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

**obowiązuje od 25 czerwca 2025 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? ... 7
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? ... 11
16. Kiedy zmienia się regulamin? ... 12
17. Kiedy i jak przekażemy informację o zmianie regulaminu? ... 12
18. Lista czynności, które możesz wykonać ... 13
19. Postanowienia końcowe ... 16

## 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) zasad

   wiążących 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:

| | |
|---|---|
| **agent** | nasz przedstawiciel, który działa dla nas i w naszym imieniu. |
| **aplikacja automatyzująca** | oprogramowanie, skrypt informatyczny lub inna technologia, która może:<br>• automatycznie składać za Ciebie dyspozycje lub<br>• pobierać informacje o operacjach na rachunku,<br>pomimo, że:<br>• nie my ją udostępniamy i nie stanowi podstawy usług, które świadczymy,<br>• nie udostępnia jej również uprawniony dostawca trzeci. |
| **aplikacja mobilna** | oprogramowanie, które pobierasz z autoryzowanego sklepu i które instalujesz na telefonie lub innym urządzeniu mobilnym.<br>Jest ono przeznaczone do:<br>• obsługi produktów lub usług oferowanych przez bank,<br>• korzystania:<br>✓ z serwisu transakcyjnego, mLinii na klik i mobilnej autoryzacji albo<br>✓ tylko z mobilnej autoryzacji. |
| **bank** | mBank S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Prosta 18, 00-850 Warszawa. Nazywamy go także Bankiem.<br>Dane rejestrowe:<br>• KRS 0000025237, wpis do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego<br>• NIP: 526-021-50-88<br>• kapitał zakładowy, stan na 01.01.2024 r., 169 860 668 złotych, wpłacony w całości.<br>Dane kontaktowe:<br>• adres do korespondencji: mBank S.A. Bankowość Detaliczna, skrytka pocztowa 2108, 90-959 Łódź 2<br>• adres do korespondencji dla klientów Private Banking: mBank S.A. Private Banking, ul. Prosta 18 00-850 Warszawa |

| | |
|---|---|
| | • adres e-mail: kontakt@mbank.pl<br>• nr telefonu do BOK (mLinii): +48 42 6 300 800 lub 801 333 555 (gdy jesteś klientem Private Banking). |
| **BOK** | Biuro Obsługi Klientów, czyli nasi konsultanci, z którymi porozmawiasz przez telefon, połączenie audio, wideo oraz czat |
| **dokument tożsamości** | 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). |
| **firma** | przedsiębiorca, w tym osoba prawna lub jednostka organizacyjna, która nie jest osobą prawną a także osoba prawna, która nie jest przedsiębiorcą. |
| **hasło** | poufny i znany jedynie Tobie ciąg znaków, dzięki któremu masz wyłączny dostęp do:<br>• serwisu transakcyjnego na naszej stronie internetowej lub<br>• BOK (mLinii).<br>Ustalasz je odrębnie dla każdego z tych sposobów dostępu.<br>Liczbę i typ znaków hasła wskażemy Ci, gdy będziesz je ustalał. |
| **hasło jednorazowe** | jednorazowy kod, którym potwierdzisz swoją tożsamość lub oświadczenie, które składasz. Może mieć on różną postać, m.in. kodu SMS. |
| **identyfikator** | poufny numer, który Ci nadaliśmy, abyś mógł korzystać z serwisu transakcyjnego lub BOK. |
| **identyfikator dodatkowy** | niepowtarzalny, poufny identyfikator (nazwa użytkownika), który sam ustalasz. Możesz go używać, gdy aktywujesz:<br>• dostęp do serwisu transakcyjnego na naszej stronie internetowej,<br>• do BOK (mLinii) – gdy identyfikator dodatkowy składa się z samych cyfr.<br>Liczbę i typ znaków identyfikatora dodatkowego wskażemy Ci, gdy będziesz je ustalał. |
| **indywidualne dane uwierzytelniające** | indywidualne dane, które zapewniamy, abyś mógł potwierdzić nimi swoją tożsamość lub oświadczenie, które składasz. Są to:<br>• hasło,<br>• PIN do aplikacji mobilnej,<br>oraz inne dane wskazane jako indywidualne dane uwierzytelniające w umowie, regulaminie lub innym dokumencie do danego produktu lub usługi. |
| **klient** | osoba fizyczna (w tym klient Private Banking) lub firma, z którą zawarliśmy umowę. |
| **klient Private Banking** | osoba fizyczna, która korzysta z produktów lub usług Private Banking. |
| **mobilna autoryzacja** | sposób potwierdzania tożsamości lub oświadczeń z wykorzystaniem aplikacji mobilnej. |
| **nasza strona internetowa** | strona www.mbank.pl. Nazywamy ją także stroną internetową Banku. |
| **oddział** | 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. |
| **oświadczenie** | oświadczenie woli lub wiedzy, które może mieć postać:<br>• dyspozycji,<br>• zlecenia płatniczego,<br>• oświadczenia o zawarciu lub wypowiedzeniu umowy,<br>• zlecenia, wniosku lub innego rodzaju polecenia<br>wskazanego w tym regulaminie, umowie, regulaminie lub innym dokumencie do danego produktu lub usługi. |
| **PIN do aplikacji mobilnej** | poufny, znany jedynie Tobie ciąg cyfr dzięki któremu:<br>• masz wyłączny dostęp do aplikacji mobilnej,<br>• potwierdzasz złożenie oświadczenia w aplikacji mobilnej.<br>Liczbę i typ znaków hasła wskażemy Ci, gdy będziesz je ustalał. |
| **placówka** | nasza jednostka organizacyjna, która prowadzi obsługę klientów.<br>Dane teleadresowe naszych placówek znajdziesz na naszej stronie internetowej albo dowiesz się o nich w BOK. |
| **regulamin** | ten regulamin. |
| **serwis transakcyjny** | nasz system transakcyjny, który jest dostępny na naszej stronie internetowej i w aplikacji mobilnej. |
| **silne uwierzytelnienie** | • dodatkowe potwierdzenie Twojej tożsamości lub<br>• dodatkowe potwierdzenie złożenia oświadczenia. |
| **sposób dostępu** | nasza strona internetowa, serwis transakcyjny (na naszej stronie internetowej i w aplikacji mobilnej), BOK, placówka lub oddział (gdy jesteś klientem Private Banking). |
| **urządzenie zaufane** | wskazany przez Ciebie sprzęt (komputer, telefon lub inne urządzenie mobilne), na którym korzystasz z:<br>• serwisu transakcyjnego na naszej stronie internetowej lub<br>• aplikacji mobilnej. |

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 opisaliśmy 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 opisaliśmy 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, w jaki możesz korzystać z BOK jest połączenie telefoniczne z naszym konsultantem (mLinia). Z konsultantami możesz także porozmawiać za pośrednictwem połączenia audio, wideo 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 skorzystać,

   znajdziesz na naszej stronie internetowej.
3) Podstawowym sposobem, w jaki możesz korzystać z placówki (lub oddziału, gdy jesteś klientem Private Banking) jest wizyta w placówce/oddziale.[1]Z pracownikami placówki/oddziału możesz także porozmawiać za pośrednictwem połączenia audio i wideo.

## 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:
   a) kontaktować się telefonicznie (w tym przez sms i mms),
   b) [1]odbyć spotkanie wideo.

   Abyś mógł korzystać z pełnej obsługi w placówce lub w oddziale – musimy potwierdzić Twoją tożsamość. Dodatkowo, aby porozmawiać z pracownikiem placówki lub oddziału (gdy jesteś klientem Private Banking) przez telefon lub podczas spotkania wideo – potrzebujemy Twojej zgody na nagrywanie rozmowy/spotkania wideo. [1]Podczas spotkania wideo utrwalamy zarówno obraz jak i dźwięk. Bez tej zgody będziesz mógł korzystać z placówki tylko osobiście. Wiadomości sms i mms, które wymieniasz z pracownikiem placówki lub oddziału (gdy jesteś klientem Private Banking) są przez nas rejestrowane i archiwizowane.

   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 mobilnej,

   pamiętaj, 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) BOK

   musisz mieć odpowiedni sprzęt, taki jak komputer, telefon czy inne urządzenie mobilne wraz z niezbędnym oprogramowaniem. Wymogi techniczne, jakie musi on spełniać opisaliśmy 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,

---

[1] O dacie, od kiedy będziesz mógł korzystać z tej formy obsługi powiadomimy Cię komunikacją w serwisie transakcyjnym/aplikacji mobilnej lub mailem lub na stronie www.

- 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).

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 przy użyciu Twoich indywidualnych cech biometrycznych np. skanując odcisk swojego palca (tzw. Touch ID, Fingerprint) lub twarzy (tzw. Face ID, Face Unlock), o ile wcześniej wprowadziłeś jedną z tych cech biometrycznych na swoim urządzeniu mobilnym i wybrałeś taką metodę logowania.
      - 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/[1]spotkania wideo (dźwięku i/lub obrazu) jest niezbędna, abyś mógł składać i potwierdzać oświadczenia przez telefon, wideo oraz czat. Potrzebujemy nagrania - aby spełnić wymogi prawa - 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, kapitałowym lub konsumenckim (np. Komisji Nadzoru Finansowego),

   w tym na ich żądania w sytuacjach wskazanych w przepisach prawa.
   Z tych samych powodów rejestrujemy i archiwizujemy wiadomości sms i mms, które z Tobą wymieniamy.
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) Nie będziesz mieć dostępu do:
   a) naszej strony internetowej,
   b) serwisu transakcyjnego na naszej stronie internetowej, aplikacji mobilnej oraz
   c) swojej karty,

   jeśli przebywasz na terytorium kraju sankcjonowanego. Listę tych krajów możesz znaleźć na naszej stronie internetowej.
10) 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,
        - ✓ doprowadziłeś do nieautoryzowanej transakcji płatniczej umyślnie lub z powodu rażącego niedbalstwa,
        - ✓ mogłeś udostępnić poufne dane pozwalające na wykorzystanie instrumentu płatniczego przez osoby nieuprawnione,
      - gdy korzystasz z aplikacji automatyzujących,
      - gdy zgłaszasz nam informację o zainstalowaniu podejrzanej aplikacji,
      - gdy jest to uzasadnione bezpieczeństwem instrumentu płatniczego.

11)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) potwierdzenie tożsamości przy użyciu Twoich indywidualnych cech biometrycznych, np. skanu odcisku palca (tzw. Touch ID, Fingerprint) lub twarzy (tzw. Face ID, Face Unlock). Z tego rozwiązania możesz korzystać, o ile wcześniej wprowadziłeś jedną z tych cech biometrycznych na swoim urządzeniu mobilnym i wybrałeś taką metodę logowania.
   d) okazanie Twojego 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:
      - zbieramy, aby realizować obwiązki, jakie wynikają z przepisów prawa,
      - wskazujemy w umowie, regulaminie lub innym dokumencie do danego produktu lub usługi.
4) W każdej chwili możemy poprosić Cię o:
   a) podanie identyfikatora, jaki od nas otrzymałeś. Możemy to zrobić nawet wtedy, gdy korzystasz z identyfikatora dodatkowego,
   b) dodatkową weryfikację Twojego oświadczenia, np. abyś przyłożył kartę do telefonu lub wprowadził hasło SMS. Możemy to zrobić jeśli uznamy, że jest to konieczne ze względów bezpieczeństwa.
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.
      - za pomocą podpisu elektronicznego, wtedy gdy zawierasz z nami nową umowę i jest to przewidziane w naszej ofercie
   b) elektronicznie – hasłem jednorazowym, mobilną autoryzacją lub PINem do aplikacji mobilnej, 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,
- ✓ przy użyciu Twoich indywidualnych cech biometrycznych, np. skanu odcisku palca (tzw. Touch ID, Fingerprint) lub twarzy (tzw. Face ID, Face Unlock). Z tego rozwiązania możesz korzystać, o ile wcześniej wprowadziłeś jedną z tych cech biometrycznych na swoim urządzeniu mobilnym i wybrałeś taką metodę autoryzacji operacji. Na naszej stronie znajdziesz listę operacji, które możesz autoryzować w ten sposób.

- 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.
- Zrobisz to podczas 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 jakie 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.
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, o ile 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 zapamiętanie np. identyfikatora czy indywidualnych danych uwierzytelniających 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 nieuprawiony 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 odpowiadali 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 przekażemy, 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:
   a) naruszenie bezpieczeństwa Twoich danych osobowych lub
   b) poważny:
      - incydent operacyjny lub
      - incydent związany z naszym bezpieczeństwem, w tym incydent o charakterze teleinformatycznym,

      które/który ma lub może mieć wpływ na Twoje interesy finansowe,

   postaramy się ograniczyć negatywne skutki tego incydentu lub naruszenia.

> 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) Ze względów bezpieczeństwa możemy Ci zawiesić lub wycofać daną usługę w naszych kanałach dostępu Zrobimy tak, do momentu, aż przestaną istnieć podstawy do zawieszenia lub wycofania, gdy podejrzewamy, że:
   a) na Twoim urządzeniu została zainstalowana złośliwa aplikacja,
   b) nieuprawniona osoba korzysta z Twojego urządzenia lub składa dyspozycję w Twoim imieniu,
   c) usługa może być wykorzystana niezgodnie z przepisami prawa, jej wykorzystanie może się wiązać z ryzykiem oszustwa płatniczego lub innych nadużyć.
4) Jako klienta od razu powiadomimy Cię o wystąpieniu poważnego incydentu operacyjnego, incydentu związanego z naszym bezpieczeństwem, który ma lub może mieć wpływ na Twoje interesy finansowe oraz naruszenia bezpieczeństwa Twoich danych osobowych, które będzie skutkować wysokim ryzykiem naruszenia Twoich praw lub wolności.
   a) Zakres informacji oraz to, jak ją przekazujemy dopasujemy do charakteru i wagi zdarzenia. Gdy wystąpi incydent lub naruszenie bezpieczeństwa Twoich danych osobowych, które będzie skutkować wysokim ryzykiem naruszenia Twoich praw i wolności, zawsze powiemy Ci:
      - jakie zdarzenie wystąpiło i jak wpływa ono na to, jak świadczymy usługi płatnicze albo na Twoje prawa lub wolności,
      - jakie mogą być skutki zdarzenia oraz co można zrobić, aby ograniczyć jego negatywne skutki.
   b) Informacje przekażemy Ci w sposób, w jaki się z Tobą komunikujemy opisany w rozdziale 15. Możemy wykorzystać do tego środki takie jak:
      - poczta tradycyjna, e-mail, SMS, telefon,
      - serwis transakcyjny na naszej stronie internetowej i aplikację mobilną,
      - naszą stronę internetową.
5) Jako klient możesz złożyć reklamację związaną z bezpieczeństwem usług płatniczych. Zasady ich składania opisaliśmy w regulaminie reklamacji.
6) Jeśli jako klient, będziesz chciał, powiadomimy Cię o nieudanych próbach dostępu do rachunku lub próbach (podjętych lub nieudanych) wykonania transakcji. Informację taką przekażemy Ci bezpłatnie w serwisie transakcyjnym. Jeśli wybierzesz powiadomienie sms/e-mail, pobierzemy opłatę zgodną z Taryfą.
7) 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.
8) Podejmujemy działania, które mają na celu zwiększenie świadomości w zakresie ryzyka dla bezpieczeństwa związanego z usługami płatniczymi, jakie oferujemy. Wsparcia i porady z zakresu bezpieczeństwa udzieli BOK.
9) 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 to 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 przekażemy 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) poświadczone 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:
   a) przez naszą stronę internetową, serwis transakcyjny na naszej stronie internetowej, aplikację /mobilną, e-mail,
   b) telefonicznie (w tym przez sms i mms), [1]podczas spotkania wideo, listownie,
   c) w naszych placówkach lub oddziałach (gdy jesteś klientem Private Banking).
2) Podstawowym językiem, w jakim się z Tobą komunikujemy jest język polski. W wybranych sekcjach:
   a) naszej strony internetowej,
   b) serwisu transakcyjnego na naszej stronie internetowej,
   c) aplikacji mobilnej

   możemy się z Tobą komunikować w innych językach. Wskazujemy je na naszej stronie internetowej.
3) Sprawdź, czego potrzebujesz, aby otrzymywać od nas informacje, oświadczenia i przesyłki:

| jak je przekazujemy? | jakie warunki musisz spełnić? |
|---|---|
| na naszej stronie internetowej | Musisz posiadać:<br>• wyposażenie techniczne i sprzęt z dostępem do Internetu (np. komputer, telefon, inne urządzenie mobilne),<br>• niezbędne oprogramowanie, o którym piszemy na naszej stronie internetowej, w tym:<br>✓ najnowszą wersję jednej z przeglądarek internetowych,<br>✓ określone wersje systemów operacyjnych. |
| w serwisie transakcyjnym na naszej stronie internetowej | Musisz posiadać:<br>• aktywny dostęp do serwisu transakcyjnego na naszej stronie internetowej,<br>• wyposażenie techniczne i sprzęt z dostępem do Internetu (np. komputer, telefon, inne urządzenie mobilne) oraz<br>• niezbędne oprogramowanie, o którym piszemy na naszej stronie internetowej, w tym:<br>✓ najnowszą wersję jednej z przeglądarek internetowych,<br>✓ określone wersje systemów operacyjnych. |
| w aplikacji mobilnej | Musisz posiadać:<br>• aplikację mobilną połączoną z naszym systemem,<br>• wyposażenie techniczne i sprzęt z dostępem do internetu (np. telefon, inne urządzenie mobilne),<br>• niezbędne oprogramowanie, o którym piszemy na naszej stronie internetowej w postaci określonych wersji systemów operacyjnych. |
| e- mailem | Musisz posiadać:<br>• wyposażenie techniczne i sprzęt z dostępem do internetu (np. komputer, telefon lub inne urządzenie mobilne) oraz<br>• niezbędne wersje oprogramowania, np.:<br>✓ przeglądarkę internetową,<br>✓ system operacyjny<br>i podać nam adres email. |
| telefonicznie<br>(w tym przez sms i mms) | Musisz posiadać<br>• wyposażenie techniczne i sprzęt (np. telefon, inne urządzenie mobilne),<br>• niezbędne oprogramowanie<br>i podać nam numer telefonu. |
| [1]korzystając z komunikatorów zewnętrznych (ich listę znajdziesz na www) | [1]Musisz posiadać:<br>• wyposażenie techniczne i sprzęt z dostępem do internetu (np. komputer, telefon lub inne urządzenie mobilne) oraz<br>• niezbędne wersje oprogramowania, np.:<br>✓ przeglądarkę internetową,<br>✓ system operacyjny<br>i podać nam adres email. |
| listownie | Musisz podać nam adres korespondencyjny.<br>• Jest nim Twój adres zamieszkania, chyba że podasz nam drugi adres, na który mamy wysyłać do Ciebie korespondencję.<br>• 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. |

4) W umowie, regulaminie lub innym dokumencie do produktu lub usługi możemy wskazać inny sposób, w jaki przekażemy Ci informacje, oświadczenie lub przesyłkę.
5) Jeśli zmienimy katalog niezbędnych
   a) przeglądarek oraz
   b) systemów operacyjnych,

   przekażemy Ci taką informację nie później niż dwa miesiące przed proponowaną datą zmian.
6) 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 wysyłać Ci korespondencję na Twój adres zamieszkania.

7) Możemy szyfrować załączniki, które otrzymujesz od nas e-mailem.
   a) Otworzysz je przy pomocy:
      - hasła do dokumentów szyfrowanych, które może mieć postać:
        - ✓ hasła, które przekażemy 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.

> ⓘ Pamiętaj nie używaj jako hasła danych osobowych oraz danych poufnych (np. haseł, które używasz w innych miejscach).

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

## 16.Kiedy zmienia się regulamin?

Regulamin możemy zmieniać z ważnych powodów i w zakresie, który wynika z tych powodów. Ważnymi powodami są:

1) wprowadzenie, zmiana lub uchylenie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, z których wynika obowiązek lub uprawnienie banku do zmiany treści stosunku prawnego z klientem,
2) wydanie, zmiana lub uchylenie przez uprawnione krajowe lub europejskie organy nadzorujące działalność banku rekomendacji, zaleceń lub stanowisk, które dotyczą banku, a także wydanie orzeczeń sądowych lub orzeczeń organów administracji publicznej, które dotyczą banku – z których wynika obowiązek lub uprawnienie banku do zmiany treści stosunku prawnego z klientem,

> ⓘ Organami nadzorującymi działalność banku są:
> - Komisja Nadzoru Finansowego,
> - Narodowy Bank Polski,
> - Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
> - organy Krajowej Administracji Skarbowej,
> - organy i instytucje Unii Europejskiej oraz
> - organy władzy i administracji publicznej.

3) zmiana naszej oferty, czyli sytuacja, gdy:
   a) wprowadzamy nowe usługi lub produkty,
   b) rozszerzamy lub zmieniamy sposób obsługi lub funkcje oferowanych produktów lub usług,
   c) rezygnujemy z oferowania usługi lub produktu. Zanim to zrobimy, poinformujemy Cię, czy mamy w ofercie podobne usługi lub produkty, z których możesz skorzystać,
   d) wprowadzamy nowe kanały sprzedaży,
4) konieczność naszego dostosowania się do zmian:
   a) w systemach rozliczeniowych, w których bank uczestniczy,
   b) wprowadzanych przez organizacje płatnicze dla wydawców kart lub podmiotów, które świadczą usługi płatnicze,
   c) wynikających z rozwoju technologicznego, technicznego lub informatycznego banku lub naszych dostawców rozwiązań informatycznych, bez których nie możemy oferować i obsługiwać naszych produktów i usług,
5) okoliczności, w których:
   a) aktualizujemy dane adresowe i rejestrowe banku (np. wysokość kapitału zakładowego),
   b) wprowadzamy nową lub zmieniamy dotychczasową nazwę marketingową naszych usług i produktów lub usług i produktów, które oferujemy wspólnie z naszymi partnerami,
   c) zwiększamy bezpieczeństwo korzystania z produktów lub usług,
   d) wprowadzamy zmiany porządkowe o charakterze technicznym, w tym dodatkowe wyjaśnienia, które nie zwiększają Twoich obowiązków ani nie zmniejszają Twoich uprawnień,
   e) poprawiamy błędy literowe, ortograficzne, interpunkcyjne,
   f) łączymy lub rozdzielamy nasze regulaminy,
   g) zmieniamy język, styl, czcionkę, formę lub grafikę regulaminu.

## 17.Jak i kiedy przekażemy informację o zmianie regulaminu?

| **Jak i kiedy przekażemy informację o zmianie regulaminu?** | 1) Informację o zmianach regulaminu przekażemy:<br>a) elektronicznie (komunikat w systemie transakcyjnym, e-mail lub SMS) lub pisemnie, a także<br>b) na naszej stronie internetowej.<br>2) Jeśli korzystasz z produktów i usług dla osób fizycznych i klientów Private Banking to wraz z informacją o zmianie regulaminu przekażemy jego nową |
|---|---|

wersję na trwałym nośniku. Po poinformowaniu o modyfikacji regulaminu zobowiązujemy się jej nie zmieniać i nie usuwać.

3) Informację o zmianie regulaminu przekażemy:
   a) **nie później niż 2 miesiące** przed datą wejścia w życie zmian - jeśli korzystasz z produktów i usług dla osób fizycznych i klientów Private Banking.
   b) **nie później niż na 14 dni** przed datą wejścia w życie zmian - jeśli korzystasz z produktów i usług dla firm.

**Jakie zmiany możemy wprowadzić wcześniej?**

1) Gdy:
   a) wprowadzamy nowe: produkty lub usługi, sposoby obsługi lub funkcje produktów i usług, możliwości wnioskowania o produkty lub usługi, sposoby składania dyspozycji, kanały sprzedaży lub tryby zawarcia umowy – które nie wpływają na dotychczasowe prawa i obowiązki stron umowy,
   b) przestajemy oferować produkty i usługi, co nie wpływa na Twoje prawa i obowiązki związane z produktami lub usługami, z których korzystasz,
   c) wprowadzamy zmiany porządkowe o charakterze technicznym, w tym dodatkowe wyjaśnienia, które nie zwiększają Twoich obowiązków ani nie zmniejszają Twoich uprawnień a także gdy poprawiamy błędy literowe, ortograficzne lub interpunkcyjne

   to informacje o tych zmianach w regulaminie możemy przekazać przez komunikat na naszej stronie internetowej w terminach krótszych niż te, które wskazujemy w sekcji „Jak i kiedy przekażemy informację o zmianie regulaminu".
2) Gdy aktualizujemy wysokość kapitału zakładowego banku to informację o tej zmianie w regulaminie przekażemy przez komunikat na naszej stronie internetowej po jej dokonaniu, tak szybko jak to będzie możliwe.

**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. Jeśli prześlesz nam swój sprzeciw, ale nie wypowiesz umowy, umowa wygaśnie dzień przed tym, jak wejdą w życie proponowane zmiany.

## 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 |
| **Zmienić indywidualne dane uwierzytelniające i sposób potwierdzania oświadczeń** | | | | |
| aktywować lub odblokować dostęp do serwisu transakcyjnego na naszej stronie internetowej lub BOK | TAK/NIE[2] (zamówienie pakietu aktywacyjnego) | TAK/TAK (zamówienie pakietu aktywacyjnego) | TAK (zamówienie pakietu aktywacyjnego)<br>NIE[2] | TAK (zamówienie pakietu aktywacyjnego) |
| zmienić hasło do serwisu transakcyjnego na naszej stronie internetowej lub BOK (mLinii) | TAK/NIE | TAK/TAK (zamówienie pakietu aktywacyjnego) | TAK (zamówienie pakietu aktywacyjnego)<br>NIE[2] | TAK (zamówienie pakietu aktywacyjnego) |
| zablokować dostęp do serwisu transakcyjnego na naszej stronie internetowej lub BOK (mLinii) | TAK | TAK | NIE | NIE |

[2] Dotyczy tylko klientów Private Banking.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| odłączyć aplikację mobilną od naszego systemu (zablokować dostęp do aplikacji mobilnej) | TAK | TAK | TAK/NIE[2] | TAK |
| połączyć aplikację mobilną z naszym systemem (odblokować dostęp do aplikacji mobilnej) | TAK | TAK (tylko w trybie awaryjnym) /NIE[2] | TAK/NIE[2] | TAK |
| zmienić PIN do aplikacji mobilnej | NIE/TAK | NIE | NIE | NIE |
| zmienić identyfikator dodatkowy | TAK/NIE | NIE | NIE | NIE |
| aktywować hasła SMS | TAK/NIE | TAK/NIE[2] | TAK/NIE[2] | TAK |
| aktywować mobilną autoryzację | NIE/TAK | NIE | TAK/NIE[2] | TAK |
| 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[2] | TAK |
| dodać sprzęt, na którym korzystasz z serwisu transakcyjnego na naszej stronie internetowej do listy urządzeń zaufanych | TAK/NIE | NIE | NIE | NIE |
| usunąć sprzęt, na którym korzystasz z serwisu transakcyjnego na naszej stronie internetowej z listy urządzeń zaufanych | TAK/NIE | NIE | NIE | NIE |
| dodać sprzęt, na którym korzystasz z aplikacji mobilnej do listy urządzeń zaufanych | NIE/TAK[3] | NIE | NIE | NIE |
| usunąć sprzęt, na którym korzystasz z aplikacji mobilnej z listy urządzeń zaufanych | NIE/TAK[4] | TAK/NIE[2] | TAK/NIE[2] | TAK |
| sprawdzić jakie masz hasło do dokumentów szyfrowanych | TAK | NIE | NIE | NIE |
| zmienić hasło do dokumentów szyfrowanych | TAK | NIE | NIE | NIE |
| zrezygnować z szyfrowania przez nas tych załączników, do otwarcia których potrzebne jest hasło do dokumentów szyfrowanych | TAK/NIE | NIE | NIE | NIE |
| **Zaktualizować jedną z Twoich danych:** | | | | |
| adres e-mail | TAK | TAK/NIE[2] | TAK/NIE[2] | TAK |
| adres korespondencyjny | TAK | TAK/NIE[2] | TAK/NIE[2] | TAK |
| adres zamieszkania/zameldowania | TAK | TAK/NIE[2] | TAK/NIE[2] | TAK |
| adres podatkowy | TAK | TAK/NIE[2] | TAK/NIE[2] | TAK |
| numer telefonu | NIE/TAK[7] | TAK/NIE[2] | TAK/NIE[2] | TAK |

[3] Dodanie sprzętu, na którym korzystasz za aplikacji mobilnej do listy urządzeń zaufanych nastąpi, gdy połączysz aplikację mobilną, którą masz zainstalowaną na tym sprzęcie z naszym systemem.
[4] Usunięcie sprzętu, na którym korzystasz za aplikacji mobilnej z listy urządzeń zaufanych nastąpi, gdy odłączysz aplikację mobilną, którą masz zainstalowaną na tym sprzęcie od naszego systemu.
[5] Na stronie internetowej umieścimy informację, od kiedy dokładnie będziesz mógł zmienić dane dowodu osobistego i dokumentu mObywatel w placówce
[6] Na stronie internetowej umieścimy informację od kiedy zamówisz opinię i zaświadczenie w serwisie transakcyjnym lub za pośrednictwem BOK (dotyczy klientów PB).
[7] Na stronie internetowej umieścimy informację od kiedy będziesz mógł zmienić numer telefonu w aplikacji.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| typ dokumentu tożsamości | NIE | NIE | TAK/NIE[2] | TAK |
| serię, numer i datę ważności dowodu osobistego | TAK | TAK/NIE[2] | TAK/TAK[2], [5] | TAK |
| serię, numer i datę ważności dokumentu tożsamości innego niż dowód osobisty | TAK | TAK/NIE[2] | TAK/NIE[2], [5] | TAK |
| typ dodatkowego dokumentu tożsamości | NIE | TAK/NIE[2] | TAK/NIE[2] | TAK |
| serię i numer dodatkowego dokumentu tożsamości | NIE | TAK/NIE[2] | TAK/NIE[2] | TAK |
| imię | NIE | NIE | TAK/NIE[2] | TAK |
| nazwisko | TAK | NIE | TAK/NIE[2] | TAK |
| nazwisko panieńskie matki | NIE | NIE | TAK/NIE[2] | TAK |
| numer PESEL | NIE | NIE | TAK/NIE[2] | TAK |
| numer NIP | NIE | NIE | TAK/NIE[2] | TAK |
| stan cywilny | NIE | TAK/NIE[2] | TAK/NIE[2] | TAK |
| zapis dotyczący płci | NIE | NIE | TAK/NIE[2] | TAK |
| obywatelstwo | NIE | NIE | TAK/NIE[2] | TAK |
| nazwę urzędu skarbowego | TAK | TAK/NIE[2] | TAK/NIE[2] | TAK |
| zawód wykonywany | TAK | TAK/NIE[2] | TAK/NIE[2] | TAK |
| **Zaktualizować jedną z danych firmy** (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 |
| wielkość zatrudnienia | TAK | NIE | TAK | NIE DOTYCZY |
| **Wykonać jedną z tych czynności:** | | | | |
| zamówić opinię i zaświadczenie | TAK/TAK | TAK/TAK[6] | TAK/NIE[3] | TAK |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| zastrzec dokument | TAK | TAK | TAK | TAK |
| zastrzec numer PESEL | TAK/TAK | TAK | TAK | TAK |
| ⓘ Cofnąć zastrzeżenie numeru PESEL (odstrzec PESEL) możesz na stronie internetowej gov.pl, w aplikacji mObywatel.gov.pl lub w dowolnym urzędzie gminy. | | | | |

## 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.

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 wg stanu na dzień 01.01.2024 r. wynosi 169 860 668 złotych.