Regulamin kart debetowych wydawanych do konta walutowego w Banku Millennium S.A.

Obowiązuje dla umów zawartych od 28.06.2025 roku.

.

W regulaminie opisujemy nasze usługi. Dowiedz się, na jakich zasadach świadczymy usługi, jakie masz obowiązki i jakie prawa Ci przysługują.

Ostatnia aktualizacja: 28.06.2025 r.

Spis treści

I. Informacje ogólne 4

Jak czytać regulamin 4

Na jakich zasadach wydajemy kartę 4

II. Zasady korzystania z karty 6

Jak zacząć korzystać z karty 6

Jak bezpiecznie korzystać z karty 6

Jak dodatkowo zabezpieczyć kartę 7

Jak działają limity transakcji kartą 7

Jak możesz płacić swoją kartą 8

W jaki sposób wyrazisz zgodę na dyspozycję 13

Jak przeliczamy Twoje transakcje w walutach obcych 14

Kiedy możemy odmówić wykonania transakcji 16

III. Zastrzeganie i zablokowanie karty 16

Kiedy możemy zablokować lub zastrzec Twoją kartę 16

Kiedy powinieneś zastrzec kartę 17

Kto może zastrzec kartę 17

IV. Prowizje i opłaty 18

Jakie opłaty pobieramy 18

Jak pobieramy prowizje i opłaty 18

V. Reklamacje 19

Jak złożysz reklamację 19

Jak i kiedy otrzymasz odpowiedź na Twoją reklamację 20
Co powinieneś zrobić, jeśli masz zastrzeżenia do transakcji 21
Kiedy zwrócimy Ci kwotę autoryzowanej transakcji zainicjowanej przez odbiorcę....21
Gdzie jeszcze możesz skierować swoją sprawę 22
Kiedy możesz skorzystać z procedury chargeback....23
VI. Wprowadzenie zmian 23
Kiedy możemy zmienić regulamin....23
Kiedy możemy zmienić opłaty i prowizje 24
Dodatkowe zasady wprowadzania zmian....26
Jak wprowadzimy zmiany....27
Co jeszcze powinieneś wiedzieć 27
VII. Zasady odpowiedzialności 28
Podstawowe zasady korzystania z instrumentów płatniczych 28
Odpowiedzialność za nieautoryzowane transakcje 30
Odpowiedzialność za wykonanie transakcji 31
Dodatkowe informacje....32
VIII. Zasady komunikacji 33
Zasady komunikacji 33
IX. Postanowienia dodatkowe....34
Postanowienia dodatkowe 34
Słownik 34

I. Informacje ogólne

Jak czytać regulamin

Dodatkowe wyjaśnienia

Gdy piszemy:

- „Ty” – mamy na myśli każdą osobę fizyczną, która zawarła z nami umowę karty debetowej,
- „my” – mamy na myśli Bank Millennium S.A.

1. W tym regulaminie znajdziesz postanowienia dotyczące:
   1) zasad wydawania i używania kart debetowych wydawanych do konta walutowego,
   2) innych usług – naszych lub podmiotów, z którymi współpracujemy.

Dodatkowa informacja

Niektórych pojęć w tym regulaminie używamy w określonym znaczeniu. Wyjaśniamy je w słowniku na końcu regulaminu.

2. Regulamin oraz cennik są częścią umowy. W każdym czasie masz prawo otrzymać na swój wniosek postanowienia umowy, regulaminu i cennika, w formie papierowej lub w postaci elektronicznej, na trwałym nośniku informacji, który stosujemy.
3. Dla niektórych produktów i usług wydajemy osobne regulaminy.

Dodatkowa informacja

Aktualny cennik i regulamin znajdziesz:

- na naszej stronie internetowej,
- w naszych placówkach.

Na jakich zasadach wydajemy kartę

4. My jesteśmy właścicielem Twojej karty, a Ty jesteś jej posiadaczem.

5. Twoja karta umożliwia Ci dostęp do pieniędzy na koncie walutowym.
6. Kartę wydajemy do konta walutowego po zawarciu umowy.
7. Kartę możemy wydać:
   1) posiadaczowi rachunku,
   2) osobie fizycznej upoważnionej przez posiadacza rachunku powyżej 13 roku życia.
8. Zawrzemy z Tobą umowę, jeśli jesteś:
   1) posiadaczem rachunku, który występuje o kartę dla siebie, innego posiadacza rachunku lub dla osoby, którą upoważnisz,
   2) przedstawicielem ustawowym, który występuje o kartę dla osoby w wieku od 13 do 18 lat.

   Umowę o kartę, także dla siebie, może zawrzeć również osoba, której udzieliłeś takiego pełnomocnictwa.
9. Umowę możesz rozwiązać, jeśli jesteś:
   1) posiadaczem rachunku, który rozwiązuje umowę ze skutkiem dla siebie lub osoby upoważnionej,
   2) przedstawicielem osoby w wieku od 13 do 18 lat, która rozwiązuje umowę dla tej osoby,
   3) pełnomocnikiem, który posiada upoważnienie w tym zakresie i rozwiązuje umowę ze skutkiem dla siebie.

ⓘ Dodatkowa informacja

Posiadacz rachunku może odstąpić od umowy karty w ciągu 14 dni od otrzymania pierwszej karty, pod warunkiem, że nie wykonałeś żadnej transakcji tą kartą.

10. Z karty możesz korzystać do ostatniego dnia miesiąca, który widnieje na karcie.
11. Umowa karty jest ważna tak długo, jak długo ważna jest Twoja karta. Przedłużymy Twoją umowę na kolejny okres ważności karty, jeśli wznowimy lub wydamy nową kartę.
12. Kartę wznawiamy automatycznie. Jeśli nie chcesz wznowić karty, poinformuj nas najpóźniej 45 dni przed upływem terminu ważności karty.
13. Możemy nie wznowić Twojej karty przed upływem terminu jej ważności w sytuacjach, w których mamy prawo wypowiedzieć umowę. Poinformujemy Cię o tym przed upływem terminu ważności karty.
14. Wznawiając kartę, nie zmienimy:

1) jej numeru,
2) kodu PIN,
3) opłat i funkcjonalności karty.

15. Wznowioną kartę prześlemy na Twój adres korespondencyjny.
16. Jeśli Twoja obecna karta jest uszkodzona, wyślemy Ci nową. Nadasz jej wtedy nowy kod PIN.
17. Możemy wymienić Twoją kartę na nową. Wtedy zmienimy jej numer, a Ty nadasz jej nowy kod PIN. W takim przypadku poinformujemy Cię o tych zmianach.

II. Zasady korzystania z karty

Jak zacząć korzystać z karty

1. Otrzymasz od nas kartę, która jest nieaktywna. Aby z niej korzystać:
   1) aktywuj kartę – instrukcję, jak to zrobić, otrzymasz razem z kartą,
   2) nadaj poufny kod PIN,
   3) podpisz kartę zgodnie z Twoim wzorem podpisu, jeśli jest na niej miejsce przeznaczone na podpis.

Jak bezpiecznie korzystać z karty

2. Masz obowiązek przestrzegania następujących zasad bezpieczeństwa:
   1) przechowuj kartę z zachowaniem należytej staranności,
   2) nie przechowuj karty razem z kodem PIN,
   3) nie udostępniaj karty (w tym jej danych: numeru karty, daty ważności, kodu CVV2/CVC2) lub kodu PIN osobom nieupoważnionym,
   4) nie ujawniaj nikomu indywidualnych elementów uwierzytelnienia.
3. Skontaktuj się z nami, jeśli:
   1) utraciłeś lub zgubiłeś swoją kartę,
   2) podejrzewasz, że ktoś ją ukradł lub zna jej dane,
   3) stwierdziłeś nieautoryzowane transakcje swoją kartą.

   To bardzo ważne, ponieważ to posiadacz rachunku odpowiada za zobowiązania finansowe wynikające z posługiwania się kartą przez:
      a) Ciebie jako posiadacza rachunku,

b) osobę, dla której jesteś przedstawicielem ustawowym,
c) osobę upoważnioną przez Ciebie.

Dodatkowa informacja

Pamiętaj! Niezależnie od powyższych zasad punkty akceptujące (może to być np. sklep, w którym płacisz kartą) mają prawo dodatkowo sprawdzić Twoją tożsamość w momencie, gdy dokonujesz transakcji.

Jak dodatkowo zabezpieczyć kartę

4. Możesz blokować transakcje poza kraje europejskie:
   1) czasowo do dnia, który nam wskażesz, lub
   2) bezterminowo.
5. Blokadę transakcji poza kraje europejskie możesz włączyć lub wyłączyć w:
   1) Millenecie,
   2) aplikacji mobilnej,
   3) COT,
   4) naszej placówce.

   Blokujemy tylko transakcję z fizycznym użyciem karty. Nie blokujemy transakcji na odległość, internetowych, telefonicznych lub za pośrednictwem poczty.

Dodatkowa informacja

Na nowej karcie usługa blokowania transakcji poza kraje europejskie będzie wyłączona, dopóki jej samodzielnie nie włączysz.

Jak działają limity transakcji kartą

6. Przy zawieraniu z Tobą umowy ustawimy domyślnie limity zgodnie z cennikiem. Określają one dzienne kwoty, do których możesz:
   1) wypłacać pieniądze z bankomatów,
   2) płacić bezgotówkowo za towar lub usługę, w tym również wypłacić gotówkę w ramach usługi cash back. W granicach tego limitu możesz ustalić oddzielny limit dla płatności internetowych.

7. Limity możesz zmienić w każdej chwili. Informację o minimalnych i maksymalnych wartościach limitów znajdziesz na naszej stronie internetowej lub w naszych placówkach.
8. Niezależnie od naszych ustaleń, inni uczestnicy obrotu płatniczego mogą wprowadzać swoje ograniczenia lub zmienić wysokości kwot:
   1) wypłacanych w bankomatach lub wpłacanych we wpłatomatach innych niż nasze,
   2) wypłat gotówki w ramach usługi cash back,
   3) płatności bezgotówkowych,
   4) płatności zbliżeniowych.

Jak możesz płacić swoją kartą

9. Kartą możesz płacić wszędzie tam, gdzie znajduje się symbol organizacji płatniczej, w której wydana jest Twoja karta, np. Mastercard.
10. Kartą możesz płacić do wysokości:
    1) maksymalnych dziennych limitów,
    2) dostępnych środków na rachunku.

    Transakcje kartą obciążą Twoje konto.
11. Opisy wszystkich transakcji, które możesz wykonać przy użyciu karty, znajdziesz w cenniku.
12. Jeżeli prawidłowo dokonasz autoryzacji transakcji, oznacza to dla nas, że wyrażasz zgodę na jej realizację.
13. Zlecenie płatnicze złożone poprzez transakcję dokonaną kartą jest otrzymane przez nas z chwilą przekazania nam przez punkt akceptujący żądania rozliczenia transakcji za pośrednictwem systemu płatniczego obsługującego transakcję.
14. Kartą możesz płacić w sposób, który opisujemy w tabeli.
    1) Transakcje zbliżeniowe:

Informacja	Opis
Aktywacja	Gdy pierwszy raz płacisz zbliżeniowo autoryzuj transakcję, podaj kod PIN. Od tej chwili możesz płacić kartą zbliżeniowo.

Informacja	Opis
Sposób autoryzacji	Zbliż kartę na odległość kilku centymetrów do czytnika zbliżeniowego w terminalu płatniczym, bankomacie lub wpłatomacie oznaczonym symbolem płatności zbliżeniowych.
Tryb autoryzacji	• **Online** Jeżeli zapłacisz kartą w tym trybie, to od razu zobaczysz na swoim rachunku blokadę na kwotę autoryzowanej transakcji. Pieniądze możemy zablokować na maksymalnie 30 dni. Jeżeli do tego czasu nie otrzymamy rozliczenia tej transakcji, zwolnimy blokadę. Gdy rozliczenie transakcji otrzymamy po upływie 30 dni, to nadal będziemy mieć prawo do obciążenia Twojego konta kwotą transakcji wraz z odpowiednimi prowizjami i opłatami. • **Offline** Jeżeli zapłacisz kartą w tym trybie, nie zobaczysz na swoim rachunku blokady na kwotę autoryzowanej transakcji. Twoje konto obciążymy najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu, w którym otrzymaliśmy żądanie jej rozliczenia.
Kwota maksymalna	Kwotę maksymalną dla jednorazowej transakcji, która nie wymaga silnego uwierzytelnienia, ustalają organizacje płatnicze. Wysokość kwoty obowiązującej w Polsce, znajdziesz: • na naszej stronie internetowej, • w naszych placówkach, • na stronie internetowej organizacji płatniczych. Wysokość kwoty obowiązującej za granicą może być inna niż w Polsce.
Autoryzacja do kwoty maksymalnej	Nastąpi, gdy zbliżysz kartę do czytnika zbliżeniowego, który odczytuje takie dane.
Autoryzacja powyżej kwoty maksymalnej lub gdy wymagamy silnego uwierzytelnienia	Nastąpi, gdy zbliżysz kartę do czytnika zbliżeniowego, który odczytuje takie dane i potwierdzisz kodem PIN lub Twoim podpisem, w zależności od komunikatu podanego na urządzeniu.

Informacja	Opis
Autoryzacja dla wypłaty z bankomatu	Nastąpi, gdy zbliżysz kartę do czytnika zbliżeniowego oraz wprowadzisz kod PIN – niezależnie od kwoty.
Włączanie i wyłączanie usługi	Funkcję transakcji zbliżeniowej na karcie możesz włączać i wyłączać w dowolnym momencie. Zrobisz to przez KBE lub w dowolnej placówce.

Dodatkowa informacja

Kiedy płacisz zbliżeniowo w trybie offline, może się zdarzyć, że przekroczysz dostępne saldo Twojego konta. Dlatego zawsze musisz zapewnić na koncie pieniądze na realizację transakcji, a także opłaty i prowizje.

Ze względów bezpieczeństwa podczas płatności zbliżeniowych, możemy Cię poprosić o włożenie karty do terminala płatniczego i podanie kodu PIN.

2) Transakcje stykowe.

Informacja	Opis
Sposób płatności	Włóż kartę do terminala płatniczego albo bankomatu lub wpłatomatu, tak aby urządzenie mogło odczytać dane zapisane na mikroprocesorze lub na pasku magnetycznym.

Informacja	Opis
Autoryzacja	• Nastąpi, gdy potwierdzisz transakcję kodem PIN lub podpisem. • Dla niektórych transakcji, np. opłaty za parking, opłaty za autostradę, zakupu biletu komunikacji miejskiej, nie będziemy wymagać podania kodu PIN lub podpisu. • Na Twoim rachunku założymy blokadę na kwotę autoryzowanej transakcji. Pieniądze możemy zablokować na maksymalnie 30 dni. Jeżeli do tego czasu nie otrzymamy rozliczenia tej transakcji, zwolnimy blokadę. Gdy rozliczenie transakcji otrzymamy po upływie 30 dni, to nadal będziemy mieć prawo do obciążenia Twojego konta kwotą transakcji wraz z odpowiednimi prowizjami i opłatami.

3) Transakcje na odległość w tym transakcje powtarzalne (np. subskrypcja).

Rodzaj	Opis
Sposób płatności	Płatność zrealizujesz bez fizycznego przedstawienia karty: przez internet, telefon lub za pośrednictwem poczty.

Rodzaj	Opis
Dane uwierzytelniające przy autoryzacji	Możesz zostać poproszony o podanie: • numeru karty, • daty ważności karty, • Twojego imienia i nazwiska, • kodu CVV2/CVC2, który znajdziesz na odwrocie karty lub w aplikacji mobilnej, • dodatkowych elementów zabezpieczających w ramach usługi 3D Secure. Po dokonaniu autoryzacji na Twoim rachunku założymy blokadę na kwotę autoryzowanej transakcji. Pieniądze możemy zablokować na maksymalnie 30 dni. Jeżeli do tego czasu nie otrzymamy rozliczenia tej transakcji, zwolnimy blokadę. Gdy rozliczenie transakcji otrzymamy po upływie 30 dni, to nadal będziemy mieć prawo do obciążenia Twojego konta kwotą transakcji wraz z odpowiednimi prowizjami i opłatami.

ⓘ Dodatkowa informacja

W przypadku transakcji powtarzalnych (np. subskrypcji) jednorazowa autoryzacja przy zlecaniu pierwszej płatności oznacza zgodę na cykliczne obciążanie Twojego rachunku przez odbiorcę płatności.

Aby wycofać taką zgodę, musisz złożyć u odbiorcy płatności odrębną dyspozycję.

4) Usługa cash back.

Rodzaj	Opis
Sposób płatności	Podczas dokonywania płatności bezgotówkowej w punkcie akceptującym w Polsce możesz skorzystać z wypłaty gotówki typu cash back, o ile punkt oferuje taką usługę.

Rodzaj	Opis
Kwota maksymalna	Kwotę maksymalną ustalają organizacje płatnicze i może się ona różnić w zależności od kraju, w którym dokonujesz transakcji. Wysokość kwoty jednorazowej transakcji znajdziesz: • na naszej stronie internetowej, • w COT, • w naszych placówkach, • na stronie internetowej organizacji płatniczej.

W jaki sposób wyrazisz zgodę na dyspozycję

15. Każda Twoja dyspozycja wymaga zgody, którą wyrazisz w następujący sposób:

Rodzaj dyspozycji	Sposób wyrażenia zgody
w placówce	• podpis osoby, która składa dyspozycję, lub • autoryzacja mobilna, jeżeli dla danej dyspozycji taka możliwość jest dostępna.
w KBE	zasady autoryzacji oświadczeń przez KBE opisaliśmy w rozdziale „Kanały bankowości elektronicznej” w Regulaminie ogólnym świadczenia usług bankowych dla osób fizycznych w Banku Millennium S.A.
kartą	zasady autoryzacji transakcji kartą opisaliśmy w części „Jak możesz płacić kartą”.

16. Wymagamy silnego uwierzytelnienia, jeżeli:
    1) uzyskujesz dostęp do rachunku online,
    2) inicjujesz elektroniczną transakcję płatniczą,
    3) zlecasz za pomocą kanału zdalnego czynność, która może się wiązać z ryzykiem oszustwa związanego z wykonywanymi usługami płatniczymi lub innych nadużyć.

    Czasami nie będziemy wymagać silnego uwierzytelnienia, jeżeli przepisy prawa na to zezwalają.

17. W zależności od naszego komunikatu, możesz korzystać z następujących elementów uwierzytelniania:
    1) autoryzacja mobilna,
    2) dane aktywowane z wykorzystaniem modułu biometrycznego,
    3) Hasło 1,
    4) Hasło mobilne,
    5) karta,
    6) PIN,
    7) PIN mobilny,
    8) zaufana przeglądarka,
    9) zaufane urządzenie,
    10) zdefiniowany numer telefonu,
    11) Hasło 2,
    12) Hasło tymczasowe.
18. Aby zapewnić bezpieczeństwo Twoich pieniędzy, możemy skontaktować się z Tobą przez telefon lub SMS, żeby potwierdzić Twoją dyspozycję. Jeśli nie uda nam się z Tobą skontaktować i potwierdzić dyspozycji, możemy jej nie zrealizować lub zrealizować ją w kolejnym dniu. Powiadomimy Cię o tym w placówce lub przez KBE.

Jak przeliczamy Twoje transakcje w walutach obcych

19. Transakcje wykonane w walucie EUR rozliczamy bez przeliczenia walutowego.
20. Transakcje w innych walutach rozliczamy według zasad, które opisujemy w tabeli.

Organizacja płatnicza	**Mastercard**
Waluta dokonania transakcji i sposób przeliczenia przez organizację	• Jeżeli zapłacisz w walucie innej niż EUR, to Mastercard przeliczy kwotę transakcji na EUR po kursie obowiązującym w tej organizacji. • Następnie Mastercard wyśle do nas kwotę transakcji w EUR.
Sposób rozliczenia przez bank	• Kwota transakcji nie jest już przeliczana przez nas. • Kwotę transakcji powiększymy o marżę zgodnie z cennikiem.

Organizacja płatnicza	Mastercard
Gdzie znajdziesz kursy organizacji płatniczych	Kursy Mastercard znajdziesz na stronie internetowej www.mastercard.pl.

21. Prowizje i opłaty w PLN przed ich zaksięgowaniem na rachunku karty przeliczymy na EUR po średnim kursie Banku dla EUR, wskazanym w „Tabeli Kursów Walut Obcych Banku Millennium S.A." z dnia naliczenia opłaty. „Tabela Kursów Walut Obcych Banku Millennium S.A." dostępna jest na naszej stronie, w naszych placówkach i za pośrednictwem COT.
22. Na wyciągu znajdziesz:
    1) źródłową kwotę i walutę Twojej transakcji,
    2) kwotę i walutę zaksięgowania na rachunku karty,
    3) kurs waluty, w której dokonałeś transakcji do EUR.
23. Na naszej stronie internetowej znajdziesz informację o łącznej kwocie opłat za przeliczenie waluty dla transakcji kartą w walucie innej niż EUR będącej walutą kraju europejskiego, na walutę, w której jest prowadzone Twoje konto.
    Łączną kwotę opłat za przeliczenie transakcji podajemy jako wartość procentową marży w stosunku do najbardziej aktualnego referencyjnego kursu wymiany EUR ogłoszonego przez Europejski Bank Centralny.
    Niezwłocznie przy pierwszej transakcji w danej walucie, w danym oraz każdym kolejnym miesiącu kalendarzowym, prześlemy Ci bezpłatnie taką informację w Millenecie lub przez SMS. W dowolnym momencie możesz włączyć lub wyłączyć takie powiadomienia w placówce lub przez telefon (COT). Nie będziemy wysyłać takich powiadomień dla transakcji powtarzalnych.
24. Kiedy płacisz kartą możesz skorzystać z usługi DCC (Dynamic Currency Conversion). Może być ona oferowana przez punkt akceptujący płatności kartą lub w bankomatach. Umożliwia ona wybór waluty, w jakiej będzie zrealizowana transakcja kartą.
    1) Jeśli z niej skorzystasz:
        a) poznasz kurs przeliczenia transakcji oraz jej kwotę przed jej realizacją,
        b) poznasz prowizję związaną ze skorzystaniem z usługi.
    2) Twoja transakcja zostanie rozliczona w walucie, w jakiej jest prowadzony Twój rachunek, do którego jest wydana karta. Prowizje oraz kurs zastosowany do przeliczenia transakcji w ramach tej usługi są stosowane przez dany punkt

akceptujący lub sieć bankomatów i nie są prowizjami oraz kursem stosowanym przez nas.

Kiedy możemy odmówić wykonania transakcji

25. Możemy nie zrealizować Twojej transakcji w przypadkach opisanych w regulaminie i obowiązujących przepisach prawa.
26. Odmówimy realizacji Twojej transakcji także, gdy:
    1) karta jest zastrzeżona, zablokowana lub upłynął jej termin ważności,
    2) odmówisz okazania dokumentu tożsamości w punkcie akceptującym transakcję,
    3) nie posiadasz wystarczających środków na koncie,
    4) przekroczysz maksymalny dzienny limit transakcji.
27. Informację o odmowie oraz o jej przyczynie, jeśli to będzie możliwe, otrzymasz z chwilą, kiedy płacisz kartą w:
    1) punkcie akceptującym,
    2) bankomacie / wpłatomacie,

    lub dodatkowo w:
    3) naszej placówce,
    4) COT.

    Nie przekażemy takiego komunikatu, jeśli obowiązujące przepisy prawa nam na to nie pozwolą.

III. Zastrzeganie i zablokowanie karty

Kiedy możemy zablokować lub zastrzec Twoją kartę

1. Możemy zablokować lub zastrzec Twoją kartę lub odmówić realizacji transakcji lub potwierdzić ja z Tobą ze względu na:
    1) uzasadnione przyczyny związane z bezpieczeństwem karty,
    2) podejrzenie nieuprawnionego użycia karty lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji kartą.
2. Jeżeli zastrzeżemy lub zablokujemy kartę z naszej inicjatywy, niezwłocznie będziemy się z Tobą kontaktować. Nie zrobimy tego, gdy będzie to uzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub przepisów obowiązującego prawa.

3. Blokada oznacza, że nie będziesz mógł wykonywać transakcji kartą do czasu jej odblokowania. Wniosek o odblokowanie karty możesz złożyć przez telefon (COT) lub w placówce.
4. Jeśli uznamy, że Twoja karta jest bezpieczna, wtedy ją odblokujemy. Jeżeli kartę zastrzeżemy, w jej miejsce wydamy nową.

Kiedy powinieneś zastrzec kartę

5. Zastrzeż kartę niezwłocznie, gdy stwierdzisz jej:
   1) utratę,
   2) kradzież,
   3) przywłaszczenie,
   4) nieuprawnione użycie karty,
   5) nieuprawniony dostęp do karty lub do danych karty.

   Zastrzeżenie karty jest nieodwołalne. Z takiej karty już nie możesz korzystać. Jeśli karta się odnajdzie, zniszcz ją.

Dodatkowa informacja

W przypadku wykonania transakcji utraconą kartą, jej kradzieży lub przywłaszczenia, nieuprawnionego użycia lub nieuprawnionego dostępu do karty, poinformuj o tym policję i poproś o potwierdzenie zgłoszenia.

Zgłoszenie na policję nie jest warunkiem zastrzeżenia karty lub rozpatrzenia reklamacji.

Kto może zastrzec kartę

6. Kartę może zastrzec w Millenecie, aplikacji mobilnej, przez telefon (COT) lub w placówce:
   1) posiadacz karty lub współposiadacz konta,
   2) pełnomocnik, jeśli posiada pełnomocnictwo w tym zakresie,
   3) inna osoba, jeśli ma niezbędne dane do zidentyfikowania posiadacza karty lub konta, gdy posiadacz nie może się z nami skontaktować osobiście.
7. Po zastrzeżeniu karty wydamy Ci nową na takich samych warunkach i z tym samym kodem PIN. Możemy jednak poprosić Cię o zmianę kodu PIN.

Dodatkowa informacja

Możesz tymczasowo zablokować swoją kartę przez aplikację mobilną, Millenet lub telefonicznie (COT). Zastrzeżenie i blokada działają od momentu przyjęcia zgłoszenia.

IV. Prowizje i opłaty

Jakie opłaty pobieramy

1. Prowizje i opłaty znajdziesz w cenniku.
2. Może się zdarzyć, że inne podmioty uczestniczące w obrocie płatniczym mogą pobrać niezależne od nas swoje prowizje. Informację o takiej opłacie powinieneś otrzymać przed dokonaniem transakcji, np. na ekranie bankomatu lub terminala.

Jak pobieramy prowizje i opłaty

3. Za nasze usługi pobieramy prowizje i opłaty w wysokości, którą podajemy w cenniku.
4. Opłaty za realizację dyspozycji pobieramy w wysokości obowiązującej w dniu, w którym realizujemy tę dyspozycję.
5. Opłaty i prowizje, a także odsetki oraz inne wierzytelności mamy prawo pobrać:
   1) niezależnie od wysokości salda rachunku,
   2) z innego rachunku, który dla Ciebie prowadzimy,
   3) w terminie późniejszym, jeżeli w dniu naliczenia opłaty nie ma odpowiedniej kwoty na koncie.
6. Jeżeli prowizję lub opłatę pobieramy w innej walucie, niż określona w cenniku, przy przeliczeniu zastosujemy kurs średni z naszej tabeli kursów walut obcych obowiązującej w dniu pobrania.
7. W przypadku rozwiązania umowy, opłaty okresowe z tytułu świadczenia przez nas usług płatniczych pobrane z góry, zwrócimy Ci proporcjonalnie za niewykorzystany okres.

V. Reklamacje

Jak złożysz reklamację

1. Jeśli masz zastrzeżenia do naszych usług, możesz złożyć reklamację:

W jaki sposób	Gdzie złożysz reklamację
na piśmie	• w dowolnej placówce • listem na adres naszej siedziby lub dowolnej placówki – z dopiskiem Reklamacje • na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-10327-59258-UACTU-34
ustnie	• w dowolnej placówce, • telefonicznie (przez COT)
w postaci elektronicznej	• w Millenecie lub aplikacji mobilnej

2. W reklamacji opisz swoje zastrzeżenia i podaj dane, które pozwolą nam zidentyfikować Ciebie oraz umowę lub usługę, której dotyczy reklamacja. Złóż reklamację niezwłocznie, gdy pojawią się okoliczności, do których masz zastrzeżenia.

Dodatkowa informacja

Abyśmy mogli szybko rozpatrzyć Twoją reklamację, przekaż nam niezbędne informacje:

- swoje imię i nazwisko,
- swój numer PESEL lub numer dokumentu tożsamości,
- temat reklamacji (np. produkt, usługa, promocja),
- Twoje zastrzeżenia,
- Twoje oczekiwania.

Dołącz też dokumenty, które pozwolą nam ją rozpatrzyć. Jeśli składasz reklamację na piśmie, pamiętaj, żeby ją podpisać.

Jak i kiedy otrzymasz odpowiedź na Twoją reklamację

3. Odpowiedź otrzymasz od nas:
   1) w przypadku reklamacji, które dotyczą usług płatniczych – na piśmie lub pocztą elektroniczną, SMS lub innym trwałym nośniku informacji, który stosujemy – jeżeli o to zawnioskujesz,
   2) w przypadku pozostałych reklamacji – na piśmie lub pocztą elektroniczną – jeżeli o to zawnioskujesz. W przypadku, gdy rozpatrzymy reklamację pozytywnie, odpowiedź możemy wysłać również w wiadomości SMS, jeżeli o to zawnioskujesz.
4. Odpowiedź wyślemy niezwłocznie, nie później niż w ostatnim dniu terminu wskazanego w tabeli:

Czego dotyczy Twoje zgłoszenie	Czas, w jakim wyślemy odpowiedź
usług płatniczych w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych, np. transakcje kartą	do 15 dni roboczych od dnia, w którym otrzymaliśmy zgłoszenie (termin wysłania odpowiedzi na piśmie liczymy do dnia nadania w placówce operatora wyznaczonego)
pozostałe reklamacje	do 30 dni kalendarzowych od dnia, w którym otrzymaliśmy reklamację

5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach możemy wydłużyć termin, w którym udzielimy Ci odpowiedzi. Jeżeli tak się stanie, wyślemy informację nie później niż w ostatnim dniu terminu wskazanego w tabeli powyżej. Podamy przyczynę wydłużenia terminu oraz okoliczności, które musimy ustalić, abyśmy mogli rozpatrzyć reklamację. Podamy Ci też przewidywany termin odpowiedzi. Będzie to:

Czego dotyczy zgłoszenie	Czas maksymalny, w jakim wyślemy odpowiedź
usług płatniczych w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych	do 35 dni roboczych od dnia, w którym otrzymaliśmy zgłoszenie (termin wysłania odpowiedzi na piśmie liczymy do dnia nadania w placówce operatora wyznaczonego)

Czego dotyczy zgłoszenie	Czas maksymalny, w jakim wyślemy odpowiedź
pozostałe reklamacje	do 60 dni kalendarzowych od dnia, w którym otrzymaliśmy reklamację

6. Jeżeli po otrzymaniu reklamacji dokonamy zwrotu na Twoją korzyść, ale w wyniku rozpatrzenia Twojej reklamacji, nie uznamy jej za zasadną, to obciążymy Twój rachunek wcześniej zwróconą kwotą.

Co powinieneś zrobić, jeśli masz zastrzeżenia do transakcji

7. Jeśli stwierdzisz na Twoim rachunku nieautoryzowane, niewykonane lub nienależycie wykonane transakcje, masz obowiązek poinformować nas o tym niezwłocznie. Twoje roszczenia wygasną, jeśli nie zrobisz tego w terminie 13 miesięcy od dnia:
   1) obciążenia rachunku albo
   2) w którym transakcja miała być wykonana.

   Zgłoszenie składasz w ten sam sposób, w jaki możesz złożyć reklamację.
   W przypadku, gdy nie korzystasz z rachunku płatniczego, termin 13 miesięcy, liczymy od dnia wykonania nieautoryzowanych lub nienależycie wykonanych transakcji albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana.

Kiedy zwrócimy Ci kwotę autoryzowanej transakcji zainicjowanej przez odbiorcę

8. Możesz żądać zwrotu kwoty wykonanej autoryzowanej transakcji, która została zainicjowana przez jej odbiorcę lub za jego pośrednictwem, jeśli:
   1) w momencie autoryzacji nie została określona dokładna kwota transakcji oraz
   2) kwota transakcji jest wyższa niż kwota, jakiej mogłeś się spodziewać z uwzględnieniem:
      a) rodzaju i wartości Twoich wcześniejszych transakcji,
      b) warunków umowy o świadczenie usługi płatniczej,
      c) istotnych dla sprawy okoliczności.

      Jeżeli w transakcji zastosowaliśmy uzgodniony z Tobą referencyjny kurs walutowy, nie możesz powołać się na przyczyny związane z wymianą waluty.

Na naszą prośbę, masz obowiązek przedstawić nam okoliczności, które wskazują na spełnienie tych warunków.

9. O zwrot tej kwoty możesz wystąpić do nas w ciągu 8 tygodni od dnia, w którym obciążyliśmy Twój rachunek.
10. W przypadku polecenia zapłaty masz bezwarunkowe prawo do otrzymania zwrotu.
11. W terminie 10 dni roboczych od dnia, w którym otrzymamy żądanie zwrotu:
    1) zwrócimy Ci pełną kwotę transakcji. Zwrot obejmuje pełną kwotę wykonanej transakcji. Data waluty w odniesieniu do uznania Twojego rachunku nie będzie późniejsza od daty obciążenia tą kwotą rachunku albo
    2) uzasadnimy odmowę zwrotu. Jeżeli nie zgadzasz się z przedstawionym uzasadnieniem, to możesz złożyć skargę do Komisji Nadzoru Finansowego. W przypadku polecenia zapłaty nie możemy odmówić Ci dokonania zwrotu.
12. Nie masz prawa do zwrotu transakcji autoryzowanej, która została zainicjowana przez jej odbiorcę lub za jego pośrednictwem, gdy:
    1) wyraziłeś zgodę na wykonanie transakcji bezpośrednio nam lub
    2) została Ci udostępniona lub otrzymałeś informację o przyszłej transakcji od nas lub odbiorcy w uzgodniony sposób na co najmniej cztery tygodnie przed terminem wykonania transakcji.
13. Zasady, które opisaliśmy w części „Kiedy zwrócimy Ci kwotę autoryzowanej transakcji zainicjowanej przez odbiorcę" stosujemy, jeżeli drugi dostawca znajduje się w kraju europejskim a transakcja wykonywana jest:
    1) w walucie kraju europejskiego albo
    2) w walucie, która nie jest walutą kraju europejskiego – tylko dla tych części transakcji, które są realizowane na obszarze tego kraju.

Gdzie jeszcze możesz skierować swoją sprawę

14. Swoje zastrzeżenia możesz również skierować do podmiotów, które są uprawnione do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Wskazujemy je w tabeli. Zasady postępowania znajdziesz w regulaminach tych instytucji na ich stronach internetowych.

Instytucja	Strona internetowa
Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich	www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy
Rzecznik Finansowy	www.rf.gov.pl

15. Możesz zwrócić się po pomoc prawną do miejskich i powiatowych rzeczników konsumenta. Ich dane kontaktowe znajdziesz m.in. na stronach internetowych miast i powiatów.
16. Możesz wystąpić z powództwem przeciwko nam do właściwego sądu powszechnego.
17. Organem, który sprawuje nad nami nadzór, jest Komisja Nadzoru Finansowego.

Kiedy możesz skorzystać z procedury chargeback

18. Jeśli posiadasz naszą kartę, możesz za naszym pośrednictwem skorzystać z procedury chargeback, dla transakcji wykonanych tą kartą. Procedurę możemy zainicjować na Twój wniosek, jeśli:
    1) przepisy organizacji płatniczej uwzględniają daną transakcję w procedurze chargeback,
    2) sprzedaż lub usługa nie została zrealizowana lub była zrealizowana nieprawidłowo, a Tobie nie udało się odzyskać pieniędzy bezpośrednio od sprzedawcy towarów lub usług,
    3) nie upłynął termin, który określa organizacja płatnicza, zwykle jest to 120 dni od planowanej daty sprzedaży lub usługi albo dnia wykonania transakcji kartą.
19. Twój wniosek prześlemy zgodnie z przepisami organizacji płatniczych do instytucji, która rozlicza danego sprzedawcę. Odpowiedź na Twój wniosek, przekażemy Ci niezwłocznie, gdy ją otrzymamy z organizacji płatniczej. Odpowiedzi udzielimy w tej samej formie, w której odpowiadamy na reklamacje.

VI. Wprowadzenie zmian

Kiedy możemy zmienić regulamin

1. W trakcie trwania umowy możemy zmieniać regulamin, jeżeli wystąpi przynajmniej jedna z następujących ważnych przyczyn:

1) wprowadzenie, zmiana lub uchylenie:
   a) powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym regulujących sektor bankowy lub
   b) rekomendacji, zaleceń lub stanowisk krajowych lub europejskich instytucji, które nadzorują działalność banków,

   z którymi wiąże się nasz obowiązek lub uprawnienie do wprowadzenia zmian,
2) zmiana zakresu lub sposobu świadczenia usług, do których stosują się postanowienia regulaminu, która polega na:
   a) wprowadzeniu nowych produktów lub usług, lub
   b) wycofaniu lub zmianie cech dotychczasowych produktów lub usług – jeżeli zmianę wprowadzamy z powodu rozwoju naszej oferty, a jednocześnie inne dostępne funkcjonalności zapewniają należyte wykonanie umowy zgodnie z jej podstawowym celem,
3) zmiany w naszym systemie informatycznym, które wpływają na wzajemne prawa i obowiązki stron umowy, a wynikają z:
   a) rozwoju technologicznego lub
   b) zmian wprowadzonych w systemach rozliczeniowych, które dotyczą uczestników tych systemów, jak również zmian wprowadzonych przez organizacje płatnicze w odniesieniu do wydawców kart oraz właścicieli/operatorów bankomatów lub wpłatomatów, lub
   c) zmian dostawców rozwiązań informatycznych, które wpływają na świadczone przez nas usługi lub sposób, w jaki możesz z nich korzystać,

przy czym każda zmiana nastąpi w zakresie wynikającym z zaistniałej przyczyny.

2. W przypadku zmiany regulaminu, która polega na dodaniu nowych produktów lub usług lub zmianie cech dotychczasowych produktów lub usług, skutkującej zmianą cennika, nie masz obowiązku korzystania z takich produktów lub usług i ponoszenia kosztów z tym związanych. Jeżeli jednak zechcesz z nich korzystać, wyrazem Twojej woli będzie dla nas rozpoczęcie korzystania z danego produktu lub usługi.

Kiedy możemy zmienić opłaty i prowizje

3. W trakcie trwania umowy możemy zmieniać cennik, jeżeli wystąpi przynajmniej jedna z następujących ważnych przyczyn:

1) zmiana zakresu lub sposobu świadczenia usług, do których stosują się postanowienia cennika, polegająca na:
   a) wprowadzeniu nowych produktów lub usług, lub
   b) zmianie zakresu lub cech dotychczasowych produktów lub usług – z tego powodu nie zmienimy wysokości opłaty lub prowizji, chyba że w związku z niezależną od nas zmianą wprowadzaną przez zewnętrznego dostawcę nie będziemy w stanie oferować produktu lub usługi w dotychczasowej formie lub na dotychczasowych warunkach, – przy czym nie masz obowiązku korzystania z takich produktów lub usług i ponoszenia kosztów z tym związanych. Jeżeli jednak zechcesz z nich korzystać, wyrazem Twojej woli będzie dla nas rozpoczęcie korzystania z danego produktu lub usługi.
2) zmiana wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych, ogłaszanego przez Główny Urząd Statystyczny za dany miesiąc, o co najmniej 2,5 pp. w stosunku do analogicznego miesiąca poprzedniego roku lub co najmniej 5 pp. od czasu wprowadzenia albo ostatniej zmiany danej opłaty lub prowizji,
3) zmiana wysokości przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku, ogłaszanego przez GUS za dany miesiąc, o co najmniej 2,5 pp. w stosunku do analogicznego miesiąca poprzedniego roku lub co najmniej 5 pp. od czasu wprowadzenia albo ostatniej zmiany danej opłaty lub prowizji,
4) zmiana jednej ze stóp procentowych, które ogłasza Narodowy Bank Polski (stopa procentowa kredytu lombardowego, stopa redyskonta weksli, stopa referencyjna, stopa oprocentowania środków rezerwy obowiązkowej banków) o co najmniej 0,1 pp. w stosunku do poprzednio ogłoszonej przez NBP wartości,
5) zmiana stopy rezerwy obowiązkowej banków, którą ogłasza NBP, o co najmniej 0,1 pp. w stosunku do poprzednio ogłoszonej przez NBP wartości,
6) zmiana jednego ze wskaźników referencyjnych WIBOR, LIBOR lub EURIBOR o co najmniej 0,1 pp. wobec średniej arytmetycznej wartości danego wskaźnika z poprzednich 6 miesięcy kalendarzowych.

4. Dokonując zmiany cennika stosujemy następujące zasady:
   1) zmiana wskaźnika wymienionego w pkt 3 ppkt 2, 3 i 5 może powodować zmianę poszczególnych pozycji cennika zgodną z kierunkiem zmiany tego wskaźnika,

2) zmiana wskaźnika wymienionego w pkt 3 ppkt 4 i 6 może powodować zmianę poszczególnych pozycji cennika przeciwną do kierunku zmiany tego wskaźnika.

5. Zmianę cennika możemy wprowadzić w ciągu 6 miesięcy od wystąpienia przyczyny. Zmiana nie może być wyższa niż 200% w stosunku do dotychczasowej wysokości opłaty lub prowizji.
6. Zmianę danej opłaty lub prowizji możemy wprowadzić nie częściej niż raz na 12 miesięcy.
7. Ograniczenia zmiany do 200% dotychczasowej wysokości opłaty lub prowizji nie stosujemy, gdy do cennika wprowadzamy nowe pozycje lub gdy dotychczas opłata lub prowizja wynosiła 0 PLN lub jej nie pobieraliśmy. Wysokość nowej opłaty lub prowizji ustalamy z uwzględnieniem poziomu ponoszonych przez nas kosztów, stopnia pracochłonności oraz poziomu opłat pobieranych za daną czynność przez inne banki.
8. W każdym czasie możemy wprowadzić zmianę cennika polegającą na obniżeniu opłat i prowizji, zmianie warunków ich pobierania na korzystniejsze dla Ciebie lub zaprzestaniu ich pobierania. W takim przypadku nie stosujemy trybu zmiany cennika.

Dodatkowe zasady wprowadzania zmian

9. Jeżeli którykolwiek ze wskaźników WIBOR, LIBOR lub EURIBOR, od którego zależy możliwość wprowadzania zmian oprocentowania, opłat i prowizji przestanie być opracowywany, w jego miejsce zastosujemy zamiennik wyznaczony przez instytucję uprawnioną do wyznaczenia zamiennika wskaźnika referencyjnego na mocy obowiązujących przepisów – o ile wyznaczy ona tylko jeden zamiennik. Zasadę tę stosuje się odpowiednio w przypadku zaprzestania opracowywania kolejnych wskaźników referencyjnych.
10. Mamy prawo, zachowując należytą staranność, wprowadzić zmiany porządkowe i redakcyjne regulaminu i cennika oraz korygować oczywiste błędy (np. językowe). Możemy to zrobić, jeżeli zmiany takie nie wpływają na warunki umowy.
11. Zmiany regulaminu lub cennika nie mogą powodować zastąpienia postanowień odpowiednio regulaminu lub cennika uznanych w prawomocnej decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydanej w sprawie Banku za niedozwolone postanowienia umowne, o których mowa w art. 3851 § 1 Kodeksu cywilnego, innymi postanowieniami, chyba, że z decyzji Prezesa UOKiK wynika inaczej.

Jak wprowadzimy zmiany

12. Informację o zmianach regulaminu lub cennika prześlemy Ci przynajmniej dwa miesiące przed datą ich wejścia w życie. Informacje otrzymasz:
    1) w postaci elektronicznej w Millenet lub aplikacji mobilnej – jeżeli masz dostęp do KBE, lub
    2) w formie papierowej na adres korespondencyjny – w pozostałych przypadkach.
13. W przypadku rachunku wspólnego tekst zmian w formie papierowej wyślemy współposiadaczowi rachunku, który jest wskazany w umowie na pierwszym miejscu.
14. Przed wejściem zmian w życie, masz następujące prawa i możliwości:

Rodzaj	Opis
Jeżeli zgadzasz się na zmiany	Nie musisz nic robić – uznamy wtedy, że zgadzasz się na zmiany. Zmieniony regulamin lub cennik zacznie obowiązywać w dniu, który wskazaliśmy jako datę wejścia w życie.
Jeżeli nie zgadzasz się na zmiany	Wówczas przed dniem, kiedy planujemy wprowadzić zmiany możesz: • zgłosić sprzeciw do zmian – poinformuj nas o tym pisemnie – w placówce lub w Millenecie, lub • wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez ponoszenia opłat. Jeżeli zgłosisz nam swój sprzeciw, ale nie wypowiesz umowy, umowa wygaśnie dzień przed wejściem w życie zmian.

Co jeszcze powinieneś wiedzieć

15. Gdy wprowadzamy nowe produkty i usługi, możemy je opisać w nowym regulaminie, który udostępnimy Ci w placówkach lub KBE. Nowy regulamin musisz zaakceptować, zanim skorzystasz z takiego produktu lub usługi.
16. Nie musisz podpisywać aneksu do umowy, jeżeli zmiana umowy dotyczy:
    1) wprowadzenia nowych produktów lub usług,
    2) wprowadzenia lub zmiany nazwy handlowej,

3) zmiany rodzaju konta,
4) zmiany cennika i regulaminu, w tym nazwy.

VII. Zasady odpowiedzialności

Podstawowe zasady korzystania z instrumentów płatniczych

Dodatkowa informacja

W tym rozdziale opisaliśmy jak bezpiecznie korzystać z instrumentów płatniczych, czyli np. karty, Millenetu, aplikacji mobilnej, COT.

1. Masz następujące obowiązki dotyczące korzystania z instrumentów płatniczych:

   1) Z instrumentu płatniczego musisz korzystać zgodnie z umową i regulaminem.
   2) Musisz niezwłocznie zgłosić nam utratę, kradzież, przywłaszczenie albo nieuprawnione użycie instrumentu płatniczego lub nieuprawniony dostęp do niego.

   W tym celu skontaktuj się z nami przez telefon (COT) lub z naszą dowolną placówką — dodatkowe szczegóły dotyczące kart znajdziesz w sekcji **Kiedy powinieneś zastrzec swoją kartę**.

   3) Z chwilą otrzymania instrumentu płatniczego musisz podjąć niezbędne środki by zapobiec naruszeniu indywidualnych danych uwierzytelniających, w tym przechowywać instrument płatniczy z zachowaniem należytej staranności oraz nie udostępniać go osobom nieuprawnionym.

2. Masz obowiązek zachować poufność danych identyfikujących, danych do autoryzacji oświadczenia oraz innych danych, które zapewniamy Ci w celu uwierzytelnienia i nie przekazywać ich nieuprawnionym osobom.
   Masz obowiązek:
   1) nie podawać tych danych:
      a) podczas przychodzącej rozmowy telefonicznej – nawet jeżeli rozmówca przedstawia się jako pracownik banku,

b) na stronach internetowych lub w aplikacji, do których dostęp uzyskujesz przez link przesłany przez nieznaną Ci osobę – nawet jeżeli strony zawierają znaki graficzne banku lub inne powszechnie znane nazwy i symbole,

c) aby otrzymać płatność przy transakcjach na odległość,

2) zawsze dokładnie czytać wiadomości i komunikaty, które do Ciebie przesyłamy; jeżeli nie masz pewności, że w pełni rozumiesz treść naszego komunikatu lub nie miałeś zamiaru składać dyspozycji wskazanej w komunikacie, natychmiast przerwij korzystanie z instrumentu płatniczego i skontaktuj się z nami przez telefon (COT),

3) nie udostępniać innym osobom kodów, które przesyłamy na Twój numer telefonu lub w Twojej aplikacji mobilnej,

4) nie korzystać z instrumentu płatniczego, jeżeli inna osoba może podejrzeć wpisywane przez Ciebie dane, w tym za pomocą oprogramowania, które służy do zdalnej obsługi,

Dodatkowa informacja

Pamiętaj! Jeśli zainstalujesz aplikację, która pozwala na zdalny dostęp do Twojego urządzenia, narażasz się na wykorzystanie Twoich poufnych danych przez osoby nieuprawnione w celu kradzieży Twoich pieniędzy lub innego przestępstwa.

5) czytać dokładnie adres domeny strony internetowej. Jeżeli nie jest to adres naszej domeny, przerwij korzystanie z usług bankowości elektronicznej.

Dodatkowe wyjaśnienia

Zawsze sprawdzaj poprawność adresu naszej domeny między ukośnikami!

1) adres poprawny:

- https://www.bankmillennium.pl/ (dalsza część adresu)
- https://login.bankmillennium.pl/ (dalsza część adresu)
- https://online.bankmillennium.pl/ (dalsza część adresu)

2) przykłady niepoprawnego adresu:

- https:// www.bankmillenniumpl.net/
- https:// www.bnakmillennium.pl/.

3. Jeżeli podejrzewasz, że ktoś poza Tobą może znać choć jedną z Twoich danych, które zapewniamy Ci w celu uwierzytelnienia, masz obowiązek natychmiast je zmienić lub zablokować. Możesz to zrobić w KBE lub w naszej placówce.

Odpowiedzialność za nieautoryzowane transakcje

4. W przypadku, gdy wystąpi nieautoryzowana transakcja zwrócimy Ci kwotę, którą został obciążony Twój rachunek. Zrobimy to niezwłocznie, nie później niż do końca dnia roboczego po dniu, stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony Twój rachunek lub po dniu, w którym otrzymamy stosowne zgłoszenie. Jeżeli korzystasz z rachunku płatniczego, przywracamy obciążony rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby nie wystąpiła nieautoryzowana transakcja. Data waluty w odniesieniu do uznania Twojego rachunku nie będzie późniejsza od daty obciążenia.
   Nie zrobimy tego, jeżeli:
   1) mamy uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo oraz poinformujemy o tym pisemnie organy ścigania, lub
   2) nie zgłosiłeś nieautoryzowanej transakcji w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana.
5. Odpowiadasz za nieautoryzowane transakcje, które są skutkiem posłużenia się utraconą albo skradzioną kartą lub przywłaszczenia karty do równowartości 50 EUR w PLN. Kurs EUR ustalamy przy zastosowaniu kursu średniego ogłoszonego przez NBP obowiązującego w dniu wykonania transakcji.
6. Zasady opisanej w punkcie powyżej nie stosuje się, gdy:
   1) nie będziesz miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji, chyba że działałeś umyślnie, lub
   2) utracisz instrument płatniczy przed wykonaniem transakcji z powodu działania lub zaniechania ze strony naszego pracownika, agenta lub dostawcy usług technicznych w rozumieniu art. 6 pkt 10 ustawy o usługach płatniczych.
7. Odpowiadasz za nieautoryzowane transakcje w pełnej wysokości, jeżeli doprowadziłeś do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, które opisaliśmy w punkcie 1 w części **Podstawowe zasady korzystania z instrumentów płatniczych**.

8. Po zgłoszeniu utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawnionego dostępu do karty, nie ponosisz odpowiedzialności za nieautoryzowane transakcje, które zostaną wykonane po zgłoszeniu, chyba że doprowadzisz do nich umyślnie.
9. Nie odpowiadasz za nieautoryzowane transakcje, jeżeli:
   1) nie zapewnimy możliwości zgłoszenia w każdym czasie utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia instrumentu płatniczego lub nieuprawnionego dostępu do tego instrumentu nam lub podmiotowi, przez nas wskazanemu,
   2) nie wymagamy silnego uwierzytelniania.

   Nie dotyczy to jednak przypadku, gdy doprowadzisz do nieautoryzowanej transakcji umyślnie.
10. Jeżeli transakcja jest inicjowana za pośrednictwem dostawcy, który świadczy usługę inicjowania płatności, zwrócimy Ci kwotę nieautoryzowanej transakcji płatniczej oraz w stosownych przypadkach, przywrócimy obciążony rachunek płatniczy do stanu, jaki istniałby, gdyby ta transakcja nie miała miejsca. Zrobimy to niezwłocznie, jednak nie później niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony Twój rachunek, lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia.

Odpowiedzialność za wykonanie transakcji

11. Jeżeli nie wykonamy lub nienależycie wykonamy zlecenie, które otrzymaliśmy bezpośrednio od Ciebie, ponosimy wobec Ciebie odpowiedzialność. W takim przypadku niezwłocznie zwrócimy Ci kwotę takiej transakcji albo jeżeli korzystasz z rachunku płatniczego, przywrócimy ten rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby transakcja była wykonana prawidłowo. Data waluty w odniesieniu do uznania Twojego rachunku nie będzie późniejsza od daty obciążenia. Nie ponosimy odpowiedzialności, gdy:
   1) nie powiadomisz nas o niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcjach w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku płatniczego albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana,
   2) podałeś nieprawidłowy unikatowy identyfikator,
   3) udowodnimy, że rachunek dostawcy odbiorcy został uznany w terminie zgodnym z ustawą o usługach płatniczych.

12. Jeżeli zlecenie złożyłeś do dostawcy świadczącego usługę inicjowania transakcji, zwrócimy Ci kwotę niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji. W razie potrzeby przywrócimy obciążony rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby transakcja była wykonana prawidłowo.
13. Jeżeli nasz rachunek został uznany w terminie przewidzianym w ustawie o usługach płatniczych, ponosimy wobec Ciebie jako odbiorcy odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji. Wówczas niezwłocznie przekazujemy Ci kwotę transakcji płatniczej albo jeżeli korzystasz z rachunku płatniczego, uznamy Twój rachunek odpowiednią kwotą w celu doprowadzenia go do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji. Data waluty, z którą uznamy Twój rachunek, nie może być późniejsza od daty waluty transakcji, która zostałaby wykonana prawidłowo.
14. Jeżeli uznaliśmy Twój rachunek z opóźnieniem, zapewniamy na wniosek dostawcy płatnika działającego w imieniu płatnika (czyli osoby, która złożyła zlecenie), aby data waluty uznania Twojego rachunku nie była późniejsza od daty waluty transakcji, która zostałaby wykonana prawidłowo.
15. Niezależnie od naszej odpowiedzialności, jeżeli transakcja zainicjowana przez Ciebie nie została wykonana lub została wykonana nieprawidłowo, na Twój wniosek podejmiemy niezwłocznie działania w celu prześledzenia tej transakcji i powiadomimy Cię o wyniku.
16. Nasza odpowiedzialność, którą opisaliśmy w tym rozdziale, obejmuje także opłaty oraz odsetki, którymi zostałeś obciążony w rezultacie niewykonania lub nienależytego, w tym opóźnionego, wykonania transakcji.
17. Odpowiedzialność na zasadach określonych w części **Odpowiedzialność za wykonanie transakcji** ponosimy, gdy usługa płatnicza jest wykonywana na terytorium Polski lub w obrocie z innymi krajami europejskimi.
18. Nie ponosimy odpowiedzialności, na zasadach które opisaliśmy w tej części, gdy:
    1) niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji wynika z przepisów prawa, lub
    2) nasza odpowiedzialność jest wyłączona ze względu na siłę wyższą.

Dodatkowe informacje

19. Przy dochodzeniu wymagalnych należności możemy korzystać z pośrednictwa wyspecjalizowanych firm windykacyjnych. Firmom windykacyjnym przekażemy wszelkie

niezbędne informacje związane z naszymi należnościami. Listę podmiotów, z którymi współpracujemy, udostępniamy w naszych placówkach.

20. Podmioty te mogą podejmować dopuszczalne prawem działania służące zaspokojeniu naszych roszczeń, w szczególności:
    1) ustalać sytuacje majątkową,
    2) negocjować warunki dobrowolnej spłaty zadłużenia,
    3) przejmować, wyceniać, sprzedawać przedmioty zabezpieczenia,
    4) prowadzić czynności sądowo- egzekucyjne w naszym imieniu.

VIII. Zasady komunikacji

Zasady komunikacji

1. Możesz się z nami kontaktować na wiele sposobów:
    1) osobiście w naszych placówkach,
    2) pisemnie na adres naszej siedziby:

Dodatkowa informacja

Bank Millennium S.A., ul. Stanisława Żaryna 2A, 02-593 Warszawa.

    3) telefonicznie – opłata za połączenie będzie zgodna z taryfą Twojego operatora,
    4) w postaci elektronicznej – np. przez formularz kontaktowy na naszej stronie internetowej oraz przez Millenet i aplikację mobilną.

Dodatkowa informacja

Na naszej stronie internetowej znajdziesz:

- adresy i godziny otwarcia naszych placówek,
- numery telefonów,
- formularz kontaktowy oraz inne dane kontaktowe.

2. Umowy z nami zawierasz w języku polskim. Język polski jest językiem obowiązującym w komunikacji między Tobą a nami.
3. Posiadacz karty ma obowiązek podać nam i aktualizować na bieżąco:

1) adres do korespondencji, na który wysyłamy wszelką korespondencję. Nie może to być adres naszej placówki lub adres skrytki pocztowej,
2) każdą inna zmianę swoich danych.

Jeśli tego nie dopełni nie będziemy odpowiadać za wynikłe z tego tytułu szkody.

4. Zastrzegamy sobie prawo do nagrywania wszystkich rozmów telefonicznych, które z Tobą prowadzimy. Nagrania te są poufne i możemy je wykorzystać w celach dowodowych.

IX. Postanowienia dodatkowe

Postanowienia dodatkowe

1. Umowa i jej postanowienia mają pierwszeństwo przed regulaminem i cennikiem.
2. Spory pomiędzy posiadaczem karty a nami rozstrzygać będzie zawsze sąd właściwy miejscowo.
3. W sprawach nieuregulowanych w regulaminie stosujemy:
   1) Regulamin ogólny świadczenia usług bankowych dla osób fizycznych w Banku Millennium S.A.,
   2) powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
4. Informację o tym, w jaki sposób usługa spełnia wymagania dostępności określone w ustawie o dostępności znajdziesz na naszej stronie internetowej w zakładce bankowość bez barier.

Słownik

1. autoryzacja – wyrażenie przez posiadacza karty zgody na dokonanie transakcji płatniczej lub innej dyspozycji w formie wskazanej w regulaminie.
2. autoryzacja mobilna – funkcja aplikacji mobilnej, która umożliwia autoryzację oświadczeń na urządzeniu mobilnym, również tych składanych w naszych placówkach.
3. cash back – usługa, dzięki której możesz wypłacić gotówkę z kasy w sklepach na terenie Polski, przy okazji, kiedy płacisz bezgotówkowo kartą debetową lub za pomocą płatności BLIK.
4. cennik – dokument, w którym zajdziesz informacje o opłatach i prowizjach, nazwy handlowe, warunki oraz waluty produktów i usług, które oferujemy.

5. dane identyfikujące – dane, które musisz wprowadzić, aby uzyskać dostęp do kanałów bankowości elektronicznej. Służą do Twojego uwierzytelnienia i podpisywania oświadczeń, które tam składasz.
6. dzień roboczy – dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem świąt i innych dni ustawowo wolnych od pracy.
7. instrument płatniczy – karta, inne urządzenie lub zbiór metod i czynności (np. usługi bankowości elektronicznej), za pomocą których składasz zlecenia.
8. kanały bankowości elektronicznej (w skrócie KBE**)** – to usługa zdalnego dostępu do oferowanych przez nas produktów i usług. KBE umożliwiają Ci składanie oświadczeń woli i wiedzy. Do KBE wliczamy:

Usługa bankowości elektronicznej (bankowość elektroniczna)	**Usługa bankowości telefonicznej (**Centrum Obsługi Telefonicznej lub COT)	**Kanał bankomatowy**
Usługa, dzięki której masz dostęp do rachunku płatniczego przez Internet. Dzięki niej możesz sprawdzić saldo rachunku płatniczego, zmienić limity dla płatności bezgotówkowych i transakcji przy użyciu karty debetowej lub składać inne dyspozycje do rachunku. • **Millenet** – system, z którego możesz korzystać za pośrednictwem Internetu na komputerze lub urządzeniu mobilnym, które jest wyposażone w rekomendowaną przez nas przeglądarkę. • **Aplikacja mobilna** – aby z niej korzystać, musisz ją zainstalować i aktywować na swoim urządzeniu mobilnym z dostępem do Internetu. Możesz zainstalować ją również na dodatkowych urządzeniach połączonych z Twoim urządzeniem mobilnym, np. zegarkach typu smartwatch.	Usługa, dzięki której masz dostęp do rachunku płatniczego przez telefon za pośrednictwem naszej infolinii, możesz sprawdzać saldo i składać dyspozycje.	Usługa, z której możesz skorzystać za pośrednictwem bankomatu lub wpłatomatu z wykorzystaniem instrumentów płatniczych.

9. karta debetowa – karta płatnicza, którą opisuje ustawa o usługach płatniczych.
10. kod CVV2/CVC2 – trzycyfrowy kod, który znajdziesz na odwrocie karty lub w naszej aplikacji mobilnej.
11. konto osobiste – rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy w walucie obcej, przeznaczony do gromadzenia pieniędzy oraz rozliczeń pieniężnych. Czasami nazywamy je „ROR”.

12. kraj europejski – państwo członkowskie Unii Europejskiej oraz Islandia, Lichtenstein, Norwegia, Szwajcaria, Monako, San Marino, Watykan lub inny kraj, który jest stroną umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym.
13. odbiorca – odbiorca pieniędzy w transakcji płatniczej.
14. pakiet powiadomień SMS (Pakiet MilleSMS) – usługa powiadamiania SMS, na którą składa się pula powiadomień SMS, które wysyłamy na Twój zdefiniowany numer telefonu. SMS-y dotyczące transakcji online, które zostały autoryzowane, wysyłamy niezwłocznie po realizacji transakcji. Nie wysyłamy SMS-ów dotyczących transakcji offline.
15. PIN – czterocyfrowy kod dla karty debetowej, który służy do autoryzacji transakcji kartą.
16. placówka – miejsce, w którym świadczymy obsługę.

Dodatkowe wyjaśnienia

Na naszej stronie internetowej lub w placówkach znajdziesz informacje na temat:

1) lokalizacji i godzin otwarcia placówek,
2) zakresu obsługi w danej placówce, w tym:

- dostępności obsługi kasowej w PLN i walutach obcych,
- dostępności produktów i usług, które oferujemy klientom z danego segmentu.

17. posiadacz karty – osoba fizyczna, który zawarła z nami umowę karty debetowej do konta walutowego oraz osoba upoważniona przez posiadacza rachunku do korzystania z karty.
18. posiadacz rachunku – osoba fizyczna, która zawarła z nami umowę rachunku bankowego indywidualnego lub wspólnego.
19. powiadomienie SMS – usługa polegająca na przekazywaniu komunikatów dotyczących rachunku płatniczego za pośrednictwem wiadomości SMS. Usługa ta może dotyczyć również innych produktów.
20. punkt akceptujący – punkt handlowy lub usługowy, w którym można płacić kartą.
21. reklamacja – gdy zgłaszasz nam zastrzeżenia dotyczące świadczonych przez nas usług. Potrzebujemy od Ciebie dane, dzięki którym będziemy w stanie Cię zidentyfikować oraz informację, w jaki sposób chcesz otrzymać odpowiedź.
22. silne uwierzytelnianie – oznacza uwierzytelnienie, które zapewnia ochronę poufności danych w oparciu o zastosowanie co najmniej dwóch elementów należących do kategorii:
    1) wiedza (coś, o czym wiesz tylko Ty),

2) posiadanie (czegoś, co masz wyłącznie Ty),
3) cechy charakterystyczne (coś, co Cię charakteryzuje).

Elementy te muszą być integralną częścią tego uwierzytelniania oraz niezależne w taki sposób, że naruszenie jednego z nich nie osłabia wiarygodności pozostałych.

23. transakcja – jest nią wypłata bądź wpłata gotówki lub płatność za towary bądź usługi.
    Typy transakcji:
    1) transakcja gotówkowa:
        a) wypłata lub wpłata gotówki w bankomatach i w placówkach banków oraz innych instytucjach akceptujących karty,
        b) transakcja typu cash back,
        c) transgraniczna transakcja płatnicza przy użyciu karty do płatności gotówkowych,
    2) transakcja bezgotówkowa:
        a) płatność za towary lub usługi, w tym transakcja na odległość,
        b) transgraniczna transakcja płatnicza przy użyciu karty do płatności bezgotówkowych.
24. transakcja powtarzalna - każda transakcja bezgotówkowa, która cyklicznie obciąża rachunek karty. Kwotę i częstotliwość takich płatności (np. rocznie, kwartalnie, miesięcznie) ustalasz z odbiorcą transakcji.
25. transgraniczna transakcja płatnicza - transakcja gotówkowa lub bezgotówkowa wykonana kartą debetową na terytorium innego państwa członkowskiego.
26. trwały nośnik informacji – nośnik, dzięki któremu możesz przechowywać i odtwarzać informacje adresowane do Ciebie w niezmienionej postaci przez odpowiedni czas.
27. tymczasowe zablokowanie karty – odwracalne zablokowanie płatności kartą przez Ciebie.
28. umowa – umowa karty debetowej wydanej do konta walutowego zawarta między Tobą a nami.
29. unikatowy identyfikator – określona przez nas lub bank odbiorcy kombinacja liter, liczb lub symboli, która służy do jednoznacznej identyfikacji zleceniodawcy lub odbiorcy usługi płatniczej lub ich rachunków.
30. ustawa – ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
31. ustawa o dostępności - ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

32. wpłata gotówki – usługa polegająca na wpłacie gotówki na rachunek płatniczy konsumenta za pomocą urządzenia umożliwiającego taką wpłatę lub w placówce dostawcy.
33. wypłata gotówki – usługa polegająca na wypłacie gotówki z rachunku płatniczego konsumenta za pomocą urządzenia umożliwiającego taką wypłatę lub w placówce dostawcy.
34. zablokowanie karty – odwracalne zablokowanie płatności kartą przez nas.
35. zastrzeżenie karty– nieodwracalne zablokowanie płatności kartą przez posiadacza karty lub jego przedstawiciela lub przez nas.
36. zlecenie – zlecenie płatnicze, czyli oświadczenie Twoje lub odbiorcy, które jest skierowane do nas lub banku odbiorcy i zawiera polecenie wykonania transakcji.