b) w BOK i w placówce lub w oddziale (gdy jesteś klientem Private Banking):
    - znajdziesz informacje o produktach i usługach, z których korzystasz,
    - złożysz oświadczenia,
    - otrzymasz pomoc i wsparcie dotyczące:
      - ✓ sposobów dostępu,
      - ✓ produktów i usług, które oferujemy.
- 2) Podstawowym sposobem, z jakiego możesz korzystać z BOK jest połączenie telefoniczne z naszym konsultantem (mLinia). Z naszymi konsultantami możesz także porozmawiać za pośrednictwem połączenia audio, video lub na czacie. Informacje o tym:
  - a) które z tych dodatkowych form kontaktu z naszymi konsultantami są aktualnie dostępne oraz
  - b) w jakich godzinach możesz z nich skorzystaćznajdziesz na naszej stronie internetowej.

### 6. Co musisz zrobić, aby korzystać z danego sposobu dostępu?

- 1) Aby korzystać z placówki lub z oddziału (gdy jesteś klientem Private Banking) – wystarczy, że się tam udasz. Dodatkowo, z pracownikami naszych placówek lub oddziałów (gdy jesteś klientem Private Banking) możesz kontaktować się telefonicznie (w tym- z pracownikami naszych placówek- też przez sms)<sup>1</sup>. Abyś mógł korzystać z pełnej obsługi w placówce lub w oddziale – musimy potwierdzić Twoją tożsamość. Jeśli będziesz składał oświadczenie podczas telefonicznej rozmowy z pracownikiem placówki lub oddziału - musisz zgodzić się na nagranie rozmowy. Jeśli będziesz:
  - a) korzystał w placówce lub w oddziale z elektronicznych sposobów składania i potwierdzania oświadczeń, lub
  - b) logował się w placówce lub w oddziale do serwisu transakcyjnego na naszej stronie internetowej lub do aplikacji mobilnejpamiętaj, aby nikomu nie ujawniać (również naszym pracownikom i konsultantom) swoich danych niezbędnych do zalogowania do serwisu transakcyjnego na naszej stronie internetowej lub do aplikacji mobilnej.
- 2) Aby korzystać z:
  - a) naszej strony internetowej,
  - b) serwisu transakcyjnego na naszej stronie internetowej i z aplikacji mobilnej,
  - c) BOKmusisz mieć odpowiedni sprzęt, taki jak komputer, telefon czy inne urządzenie mobilne wraz z niezbędnym oprogramowaniem. Wymogi techniczne, jakie musi on spełniać opiliśmy na naszej stronie internetowej. Informacje te otrzymasz również w BOK oraz w placówce lub w oddziale (gdy jesteś klientem Private Banking).
- 3) Aby korzystać z BOK dodatkowo:
  - a) skontaktuj się z naszym konsultantem. Możesz to zrobić za pośrednictwem:
    - mLinii (dla klientów Private Banking nazywamy ją także Centrum Telefonicznym Private Banking), z którą połączysz się przez telefon. Wszystkie numery mLinii wskazujemy na naszej stronie internetowej
    - aplikacji mobilnej (tej wersji, której funkcjonalność nie ogranicza się tylko do mobilnej autoryzacji),
    - serwisu transakcyjnego na naszej stronie internetowej.
  - b) musisz zgodzić się na nagranie rozmowy (dźwięku i/lub obrazu).

---

<sup>1</sup> Sms-owo możesz kontaktować się tylko z pracownikami placówek. Na stronie internetowej umieścimy informację od kiedy będziesz mógł to robić.

- 4) Z serwisu transakcyjnego na naszej stronie internetowej możesz korzystać, jeśli dodatkowo spełnisz te warunki:
  - a) masz aktywny dostęp do serwisu transakcyjnego na naszej stronie internetowej.
    - Aby aktywować dostęp do serwisu transakcyjnego na naszej stronie internetowej musimy m.in. potwierdzić Twoją tożsamość. Szczegóły opisaliśmy na naszej stronie internetowej. Informacje te otrzymasz również w BOK oraz w placówce lub w oddziale (gdy jesteś klientem Private Banking),
  - b) zalogujesz się do serwisu transakcyjnego na naszej stronie internetowej.
    - Zrobisz to wprowadzając identyfikator lub identyfikator dodatkowy oraz hasło.
    - Podczas logowania możemy poprosić Cię także o dodatkowe potwierdzenie Twojej tożsamości na zasadach, jakie opisaliśmy w rozdziale 9.
- 5) Z aplikacji mobilnej możesz korzystać, jeśli dodatkowo spełnisz te warunki:
  - a) masz aktywną aplikację mobilną.
    - Aby aktywować aplikację mobilną musisz ją pobrać z autoryzowanego sklepu i zainstalować. Następnie musisz połączyć ją z naszym systemem – w tym celu musimy m.in. potwierdzić Twoją tożsamość. Szczegóły opisaliśmy na naszej stronie internetowej. Informacje te uzyskasz również w BOK oraz w placówce lub w oddziale (gdy jesteś klientem Private Banking).
    - Listę dostępnych sklepów, z których możesz pobrać aplikację mobilną, znajdziesz na naszej stronie internetowej
  - b) zalogujesz się do aplikacji mobilnej.
    - Zrobisz to wprowadzając PIN do aplikacji mobilnej lub np. skanując odcisk swojego palca (tzw. Touch ID, Fingerprint) lub twarzy (tzw. Face ID, Face Unlock).
    - Podczas logowania możemy poprosić Cię także o dodatkowe potwierdzenie Twojej tożsamości na zasadach, jakie opisaliśmy w rozdziale 9.
- 6) Z pełnej obsługi w BOK możesz korzystać, jeśli dodatkowo spełnisz te warunki:
  - a) masz aktywny dostęp do BOK (mLinii), serwisu transakcyjnego na naszej stronie internetowej lub aktywną aplikację mobilną (tej wersji, której funkcjonalność nie ogranicza się tylko do mobilnej autoryzacji) . Jeśli chcesz korzystać z BOK za pośrednictwem:
    - mLinii - musisz aktywować ten sposób dostępu. W tym celu musimy m.in. potwierdzić Twoją tożsamość. Szczegóły opisaliśmy na naszej stronie internetowej. Informacje te otrzymasz również w BOK oraz w placówce lub w oddziale (gdy jesteś klientem Private Banking),
    - aplikacji mobilnej - wystarczy, że spełnisz warunki, które wskazaliśmy w punkcie 5.
    - serwisu transakcyjnego na naszej stronie internetowej – wystarczy, że spełnisz warunki, które wskazaliśmy w punkcie 4,
  - b) zalogujesz się do BOK (mLinii), serwisu transakcyjnego na naszej stronie internetowej lub do aplikacji mobilnej.
- 7) Zgoda na nagranie rozmowy (dźwięku i/lub obrazu) jest niezbędna, abyś mógł składać i potwierdzać oświadczenia przez telefon, video oraz chat. Potrzebujemy nagrania jako dowodu, gdyby prawidłowość oświadczeń, które składasz budziła wątpliwości oraz w związku z postępowaniem uprawnionych podmiotów:
  - a) organów wymiaru sprawiedliwości (np. sądów),
  - b) organów ścigania (np. policji),
  - c) organów nadzoru nad rynkiem bankowym lub konsumenckim (np. Komisji Nadzoru Finansowego), w tym na ich żądania w sytuacjach wskazanych w przepisach prawa.
- 8) W każdej chwili możesz:
  - a) zablokować i odblokować dostęp do serwisu transakcyjnego na naszej stronie internetowej, aplikacji mobilnej lub BOK (mLinii),
  - b) odłączyć aplikację mobilną od naszego systemu i ponownie ją połączyć z naszym systemem,
  - c) zmienić hasło, PIN do aplikacji mobilnej lub identyfikator dodatkowy, O tym jak możesz to zrobić piszemy w rozdziale 18.
- 9) Możemy zablokować Ci dostęp do serwisu transakcyjnego na naszej stronie internetowej, aplikacji mobilnej lub BOK (mLinii):
  - a) jeśli podasz nam złe dane w trakcie logowania,
  - b) jeśli nie odpowiesz prawidłowo na pytania, które możemy Ci zadać podczas identyfikacji,
  - c) ze względów bezpieczeństwa:
    - gdy mamy podejrzenie, że:
      - ✓ nie Ty się zalogowałeś,
      - ✓ udostępniłeś identyfikator, identyfikator dodatkowy lub indywidualne dane uwierzytelniające osobom trzecim,
    - gdy korzystasz z aplikacji automatyzujących.
- 10) Jeśli zablokujemy Ci dostęp do:
  - a) serwisu transakcyjnego na naszej stronie internetowej - dalej możesz korzystać z aplikacji mobilnej i z BOK (mLinii),
  - b) aplikacji mobilnej – dalej możesz korzystać z serwisu transakcyjnego na naszej stronie internetowej i z BOK (mLinii),
  - c) BOK (mLinii)- dalej możesz korzystać z serwisu transakcyjnego na naszej stronie internetowej i z aplikacji mobilnej.

## 7. Jak możesz złożyć oświadczenie?

- 1) Oświadczenie możesz złożyć w zakresie, jaki wynika:
  - a) z tego regulaminu, lub
  - b) z umowy, regulaminu lub innego dokumentu do danego produktu lub usługi, lub
  - c) z przepisów prawa.



Oświadczenie to nie tylko to, co znajduje się na wniosku, w umowie lub w innym dokumencie, który u nas składasz. Oświadczeniem jest także np. polecenie przelewu, płatność kartą i każda inna czynność, którą możesz u nas wykonać.

- 2) Oświadczenie możesz złożyć:
  - a) za pomocą jednego ze sposobów dostępu,

- b) w inny sposób – wskazany w umowie, regulaminie lub innym dokumencie do danego produktu lub usługi.
- 3) Abyś mógł złożyć oświadczenie co do zasady będziemy musieli zidentyfikować Twoją tożsamość. W tym celu możemy poprosić Cię o:
- a) wprowadzenie:
    - identyfikatora i hasła lub
    - PINu do aplikacji mobilnej lub
    - identyfikatora i wybranych cyfr hasła lub
    - hasła jednorazowego,
  - b) potwierdzenie tożsamości mobilną autoryzacją,
  - c) <sup>2</sup>potwierdzenie tożsamości przy użyciu Twoich indywidualnych cech biometrycznych, np. skanu odcisku palca (tzw. Touch ID, Fingerprint) lub twarzy (tzw. Face ID, Face Unlock).
  - d) okazanie swojego dokumentu tożsamości,
  - e) wykonanie zdjęć Twojej twarzy lub zdjęć Twojego dowodu osobistego,
  - f) potwierdzenie tożsamości z wykorzystaniem aplikacji mobilnej Państwowej Wytwórni Papierów Wartościowych. Jest to oprogramowanie, z którego możesz korzystać jeśli masz e-dowód, czyli dowód osobisty wyposażony w warstwę elektroniczną.
  - g) podanie innych danych, które wskazujemy w umowie, regulaminie lub innym dokumencie do danego produktu lub usługi.
- 4) W każdej chwili możemy poprosić Cię o podanie identyfikatora, jaki od nas otrzymałeś. Możemy to zrobić nawet wtedy, gdy korzystasz z identyfikatora dodatkowego
- 5) Możemy nie zrealizować oświadczenia, jeśli mamy wątpliwości, czy:
- a) to Ty je składasz,
  - b) jest ono autentyczne,
  - c) jest ono zgodne z:
    - regulaminem lub innym dokumentem do danego produktu lub usługi
    - przepisami prawa.
- 6) Możemy poprosić Cię o przedstawienie w placówce lub w oddziale (gdy jesteś klientem Private Banking) dodatkowych dokumentów, które potwierdzają:
- a) Twoją tożsamość oraz
  - b) dane, które nam podałeś.
- 7) Gdy pozwalają na to przepisy prawa lub względy bezpieczeństwa będziesz mógł złożyć oświadczenie, bez konieczności potwierdzenia swojej tożsamości lub danych, które nam podałeś.

## 8. Jak możesz potwierdzić złożenie oświadczenia?

- 1) Abyśmy mogli przyjąć Twoje oświadczenie, co do zasady będziemy wymagać, abyś potwierdził jego złożenie.
- 2) Złożenie oświadczenia możesz potwierdzić:
  - a) podpisem.
    - W tym celu możemy wymagać, aby był on zgodny ze wzorem podpisu, który posiadamy. Będzie nim najczęściej Twój podpis na umowie.
    - Jeśli będziesz chciał złożyć wzór podpisu lub go zaktualizować - przyjdź do placówki lub do oddziału (gdy jesteś klientem Private Banking).
    - Jeśli nie będziemy mieć wzoru Twojego podpisu możemy wymagać:
      - ✓ jego poświadczenia (np. przez naszego agenta lub notariusza), lub
      - ✓ potwierdzenia przez Ciebie oświadczenia elektronicznie, ustnie lub w inny sposób wskazany w umowie, regulaminie lub innym dokumencie do danego produktu lub usługi.
  - b) elektronicznie – hasłem jednorazowym, mobilną autoryzacją lub PINem do aplikacji mobilnej, <sup>3</sup>przy użyciu Twoich indywidualnych cech biometrycznych, np. skanu odcisku palca (tzw. Touch ID, Fingerprint) lub twarzy (tzw. Face ID, Face Unlock).
    - Oświadczenie potwierdzasz:
      - ✓ hasłem jednorazowym w postaci kodu SMS który otrzymasz na numer telefonu, który nam podałeś,
      - ✓ mobilną autoryzacją lub PINem do aplikacji mobilnej – gdy uruchomisz aplikację mobilną,
    - Gdy połączysz aplikację mobilną z naszym systemem choćby na jednym telefonie lub innym urządzeniu mobilnym, to Twoim domyślnym sposobem potwierdzania oświadczeń w formie elektronicznej będzie mobilna autoryzacja. W każdej chwili możesz to zmienić. Zrobisz to w sposób jaki wskazaliśmy na liście czynności w rozdziale 18.
    - Gdy odłączysz aplikację mobilną od naszego systemu z ostatniego telefonu lub innego urządzenia mobilnego i zrobisz to:
      - ✓ w aplikacji mobilnej- to Twoim domyślnym sposobem potwierdzania oświadczeń w formie elektronicznej będą hasła jednorazowe w postaci kodów SMS,
      - ✓ w serwisie transakcyjnym na naszej stronie internetowej, w BOK, w placówce lub w oddziale (gdy jesteś klientem Private Banking) - w dalszym ciągu Twoim domyślnym sposobem potwierdzania oświadczeń będzie mobilna autoryzacja. To jak potwierdzasz oświadczenia możesz zmienić w sposób jaki wskazaliśmy na liście czynności w rozdziale 18.
  - c) ustnie.

<sup>2</sup> o tym, od kiedy udostępniemy to rozwiązanie, uprzedzimy Cię co najmniej dwa tygodnie wcześniej, na naszej stronie www

<sup>3</sup> o tym, od kiedy udostępniemy to rozwiązanie, uprzedzimy Cię co najmniej dwa tygodnie wcześniej, na naszej stronie www

- Zrobisz to w trakcie rozmowy, którą nagramy i utrwalimy.
  - Aby to zrobić musisz zgodzić się na nagranie rozmowy. Więcej informacji na ten temat znajdziesz w rozdziale 6.
- d) w inny sposób, który wskazaliśmy w umowie, regulaminie lub innym dokumencie do danego produktu lub usługi.
- 3) Informacje o dostępnych sposobach, w jaki możesz potwierdzić złożenie oświadczenia otrzymasz, gdy będziesz je składał.
  - 4) Jeśli potwierdzisz oświadczenie uznamy, że je otrzymaliśmy i nie będziesz mógł już go odwołać. W umowie, regulaminie lub innym dokumencie do danego produktu lub usługi możemy wskazać wyjątki od tej reguły.
  - 5) Gdy pozwalają na to przepisy prawa lub względy bezpieczeństwa możemy nie wymagać od Ciebie potwierdzenia złożenia oświadczenia.

## 9. Czym jest silne uwierzytelnienie i kiedy możemy go wymagać?

- 1) Silne uwierzytelnienie to dodatkowe:
  - a) potwierdzenie Twojej tożsamości lub
  - b) potwierdzenie złożenia oświadczenia.
 Stosujemy je wtedy, gdy wymagają tego przepisy prawa lub względy bezpieczeństwa.



Możemy wymagać silnego uwierzytelnienia na przykład wtedy, gdy będziesz chciał:

- zalogować się do serwisu transakcyjnego na naszej stronie internetowej i do aplikacji mobilnej,
- zrobić przelew lub zapłacić kartą.

- 2) Gdy będziemy wymagać silnego uwierzytelnienia, możemy poprosić Cię o potwierdzenie czynności, którą chcesz wykonać:
  - a) hasłem jednorazowym lub mobilną autoryzacją,
  - b) w inny sposób, który wskazaliśmy w umowie, regulaminie lub innym dokumencie do danego produktu lub usługi.
- 3) Do silnego uwierzytelnienia możemy wykorzystywać także informację, czy sprzęt na którym chcesz wykonać czynność za pośrednictwem sposobu dostępu jest urządzeniem zaufanym.
  - a) Urządzenie zaufane to sprzęt (komputer, telefon lub inne urządzenie mobilne):
    - który zabezpieczasz w sposób, jaki wskazaliśmy w rozdziale 10,
    - z którego korzystasz (jesteś jego użytkownikiem),
    - który przypisaliśmy do Ciebie po przeanalizowaniu jego parametrów technicznych i ustawień oraz zainstalowanego oprogramowania.
  - b) To Ty wskazujesz nam, czy chcesz aby sprzęt z którego korzystasz został dodany do listy Twoich urządzeń zaufanych. Informacje o tym jak możesz to zrobić znajdziesz na liście czynności w rozdziale 18.
  - c) W każdej chwili możesz usunąć wskazany przez Ciebie sprzęt z listy urządzeń zaufanych. Informacje o tym jak możesz to zrobić znajdziesz na liście czynności w rozdziale 18.
  - d) Informację o maksymalnej ilości urządzeń zaufanych, które możemy do Ciebie przypisać znajdziesz na naszej stronie internetowej.

## 10. Jak bezpiecznie korzystać ze sposobów dostępu?

- 1) Korzystaj ze sposobów dostępu zgodnie z ich przeznaczeniem. Dbaj o to, aby Twoje oświadczenia były prawidłowe i zgodne z Twoją intencją. Odpowiedzialność za to, jak z nich korzystasz i jakie oświadczenia w nich składasz, ponosisz Ty, jako klient.
- 2) Gdy skończysz korzystać:
  - a) z serwisu transakcyjnego na naszej stronie internetowej lub z aplikacji mobilnej – wyloguj się.
  - b) z BOK (mLinii)- zakończ połączenie telefoniczne.
- 3) Indywidualne dane uwierzytelniające ustalamy zgodnie z procedurą, która zapewnia ich bezpieczeństwo. Uzyskanie informacji o jednej z tych danych nie pozwala na równoczesne poznanie informacji o innej.
- 4) Chroń swoje indywidualne dane uwierzytelniające.
  - a) To informacje poufne, które powinieneś znać jedynie Ty. Nie możesz ich udostępniać innym osobom, firmom czy instytucjom - w tym np. swoim bliskim czy naszym konsultantom i pracownikom.
  - b) Jeśli ujawnisz je innym osobom jest to z Twojej strony rażące niedbalstwo.
  - c) Zadbaj o to, aby nikt nie widział Twoich danych, gdy logujesz się do danego sposobu dostępu.
- 5) Identyfikator:
  - a) ustalamy zgodnie z procedurą, która zapewnia jego bezpieczeństwo,
  - b) przeznaczony jest tylko dla Ciebie. Nie ujawniaj i nie udostępniaj go nikomu, także swoim bliskim.
- 6) Zapamiętaj swoje indywidualne dane uwierzytelniające, identyfikator i identyfikator dodatkowy.
- 7) Przechowuj identyfikator oraz indywidualne dane uwierzytelniające z zachowaniem należytej staranności.



Przykładem niezachowania należytej staranności będzie np. zapisanie hasła na kartce i przechowywanie go w widocznym miejscu lub w portfelu.

- 8) Nie stosuj aplikacji i innych mechanizmów, które umożliwiają ich zapamiętanie na komputerze, telefonie lub innym urządzeniu (w tym na telefonie lub innym urządzeniu z aplikacją mobilną).
- 9) Nie korzystaj z aplikacji automatyzujących na komputerze, telefonie lub innym urządzeniu (w tym na telefonie lub innym urządzeniu z aplikacją mobilną).
- 10) Nie ujawniaj innym osobom żadnych dodatkowych informacji, które mogą posłużyć do potwierdzenia Twojej tożsamości. Takimi informacjami będą np. odpowiedzi na pytania, które zadajemy, gdy aktywujesz dany sposób dostępu.
- 11) Odpowiednio zabezpieczaj sprzęt, na którym korzystasz z danego sposobu dostępu, tj.:
  - a) zachowuj fabryczne zabezpieczenia urządzeń,
  - b) zainstaluj i regularnie aktualizuj legalne oprogramowanie: system oraz programy chroniące przed wirusami, internetowymi robakami i spamem,
  - c) korzystaj z oprogramowania typu firewall,



- d) pobierz aplikację mobilną z autoryzowanych sklepów. Listę dostępnych sklepów znajdziesz na naszej stronie internetowej,
  - e) nie korzystaj z aplikacji automatyzujących.
- 12) Jak najszybciej zgłoś nam (za pośrednictwem BOK, w placówce lub oddziale – gdy jesteś klientem Private Banking), jeśli:
- a) ktoś miał nieuprawniony dostęp do Twojego identyfikatora lub indywidualnych danych uwierzytelniających,
  - b) indywidualne dane uwierzytelniające poznała osoba nieuprawniona,
  - c) zgubiłeś lub ukradziono Ci, ktoś przywłaszczył, uzyskał nieuprawniony dostęp lub użył w nieuprawniony sposób:
    - Twój telefon, lub
    - inne urządzenie mobilne,
 na którym zainstalowałeś aplikację mobilną lub na którym otrzymujesz hasła jednorazowe.
- 13) Jeśli podejrzewasz, że ktoś przejął Twoje hasło lub PIN do aplikacji mobilnej, natychmiast zmień je lub zablokuj dostęp do:
- a) serwisu transakcyjnego na naszej stronie internetowej,
  - b) aplikacji mobilnej lub
  - c) BOK.
- Informacje o tym jak możesz to zrobić znajdziesz na liście czynności w rozdziale 18.
- 14) Przestrzegaj wskazówek bezpieczeństwa, które przekazujemy na naszej stronie internetowej.
- 15) Czytaj komunikaty bezpieczeństwa, które przekazujemy Ci w serwisie transakcyjnym na naszej stronie internetowej lub w aplikacji mobilnej.
- 16) Szczegółowe informacje:
- a) jak bezpiecznie korzystać ze sposobów dostępu,
  - b) o aplikacjach lub usługach firm trzecich które autoryzowaliśmy
- znajdziesz na naszej stronie internetowej lub w BOK. Zapoznaj się z nimi, zanim zaczniesz korzystać ze sposobów dostępu. Informacje te możemy przekazać Ci także w innej formie. O tym, jak to zrobimy, poinformujemy Cię na naszej stronie internetowej.
- 17) Jeśli naruszysz obowiązki, jakie wskazaliśmy w tym rozdziale dotyczące przechowywania:
- a) indywidualnych danych uwierzytelniających,
  - b) identyfikatora lub identyfikatora dodatkowego.
- to nie będziemy odpowiedzialni za niezawinione przez nas skutki, jakie wynikają z ich użycia przez nieuprawnione osoby trzecie.

## 11. Modernizacja, aktualizacja lub konserwacja naszego systemu bankowego

- 1) Mamy prawo modernizować, aktualizować oraz regularnie konserwować technicznie systemy bankowe, w tym:
  - a) serwis transakcyjny na naszej stronie internetowej,
  - b) aplikację mobilną,
  - c) systemy, które obsługują produkty i usługi, które oferujemy.
- 2) Informację o terminach tych działań przekazujemy najpóźniej na 3 dni przed rozpoczęciem tych prac:
  - a) za pośrednictwem naszej strony internetowej,
  - b) za pośrednictwem BOK,
  - c) w placówkach lub w oddziałach (gdy jesteś klientem Private Banking).
- 3) Podczas tych działań niektóre lub wszystkie funkcje produktów i usług, które oferujemy mogą być wyłączone lub ograniczone. Może zdarzyć się, że nie będziesz mógł korzystać z produktu lub usługi lub niektórych ich funkcji.
- 4) Jeśli dojdzie do awarii systemów bankowych, informację o tym, że rozpoczęliśmy prace nad jej usunięciem, przekazujemy nie później niż wtedy, gdy je rozpoczniemy. Informację o zakończeniu prac prześlemy, gdy będziemy znali termin ich zakończenia.
- 5) Jeśli:
  - a) będziemy modernizować, aktualizować lub regularnie konserwować technicznie systemy, które obsługują produkty i usługi które oferujemy i gdy
  - b) poinformujemy o tym zgodnie z zasadami, które opisaliśmy w tym rozdziale
 to ograniczenia w korzystaniu ze sposobów dostępu do produktów i usług, które oferujemy są niezawinione przez nas.
- 6) Odpowiedzialność za inne ograniczenia w dostępności produktu i usługi za pośrednictwem danego sposobu dostępu określają przepisy prawa.

## 12. Jak dbamy o bezpieczeństwo naszych usług i Twoich pieniędzy?

- 1) Stale monitorujemy zagrożenia, które mogą wpływać na bezpieczeństwo naszych usług i Twoich pieniędzy. Ograniczamy ryzyko oraz stosujemy mechanizmy kontrolne, dzięki którym kompleksowo zarządzamy ryzykiem operacyjnym oraz ryzykiem naruszenia bezpieczeństwa usług płatniczych.
- 2) Jeśli wystąpi poważny:
  - a) incydent operacyjny, lub
  - b) incydent związany z naszym bezpieczeństwem w tym incydent o charakterze teleinformatycznym,
 który ma lub może mieć wpływ na Twoje interesy finansowe jeśli będziemy mieć taką możliwość - postaramy się ograniczyć, jego negatywne skutki.



Incydent operacyjny lub incydent związany z naszym bezpieczeństwem to niespodziewane

- zdarzenie lub
- seria zdarzeń

które wpływają bądź z dużym prawdopodobieństwem mogą wpłynąć niekorzystnie na integralność, dostępność, poufność, autentyczność, ciągłość świadczonych przez nas usług płatniczych.

- 3) Jako klienta od razu powiadomimy Cię o wystąpieniu poważnego incydentu operacyjnego lub incydentu związanego z naszym bezpieczeństwem, który ma lub może mieć wpływ na Twoje interesy finansowe.

- a) Zakres informacji oraz to, jak ją przekazujemy dopasujemy do charakteru i wagi zdarzenia. Gdy wystąpi incydent zawsze powiemy Ci :
    - jaki incydent wystąpił i jak wpływa on na to, jak świadczymy usługi płatnicze,
    - co można zrobić, aby ograniczyć jego negatywne skutki.
  - b) Informacje prześlemy Ci w sposób, w jaki się z Tobą komunikujemy opisany w rozdziale 15. Możemy wykorzystać do tego środki takie jak:
    - e-mail, SMS, telefon,
    - serwis transakcyjny na naszej stronie internetowej i aplikację mobilną,
    - naszą stronę internetową.
- 4) Jako klient możesz złożyć reklamację związaną z bezpieczeństwem usług płatniczych. Zasady ich składania opisaliśmy w regulaminie reklamacji.
  - 5) Jeśli jako klient będziesz chciał, powiadomimy Cię o nieudanych próbach dostępu do rachunku lub próbach (podjętych lub nieudanych) wykonania transakcji. Informację taką prześlemy Ci bezpłatnie w serwisie transakcyjnym. Jeśli wybierzesz powiadomienie sms/e-mail, pobierzemy opłatę zgodną z Taryfą.
  - 6) Dostarczamy Ci informacje na temat tego, jak bezpiecznie korzystać z usług płatniczych. Opisujemy w tym procedury bezpieczeństwa, które obowiązkowo powinieneś stosować. Udzielamy Ci także wsparcia w BOK oraz na naszej stronie internetowej.
  - 7) Podejmujemy działania, które mają na celu zwiększenie świadomości w zakresie ryzyk dla bezpieczeństwa związanych z usługami płatniczymi, jakie oferujemy. Wsparcia i porady z zakresu bezpieczeństwa udzieli BOK.
  - 8) Przygotowaliśmy wiele praktycznych materiałów na temat tego, jak bezpiecznie korzystać z usług płatniczych. Znajdziesz je na naszej stronie internetowej.

### 13. Jak będziemy Cię obsługiwać, gdy władze ogłoszą stan nadzwyczajny, stan zagrożenia epidemicznego lub stan epidemii?

- 1) Możemy tymczasowo zmienić sposób, w jaki Cię obsługujemy. Możemy to zrobić, jeśli władze publiczne ogłoszą na terytorium Polski albo na jego części:
  - a) stan nadzwyczajny albo
  - b) stan zagrożenia epidemicznego lub stan epidemii.
- 2) W zakresie, w jakim określają przepisy prawa, które wprowadzają ten stan i nie dłużej niż to z nich wynika możemy tymczasowo:
  - a) ograniczyć możliwość korzystania z niektórych sposobów dostępu,
  - b) rozszerzyć możliwość składania niektórych oświadczeń za pośrednictwem tych sposobów dostępu, w których złożenie danego oświadczenia nie było dotychczas możliwe,
  - c) zmienić minimalne i maksymalne limity, które dotyczą transakcji płatniczych,
  - d) zmniejszyć lub znieść opłaty lub prowizje za niektóre usługi,
  - e) zwiększyć ilość danych, o które prosimy Cię, gdy weryfikujemy Twoją tożsamość.
- 3) O tych zmianach poinformujemy Cię niezwłocznie za pośrednictwem naszej strony internetowej. W informacji, którą Ci prześlemy wyjaśnimy Ci dlaczego je wprowadzamy i jak długo będą obowiązywać.

### 14. Co musisz zrobić jeśli zmienią się Twoje dane?

- 1) Jeśli zmienią się Twoje dane, jak najszybciej je u nas zaktualizuj.
- 2) Jeśli poprosimy Cię o:
  - a) uzupełnienie numeru PESEL lub innych Twoich danych, lub o
  - b) aktualizację Twoich danych
 - jak najszybciej to zrób.
- 3) Dane możesz zaktualizować i uzupełnić:
  - a) za pośrednictwem sposobów dostępu- w sposób jaki wskazaliśmy na liście czynności w rozdziale 18,
  - b) u agentów, których wskazaliśmy na naszej stronie internetowej.
- 4) Możemy poprosić Cię o:
  - a) oryginały dokumentów, które potwierdzają zmianę,
  - b) poświadczony notarialnie kopie dokumentów, które potwierdzają zmianę.
- 5) Dodatkowo zaktualizuj adres na który wyślemy Ci kartę do rachunku.

### 15. Jak będziesz otrzymywał od nas informacje, oświadczenia i przesyłki?

- 1) Komunikujemy się z Tobą w języku polskim:
  - a) przez naszą stronę internetową, serwis transakcyjny na naszej stronie internetowej, aplikację /mobilną, e-mail,
  - b) telefonicznie, listownie,
  - c) w naszych placówkach lub oddziałach (gdy jesteś klientem Private Banking).
- 2) Sprawdź, czego potrzebujesz, aby otrzymywać od nas informacje, oświadczenia i przesyłki:

jak je przekazujemy?	jakie warunki musisz spełnić?
na naszej stronie internetowej	Musisz posiadać: <ul style="list-style-type: none"> <li>• wyposażenie techniczne i sprzęt z dostępem do Internetu (np. komputer, telefon, inne urządzenie mobilne),</li> <li>• niezbędne oprogramowanie, o którym piszemy na naszej stronie internetowej, w tym:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ najnowszą wersję jednej z przeglądarek internetowych,</li> <li>✓ określone wersje systemów operacyjnych.</li> </ul> </li> </ul>

w serwisie transakcyjnym na naszej stronie internetowej	<p>Musisz posiadać:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aktywny dostęp do serwisu transakcyjnego na naszej stronie internetowej,</li> <li>• wyposażenie techniczne i sprzęt z dostępem do Internetu (np. komputer, telefon, inne urządzenie mobilne) oraz</li> <li>• niezbędne oprogramowanie, o którym piszemy na naszej stronie internetowej, w tym: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ najnowszą wersję jednej z przeglądarek internetowych,</li> <li>✓ określone wersje systemów operacyjnych.</li> </ul> </li> </ul>
w aplikacji mobilnej	<p>Musisz posiadać:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aplikację mobilną połączoną z naszym systemem,</li> <li>• wyposażenie techniczne i sprzęt z dostępem do internetu (np. telefon, inne urządzenie mobilne),</li> <li>• niezbędne oprogramowanie, o którym piszemy na naszej stronie internetowej w postaci określonych wersji systemów operacyjnych.</li> </ul>
e- mailem	<p>Musisz posiadać:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wyposażenie techniczne i sprzęt z dostępem do internetu (np. komputer, telefon lub inne urządzenie mobilne) oraz</li> <li>• niezbędne oprogramowanie, o którym piszemy na naszej stronie internetowej, w tym: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ najnowszą wersję jednej z przeglądarek internetowych,</li> <li>✓ określone wersje systemów operacyjnych</li> </ul> </li> </ul> <p>i podać nam adres email.</p>
telefonicznie (w tym przez SMS)	<p>Musisz posiadać</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wyposażenie techniczne i sprzęt (np. telefon, inne urządzenie mobilne),</li> <li>• niezbędne oprogramowanie</li> </ul> <p>i podać nam numer telefonu.</p>
listownie	<p>Musisz podać nam adres korespondencyjny.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jest nim Twój adres zamieszkania, chyba że podasz nam drugi adres, na który mamy wysłać do Ciebie korespondencję.</li> <li>• Jeśli w umowie, regulaminie lub innym dokumencie do produktu lub usługi wskazujemy, że informację, oświadczenie lub przesyłkę (np. kartę) prześlemy na Twój adres – przyjmujemy, że to Twój adres korespondencyjny.</li> </ul>

- 3) W umowie, regulaminie lub innym dokumencie do produktu lub usługi możemy wskazać inny sposób, w jaki prześlemy Ci informacje, oświadczenie lub przesyłkę.
- 4) Jeśli zmienimy katalog niezbędnych
  - a) przeglądarek oraz
  - b) systemów operacyjnych,
prześlemy Ci taką informację nie później niż dwa miesiące przed proponowaną datą zmian.
- 5) Jeśli:
  - a) jesteś klientem Private Banking i
  - b) Twoim adresem korespondencyjnym jest adres oddziału
to gdy nie odbierzesz w oddziale korespondencji przez 3 miesiące skontaktujemy się z Tobą aby ustalić dalszy tryb postępowania. Jeśli tego nie ustalimy – będziemy wysłać Ci korespondencję na Twój adres zamieszkania.
- 6) Możemy szyfrować załączniki, które otrzymujesz od nas e-mailem.
  - a) Otworzysz je przy pomocy:
    - hasła dokumentów szyfrowanych, które może mieć postać:
      - ✓ numeru PESEL, lub
      - ✓ hasła, które prześlemy Ci w serwisie transakcyjnym na naszej stronie internetowej w sekcji „dokumenty szyfrowane”, lub
      - ✓ hasła, którego używałeś do otwierania wyciągów szyfrowanych, lub
    - hasła jednorazowego w postaci kodu SMS
  - b) W każdej chwili możesz:
    - zmienić hasło do dokumentów szyfrowanych,
    - sprawdzić jakie masz hasło do dokumentów szyfrowanych
Możesz to zrobić w sposób jaki wskazaliśmy na liście czynności w rozdziale 18.
  - c) W każdej chwili możesz zrezygnować z szyfrowania przez nas tych załączników, do otwarcia których potrzebne jest hasło do dokumentów szyfrowanych.
    - Możesz to zrobić w sposób jaki wskazaliśmy na liście czynności w rozdziale 18.
    - To oznacza, że w dalszym ciągu będziemy mogli szyfrować załączniki, które otrzymujesz od nas e-mailem. Różnica będzie polegać na tym, że będziesz mógł je otworzyć tylko przy pomocy hasła jednorazowego w postaci kodu SMS.



Przykładami szyfrowanych załączników, które możemy wysłać Ci w są wyciągi, harmonogramy spłaty kredytów, potwierdzenia zawarcia z nami umów.

- 7) Możemy dzwonić do Ciebie bez uprzedzenia, jeśli wymaga tego Twój lub nasz uzasadniony interes.

## 16. Kiedy zmienia się regulamin?

- 1) Możemy z ważnych przyczyn zmieniać regulamin.

- 2) Regulamin możemy zmienić, gdy wystąpi co najmniej jedna z sytuacji:
- wchodzą w życie nowe lub zmieniają się obowiązujące przepisy prawa,
  - zmieniają się lub pojawiają nowe interpretacje powszechnie obowiązujących przepisów prawa na skutek:
    - orzeczeń sądów lub
    - decyzji, rekomendacji, wytycznych lub zaleceń
      - ✓ Narodowego Banku Polskiego,
      - ✓ Komisji Nadzoru Finansowego,
      - ✓ Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i
      - ✓ organów władzy i administracji publicznej,
  - zmieniają się warunki rynkowe związane z postępem technicznym, technologicznym i informatycznym,
  - wprowadzamy do oferty lub wycofujemy z niej usługi i produkty,
  - zmieniamy nazwę marketingową usług i produktów,
  - rozszerzamy lub zmieniamy funkcje istniejących produktów i usług,
  - zmieniamy sposób obsługi produktów i usług,
  - zmieniamy system informatyczny,
  - musimy sprostować omyłki pisarskie, rachunkowe, a także zapewnić, aby postanowienia regulaminu były jednoznaczne. Zmiany te nie zwiększają Twoich obowiązków, ani nie zmniejszają Twoich uprawnień.

Z tych samych przyczyn możemy zmieniać inne regulaminy lub dokumenty do danego produktu lub usługi. Będzie tak, jeśli wyraźnie wskażemy w nich, że możemy je zmieniać na zasadach jakie wskazaliśmy w tym regulaminie.



Są to regulaminy i dokumenty do danego produktu lub usługi dotyczące produktów:

- rachunków i usług dodatkowych, kart, kredytów i lokat:
  - ✓ dla osób fizycznych i klientów Private Banking,
  - ✓ dla firm,
- inwestycji dla osób fizycznych i klientów Private Banking.

## 17. Kiedy i jak prześlemy Ci informację o zmianie regulaminu?

Jak?

- Jako klientowi informację o zmianach regulaminu prześlemy Ci:
  - elektronicznie (komunikat w systemie transakcyjnym, e-mail lub SMS) lub pisemnie, a także
  - na naszej stronie internetowej oraz
  - przez BOK.
- Jeśli korzystasz z produktów i usług dla osób fizycznych to wraz z informacją o zmianie regulaminu prześlemy Ci jego nową wersję na trwałym nośniku. Po poinformowaniu o modyfikacji regulaminu zobowiązujemy się jej nie zmieniać i nie usuwać.



Kiedy?

- Informację o zmianie regulaminu możemy przekazać Ci w różnym czasie:
  - nie później niż 2 miesiące** przed proponowaną datą wejścia w życie zmian - jeśli korzystasz z produktów i usług dla osób fizycznych i klientów Private Banking.
  - nie później niż na 14 dni** przed proponowaną datą wejścia w życie zmian - jeśli korzystasz z produktów i usług dla firm.
- Część zmian możemy jednak wprowadzić wcześniej. Dotyczy to wyłącznie sytuacji, gdy:
  - wprowadzamy do naszej oferty nowe produkty lub usługi,
  - rozszerzamy możliwości wnioskowania o produkty lub usługi,
  - wprowadzamy nowe tryby zawarcia Umowy,
  - przestajemy oferować produkty i usługi, co nie wpływa na Twoje i nasze obowiązki oraz prawa związane z produktami lub usługami z których korzystasz,
  - zmieniamy funkcje produktów i usług (jeżeli nie ograniczają one dotychczasowych funkcji produktów i usług, z których korzystasz),
  - zmieniamy sposób obsługi produktów i usług (jeżeli zmiana nie ogranicza Twoich uprawnień),
  - wprowadzamy nowe kanały sprzedaży,
  - zmieniamy marketingowe nazwy produktów i usług,
  - zmieniamy nazwy tytułów, podtytułów i rozdziałów tego regulaminu i dokumentów wskazanych w rozdziale 16,
  - musimy sprostować omyłki pisarskie, rachunkowe, a także zapewnić, aby postanowienia regulaminu były jednoznaczne. Zmiany te nie zwiększają Twoich obowiązków, ani nie zmniejszają Twoich uprawnień,
  - wycofujemy z oferty produkt lub usługę, które nie mają wpływu na Twoje i nasze prawa oraz obowiązki,
- O tych zmianach damy znać klientowi **po ich dokonaniu**, tak szybko jak to będzie możliwe, przez komunikat na naszej stronie internetowej.



**Co z tego wynika?**

- 1) Jeśli akceptujesz zmiany – nie musisz nic robić. Jeśli korzystasz z rachunku lub z innych usług płatniczych dla osób fizycznych i klientów Private Banking to brak Twojego sprzeciwu jest równoznaczny z tym, że wyrażasz zgodę na proponowane zmiany.
- 2) Jeśli nie wyrażasz zgody na zmiany możesz wypowiedzieć umowę na zasadach i ze skutkami określonymi w umowie i/lub regulaminie dla danego produktu lub usługi, a jeśli korzystasz z rachunku lub z usług płatniczych dla osób fizycznych i klientów Private Banking- możesz także zgłosić sprzeciw.

**18. Lista czynności, które możesz wykonać**

Sprawdź, co możesz zrobić, gdy korzystasz z różnych sposobów dostępu.

Co chcesz zrobić?	Gdzie możesz to zrobić?			
	serwis transakcyjny (nasza strona internetowa/ aplikacja mobilna)	BOK	placówka	oddział – dotyczy tylko klientów Private Banking
<b>Zmienić indywidualne dane uwierzytelniające i sposób potwierdzania oświadczeń</b>				
aktywować lub odblokować dostęp do serwisu transakcyjnego na naszej stronie internetowej lub BOK	TAK/NIE <sup>4</sup> (zamówienie pakietu aktywacyjnego)	TAK/NIE <sup>5</sup>	TAK (zamówienie pakietu aktywacyjnego)	TAK (zamówienie pakietu aktywacyjnego)
			NIE <sup>5</sup>	
zmienić hasło do serwisu transakcyjnego na naszej stronie internetowej lub BOK (mLinii)	TAK/NIE	TAK/NIE <sup>5</sup>	TAK (zamówienie pakietu aktywacyjnego)	TAK (zamówienie pakietu aktywacyjnego)
			NIE <sup>5</sup>	
zablokować dostęp do serwisu transakcyjnego na naszej stronie internetowej lub BOK (mLinii)	TAK	TAK	NIE	NIE
odłączyć aplikację mobilną od naszego systemu (zablokować dostęp do aplikacji mobilnej)	TAK	TAK	TAK/NIE <sup>5</sup>	TAK
połączyć aplikację mobilną z naszym systemem (odblokować dostęp do aplikacji mobilnej)	TAK	TAK (tylko w trybie awaryjnym)/NIE <sup>5</sup>	TAK/NIE <sup>5</sup>	TAK
zmienić PIN do aplikacji mobilnej	NIE/TAK	NIE	NIE	NIE
zmienić identyfikator dodatkowy	TAK/NIE	NIE	NIE	NIE
aktywować hasła SMS	TAK/NIE <sup>6</sup>	TAK/NIE <sup>6</sup>	TAK/NIE <sup>5</sup>	TAK
aktywować mobilną autoryzację	NIE/TAK	NIE	TAK <sup>6</sup> /NIE	TAK/NIE
	NIE <sup>6</sup>	NIE <sup>6</sup>	NIE <sup>5</sup>	
odwołać hasła SMS i jednocześnie aktywować mobilną autoryzację	NIE/TAK	NIE	NIE	NIE
odwołać mobilną autoryzację i jednocześnie aktywować hasła SMS	TAK/NIE	NIE	TAK/NIE <sup>5</sup>	TAK
dodać sprzęt na którym korzystasz z serwisu transakcyjnego na naszej	TAK/NIE	NIE	NIE	NIE

<sup>4</sup> dotyczy tylko klientów Private Banking, zmiana zacznie obowiązywać od 26 sierpnia 2021 r.

<sup>5</sup> dotyczy tylko klientów Private Banking

<sup>6</sup> dotyczy osób, które do 13 września 2019r. potwierdzały oświadczenia z wykorzystaniem z list haseł jednorazowych (tzw. list TAN)

stronie internetowej do listy urzędzeń zaufanych				
usunąć sprzęt, na którym korzystasz z serwisu transakcyjnego na naszej stronie internetowej z listy urzędzeń zaufanych	TAK/NIE	NIE	NIE	NIE
dodać sprzęt na którym korzystasz z aplikacji mobilnej do listy urzędzeń zaufanych	NIE/TAK <sup>7</sup>	NIE	NIE	NIE
usunąć sprzęt na którym korzystasz z aplikacji mobilnej z listy urzędzeń zaufanych	NIE/TAK <sup>8</sup>	TAK/NIE <sup>5</sup>	TAK/NIE <sup>5</sup>	TAK
sprawdzić jakie masz hasło do dokumentów szyfrowanych	TAK/NIE	NIE	NIE	NIE
zmienić hasło do dokumentów szyfrowanych	TAK/NIE	NIE	NIE	NIE
zrezygnować z szyfrowania przez nas tych załączników, do otwarcia których potrzebne jest hasło do dokumentów szyfrowanych	TAK/NIE	NIE	NIE	NIE
<b>Zaktualizować jedną z Twoich danych:</b>				
adres e-mail	TAK	TAK/NIE <sup>5</sup>	TAK/NIE <sup>5</sup>	TAK
adres korespondencyjny	TAK/NIE	TAK/NIE <sup>5</sup>	TAK/NIE <sup>5</sup>	TAK
adres zamieszkania/zameldowania	TAK	TAK/NIE <sup>5</sup>	TAK/NIE <sup>5</sup>	TAK
adres podatkowy	TAK	TAK/NIE <sup>5</sup>	TAK/NIE <sup>5</sup>	TAK
numer telefonu	TAK/NIE <sup>9</sup>	TAK/NIE <sup>5</sup>	TAK/NIE <sup>5</sup>	TAK
typ dokumentu tożsamości	NIE	NIE	TAK/NIE <sup>5</sup>	TAK
serię, numer i datę ważności dowodu osobistego	TAK	TAK/NIE <sup>5</sup>	TAK/NIE <sup>5</sup>	TAK
serię, numer i datę ważności dokumentu tożsamości innego niż dowód osobisty	TAK	TAK/NIE <sup>5</sup>	TAK/NIE <sup>5</sup>	TAK
typ dodatkowego dokumentu tożsamości	NIE	TAK/NIE <sup>5</sup>	TAK/NIE <sup>5</sup>	TAK
serię i numer dodatkowego dokumentu tożsamości	NIE <sup>10</sup>	TAK/NIE <sup>5</sup>	TAK/NIE <sup>5</sup>	TAK
imię	NIE	NIE	TAK/NIE <sup>5</sup>	TAK
nazwisko	NIE	NIE	TAK/NIE <sup>5</sup>	TAK
	TAK <sup>11</sup>	TAK <sup>12</sup> /NIE <sup>5</sup>		
nazwisko panięskie matki	NIE	NIE	TAK/NIE <sup>5</sup>	TAK
numer PESEL	NIE	NIE	TAK/NIE <sup>5</sup>	TAK
numer NIP	NIE	NIE	TAK/NIE <sup>5</sup>	TAK

<sup>7</sup> dodanie sprzętu na którym korzystasz za aplikacji mobilnej do listy urzędzeń zaufanych nastąpi, gdy połączysz aplikację mobilną, którą masz zainstalowaną na tym sprzęcie z naszym systemem

<sup>8</sup> usunięcie sprzętu na którym korzystasz za aplikacji mobilnej z listy urzędzeń zaufanych nastąpi, gdy odłączysz aplikację mobilną, którą masz zainstalowaną na tym sprzęcie od naszego systemu

<sup>9</sup> Na stronie internetowej umieścimy informację od kiedy będziesz mógł zmienić numer telefonu w serwisie transakcyjnym.

<sup>10</sup> zmiana zacznie obowiązywać od 26 sierpnia 2021 r.

<sup>11</sup> Na stronie internetowej umieścimy informację od kiedy będziesz mógł zmienić nazwisko w serwisie transakcyjnym.

<sup>12</sup> Na stronie internetowej umieścimy informację od kiedy będziesz mógł zmienić nazwisko za pośrednictwem BOK.

stan cywilny	NIE	TAK/NIE <sup>5</sup>	TAK/NIE <sup>5</sup>	TAK
zapis dotyczący płci	NIE	NIE	TAK/NIE <sup>5</sup>	TAK
obywatelstwo	NIE	NIE	TAK/NIE <sup>5</sup>	TAK
nazwę urzędu skarbowego	TAK	TAK/NIE <sup>5</sup>	TAK/NIE <sup>5</sup>	TAK
zawód wykonywany	TAK	TAK/NIE <sup>5</sup>	TAK	TAK
<b>Zaktualizować jedną z danych firmy</b> (nie dotyczy klientów Private Banking):				
REGON	TAK	TAK	TAK	NIE DOTYCZY
NIP	TAK	TAK	TAK	NIE DOTYCZY
numer ewidencji działalności gospodarczej	TAK	TAK	TAK	NIE DOTYCZY
rejestr sądowy	TAK	TAK	TAK	NIE DOTYCZY
nazwę firmy, nazwę skróconą firmy, nazwę firmy na karcie	TAK	TAK	TAK	NIE DOTYCZY
datę rozpoczęcia działalności gospodarczej	TAK	TAK	TAK	NIE DOTYCZY
nazwę organu ewidencyjnego	TAK	TAK	TAK	NIE DOTYCZY
metodę rozliczenia podatkowego	TAK	TAK	TAK	NIE DOTYCZY
standard EKD/PKD	TAK	TAK	TAK	NIE DOTYCZY
adres siedziby/prowadzenia działalności gospodarczej	TAK	TAK	TAK	NIE DOTYCZY
adres korespondencyjny	TAK	TAK	TAK	NIE DOTYCZY
numer telefonu/fax	TAK	TAK	TAK	NIE DOTYCZY
numer zezwolenia/licencji/koncesji	NIE	NIE	TAK	NIE DOTYCZY
datę wydania/wygaśnięcia licencji	NIE	NIE	TAK	NIE DOTYCZY
<b>Wykonać jedną z tych czynności:</b>				
zamówić opinię i zaświadczenie	TAK/TAK <sup>13</sup>	TAK/TAK <sup>12</sup>	TAK/NIE <sup>5</sup>	TAK
zatrzymać dokument	TAK	TAK	TAK	TAK

## 19. Postanowienia końcowe

- 1) Wnioski i umowy o produkty i usługi, które oferujemy sporządzamy w języku polskim.
- 2) Do zawarcia i wykonywania umów o produkty i usługi, które oferujemy stosujemy prawo polskie.
- 3) Naszą działalność nadzorują:
  - a) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - w sprawach, które dotyczą ochrony konkurencji i konsumentów,
  - b) Komisja Nadzoru Finansowego – w pozostałych sprawach.

<sup>13</sup> Na stronie internetowej umieścimy informację od kiedy zamówisz opinię i zaświadczenie w Serwisie transakcyjnym lub za pośrednictwem BOK

**mBank.pl**

mBank S.A., ul. Prosta 18, 00-850 Warszawa, zarejestrowany przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000025237, posiadający numer identyfikacji podatkowej NIP: 526-021-50-88, o wpłaconym w całości kapitale zakładowym, którego wysokość według stanu na dzień 01.01.2021 r. wynosi 169.468.160 złotych.