

Regulamin kart debetowych do podstawowego rachunku płatniczego w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.

Obowiązuje od 15 grudnia 2021 r.



mBank.pl

Spis treści

1. Co znajdziesz w regulaminie?	3
2. Poznaj definicje zwrotów, których często używamy w regulaminie	3
3. Jak możesz otrzymać kartę debetową?	4
4. Jakie opłaty i prowizje wiążą się z kartą debetową?	5
5. Jak możesz korzystać z karty?	5
6. Ile możesz wydać/wypłacić kartą?	6
7. Jak przebiegają płatności kartą?	6
8. Przewalutowanie transakcji kartowych	7
9. Kiedy możemy nie zgodzić się na transakcję kartową?	7
10. Jak możesz odwołać płatność?	7
11. Kiedy możesz wystąpić o zwrot kwoty transakcji kartowej?	7
12. Jak udostępniamy Ci zestawienie transakcji kartowych?	8
13. Do kiedy możesz korzystać z karty?	8
14. Jak i kiedy karta się odnawia?	8
15. Kiedy zastrzegamy kartę i jak postępujemy dalej?	8
16. Kiedy wydamy Ci duplikat karty?	9
17. Kiedy możemy wymienić kartę na inną?	9
18. Jak możesz zrezygnować z karty?	9
19. Jak bezpiecznie korzystać z karty?	9
20. Kiedy zmienia się regulamin i jak przekazujemy informację o jego zmianach?	10
21. Kiedy możemy zmienić lub rozwiązać umowę?	11
22. Lista czynności, które możesz wykonać w ramach obsługi karty	11

1. Co znajdziesz w regulaminie?

- 1) W regulaminie zapisaliśmy zasady, na których my wydajemy, a Ty korzystasz z karty debetowej do podstawowego rachunku płatniczego 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 podstawowy rachunek płatniczy, na jakich możesz dysponować tym rachunkiem - znajdziesz w regulaminie podstawowego rachunku płatniczego,
 - 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 podstawowego rachunku płatniczego,
 - d) zasadach, na jakich rozpatrujemy reklamacje – znajdziesz w regulaminie reklamacji,
 - e) wszystkich opłatach i prowizjach oraz ich wysokości – znajdziesz w taryfie,
 - f) płatnościach za pośrednictwem urządzenia mobilnego – znajdziesz w regulaminie korzystania z kart na urządzeniach mobilnych,
 - g) aktualnych limitach autoryzacyjnych - znajdziesz w limitach autoryzacyjnych dla kart debetowych
 - h) aktualne regulaminy, limity i taryfę znajdziesz na naszej stronie internetowej. Udostępniamy je również w placówkach.
- 3) 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 u 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.
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/CVC2.
dowód transakcji	dokument, który potwierdza, że wykonałeś transakcję kartową. Otrzymujesz go od akceptantów, w oddziałach banków lub w bankomatatach (wydruk).
karta	karta płatnicza w każdej postaci (także danych karty, jeśli wystarczą one do transakcji). Kartę wydajemy na podstawie licencji organizacji płatniczej (jej znak znajdziesz na karcie).
kod 3-D Secure	Jednorazowy kod, który potwierdza tożsamość posiadacza rachunku oraz dodatkowo autoryzuje transakcję kartową (zgodnie ze standardem 3-D Secure). Kod 3-D Secure wysyłamy w formie: <ul style="list-style-type: none">• wiadomości SMS na Twój telefon komórkowy zarejestrowany w Banku - jeśli korzystasz z haseł jednorazowych,• powiadomienia w aplikacji mobilnej – jeśli korzystasz 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 posiadacza rachunku.
limit autoryzacyjny	limit transakcji kartowych, na które udzielimy zgody – ustalamy jego domyślną minimalną i maksymalną wartość.
limity autoryzacyjne dla kart debetowych	limity autoryzacyjne dla kart debetowych dla osób fizycznych.
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.
posiadacz rachunku	osoba fizyczna, która zawarła umowę. Jest ona płatnikiem czyli może składać zlecenia płatnicze.
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: <ul style="list-style-type: none"> 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).
regulamin	ten regulamin.
regulamin obsługi klientów	regulamin obsługi Klientów w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.
regulamin podstawowego rachunku płatniczego	regulamin podstawowego rachunku płatniczego dla osób fizycznych.
regulamin korzystania z kart na urządzeniach mobilnych	regulamin korzystania z kart płatniczych mBank S.A. za pośrednictwem urządzeń mobilnych.
regulamin reklamacji	regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji.
standard 3-D Secure	standard bezpieczeństwa: <ul style="list-style-type: none"> Mastercard SecureCode lub Mastercard Identity Check (dla kart Mastercard) Verified by Visa lub Visa Secure (dla kart Visa). Chroni transakcje kartowe online u akceptantów, którzy oferują to zabezpieczenie. Obejmuje on wszystkie karty posiadaczy rachunku, 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 paskowa	transakcja kartowa, którą realizujesz przy użyciu paska magnetycznego (np. kiedy przeciągasz kartę w terminalu akceptanta).
transakcja zbliżeniowa	transakcja kartowa, którą realizujesz przez zbliżenie do czytnika (np. w terminalu akceptanta lub bankomacie, który ma tę funkcję).
typ karty	jedna z kart z naszej taryfy.
umowa	umowa, na podstawie której prowadzimy Twój rachunek oraz wydajemy i obsługujemy kartę.
urządzenie	urządzenie, dzięki któremu możesz wykonywać transakcje kartowe, np. bankomat, wpłatomat, terminal, urządzenie samoobsługowe akceptujące karty.
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 i regulaminie podstawowego rachunku płatniczego.

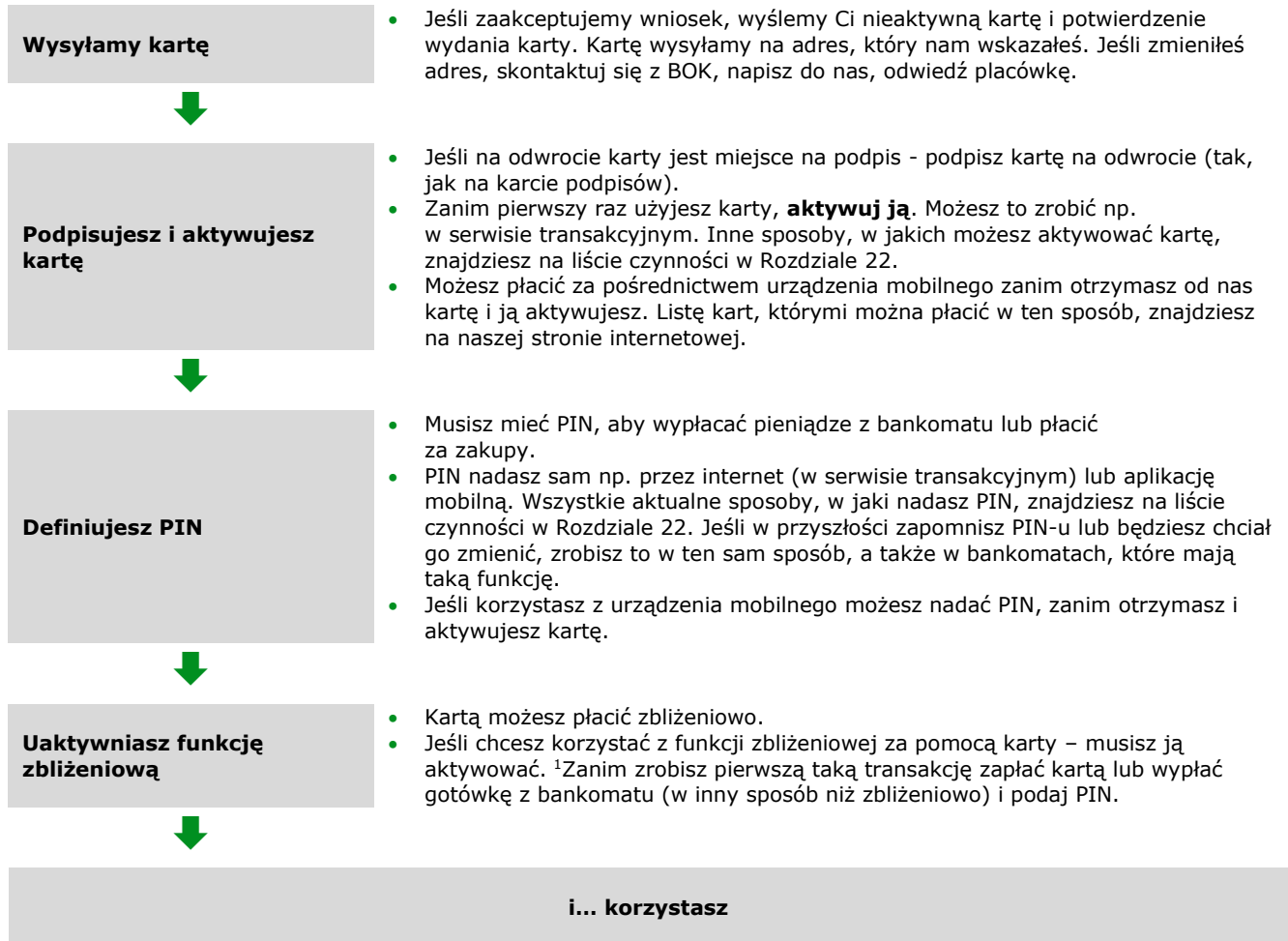
3. Jak możesz otrzymać kartę debetową?

1) Karta krok po kroku:

Składasz wniosek



- Aby złożyć wniosek i zawrzeć z nami umowę musisz być posiadaczem rachunku.
- Wniosek możesz złożyć:
 - ✓ w serwisie transakcyjnym, w tym w aplikacji mobilnej,
 - ✓ w BOK,
 - ✓ osobiście, np. w jednej z placówek.



- 2) Możesz korzystać z karty, którą wskazaliśmy w taryfie.
- 3) Jeśli nie odbierzesz karty i wróci ona do nas. Będziesz musiał jeszcze raz zamówić kartę. Pamiętaj, aby zanim złożysz wniosek sprawdzić na jaki adres ją zamawiasz.
- 4) Karty, które wydajemy, są naszą własnością.
- 5) Możemy nie wydać Ci karty. O odmowie powiadomimy Cię pisemnie, telefonicznie lub mailem.

4. Jakie opłaty i prowizje wiążą się z kartą debetową?

- 1) Opłaty i prowizje za czynności bankowe, w tym te, które wiążą się z kartą znajdziesz w taryfie.
- 2) Możemy zmienić taryfę w trakcie umowy w przypadkach, które określa regulamin podstawowego rachunku płatniczego.
- 3) Sposoby i terminy, w jakich przekazujemy informację o zmianach taryfy, określa regulamin podstawowego rachunku płatniczego.
- 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.

5. 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, punktach handlowo – usługowych, które dają taką możliwość,
 - 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) Kartę możesz zapisać na urządzeniu mobilnym w aplikacji płatniczej (i korzystać np. z Apple Pay, Google Pay). Informację o tym, które aplikacje płatnicze dają taką możliwość, znajdziesz na naszej stronie internetowej, w BOK, i placówkach.
- 3) Jako posiadacz rachunku możesz wydawać dyspozycje do karty, którą wydaliśmy do rachunku. Możesz to zrobić w serwisie transakcyjnym, przez BOK lub w naszej placówce.

¹ Na stronie internetowej umieścimy informację od kiedy nie będziesz musiał wykonać transakcji z PIN aby korzystać z funkcji zbliżeniowej karty.

- 4) 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 podstawowego rachunku płatniczego.

6. Ile możesz wydać/wypłacić kartą?

- 1) Możesz dysponować środkami, które masz na rachunku do wysokości salda dostępnego rachunku i w ramach limitów autoryzacyjnych. Domyślne limity autoryzacyjne znajdziesz na naszej stronie internetowej. Przekażą Ci je także konsultanci BOK, eksperci online lub pracownicy placówek.
- 2) Twoje limity autoryzacyjne muszą mieścić się w limitach, które określiliśmy dla wszystkich posiadaczy rachunków. 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, jak o zmianach regulaminu.

7. 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 posiadacza rachunku.

ETAP I: Autoryzujesz transakcję kartową

- 1) Jeśli płacisz kartą, musisz autoryzować tę operację.
- 2) Autoryzujesz transakcję kartową, gdy płacisz kartą 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 wpłatomacie 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 – jeśli wartość płatności jest niższa niż limit dla transakcji zbliżeniowej. Informację o aktualnej wysokości limitu znajdziesz na naszej stronie internetowej,
 - h) zbliżasz kartę do czytnika zbliżeniowego i wprowadzasz PIN lub składasz podpis na dowodzie transakcji – jeśli wartość płatności jest wyższa niż limit dla transakcji zbliżeniowej.
- 3) 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 (składasz zamówienie internetowe lub telefoniczne),
 - c) uwierzytelnienie transakcji przez odblokowanie urządzenia (za pomocą np. PINu lub metod biometrycznych) gdy płacisz za pośrednictwem urządzenia mobilnego.
- 4) Standard 3-D Secure stosujemy u wybranych akceptantów.
- 5) 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.
- 6) Akceptant lub oddział banku ma prawo żądać, abyś pokazał dokument tożsamości, a Ty jesteś zobowiązany, by to zrobić.
- 7) Możemy kontaktować się z Tobą, aby potwierdzić transakcję kartową.

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 udzielił się 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 i placówkach.

ETAP III: Rozliczamy transakcję kartową

- 1) Obciążamy rachunek, do którego wydaliśmy kartę, kwotą transakcji kartowej z datą, kiedy rozliczyliśmy transakcję i w walucie rachunku.
- 2) W dzień rozliczenia obciążamy 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, transakcjami oraz usługami dodatkowymi, które wynikają z naszej taryfy. Musisz na rachunku mieć na to pieniądze. 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 rachunku pomniejszymy dopiero 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.

8. Przewalutowanie transakcji kartowych

- 1) Zasady przewalutowania transakcji kartowych w walucie innej niż waluta rachunku, są wspólne dla wszystkich kart:
 - a) informację o aktualnych kursach walutowych danej organizacji płatniczej zamieszczamy na naszej stronie internetowej w formie kalkulatorów.
 - b) organizacja płatnicza 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.
- 2) Jeśli wykonałeś transakcję w bankomacie, internecie, sklepie lub innym punkcie handlowo – usługowym w walucie i na terenie kraju należącego do Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG), otrzymasz powiadomienie o łącznej kwocie opłat za przeliczenie waluty. Przekażemy je, tak szybko jak to możliwe, w serwisie transakcyjnym, w tym aplikacji mobilnej. Powiadomienie dotyczy tylko pierwszej transakcji w danej walucie daną kartą w danym miesiącu kalendarzowym. W każdej chwili możesz zrezygnować z tych powiadomień. Zrobisz to w sposób, jaki wskazaliśmy na liście czynności w Rozdziale 22. Rezygnacja z powiadomień dotyczy wszystkich kart (debetowych oraz kredytowych, zarówno dla osób fizycznych, jak i firm).

9. 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) podałeś 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 nie przestrzegasz zasad tego regulaminu, np. gdy:
 - a) nie okazałeś dokumentu tożsamości (na żądanie akceptanta/oddziału banku),
 - b) posłużyłeś się nieważną lub zastrzeżoną kartą,
 - c) podałeś nieprawidłowy kod identyfikacyjny lub datę ważności karty,
 - d) podałeś nieprawidłowe dane podczas autoryzacji,
 - e) akceptant lub oddział banku stwierdził, że kartą posługuje się inna osoba,
 - f) akceptant lub oddział banku nie może uzyskać naszej zgody na transakcję kartową,
 - g) 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.
- 4) Jeśli nie zgodzimy się na transakcję kartową, przyjmujemy, że nie otrzymaliśmy zlecenia płatniczego.

10. Jak możesz odwołać płatność?

- 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 przysła, możesz je odwołać najpóźniej w ostatni dzień roboczy poprzedzający datę realizacji zlecenia płatniczego.
- 3) Jeśli odwołujesz powtarzalne transakcje (np. zapłaty za subskrypcję), pamiętaj, że odwołasz je wszystkie.
- 4) Możesz odwołać transakcję kartową/swoją płatność przed jej rozliczeniem. Możesz to zrobić tylko u akceptanta jeśli odbiorca wyrazi na to zgodę. Pamiętaj, gdy odwołasz swoją transakcję nie będziesz jej widział w historii operacji. Zasada ta nie dotyczy transakcji kartowych w bankomatach, wpłatomatach i innych urządzeniach tego typu.

11. 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 lub w placówce.
- 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. Zwrotimy 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.

12. 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.

13. Do kiedy możesz 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 posiadacz rachunku:
 - a) zgubi lub zniszczy kartę,
 - b) zrezygnuje z karty,
 - c) zastrzeże kartę,
 - d) rozwiąże umowę,
 - e) umrze.

14. 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 adres. Wtedy nie musisz składać wniosku ani ponownie zawierać umowy.
- 3) Jeśli nie chcesz, abyśmy odnowili kartę, zgłoś to w BOK lub naszej placówce. Zrób to nie później niż na 60 dni, zanim karta straci ważność.
- 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 22. W przypadku karty odnowionej możesz to również zrobić przy pierwszej transakcji z PINem.
- 8) Jeśli na karcie jest miejsce na podpis, od razu podpis 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) 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).

15. 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.
- 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 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 ukradł lub użyła jej osoba do tego nieuprawniona,
 - b) utraciłeś kartę z powodu działań lub zaniechań:
 - pracownika banku, placówki 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 zgłosiłeś 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) 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.

16. 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 ewentualne transakcje kartowe wykonane zarówno dotychczasową kartą, jak i duplikatem.

17. 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.

18. 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 rezygnujesz z karty, bo przekształcasz rachunek, do którego wydajemy inny typ karty, niż karta którą dotychczas miałaś:
 - 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.

19. Jak bezpiecznie korzystać z karty?

- 1) Używaj karty zgodnie z jej przeznaczeniem. Jako posiadacz rachunku odpowiadasz za:
 - a) sposób w jaki używasz karty,
 - b) za transakcje kartowe, których dokonujesz kartą.

- Obowiązuje Cię przy tym ten regulamin, przepisy prawa, które dotyczą kart oraz przepisy, które dotyczą bankomatów.
- 2) Kartą może posługiwać się wyłącznie posiadacz rachunku, 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 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 autoryzowanych sklepów. Listę dostępnych sklepów znajdziesz na naszej stronie internetowej,
 - 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 zapomniłeś PIN lub podejrzewasz, że ktoś mógł go przejąć, natychmiast go zmień.
 - 14) Jak najszybciej zgłoś nam (telefonicznie lub w placówce), 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 lub w jednej z naszych placówek.
 - 16) Mamy prawo zablokować Twoją kartę, 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.

20. 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 podstawowego rachunku płatniczego.

- 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.

21. 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.

22. 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
zamówić kartę	TAK	TAK	TAK
aktywować kartę	TAK	TAK	NIE
zmienić limity karty	TAK	TAK	TAK
zastrzec kartę	TAK	TAK	TAK
zablokować/odblokować kartę	TAK	TAK	TAK
ustalić PIN	TAK	TAK	NIE
zmienić PIN	TAK	TAK	NIE
zrezygnować z powiadomień o łącznej kwocie opłat za przeliczenie waluty	NIE	TAK	TAK