



Pytania i odpowiedzi

Zginął mi mój dowód/paszport/karta pobytu. Jak mogę je zastrzec?

Jeśli zaginął Twój dokument tożsamości, jego brak zgłoś na komisariacie policji. Pamiętaj jednak, że policja nie ma możliwości zastrzeżenia dokumentu.

Bez względu na to czy dokument Ci skradziono, czy może zaginął, kolejnym krokiem, który należy podjąć, jest poinformowanie o utracie dokumentu najbliższego organu gminy lub właściwą ze względu na miejsce pobytu polską placówką konsularną. Jedynie w taki sposób możesz otrzymać potwierdzenie o utracie dokumentu, którym możesz posługiwać się do czasu wydania nowego.

Ważnym elementem jest zawiadomienie banku.

Jak zastrzec dokument?

- zaloguj się do aplikacji mobilnej. Wybierz Kontakt > Najpopularniejsze >Zastrzeżenie dokumentu tożsamości. lub
- zaloguj się na swoje konto w internecie i wybierz kolejno: Pomoc > Załatw swoje sprawy > Inna sprawa > Wyszukiwarka. Wpisz: Zastrzeżenie dokumentu tożsamości.

Usługa jest całkowicie bezpłatna, szybka, a znacznie wpłynie na bezpieczeństwo Twoich finansów.

Co, jeśli mój dokument tożsamości straci ważność?

Jeśli nie dostarczysz nam aktualnego dokumentu tożsamości, stracisz dostęp do pieniędzy na koncie.

Czego potrzebuję, żeby otworzyć u Was konto?

Musisz mieć skończone 18 lat. Potrzebny nam będzie Twój dokument tożsamości, to dokument urzędowy ze zdjęciem, którego termin ważności nie upłynął oraz który pozwala nam stwierdzić Twoją tożsamość.

Będzie Ci potrzebny jeden z dokumentów:

- paszport
- dowód osobisty ukraiński (wydany po 1 stycznia 2016 r.)

Czy mogę wpłacić hrywny na konto bankowe lub wypłacić je z konta bankowego?

Nie, niestety nie ma takiej możliwości.

Jak mogę otworzyć u Was konto?

Konto otworzysz w naszej placówce. Listę placówek znajdziesz:

https://www.mbank.pl/placowki-bankomaty/#indywidualni-i-firmy_placowki

Czy muszę znać język polski, żeby otworzyć konto i korzystać z Waszych rozwiązań?

Nie. Staramy się by nasze informacje były dla Ciebie zrozumiałe. Mamy strony w języku ukraińskim i poradniki. Wkrótce udostępniemy specjalną infolinię w języku ukraińskim, a nasi doradcy są specjalnie przeszkoleni. Planujemy poszerzać też naszą ofertę i wzbogacać strony o nowe materiały pomocowe.

Czy mogę skorzystać z usługi dostępu do mojego ID?

Z usługi skorzystasz, jeśli:

- masz numer PESEL,
- Twoją tożsamość sprawdzimy podczas wizyty w placówce lub przy zawieraniu z nami umowy o nasze produkty w formie pisemnej,
- Twoje dane w mBanku są aktualne i poprawne.

Gdzie zamówię kartę do konta?

Kartę zamówisz w wybranej placówce. Wyślemy ją na adres w Polsce, który wskażesz nam jako korespondencyjny. Jeśli podpiszesz z nami umowę, możesz też zamówić ją na naszej stronie www.mbank.pl/ua, w aplikacji mobilnej oraz na mLinii.

Jak mogę aktywować kartę i ustalić PIN?

W aplikacji mobilnej:

- zaloguj się do aplikacji.
- z menu głównego wejdź w Finanse > Karty
- kliknij Do aktywacji

Wprowadź datę ważności karty. Dwukrotnie wprowadź dowolnie wybrany 4-cyfrowy PIN. Zatwierdź aktywację karty oraz PIN hasłem SMS lub mobilną autoryzacją.

Zaloguj się na swoje konto w internecie: www.mbank.pl

- z menu głównego wejdź w Finanse > Karty > Wszystkie
- z listy kart wybierz tę, którą chcesz aktywować > kliknij Aktywuj
- wprowadź datę ważności karty (znajdziesz ją na karcie)
- dwukrotnie wprowadź dowolnie wybrany 4-cyfrowy PIN (pamiętaj by nikomu go nie podawać)

Zrobisz to także:

- w naszej placówce: https://www.mbank.pl/placowki-bankomaty/#indywidualni-i-firmy_placowki
- na mLinii: +48 42 6 300 800