



Regulamin kart debetowych dla osób fizycznych i klientów Private Banking w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.

Obowiązuje od 22 kwietnia 2020 r.

Spis treści

1.	Co znajdziesz w regulaminie?	3
2.	Poznaj definicje zwrotów, których często używamy w regulaminie	3
3.	Jak możesz otrzymać kartę debetową?	5
4.	Jakie dodatkowe zasady stosujemy dla kart dla pełnomocników?	6
5.	Jakie opłaty i prowizje wiążą się z kartami debetowymi?	6
6.	Jak możesz korzystać z karty?	6
7.	Ile możesz wydać/wypłacić kartą?	6
8.	Jak przebiegają płatności kartą?	6
9.	Jak przewalutowujemy transakcje kartowe?	7
10.	Usługa wielowalutowa	8
11.	Usługa wypłaty ze wszystkich bankomatów	9
12.	Kiedy możemy nie zgodzić się na transakcję kartową?	9
13.	Jak możesz odwołać zlecenie płatnicze?	10
14.	Jak możesz odwołać transakcję kartową?	10
15.	Kiedy możesz wystąpić o zwrot kwoty transakcji kartowej?	10
16.	Jak udostępniamy Ci zestawienie transakcji kartowych?	10
17.	Do kiedy można korzystać z karty?	10
18.	Jak i kiedy karta się odnawia?	11
19.	Kiedy zastrzegamy kartę i jak postępujemy dalej?	11
20.	Kiedy wydamy Ci duplikat karty?	12
21.	Kiedy możemy wymienić kartę na inną?	12
22.	Jak możesz zrezygnować z karty?	12
23.	Jak bezpiecznie korzystać z karty?	12
24.	Kiedy zmienia się regulamin i jak przekazujemy informację o jego zmianach?	13
25.	Kiedy możemy zmienić lub rozwiązać umowę?	13
26.	Rodzaje kart, które wydajemy	13
27.	Karty w postaci plastiku (szczegółowe zasady)	14
28.	eKarta (szczegółowe zasady)	14
29.	Breloki, naklejki, opaski, zegarki i inne elektroniczne urządzenia płatnicze z anteną zbliżeniową, dla których nie musisz mieć aplikacji dostawcy zewnętrznego (szczegółowe zasady)	15
30.	Lista czynności, które możesz wykonać w ramach obsługi karty	15

1. Co znajdziesz w regulaminie?

- 1) W regulaminie zapisaliśmy zasady, na których my wydajemy, a Ty korzystasz z naszych kart debetowych dla osób fizycznych. Szczegółowy wykaz zagadnień znajdziesz w spisie treści.
- 2) Zachęcamy, abyś zapoznał się z innymi dokumentami. Znajdziesz w nich informacje, które uzupełniają ten regulamin. Informacje o:
 - a) warunkach, na jakich otwieramy rachunek osobisty, na jakich możesz dysponować rachunkiem - znajdziesz w regulaminie rachunków,
 - b) zasadach, na jakich obsługujemy klientów, czyli m.in.:
 - sposobach dostępu do produktów i usług, które oferujemy,
 - zasadach modernizacji, konserwacji i aktualizacji naszego systemu bankowego,
 - obowiązkach klientów dotyczących aktualizacji danych,
 - jak bezpiecznie korzystać ze sposobów dostępu i jak składać dyspozycje,
 - czego potrzebujesz, by otrzymywać od nas informacje- znajdziesz w regulaminie obsługi klientów.
 - c) zasadach realizacji zleceń płatniczych i naszej odpowiedzialności za nie - znajdziesz w regulaminie usług płatniczych
 - d) zasadach, na jakich rozpatrujemy reklamacje – znajdziesz w regulaminie reklamacji,
 - e) wszystkich opłatach i prowizjach oraz ich wysokości – znajdziesz w taryfie,
 - f) płatnościach telefonem za pomocą Google Pay – znajdziesz w regulaminie Google Pay,
 - g) płatnościach telefonem za pomocą Apple Pay – znajdziesz w regulaminie Apple Pay,
 - h) płatnościach urządzeniem marki Garmin – znajdziesz w regulaminie Garmin Pay,
 - i) płatnościach urządzeniem marki Fitbit – znajdziesz w regulaminie Fitbit Pay.Aktualne regulaminy i taryfę znajdziesz na naszej stronie internetowej. Udostępniamy je również w placówkach i oddziałach.
- 3) Regulamin zastępuje:
 - a) Regulamin kart debetowych dla osób fizycznych w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A. oraz
 - b) Regulamin debetowych kart płatniczych dla Klientów Private Banking mBanku S.A.
- 4) Jeśli nie wykonujemy należycie umowy, odpowiadamy na zasadach Kodeksu Cywilnego.

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 posiadacza rachunku, który korzysta z karty mBanku. Dotyczy to również zdań, gdy używamy takich słów, jak „możesz”, „płacisz”, „korzystasz”),
 - b) ilekroć piszemy w formie „my” – mamy na myśli mBank S.A. Dotyczy to także zdań, gdy używamy słów takich jak „wydajemy”, „przeliczamy”, „zastrzegamy” itp.
- 2) To jest spis określeń, które mają szczególne znaczenie w regulaminie. Zapoznaj się z nimi, ponieważ często ich używamy:

agent rozliczeniowy	bank bądź inna instytucja, która zawiera z akceptantami umowy, na podstawie których możesz z danego akceptanta płacić kartą.
akceptant	przedsiębiorca, który przyjmuje płatności kartami (na podstawie umowy z agentem rozliczeniowym).
aplikacja płatnicza	aplikacja na Twoim urządzeniu mobilnym, funkcja systemu tego urządzenia. Dzięki niej możesz płacić urządzeniem mobilnym.
Apple Pay	aplikacja płatnicza na urządzeniu mobilnym z systemem iOS.
autoryzacja	Twoja zgoda na transakcję kartą.
bankomat	urządzenie, w którym wypłacisz gotówkę lub dokonasz innych operacji, np. sprawdzisz saldo rachunku
blokada autoryzacyjna	blokada środków na rachunku. Powstaje, gdy autoryzujesz transakcję kartową, a my się na nią zgadzamy.
dane karty	numer karty, data jej ważności lub kod CVV2/CVC
dowód transakcji	dokument, który potwierdza, że wykonałeś transakcję kartową. Otrzymujesz go od akceptantów, w oddziałach banków lub w bankomatach (wydruk).
Fitbit Pay	technologia, która pozwala płacić za pomocą urządzeń marki Fitbit (np. zegarek). Aby to było możliwe, musisz dodać kartę płatniczą do aplikacji Fitbit.
Garmin Pay	technologia, która pozwala płacić za pomocą urządzeń marki Garmin (np. zegarek). Aby to było możliwe, musisz dodać kartę płatniczą do aplikacji Garmin Connect Mobile.
Google Pay	aplikacja płatnicza na urządzeniu mobilnym z systemem Android.
karta	karta płatnicza – główna lub dodatkowa – w każdej postaci (także danych karty, jeśli wystarczą one do transakcji). Kartę wydajemy na podstawie licencji organizacji płatniczej (jej znak znajdziesz na karcie).
karta dodatkowa	karta pełnomocnika.
karta główna	karta posiadacza rachunku.
karta tymczasowa	karta, którą wydamy Ci w naszej placówce (lub oddziale - jeśli jesteś klientem Private Banking)- bez Twojego imienia i nazwiska.

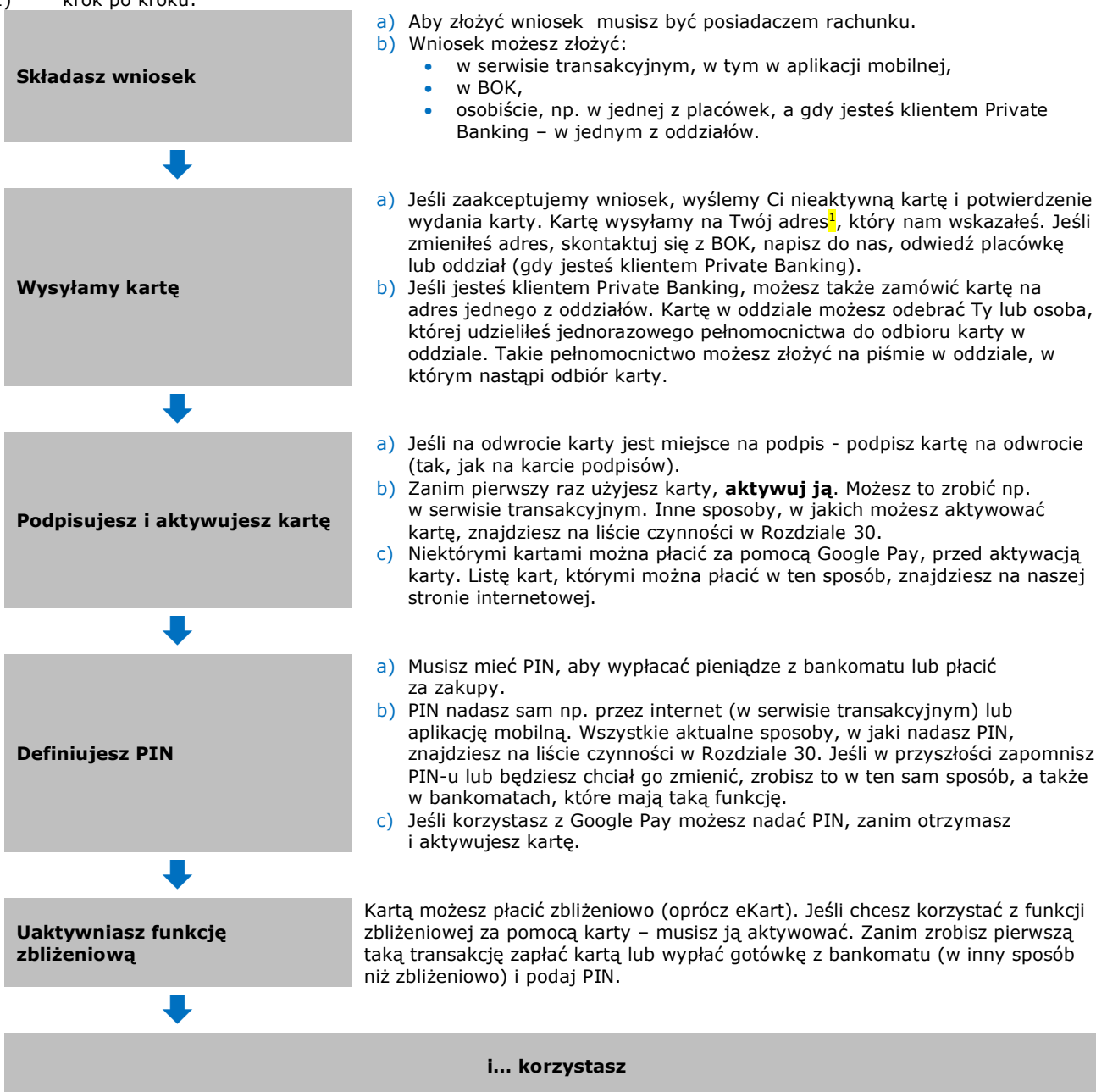
	Jednorazowy kod, który potwierdza tożsamość użytkownika oraz dodatkowo autoryzuje transakcję kartową (zgodnie ze standardem 3-D Secure).
kod 3-D Secure	Kod 3-D Secure wysyłamy w formie: <ul style="list-style-type: none"> a) wiadomości SMS na telefon komórkowy użytkownika zarejestrowany w Banku - jeśli użytkownik korzysta z haseł jednorazowych, b) powiadomienia w aplikacji mobilnej - jeśli użytkownik korzysta z mobilnej autoryzacji.
kod CVV2/CVC2	trzycyfrowy kod, który potwierdza autentyczność karty. Znajdziesz go najczęściej na odwrocie karty (możemy też udostępnić Ci go w innej formie).
kod identyfikacyjny	poufne dane, które mogą być potrzebne, gdy płacisz kartą. To np. kod CVV2/CVC2, kod 3-D Secure oraz PIN, ale także numer, hasło lub inne oznaczenie użytkownika.
limit autoryzacyjny	limit transakcji kartowych, na które udzielimy zgody – ustalamy jego domyślną minimalną i maksymalną wartość.
limit eKarty	maksymalna kwota, jaką jednorazowo możesz załadować eKartę.
ładowanie/rozładowanie eKarty	zwiększenie/zmniejszenie kwoty środków dostępnych na eKarcie.
mKantor	usługa natychmiastowej transakcji wymiany walut.
odbiorca	każdy, kto przyjmuje od Ciebie pieniądze z tytułu transakcji płatniczej (może to być np. osoba fizyczna lub osoba prawna).
organizacja płatnicza	podmioty, które zarządzają systemem rozliczeń transakcji kartowych np. Visa International lub Mastercard International
PIN	czterocyfrowy, poufny numer, którym potwierdzasz transakcję kartową (ustalasz go sam). Jest jedną z indywidualnych danych uwierzytelniających. Więcej na temat takich danych przeczytasz w regulaminie obsługi klientów.
potwierdzenie wydania karty	dokument, w którym potwierdzamy, że wydaliśmy Ci kartę.
pre-autoryzacja	jest to operacja kartowa, która polega na zablokowaniu kwoty na Twoim rachunku. Kwotę blokujemy w wysokości, na jaką udzieliłeś zgody. Blokada widnieje do czasu, gdy: otrzymamy rozliczenie Twojej transakcji kartowej lub anuluje ją odbiorca/akceptant lub rozwiąże się samodzielnie bez rozliczenia. Pre-autoryzacja występuje, jeżeli w momencie płatności nie jest znana ostateczna kwota transakcji kartowej. Najczęściej dokonują jej linie lotnicze, hotele, firmy wynajmujące auta, itp. Kwota pre-autoryzacji jest kwotą szacunkową. Kwota, którą ostatecznie obciążymy Twój rachunek może różnić się od kwoty pre-autoryzacji.
przewalutowanie	przeliczenie kwoty transakcji kartowej w innej walucie (według kursów z naszej tabeli kursowej lub kursów organizacji płatniczej).
rachunek walutowy	rachunek w walucie obcej.
regulamin	ten regulamin.
regulamin Apple Pay	regulamin korzystania z kart płatniczych w ramach Apple Pay.
regulamin Fitbit Pay	regulamin korzystania z kart płatniczych w ramach Fitbit Pay.
regulamin Garmin Pay	regulamin korzystania z kart płatniczych w ramach Garmin Pay.
regulamin Google Pay	regulamin korzystania z kart płatniczych w ramach Google Pay.
regulamin obsługi klientów	regulamin obsługi klientów w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.
regulamin rachunków	regulamin rachunków dla osób fizycznych i klientów Private Banking.
regulamin reklamacji	regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji.
regulamin usługi mKantor	regulamin usługi natychmiastowej transakcji wymiany walut dla osób fizycznych i klientów Private Banking.
standard 3-D Secure	standard bezpieczeństwa: <ul style="list-style-type: none"> a) Mastercard SecureCode lub Mastercard Identity Check (dla kart Mastercard) b) Verified by Visa lub Visa Secure (dla kart Visa). Chroni transakcje kartowe online u akceptantów, którzy oferują to zabezpieczenie. Obejmuje on wszystkie karty użytkowników, którzy zarejestrowali w naszym systemie numer swojego telefonu komórkowego.
tabela kursowa	tabela, w której określamy stosowane przez nas kursy waluty. Tabelę znajdziesz na naszej stronie internetowej.
transakcja autoryzowana	transakcja kartowa, którą Ty autoryzowałeś, a my się na nią zgodziliśmy.
transakcja kartowa	transakcja płatnicza, do której używasz karty lub jej danych. Może nią być płatność za towary i usługi, wypłata gotówki, wpłata gotówki lub cash-back.
transakcja zbliżeniowa	transakcja kartowa, którą realizujesz przez zbliżenie karty lub urządzenia mobilnego do czytnika (np. w terminalu akceptanta lub bankomacie, który ma tę funkcję).
typ karty	jedna z kart z naszej oferty.
umowa	umowa, na podstawie której prowadzimy Twój rachunek oraz wydajemy i obsługujemy karty.
usługa wielowalutowa	usługa do kart, umożliwia wykonywanie płatności kartą i wypłat gotówki z rachunków walutowych.
usługa wypłaty ze wszystkich bankomatów	usługa, która polega na zwolnieniu z opłat za wypłaty ze wszystkich bankomatów w Polsce, po spełnieniu warunków, które wskazaliśmy w tym regulaminie.

urządzenie	urządzenie, dzięki któremu możesz wykonywać transakcje kartowe, np. bankomat, wpłatomat, terminal, urządzenie samoobsługowe akceptujące karty.
użytkownik	Ty, jako posiadacz rachunku, każdy współposiadacz rachunku (jeśli macie rachunek wspólny) oraz Pełnomocnik, którego upoważniłeś, by mógł posługiwać się kartą. Użytkownik jest płatnikiem czyli może składać zlecenia płatnicze.
waluta rozliczeniowa	złoty polski lub waluta obca, której używa organizacja płatnicza, gdy przewalutowuje transakcję kartową w walucie innej niż rachunek, do którego masz kartę. Informację o rodzajach walut rozliczeniowych i kursach walutowych znajdziesz na naszej stronie internetowej.
wniosek	wniosek o wydanie karty debetowej.
zapytanie autoryzacyjne	prośba o blokadę środków, którą otrzymaliśmy.
zestawienie transakcji	wykaz Twoich transakcji kartowych oraz ewentualnych opłat i prowizji, które pobraliśmy od Ciebie.

- 3) Wyjaśnienia pozostałych określeń, którymi się posługujemy znajdziesz w regulaminie obsługi klientów, regulaminie rachunków oraz regulaminie usług płatniczych.

3. Jak możesz otrzymać kartę debetową?

- 1) krok po kroku:



- 2) Możesz korzystać z kart, które wskazaliśmy w taryfie.

¹ Nie dotyczy eKarty bez plastiku. Tego rodzaju karty nie wysyłamy. Dane karty pojawiają się w Twoim serwisie transakcyjnym i aplikacji mobilnej.

- 3) Jeśli nie odbierzesz karty i wróci ona do nas, skontaktujemy się z Tobą w ciągu 14 dni, aby ustalić inny adres wysyłki. Zniszczymy kartę, jeśli nie odbierzesz jej w ciągu 60 dni od dnia, w którym karta wróciła do nas.
- 4) Karty, które wydajemy, są naszą własnością.
- 5) Możemy nie wydać Ci karty. O odmowie powiadomimy Cię pisemnie, telefonicznie lub mailem.

4. Jakie dodatkowe zasady stosujemy dla kart dla pełnomocników?

- 1) Możesz, jako posiadacz rachunku, złożyć wniosek o kartę dla pełnomocnika. Jeśli decydujesz się na kartę dla pełnomocnika, pamiętaj, że:
 - a) upoważniasz go do tego, aby mógł on dysponować pieniędzmi na Twoim rachunku za pośrednictwem karty,
 - b) Pełnomocnik powinien znać ten regulamin (to Ty odpowiadasz za to, czy Pełnomocnik używa karty zgodnie z regulaminem),
 - c) Pełnomocnik szczególnie może zdefiniować PIN tylko w BOK, a zmienić go – w BOK lub w bankomatach, które mają taką funkcję.
- 2) Posiadacz rachunku określa limity autoryzacyjne dla kart dodatkowych. Pełnomocnik rodzajowy do rachunku może zmieniać limity tylko dla swojej karty.
- 3) Pełnomocnik może składać dyspozycje, które dotyczą tylko jego karty.
- 4) Pełnomocnik nie może używać karty, gdy wygaśnie jego pełnomocnictwo (lub posiadacz rachunku je odwoła).

5. Jakie opłaty i prowizje wiążą się z kartami debetowymi?

- 1) Opłaty i prowizje za czynności bankowe, w tym te, które wiążą się z kartami i usługami do niej, znajdziesz w taryfie.
- 2) Możemy zmienić taryfę w trakcie umowy w przypadkach, które określa regulamin rachunków.
- 3) Sposoby i terminy, w jakich przekazujemy informację o zmianach taryfy, określa regulamin rachunków.
- 4) Wraz z informacją o zmianie taryfy prześlemy Ci jej nową wersję na trwałym nośniku. Po poinformowaniu Cię o modyfikacji taryfy zobowiązujemy się nie zmieniać ani nie usuwać wersji, którą Ci przekazaliśmy.
- 5) Jeśli opłaty pobieramy okresowo, robimy to jedynie za okres, gdy obowiązuje umowa. Jeśli zapłacisz je z góry, a będziesz miał prawo do zwrotu, zwrócimy je proporcjonalnie.
- 6) Akceptanci lub oddziały banków mogą pobrać dodatkowe prowizje, na które nie mamy wpływu np. prowizje za przewalutowanie środków, prowizje bankomatu za granicą.
- 7) Jeśli korzystasz z usługi wypłaty ze wszystkich bankomatów:
 - a) jesteś zwolniony z opłaty z tytułu wypłaty ze wszystkich bankomatów w Polsce.
 - b) jednorazowa wypłata z bankomatu musi wynieść nie mniej niż 100 złotych, jeśli będzie niższa, naliczymy prowizję zgodnie z taryfą.
 - c) możesz zrezygnować z usługi w trakcie danego miesiąca. Opłatę za ostatni miesiąc proporcjonalnie zmniejszymy.
 - d) i masz u nas kredyt odnawialny, opłatę za usługę pobierzemy w dniu, w którym nastąpi kapitalizacji odsetek.
 - e) a dzień pobrania opłaty wypada w dniu, który nie jest dniem roboczym, opłatę pobieramy pierwszego, kolejnego dnia roboczego.

6. Jak możesz korzystać z karty?

- 1) Karty możesz używać w Polsce i za granicą, po to, aby:
 - a) płacić za towary i usługi w miejscach, które akceptują karty danej organizacji płatniczej (np. sklepy tradycyjne i internetowe, punkty usługowe, bankomaty i inne urządzenia),
 - b) wypłacać gotówkę w bankomatach lub oddziałach banków, które oferują taką możliwość
 - c) wpłacać gotówkę we wpłatomatach,
 - d) sprawdzać saldo Twojego rachunku (w bankomatach, które mają taką funkcję),
 - e) korzystać z funkcji cash-back, czyli wypłacać pieniądze przy okazji płatności kartą za zakupy (w sklepie lub punkcie, który ma taką usługę).
- 2) Jako posiadacz rachunku możesz wydawać dyspozycje do wszystkich kart, które wydaliśmy do rachunku. Możesz to zrobić w serwisie transakcyjnym, przez BOK, w naszej placówce lub oddziale (jeśli jesteś klientem Private Banking).
- 3) Ponosimy odpowiedzialność za zlecenia płatnicze dotyczące transakcji kartowej, które, z przyczyn leżących po naszej stronie, nie zostały wykonane lub zostały wykonane nienależycie. Naszą odpowiedzialność opisujemy w regulaminie usług płatniczych.

7. Ile możesz wydać/wypłacić kartą?

- 1) Możesz dysponować środkami, które masz na rachunku do wysokości salda dostępnego na rachunku i w ramach limitów autoryzacyjnych. Domyślne limity autoryzacyjne znajdziesz na naszej stronie internetowej. Przekażą Ci je także konsultanci BOK, pracownicy placówek lub oddziałów (gdy jesteś klientem Private Banking).
- 2) Twoje limity autoryzacyjne muszą mieścić się w maksymalnych i minimalnych limitach, które określiliśmy dla wszystkich typów kart debetowych. Możesz je dowolnie zmieniać w tych granicach.
- 3) Minimalne lub maksymalne limity autoryzacyjne możemy zmieniać z tych samych powodów, co regulamin. O zmianach limitów informujemy w taki sam sposób i w tym samym terminie, co o zmianach regulaminu.

8. Jak przebiegają płatności kartą?

- 1) Uznajemy, że otrzymaliśmy Twoje zlecenie płatnicze, które dotyczy transakcji kartowej, z chwilą, gdy do nas dotarło.
- 2) Realizujemy zlecenie płatnicze dotyczące płatności lub wypłaty kartą w tym samym dniu, w którym je złożyłeś.
- 3) Identyfikujemy osobę, która dokonuje płatności, jedynie na podstawie numeru karty, który jest unikatowym identyfikatorem użytkownika.

ETAP I: Autoryzujesz transakcję kartową

- 1) Jeśli płacisz kartą, musisz autoryzować tę operację.

- 2) Autoryzujesz transakcję kartową, gdy płacisz nią lub wypłacasz gotówkę, czyli:
 - a) używasz karty i wprowadzasz PIN w sklepach i innych punktach, w bankomatach (w tym zbliżeniowych) lub innych urządzeniach lub w oddziałach banków,
 - b) zbliżasz kartę do czytnika zbliżeniowego i wprowadzasz PIN w bankomatach zbliżeniowych,
 - c) używasz karty i składasz podpis na dowodzie transakcji kartą w sklepach i innych punktach lub w oddziałach banków,
 - d) używasz karty bez PIN-u lub podpisu, jeśli terminal płatniczy o to nie poprosi (np. wpłaty we wplatomacie czy płatności przy bramkach na autostradzie),
 - e) podajesz dane karty przy zamówieniu internetowym lub telefonicznym. Sklep może Cię poprosić o: numer karty, Twoje dane, datę ważności karty, kod CVV2/CVC2, kod 3-D Secure,
 - f) podajesz dane karty i składasz podpis na zamówieniu pocztowym,
 - g) zbliżasz kartę do czytnika zbliżeniowego, bez konieczności wprowadzenia PINu lub złożenia podpisu na dowodzie transakcji,
 - h) zbliżasz kartę do czytnika zbliżeniowego i wprowadzasz PIN lub składasz podpis na dowodzie transakcji.
- 3) Jeśli przy autoryzacji korzystasz z podpisu, musi być on zgodny z podpisem na karcie. Inny podpis nie zwalnia Cię z odpowiedzialności prawnej i finansowej za płatność Twoją kartą.
- 4) Akceptant lub oddział banku ma prawo żądać, abyś pokazał dokument tożsamości, a Ty jesteś zobowiązany, by to zrobić.
- 5) Możemy kontaktować się z Tobą, aby potwierdzić transakcję kartową.
- 6) Możemy poprosić Cię o silne uwierzytelnienie transakcji, gdy autoryzujesz płatność, np. poprosić o:
 - a) PIN w sklepie (nawet gdy płacisz zbliżeniowo mniej niż wynosi limit dla transakcji zbliżeniowych),
 - b) kod 3-D Secure, gdy płacisz online,
 - c) PIN gdy używasz Google Pay, Garmin Pay lub Fitbit Pay.
 - d) PIN lub biometryczne uwierzytelnienie transakcji (np. odcisk kciuka) gdy płacisz Apple Pay.

ETAP II: Zgadamy się na transakcję kartową (na podstawie zapytania autoryzacyjnego)

- 1) Jeśli otrzymamy zapytanie autoryzacyjne, udzielamy zgody na transakcję kartową do wysokości salda na rachunku oraz wysokości dostępnego limitu autoryzacyjnego.
- 2) Następnie blokujemy na rachunku pieniądze w kwocie, która odpowiada wartości transakcji kartowej lub pre-autoryzacji, na którą udzieliliśmy zgody.
- 3) Kwota ta zmniejsza saldo dostępne na rachunku do czasu, gdy rozliczymy transakcję kartową, rozwiążemy blokadę autoryzacyjną (zależy, które ze zdarzeń nastąpi wcześniej) lub anuluje ją akceptant.
- 4) Blokadę autoryzacyjną utrzymujemy nie dłużej niż 14 dni. Jeśli w tym czasie nie rozliczyliśmy transakcji, rozwiązujemy blokadę autoryzacyjną i zwiększamy saldo dostępne na rachunku o kwotę nierozliczonej transakcji kartowej. W historii swoich operacji nie będziesz tego widział.
- 5) Informacja o maksymalnym czasie blokady autoryzacyjnej jest dostępna na naszej stronie internetowej, w BOK, placówkach i oddziałach.

ETAP III: Rozliczamy transakcję kartową

- 1) Obciążamy rachunek, w walucie w jakiej jest prowadzony i do którego wydaliśmy kartę. Obciążamy go kwotą transakcji kartowej z datą, kiedy rozliczyliśmy transakcję. Zasada ta nie dotyczy usługi wielowalutowej, o której przeczytasz w rozdziale 10.
- 2) W dzień rozliczenia obciążymy Twój rachunek kwotą wszystkich transakcji, które przekazał nam agent rozliczeniowy lub inny uprawniony podmiot. Obciążymy Twój rachunek też wszelkimi opłatami i prowizjami związanymi z kartą oraz usługami dodatkowymi, które wynikają z naszej taryfy. Obciążenie nastąpi niezależnie od tego, czy są na nim środki na ich pokrycie. Jeśli ich zabraknie, obciążenie to spowoduje debet na Twoim rachunku.
- 3) Możemy obciążyć rachunek kwotą transakcji kartowej, którą otrzymaliśmy do rozliczenia po rozwiązaniu blokady autoryzacyjnej. Dotyczy to także wszelkich opłat i prowizji związanych z transakcją.
- 4) Obciążymy Cię transakcjami kartowymi wykonanymi na odległość (internet, poczta, telefon), mimo że nie użyłeś fizycznie karty.
- 5) Mogą zdarzyć się transakcje, dla których nie otrzymamy zapytania autoryzacyjnego. Nie będziemy mogli dokonać blokady autoryzacyjnej i saldo dostępne na rachunku pomniejszy tylko wtedy, gdy rozliczymy transakcję. W takim przypadku na rachunku może powstać saldo debetowe.
- 6) Mogą się zdarzyć transakcje, dla których kwota zapytania autoryzacyjnego jest różna od kwoty rozliczenia, którą przysłał odbiorca. Jeśli rozliczenie jest na wyższą kwotę niż zapytanie autoryzacyjne, na rachunku może powstać saldo debetowe.

9. Jak przewalutowujemy transakcje kartowe?

- 1) Część zasad przewalutowania transakcji kartowych w walucie innej niż waluta rachunku, jest wspólna dla wszystkich kart:
 - a) przewalutowujemy transakcje kartowe w oparciu o referencyjne kursy walutowe z naszej tabeli kursowej. Kursy zmieniają się w ciągu dnia roboczego. Aktualna tabela kursowa jest dostępna na naszej stronie internetowej,
 - b) aktualny kurs walut (oraz to, jak często go zmieniamy) zależy od bieżących notowań walut na rynku międzybankowym, podaży i popytu na waluty na rynku krajowym, różnicy stóp procentowych oraz stóp inflacji na rynku krajowym, płynności rynku walutowego oraz stanu bilansu płatniczego i handlowego,
 - c) informację o aktualnych kursach walutowych danej organizacji płatniczej zamieszczamy na naszej stronie internetowej w formie kalkulatorów.
- 2) Część zasad różni się w zależności od organizacji płatniczej. Sprawdź, które zasady dotyczą Twojej karty.

Karty Mastercard International	Karty Visa International
---------------------------------------	---------------------------------

	Waluta rozliczeniowa karty jest taka sama jak waluta rachunku (np. rachunek w PLN, waluta: PLN)	Waluta rozliczeniowa karty jest inna niż waluta rachunku (np. rachunek w PLN, waluta: EUR)
<ul style="list-style-type: none"> • Mastercard International przewalutowuje transakcję kartową w walucie obcej na walutę rozliczeniową według swoich kursów walutowych i przekazuje nam kwotę do rozliczenia. Nie mamy wpływu na to, kiedy ją otrzymamy. • Przewalutowujemy kwotę transakcji kartowej z waluty rozliczeniowej na złote polskie na podstawie kursu sprzedaży waluty rozliczeniowej z naszej tabeli kursowej z godz. 12:00 dnia roboczego, w którym rozliczamy transakcję kartową. • Jeśli otrzymamy kwotę do rozliczenia w dzień nieroboczy, zastosujemy ostatni kurs sprzedaży waluty obcej z ostatniego dnia roboczego poprzedzającego dzień rozliczenia. • Za przewalutowanie pobierzemy prowizję zgodnie z naszą taryfą. 	<ul style="list-style-type: none"> • VISA International przewalutowuje transakcję kartową w walucie obcej na walutę rozliczeniową według swoich kursów walutowych i przekazuje nam kwotę do rozliczenia. Nie mamy wpływu na to, kiedy ją otrzymamy. • Powiększamy kwotę transakcji kartowej o prowizję za przewalutowanie zgodną z taryfą. 	<ul style="list-style-type: none"> • VISA International przewalutowuje transakcję kartową w walucie obcej na walutę rozliczeniową według swoich kursów walutowych i przekazuje nam kwotę do rozliczenia. Nie mamy wpływu na to, kiedy ją otrzymamy. • Przewalutowujemy kwotę transakcji kartowej z waluty rozliczeniowej na złote polskie na podstawie kursu sprzedaży waluty rozliczeniowej z naszej tabeli kursowej z godz. 12:00 dnia roboczego, w którym rozliczamy transakcję kartową. • Jeśli otrzymamy kwotę do rozliczenia w dzień nieroboczy, zastosujemy ostatni kurs sprzedaży waluty obcej z ostatniego dnia roboczego poprzedzającego dzień rozliczenia. • Za przewalutowanie pobierzemy prowizję zgodnie z naszą taryfą.

3) Jeśli korzystasz z usługi wielowalutowej, niektóre transakcje kartowe w walutach obcych odbywają się bez przewalutowania. Szczegóły na ten temat znajdziesz w kolejnym rozdziale.

10. Usługa wielowalutowa

1) W ramach usługi wielowalutowej możesz płacić i wypłacać gotówkę kartą - w dowolnej walucie:

- w sklepach i punktach stacjonarnych oraz w internecie,
- w każdy inny sposób, na który pozwala Twoja karta.

2) Jak skorzystać z usługi, krok po kroku:

Warunki jakie musisz spełnić

Usługę wielowalutową możesz uruchomić jeśli:

- jesteś posiadaczem rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, prowadzonego w złotych polskich,
- masz kartę do rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, prowadzonego w złotych polskich, do której udostępniamy usługę wielowalutową.

Informację o tym, do których kart udostępniamy usługę wielowalutową, znajdziesz na naszej stronie internetowej.



Gdzie możesz złożyć wniosek lub dyspozycję

Usługę wielowalutową uruchamiamy na podstawie dyspozycji lub wniosku o tę usługę. Możesz je złożyć w:

- serwisie transakcyjnym,
- aplikacji mobilnej,
- BOK,
- placówce lub oddziale (jeśli jesteś klientem Private Banking).



Co zawiera wniosek

We wniosku o usługę wielowalutową zawsze musisz wskazać karty, do których chcesz uruchomić usługę wielowalutową. Jeśli chcesz możesz także wskazać rachunki walutowe, z którymi mamy powiązać tę usługę jeśli je posiadasz.

Na wniosku o usługę wielowalutową możesz dodatkowo:

- otworzyć rachunki walutowe, jeśli ich nie masz,
- zamówić kartę do rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, prowadzonego w złotych polskich, jeśli jej nie masz,
- uruchomić usługę mKantor, dzięki której kupisz walutę i zasilisz swoje rachunki walutowe.

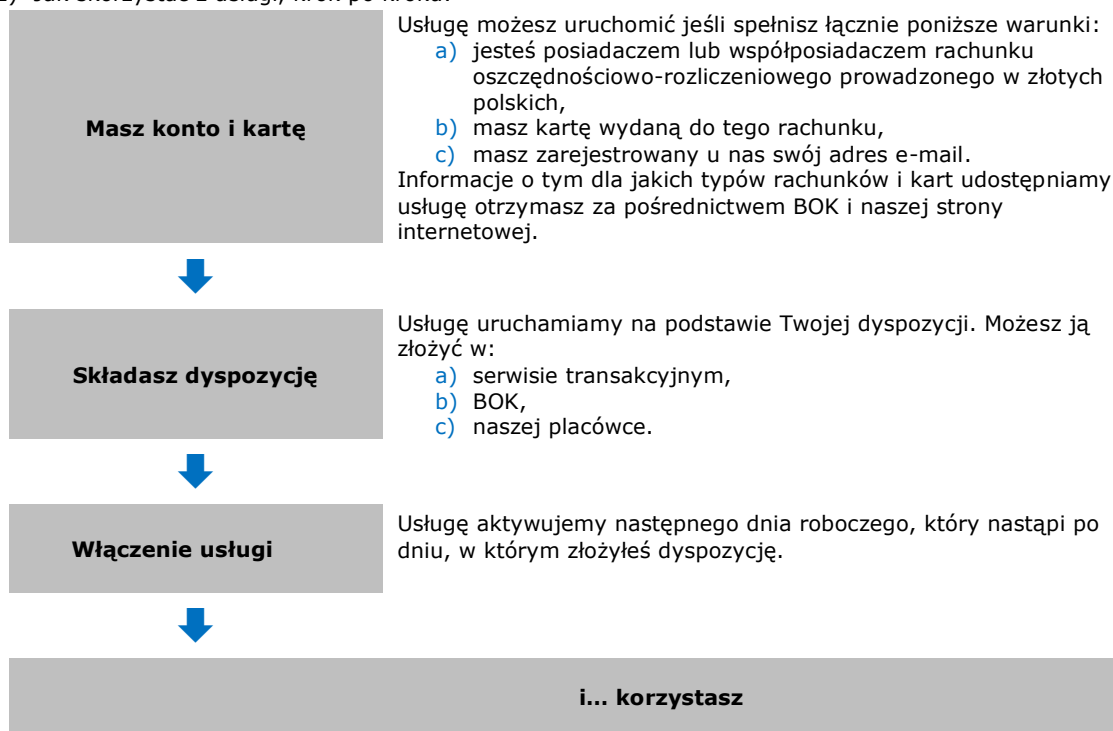
3) Jeśli masz włączoną usługę wielowalutową i:

- płacisz w złotych polskich w sklepie lub punkcie na terenie Rzeczypospolitej Polskiej lub polskim sklepie w Internecie:
 - środki pobieramy z rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, prowadzonego w złotych polskich,
- płacisz w sklepie lub punkcie zagranicznym w jednej z walut obcych, w których prowadzimy Twoje rachunki walutowe:

- środki pobieramy z Twojego rachunku walutowego – gdy masz na nim środki, by zrealizować płatność. W takiej sytuacji nie dochodzi do przewalutowania transakcji kartowej,
 - środki pobieramy z Twojego rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego w złotych polskich - gdy nie masz środków w walucie obcej, by zrealizować płatność. W takiej sytuacji dochodzi do przewalutowania transakcji kartowej,
- c) płacisz w sklepie lub punkcie zagranicznym w walucie obcej, w której nie masz rachunku walutowego:
- środki pobieramy z rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, prowadzonego w złotych polskich. W takiej sytuacji dochodzi do przewalutowania transakcji kartowej.
- d) wypłacasz gotówkę z bankomatu w złotych polskich:
- środki pobieramy z rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, prowadzonego w złotych polskich,
- e) wypłacasz gotówkę z bankomatu w jednej z walut obcych, w których prowadzimy Twoje rachunki walutowe:
- środki pobieramy z Twojego rachunku walutowego – gdy masz na nim środki, by zrealizować wypłatę. W takiej sytuacji nie dochodzi do przewalutowania transakcji kartowej,
 - środki pobieramy z Twojego rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, prowadzonego w złotych polskich – gdy nie masz środków w walucie obcej, by zrealizować wypłatę. W takiej sytuacji dochodzi do przewalutowania transakcji kartowej,
- f) wypłacasz gotówkę z bankomatu w walucie obcej, w której nie masz rachunku walutowego:
- środki pobieramy z rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, prowadzonego w złotych polskich. W takiej sytuacji dochodzi do przewalutowania transakcji kartowej.
- 4) Usługa wielowalutowa działa do karty, do której ją uruchomiłeś.
- 5) Możesz dodawać lub usuwać rachunki walutowe, które powiązałeś z usługą wielowalutową.
- 6) Jeśli chcesz zrezygnować z usługi wielowalutowej, wyłącz ją w serwisie transakcyjnym. Na naszej stronie internetowej, w BOK, w placówce lub w oddziale (jeśli jesteś klientem Private Banking) dowiesz się, jak jeszcze możesz zrezygnować z usługi wielowalutowej.

11. Usługa wypłaty ze wszystkich bankomatów

- 1) Usługę udostępniamy tylko dla kart głównych, które wydaliśmy do rachunku. Nie jest ona dostępna dla pełnomocników ustanowionych do rachunku.
- 2) Jak skorzystać z usługi, krok po kroku:



- 3) Możesz w każdym momencie zrezygnować z usługi. Zrobisz to w BOK i placówce.
- 4) Jeśli zrezygnujesz z ostatniej karty głównej wydanej do rachunku uznamy, że rezygnujesz z usługi. Jeśli zastrzeżesz ostatnią kartę główną wydaną do rachunku i:
 - a) równocześnie złożysz wniosek o wydanie nowej karty głównej, usługa nie wygaśnie,
 - b) nie złożysz równocześnie wniosku o wydanie nowej karty głównej uznamy, że rezygnujesz z usługi.
- 5) Jeśli zmienisz typ karty/kart lub rachunku na taki, dla którego usługa nie jest dostępna uznamy, że rezygnujesz z usługi.

12. Kiedy możemy nie zgodzić się na transakcję kartową?

- 1) Nie zgodzimy się na transakcję kartową, jeśli np.:
 - a) masz zablokowany dostęp do rachunku, do którego wydaliśmy kartę,
 - b) rozwiązaliśmy umowę lub Ty rozwiązałeś umowę,
 - c) zamknęliśmy rachunek, do którego wydaliśmy kartę,
 - d) podałeś nieprawidłowe dane przy autoryzacji,
 - e) na rachunku, do którego wydaliśmy kartę, jest blokada na transakcje kartowe,

- f) kwota płatności przekracza limit autoryzacyjny,
 - g) użytkownik podał nieprawidłowy kod identyfikacyjny, datę ważności karty lub dane podczas autoryzacji,
 - h) wynika to z przepisów prawa,
 - i) gdy podejrzewamy, że:
 - transakcję zleca osoba lub podmiot do tego nieuprawniony,
 - transakcja jest nielegalna.
- 2) Akceptant lub oddział banku może nie zgodzić się na transakcję, jeśli użytkownik nie przestrzega zasad tego regulaminu, np. gdy:
- a) użytkownik nie okazał dokumentu tożsamości (na żądanie akceptanta/oddziału banku),
 - b) akceptant lub oddział banku stwierdził, że kartą posługuje się inna osoba,
 - c) akceptant lub oddział banku nie może uzyskać naszej zgody na transakcję kartową,
 - d) odmowa wynika z przepisów prawa.
- 3) Jeśli nie zgodzimy się na transakcję kartową, prześlemy Ci taką informację. Dodatkowo – o ile to możliwe – prześlemy Ci informację dlaczego odrzuciliśmy płatność oraz jak możesz uniknąć podobnej sytuacji w przyszłości. Informację otrzymasz:
- a) w serwisie transakcyjnym,
 - b) aplikacji mobilnej, SMS-em lub
 - c) u akceptanta.
- Jeśli korzystałeś z bankomatu (lub innego urządzenia), wyświetli się na nim odpowiedni komunikat.

13. Jak możesz odwołać zlecenie płatnicze?

- 1) Możesz odwołać zlecenie płatnicze (u akceptanta lub w oddziałach banków), zanim je autoryzujesz. Zasada ta nie dotyczy:
- a) transakcji kartowych w bankomatach, wpłatomatach i innych urządzeniach tego typu,
 - b) sytuacji, gdy odbiorca zainicjował płatność, a Ty się na nią zgodziłeś.
- 2) Jeśli zlecenie płatnicze ma datę przysługą, możesz je odwołać najpóźniej w ostatni dzień roboczy poprzedzający datę realizacji zlecenia płatniczego.

14. Jak możesz odwołać transakcję kartową?

- 1) Możesz odwołać transakcję kartową/swoją płatność przed jej rozliczeniem. Możesz tego dokonać tylko u akceptanta jeśli odbiorca wyrazi na to zgodę. Pamiętaj, gdy odwołasz swoją transakcję nie będziesz jej widział w historii operacji.
- 2) Zasada ta nie dotyczy transakcji kartowych w bankomatach, wpłatomatach i innych urządzeniach tego typu.
- 3) Jeśli odwołujesz powtarzalne transakcje (np. zapłaty za subskrypcję), pamiętaj, że odwołasz je wszystkie.

15. Kiedy możesz wystąpić o zwrot kwoty transakcji kartowej?

- 1) Możesz żądać, abyśmy zwrócili kwotę dokonanej, autoryzowanej transakcji kartowej, którą zainicjował (lub w której pośredniczył) odbiorca. Masz na to 8 tygodni od daty, kiedy obciążyliśmy rachunek, jeśli wystąpią wszystkie te warunki:
- a) nie znałeś dokładnej kwoty transakcji kartowej, gdy ją autoryzowałeś,
 - b) kwota transakcji kartowej była wyraźnie wyższa, niż mogłeś się racjonalnie spodziewać. Byłeś pewien, że zapłacisz znacznie mniej, biorąc pod uwagę wcześniejsze wydatki, warunki umowy i regulaminu oraz inne istotne dla sprawy okoliczności. Nie możesz jako przyczyny podać kursu wymiany walut, jeśli przewalutowaliśmy transakcję kartową po referencyjnym kursie walutowym,
 - c) walutą transakcji kartowej było euro, złoty polski lub waluta innego państwa Unii Europejskiej.
- 2) Wniosek o zwrot możesz złożyć przez BOK, w placówce lub oddziale (gdy jesteś klientem Private Banking).
- 3) Możemy Cię poprosić o dodatkowe wyjaśnienia, na podstawie których podejmiemy decyzję o zwrocie.
- 4) Otrzymasz od nas odpowiedź w ciągu 10 dni roboczych od dnia, w którym otrzymamy wniosek. Zwrócimy Ci pełną kwotę transakcji kartowej lub wyjaśnimy, dlaczego nie możemy tego zrobić. W drugim przypadku wskażemy Ci, gdzie i jak możesz się odwołać od naszej decyzji.

16. Jak udostępniamy Ci zestawienie transakcji kartowych?

- 1) Możesz sprawdzić, jakie transakcje kartowe wykonałeś:
- a) na bieżąco, przez całą dobę – przez serwis transakcyjny, w tym aplikację mobilną lub BOK,
 - b) raz w miesiącu – w zbiorczym zestawieniu operacji na rachunku (czyli wyciągu), który przygotowujemy zgodnie z umową.
- 2) Jeśli w danym miesiącu nie wykonałeś żadnej transakcji kartowej na rachunku, nie sporządzimy wyciągu. Uwzględnimy ten miesiąc (miesiące) w pierwszym zestawieniu za okres, w którym wykonałeś transakcję kartową.
- 3) Jeśli chcesz otrzymywać mailem wyciągi w formie zaszyfrowanego załącznika, aktywuj tę funkcję w serwisie transakcyjnym. Następnie nadaj hasło, którym odszyfrujesz wyciąg.
- 4) Pamiętaj, by powiadomić nas, jeśli zauważyłeś, że:
- a) nie masz dostępu do historii transakcji przez serwis transakcyjny lub BOK - zrób to w tym samym dniu,
 - b) nie otrzymałeś wyciągu – zrób to najpóźniej do 21 dnia kalendarzowego miesiąca po miesiącu, którego dotyczył wyciąg.

17. Do kiedy można korzystać z karty?

- 1) Z karty można korzystać tak długo, ile wynosi okres jej ważności (znajdziesz go na karcie).
- 2) Prawo do korzystania z karty wygasa, gdy użytkownik:
- a) zgubi lub zniszczy kartę,
 - b) zrezygnuje z karty,
 - c) zastrzeże kartę,

- d) rozwiąże umowę,
- e) umrze.

18. Jak i kiedy karta się odnawia?

- 1) Karta jest ważna od dnia, w którym ją wydaliśmy do ostatniego dnia miesiąca, który wskazaliśmy na karcie.
- 2) Kartę aktywną co do zasady odnawiamy automatycznie i wysyłamy nieaktywną na Twój adres². Wtedy nie musisz składać wniosku ani ponownie zawierać umowy. Niektórych typów kart nie odnawiamy automatycznie. Informację na ten temat znajdziesz na naszej stronie internetowej.
- 3) Jeśli nie chcesz, abyśmy odnowili kartę, zgłoś to w BOK, naszej placówce lub w oddziale (jeśli jesteś klientem Private Banking). Zrób to nie później niż na 60 dni, zanim karta straci ważność. Jeśli zrobisz to po tym terminie, nie zwrócimy Ci rocznej opłaty za kartę – jeśli taka opłata jest pobierana za daną kartę – zgodnie z taryfą.
- 4) Jeśli nie zgłosisz rezygnacji z odnowienia karty, uznamy, że wyrażasz zgodę na odnowienie karty na kolejny okres ważności.
- 5) Pamiętaj, aby zniszczyć kartę, której data ważności upłynęła lub z której zrezygnowałeś.
- 6) Jeśli zmieniłeś adres, przekaż nam nowe dane nie później niż 60 dni, zanim Twoja karta straci ważność. Jeśli tego nie zrobisz, wyślemy kartę na dotychczasowy adres.
- 7) Odnowiona karta trafi do Ciebie nieaktywna. Aby móc z niej korzystać musisz ją aktywować. Sposoby, w jakich możesz aktywować kartę, znajdziesz na liście czynności w Rozdziale 30. W przypadku karty odnowionej możesz to również zrobić przy pierwszej transakcji z PINem.
- 8) Jeśli na karcie jest miejsce na podpis, od razu podpisz nową kartę.
- 9) Dotychczasową kartę trwale zniszcz. Nie możesz już jej używać. Sklep lub bankomat może ją zatrzymać, gdy będziesz próbował z niej skorzystać.
- 10) Odnowiona karta zachowuje dotychczasowy PIN, chyba że zmieni się numer karty – wtedy musisz ponownie zdefiniować PIN.
- 11) Odnowiona karta może być kartą innego typu, która ma więcej funkcji. Zachowamy przy tym wszystkie funkcje karty dotychczasowej i nie pobierzemy za nowy typ karty dodatkowych opłat. Przekażemy Ci informację o nowym typie karty w serwisie transakcyjnym.
- 12) Jeśli odnowimy kartę na kartę innego typu, możesz z niej zrezygnować. W tym celu zastrzeż kartę lub wypowiedz umowę w części dotyczącej kart.
- 13) Możemy nie odnowić Twojej karty (powiadomimy Cię o tym, zanim karta straci ważność), jeśli:
 - a) nie aktywowałeś poprzedniej karty,
 - b) na rachunku, do którego wydaliśmy kartę, przez 6 kolejnych miesięcy nie odnotowaliśmy żadnych obrotów (z wyjątkiem dopisywania odsetek i ich wypłat),
 - c) przez 3 kolejne miesiące nie zrobiłeś żadnej transakcji kartowej,
 - d) na rachunku jest saldo debetowe,
 - e) naruszyłeś zasady regulaminu lub umowy (np. nie przestrzegałeś zasad jak bezpiecznie korzystać z karty).

19. Kiedy zastrzegamy kartę i jak postępujemy dalej?

- 1) Zastrzegamy kartę, gdy:
 - a) zgłosisz lub inna osoba zgłosi, że zgubiłeś kartę lub karta została skradziona, zniszczona lub uszkodzona,
 - b) zgłosisz, że dane karty trafiły do osoby nieuprawnionej,
 - c) złożysz o to dyspozycję. Możesz to zrobić:
 - w serwisie transakcyjnym, w tym w aplikacji mobilnej,
 - w BOK,
 - w placówce lub oddziale (gdy jesteś klientem Private Banking).
- 2) Zrealizujemy każdą dyspozycję zastrzeżenia karty.
- 3) Gdy przyjmujemy dyspozycję, potwierdzamy to i podamy Ci dokładny czas (data, godzina, minuta), kiedy zastrzeżliśmy kartę. Na Twoją prośbę możemy potwierdzić na piśmie, że zastrzeżliśmy kartę.
- 4) Zanim zgłosisz utratę karty, odpowiadasz za nieautoryzowane transakcje kartowe wykonane Twoją kartą lub kartą innego użytkownika do równowartości 50 euro. Wartość w euro określamy według średniego kursu NBP z dnia transakcji kartowej.
- 5) Odpowiadasz za nieautoryzowane transakcje kartowe w pełnej wysokości, jeśli:
 - a) doprowadziłeś umyślnie do nieautoryzowanej transakcji kartowej, lub
 - b) doszło do niej na skutek tego, że rażąco naruszyłeś zasady bezpiecznego korzystania z karty.
- 6) Nie odpowiadasz ze nieautoryzowane transakcje kartowe, jeśli:
 - a) nie mogłeś stwierdzić, że kartę zgubiłeś, ktoś Ci ją ukraść lub użyła jej osoba do tego nieuprawniona,
 - b) utraciłeś kartę z powodu działań lub zaniechań:
 - pracownika Banku, placówki, oddziału lub agenta,
 - podmiotów wykonujących usługi techniczne na naszą rzecz, które wspierają świadczenie usług płatniczych. Podmioty te nie wchodzi w posiadanie środków, które są przedmiotem transakcji płatniczych.
- 7) Przejmujemy odpowiedzialność za transakcje kartowe, które nastąpiły po tym, jak zgłosisz utratę karty. Nie dotyczy to sytuacji, w której do transakcji kartowej doszło z Twojej umyślnej winy. Odpowiadamy także wtedy, jeśli nie będziemy mogli zapewnić Ci możliwości zgłoszenia utraty karty w każdym czasie (np. z powodu awarii lub przerwy modernizacyjnej).
- 8) Nie możesz użyć ponownie zastrzeżonej karty. Jeśli ją odzyskasz, trwale zniszcz. Jeśli użyjesz zastrzeżonej karty, odpowiadasz za transakcję kartową, którą wykonałeś.
- 9) Jeśli złożysz wniosek, wydamy nową kartę w miejsce zastrzeżonej. Nie musisz ponownie zawierać umowy.
- 10) Nowa karta będzie miała inny numer i termin ważności. Aktywuj ją i nadaj PIN tak, jak dotychczasowej karcie.
- 11) W miejsce karty, którą zastrzeżłeś, możesz także wnioskować o kartę tymczasową.

² Nie dotyczy eKarty bez plastiku. Tego rodzaju karty nie wysyłamy. Dane karty pojawiają się w Twoim serwisie transakcyjnym i aplikacji mobilnej.

- 12) Nie będziemy mogli wydać Ci nowej karty, jeśli:
 - a) będziesz miał saldo debetowe na rachunku,
 - b) wycofamy dany typ karty z oferty.Powiadomimy Cię o tym, gdy będziesz składać wniosek.

20. Kiedy wydamy Ci duplikat karty?

- 1) Jeśli Twoja karta się zniszczy lub uszkodzi, od razu przestań z niej korzystać i powiadom nas o tym.
- 2) Wydamy Ci duplikat karty, jeśli:
 - a) Twoja karta jest wciąż aktywna,
 - b) nie masz salda debetowego na rachunku,
 - c) daną kartę mamy w ofercie.Jeśli nie będziemy mogli wydać Ci duplikatu, powiadomimy Cię o tym, gdy będziesz składać wniosek.
- 3) Za duplikat karty pobierzemy opłatę zgodnie z taryfą.
- 4) Duplikat karty będzie miał nowy termin ważności.
- 5) Aktywuj duplikat tak, jak dotychczasową kartę. W chwili, gdy aktywujesz duplikat, Twoja dotychczasowa karta przestanie działać.
- 6) Gdy otrzymasz duplikat, od razu zniszcz dotychczasową kartę. Odpowiadasz za transakcje kartowe wykonane zarówno dotychczasową kartą, jak i duplikatem.

21. Kiedy możemy wymienić kartę na inną?

- 1) Możemy wymienić kartę:
 - a) gdy wycofujemy ją z oferty,
 - b) z innych ważnych przyczyn, np.
 - gdy kończymy współpracę z partnerem zewnętrznym, a także gdy partner zewnętrzny kończy program lojalnościowy, który wpływa na funkcje karty,
 - gdy zmieniamy nazwę typu karty,
 - gdy wprowadzamy zmiany technologiczne,
 - ze względów bezpieczeństwa.
- 2) Aby wymienić kartę, nie musimy zmieniać, aneksować ani zawierać nowej umowy.
- 3) Przekażemy Ci informację o wymianie elektronicznie (w serwisie transakcyjnym, mailem lub SMS-em) lub pisemnie.
- 4) W przypadku wymiany karty zmienia się jej numer oraz data ważności.
- 5) Nową kartę wydajemy, a Ty aktywujesz ją tak samo, jak dotychczasową kartę. Definiujesz także nowy PIN do karty.
- 6) Gdy otrzymasz nową kartę, od razu zniszcz dotychczasową. Odpowiadasz za ewentualne transakcje dotychczasową kartą.
- 7) Możesz zrezygnować z wymienionej karty. W tym celu zastrzeż kartę lub wypowiedz umowę.

22. Jak możesz zrezygnować z karty?

- 1) Możesz w każdej chwili zrezygnować z karty, a my ją wtedy zastrzeżemy.
- 2) Gdy rezygnujesz z karty, musisz:
 - a) trwale zniszczyć kartę lub zwrócić nam ją,
 - b) anulować wszelkie rezerwacje, które zrobiłeś, zanim, zrezygnowałeś z karty,
 - c) wycofać wszelkie zgody, których udzieliłeś akceptantom, aby mogli inicjować powtarzalne transakcje (np. zapłaty za subskrypcje, składki członkowskie, itp.).
- 3) Jeśli nie spełnisz tych warunków, odpowiadasz za transakcje kartowe. Pamiętaj, że nie możemy sami anulować rezerwacji ani wycofać zgód.
- 4) Jeśli zgłosisz, że rezygnujesz z karty, a do końca terminu ważności pozostało mniej niż 60 dni, nie zwrócimy Ci opłaty za odnowienie karty.
- 5) Jeśli rezygnujesz z karty, bo przekształcasz rachunek, do którego wydajemy inny typ karty, niż karta którą dotychczas miałeś:
 - a) wydamy Ci nową kartę,
 - b) dotychczasową kartę zastrzeżemy po 30 dniach od dnia, w którym złożyłeś wniosek o przekształcenie rachunku pod warunkiem zawarcia w tym okresie umowy stanowiącej podstawę prowadzenia docelowego rachunku.

23. Jak bezpiecznie korzystać z karty?

- 1) Używaj karty zgodnie z jej przeznaczeniem. Jako posiadacz rachunku odpowiadasz za:
 - a) sposób w jaki Ty i inni użytkownicy używają kart do rachunku,
 - b) za transakcje kartowe, które wykonałeś Ty i inni użytkownicy.Obowiązuje Cię przy tym ten regulamin, przepisy prawa, które dotyczą kart oraz przepisy, które dotyczą bankomatów.
- 2) Kartą może posługiwać się wyłącznie użytkownik, któremu wydaliśmy kartę.
- 3) Nie możesz płacić kartą w celach, które są niezgodne z polskim prawem (lub prawem kraju, w którym używasz karty). Dotyczy to także zakupu nielegalnych produktów i usług.
- 4) Chroń kartę i starannie ją przechowuj. Nie umieszczaj karty (np. w formie opaski lub breloka) na innych osobach, zwierzętach lub rzeczach, które mogłyby:
 - a) zmniejszyć/odebrać Ci kontrolę nad kartą,
 - b) powodować naruszenie praw własności przemysłowej związanych z kartą lub innych praw przysługujących nam, organizacji płatniczej lub innym osobom.
- 5) Przechowuj potwierdzenia transakcji (do ewentualnych reklamacji).
- 6) Dbaj o to, aby Twoje dyspozycje, w tym płatności, które zlecasz, były prawidłowe i zgodne z Twoją intencją.
- 7) Chroń indywidualne dane uwierzytelniające, w tym PIN:
 - 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 pracownikom,

- b) jeśli ujawnisz je - uznamy, że nie zachowałeś należytej staranności.
- 8) Nie udostępniaj karty, ani kodów identyfikacyjnych innym osobom. Zadbaj o to, aby nikt nie podejrzwał kodu identyfikacyjnego, gdy np. płacisz w sklepie lub wypłacasz gotówkę.
- 9) Zapamiętaj PIN i nigdzie go nie zapisuj (ani na kartce, ani w notesie, kalendarzu, komputerze, telefonie czy innym urządzeniu).
- 10) 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 autoryzowanego sklepu: App Store (dla systemu iOS) lub Google Play (Android),
 - e) nie korzystaj z aplikacji automatyzujących.
- 11) Pamiętaj, że nie ponosimy odpowiedzialności za transakcje kartowe i dyspozycje osób trzecich, jeśli nie wypełniłeś obowiązków związanych z bezpiecznym używaniem karty.
- 12) Nie zapomnij swojego PIN-u. Jeśli podasz go błędnie trzy razy podczas transakcji kartowej, zablokujemy kartę. Do końca dnia nie będziesz mógł wykonywać transakcji kartowych z PIN-em, np. wypłacać gotówki w bankomacie. Może zdarzyć się także, że sprzedawca (lub bankomat) zatrzyma wtedy Twoją kartę.
- 13) Jeśli zapomniałeś PIN lub podejrzewasz, że ktoś mógł go przejąć, natychmiast go zmień.
- 14) Jak najszybciej zgłoś nam (telefonicznie, w placówce lub oddziale – gdy jesteś klientem Private Banking), jeśli:
 - a) zgubiłeś lub ukradziono Ci kartę,
 - b) Twoja karta została zniszczona/uszkodzona,
 - c) ktoś przywłaszczył Twoją kartę (np. znalazł kartę, którą zgubiłeś i jej nie zwrócił),
 - d) ktoś miał nieuprawniony dostęp do Twojej karty,
 - e) dane karty i PIN poznała osoba nieuprawniona.
- 15) Możesz samodzielnie zablokować i odblokować:
 - a) kartę (czyli założyć i zdjąć odmowę autoryzacji),
 - b) transakcje zbliżeniowe,
 - c) transakcje paskowe,
 - d) wypłaty gotówkowe i płatności za granicą Polski,
 - e) dodatkowe opłaty za transakcje, które pobierają inne podmioty (np. za przewalutowanie lub wypłatę z bankomatu za granicą).
 Blokadę możesz założyć lub zdjąć w serwisie transakcyjnym, aplikacji mobilnej, BOK, w jednej z naszych placówek lub oddziałów (gdy jesteś klientem Private Banking).
- 16) Mamy prawo zablokować kartę użytkownika (lub wszystkie karty wydane w ramach umowy), jeśli uznamy, że:
 - a) wymaga tego bezpieczeństwo Twojej karty,
 - b) mamy podejrzenie, że karty użyto nieprawidłowo,
 - c) umyślnie przeprowadzono nią nieautoryzowaną transakcję kartową.
- 17) Możemy także ze względów bezpieczeństwa czasowo zablokować transakcje zbliżeniowe.
- 18) Informację o blokadzie karty lub transakcji zbliżeniowych prześlemy Ci telefonicznie, SMS-em, listownie lub mailem. Mogą zdarzyć się przypadki, że nie prześlemy Ci takiej informacji ze względów bezpieczeństwa (lub gdy zabraniają nam tego inne przepisy).
- 19) Usuniemy blokadę karty lub transakcji zbliżeniowych, jeśli nie mamy już podstaw, by utrzymywać blokadę.
- 20) Akceptant lub oddział banku może zatrzymać kartę, jeśli:
 - a) posłużyłeś się nieważną lub zastrzeżoną kartą
 - b) podałeś nieprawidłowy kod CVV2/CVC2,
 - c) podałeś nieprawidłowe dane podczas autoryzacji,
 - d) Twoją kartą posłużyła się inna osoba,
 - e) takie jest polecenie agenta rozliczeniowego lub wynika to z przepisów prawa.
- 21) Nagrywamy rozmowy z Tobą, a ich treść jest poufna. Możemy także utrzymywać Twój wizerunek podczas wszystkich rozmów video z BOK. Nagrania możemy wykorzystać wyłącznie jako dowód na to, czy i jaką złożyłeś dyspozycję i czy my ją prawidłowo zrealizowaliśmy. Udostępnimy je osobom trzecim jedynie wtedy, gdy zażąda tego sąd, policja, prokuratura lub instytucje nadzoru nad rynkiem bankowym lub konsumenckim.

24. Kiedy zmienia się regulamin i jak przekazujemy informację o jego zmianach?

- 1) Gdy trwa umowa, możemy z ważnych przyczyn zmieniać regulamin. Przyczyny te wskazujemy w regulaminie obsługi klienta.
- 2) Sposoby i terminy, w jakich przekazujemy informację o zmianach regulaminu, określa regulamin rachunków.
- 3) Wraz z informacją o zmianie regulaminu prześlemy Ci jego nową wersję na trwałym nośniku. Po poinformowaniu Cię o modyfikacji regulaminu zobowiązujemy się jej nie zmieniać ani nie usuwać.

25. Kiedy możemy zmienić lub rozwiązać umowę?

- 1) Możemy zmieniać nazwy typów kart. Nie jest to zmiana umowy. Prześlemy Ci informację o tym przez komunikat na naszej stronie internetowej.
- 2) Możemy zmieniać postanowienia umowy oraz rozwiązać ją na zasadach, które opisaliśmy w regulaminie rachunków.
- 3) Dodatkowo możemy wypowiedzieć umowę w części, która dotyczy kart, jeśli:
 - a) przez 6 miesięcy na Twoim rachunku nie było żadnych obrotów (poza odsetkami, które naliczyliśmy i ich wypłatą),
 - b) nie wykonałeś żadnej transakcji kartowej.
 umowę wypowiedziemy z dwumiesięcznym okresem wypowiedzenia.

26. Rodzaje kart, które wydajemy

- 1) W ramach umowy wydajemy:

- a) karty w postaci plastiku,
 - b) eKarty
 - c) karty w postaci urządzenia z anteną zbliżeniową (np. breloki, naklejki, zegarki).
- 2) Informację na temat:
- a) aktualnej oferty kart,
 - b) rachunków, do których wydajemy określone typy kart,
- znajdziesz na naszej stronie internetowej, w BOK, placówkach i oddziałach.
- 3) Informację o typach kart, które wydajemy w ramach umowy, znajdziesz również w taryfie.

27. Karty w postaci plastiku (szczegółowe zasady)

- 1) Wybrane karty możesz zapisać na urządzeniu mobilnym w aplikacji płatniczej (np. Apple Pay, Google Pay lub innych). Informację o tym, które karty dają taką możliwość, znajdziesz na naszej stronie internetowej, w BOK, placówkach i oddziałach.
- 2) Jeśli kartę wydajemy do rachunku w walucie obcej, także w tej walucie określamy limity autoryzacyjne dla Twojej karty. Na tę walutę przeliczymy opłaty i prowizje związane z Twoją kartą (zastosujemy kurs kupna waluty z naszej tabeli kursowej z dnia, w którym obciążymy Twój rachunek opłatą lub prowizją).
- 3) Kartę tymczasową możemy wydać tylko jednemu z posiadaczy rachunku i tylko on może ją odebrać osobiście w placówce. Użytkownik karty, który jest klientem Private Banking może odebrać swoją kartę tymczasową w oddziale.
- 4) Na niektórych kartach możesz zamieścić wybrane przez siebie zdjęcie. Informację o tym, które karty dają taką możliwość oraz jakie parametry powinno mieć zdjęcie, znajdziesz na naszej stronie internetowej. Przekażą Ci ją także konsultanci BOK, pracownicy naszych placówek i oddziałów.
- 5) Jeśli złożysz wniosek o kartę ze zdjęciem w BOK, placówce lub oddziale (gdy jesteś klientem Private Banking), będziesz mógł wybrać zdjęcie z naszego katalogu. Jeśli chcesz użyć własnego zdjęcia, złóż wniosek o kartę przez naszą stronę internetową, serwis transakcyjny lub w aplikacji mobilnej. Pamiętaj przy tym, że:
 - a) nie poprawiamy jakości Twojego zdjęcia,
 - b) kolory na karcie mogą być inne niż na ekranie monitora,
 - c) obowiązkowe elementy karty muszą być dobrze widoczne (jeśli kontrast w Twoim projekcie to uniemożliwi, możemy nie przyjąć takiego zdjęcia).
- 6) Twoje zdjęcie nie może zawierać pewnych elementów. Nie mogą one znaleźć się ani na pierwszym planie karty, ani w jej tle. Nie mogą być także elementem kombinacji graficznej. Nie umieścisz więc na karcie zdjęcia lub grafiki, na której są:
 - a) ogólnie znani przedstawiciele Kościoła, polityki, sportu, muzyki, rozrywki, filmów animowanych. Nie dotyczy to sytuacji, gdy Ty, Twoja rodzina lub przyjaciele są na zdjęciu z tą osobą,
 - b) wizerunek lub nazwa znanych produktów lub usług (zakaz dotyczy także skrótów, logotypów, symboli, znaków),
 - c) tematyka prowokacyjna i erotyczna, w tym nagość (zarówno o charakterze artystycznym, jak i pornograficznym),
 - d) zastrzeżone znaki handlowe,
 - e) symbole (logotypy) partii politycznych, organizacji, stowarzyszeń,
 - f) elementy przedstawiające przemoc, broń,
 - g) elementy wyrażające rasizm, przesady i dyskryminację,
 - h) symbole religijne i inne elementy, które profanują uczucia religijne,
 - i) elementy obsceniczne,
 - j) reklama firm lub osób (np. wizytówki lub dane firmy),
 - k) numery telefonów, adresy e-mail, adresy stron internetowych, hasła i loginy,
 - l) odwołania do Igrzysk Olimpijskich i wydarzeń olimpijskich,
 - m) symbole narodowe Rzeczypospolitej Polskiej i innych państw,
 - n) wyrazy w języku innym niż polski,
 - o) elementy, które naruszają przepisy prawa,
 - p) elementy, które mogą stwarzać problemy przy akceptacji karty.
- 7) Pamiętaj, że musisz mieć prawa autorskie do zdjęcia, którego chcesz użyć. Nie odpowiadamy za roszczenia innych osób, jeśli będą one kwestionować Twoje prawa autorskie do zdjęcia lub twierdzić, że naruszyłeś zdjęciem ich dobra osobiste.
- 8) Możemy nie przyjąć zdjęcia i nie podać przyczyny, zwłaszcza jeśli narusza ono w jakikolwiek sposób dobra innych osób.
- 9) Kolejną kartę (odnowioną lub jej duplikat) wydamy Ci z takim samym zdjęciem.
- 10) Jeśli zamówisz nową kartę w miejsce zastrzeżonej, wybierz dla niej ponownie zdjęcie (własne lub z naszego katalogu).

28. eKarta (szczegółowe zasady)

- 1) eKartą możesz płacić za zakupy internetowe, telefoniczne i pocztowe. Nie użyjesz jej w bankomacie, tradycyjnym sklepie lub punkcie usługowym.
- 2) eKarty nie wydajemy Pełnomocnikom szczególnym.
- 3) Wyślemy Ci nieaktywną eKartę na adres, który wskazałeś we wniosku³. W przesyłce znajdziesz także potwierdzenie wydania eKarty oraz informację, do kiedy ważna jest Twoja eKarta.
- 4) Gdy otrzymasz eKartę, aktywuj ją⁴, tak jak inne karty. Tej eKarty nie podpisujesz i nie ustalasz dla niej PIN-u.
- 5) Twoja eKarta jest ważna od dnia, w którym ją wydaliśmy do ostatniego dnia miesiąca, który wskazaliśmy na eKarcie. Kolejną (odnowioną) eKartę wydamy Ci z tym samym numerem, ale innym kodem CVV2 i datą ważności.
- 6) Kod CVV2 dla swojej eKarty znajdziesz w serwisie transakcyjnym lub na eKarcie. Nie ujawniaj go nikomu. Tym kodem (w połączeniu z numerem i datą ważności karty) autoryzujesz transakcję. Używaj go jedynie wtedy, gdy płacisz za zakupy. Jeśli ktoś niepowołany pozna Twój kod CVV2, daj nam natychmiast znać (telefonicznie, w placówce lub

³ Nie dotyczy eKarty bez plastiku. Tego rodzaju karty nie wysyłamy. Dane karty pojawiają się w Twoim serwisie transakcyjnym i aplikacji mobilnej.

⁴ Nie dotyczy eKarty bez plastiku. Karta gdy pojawi się w serwisie i aplikacji mobilnej jest od razu aktywna.

oddziale – gdy jesteś klientem Private Banking). Zablokujemy eKartę, a jeśli będziesz chciał – wydamy Ci duplikat z takim samym numerem, ale innym kodem CVV2 i datą ważności.

- 7) Sam ustalasz limit swojej eKarty. Możesz go w każdej chwili zmienić. Jeśli obniżysz limit tak, że na eKarcie będziesz miał więcej pieniędzy niż limit, automatycznie „rozładujemy” Twoją eKartę (nadwyżkę ponad limit zwrócimy na Twój rachunek).
- 8) Możesz czasowo zwiększyć limit eKarty. Podwyższymy Ci limit na dany okres automatycznie, jeśli masz dość pieniędzy na swoim rachunku. Możemy się na to nie zgodzić, jeśli mogłoby to naruszyć bezpieczeństwo eKarty lub systemów IT, które ją obsługują.
- 9) Szczegółowe informacje na temat limitów znajdziesz na naszej stronie internetowej. Pomogą Ci także konsultanci BOK oraz pracownicy naszych placówek i oddziałów (gdy jesteś klientem Private Banking).
- 10) Abyś mógł zapłacić eKartą musisz ją załadować. Możesz to zrobić w dowolnym momencie w:
 - a) serwisie transakcyjnym,
 - b) aplikacji mobilnej lub
 - c) BOK,
 ale tylko do limitu eKarty (i nie większą kwotą niż masz na rachunku). Zablokujemy te pieniądze i będziesz mógł korzystać z nich wyłącznie po to, aby płacić eKartą.
 Możesz też rozładować eKartę całkowicie lub częściowo – pieniądze wrócą wtedy na Twój rachunek.
- 11) Możemy rozładować częściowo lub całkowicie Twoją eKartę i nie musimy Cię o tym wcześniej powiadamiać, jeśli na Twoim rachunku jest debet (przekroczyłeś dostępne saldo) lub zajęcie egzekucyjne.
- 12) Jeśli zastrzeżemy eKartę (po Twoim zgłoszeniu), od razu automatycznie ją rozładujemy, a Twoje pieniądze wrócą na rachunek.

29. Breloki, naklejki, opaski, zegarki i inne elektroniczne urządzenia płatnicze z anteną zbliżeniową, dla których nie musisz mieć aplikacji dostawcy zewnętrznego (szczegółowe zasady)

- 1) Kartami w formie breloków, naklejek, opasek, zegarków i innych elektronicznych urządzeń płatniczych z anteną zbliżeniową możesz płacić za towary i usługi oraz możesz wypłacać z bankomatu.
- 2) Dla tych urządzeń funkcja zbliżeniowa jest dostępna od momentu aktywacji.
- 3) W Potwierdzeniu wydania karty, które Ci wyślemy, znajdziesz m.in. informację o tym, jak długo jest ważna Twoja karta.
- 4) Jeśli chcesz płacić kartą Mastercard, musisz zainstalować ją w specjalnym zegarku, wyposażonym w antenę zbliżeniową, zaakceptowanym przez Mastercard.
- 5) Nie wydajemy duplikatu tego typu kart ani ich nie odnawiamy.
- 6) Naklejki, opaski możemy również wydać pełnomocnikom.
- 7) Jeśli zastrzeżemy kartę, wydamy Ci kartę tego samego typu. Jeśli nie będzie jej już w naszej ofercie, zaproponujemy Ci kartę innego typu.

30. Lista czynności, które możesz wykonać w ramach obsługi karty

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

Co chcesz zrobić?	Gdzie możesz to zrobić?			
	serwis transakcyjny (nasza strona internetowa / aplikacja mobilna)	BOK	placówka	oddział – dotyczy tylko klientów Private Banking
zamówić kartę	TAK	TAK	TAK/NIE ⁵	TAK
aktywować kartę	TAK	TAK	NIE	TAK
zmienić limity karty	TAK	TAK	TAK/NIE ¹	TAK
zastrzec kartę	TAK	TAK	TAK	TAK
zablokować/odblokować kartę	TAK	TAK	TAK/NIE ¹	TAK
ustalić PIN	TAK	TAK	NIE	NIE
zmienić PIN	TAK	TAK	NIE	NIE

⁵ dla klientów Private Banking ta usługa nie jest dostępna w placówce

