

# AMERICAN EXPRESS



## Centrum Bezpieczeństwa American Express®

INFORMACJE DLA POSIADACZA KARTY

DON'T *do business* WITHOUT IT

AMERICAN  
EXPRESS

# SPIS TREŚCI

<b>W jaki sposób chronimy naszych Posiadaczy Kart</b>	2
Ochrona przed fałszerstwami	2
Ochrona podczas zakupów	3
SafeKey	3
Chip & PIN	4
Prywatność	4
<b>Dodatkowe sposoby zapewnienia sobie ochrony</b>	5
Podróżowanie za granicę	5
• Wymiana Karty w sytuacjach awaryjnych	5
• Global Assistance	5
Zachowanie bezpieczeństwa w Internecie	6
• Phishing	6
• Kradzież tożsamości	7
Chroń swoją tożsamość	8

## BEZPIECZNE TRANSAKCJE KARTĄ AMERICAN EXPRESS

Korzystając z Karty, chcą Państwo czuć się bezpiecznie. Niezależnie od tego, czy są to zakupy w Internecie, w sklepie tuż za rogiem lub na całym świecie – American Express traktuje kwestię bezpiecznych płatności Kartą bardzo poważnie.

### W JAKI SPOSÓB CHRONIMY NASZYCH POSIADACZY KART

#### OCHRONA PRZED FAŁSZERSTWAMI

Mogą Państwo bez obaw korzystać ze swoich Kart na całym świecie. Nasze systemy zabezpieczeń, bezpieczny proces płatności i gwarancja ochrony przed fałszerstwami pomagają zapewnić Państwu bezpieczeństwo podczas płatności Kartą.

#### Inteligentne zabezpieczenia

Nasze inteligentne systemy zabezpieczeń nieustannie monitorują Państwa wydatki pod kątem zachowań nietypowych, co pomaga nam zdusić oszustwo w zarodku. Państwa rachunek Karty jest regularnie skanowany. Jeżeli wykryjemy coś nietypowego, od razu skontaktujemy się z Państwem, aby sprawdzić, kto dokonał danego zakupu.

## OCHRONA PODCZAS ZAKUPÓW

### Jesteśmy u Państwa boku przez cały czas

Niezależnie od tego, co Państwo kupują, czy transakcja ma miejsce w sklepie internetowym lub stacjonarnym, w Polsce lub za granicą – jest ona przetwarzana przez nasz system bezpiecznej płatności. Ponieważ, inaczej niż w przypadku innych kart, transakcje Kartą American Express zwykle obejmują tylko trzy strony: Posiadacza, sprzedawcę i nas, oznacza to, że mamy lepszą możliwość wykrycia problemów, kiedy tylko się pojawią oraz szybszego ich rozwiązania.

### Pobrano nieprawidłową kwotę? To nie Państwa transakcja? Rozwiążemy ten problem

Sporadycznie może się zdarzyć, że w Państwa wyciągu znajdzie się transakcja, której Państwo nie rozpoznają lub którą należy sprawdzić. Wystarczy do nas zadzwonić, a niezwłocznie postaramy się wyjaśnić, skąd wzięta się zgłoszona kwota.

Powodów takiej sytuacji może być wiele:

- Anulowanie zlecenia, którego dotyczyła transakcja
- W wyciągu znajduje się nieoczekiwana transakcja lub płatność, za produkt, którego jeszcze Państwo nie otrzymali
- Karta mogła zostać obciążona więcej niż raz za tę samą transakcję
- American Express mógł pobrać z Karty nieoczekiwaną przez Państwa opłatę
- Mogą Państwo nie pamiętać zawarcia danej transakcji

Prosimy o kontakt z pracownikami Centrum Obsługi Klienta, którzy pomogą Państwu rozwiązać dany problem. Skontaktujemy się z Państwem telefonicznie do końca następnego dnia roboczego, aby szerzej omówić to zapytanie.



**Centrum Obsługi Klienta American Express**

**Tel. +48 22 581 5222**

**e-mail: [kartapln@aexp.com](mailto:kartapln@aexp.com)**

**poniedziałek–piątek, godz. 8.00–18.00.**

## SAFEKEY

### Dodatkowe zabezpieczenie podczas płatności w Internecie

Usługa American Express SafeKey® wykorzystuje technologię 3-D® Secure, aby chronić Posiadaczy Kart przed fałszerstwami i potwierdzać, że to naprawdę oni dokonują konkretnej transakcji. To szybkie i proste w obsłudze narzędzie zapewnia większy spokój ducha podczas zakupów w sieci, tym bardziej, że nie muszą Państwo zapamiętywać żadnych haseł.

### Jak to działa?

Usługa SafeKey wykorzystuje najnowszą technologię 3-D® Secure, aby chronić Państwa podczas zakupów w Internecie i w celu potwierdzenia, że płatności Kartą American Express dokonuje jej Posiadacz.

- Podczas dokonywania transakcji w sklepie internetowym uczestniczącym w programie American Express SafeKey, w Państwa przeglądarce pojawi się okienko SafeKey i zostaniecie Państwo poproszeni o wpisanie unikalnego, jednorazowego kodu.
- Kod zostanie Państwu przesłany bezpośrednio na adres mailowy lub numer telefonu komórkowego przechowywane przez American Express.
- Należy po prostu wprowadzić kod, aby potwierdzić płatność i sfinalizować transakcję.

## **Jak mogę otrzymać jednorazowy kod?**

Jednorazowy kod zostanie przesłany na Państwa dane kontaktowe. Dlatego prosimy o wcześniejszy kontakt z Centrum Obsługi Klienta American Express i upewnienie się, że mamy Państwa aktualny numer telefonu komórkowego i adres mailowy. Następnie, podczas transakcji typu SafeKey w Internecie, należy postępować zgodnie z instrukcjami.

**Ważne:** SafeKey, w oparciu o Państwa wcześniejszą historię zakupów, potrafi zidentyfikować niektóre transakcje w sklepach internetowych jako niewymagające podania jednorazowego kodu. Niemniej nie wpływa to na poziom bezpieczeństwa danej płatności on-line.

## **Gdzie mogę używać jednorazowych kodów?**

Wspólnie ze sklepami internetowymi uczestniczącymi w programie American Express SafeKey proponujemy Państwu to dodatkowe zabezpieczenie. Dlatego robiąc zakupy na stronach oznaczonych logo SafeKey mogą się Państwo zrelaksować i spokojnie dokonywać płatności Kartą.

## **CHIP & PIN**

### **Pewność i wygoda**

Państwa Karta Korporacyjna American Express została wyposażona w technologię Chip & PIN, która skutecznie chroni Państwa przed nieautoryzowanym użyciem Karty. Karty z technologią Chip & PIN posiadają mikroprocesor służący do bezpiecznego przechowywania danych – dzięki temu trudniej jest podrobić Państwa Kartę.

Czterocyfrowy kod PIN jest znany tylko Posiadaczowi Karty i używany jest do autoryzacji płatności Kartą (zastępuje podpis na potwierdzeniu transakcji).

## **PRYWATNOŚĆ**

W American Express cenimy sobie Państwa zaufanie i szanujemy prywatność. Nasze Zasady Ochrony i Poufności Danych podkreślają nasze zobowiązanie do ochrony Państwa danych osobowych.

### **W jaki sposób wykorzystujemy dane gromadzone na Państwa temat?**

Tam, gdzie nie wynika to jasno z rodzaju produktów lub usług, z których Państwo korzystają, lub charakteru naszej relacji z Państwem, poinformujemy Państwa o sposobie przetwarzania danych osobowych. Mogą Państwo uzyskać konkretne informacje na temat rodzaju gromadzonych danych, podmiotów, którym je udostępniamy oraz sposobów, w jaki je chronimy:

- w Informacji na temat ochrony danych osobowych właściwej dla produktu lub usługi, oraz
- poprzez naszą Politykę Prywatności w Internecie, informującą o praktykach w odniesieniu do Państwa danych uzyskanych drogą elektroniczną.

### **W jaki sposób udostępniamy dane?**

Udostępniamy Państwa dane osobowe stronom trzecim wyłącznie wtedy, gdy jest to niezbędne, aby dostarczyć produkty lub świadczyć usługi, lub w ramach charakteru naszej relacji z Państwem, gdy wcześniej poinformowaliśmy Państwa lub zostaliśmy przez Państwa upoważnieni, na przykład w celu zapobiegania oszustwom i innej działalności przestępczej lub w zakresie dozwolonym przepisami prawa.

### **W jaki sposób przechowujemy i chronimy dane?**

Utrzymujemy dane osobowe w poufności i ograniczamy dostęp do Państwa danych osobowych do osób, którym są one niezbędny do prawidłowego wykonywania naszej działalności. Obejmuje to wykorzystanie w celu ochrony Państwa danych zarówno technicznych, jak i fizycznych środków zabezpieczeń. Środki te obejmują zabezpieczenia komputerowe oraz zabezpieczone pliki i obiekty.

Podejmujemy również kroki na rzecz bezpiecznego niszczenia danych osobowych, kiedy nie są już potrzebne.

Aby dowiedzieć się więcej o naszym zobowiązaniu do ochrony prywatności, zachęcamy do zapoznania się z [Zasadami Ochrony i Poufności Danych](#).

## DODATKOWE SPOSOBY ZAPEWNIENIA SOBIE OCHRONY

### PODRÓŻOWANIE ZA GRANICĘ

#### Dbamy o Państwa na całym świecie

Kiedy są Państwo w podróży, my staramy się zapewnić Państwu bezpieczeństwo i swobodę korzystania z Karty. Karta American Express to jedna z najbardziej przydatnych rzeczy, jakie można zabrać w podróż. Nawet jeśli Państwa Karta zostanie zgubiona lub ukradzioną, wystarczy zadzwonić po pomoc.

- [Wymiana Karty w sytuacjach awaryjnych](#)

W przypadku utraty Karty podczas podróży (zgubienie, kradzież), wyślemy Państwu Kartę tymczasową, tak szybko jak to możliwe i wszędzie tam, gdzie jest to możliwe (zwykle w ciągu dwóch dni roboczych).

**Zastrzeżenie Kart: całodobowo pod numerem +48 22 581 5222.**

- [Global Assistance](#)

Wraz ze swoją Kartą otrzymujecie Państwo również nieocenioną pomoc w postaci całodobowej infolinii w nagłych przypadkach podczas podróży\*. Pracownicy infolinii udzielą Posiadaczowi Karty Korporacyjnej mogą pomóc w zlokalizowaniu zgubionego bagażu oraz szybkim znalezieniu prawnika, tłumacza lub lekarza mówiącego po angielsku. Jeśli znajdą się Państwo w trudnej sytuacji prawnej lub zdrowotnej, za pośrednictwem infolinii możliwe będzie przekazanie pilnej wiadomości lub informacji medycznej przyjacielom lub krewnym.



#### Dalsze informacje

Prosimy o zapoznanie się ze szczegółowymi informacjami o przysługującym Państwu ubezpieczeniu. [americanexpress.pl/kartakorporacyjna](https://americanexpress.pl/kartakorporacyjna) – strona dedykowana Posiadaczom Zielonej Karty Korporacyjnej  
[americanexpress.pl/zlotakartakorporacyjna](https://americanexpress.pl/zlotakartakorporacyjna) – strona dla Posiadaczy Złotej Karty Korporacyjnej.

Zgłaszanie zdarzeń objętych ubezpieczeniem, informacja o ubezpieczeniach oraz Usługa „Global Assistance” pod numerem: **+48 22 529 8487 (infolinia czynna całą dobę)**.

Zalecamy również kontakt z Ubezpieczycielami w momencie powstania zdarzenia, przed podjęciem jakichkolwiek dalszych czynności.



#### Poinformuj nas o swoich planach podróży

Mogą nas Państwo poinformować o planowanej podróży zagranicznej, szczególnie o krajach, które zamierzacie Państwo odwiedzić oraz o terminie wyjazdu. Będziemy przyglądać się transakcjom na Państwa Karcie. Jeśli wykryjemy wydatki pokrywane z Państwa Karty, do których doszło w innych krajach lub w innym czasie, niż zostaliśmy uprzedzeni, to podejmiemy natychmiastowe kroki, aby uchronić Państwa przed fałszerstwem.

\* Nie wszystkie usługi są dostępne we wszystkich lokalizacjach i podlegają lokalnym przepisom. Niniejsza broszura stanowi ogólny przegląd zakresu ochrony ubezpieczeniowej. Aby uzyskać szczegółowe warunki ubezpieczenia, prosimy odwiedzić stronę [americanexpress.pl/kartakorporacyjna](https://americanexpress.pl/kartakorporacyjna) dedykowaną Posiadaczom Zielonej Karty Korporacyjnej lub [americanexpress.pl/zlotakartakorporacyjna](https://americanexpress.pl/zlotakartakorporacyjna) dla Posiadaczy Złotej Karty Korporacyjnej.

### Jak bezpiecznie kupować w Internecie – 10 najważniejszych wskazówek

1. Jeśli robią Państwo zakupy u nieznanego sprzedawcy internetowego, należy sprawdzić kilka rzeczy na jego temat, na przykład jego adres pocztowy i telefoniczne dane kontaktowe.
2. Nie należy odpowiadać na niechciane maile od firm, których państwo nie rozpoznają.
3. Przed wprowadzeniem danych Karty w Internecie, prosimy o upewnienie się, w trzech krokach, że dana strona jest bezpieczna:
  - W ramce okna przeglądarki powinien być widoczny symbol kłódki, pojawiający się, gdy próbują się Państwo zalogować lub zarejestrować. Należy upewnić się, że kłódka nie znajduje się na samej witrynie ... prawdopodobnie oznacza to, że jest to witryna niebezpieczna.
  - Adres strony powinien zaczynać się od 'https://'. 's' oznacza 'secure' [bezpieczna].
  - Jeśli korzystają Państwo z najnowszej wersji przeglądarki, pasek adresu lub nazwa właściciela witryny może mieć zielony odcień.
4. Niektóre strony internetowe mogą przekierować Państwa do zewnętrznych usług płatniczych. Prosimy o upewnienie się przed dokonaniem płatności, że strony te są bezpieczne.
5. Należy chronić i pamiętać hasło, które wybrali Państwo do dodatkowych usług weryfikacyjnych, wykorzystywanych w niektórych witrynach.
6. Dokonując płatności na rzecz osoby fizycznej, nigdy nie należy przelewać pieniędzy bezpośrednio na konto tej osoby. Korzystaj z bezpiecznej metody płatności, w której pieniądze są przekazywane pomiędzy dwoma elektronicznymi kontami.
7. Zalecamy sprawdzanie polityki prywatności i zwrotów, stosowaną przez sprzedawców.
8. Zawsze należy wylogować się ze stron, na które się zalogowałeś lub na których zarejestrowała Państwo swoje dane. Zwykłe zamknięcie przeglądarki nie wystarczy, aby zapewnić zachowanie prywatności.
9. Należy starannie sprawdzać wyciągi z rachunku Karty po dokonaniu zakupów, aby upewnić się, że została pobrana poprawna kwota. Prosimy o natychmiastowy kontakt, jeśli odkryją Państwo coś podejrzanego.
10. Należy upewnić się, że posiadają Państwo skuteczne i zaktualizowane oprogramowanie antywirusowe/ antyspieszające oraz włączony firewall zanim połączą się Państwo z Internetem.

#### • Phishing

Phishing to popularna forma oszustwa, w której oszuści w wysyłanych mailach podszywają się pod bank, operatora kart kredytowych lub inną zaufaną organizację. Zwykle próbują namówić odbiorcę na kliknięcie w link, aby odwiedzić ich stronę (często w celu zaktualizowania hasła lub uniknięcia zawieszenia rachunku).

Jeśli klikną Państwo w link w mailu, zostaną tak naprawdę przekierowani na stronę, która wygląda jak prawdziwa, ale w istocie jest fałszywą witryną zaprojektowaną, by nakłonić Państwa do wpisania swoich danych osobowych, takich jak dane logowania, hasło, numer rachunku, itp.

Jeśli otrzymają Państwo mail dotyczący American Express, który wydaje się Państwu podejrzany, należy go natychmiast przestać na adres [UKemailfraud@americanexpress.com](mailto:UKemailfraud@americanexpress.com). Prosimy nie podawać w mailu swojego numeru rachunku.

Jeśli uważają Państwo, że bezpieczeństwo danych dotyczących Państwa rachunku American Express zostało naruszone, prosimy o natychmiastowy kontakt z Centrum Obsługi Klienta American Express, dzwoniąc pod numer podany na odwrocie Karty.

## Na co uważać?

Sam mail może wyglądać, jakby pochodził z prawdziwego źródła. Fatszywe maile można (choć nie zawsze) rozpoznać w następujący sposób:

- Adres mailowy nadawcy jest inny niż adres strony prawdziwej organizacji.
- Mail został wysłany z zupełnie innego adresu lub z darmowego adresu mailowego.
- Nadawca nie zwraca się do Państwa po imieniu i nazwisku; na powitanie używa ogólnych zwrotów typu „Drogi kliencie”.
- Nadawca chce, żeby działali Państwo szybko – tzn. jeżeli nie zrobią Państwo czegoś od razu, to Państwa rachunek może zostać zamknięty lub zawieszony.
- Mail zawiera prośbę o podanie danych osobowych, takich jak nazwa użytkownika, hasło lub dane bankowe.

## Jak chronić się przed phishingiem?

- Nigdy nie należy podawać numeru Karty, kodu bezpieczeństwa Karty, PIN-u lub hasła nieznannej osobie lub organizacji.
- Należy uważać na osoby, które dzwonią do Państwa lub piszą maile, prosząc o podanie informacji związanych z rachunkiem Karty. Jeśli nie mają Państwo pewności co do tożsamości rozmówcy, prosimy o kontakt z Centrum Obsługi Klienta pod numerem podanym na odwrocie Karty.
- American Express ma obowiązek zweryfikować Państwa tożsamość, dzwoniąc do Państwa. Zwykle prosimy tylko o podanie częściowych odpowiedzi na pytania zabezpieczające.
- Prosimy o aktualizowanie na bieżąco swojego oprogramowania antywirusowego, zabezpieczeń typu firewall oraz tatek bezpieczeństwa, aby uniemożliwić oszustom dostęp do danych poprzez Państwa komputer.
- Nie należy otwierać maili, co do których podejrzewają Państwo, że są spamem.
- Nie należy odpowiadać na maile z nieznanymi źródłami i otwierać ich załączników.
- Jeśli jakiś mail wyda się Państwu podejrzany, mogą Państwo sprawdzić, czy znajduje się on na liście znanych maili typu spam i scam, którą niektórzy dostawcy zabezpieczeń internetowych umieszczają na swoich stronach.
- Większość klientów poczty elektronicznej ma w standardzie usługę filtrowania spamu. Prosimy upewnić się, że Państwa jest włączona.
- Prosimy o rozważenie, zanim klikną Państwo na linki z maili z nieznanymi źródłami. Zamiast kliknąć, lepiej najechać kursorem myszy na link, aby zobaczyć jego prawdziwy adres. Zalecamy ostrożność, jeśli będzie on różnił się od adresu podanego w tekście linku z maila.
- Większość filtrów spamu i bezwartościowej poczty można ustawić tak, aby zezwalać na otrzymywanie maili z zaufanych źródeł i blokować pocztę ze źródeł niezauważalnych.
- Wybierając konto mailowe takich usługodawców jak Gmail, Hotmail i Yahoo! warto upewnić się, że wybrali Państwo konto z opcją filtrowania spamu i że jest ona włączona.

## • Kradzież tożsamości

Kradzież tożsamości jest rodzajem oszustwa, w którym ktoś korzysta z Państwa imienia, nazwiska i danych osobowych, aby utworzyć nowe rachunki lub przejąć Państwa istniejący rachunek dla uzyskania korzyści finansowej. Nie licząc niedogodności i potencjalnych kosztów, kradzież tożsamości może również skutkować narażeniem na szwank Państwa zdolności kredytowej, co utrudni uzyskanie kredytów, kart kredytowych lub kredytów hipotecznych, do czasu aż dana sprawa zostanie wyjaśniona.

## Jak chronić się przed kradzieżą tożsamości?

- Należy chronić wszystkie swoje dane osobowe i dokumenty – informacje te mogą zostać wykorzystane do kradzieży Państwa tożsamości.
- Zalecamy w niszczarce wszelkie dane wrażliwe pochodzące od organizacji finansowych lub dostawców mediów, kiedy nie są już potrzebne.

## Oszustwa internetowe

### Uważaj na fałszywe maile i telefony

American Express nigdy nie poprosi Państwa o podanie wrażliwych danych dotyczących rachunku Karty drogą mailową lub telefoniczną.

Jeśli jednak zadzwonimy do Państwa, to zadamy kilka pytań tzw. zabezpieczających, dotyczących rachunku Karty, aby zyskać pewność, co do Państwa tożsamości. W takich przypadkach prosimy zazwyczaj o podanie częściowych odpowiedzi na te pytania.

W przypadku jakichkolwiek wątpliwości, czy dany mail lub telefon są prawdziwe, prosimy o kontakt z Centrum Obsługi Klienta pod numerem telefonu podanym na odwrocie Karty.



**Centrum Obsługi Klienta American Express**

**Tel. +48 22 581 5222**

**e-mail: [kartapl@aexp.com](mailto:kartapl@aexp.com)**

**poniedziałek–piątek, godz. 8.00–18.00.**

## CHROŃ SWOJĄ TOŻSAMOŚĆ

### Proste kroki do powstrzymania oszustów

Istnieje kilka prostych sposobów, dzięki którym mogą Państwo lepiej chronić się przed fałszerstwami.

### Regularnie sprawdzaj wyciąg

W każdym miesiącu udostępniamy Państwu szczegółowy wyciąg z rachunku Karty. Zalecamy dokładne sprawdzanie zestawienia transakcji dokonanych przy użyciu Karty.

Aby mieć dostęp do wyciągów elektronicznych oraz danych o obciążeniach bieżących, należy zarejestrować się w serwisie „My Card Account” pod adresem [www.americanexpress.pl/mycardaccount](http://www.americanexpress.pl/mycardaccount)

- Warto wyrobić w sobie nawyk dokładnego sprawdzania wyciągów. W serwisie „My Card Account” transakcje jest to proste i wygodne o każdej porze i w dowolnym miejscu na świecie. Wyciągi elektroniczne to nie tylko wygoda, ale i bezpieczeństwo, ponieważ unikają Państwo zagrożenia związanego z kradzieżą tożsamości podczas przesyłania papierowych zestawień transakcji pocztą lub przypadkowym zniszczeniem i zagubieniem wyciągów.
- Należy dokładnie sprawdzać kopie potwierdzenia transakcji. Warto je również zachować, by w przyszłości móc porównać z danymi w wyciągu elektronicznym.
- Prosimy o jak najszybszy kontakt z Centrum Obsługi Klienta pod numerem podanym na odwrocie Karty, jeśli w wyciągu elektronicznym/papierowym pojawi się jakaś nierozpoznana płatność.

## Chroń Kartę

- Nikomu nie wolno używać Państwa Karty.
- Natychmiast po otrzymaniu Karty należy ją podpisać.
- Zalecamy zniszczenie starych, nieaktualnych Kart, poprzez przecięcie ich na pół.
- W przypadku utraty Karty (zgubienia, kradzieży) należy ją jak najszybciej zastrzec dzwoniąc do Centrum Obsługi Klienta pod numerem podany na odwrocie Karty (**zastrzeganie Kart – całodobowo**). Karta zostanie natychmiast zablokowana, co pomoże zapobiec oszukańczym transakcjom.



## Chroń swój PIN

- Prosimy zachować kod PIN w tajemnicy tak, aby nie poznały go osoby trzecie, oraz przechowywać kod PIN w innym miejscu, niż Kartę.
- Nie wolno ujawniać kodu PIN osobom trzecim.
- Należy starać się zastonić ręką cyfry kodu PIN podczas wprowadzania w terminal lub bankomat, aby uniemożliwić ukrytym kamerom lub innym ludziom podejrzenie numeru.



### Kod PIN - informacje dodatkowe

- Można zmienić otrzymany kod PIN na dowolnie wybrany.
- Można również odblokować swój kod PIN, wprowadzając poprawny numer.

Wyżej wymienione usługi są bezpłatne i dostępne tylko w Polsce, w bankomatach Euronetu oraz Banku Pekao S.A.

**Aby uzyskać więcej informacji, prosimy zapoznać się z dokumentem „SafeKey. Często Zadawane Pytania”.**