

ZEN.COM

Klient indywidualny

Obowiązuje od 20 października 2026 (101.PLN.C.2026.43)

Spis treści

Konto i codzienne wydatki	3
Korzyści i ochrona zakupów	4
Korzyści i ochrona w podróży	5
Karty	6
Wymiana waluty	7
Gotówka i bankomaty	8
Przelewy	8
Standardowe przelewy walutowe do/od partnerów CASP	11
Wsparcie i bezpieczeństwo	11
Zasilenie konta	12
Zen Pay	13
Dodatkowe opłaty	13
Dodatkowe wyjaśnienie	14
Kategorie krajów stosowane w modelu naliczania opłat XBS	14
Kategorie państw i terytoriów dla SWIFT OUR	15

Konto i codzienne wydatki

Pozycja	Good	Better	Best	Zen
Otwarcie rachunku	bez opłaty	bez opłaty	bez opłaty	bez opłaty
Prowadzenie rachunku ¹	bez opłaty	9.99 PLN	27.99 PLN	67.99 PLN
Utrzymanie zamkniętych rachunków ²	1.00% (min. 43 PLN) za miesiąc	1.00% (min. 43 PLN) za miesiąc	1.00% (min. 43 PLN) za miesiąc	1.00% (min. 43 PLN) za miesiąc
Rachunek wielowalutowy / IBAN	Dostępne	Dostępne	Dostępne	Dostępne
Darmowe płatności kartą	Dostępne	Dostępne	Dostępne	Dostępne
Karta wielowalutowa	Dostępne	Dostępne	Dostępne	Dostępne
Przegląd i historia wydatków	Dostępne	Dostępne	Dostępne	Dostępne
Rezygnacja z planu	Bez zobowiązań	Bez zobowiązań, rezygnacja w dowolnym momencie · płatność miesięczna	Minimalny okres 3 miesięcy, potem rezygnacja w dowolnym momencie · płatność miesięczna	Minimalny okres 3 miesięcy, potem rezygnacja w dowolnym momencie · płatność miesięczna

¹ Pobierana w lokalnej walucie rachunku; jeśli waluty nie wymieniono powyżej – w EUR.

² Obliczane na podstawie nieodebranych środków na zamkniętym rachunku.

Korzyści i ochrona zakupów

Pozycja	Good	Better	Best	Zen
Natychmiastowy Cashback ³	50%	100%	100%	100%
Ochrona Zakupów ZEN Care ⁴	Jedno zgłoszenie rocznie	Dostępne	Dostępne	Dostępne
Strefa Nagród ⁵	Niedostępne	Dostępne	Dostępne	Dostępne
Przedłużona Gwarancja ⁶	Niedostępne	12 miesięcy gwarancji na elektronikę (do 1 500 EUR za produkt)	12 miesięcy gwarancji na elektronikę (do 5 000 EUR za produkt)	12 miesięcy gwarancji na elektronikę (do 5 000 EUR za produkt)
Ochrona najlepszej ceny	Niedostępne	Dostępne Do 100 EUR	Dostępne Do 250 EUR	Dostępne Do 500 EUR
Ochrona wypłat z bankomatu	Niedostępne	Dostępne Do 100 EUR	Dostępne Do 250 EUR	Dostępne Do 500 EUR
Ochrona biletów na wydarzenia	Niedostępne	Niedostępne	Dostępne Do 250 EUR	Dostępne Do 500 EUR

³ Cashback, który normalnie otrzymuje użytkownik.

⁴ W przypadku problemów z zakupem dokonany kartą ZEN Mastercard® lub ZEN Visa, użytkownik może niezwłocznie wystąpić o pomoc oraz zwrot środków.

⁵ https://www.zen.com/files/terms-and-conditions/reward_zone_terms.pdf

⁶ https://www.zen.com/files/terms-and-conditions/extended_warranty_terms.pdf

Korzyści i ochrona w podróży

Pozycja	Good	Better	Best	Zen
Wsparcie w uzyskaniu odszkodowania	Niedostępne	Dostępne	Dostępne	Dostępne
Ochrona opóźnień w podróży (opóźnienie podróży, bagażu, spóźnienie na przesiadkę, odlot lub odjazd)	Niedostępne	Niedostępne	Dostępne Do 400 EUR	Dostępne Do 1 000 EUR
Ochrona niezrealizowanej podróży	Niedostępne	Niedostępne	Dostępne Do 2 500 EUR	Dostępne Do 5 000 EUR
Ochrona po upadłości biura podróży	Niedostępne	Niedostępne	Dostępne	Dostępne
Ochrona po upadłości linii lotniczej	Niedostępne	Niedostępne	Dostępne	Dostępne
Ochrona osób trzecich w podróży	Niedostępne	Niedostępne	Dostępne Do 1 000 000 EUR	Dostępne Do 1 500 000 EUR
Powiadomienia o locie	Niedostępne	Niedostępne	Niedostępne	Dostępne
Salonik na czas opóźnienia	Niedostępne	Niedostępne	Niedostępne	Dostępne
Ochrona przy wynajmie auta	Niedostępne	Niedostępne	Niedostępne	Dostępne Do 30 000 EUR

Karty

Pozycja	Good	Better	Best	Zen
Zamówienie karty fizycznej ⁷	42.99 PLN	Pierwsza – bez opłaty Kolejne – 42.99 PLN	Pierwsza – bez opłaty Kolejne – 42.99 PLN	Pierwsza – bez opłaty Kolejne – 42.99 PLN
Standardowa dostawa karty	bez opłaty	12.99 PLN w okresie próbnym, po jego zakończeniu bez opłaty	bez opłaty	bez opłaty
Zamówienie fizycznej karty metal	Niedostępne	Niedostępne	Niedostępne	299.00 PLN
Zamówienie karty wirtualnej ⁷	Pierwsza – bez opłaty Kolejne – 21.99 PLN	Do 3 – bez opłaty Kolejne – 21.99 PLN	Do 6 – bez opłaty Kolejne – 21.99 PLN	Do 9 – bez opłaty Kolejne – 21.99 PLN
Fizyczna karta Be Local	Niedostępne	Pierwsza – 24.99 PLN Kolejne – 42.99 PLN	Pierwsza – 24.99 PLN Kolejne – 42.99 PLN	Pierwsza – bez opłaty Kolejne – 42.99 PLN
Płatność kartą	bez opłaty	bez opłaty	bez opłaty	bez opłaty
Dostępne karty	Karty codzienne (White), karty specjalne	Karty codzienne (White, Green), karty specjalne	Karty codzienne (White, Green, Gold), karty specjalne	Karty codzienne (White, Green, Gold, Black, Black metal), karty specjalne
Dodanie karty do: • Apple Pay • Google Pay • Xiaomi Pay • Garmin Pay	bez opłaty	bez opłaty	bez opłaty	bez opłaty
Natychmiastowe powiadomienia o transakcjach kartą	Dostępne	Dostępne	Dostępne	Dostępne

⁷ Do limitu wliczane są wszystkie wydane karty którym nie minął termin ważności.

Wymiana waluty⁸

Pozycja	Good	Better	Best	Zen
Zlecenie wymiany przez klienta	Do 4 300 PLN miesięcznie – ZEN Rate + 0.00%, powyżej – ZEN Rate + 0.50%	Do 12 900 PLN miesięcznie – ZEN Rate + 0.00%, powyżej – ZEN Rate + 0.25%	ZEN Rate + 0.00%	ZEN Rate + 0.00%
Wymiana waluty przez system ⁹				
Wymiana waluty przez system przy zakupie kartą				
Opłata za transakcję poza godzinami rynku walutowego	Dodatkowe 0.40% doliczone do kursu	Dodatkowe 0.40% doliczone do kursu	Dodatkowe 0.40% doliczone do kursu	bez opłaty
Dopłata do kursu Mastercard® przy płatności kartą w walucie innej niż waluta konta	0.50%	0.25%	0.10%	0.00%

⁸ Kurs ZEN Rate opiera się na średnim kursie rynkowym (kurs pomiędzy ceną kupna i sprzedaży, stosowany przez instytucje finansowe i aktualizowany w czasie rzeczywistym) i obejmuje koszty ZEN oraz premię za ryzyko kursowe. Kurs ZEN Rate może się różnić w zależności od rynku kraju klienta.

⁹ Kaskadowe przewalutowanie: w przypadku niewystarczających środków w walucie transakcji przewalutowanie nastąpi kolejno z dostępnych kont w innych walutach.

Gotówka i bankomaty

Pozycja	Good	Better	Best	Zen
Wypłata gotówki ¹⁰	1.75%	Do 860 PLN miesięcznie – bez opłaty, powyżej – 1.75%	Do 3 490 PLN miesięcznie – bez opłaty, powyżej – 1.75%	Do 3 490 PLN miesięcznie – bez opłaty, powyżej – 1.75%
Wpłata gotówki we wpłatomacie sieci Euronet	1.00%	1.00%	1.00%	0.80%
Wpłata gotówki we wpłatomacie sieci Planet Cash	1.00%	1.00%	1.00%	0.80%
Wpłata gotówki w sklepach (Żabka, Dino, Empik, MOL)	bez opłaty	bez opłaty	bez opłaty	bez opłaty
Wpłata na kartę przez terminal POS	bez opłaty	bez opłaty	bez opłaty	bez opłaty
Zmiana PIN-u w bankomacie	4.50 PLN	4.50 PLN	4.50 PLN	4.50 PLN
Zapytanie o saldo	4.50 PLN	4.50 PLN	4.50 PLN	4.50 PLN

Przelewy

Pozycja	Good	Better	Best	Zen
Przychodzący SEPA (Standard/Natychmiastowy) ¹¹	bez opłaty	bez opłaty	bez opłaty	bez opłaty
Wychodzący SEPA (Standard/Natychmiastowy) ¹¹	0.99 PLN	Do 5 – bez opłaty Kolejne – 0.99 PLN	bez opłaty	bez opłaty
Przychodzący lokalny	bez opłaty	bez opłaty	bez opłaty	bez opłaty
Wychodzący lokalny w PLN (Standard) ¹²	1.99 PLN	0.99 PLN	bez opłaty	bez opłaty

¹⁰ Niektóre bankomaty mogą pobierać dodatkowe opłaty (np. DCC lub inne narzuty). ZEN nie pobiera ani nie ponosi odpowiedzialności za te opłaty. Bankomat powinien wyświetlić łączną kwotę, wraz z ewentualnymi dodatkowymi opłatami, przed zakończeniem transakcji.

¹¹ SEPA: standardowy system płatności dla przelewów w EUR w obszarze SEPA; SEPA Instant: ich natychmiastowa wersja, dostępna 24/7

¹² Elixir: krajowe przelewy w PLN realizowane w Polsce za pośrednictwem systemu rozliczeniowego obsługiwane przez KIR (Krajową Izbę Rozliczeniową).

Pozycja	Good	Better	Best	Zen
Wychodzący lokalny w PLN (Natychmiastowy) ¹³	3.99 PLN	1.99 PLN	bez opłaty	bez opłaty
Wychodzący lokalny w GBP	0.10% + 3.99 PLN	0.05% + 2.99 PLN	bez opłaty	bez opłaty
Wychodzący lokalny w RON	6.49 PLN	3.99 PLN	2.99 PLN	bez opłaty
Wychodzący lokalny w innych walutach niż powyższe	0.10% + 7.99 PLN	0.10% + 6.49 PLN	0.10% + 3.99 PLN	bez opłaty
Przelew na kartę (przychodzący) ¹⁴	2.00%	2.00%	2.00%	2.00%
Przelew na kartę (wychodzący) EEA	1.00%	1.00%	1.00%	1.00%
Przelew na kartę (wychodzący) non-EEA	2.00%	2.00%	2.00%	2.00%
Wychodzący SWIFT - SHA ¹⁵	0.10% + 21.99 PLN	0.10% + 12.99 PLN	0.10% + 12.99 PLN	0.10% + 12.99 PLN
Wychodzący SWIFT - OUR ¹⁶	Kategoria 1 – 0.10% + 109.00 PLN Kategoria 2 – 0.10% + 159.00 PLN Kategoria 3 – 0.10% + 219.00 PLN	Kategoria 1 – 0.10% + 64.99 PLN Kategoria 2 – 0.10% + 109.00 PLN Kategoria 3 – 0.10% + 179.00 PLN	Kategoria 1 – 0.10% + 64.99 PLN Kategoria 2 – 0.10% + 109.00 PLN Kategoria 3 – 0.10% + 179.00 PLN	Kategoria 1 – 0.10% + 64.99 PLN Kategoria 2 – 0.10% + 109.00 PLN Kategoria 3 – 0.10% + 179.00 PLN

¹³ Natychmiastowe przelewy w PLN dostępne 24/7, realizowane za pośrednictwem systemu Express Elixir obsługiwane przez KIR.

¹⁴ Dotyczy przychodzących przelewów na Twoją kartę.

¹⁵ SHA (shared): koszty przelewu dzielone są między nadawcę i odbiorcę.

¹⁶ OUR: nadawca pokrywa wszystkie opłaty. Lista krajów i terytoriów przypisanych do każdej kategorii znajduje się na końcu dokumentu.

Pozycja	Good	Better	Best	Zen
Mastercard XBS ¹⁷	Kategoria 1 – 21.99 PLN Kategoria 2 – 0.50% + 21.99 PLN Kategoria 3 – 2.00% + 21.99 PLN	Kategoria 1 – 17.99 PLN Kategoria 2 – 0.50% + 17.99 PLN Kategoria 3 – 1.75% + 17.99 PLN	Kategoria 1 – 12.99 PLN Kategoria 2 – 0.50% + 12.99 PLN Kategoria 3 – 1.75% + 12.99 PLN	Kategoria 1 – 12.99 PLN Kategoria 2 – 0.40% + 12.99 PLN Kategoria 3 – 1.50% + 12.99 PLN
Przychodzący SWIFT	0.10% + 21.99 PLN	0.10% + 12.99 PLN	0.10% + 12.99 PLN	0.10% + 12.99 PLN
Przelew do odbiorcy obsługującego krypto waluty, programy lojalnościowe lub produkty inwestycyjne ¹⁸	0.30%	0.30%	0.30%	0.30%
Wychodzący przelew bankowy przez PrivatMoney ¹⁹	1.00%	1.00%	1.00%	1.00%
Przelew na kartę przez PrivatMoney ¹⁹	1.00%	1.00%	1.00%	1.00%
Przelew wewnętrzny (pomiędzy klientami ZEN)	bez opłaty	bez opłaty	bez opłaty	bez opłaty
Przelew na telefon między użytkownikami ZEN (ZEN Buddies)	bez opłaty	bez opłaty	bez opłaty	bez opłaty
Dzielenie rachunku ze znajomymi	Dostępne	Dostępne	Dostępne	Dostępne

¹⁷ Lista krajów i terytoriów przypisanych do każdej kategorii znajduje się na końcu dokumentu

¹⁸ Opłata jest wnoszona do ZEN.COM dodatkowo do standardowej opłaty za przelew. Lista kwalifikujących się odbiorców dostępna na https://www.zen.com/files/tc/odbiorcy_platnosci_wysokiego_ryzyka.pdf

¹⁹ Limity na transakcję: 700 EUR lub równowartość w innej walucie (jeśli odbiorca nie jest klientem PrivatBanku). Limity miesięczne: 30 przelewów, 9 000 EUR; limit 7-dniowy: 5 000 EUR; limit dzienny: 2 000 EUR lub równowartość w innej walucie. Limity na metodę: 2 000 EUR na 1 dzień, 5 000 EUR na 7 dni.

Standardowe przelewy walutowe do/od partnerów CASP²⁰

Pozycja	Good	Better	Best	Zen
Dotadowanie w walucie cyfrowej	1.00%	0.50%	0.50%	0.50%
Przelew w walucie cyfrowej	2.50%	2.00%	0.50%	0.50%

Wsparcie i bezpieczeństwo

Pozycja	Good	Better	Best	Zen
Wsparcie za pośrednictwem email	Dostępne	Dostępne	Dostępne	Dostępne
Wsparcie poprzez czat w aplikacji mobilnej	Dostępne	Dostępne	Dostępne	Dostępne
Blokowanie / odblokowanie karty	Dostępne	Dostępne	Dostępne	Dostępne
3D Secure	Dostępne	Dostępne	Dostępne	Dostępne
Logowanie biometryczne	Dostępne	Dostępne	Dostępne	Dostępne
Wsparcie Premium	Niedostępne	Niedostępne	Niedostępne	Dostępne

²⁰ Opłata jest wnoszona do ZEN.COM za bycie stroną pomiędzy użytkownikiem a dostawcą. ZEN.COM nie świadczy bezpośrednio usług w walucie cyfrowej.

Zasilenie konta

Pozycja	Good	Better	Best	Zen
BLIK	bez opłaty	bez opłaty	bez opłaty	bez opłaty
Bancontact	1.19 PLN	1.19 PLN	bez opłaty	bez opłaty
iDeal	1.19 PLN	1.19 PLN	bez opłaty	bez opłaty
Bizum	0.50% + 0.90 PLN	0.50% + 0.90 PLN	0.50% + 0.90 PLN	0.50% + 0.90 PLN
MB Way	1.00% + 0.65 PLN	1.00% + 0.65 PLN	1.00% + 0.65 PLN	1.00% + 0.65 PLN
Swish	0.85% + 1.19 PLN	0.85% + 1.19 PLN	0.85% + 1.19 PLN	0.85% + 1.19 PLN
Visa® i Mastercard® ²¹	Od – 0.50% Do – 5.00%	Od – bez opłaty Do – 5.00%	Od – bez opłaty Do – 5.00%	Od – bez opłaty Do – 5.00%
Apple Pay i Google Pay ²¹	Od – 0.50% Do – 5.00%	Od – bez opłaty Do – 5.00%	Od – bez opłaty Do – 5.00%	Od – bez opłaty Do – 5.00%
Pay-by-links (PL, SK, CZ)	0.50%	bez opłaty	bez opłaty	bez opłaty
Pay-by-links (AT, BE, DE, ES, NL)	1.20 PLN	1.20 PLN	bez opłaty	bez opłaty
PayPal z konta EOG ²²	2.00% + 1.19 PLN	2.00% + 1.19 PLN	2.00% + 1.19 PLN	2.00% + 1.19 PLN
PayPal z konta poza EOG ²³	6.00% + 1.19 PLN	6.00% + 1.19 PLN	6.00% + 1.19 PLN	6.00% + 1.19 PLN
Paysafecard	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%
Paysafecash	3.50%	3.00%	3.00%	2.70%
Neteller	4.00% + 1.19 PLN	4.00% + 1.19 PLN	4.00% + 1.19 PLN	4.00% + 1.19 PLN
Skrill	4.00% + 1.19 PLN	4.00% + 1.19 PLN	4.00% + 1.19 PLN	4.00% + 1.19 PLN
Rapid Transfer by Skrill	4.00% + 1.19 PLN	4.00% + 1.19 PLN	4.00% + 1.19 PLN	4.00% + 1.19 PLN
EPS	1.00% + 1.39 PLN	1.00% + 1.39 PLN	1.00% + 1.39 PLN	1.00% + 1.39 PLN
Multibanco	1.00% + 1.49 PLN	1.00% + 1.49 PLN	1.00% + 1.49 PLN	1.00% + 1.49 PLN
GCash	2.25% + 0.49 PLN	2.25% + 0.49 PLN	2.25% + 0.49 PLN	2.25% + 0.49 PLN

²¹ Wysokość opłaty uzależniona jest od rodzaju karty (konsumencka, firmowa), kraju wydania karty (kraj Europejskiego Obszaru Gospodarczego lub kraj spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego) oraz waluty doładowania. Dokładna wysokość opłaty podana jest w aplikacji przed każdym doładowaniem.

²² Konto Paypal utworzone w kraju Europejskiego Obszaru Gospodarczego

²³ Konto Paypal utworzone w kraju spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

Zen Pay²⁴

Pozycja	Good	Better	Best	Zen
ZEN Pay Zakup	bez opłaty	bez opłaty	bez opłaty	bez opłaty
ZEN Pay Depozyt	bez opłaty	bez opłaty	bez opłaty	bez opłaty

Dodatkowe opłaty

Pozycja	Good	Better	Best	Zen
Opłata za obsługę manualną przelew SWIFT SHA ²⁵	109.00 PLN	109.00 PLN	109.00 PLN	109.00 PLN
Opłata za obsługę manualną przelew SEPA ²⁵	21.99 PLN	21.99 PLN	21.99 PLN	21.99 PLN
Opłata za obsługę manualną inny przelew ²⁵	21.99 PLN	21.99 PLN	21.99 PLN	21.99 PLN
Zajęcie środków ²⁶	349.00 PLN za sprawę	349.00 PLN za sprawę	349.00 PLN za sprawę	349.00 PLN za sprawę
Wyciąg bankowy dla poszczególnych okresów	430.00 PLN za sprawę	430.00 PLN za sprawę	430.00 PLN za sprawę	430.00 PLN za sprawę
Eksport wyciągów z rachunku zamkniętego na stałe	430.00 PLN za sprawę	430.00 PLN za sprawę	430.00 PLN za sprawę	430.00 PLN za sprawę

²⁴ Pełne szczegóły są wyświetlane przed potwierdzeniem transakcji

²⁵ Opłata pobierana w momencie zwrotu pozostałych środków po zamknięciu rachunku lub realizacji płatności zablokowanych środków na rzecz organów egzekucyjnych za pośrednictwem systemu PLAIS.

²⁶ Orzeczenie sądu lub innego organu nakazujące zajęcie pieniędzy lub mienia osoby trzeciej.

Dodatkowe wyjaśnienie

Kategorie krajów stosowane w modelu naliczania opłat XBS

Kategoria 1:

- Zjednoczone Królestwo Wielkiej Brytanii i Irlandii Północnej (GBP)
- Stany Zjednoczone (USD)

Kategoria 2:

- Dania (DKK)
- Szwecja (SEK)
- Indonezja (IDR)
- Meksyk (MXN)
- Szwajcaria (CHF)
- Polska (PLN)
- Izrael (ILS)

Kategoria 3:

- Turcja (TRY)
- Norwegia (NOK)
- Węgry (HUF)

Kategorie państw i terytoriów dla SWIFT OUR

Kategoria 1:

- Australia
- Brazylia
- Bułgaria
- Kanada
- Dania
- Estonia
- Gibraltar
- Grecja
- Guernsey
- Węgry
- Islandia
- Indie
- Wyspa Man
- Jersey
- Kuwejt
- Liechtenstein
- Litwa
- Mauritius
- Meksyk
- Nowa Zelandia
- Filipiny
- Katar
- Szwecja
- Szwajcaria
- Zjednoczone Królestwo Wielkiej Brytanii i Irlandii Północnej
- Stany Zjednoczone

Kategoria 2:

- Wszystkie pozostałe kraje i terytoria

Kategoria 3:

- Argentyna
- Austria
- Belgia
- Chile
- Kongo
- Cypr
- Dżibuti
- Ekwador
- Etiopia
- Finlandia
- Francja
- Niemcy
- Gwinea
- Indonezja
- Irlandia
- Izrael
- Włochy
- Japonia
- Jordania
- Kenia
- Korea Południowa
- Kirgistan
- Łotwa
- Lesotho
- Luksemburg
- Malawi
- Malta
- Monako
- Maroko
- Nepal
- Holandia
- Paragwaj
- Polska
- Portugalia
- Hiszpania
- Surinam
- Eswatini
- Tajwan
- Turcja
- Uganda
- Ukraina
- Urugwaj
- Jemen
- Zimbabwe