

Załącznik do Uchwały nr 126/2020  
Zarządu Banku Spółdzielczego Ziemi Kaliskiej  
z dnia 03 grudnia 2020 roku



**Regulamin**  
**funkcjonowania kart przedpłaconych**  
**w Banku Spółdzielczym Ziemi Kaliskiej**

**Koźminek, grudzień 2020 r.**

## **SPIS TREŚCI:**

Rozdział 1. Postanowienia ogólne.....	3
Rozdział 2. Wydanie kart i PIN.....	7
Rozdział 3. Posługiwanie się kartą.....	8
Rozdział 4. Rozliczanie operacji.....	10
Rozdział 5. Reklamacje, skargi i wnioski.....	12
Rozdział 6. Zastrzeżenie kart.....	156
Rozdział 7. Zasady odpowiedzialności Banku wobec posiadacza karty.....	17
Rozdział 8. Zasady odpowiedzialności Banku wobec posiadacza rachunku.....	19
Rozdział 9. Rozwiązanie i wygaśnięcie umowy o kartę.....	221
Rozdział 10. Taryfa opłat i prowizji.....	22
Rozdział 11. Zmiany regulaminu.....	255
Rozdział 12. Postanowienia końcowe.....	266

## **ZAŁĄCZNIKI:**

- Załącznik nr 1 - Szczegółowe zasady dotyczące wydawania i funkcjonowania kart przedpłaconych dla klientów indywidualnych
- Załącznik nr 2 - Szczegółowe zasady dotyczące wydawania i funkcjonowania kart przedpłaconych dla klientów instytucjonalnych
- Załącznik nr 3 - Szczegółowe zasady dotyczące wydawania i funkcjonowania kart świadczeniowych
- Załącznik nr 4 - Standardowe limity dzienne wypłat gotówki i operacji bezgotówkowych
- Załącznik nr 5 - Zasady funkcjonowania usługi 3D-Secure
- Załącznik nr 6- Zasady udostępniania, aktywacji i korzystania z usług dostępnych za pośrednictwem Portfela SGB

## Rozdział 1. Postanowienia ogólne

### § 1

1. Niniejszy „Regulamin funkcjonowania kart przedpłaconych”, zwany dalej regulaminem, określa zasady:
  - 1) wydawania, obsługi oraz rozliczania operacji dokonywanych przy użyciu kart przedpłaconych Mastercard wydanych dla:
    - a) klientów indywidualnych,
    - b) klientów instytucjonalnych,
    - c) świadczeniobiorców,
  - 2) korzystania z kart przedpłaconych.
  - 3) świadczenia przez bank usług w Portfelu SGB lub innych usług związanych z wydaną kartą, z których posiadacz karty/użytkownik karty może korzystać.
2. Szczegółowe zasady dotyczące::
  - 1) wydawania, funkcjonowania i korzystania z kart przedpłaconych:
    - a) dla klientów indywidualnych – opisane zostały w załączniku nr 1 do niniejszego regulaminu,
    - b) dla klientów instytucjonalnych – opisane zostały w załączniku nr 2 do niniejszego regulaminu,
    - c) świadczeniowych – opisane zostały w załączniku nr 3 do niniejszego regulaminu.
  - 2) udostępniania aplikacji Portfel SGB określone są w załączniku nr 6 do niniejszego regulaminu,
  - 3) aktualnej oferty usług dostępnych w Portfelu SGB, opisanych w Przewodniku po Portfelu SGB,
  - 4) innych usług świadczonych przez bank w ramach wydanej karty, zamieszczone są na stronie internetowej banku.
3. Karty przedpłacone wydawane przez bank od dnia 1 stycznia 2021 r. posiadają funkcję zbliżeniową.

### § 2

Poprzez użyte w regulaminie określenia należy rozumieć:

- 1) agent rozliczeniowy – bank lub innego dostawcę w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;
- 2) agent rozliczeniowy banku – agenta rozliczeniowego, za pośrednictwem którego bank dokonuje rozliczeń transakcji dokonanych przy użyciu instrumentów płatniczych wydanych przez bank;
- 3) akceptant – odbiorcę innego niż konsument, na rzecz którego agent rozliczeniowy świadczy usługę płatniczą;
- 4) autoryzacja - zgodę na dokonanie transakcji płatniczej udzieloną odpowiednio przez posiadacza karty lub użytkownika karty w sposób określony w regulaminie ;
- 5) bank – Bank Spółdzielczy Ziemi Kaliskiej;
- 6) Call Center – telefoniczne centrum obsługi klienta;
- 7) data waluty (data księgowania) – moment w czasie, od którego lub do którego bank nalicza odsetki od środków pieniężnych, którymi obciążono lub uznano rachunek karty;
- 8) dzień roboczy – dzień, w którym bank prowadzi obsługę klientów w zakresie uregulowanym regulaminem, inny niż sobota lub dzień określony odrębnymi przepisami jako dzień wolny od pracy;
- 9) hasło 3D Secure – jednorazowy kod SMS wysyłany przez bank na numer telefonu komórkowego posiadacza karty/użytkownika karty podany w banku w celu zweryfikowania tożsamości posiadacza karty/użytkownika karty i dodatkowej autoryzacji transakcji z wykorzystaniem usługi 3D Secure;
- 10) karta przedpłacona (karta) – kartę płatniczą identyfikującą jej wydawcę i upoważnionego posiadacza karty lub użytkownika karty wydaną przez bank, uprawniającą do wypłaty gotówki lub dokonywania operacji bezgotówkowych do wysokości kwoty dostępnej, z zastrzeżeniem limitów dziennych;
- 11) klient indywidualny – osobę fizyczną zawierającą umowę niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 12) klient instytucjonalny – osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, o ile posiada zdolność prawną, osobę fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, w tym wspólników spółki cywilnej lub rolnika;

- 13) indywidualne dane uwierzytelniające – indywidualne dane zapewniane posiadaczowi karty/użytkownikowi karty przez bank do celów uwierzytelniania;
- 14) instrument płatniczy – zindywidualizowane urządzenie lub uzgodniony przez posiadacza karty/użytkownika karty i bank zbiór procedur, wykorzystywane przez posiadacza karty/użytkownika karty do złożenia zlecenia płatniczego;
- 15) kwota dostępna – saldo dostępnych środków do wykorzystania przy użyciu karty, pomniejszone o nierozliczone operacją dokonane kartą;
- 16) limit operacji bezgotówkowych – ustaloną przez bank maksymalną, dzienną kwotę operacji bezgotówkowych, które mogą być dokonywane w placówkach handlowych i usługowych akceptujących karty;
- 17) limit wypłat gotówki – ustaloną przez bank maksymalną, dzienną kwotę operacji wypłat gotówkowych, które mogą być dokonywane w bankomatach i placówkach banków akceptujących karty;
- 18) Mastercard International (Mastercard) – organizację płatniczą obsługującą międzynarodowy system akceptacji i rozliczania operacji dokonanych przy użyciu kart z logo Maestro/Cirrus/Mastercard,
- 19) odbiorca – osobę, będącą odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot transakcji płatniczych, o których mowa w regulaminie, w tym akceptanta;
- 20) organizacja płatnicza – instytucję finansową lub organizację zajmującą się rozliczaniem transakcji dokonywanych przy użyciu kart płatniczych wydanych w ramach tej instytucji/organizacji;
- 21) PIN (kod identyfikacyjny) – poufny, indywidualny numer identyfikacyjny przypisany posiadaczowi karty/użytkownikowi karty, który łącznie z danymi zawartymi na karcie służy do elektronicznej identyfikacji posiadacza karty/użytkownika karty;
- 22) placówka banku – jednostkę organizacyjną banku prowadzącą obsługę klientów;
- 23) Portfel SGB – aplikację udostępnioną przez bank, instalowaną przez posiadacza karty/użytkownika karty na urządzeniu mobilnym, umożliwiającą korzystanie z udostępnionych usług; instalacja aplikacji następuje po zawarciu umowy licencyjnej dotyczącej korzystania z Portfela SGB; wzór umowy licencyjnej na korzystanie z Portfela SGB znajduje się na stronie internetowej banku;
- 24) posiadacz karty – osobę fizyczną, która podpisała z bankiem umowę o kartę przedpłaconą i na podstawie tej umowy dokonuje w swoim imieniu i na swoją rzecz operacji, przy użyciu karty;
- 25) posiadacz rachunku – klienta instytucjonalnego, z którym bank zawarł umowę o prowadzenie rachunku rozliczeniowego oraz umowę o kartę przedpłaconą;
- 26) rachunek karty (rachunek karty przedpłaconej) – rachunek płatniczy, przyporządkowany do określonej karty, za pomocą którego karta jest zasilana środkami pieniężnymi oraz w ciężar lub na dobro którego następują rozliczenia operacji dokonywanych przy użyciu karty, a także rozliczane są należne bankowi opłaty i prowizje;
- 27) rachunek rozliczeniowy – rachunek bieżący oraz pomocniczy w złotych, służący do gromadzenia środków pieniężnych posiadacza rachunku oraz do przeprowadzania operacji związanych z działalnością gospodarczą prowadzoną przez posiadacza rachunku, o których mowa w regulaminie;
- 28) reklamacja – każde wystąpienie klienta skierowane do banku zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez bank;
- 29) saldo/saldo rachunku karty – stan środków pieniężnych zgromadzonych na rachunku karty zaksięgowanych na koniec dnia operacyjnego, stanowiący różnicę między sumą uznań a obciążen rachunku na koniec dnia operacyjnego;
- 30) SGB lub Spółdzielcza Grupa Bankowa – zrzeszenie, które tworzą SGB-Bank S.A. oraz banki spółdzielcze, które zawarły z nim umowę zrzeszenia;
- 31) skarga – każde wystąpienie klienta, z wyjątkiem reklamacji, kierowane do banku, odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez bank lub wykonywanej przez bank działalności;
- 32) strona internetowa banku – [www.bsziemikal.pl](http://www.bsziemikal.pl);

- 33) świadczenie pieniężne – formę pomocy finansowej wypłacaną świadczeniobiorcy przez świadczeniodawcę;
- 34) świadczeniobiorca – osoba fizyczna uprawniona do otrzymywania świadczeń pieniężnych wypłacanych przez świadczeniodawcę;
- 35) świadczeniodawca – jednostkę samorządu terytorialnego bądź inny podmiot upoważniony do wypłaty świadczeń pieniężnych na rzecz świadczeniobiorcy;
- 36) tabela – obowiązującą w banku tabelę kursów walut dla dewiz publikowaną na stronie internetowej banku, pod adresem: <http://www.sgb.pl/kursy-walut>; <http://www.bsziemikal.pl>;
- 37) taryfa – obowiązującą w banku taryfę prowizji i opłat za czynności i usługi bankowe;
- 38) transakcja płatnicza (transakcja/operacja) – zainicjowany przez posiadacza karty lub użytkownika karty transfer lub wypłatę środków pieniężnych albo wpłata środków na rachunek karty;
- 39) transakcja bezgotówkowa – dokonanie przy użyciu karty płatności bezgotówkowej za towary i usługi;
- 40) transakcja wypłaty gotówki – dokonanie wypłaty gotówki przy użyciu karty;
- 41) transakcja zbliżeniowa (transakcja bezstykowa) – transakcję bezgotówkową dokonaną przy użyciu karty w punkcie usługowo-handlowym zaopatrzonym w terminal z czytnikiem zbliżeniowym, polegającą na realizacji płatności poprzez zbliżenie karty, urządzenia mobilnego do czytnika zbliżeniowego; warunkiem dokonywania transakcji zbliżeniowych jest posiadanie karty i/lub urządzenia mobilnego wyposażonych w taką funkcjonalność;
- 42) terminal POS (terminal płatniczy) – elektroniczne urządzenie służące do przeprowadzania transakcji gotówkowych i bezgotówkowych, którego integralną część może stanowić czytnik zbliżeniowy, służący do dokonywania transakcji zbliżeniowych; transakcje gotówkowe i bezgotówkowe przeprowadzane w terminalu POS wymagają potwierdzenia transakcji przez posiadacza karty/użytkownika karty za pomocą PIN lub poprzez złożenie podpisu na wydruku z terminala, za wyjątkiem transakcji zbliżeniowych dokonywanych do wysokości limitu transakcji zbliżeniowych nie wymagających potwierdzenia;
- 43) tryb on-line – tryb dokonywania transakcji za pomocą karty, który wymaga połączenia w czasie rzeczywistym urządzenia akceptującego kartę z systemem bankowym;
- 44) umowa/umowa o kartę – umowę o kartę przedpłaconą, o której mowa w regulaminie, zawartą pomiędzy bankiem a posiadaczem karty/posiadaczem rachunku;
- 45) urządzenie mobilne – smartfon, tablet lub inne urządzenie z systemem operacyjnym iOS lub Android, obsługujące transmisję danych i posiadające dostęp do internetu;
- 46) usługa chargeback – usługę świadczoną przez bank na wniosek posiadacza karty/użytkownika karty, mającą na celu odzyskanie środków pieniężnych z tytułu transakcji kartowej wykonanej przez posiadacza karty/użytkownika karty, w przypadkach wskazanych w regulaminie;
- 47) unikatowy identyfikator – kombinację cyfr określoną przez bank dla posiadacza karty/użytkownika karty, podawaną w transakcji płatniczej w celu identyfikacji rachunku karty, numeru rachunku karty, numeru karty;
- 48) usługa 3D-Secure/3D-Secure – usługa dodatkowego potwierdzania transakcji dokonywanych bez fizycznego użycia karty za pośrednictwem sieci internet, w serwisach internetowych oferujących tego typu usługę;
- 49) uwierzytelnienie – procedurę umożliwiającą bankowi weryfikację tożsamości użytkownika lub ważności stosowania konkretnego instrumentu płatniczego, łącznie ze stosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających;
- 50) silne uwierzytelnianie – uwierzytelnianie zapewniające ochronę poufności danych w oparciu o zastosowanie co najmniej dwóch elementów należących do kategorii:
  - a) wiedza o czymś, o czym wie wyłącznie posiadacz karty/użytkownik karty,
  - b) posiadanie czegoś, co posiada wyłącznie posiadacz karty/użytkownik karty,
  - c) cechy charakterystyczne posiadacza karty/użytkownika karty,
 będących integralną częścią tego uwierzytelniania oraz niezależnych w taki sposób, że naruszenie jednego z tych elementów nie osłabia wiarygodności pozostałych;

- 51) użytkownik karty – osobę fizyczną, upoważnioną przez posiadacza karty/posiadacza rachunku do dokonywania w jego imieniu i na jego rzecz operacji przy użyciu karty;
- 52) wniosek – każde oświadczenie klienta dotyczące poprawy funkcjonowania banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty;
- 53) wyciąg z rachunku karty – zestawienie drukowane cyklicznie, uwzględniające wszystkie operacje dokonane przy użyciu karty rozliczone w ciągu danego okresu;
- 54) wydawca karty – bank;
- 55) wydawca licencjonowany – SGB-Bank S.A., na licencji którego wydawana jest karta;
- 56) zablokowanie karty – czynność polegająca na czasowym uniemożliwieniu dokonywania transakcji w trybie online przy użyciu karty;
- 57) zastrzeżenie karty – czynność polegająca na nieodwołalnym uniemożliwieniu dokonywania operacji przy użyciu karty;
- 58) zlecenie płatnicze – dyspozycję posiadacza karty/użytkownika karty skierowaną do banku zawierającą polecenie wykonania transakcji płatniczej.

### § 3

1. Karta przedpłacona jest instrumentem płatniczym, który umożliwia korzystanie ze środków dostępnych na rachunku karty.
2. Karta jest:
  - 1) wydawana w ramach międzynarodowej organizacji płatniczej Mastercard, (od 1 stycznia 2021 r. karta wydawana jest z funkcją zbliżeniową, posiadacz karty/użytkownik karty ma możliwość wyłączenia funkcji zbliżeniowej na karcie),
  - 2) kartą płaską (nieembosowaną) – bezgotówkowe płatności z fizycznym użyciem karty można dokonać wyłącznie w terminalach elektronicznych POS,
  - 3) wydawana do rachunku karty.
3. Rachunek karty jest nieoprocentowany.
4. Standardowe limity dzienne wypłat gotówki i operacji bezgotówkowych podane są w **załączniku nr 4** do niniejszego regulaminu.

### § 4

1. Karty przedpłacone Mastercard są międzynarodowymi kartami płatniczymi, za pomocą których posiadacz karty/użytkownik karty może dokonywać w kraju i za granicą transakcji, o których mowa w ust. 2, z zastrzeżeniem że kartą świadczeniową można posługiwać się tylko na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Kartą przedpłaconą Mastercard można dokonywać w miejscach oznaczonych logo tożsamym z logo umieszczonym na awersie i/lub rewersie karty:
  - 1) operacji z fizycznym użyciem karty, wymagających użycia podpisu lub prawidłowego numeru PIN w celu potwierdzenia:
    - a) płatności za towary i usługi w formie bezgotówkowej w punktach handlowych i usługowych akceptujących karty, wyposażonych w terminale POS;
    - b) wypłaty gotówki w kasach banków i bankomatach, z zastrzeżeniem że kartą świadczeniową można dokonać transakcji tylko w bankomatach Spółdzielczej Grupy Bankowej;
  - 2) bez fizycznego przedstawienia karty (operacje na odległość), których autoryzacja przebiega zgodnie z „Zasadami funkcjonowania usługi 3D-Secure”, stanowiącymi **załącznik nr 5** do regulaminu, albo polega na podaniu prawidłowego numeru karty i daty ważności – operacje zapłaty kartą za:
    - a) zamówione telefonicznie lub korespondencyjnie towary (operacje typu mail order/telephone order – MOTO),
    - b) zakupiony towar za pośrednictwem internetu,
    - c) przyszłe płatności okresowe (np. płatności abonamentowe/cykliczne);z zastrzeżeniem ust. 4.

3. Karta świadczeniowa nie może zostać użyta przy zakupach telefonicznych, dokonanych drogą pocztową lub poprzez internet oraz do regulowania przyszłych płatności okresowych.
4. Autoryzacja dokonana jest odpowiednio z chwilą złożenia przez posiadacza karty/użytkownika karty własnoręcznego podpisu na dokumencie obciążeniowym zgodnego z wzorem podpisu na karcie, wprowadzenia PIN-u albo podania wymaganych przez bank informacji; zatwierdzenie PIN-em lub podpisem nie jest wymagane w przypadku operacji określonych w ust. 3 pkt 2) oraz w urządzeniach samoobsługowych, z zastrzeżeniem ust. 6.
5. W przypadku dokonywania transakcji zbliżeniowych kartą zbliżeniową, autoryzacja polega na zbliżeniu karty do czytnika, w którym można dokonać transakcji zbliżeniowej, przy czym do kwoty limitu pojedynczej transakcji zbliżeniowej określonej w załączniku nr 4 do niniejszego regulaminu, może nie być wymagany podpis ani PIN.
6. W przypadku dokonywania operacji na odległość: zapłaty za zamówienia pocztowe, telefoniczne lub poprzez internet zaleca się korzystanie z usług sprawdzonych firm, dokonujących sprzedaży na odległość i przyjmujących płatności kartami oraz zachowanie szczególnych środków bezpieczeństwa.
7. Bank stosuje silne uwierzytelnianie posiadacza karty/użytkownika karty, w przypadku gdy:
  - 1) uzyskuje dostęp do swojego rachunku w trybie on-line,
  - 2) inicjuje elektroniczną transakcję płatniczą, przeprowadza za pomocą kanału zdalnego czynność, która może wiązać się z ryzykiem oszustwa związanego z wykonywanymi usługami płatniczymi lub innych nadużyć, z zastrzeżeniem ust. 9
8. Bank może nie stosować silnego uwierzytelniania posiadacza karty/użytkownika karty w przypadku transakcji dokonywanych poza Europejskim Obszarem Gospodarczym (EOG), jeżeli strona transakcji nie umożliwia zastosowania silnego uwierzytelniania.
9. W przypadku dokonywania transakcji internetowych:
  - 1) zaleca się korzystanie z zaufanych komputerów posiadających aktualne oprogramowanie antywirusowe,
  - 2) należy sprawdzić czy transmisja jest szyfrowana protokołem SSL (ang. Secure Socket Layer), który zapewnia poufność i integralność transmisji danych,
  - 3) nie należy korzystać z otwartych i niezabezpieczonych sieci.
10. Karta nie może być wykorzystywana do dokonywania transakcji niezgodnych z prawem; przy użyciu karty nie można dokonywać transakcji hazardowych w internecie na stronach internetowych podmiotów mających siedzibę poza granicami Polski.

## **Rozdział 2. Wydanie kart i PIN.**

### § 5

1. Karta przedpłacona jest własnością wydawcy licencjonowanego.
2. Kartą może posługiwać się tylko posiadacz karty/użytkownik karty.

### § 6

1. Po podpisaniu umowy, karta wydawana jest posiadaczowi karty/posiadaczowi rachunku wraz z kopertą zawierającą PIN.
2. Wydawana karta przedpłacona jest aktywna najpóźniej od następnego dnia roboczego po podpisaniu umowy o kartę i jej wydaniu (tj. po dniu nabycia karty).
3. Posiadacz karty/użytkownik karty, odbierając kartę, jest zobowiązany ją podpisać pod warunkiem, że na karcie znajduje się pasek do podpisu.

### § 7

1. PIN jest niezbędny przy korzystaniu z bankomatów oraz podczas dokonywania płatności w punktach handlowo-usługowych, w których wymagane jest potwierdzenie operacji przy użyciu PIN. Bank nie ma możliwości odtworzenia PIN w razie jego zagubienia, zapomnienia lub nieotrzymania przez użytkownika karty. W takim przypadku posiadacz karty/posiadacz rachunku występuje z wnioskiem o wydanie nowego PIN.
2. Kolejne trzy próby wprowadzania błędnego PIN powodują zatrzymanie karty.
3. W przypadku zatrzymania karty posiadacz karty/posiadacz rachunku występuje do banku o wydanie nowej karty wraz z nowym PIN dla posiadacza karty/użytkownika karty.
4. Aktywacja nowej karty w przypadkach, o których mowa w ust. 6 oraz wydanie PIN odbywają się na zasadach analogicznych, jak w przypadku wydania pierwszej karty.
5. Posiadacz karty/użytkownik karty może dokonać zmiany PIN w bankomatach umożliwiających dokonanie takiej operacji, z zastrzeżeniem ust. 6.
6. Do karty świadczeniowej nie można dokonać zmiany PIN.

#### § 7<sup>1</sup>

1. Bank udostępnia dla posiadaczy kart/użytkowników kart Portfel SGB w celu korzystania z dostępnych usług.
2. Zasady udostępniania, aktywacji i korzystania z usług dostępnych za pośrednictwem Portfela SGB określa załącznik nr 6 do niniejszego regulaminu.

### **Rozdział 3. Posługiwanie się kartą**

#### § 8

Posiadacz karty/użytkownik karty jest zobowiązany do:

- 1) przekazywania aktualnych danych identyfikacyjnych, o których mowa w załączniku nr 1 oraz Załączniku nr 2 do niniejszego regulaminu.
- 2) przekazywania ważnego dokument tożsamości,
- 3) przechowywania i ochrony karty, PIN oraz indywidualnych danych uwierzytelniających z zachowaniem należytej staranności;
- 4) ochrony karty i PIN przed kradzieżą, zgubieniem, zniszczeniem lub uszkodzeniem;
- 5) nieprzechowywania karty razem z PIN oraz karty i indywidualnych danych uwierzytelniających;
- 6) nieudostępniania karty, urządzenia mobilnego z zainstalowanym Portfelem SGB, PIN oraz indywidualnych danych uwierzytelniających, w tym hasła 3D Secure osobom nieuprawnionym;
- 7) niezwłocznego zgłoszenia zniszczenia karty;
- 8) niezwłocznego zgłoszenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia karty/urządzenia mobilnego lub nieuprawnionego dostępu do karty/urządzenia mobilnego zgodnie z zasadami określonymi w § 23;
- 9) korzystania z karty płatniczej zgodnie z regulaminem i umową;
- 10) bieżącego monitorowania obciążeń rachunku w zakresie transakcji dokonanych przy użyciu karty i zgłaszania w banku wszelkich stwierdzonych niezgodności lub nieprawidłowości.

#### § 9

1. Operacje mogą być dokonywane wyłącznie:
  - 1) przez posiadacza karty/użytkownika karty;
  - 2) do wysokości dostępnych środków, z zastrzeżeniem limitów dziennych;
  - 3) w okresie ważności karty.
2. Wykorzystanie środków dostępnych na rachunku karty jest możliwe poprzez dokonywanie transakcji gotówkowych i bezgotówkowych przy użyciu karty.



3. W okresie ważności karty można dokonywać zasilenia rachunku karty poprzez wpłaty gotówkowe lub bezgotówkowe, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. Na rachunek karty świadczeniowej posiadacz karty nie może dokonywać wpłat i zasileń w postaci przelewu, jak również nie może składać przelewów i zleceń stałych z rachunku karty.
5. Poniżej kwoty najniższego nominalu dostępnego w bankomacie, posiadacz karty/użytkownik karty może wypłacić środki z rachunku karty przedpłaconej tylko w kasie banku, po okazaniu dokumentu stwierdzającego tożsamość i po ustaleniu kwoty dostępnej przez pracownika placówki banku.

#### § 10

1. W danym dniu posiadacz karty/użytkownik karty może dokonać kartą operacji do wysokości dostępnych środków, pomniejszonych o nierozliczone operacje dokonane kartą, z uwzględnieniem limitów dziennych wypłat gotówki, transakcji bezgotówkowych i transakcji zbliżeniowych.
2. Każdorazowe dokonanie autoryzacji w celu przeprowadzenia transakcji płatniczej powoduje blokadę dostępnych środków w wysokości odpowiadającej kwocie autoryzowanej na okres do 7 dni, bez względu na to, czy transakcja doszła do skutku, przy czym blokada dostępnych środków nie jest warunkiem koniecznym do zrealizowania przez bank zleconej transakcji płatniczej.
3. Transakcje zbliżeniowe mogą być transakcjami dokonywanymi bez weryfikacji salda, niepowodującymi obniżenia dostępnych środków.
4. Transakcja może zostać zrealizowana zbliżeniowo powyżej kwoty limitu transakcji zbliżeniowej; w takim przypadku wymaga ona potwierdzenia podpisem lub PIN i powoduje blokadę środków dostępnych w wysokości autoryzowanej kwoty, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. Niezależnie od wysokości kwoty transakcji zbliżeniowej może zaistnieć konieczność zrealizowania tej transakcji jako typowej transakcji bezgotówkowej wymagającej potwierdzenia mimo, że zostały spełnione wszelkie warunki do zrealizowania transakcji zbliżeniowej.
6. Bank obciąża rachunek karty kwotą dokonanej transakcji w dniu otrzymania transakcji płatniczej od agenta rozliczeniowego banku oraz należnymi opłatami i prowizjami.
7. W przypadku, gdy transakcja jest realizowana w oparciu o kartę płatniczą, a jej dokładna kwota nie jest znana w momencie, w którym użytkownik wyraża zgodę na wykonanie transakcji płatniczej, bank może dokonać blokady środków pieniężnych na rachunku, jeżeli użytkownik wyraził zgodę na blokadę określonej kwoty środków pieniężnych.
8. Posiadacz rachunku/posiadacz karty powinien zwracać uwagę na rzeczywisty poziom dostępnych środków na rachunku, tak aby dokonywać transakcji kartą tylko do ich wysokości.
9. Jeżeli w ciągu 7 dni od daty dokonania transakcji przez posiadacza karty/użytkownika karty, bank nie otrzyma od agenta rozliczeniowego banku transakcji płatniczej, blokada zostaje zniesiona; w takim przypadku, obciążenie rachunku karty kwotą transakcji oraz odpowiednimi prowizjami nastąpi po upływie 7-dniowego terminu, w dniu faktycznego otrzymania przez bank transakcji płatniczej od agenta rozliczeniowego banku; każda transakcja dokonana kartą oraz prowizje naliczone przez bank powodują zmniejszenie dostępnych środków.
10. W przypadku braku dostępnych środków na rachunku karty w wysokości złożonego zlecenia płatniczego, w momencie autoryzacji, zlecenie płatnicze nie zostanie wykonane.

#### § 11

Podczas dokonywania płatności kartą, akceptant może żądać od posiadacza karty/użytkownika karty płatniczej okazania dokumentu tożsamości, a posiadacz karty/użytkownik karty jest zobowiązany taki dokument okazać.

#### § 12

1. W przypadku dokonywania transakcji bezgotówkowych lub gotówkowych przy użyciu kart wydawanych w systemie Mastercard, akceptant może pobrać dodatkową prowizję (tzw. surcharge); warunkiem pobrania prowizji jest umieszczenie przez akceptanta w widocznym miejscu informacji o wysokości pobieranej prowizji; pobieranie ww. prowizji oraz jej wysokość są niezależne od banku.

#### § 13

1. Bank nie może odmówić wykonania autoryzowanego zlecenia płatniczego, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3.
2. Posiadacz karty/użytkownik karty jest niezwłocznie informowany o odmowie wykonania transakcji poprzez wyświetlenie komunikatu przez urządzenia (bankomat, terminal POS), oraz jeżeli to możliwe, o przyczynach odmowy oraz, jeżeli to możliwe, o procedurze sprostowania błędów, które spowodowały odmowę, chyba że powiadomienie takie jest niedopuszczalne z mocy odrębnych przepisów.
3. Zlecenie płatnicze, którego wykonania odmówiono, uznaje się za nieotrzymane dla celów związanych z ustaleniem terminu wykonania zlecenia płatniczego.
4. Po dokonaniu autoryzacji posiadacz karty/użytkownik karty nie może odwołać zlecenia płatniczego, z zastrzeżeniem ust. 6.
5. Posiadacz karty/użytkownik karty nie może wycofać autoryzacji.
6. Po dokonaniu autoryzacji odwołanie zlecenia płatniczego jest możliwe wyłącznie za zgodą banku i odbiorcy.

### **Rozdział 4. Rozliczanie operacji**

#### § 14

1. Momentem otrzymania zlecenia płatniczego złożonego przy użyciu karty przez bank jest moment otrzymania informacji o transakcji płatniczej od agenta rozliczeniowego banku. Po otrzymaniu zlecenia płatniczego, bank wykonuje transakcję poprzez uznanie rachunku dostawcy usług płatniczych akceptanta w terminie uzgodnionym między bankiem a dostawcą usług płatniczych akceptanta, a w przypadku wypłaty gotówki w bankomatach – udostępnia środki niezwłocznie po otrzymaniu zlecenia wypłaty środków.
2. Bank wykonuje transakcje w pełnej kwocie bez pomniejszania ich o należne prowizje i opłaty.
3. Walutą rachunku karty jest złoty.
4. Wszystkie transakcje dokonane kartą rozliczane są w walucie rachunku karty.

#### § 15

1. Obciążenie rachunku karty z tytułu rozliczania operacji dokonanych w kraju i za granicą, opłat i prowizji związanych z używaniem karty, dokonywane jest w złotych.
2. W dniu rozliczenia transakcji (obciążenia rachunku karty kwotami zrealizowanych transakcji) posiadacz karty/posiadacz rachunku zobowiązany jest posiadać na rachunku karty kwotę dostępną w wysokości zapewniającej pokrycie zrealizowanych transakcji dokonanych przy użyciu karty, a także pokrycie wszelkich opłat i prowizji należnych bankowi z tytułu użytkowania karty.
3. Przy dokonywaniu wpłaty rachunek karty jest uznawany w momencie wpływu środków do banku na rachunek karty; wpłata w złotych dokonana w banku na rachunek karty zostanie udostępniona na rachunku karty w tym samym dniu roboczym.
4. W przypadku przelewu krajowego lub wpłaty, o której mowa w ust. 3, wymagane i wystarczające jest podanie numeru rachunku karty w formacie NRB; numer ten podany jest na wyciągu z rachunku karty; w przypadku przelewu międzynarodowego wymagane jest także podanie nr rachunku w formacie IBAN.
5. Podstawą identyfikacji rachunku karty jest wyłącznie jego numer lub numer rachunku i literowy kod banku.

#### § 16

1. Posiadacz karty/użytkownik karty może złożyć wniosek o dokonanie przez bank zwrotu kwoty wykonanej, autoryzowanej transakcji płatniczej zainicjowanej przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, jeżeli:
  - 1) w momencie autoryzacji nie została określona dokładna kwota transakcji płatniczej oraz
  - 2) kwota transakcji jest wyższa niż kwota, jakiej posiadacz karty mógł się spodziewać, uwzględniając rodzaj i wartość wcześniejszych transakcji posiadacza karty/użytkownika karty, postanowienia umowy i istotne dla sprawy okoliczności.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, posiadacz karty/użytkownik karty zobowiązany jest uzasadnić podając okoliczności faktyczne, wskazujące na spełnienie warunków, o których mowa w ust. 1, przy czym podstawą zwrotu nie może być wymiana waluty, jeżeli kurs walutowy został ustalony na zasadach określonych w regulaminie lub umowie.
3. Zwrot, o którym mowa w ust. 1 obejmuje pełną kwotę wykonanej transakcji płatniczej; nie obejmuje odsetek za okres od daty waluty obciążenia do daty waluty uznania kwotą zwrotu oraz opłat i prowizji związanych z wykonaną transakcją płatniczą.
4. Posiadacz karty/użytkownik karty/posiadacz rachunku nie ma prawa do zwrotu kwoty autoryzowanej transakcji zainicjowanej przez odbiorcę, gdy:
  - 1) posiadacz karty/użytkownik karty udzielił zgody na wykonanie transakcji płatniczej bezpośrednio bankowi lub
  - 2) informacja o przyszłej transakcji płatniczej została dostarczona posiadaczowi karty/użytkownikowi karty przez bank lub odbiorcę, w uzgodniony sposób, na co najmniej 4 tygodnie przed terminem wykonania zlecenia lub była udostępniana posiadaczowi karty/użytkownikowi karty przez bank lub odbiorcę, w uzgodniony sposób, przez okres co najmniej 4 tygodni przed terminem wykonania zlecenia.
5. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, posiadacz karty/użytkownik karty może złożyć w terminie 8 tygodni od dnia obciążenia rachunku karty kwotą wykonanej transakcji w formie jak dla składania reklamacji, o której mowa w § 20 ust. 4-5.
6. Bank w terminie do 10 dni od dnia otrzymania wniosku:
  - 1) zwraca kwotę transakcji płatniczej uznając rachunek karty pełną kwotą transakcji albo
  - 2) odmawia i podaje uzasadnienie odmowy zwrotu.
7. Informację o uzasadnieniu odmowy zwrotu bank przekazuje na zasadach określonych w umowie wraz z pouczeniem o zasadach wniesienia reklamacji zgodnie z zapisami § 20 niniejszego regulaminu.
8. Zapisy ust. 1-7 nie dotyczą przedpłaconej karty świadczeniowej.

## § 17

1. Rozliczanie operacji dokonanych za granicą odbywa się po ich przeliczeniu na złote według następujących zasad – operacje:
  - 1) w euro przeliczane są na złote w dniu przetworzenia przez agenta rozliczeniowego banku operacji otrzymanej od innego agenta rozliczeniowego, według obowiązującego w banku w poprzednim dniu roboczym kursu sprzedaży dewiz dla euro;
  - 2) w walucie innej niż euro, przeliczane są na euro przez i według kursów organizacji płatniczej, następnie z euro na złote w dniu przetworzenia przez agenta rozliczeniowego banku operacji otrzymanej od innego agenta rozliczeniowego, według obowiązującego w banku w poprzednim dniu roboczym kursu sprzedaży dewiz dla euro, wg tabeli kursowej aktualnej tego dnia na godzinę 15.00.
2. W przypadku akceptanta, u którego możliwe jest dokonanie wyboru waluty transakcji, posiadacz karty/użytkownik karty zostanie poproszony przez akceptanta o wybór waluty transakcji z dostępnej listy walut.
3. W przypadku skorzystania przez posiadacza karty/użytkownika karty z wyboru waluty, o której mowa w ust. 2, transakcja dokonana w walucie innej niż złoty zostanie przeliczona po kursie stosowanym przez sieć akceptanta obsługującego punkt handlowo-usługowy lub bankomat na walutę wybraną przez posiadacza karty/użytkownika karty, a następnie na złote według zasady zgodnej z ust.1.

4. Przed autoryzacją transakcji, o której mowa w ust. 2, akceptant zaprezentuje posiadaczowi karty/użytkownikowi karty kwotę transakcji w walucie przez niego wybranej, a także zastosowany kurs oraz prowizje związane ze skorzystaniem z wyboru waluty transakcji.
5. W przypadku, gdy posiadacz karty/użytkownik karty skorzysta z wyboru waluty transakcji, wyraża jednocześnie zgodę na zastosowanie prezentowanego kursu walutowego i prowizji, o których mowa w ust. 4. Bank nie dysponuje informacją o prowizjach i kursie walutowym, zastosowanych przez akceptanta.

#### § 18

1. Placówka banku udostępnia odpowiednio posiadaczowi karty/użytkownikowi karty/posiadaczowi rachunku wyciąg z rachunku karty po zakończeniu miesiąca kalendarzowego w sposób uzgodniony w umowie.
2. Wyciąg z rachunku karty zawiera m.in.:
  - 1) informacje umożliwiające posiadaczowi karty/użytkownikowi karty/posiadaczowi rachunku identyfikację transakcji płatniczych rozliczonych w danym miesiącu, w tym informacje o miejscu dokonania transakcji płatniczej, numerze karty, którą dokonano transakcję płatniczą,
  - 2) kwotę transakcji płatniczej w walucie, której obciążono/uznano rachunek karty,
  - 3) kwotę opłat i prowizji,
  - 4) kurs walutowy zastosowany w danej transakcji przez bank oraz kwotę transakcji przed/po przeliczeniu walut jeśli transakcja wiązała się z przeliczeniem waluty - dla międzynarodowych kart przedpłaconych,
  - 5) datę transakcji oraz datę waluty,
  - 6) informacje, czy środki zgromadzone na rachunku karty chronione są przez obowiązkowy system gwarantowania depozytów.
3. Forma i sposób udostępnienia wyciągu jest określana w umowie.
4. W przypadku, gdy posiadacz karty/użytkownik karty/posiadacz rachunku zobowiązał się do odbierania wyciągów w placówce banku, placówka przechowuje nieodebrane wyciągi przez okres 3 miesięcy od daty sporządzenia; po upływie tego okresu nieodebrane wyciągi bankowe są niszczone.
5. Posiadacz karty/użytkownik karty jest obowiązany niezwłocznie zgłosić nieotrzymanie lub nieudostępnienie wyciągu z rachunku karty.
6. Posiadacz karty/użytkownik karty/posiadacz rachunku jest zobowiązany sprawdzać przeprowadzone transakcje z wykazanymi w wyciągu i zgłosić bankowi niezgodności w wyciągu z rachunku karty.
7. W przypadku stwierdzenia nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych posiadacz karty/posiadacz rachunku/użytkownik karty uprawniony jest do złożenia reklamacji w trybie i na zasadach określonych w § 20.

### **Rozdział 5. Reklamacje, chargeback, skargi i wnioski**

#### § 19

1. Posiadacz karty/posiadacz rachunku/użytkownik karty zobowiązany jest na bieżąco sprawdzać prawidłowość wykonania przez bank zleconych transakcji płatniczych złożonych w placówce banku oraz przy użyciu karty.
2. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości związanych z realizacją przez bank zleconych dyspozycji, niewykonania lub nienależytego wykonania zleceń, o których mowa w ust. 1, w tym stwierdzenia nieautoryzowanych transakcji lub posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez bank lub jego działalności, posiadacz karty/posiadacz rachunku/użytkownik karty może złożyć reklamację.
3. Reklamacja winna być złożona bezpośrednio po stwierdzeniu niezgodności w obciążeniu lub uznaniu rachunku karty lub powzięcia wiadomości o innym zdarzeniu dającym powód do złożenia reklamacji.
4. Jeżeli reklamacja nie zostanie złożona w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku karty albo od dnia, w którym transakcja płatnicza miała zostać wykonana, roszczenia posiadacza karty/posiadacza

rachunku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają.

## § 20

1. Reklamacja klienta lub klienta instytucjonalnego będącego osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą (w tym wspólnikiem spółki cywilnej lub rolnikiem) może być złożona:
  - 1) osobiście w siedzibie banku lub w dowolnej placówce banku w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
  - 2) telefonicznie w formie ustnej przez kontakt Call Center, którego numery podawane są na stronie internetowej banku,
  - 3) listownie w formie pisemnej na adres siedziby banku lub dowolnej placówki banku,
  - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej banku,
  - 5) faksem w formie pisemnej na numery placówek banku podane na stronie internetowej banku, przy czym w razie złożenia reklamacji dotyczącej transakcji dokonanej kartą w formie ustnej, bank wezwie pisemnie składającego reklamację do uzupełnienia reklamacji poprzez złożenie podpisu na formularzu.
2. Reklamacje klientów instytucjonalnych niebędących osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą (w tym wspólnikiem spółki cywilnej lub rolnikiem) – o ile nie dotyczą transakcji dokonanych kartami – mogą być składane w formie określonej w ust. 1; jeśli reklamacje tych klientów dotyczą transakcji dokonanych kartami, wówczas mogą być złożone:
  - 1) osobiście w siedzibie banku lub w dowolnej placówce banku w formie pisemnej;
  - 2) listownie w formie pisemnej na adres siedziby banku lub dowolnej placówki banku;
  - 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej banku,
  - 4) faksem w formie pisemnej na numery placówek banku, podane na stronie internetowej banku.
3. Adresy siedziby banku i placówek banku zamieszczone są na stronie internetowej banku.
4. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko lub nazwę składającego reklamację;
  - 2) adres korespondencyjny;
  - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
  - 4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
  - 5) własnoręczny podpis składającego reklamację zgodny z zasadami reprezentacji klienta.
5. Reklamacja dotycząca transakcji dokonanej kartą, oprócz informacji wskazanych w ust. 4 powinna dodatkowo zawierać:
  - 1) imię i nazwisko posiadacza karty/użytkownika karty,
  - 2) numer karty,
  - 3) numer rachunku, do którego wydano kartę,
  - 4) datę reklamowanej transakcji,
  - 5) kwotę reklamowanej transakcji,
  - 6) miejsce dokonania reklamowanej transakcji (nazwę placówki, miasto, państwo).
6. Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartami winny być składane na obowiązującym w banku formularzu, przy czym reklamację dotyczącą każdej transakcji należy złożyć na oddzielnym formularzu; do reklamacji – o ile to możliwe – należy dołączyć dokumenty, dodatkowe informacje/wyjaśnienia dotyczące reklamowanej transakcji.
7. W przypadku stwierdzenia przez bank braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, bank zwraca się do klienta o ich uzupełnienie w formie, w jakiej klient złożył reklamację.
8. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia reklamacji, a także w razie odmowy złożenia podpisu na formularzu reklamacji dotyczącej transakcji dokonanej kartą, bank informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe ze względu na niekompletność oświadczenia klienta; niezależnie od powyższego, bank

- udziela odpowiedzi na reklamację w terminie wskazanym w ust. 10, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie określonym w ust. 11.
9. Bank odpowiada na reklamację bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie do 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.
  10. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 9, termin udzielenia odpowiedzi na reklamację może ulec wydłużeniu do 35 dni roboczych;
  11. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 9, bank w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji: wyjaśnia przyczynę przyczynę opóźnienia, wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone; w celu rozpatrzenia sprawy; wskazuje przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi na reklamację, który, nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 10.
  12. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 9 i 10 wystarczające jest wysłanie odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie - nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe.
  13. Udzielając odpowiedzi na reklamację bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację określonego w ust. 9, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach terminu określonego w ust. 10, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
  14. W przypadku, gdy zmianie ulegnie stan faktyczny, w oparciu o który bank udzielił odpowiedzi na reklamację, bank ponownie rozpoznaje reklamację biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.
  15. Wszelkie informacje na temat prowadzonego procesu reklamacyjnego dotyczącego transakcji dokonanej kartą klient uzyskuje w placówce banku, do której wpłynęła reklamacja.
  16. Odpowiedź na reklamację udzielana jest:
    - 1) w formie pisemnej i wysyłana listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez klienta, z zastrzeżeniem pkt 2;
    - 2) na innym trwałym nośniku i na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego reklamacja została wysłana, chyba że klient poda w reklamacji inny adres mailowy poprzez załączenie skanu odpowiedzi.

#### § 20<sup>1</sup>

1. Bank świadczy usługę chargeback na wniosek posiadacza karty/użytkownika karty w przypadku, gdy:
  - a) zakupiony towar nie został dostarczony zgodnie z umową,
  - b) zakupiony towar jest niezgodny z opisem (umową) bądź uszkodzony,
  - c) zakupiona usługa nie została wykonana albo jest niezgodna z opisem (umową),
  - d) dokonany został zwrot towaru, ale nie nastąpił zwrot zapłaconych środków pieniężnych.
2. Bank przeprowadza usługę chargeback po podjęciu przez posiadacza karty/ użytkownika karty działań w stosunku do akceptanta, mających na celu odzyskanie kwoty transakcji lub dostarczenie towaru/usługi zgodnie z umową albo innych wymogów, od których spełnienia uzależnione będzie uruchomienie usługi chargeback, jak zastrzeżenie karty.
3. Posiadacz karty/użytkownik karty składa wniosek o usługę chargeback niezwłocznie po stwierdzeniu sytuacji określonej w ust. 1 i podjęciu działań, o których mowa w ust. 2, zgodnie z zasadami określonymi w § 20.
4. Do wniosku o usługę chargeback należy dołączyć następujące dokumenty:
  - a) potwierdzenie zawarcia umowy, zakupu towaru lub usługi,
  - b) pisemne wyjaśnienie zawierające informacje wskazane w § 20 ust. 5,
  - c) szczegółowy opis zdarzenia oraz wykaz niezgodności,

- d) informację na temat działań podjętych wobec akceptanta (tj. co najmniej wskazanie: daty i formy kontaktu posiadacza karty/użytkownika karty z akceptantem, danych akceptanta, treści zgłoszonego żądania oraz odpowiedzi udzielonej przez akceptanta),
  - e) informację, czy towar został zwrócony, a jeśli nie – jaka jest tego przyczyna, potwierdzenie odesłania otrzymanego towaru lub opis podjętych prób zwrotu towaru,
  - f) informację o rezygnacji z usługi bądź innych żądaniach skierowanych do usługodawcy oraz potwierdzenie rezerwacji, anulacji otrzymanej od usługodawcy lub paragonu z informacją o zwrocie środków pieniężnych.
5. Bank przeprowadza usługę chargeback zgodnie z międzynarodowymi regulacjami organizacji płatniczej, której logo znajduje się na karcie wykorzystanej do transakcji (Mastercard), tj. na zasadach i w terminach wskazanych przez te organizacje płatnicze.
  6. Decyzja w sprawie zwrotu kwoty transakcji posiadaczowi karty/użytkownikowi karty jest niezależna od banku.
  7. Bank informuje posiadacza karty/użytkownika karty o decyzji akceptanta, w terminie 5 dni roboczych od dnia jej otrzymania; w przypadku stwierdzenia bezzasadności żądania zgłoszonego we wniosku o chargeback, kwota kwestionowanej transakcji nie jest zwracana.

#### § 21

1. Klient może składać do banku skargi – oświadczenia nie będące reklamacjami w zakresie dotyczącym wykonywanej przez bank działalności.
2. Klient może składać do banku wnioski w zakresie dotyczącym poprawy funkcjonowania banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów banku, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty.
3. Do skarg i wniosków stosuje się odpowiednio postanowienia niniejszego rozdziału za wyjątkiem § 22 ust. 2 pkt 5) i ust. 3 (w zakresie w jakim dotyczy Rzecznika Finansowego).

#### § 22

1. Bank jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację klient może:
  - 1) odwołać się do wyższych szczebli decyzyjnych banku, w tym do Rady Nadzorczej banku,
  - 2) odwołać się do Prezesa Zarządu banku, a w przypadku złożenia skargi na działalność Zarządu do Rady Nadzorczej banku, poprzez złożenie odwołania w formie i miejscu właściwym dla reklamacji;
  - 3) złożyć zapis na sąd polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
  - 4) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich,
  - 5) skierować sprawę do sądu powszechnego;
  - 6) skierować sprawę do miejskich i powiatowych rzeczników konsumentów.
  - 7) w przypadku klientów będących osobami fizycznymi złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu.
3. Rzecznik finansowy oraz Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego są podmiotami uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Adres strony internetowej Rzecznika Finansowego to [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl), adres strony internetowej Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego to [www.knf.gov.pl/regulacje/Sad\\_Polubowny/index.jsp](http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny/index.jsp).

### **Rozdział 6. Zastrzeżenie i blokowanie kart**

#### § 23

1. Karta może zostać zastrzeżona przez:
  - 1) bank, w przypadkach określonych w regulaminie lub w umowie,
  - 2) posiadacza karty/użytkownika karty.

2. Na wniosek posiadacza rachunku/posiadacza karty, bank może zastrzec kilka bądź wszystkie karty wydane dla użytkowników.

#### § 24

1. W przypadku utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawnionego dostępu do karty, posiadacz karty/użytkownik karty powinien niezwłocznie telefonicznie zastrzec kartę, podając swoje dane personalne.
2. Zastrzeżenia karty można dokonać przez całą dobę, 7 dni w tygodniu, dzwoniąc na numer telefonu wskazany na stronie internetowej banku oraz w komunikatach lub materiałach informacyjnych dostępnych w placówkach banku.
3. Zastrzeżenie, o którym mowa w ust. 1, dokonane jest do końca terminu ważności karty, powodując niemożliwość dalszego posługiwania się kartą.
4. Zastrzeżenie karty nie może być odwołane.
5. W przypadku zastrzeżenia karty, posiadacz rachunku/posiadacz karty może wystąpić o wydanie nowej karty.
6. Po dokonaniu zastrzeżenia karty, bank wydaje na wniosek posiadacza karty/posiadacza rachunku nową kartę. Karta zostanie wydana wraz z nowym PIN-em.

#### § 25

Posiadacz karty/użytkownik karty:

- 1) zobowiązany jest do zniszczenia odzyskanej karty, która uprzednio została zastrzeżona,
- 2) nie może posługiwać się odzyskaną kartą, która uprzednio została zastrzeżona.

#### § 26

1. Bank uprawniony jest do zastrzeżenia karty w przypadku:
  - 1) wygaśnięcia lub rozwiązania umowy;
  - 2) uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem karty tzn. podejrzenia, że informacje zawarte na karcie zostały lub mogły zostać pozyskane przez osoby nieuprawnione;
  - 3) podejrzenia nieuprawnionego użycia karty lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji płatniczej.
2. Bank informuje posiadacza karty/posiadacza rachunku/użytkownika karty o zamiarze zastrzeżenia karty, przed jej zastrzeżeniem, a jeżeli nie jest to możliwe – niezwłocznie po jej zastrzeżeniu, telefonicznie lub pisemnie.
3. Bank nie przekazuje informacji o zastrzeżeniu, jeżeli przekazanie tej informacji byłoby nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione na mocy odrębnych przepisów.
4. W sytuacji, o której mowa w ust. 1 pkt 2 i 3, na wniosek posiadacza rachunku/posiadacza karty, bank wydaje nową kartę.
5. Bank ma prawo zablokować kartę z przyczyn związanych z bezpieczeństwem karty w przypadku podejrzenia, że dane karty zostały lub mogły zostać pozyskane przez osoby nieuprawnione lub że kartą posługuje się osoba nieuprawniona, w związku z podejrzeniem nieuprawnionego użycia karty lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji płatniczej.
6. Bank informuje posiadacza karty/użytkownika karty o zamiarze zablokowania karty przed jej zablokowaniem, a jeżeli nie jest to możliwe – niezwłocznie po jej zablokowaniu, telefonicznie lub pisemnie. Nie dotyczy to przypadków, gdy przekazanie informacji o zablokowaniu instrumentu byłoby nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione na mocy odrębnych przepisów.
7. Bank odblokowuje kartę albo zastępuje go nowym, jeżeli przestały istnieć podstawy do utrzymywania blokady.
8. Bank może wysłać powiadomienie o autoryzacji transakcji w postaci wiadomości tekstowej (SMS) na numer telefonu wskazany w banku do kontaktu, co do której ma wątpliwości czy została zainicjowana przez posiadacza karty/użytkownika karty.



9. Powiadomienie, o którym mowa w ust. 8 nie zwalnia posiadacza karty/użytkownika karty z bieżącego i niezwłocznego informowania banku o wystąpieniu nieautoryzowanych transakcjach na rachunku, ani też nie ma wpływu na zapisy regulaminu w zakresie przejęcia odpowiedzialności za nieautoryzowane transakcje.
10. Powiadomienie, o którym mowa w ust. 8 niniejszego paragrafu jest nieodpłatne, a posiadacz karty/użytkownik karty kontaktując się z bankiem telefonicznie lub pisemnie, może zrezygnować z tego typu powiadomień.

## **Rozdział 7. Zasady odpowiedzialności banku wobec posiadacza karty**

### § 27

1. Bank odpowiada, z zastrzeżeniem § 31, w przypadku wystąpienia nieautoryzowanej przez posiadacza karty/użytkownika karty transakcji płatniczej.
2. W przypadku wystąpienia transakcji płatniczej, której posiadacz karty/użytkownik karty nie autoryzował, bank jest zobowiązany niezwłocznie, nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek karty, lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia, przywrócić obciążony rachunek karty do stanu, jaki istniałby, gdyby nieautoryzowana transakcja płatnicza nie miała miejsca. Data waluty w odniesieniu do uznania rachunku karty nie może być późniejsza od daty obciążenia kwotą nieautoryzowanej transakcji płatniczej.
3. Obowiązek banku, o którym mowa w ust. 2, nie dotyczy sytuacji:
  - 1) o których mowa w § 28 ust. 2,
  - 2) gdy bank ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw.

### § 28

1. Bank ponosi wobec posiadacza karty odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej, zainicjowanej przez posiadacza karty/użytkownika karty, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Bank może zwolnić się z odpowiedzialności:
  - 1) jeżeli wykaże brak powiadomienia w terminie, o którym mowa w § 19 ust. 4;
  - 2) jeżeli wykaże nieprawidłowe podanie w zleceniu unikatowego identyfikatora - numeru rachunku bankowego;
  - 3) w przypadku zaistnienia siły wyższej tj. zjawiska zewnętrznego o charakterze nadzwyczajnym, którego nie można przewidzieć i któremu w żaden sposób nie można zapobiec lub postępowania zgodnie z odrębnymi powszechnie obowiązującymi przepisami prawa w tym z ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu;
  - 4) jeżeli udowodni, iż rachunek banku odbiorcy został uznany w pełnej wysokości oraz w terminie.
3. Jeżeli bank ponosi odpowiedzialność, zgodnie z ust. 1, to niezwłocznie zwraca posiadaczowi karty kwotę niewykonanej lub nienależyte wykonanej transakcji płatniczej poprzez przywrócenie obciążonego rachunku karty do stanu jaki istniałby gdyby nie miało miejsce niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej, z uwzględnieniem opłat i odsetek.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 pkt 4, bank odbiorcy ponosi wobec odbiorcy odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej.

### § 29

1. Jeżeli zlecenie płatnicze zostało zainicjowane przez odbiorcę lub złożone za jego pośrednictwem, bank odbiorcy ponosi odpowiedzialność wobec odbiorcy za prawidłowe przekazanie zlecenia płatniczego do banku, zgodnie z ustawą o usługach płatniczych.

2. Bank ponosi wobec posiadacza karty odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej w przypadku, gdy wpłata w złotych dokonana w banku na rachunek karty nie zostanie udostępniona na rachunku karty w tym samym dniu roboczym.
3. Bank ponosi odpowiedzialność wobec posiadacza karty w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania transakcji płatniczej, za którą bank odbiorcy nie ponosi odpowiedzialności, zgodnie z ust. 1; w takim przypadku, bank niezwłocznie zwraca posiadaczowi karty kwotę niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji płatniczej poprzez przywrócenie obciążonego rachunku karty do stanu, jaki istniałby gdyby nie miało miejsce niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej, z uwzględnieniem opłat i odsetek.

### § 30

W przypadku niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji płatniczej zainicjowanej przez:

- 1) posiadacza karty/użytkownika karty - bank, bez względu na odpowiedzialność na wniosek posiadacza karty podejmuje niezwłocznie działania w celu przesłедzenia transakcji płatniczej i powiadamia posiadacza karty o ich wyniku;
- 2) odbiorcę lub za jego pośrednictwem – dostawca odbiorcy, bez względu na odpowiedzialność, podejmuje na wniosek odbiorcy niezwłoczne starania w celu przesłędzenia transakcji płatniczej i powiadamia odbiorcę o ich wyniku.

### § 31

1. Posiadacz karty ponosi odpowiedzialność za autoryzowane transakcje płatnicze oraz inne autoryzowane operacje określone w umowie lub regulaminie, dokonane przy użyciu karty.
2. Posiadacz karty obciążają operacje dokonane przez użytkowników kart oraz osoby, którym posiadacz karty/użytkownik karty udostępnił kartę lub ujawnił PIN lub indywidualne dane uwierzytelniające. Posiadacz karty odpowiada za skutki wynikłe z podania błędnego unikatowego identyfikatora – numeru rachunku bankowego, który zgodnie ze zleceniem płatniczym ma być uznany lub obciążony, bez względu na dostarczone inne informacje dodatkowe.
3. Posiadacz karty obciążają nieautoryzowane transakcje płatnicze do wysokości równowartości w walucie polskiej 50 Euro ustalonej przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez NBP obowiązującego w dniu wykonania transakcji płatniczej obowiązującego w dniu wykonania transakcji płatniczej, jeśli nieautoryzowana transakcja jest skutkiem:
  - 1) posłużenia się utraconą lub skradzioną kartą lub
  - 2) przywłaszczenia karty lub jej nieuprawnionego użycia będącego wynikiem niedochowania obowiązków określonych w § 24 ust. 1 lub jej nieuprawnionego użycia będącego wynikiem niedochowania obowiązków określonych w § 32 ust. 1.
4. Posiadacz karty odpowiada za nieautoryzowane transakcje w pełnej wysokości, jeżeli posiadacz karty/użytkownik karty doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia przez posiadacza karty lub użytkownika karty, co najmniej jednego z obowiązków określonych w § 8 pkt 1–3, 4 i pkt 6.
5. Zasad odpowiedzialności posiadacza karty określonych w ust. 4 nie stosuje się w przypadku, gdy:
  - 1) posiadacz karty/użytkownik karty nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia karty/instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej, z wyjątkiem przypadku gdy posiadacz karty/użytkownik karty działał umyślnie, lub
  - 2) utrata karty/instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej została spowodowana działaniem lub zaniechaniem ze strony pracownika, agenta lub oddziału banku lub dostawcy usług technicznych świadczonych na rzecz banku w celu wspierania świadczenia usług płatniczych.
6. Posiadacz karty obciążają nieautoryzowane transakcje płatnicze dokonane po zastrzeżeniu karty, jeśli doszło do nich z winy umyślnej odpowiednio posiadacza karty/użytkownika karty.

7. Posiadacz karty nie odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze, jeżeli bank nie umożliwił dokonania zgłoszenia zastrzeżenia, o którym mowa w § 24 ust. 1, w każdym czasie, chyba że doszło do nich z winy umyślnej odpowiednio posiadacza karty/użytkownika karty.
8. Jeżeli bank nie wymaga silnego uwierzytelniania posiadacz karty/użytkownik karty, nie ponosi odpowiedzialności za nieautoryzowane transakcje płatnicze, chyba że posiadacz karty/użytkownik karty działał umyślnie.

## **Rozdział 8. Zasady odpowiedzialności banku wobec posiadacza rachunku**

### § 32

Bank odpowiada za skutki lub szkody, z zastrzeżeniem § 37 i § 38, w przypadku wystąpienia nieautoryzowanej przez posiadacza rachunku/użytkownika karty transakcji płatniczej.

### § 33

1. W przypadku wystąpienia transakcji płatniczej, której posiadacz rachunku/użytkownik karty nie autoryzował, bank jest zobowiązany niezwłocznie, nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek karty, lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia, przywrócić rachunek karty do stanu, jaki istniałby, gdyby transakcja nie miała miejsca; data waluty w odniesieniu do uznania rachunku karty nie może być późniejsza od daty obciążenia kwotą nieautoryzowanej transakcji płatniczej.

2. Obowiązek banku, o którym mowa w ust. 1 nie dotyczy sytuacji:

- 1) o których mowa w § 29 ust. 4,
- 2) gdy bank ma uzasadnione i należyte udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw.

### § 34

W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia umowy posiadacz rachunku odpowiada, na zasadach określonych w umowie i regulaminie, za transakcje dokonane w czasie obowiązywania umowy, a nierozliczone przed datą jej rozwiązania lub wygaśnięcia.

### § 35

1. Posiadacza rachunku obciążają operacje dokonane przez użytkowników kart oraz osoby, którym posiadacz rachunku/użytkownik karty udostępnił kartę lub ujawnił PIN lub indywidualne dane uwierzytelniające.
2. Posiadacz rachunku ponosi odpowiedzialność za autoryzowane transakcje płatnicze oraz inne autoryzowane operacje określone w umowie lub regulaminie, dokonane przy użyciu karty.
3. Posiadacza rachunku obciążają nieautoryzowane transakcje płatnicze do wysokości równowartości w walucie polskiej 50 Euro ustalonej przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez NBP obowiązującego w dniu wykonania transakcji płatniczej, jeśli nieautoryzowana transakcja jest skutkiem:
  - 1) posłużenia się utraconą lub skradzioną kartą lub
  - 2) przywłaszczenia karty.
4. Posiadacz rachunku odpowiada za nieautoryzowane transakcje w pełnej wysokości, jeżeli posiadacz rachunku/ użytkownik karty doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia przez posiadacza karty lub użytkownika karty co najmniej jednego z obowiązków określonych w § 8 pkt 1-3, 4 i pkt 6.
5. Posiadacza rachunku obciążają operacje dokonane po dokonaniu zastrzeżenia zgodnie z § 24 ust. 1, jeśli doszło do nich z winy umyślnej odpowiednio posiadacza rachunku/użytkownika karty.
6. Po dokonaniu zastrzeżenia posiadacz rachunku nie odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze, chyba że posiadacz rachunku lub użytkownik karty doprowadził umyślnie do nieautoryzowanej transakcji.

### § 36

Posiadacz rachunku ponosi odpowiedzialność za potwierdzone odpowiednio prawidłowym podpisem lub PIN:

- 1) operacje gotówkowe;
  - 2) operacje bezgotówkowe;
  - 3) inne czynności określone w umowie o kartę lub regulaminie,
- dokonane przy użyciu karty operacje dokonane bez fizycznego przedstawienia karty, które nie zostały potwierdzone podpisem ani PIN, a użytkownik karty podał numer karty, datę ważności oraz/lub ostatnie trzy cyfry znajdujące się na pasku do podpisu oraz/lub indywidualne dane uwierzytelniające.

### § 37

Bank nie ponosi odpowiedzialności wobec posiadacza rachunku za skutki wynikające z:

- 1) odmowy akceptacji karty przez akceptanta lub odmowę wypłaty gotówki z przyczyn niezależnych od banku;
- 2) wadliwego funkcjonowania bankomatu lub terminala POS nie należących do banku;
- 3) niewłaściwej obsługi bankomatu przez użytkownika karty lub posługiwanie się kartą która utraciła ważność lub uszkodzoną;
- 4) niepodpisania karty przez jej użytkownika lub podpisanie karty niezgodnie z wzorem złożonym w umowie i/lub na wniosku o ile na karcie znajduje się pasek do podpisu;
- 5) udostępnienia karty, PIN lub indywidualnych danych uwierzytelniających osobom trzecim lub umożliwienia im wejścia w posiadanie karty, PIN lub indywidualnych danych uwierzytelniających lub dokonania przez te osoby operacji;
- 6) operacji dokonanych przy użyciu prawidłowego PIN po fakcie zgłoszenia utraty karty, jeśli doszło do nich z winy umyślnej użytkownika karty;
- 7) zastrzeżenia karty przez posiadacza rachunku/użytkownika karty;
- 8) operacji dokonanych po zgłoszeniu zastrzeżenia, jeśli doszło do nich z winy umyślnej posiadacza rachunku/użytkownika karty;
- 9) uszkodzenia lub całkowitego zniszczenia karty;
- 10) nieodebrania gotówki lub karty z bankomatu;
- 11) niezgłoszenia zmiany danych osobowych zawartych w umowie, w szczególności adresu do korespondencji;
- 12) zmiany przez użytkownika karty PIN na dowolnie wybrany numer;
- 13) nieprawidłowego przeprowadzenia operacji przez placówkę handlowo-usługową;
- 14) zaniechania przez użytkownika karty postępowania określonego w § 24;
- 15) posługiwania się kartą niezgodnie z umową o kartę, regulaminem, lub niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu,
- 16) niewykonania lub nienależytego wykonania przez posiadacza rachunku/użytkownika karty obowiązków określonych w umowie lub w regulaminie.

### § 38

1. Bank nie odpowiada za szkody powstałe z przyczyn niezależnych od banku spowodowane:
  - 1) działaniem siły wyższej – obejmującej strajki, katastrofy naturalne, rozruchy, działania wojenne,
  - 2) obowiązkiem zastosowania przepisu prawa powszechnie obowiązującego,
  - 3) używaniem przez użytkownika systemu wadliwego sprzętu komputerowego lub oprogramowania, do używania którego nie posiadał on wymaganych uprawnień (licencji).
2. Bank nie ponosi odpowiedzialności za legalność oprogramowania użytkowanego przez użytkownika systemu.

### § 39

Posiadacz rachunku ponosi odpowiedzialność za szkodę, jaką bank poniesie, jeżeli wskutek postępowania użytkownika karty sprzecznego z umową lub regulaminem:

- 1) bank zobowiązany będzie do naprawienia szkody poniesionej przez osobę trzecią;
- 2) bank zobowiązany będzie – na mocy orzeczenia lub decyzji sądu lub innego organu władzy publicznej – do poniesienia kosztów lub wydatków, których nie musiałby ponosić, gdyby odpowiednio posiadacz rachunku/użytkownik karty postępował zgodnie z postanowieniami umowy i regulaminu;
- 3) na bank nałożony zostanie na mocy orzeczenia lub decyzji sądu lub innego organu władzy publicznej obowiązek określonego działania lub zaniechania, który nie ciążyłby na banku, gdyby odpowiednio posiadacz rachunku/użytkownik karty postępował zgodnie z postanowieniami umowy i regulaminu.

## **Rozdział 9. Rozwiązanie i wygaśnięcie umowy o kartę**

### § 40

1. Postanowienia niniejszego paragrafu dotyczą posiadacza karty.
2. Umowa o kartę ulega rozwiązaniu w przypadku wypowiedzenia umowy przez którąkolwiek ze stron, z upływem ostatniego dnia okresu wypowiedzenia.
3. Każda ze stron może rozwiązać umowę o kartę z zachowaniem okresu wypowiedzenia, przy czym bank może wypowiedzieć umowę jedynie z ważnych powodów wskazanych w regulaminie lub umowie.
4. Termin wypowiedzenia umowy wynosi jeden miesiąc, gdy wypowiedzenie składa posiadacz karty, a dwa miesiące, gdy wypowiedzenie składa bank.
5. Za ważne powody, o których mowa w ust. 3, uznaje się:
  - 1) wszczęcia postępowania egzekucyjnego wobec posiadacza karty,
  - 2) stwierdzenia przez bank po otrzymaniu przez posiadacza karty, niezgodności ze stanem faktycznym lub prawnym któregośkolwiek z oświadczeń posiadacza karty złożonego we wniosku o kartę lub innym dokumencie złożonym w banku w związku z ubieganiem się kartę albo stwierdzenia niezgodności ze stanem faktycznym lub prawnym dokumentów dostarczonych przez posiadacza karty w trakcie trwania umowy,
  - 3) popełnienia przestępstwa przy użyciu karty lub dotyczącego karty,
  - 4) niekorzystania z karty przez okres co najmniej 6 miesięcy,
  - 5) zmiany zasad świadczenia usług przez organizację płatniczą uniemożliwiającą wykonanie umowy przez bank lub korzystanie z wydanej karty,
  - 6) nieregulowanie w terminie wyznaczonym przez bank kwoty przekroczenia dostępnych środków na rachunku, o której mowa w umowie, spowodowanego zaksięgowaniem operacji, opłat i prowizji wynikających z użytkowania karty, pomimo otrzymania wezwania banku do uregulowania należności.
6. Umowa wygasa lub ulega rozwiązaniu w następujących przypadkach:
  - 1) wskutek upływu terminu, na jaki została zawarta – z dniem utraty ważności karty,
  - 2) w razie śmierci posiadacza karty – z dniem powzięcia wiarygodnej informacji przez bank o jego śmierci,
  - 3) wskutek upływu terminu wypowiedzenia – z dniem jej rozwiązania,
  - 4) wskutek złożenia sprzeciwu, o którym mowa w § 44 ust. 4 - z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian,
  - 5) wskutek złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy przez posiadacza karty – z dniem doręczenia oświadczenia do banku.
7. W przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania umowy, bank zastrzega kartę w następnym dniu po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy.
8. W razie wypowiedzenia umowy, jej wygaśnięcia lub powiadomienia o fakcie zastrzeżenia karty, posiadacz karty zobowiązany jest do uregulowania wszystkich należności z tytułu dokonanych operacji przy użyciu wydanych kart, w tym należnych bankowi opłat lub prowizji.

9. W przypadku nieuregulowania przez posiadacza karty należności, o których mowa w ust. 5 pkt 6, bank może wszcząć wobec posiadacza karty postępowanie sądowe.
10. W przypadku rozwiązania umowy, z powodu jej nienależytego wykonania przez posiadacza karty/posiadacza rachunku, bank ma prawo przekazać informacje o posiadaczu karty innym wydawcom instrumentów płatniczych w zakresie określonym w przepisach ustawy o usługach płatniczych; powyższe informacje może udostępniać wydawcom instrumentów płatniczych i gromadzić w tym celu instytucja utworzona na podstawie art. 105 ust. 4 – Prawo bankowe.

#### § 41

1. Postanowienia niniejszego paragrafu dotyczą posiadacza rachunku.
2. Umowa o kartę ulega rozwiązaniu w przypadku wypowiedzenia umowy przez którąkolwiek ze stron, z upływem ostatniego dnia okresu wypowiedzenia.
3. Każda ze stron może rozwiązać umowę o kartę w całości lub w części z zachowaniem okresu wypowiedzenia, przy czym bank może wypowiedzieć umowę z powodów wskazanych w umowie.
4. Termin wypowiedzenia umowy wynosi jeden miesiąc.
5. Bieg wypowiedzenia umowy rozpoczyna się od dnia następnego po dniu doręczenia drugiej stronie oświadczenia o wypowiedzeniu.
6. Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy o kartę bank przesyła posiadaczowi karty na ostatni podany przez niego adres do korespondencji; korespondencję uważa się za doręczoną po upływie terminu do odebrania przesyłki zgodnie z zasadami świadczenia usług operatora pocztowego, za pośrednictwem którego został nadany list/przesyłka.
7. W przypadku nieuregulowania wymagalnej kwoty przekroczenia dostępnych środków na rachunku, o której mowa w umowie, bank wszczyna wobec posiadacza rachunku postępowanie sądowe.
8. W przypadku rozwiązania umowy, z powodu jej nienależytego wykonania przez posiadacza rachunku, bank ma prawo przekazać informacje o posiadaczu rachunku w zakresie określonym w ustawie o usługach płatniczych wydawcom instrumentów płatniczych; informacje o posiadaczu rachunku może udostępniać wydawcom instrumentów płatniczych i gromadzić w tym celu instytucja utworzona przez banki wspólnie z bankowymi izbami gospodarczymi na podstawie ustawy – Prawo bankowe.
9. Umowa o kartę wygasa:
  - 1) wskutek upływu terminu, na jaki została zawarta – z dniem utraty ważności ostatniej karty wydanej w ramach umowy;
  - 2) wskutek upływu terminu wypowiedzenia;
  - 3) w razie śmierci posiadacza rachunku – osoby fizycznej – z dniem powzięcia przez bank wiarygodnej informacji o jego śmierci;
  - 4) wskutek likwidacji posiadacza rachunku – osoby prawnej albo jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną.

### **Rozdział 10. Taryfa prowizji i opłat**

#### § 42

1. Postanowienia niniejszego paragrafu dotyczą posiadacza karty.
2. Za czynności związane z wykonywaniem niniejszej umowy bank będzie pobierał opłaty i prowizje zgodnie z obowiązującą w banku taryfą.
3. Bank ma prawo do zmiany wysokości stawek pobieranych prowizji i opłat (taryfy), w trakcie trwania umowy, w terminie do 6 miesięcy od zmiany którejkolwiek z wymienionych przesłanek:
  - 1) zmieni się którykolwiek ze wskaźników wzrostu cen towarów i usług konsumpcyjnych, publikowanych przez Główny Urząd Statystyczny, o co najmniej 0,10 punktu procentowego, przy czym w przypadku zmiany więcej niż jednego wskaźnika podstawą do zmiany jest wskaźnik o najwyższej wartości zmiany;

- 2) zmieni się wysokość przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku publikowanego przez Główny Urząd Statystyczny - o co najmniej 1% w stosunku do poprzednio obowiązującego w analogicznym okresie;
- 3) zmienią się ceny energii, ceny połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych, koszty obsługi rozliczeń transakcji, rozliczeń międzybankowych i innych kosztów ponoszonych przez bank na rzecz instytucji zewnętrznych, których dotyczą opłaty i prowizje – o co najmniej 1% w stosunku do poprzednio obowiązującej ceny w analogicznym okresie (rocznym, kwartalnym lub miesięcznym);
- 4) zostaną zmienione, uchylone lub wprowadzone nowe powszechnie obowiązujące przepisy prawa, o ile w ich wyniku i w celu dostosowania się do nich, konieczna stała się zmiana taryfy;
- 5) zmieni się lub pojawi nowa interpretacja powszechnie obowiązujących przepisów prawa na skutek orzeczeń sądów lub uchwał, decyzji, rekomendacji, stanowisk lub innych aktów wydawanych przez Komisję Nadzoru Finansowego, Narodowy Bank Polski, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Bankowy Fundusz Gwarancyjny lub organy władzy publicznej, o ile w ich wyniku i w celu dostosowania się do nich, konieczna stała się zmiana taryfy;
- 6) zostaną wprowadzone nowe produkty lub usługi, przy czym ta zmiana będzie dotyczyła ustanowienia nowych opłat lub prowizji dla udostępnianych nowych produktów lub usług albo kiedy zostaną wycofane produkty lub usługi, a wówczas zmiana będzie dotyczyła produktów lub usług wycofanych;
- 7) nastąpi rozszerzenie lub zmiana funkcji produktów lub usług;
- 8) zostaną dostrzeżone, wymagające sprostowania omyłki pisarskie, rachunkowe, lub zaistnieje konieczność wprowadzenia zmian porządkowe, które nie wpływają na wysokość opłat i prowizji,
- 9) zmieniony nazwy produktu lub usługi, w tym nazwy marketingowej, która nie wpływa na wysokość opłat i prowizji.

4. Zmiany będą polegać na podwyższeniu lub obniżeniu stawki prowizji lub opłat, zgodnie z kierunkiem zmian wskaźników lub kosztów, o których mowa w ust. 1 pkt 1-5, o nie więcej niż dwukrotność dotychczas obowiązującej stawki lub prowizji, z zastrzeżeniem iż nie dotyczy to przypadków opłat i prowizji, których wartość wynosiła 0 złotych lub 0%.

5. Bank jest uprawniony do zmiany taryfy w przypadku:

- 1) zmiany nazwy produktu lub usługi, w tym nazwy marketingowej, która nie wpływa na wysokość opłat i prowizji;
- 2) konieczności sprostowania omyłek pisarskich, rachunkowych, lub wprowadzenia zmian porządkowych, które nie wpływają na wysokość opłat i prowizji.

6. Niezależnie od okoliczności wskazanych w ust. 3 bank w każdym czasie ma prawo dokonać zmian opłat i prowizji określonych w taryfie polegających na ich obniżeniu, zmianie warunków ich pobierania na korzystniejsze dla klienta lub zaprzestania ich pobierania.

7. Zmiana taryfy może być dokonana nie częściej niż co kwartał kalendarzowy.

8. O wprowadzonych zmianach, bank zawiadamia posiadacza karty na zasadach i trybie analogicznym, jak dla zmiany regulaminu określonych w § 44 ust. 3–6.

## § 43

1. Postanowienia niniejszego paragrafu dotyczą posiadacza rachunku.

2. Za czynności związane z funkcjonowaniem kart bank będzie pobierał opłaty i prowizje zgodnie z taryfą, z której wyciąg posiadacz rachunku otrzymuje przy zawieraniu umowy.
3. Obowiązująca taryfa jest publicznie udostępniona w placówkach banku, w formie komunikatu na tablicy ogłoszeń oraz w postaci elektronicznej na stronie internetowej banku.
4. Bank uprawniony jest do zmiany taryfy, w razie zaistnienia jednej z wymienionych przesłanek:
  - 1) zmieni się którykolwiek ze wskaźników wzrostu cen towarów i usług konsumpcyjnych, publikowanych przez Główny Urząd Statystyczny, o co najmniej 0,10 punktu procentowanego, przy czym w przypadku zmiany więcej niż jednego wskaźnika podstawą do zmiany jest wskaźnik o najwyższej wartości zmiany;
  - 2) zmieni się wysokość przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku publikowanego przez Główny Urząd Statystyczny - o co najmniej 1% w stosunku do poprzednio obowiązującego w analogicznym okresie;
  - 3) zmienią się ceny energii, ceny połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych, koszty obsługi rozliczeń transakcji, rozliczeń międzybankowych i innych kosztów ponoszonych przez bank na rzecz instytucji zewnętrznych, których dotyczą opłaty i prowizje – o co najmniej 1% w stosunku do poprzednio obowiązującej ceny w analogicznym okresie (rocznym, kwartalnym lub miesięcznym);
  - 4) zostaną zmienione, uchylone lub wprowadzone nowe powszechnie obowiązujące przepisy prawa, o ile w ich wyniku i w celu dostosowania się do nich, konieczna stała się zmiana taryfy;
  - 5) zmieni się lub pojawi nowa interpretacja powszechnie obowiązujących przepisów prawa na skutek orzeczeń sądów lub uchwał, decyzji, rekomendacji, stanowisk lub innych aktów wydawanych przez Komisję Nadzoru Finansowego, Narodowy Bank Polski, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Bankowy Fundusz Gwarancyjny lub organy władzy publicznej, o ile w ich wyniku i w celu dostosowania się do nich, konieczna stała się zmiana taryfy;
  - 6) zostaną wprowadzone nowe produkty lub usługi, przy czym ta zmiana będzie dotyczyła ustanowienia nowych opłat lub prowizji dla udostępnianych nowych produktów lub usług albo kiedy zostaną wycofane produkty lub usługi, a wówczas zmiana będzie dotyczyła produktów lub usług wycofanych;
  - 7) nastąpi rozszerzenie lub zmiana funkcji produktów lub usług;
  - 8) zostaną dostrzeżone, wymagające sprostowania omyłki pisarskie, rachunkowe, lub zaistnieje konieczność wprowadzenia zmian porządkowe, które nie wpływają na wysokość opłat i prowizji,
  - 9) zmieniony nazwy produktu lub usługi, w tym nazwy marketingowej, która nie wpływa na wysokość opłat i prowizji.
8. Zmiany będą polegać na podwyższeniu lub obniżeniu stawki prowizji lub opłat, zgodnie z kierunkiem zmian wskaźników lub kosztów, o których mowa w ust. 4 pkt 1-3, o nie więcej niż dwukrotność dotychczas obowiązującej stawki lub prowizji, z zastrzeżeniem iż nie dotyczy to przypadków opłat i prowizji, których wartość wynosiła 0 złotych lub 0%.
9. Zmiany taryfy nie będą dokonywane częściej niż raz na kwartał (opcjonalnie, do decyzji banku – taki zapis jest w regulaminie depozytowym). Niezależnie od okoliczności w ust. 4, bank w każdym czasie ma prawo dokonać zmian opłat i prowizji określonych w taryfie polegających na ich obniżeniu, zmianach warunków ich pobierania na korzystniejsze dla klienta lub zaprzestaniu ich pobierania.
10. O wprowadzonych zmianach bank zawiadamia posiadacza rachunku na zasadach i w trybie analogicznym, jak dla zmiany regulaminu określonych w § 44 ust. 3-6.
11. Posiadacz rachunku może nie wyrazić zgody na zmianę taryfy, składając bankowi oświadczenie o odmowie przyjęcia zmian w terminie określonym przez bank.



12. Odmowa przyjęcia wprowadzanych zmian, złożona przez posiadacza rachunku, jest równoznaczna z wypowiedzeniem przez posiadacza rachunku umowy i powoduje jej rozwiązanie z upływem okresu wypowiedzenia; okres wypowiedzenia wynosi miesiąc.
13. Jeżeli, w terminie określonym w § 44 ust. 3 pkt 2), posiadacz rachunku nie odmówi przyjęcia wprowadzonej przez bank zmiany, uznaje się, że zmiana została przez niego przyjęta i obowiązuje strony od dnia wskazanego w zawiadomieniu o wprowadzonej zmianie.

## **Rozdział 11. Zmiany regulaminu**

### § 44

1. Bank może dokonać zmian w regulaminie z ważnych przyczyn.
2. Za ważne przyczyny uznaje się:
  - 1) wprowadzenie zmian w powszechnie obowiązujących przepisach prawa regulujących działalność sektora bankowego lub świadczenie przez banki usług, w tym zmiany obowiązujących bank zasad dokonywania czynności bankowych lub czynności faktycznych związanych z działalnością bankową w zakresie dotyczącym kart przedpłaconych,
  - 2) wprowadzenie nowej interpretacji przepisów regulujących działalność sektora bankowego lub świadczenie przez banki usług wynikającej z orzeczeń sądów, w tym sądów Wspólnoty Europejskiej, decyzji, rekomendacji lub zaleceń Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego lub innych właściwych w tym zakresie organów lub urzędów kontrolnych, w tym organów i urzędów Unii Europejskiej w zakresie dotyczącym kart przedpłaconych,
  - 3) zmiany obowiązujących bank zasad wydawania kart płatniczych i wykonywania operacji przy ich użyciu wskutek zmian wprowadzonych przez organizację płatniczą,
  - 4) dostosowanie do koniecznych zmian w systemach teleinformatycznych lub telekomunikacyjnych banku lub innych podmiotów, z usług których bank korzysta lub będzie korzystał przy wykonywaniu czynności bankowych lub czynności faktycznych związanych z działalnością bankową w zakresie dotyczącym usług i produktów określonych regulaminem,
  - 5) zmiany rozwiązań organizacyjno-technicznych dotyczących wykonywania przez bank czynności bankowych lub czynności faktycznych związanych z działalnością bankową, w zakresie dotyczącym usług i produktów określonych regulaminem,
  - 6) zmiany zakresu lub formy realizacji czynności bankowych lub czynności faktycznych związanych z działalnością bankową w zakresie dotyczącym, o których mowa w niniejszym regulaminie,
  - 7) zmiany oferowanych przez bank usług, w tym w zakresie wydawania instrumentów płatniczych i wykonywania operacji przy ich użyciu.
3. O zmianie regulaminu oraz w innych przypadkach określonych w regulaminie, bank zawiadamia:
  - 1) posiadacza karty, na co najmniej 2 miesiące,
  - 2) posiadacza rachunku, na co najmniej miesiącprzed proponowaną datą ich wejścia w życie, przesyłając pocztą treść wprowadzonych zmian lub tekst jednolity z zaznaczeniem wprowadzonych zmian lub doręczając mu wprowadzone zmiany łącznie z wyciągiem z rachunku karty – w sposób przewidziany dla doręczania wyciągów.
4. Jeżeli przed proponowanym dniem wejścia w życie zmian posiadacz karty/posiadacz rachunku nie dokona wypowiedzenia umowy lub nie zgłosi sprzeciwu, uznaje się, że zmiany zostały przyjęte i obowiązują strony od dnia wskazanego w zawiadomieniu o wprowadzonej zmianie.
5. Bank zawiadamiając o zmianach, o których mowa w ust. 3, powiadamia jednocześnie posiadacza karty/posiadacza rachunku, że:
  - 1) posiadacz karty/posiadacz rachunku ma prawo przed datą wejścia w życie zmian wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym bez ponoszenia opłat,
  - 2) w przypadku gdy posiadacz karty/posiadacz rachunku złoży sprzeciw, o którym mowa w ust.4 i nie wypowie umowy, umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian, bez ponoszenia opłat.

6. Posiadacz karty/posiadacz rachunku może złożyć oświadczenie o odmowie przyjęcia zmian, o których mowa w ust. 3, w postaci elektronicznej przy użyciu elektronicznych kanałów dostępu, pod warunkiem zapewnienia prawidłowej identyfikacji posiadacza, jeżeli składanie takich oświadczeń mieści się w udostępnionym przez bank zakresie funkcjonalności danego kanału dostępu.

#### § 45

1. W okresie obowiązywania umowy posiadacz karty może żądać udostępniania regulaminu i kopii zawartej umowy, które udostępnianie są w sposób ustalony z posiadaczem karty.
2. W okresie obowiązywania umowy, oprócz informacji, o których mowa w § 18, na wniosek posiadacza karty/posiadacza rachunku, w każdym czasie, bank udostępnia, w uzgodniony sposób, dodatkowe informacje dotyczące rachunku karty i wykonanych transakcji, za które może pobrać opłatę zgodną z taryfą.

### **Rozdział 12. Postanowienia końcowe**

#### § 46

1. W przypadku śmierci posiadacza karty środki pieniężne zgromadzone na rachunku karty przysługują spadkobiercom, z zastrzeżeniem wyjątków wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów.
2. Bank dokonuje wypłaty środków pieniężnych z rachunku karty po przedłożeniu przez uprawnionego spadkobiercę prawomocnego postanowienia o stwierdzeniu nabycia spadku po posiadaczu karty albo zarejestrowanego aktu poświadczenia dziedziczenia, a jeżeli dokonano działu spadku – prawomocnego postanowienia o dziale spadku lub umowy, w wymaganej prawem formie, określającej zasady działu spadku pomiędzy spadkobiercami.
3. W przypadku, gdy uprawnionym do wypłaty środków pieniężnych z rachunku karty jest co najmniej dwóch spadkobierców, bank dokonuje wypłaty tych środków każdemu z uprawnionych spadkobierców – w kwocie lub proporcji przypadającej danemu spadkobiercy, określonej w postanowieniu o dziale spadku albo w umowie określającej zasady działu spadku pomiędzy spadkobiercami.

#### § 47

1. W przypadku zastrzeżenia karty wydanej użytkownikowi karty, o fakcie zastrzeżenia bank powiadamia również posiadacza karty/posiadacza rachunku.
2. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia umowy bank zastrzega wszystkie wydane na podstawie umowy karty, najpóźniej następnego dnia po otrzymaniu informacji o wystąpieniu zdarzenia powodującego wygaśnięcie umowy.

#### § 48

1. Posiadacz karty/użytkownik karty, zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić bank o utracie dokumentu tożsamości, w celu jego zastrzeżenia.
2. Zastrzeżenie oraz odwołanie zastrzeżenia dokumentu tożsamości dokonywane jest:
  - 1) w placówce banku:
    - a) pisemnie,
    - b) telefonicznie, z tym że zastrzeżenie telefoniczne należy potwierdzić na piśmie w ciągu 7 dni; brak potwierdzenia na piśmie we wskazanym terminie lub brak zgodności treści zgłoszenia pisemnego z telefonicznym skutkuje odwołaniem zastrzeżenia dokumentu tożsamości;
  - 2) za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu – w formie i w sposób właściwy dla danego kanału dostępu, jeżeli aktualny zakres funkcjonalności danego kanału umożliwia dokonywanie lub odwoływanie zastrzeżeń.

#### § 49

1. Bank jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Umowa zawierana jest w języku polskim, w formie pisemnej; językiem jakim strony porozumiewają się w trakcie obowiązywania umowy jest język polski.

3. Umowa podlega prawu polskiemu.
4. Dokumenty i oświadczenia złożone przez posiadacza powinny być sporządzone w języku polskim lub na żądanie banku przetłumaczone na język polski przez tłumacza przysięgłego.
5. Do określenia sądów właściwych do rozstrzygania sporów wynikających z umowy o kartę zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

#### § 50

1. Bank jest podmiotem objętym obowiązkowym systemem gwarantowania środków pieniężnych zgromadzonych na rachunkach bankowych, zgodnie z Ustawą z dnia 10 czerwca 2016 r. o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji
2. Informacje o uczestnictwie w obowiązkowym systemie gwarantowania depozytów i zasadach jego funkcjonowania, w tym o zakresie podmiotowym i przedmiotowym ochrony przysługującej ze strony tego systemu, w tym kwocie określającej maksymalną wysokość gwarancji oraz rodzaje osób i podmiotów, które mogą być uznane za deponenta określone są w arkuszu informacyjnym – doręczanym klientowi przed zawarciem umowy, następnie co najmniej raz w roku w sposób określony w § 44 ust.3.

## **Szczegółowe zasady wydawania i funkcjonowania kart przedpłaconych dla klientów indywidualnych**

### **Dodatkowe wymogi dotyczące wydania karty**

#### **§ 1**

Warunkiem wydania karty przedpłaconej jest:

- 1) uiszczenie opłaty za kartę w kwocie określonej w taryfie,
- 2) dokonanie wpłaty na rachunek karty kwoty minimalnej określonej w taryfie.

#### **§ 2**

1. Posiadaczem karty może być osoba fizyczna, która ukończyła 13 lat.
2. W przypadku osoby, która nie ukończyła 18 roku życia, wszelkie oświadczenia woli związane z zaciąganiem przez nią zobowiązań lub rozporządzaniem jej prawami, składa przedstawiciel ustawowy tej osoby.
3. W przypadku osoby ubezwłasnowolnionej:
  - 1) całkowicie - oświadczenia woli w imieniu ubezwłasnowolnionego całkowicie składa opiekun, chyba że ubezwłasnowolniony pozostaje pod władzą rodzicielską,
  - 2) częściowo - oświadczenia woli w imieniu ubezwłasnowolnionego częściowo składa kurator.
4. Posiadacz karty może nabyć:
  - 1) kartę dla siebie lub w celu przekazania innej osobie, która będzie użytkownikiem karty,
  - 2) maksymalnie 5 kart w banku, na podstawie odrębnych umów o korzystanie z karty przedpłaconej.
5. Użytkownikiem karty może być osoba fizyczna, która ukończyła 13 lat.
6. Karta nabyta w celu przekazania innej osobie jest kartą na okaziciela; w takim przypadku posiadacz karty zobowiązany jest do przekazania użytkownikowi niepodpisanej karty oraz koperty z PIN-em w stanie nienaruszonym.
7. Użytkownik karty przyjmując kartę:
  - 1) wyraża zgodę na przekazanie bankowi swoich danych osobowych za pośrednictwem posiadacza karty, w celu wykonania przez bank czynności niezbędnych do obsługi karty i dokonywania transakcji kartą;
  - 2) zobowiązany jest do zgłoszenia w placówce banku swoich danych osobowych i adresowych.

### **Korzystanie z karty**

#### **§ 3**

1. Po zakończeniu terminu ważności karty posiadacz karty zakupuje w placówce banku nową kartę z nowym terminem ważności i z nowym PIN-em.
2. W przypadku rezygnacji z korzystania z karty w okresie jej ważności, kartę należy zastrzec lub zwrócić do banku.
3. W przypadku:
  - 1) rezygnacji z karty w okresie jej ważności lub,
  - 2) gdy karta utraciła ważność,
  - 3) gdy karta została zastrzeżona,posiadacz karty może pozostałe na rachunku karty środki wypłacić w placówce banku w formie gotówkowej lub w formie przelewu na wskazany przez posiadacza karty rachunek lub na rachunek nowej karty.

## Inne postanowienia

### § 4

1. Posiadacz karty/użytkownik karty ma obowiązek informowania banku o wszelkich zmianach danych personalnych określonych w umowie.
2. Wszelkie zmiany w treści umowy dla swej ważności wymagają zachowania formy pisemnej z wyjątkiem zmian dotyczących posiadacza karty/użytkownika karty:
  - 1) zmiany danych osobowych,
  - 2) zmiany adresu zamieszkania,
  - 3) zmiany adresu do korespondencji,
  - 4) zmiany numeru telefonu,
  - 5) zmiany wysokości dziennego limitu wypłaty gotówki i operacji bezgotówkowych,
  - 6) zmiany sposobu generowania i udostępniania wyciągu bankowego.
3. Zmiany wprowadzone przez posiadacza karty, o których mowa w ust. 2 pkt 1-6, oraz użytkownika karty w ust. 2 pkt 1-4 wymagają złożenia pisemnego oświadczenia posiadacza karty/użytkownika karty, podpisanego zgodnie z wzorem podpisu zawartym w umowie i dostarczenie go do banku.
4. Wszelkie dane osobowe posiadacza rachunku, obejmujące w szczególności:
  - 1) imię i nazwisko;
  - 2) adres zamieszkania;
  - 3) państwo urodzenia;
  - 4) PESEL;
  - 5) rodzaj, serię i numer dokumentu tożsamości;
  - 6) datę urodzenia;
  - 7) adres do korespondencji;
  - 8) numer telefonu;
  - 9) obywatelstwo;
  - 10) dane dotyczące rezydencji podatkowej lub dewizowej;
  - 11) adres poczty elektronicznej;
  - 12) sposób doręczania korespondencji,oraz dane osobowe użytkownika karty, obejmujące w szczególności:
  - 1) imię i nazwisko;
  - 2) państwa urodzenia;
  - 3) PESEL;
  - 4) rodzaj, serię i numer dokumentu tożsamości;
  - 5) datę urodzenia;
  - 6) obywatelstwo;

a także inne dane wskazane przez posiadacza rachunku/użytkownika karty lub wymagane oświadczenia tych osób, składane są na odrębnych formularzach i wykorzystywane przez bank, jako obowiązujące do wszystkich umów zawieranych z bankiem; wypełniony formularz z danymi firmowymi lub osobowymi stanowi integralną część umowy o kartę, w zakresie regulowanym niniejszym paragrafem.

### § 5

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

## Szczegółowe zasady wydawania i funkcjonowania kart przedpłaconych dla klientów instytucjonalnych

### Dodatkowe wymogi dotyczące wydania karty

#### § 1

Karta przedpłacona wydawana dla klientów instytucjonalnych może być wykorzystywana do:

- 1) rozliczenia wydatków firmowych,
- 2) wypłaty świadczeń na rzecz pracownika, np.: nagrody, premie, itp.

#### § 2

Warunkiem wydania przedpłaconej karty jest:

- 1) posiadanie rachunku rozliczeniowego w banku;
- 2) uiszczenie opłaty za kartę w kwocie określonej w taryfie;
- 3) dokonanie wpłaty na rachunek karty kwoty minimalnej określonej w taryfie, o ile jest wymagana przez bank.

#### § 3

1. Posiadacz rachunku:

- 1) nabywa kartę w celu przekazania posiadaczowi karty/użytkownikowi karty,
  - 2) może nabyć na podstawie umowy dowolną liczbę kart przedpłaconych,
  - 3) podaje dane identyfikacyjne posiadacza karty/użytkownika karty, przy czym posiadacz karty/użytkownik karty może dysponować tylko jedną kartą przedpłaconą.
2. Posiadaczem karty/użytkownikiem karty może być osoba fizyczna, która ukończyła 18 lat.
3. W przypadku, gdy karta przedpłacona jest wykorzystywana do:
- 1) rozliczania wydatków firmowych – osoba posługująca się kartą jest użytkownikiem karty;
  - 2) wypłaty świadczeń na rzecz pracownika – osoba posługująca się kartą jest posiadaczem karty.
4. Użytkownik karty przyjmując kartę wyraża zgodę na przekazanie bankowi swoich danych osobowych za pośrednictwem posiadacza rachunku, w celu wykonania przez bank czynności niezbędnych do obsługi karty i dokonywania transakcji kartą.
5. Posiadacz karty:
- 1) wyraża zgodę na przekazanie bankowi swoich danych osobowych za pośrednictwem posiadacza rachunku;
  - 2) zobowiązany jest do podpisania w placówce banku umowy o wydanie karty przedpłaconej dla klientów indywidualnych; po podpisaniu umowy bank dokonuje aktywacji karty.

### Korzystanie z karty

#### § 4

1. Po zakończeniu terminu ważności karty posiadacz rachunku zakupuje w placówce banku nową kartę z nowym terminem ważności i z nowym PIN-em.
2. W przypadku rezygnacji z korzystania z karty w okresie jej ważności, należy powiadomić bank, a kartę zastrzec.
3. W przypadku, gdy karta utraciła ważność lub została zastrzeżona, środki pozostałe na rachunku karty może wypłacić w placówce banku w formie gotówkowej lub w formie przelewu dokonanego na wskazany rachunek lub na rachunek nowej karty:
  - 1) posiadacz rachunku – w przypadku kart służących do rozliczania wydatków firmowych,
  - 2) posiadacz karty - w przypadku kart służących do wypłaty świadczeń na rzecz pracownika.

5. Za zobowiązania finansowe powstałe w wyniku posługiwania się kartą przedpłaconą odpowiada:
- 1) posiadacz rachunku – w przypadku kart służących do rozliczania wydatków firmowych,
  - 2) posiadacz karty – w przypadku kart służących do wypłaty świadczeń na rzecz pracownika.

### **Inne postanowienia**

#### § 5

1. Posiadacz rachunku może dokonać zmiany:

- 1) danych podanych w umowie, w tym:
    - a) zmiany firmy,
    - b) zmiany imion lub nazwisk,
    - c) zmiany siedziby,
    - d) zmiany adresu zamieszkania lub adresu do korespondencji,
    - e) rodzaju, serii i numeru dokumentu tożsamości,
    - f) zmiany numeru telefonu,
    - g) zmiany adresu e-mail;
  - 2) sposobu i zasad wysyłania przez bank powiadomień;
  - 3) wysokości: limitu dziennych wypłaty gotówki i limitu dziennych operacji bezgotówkowych obowiązujących użytkownika karty;
  - 4) sposobu generowania i udostępniania wyciągu z rachunku karty, składając pisemne oświadczenie, podpisane zgodnie ze wzorem podpisu na wniosku i dostarczenie go do placówki banku prowadzącej rachunek karty.
2. Bank uprawniony jest do zmiany numeracji rachunku karty z przyczyn technicznych oraz z uwagi na zmianę przepisów prawa, w zakresie numeracji rachunków bankowych zgodnych z standardami międzynarodowymi; o zmianie numeracji rachunków bank informuje posiadacza rachunku, w terminie jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian.
3. O wprowadzonych zmianach, o których mowa w ust. 2 oraz o zmianach w innych przypadkach określonych w regulaminie, bank zawiadamia posiadacza rachunku w formie pisemnej – na adres do korespondencji podany przez posiadacza rachunku w umowie, chyba że regulamin lub umowa przewidują inny sposób komunikacji.

#### § 6

1. Wszelkie dane firmowe lub osobowe posiadacza rachunku/użytkownika karty, obejmujące w szczególności:
- 1) firmę;
  - 2) imię i nazwisko;
  - 3) adres siedziby;
  - 4) adresu prowadzenia działalności lub adresu głównego miejsca wykonywania działalności gospodarczej – w przypadku osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą, jeżeli różni się od adresu siedziby;
  - 5) adres zamieszkania;
  - 6) numer identyfikacji podatkowej (NIP) lub w przypadku braku tego numeru - państwa rejestracji, rejestru handlowego oraz numeru i daty rejestracji;
  - 7) państwo urodzenia;
  - 8) REGON;
  - 9) PESEL;
  - 10) rodzaj, serię i numer dokumentu tożsamości;
  - 11) datę urodzenia;
  - 12) adres do korespondencji;
  - 13) numer telefonu;
  - 14) obywatelstwo;

- 15) dane dotyczące rezydencji podatkowej lub dewizowej;
- 16) adres poczty elektronicznej;
- 17) sposób doręczania korespondencji,

a także inne dane wskazane przez posiadacza rachunku/użytkownika karty lub wymagane oświadczenia tych osób, składane są na odrębnych formularzach i wykorzystywane przez bank, jako obowiązujące do wszystkich umów zawieranych z Bankiem; wypełniony formularz z danymi firmowymi lub osobowymi stanowi integralną część umowy o kartę, w zakresie regulowanym niniejszym paragrafem.

2. Za skuteczne uznaje się doręczenie przez bank korespondencji na adres korespondencyjny posiadacza rachunku, a w przypadku jego braku – odpowiednio na adres siedziby lub adres zamieszkania, wskazany w formularzu opisanym w ust. 1.
3. Postanowienia ust. 2, stosuje się odpowiednio do doręczeń korespondencji drogą elektroniczną na adres elektroniczny wskazany przez posiadacza rachunku/użytkownika karty.
4. Posiadacz rachunku/użytkownik karty zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić bank o każdej zmianie jakichkolwiek danych firmy lub osobowych podanych przez siebie i zamieszczonych w formularzu oraz przedstawić stosowne dokumenty potwierdzające ich zmianę.
5. Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki niedochowania obowiązku, o którym mowa w ust. 4.

## § 7

W ramach niniejszego regulaminu nie mają zastosowania postanowienia Działu II i Działu III ustawy o usługach płatniczych w zakresie dozwolonym w ustawie, o ile umowa lub regulamin nie stanowią inaczej.



## Szczegółowe zasady wydawania i funkcjonowania kart świadczeniowych

### Dodatkowe wymogi dotyczące wydania karty

#### § 1

1. Karta świadczeniowa jest nieodpłatnie przekazywana, osobie która będzie otrzymywała świadczenie - świadczeniobiorcy.
2. Osoba, o której mowa w ust. 1, posługująca się kartą jest posiadaczem karty.
3. Posiadacz karty:
  - 1) wyraża zgodę na przekazanie bankowi swoich danych osobowych przez świadczeniodawcę;
  - 2) zobowiązany jest do podpisania w placówce banku umowy o wydanie karty przedpłaconej dla klientów indywidualnych; po podpisaniu umowy bank dokonuje aktywacji karty.
4. Świadczeniowa karta przedpłacona może być wydana osobie fizycznej, która ukończyła 13 lat.
5. W przypadku osoby, która nie ukończyła 18 roku życia, wszelkie oświadczenia woli związane z zaciąganiem przez nią zobowiązań lub rozporządzaniem jej prawami składa przedstawiciel ustawowy tej osoby.
6. W przypadku osoby ubezwłasnowolnionej:
  - 1) całkowicie - oświadczenia woli w imieniu ubezwłasnowolnionego całkowicie składa opiekun, chyba że ubezwłasnowolniony pozostaje pod władzą rodzicielską,
  - 2) częściowo - oświadczenia woli w imieniu ubezwłasnowolnionego częściowo składa kurator.

#### § 2

1. Za pomocą karty świadczeniowej będzie wypłacane świadczenie pieniężne w ramach przyznanej pomocy finansowej (np. zasiłek, stypendium).
2. Rachunek karty świadczeniowej będzie zasilany świadczeniami wypłacanymi przez świadczeniodawcę, w zależności od okresu wypłaty świadczenia.
3. Świadczenie będzie dostępne dla świadczeniobiorcy po przekazaniu środków na rachunek karty przez podmiot wypłacający pomoc finansową.
4. W przypadku zmiany przez świadczeniodawcę zasad wypłaty przyznanej pomocy finansowej, środki mogą być przekazywane w inny uzgodniony ze świadczeniobiorcą sposób.
5. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, dalszy sposób wypłaty przyznanej pomocy finansowej określa świadczeniodawca; środki pozostałe na rachunku karty posiadacz karty może wypłacić na zasadach określonych w niniejszym załączniku w § 3 ust. 2

### Korzystanie z karty

#### § 3

1. W przypadku dalszego korzystania z przyznanego świadczenia po upływie terminu ważności karty lub po dokonaniu zastrzeżenia, posiadacz karty otrzymuje od świadczeniodawcy nową kartę wraz z nowym PIN-em.
2. Jeżeli posiadacz karty nie otrzyma nowej karty w przypadku, o którym mowa w ust. 1, środki pozostałe na rachunku karty wypłacane są posiadaczowi karty w placówce banku w formie gotówkowej lub w formie przelewu na rachunek przez niego wskazany.

## Inne postanowienia

### § 4

1. Posiadacz karty ma obowiązek informowania banku o wszelkich zmianach danych personalnych określonych w umowie.
2. Wszelkie zmiany w treści umowy dla swej ważności wymagają zachowania formy pisemnej z wyjątkiem zmian dotyczących posiadacza karty:
  - 1) zmiany danych osobowych,
  - 2) zmiany adresu zamieszkania,
  - 3) zmiany adresu do korespondencji,
  - 4) zmiany numeru telefonu,
  - 5) zmiany wysokości dziennego limitu wypłaty gotówki i operacji bezgotówkowych,
  - 6) zmiany sposobu generowania i udostępniania wyciągu bankowego.
3. Zmiany wprowadzone przez posiadacza karty, o których mowa w ust. 2 pkt 1-6 wymagają złożenia pisemnego oświadczenia posiadacza karty, podpisanego zgodnie z wzorem podpisu zawartym w umowie i dostarczenie go do banku.

### § 5

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

**Standardowe limity dzienne wypłat gotówki i operacji bezgotówkowych**

Rodzaj karty	Dzienny limit wypłat gotówki	Dzienny limit transakcji bezgotówkowych
Mastercard dla klientów indywidualnych	1.500 zł	3.000 zł
Mastercard dla klientów instytucjonalnych	1.500 zł	3.000 zł
Karta świadczeniowa	500 zł	500 zł

Informacja o aktualnej wysokości limitu kwotowego dla transakcji zbliżeniowych realizowanych kartą, które nie wymagają potwierdzenia PIN-em, wykonanych w Polsce (nie dotyczy transakcji realizowanych za pomocą portfeli cyfrowych zgodnie z Regulaminem korzystania kart płatniczych SGB w ramach portfeli cyfrowych), znajduje się na stronie internetowej: [www.bsziemikal.pl](http://www.bsziemikal.pl). Limit ten dla ww. transakcji wykonanych poza granicami Polski może być inny niż obowiązujący w Polsce.

### Zasady funkcjonowania usługi 3D-Secure

#### § 1

1. Usługa 3D-Secure jest usługą umożliwiającą dokonanie transakcji bezgotówkowej w internecie, u akceptantów udostępniających tę usługę, z wykorzystaniem odpowiedzi na pytanie weryfikacyjne ustalone przez posiadacza karty/użytkownika karty w banku i hasła 3D Secure.
2. Posiadacz karty/użytkownik karty może ustalić odpowiedź na pytanie weryfikacyjne, o którym mowa w ust. 1 powyżej w placówce banku lub pod numerem telefonu wskazanym na stronie internetowej banku.
3. Warunkiem korzystania z usługi 3D-Secure przy dokonywaniu transakcji w internecie jest jej dostępność w danym serwisie internetowym.
4. W przypadku dokonywania kartą transakcji bezgotówkowej w internecie, autoryzacja transakcji polega na podaniu, w zależności od wymagań akceptanta :
  - 1) wspierającego usługę 3D-Secure – prawidłowego numeru karty, daty ważności i trzech cyfr nadrukowanych na odwrocie karty (tzw. CVV2/CVC2) oraz potwierdzenia transakcji w sposób określony w ust. 1; brak potwierdzenia transakcji w wymagany sposób może skutkować niezrealizowaniem transakcji bezgotówkowej;
  - 2) niewspierającego usługi 3D-Secure – prawidłowego numeru karty, daty ważności i trzech cyfr nadrukowanych na rewersie karty (tzw. CVV2/CVC2) albo prawidłowego numeru karty i daty ważności.

## **Zasady udostępniania, aktywacji i korzystania z usług dostępnych za pośrednictwem Portfela SGB**

### **Portfel SGB**

#### **§ 1**

1. Niniejsze zasady określają warunki i tryb udostępniania, aktywacji i korzystania z usług dostępnych za pośrednictwem Portfela SGB dla posiadaczy rachunków/posiadaczy kart/użytkowników kart; z Portfela SGB można korzystać z kart przedpłaconych dla klientów indywidualnych i instytucjonalnych za wyjątkiem kart świadczeniowych.
2. Portfel SGB jest udostępniany przez wydawcę licencjonowanego.
3. Posiadacz rachunku/posiadacz karty/użytkownik karty jest uprawniony do korzystania z Portfela SGB zgodnie z zasadami określonymi w Przewodniku po Portfelu SGB.
4. W celu umożliwienia funkcjonowania Portfela SGB posiadacz rachunku/posiadacz karty/użytkownik karty powinien spełnić wymagania techniczne określone przez bank w Przewodniku po Portfelu SGB, z uwzględnieniem zapewnienia dostępu do internetu, co może mieć wpływ na wykorzystywanie limitu transferu danych i ewentualne ponoszenie niezależnych od banku opłat na rzecz dostawców internetu.
5. Warunkiem zainstalowania Portfela SGB jest posiadanie urządzenia mobilnego pozwalającego na jego instalację oraz włączonego dostępu do bezprzewodowego internetu.
6. Koszty transmisji danych wymaganych do pobrania, instalacji, uruchomienia i korzystania z aplikacji są pokrywane przez posiadacza karty/użytkownika karty na podstawie umów zawartych przez niego z dostawcą internetu.
7. Bank udostępnia informacje o wymogach technicznych, jak i o sposobie instalacji i obsługi Portfela SGB w placówkach oraz na stronie internetowej banku.
8. Posiadacz rachunku/posiadacz karty/użytkownik karty jest zobowiązany do korzystania z Portfela SGB w sposób zgodny z obowiązującym prawem, niniejszym regulaminem i przewodnikiem po Portfelu SGB.
9. Zaleca się instalację na urządzeniu mobilnym aktualnego oprogramowania antywirusowego.

### **Usługi dostępne w Portfelu SGB**

#### **§ 2**

1. Portfel SGB stanowi dodatkowy elektroniczny kanał dostępu, za pośrednictwem którego posiadacz rachunku/posiadacz karty/użytkownik karty może aktywować dostęp do informacji w zakresie posiadanych kart, m.in. o dostępnych środkach i historii operacji dokonanych kartą, z zastrzeżeniem ust. 4.
2. Bank może udostępnić dodatkowe usługi w Portfelu SGB wymagające autoryzacji klienta kodem SMS wysłanym na numer telefonu komórkowego wskazany przez posiadacza rachunku/posiadacza karty/użytkownika karty; Bank może udostępnić posiadaczom rachunków/posiadaczom kart/użytkownikom kart inne środki autoryzacji opisane w Przewodniku po Portfelu SGB. Bank udostępnia Portfel SGB w celu:
  - 1) dodania do Portfela SGB:
    - a) kart przedpłaconych dla klientów indywidualnych oraz kart świadczeniowych kart przedpłaconych dla klientów instytucjonalnych
  - 2) stokenizowania karty w Portfelu SGB - usługa dostępna do dnia 7.01.2021 r.;
  - 3) korzystania z usług dodatkowych dla użytkowników Portfela SGB.

3. Karta stokenizowana dodana do Portfela SGB umożliwia dokonywanie transakcji:
  - 1) bezgotówkowych w kraju i za granicą – autoryzowanych poprzez zbliżenie urządzenia mobilnego do terminala POS;
  - 2) gotówkowych w kraju i za granicą – autoryzowanych poprzez zbliżenie urządzenia mobilnego do bankomatu,z zastrzeżeniem, iż możliwość płatności kartami stokenizowanymi jest dostępna do dnia 31.03.2021 r.
4. Szczegółowy zakres usług dostępnych w aplikacji mobilnej określa Przewodnik po Portfelu SGB.
5. Przewodnik, o którym mowa w ust. 3 stanowi instrukcję użytkownika Portfela SGB i zmiany w nim wprowadzone nie wymagają powiadamiania klienta w trybie przewidzianym dla regulaminu; aktualna treść Przewodnika po Portfelu SGB zamieszczona jest na stronie internetowej banku oraz jest dostępna w placówkach banku.
6. Informacja o możliwości rozszerzenia zakresu usług dostępnych w Portfelu SGB przekazywana jest posiadaczowi rachunku/posiadaczowi karty/użytkownikowi karty w Portfelu SGB.

### **Aktywacja usług**

#### **§ 3**

1. Posiadacz rachunku/posiadacz karty/użytkownik karty wnioskuje o usługi poprzez wprowadzenie do Portfela SGB wymaganych danych dotyczących karty: nr karty, data ważności, kod CVC/CVV.
2. Celem aktywacji usług bank wysyła kod SMS na numer telefonu komórkowego klienta, z zastrzeżeniem § 2 ust 2, który klient wprowadza do Portfela SGB.
3. Jeżeli klient nie wskazał w banku numeru telefonu, o którym mowa w ust. 2, Bank w Portfelu SGB wskazuje numer, pod którym można dokonać telefonicznej aktywacji Portfela SGB.

### **Zabezpieczenie dostępu do Portfela SGB**

#### **§ 4**

1. Podczas aktywacji Portfela SGB posiadacz rachunku/posiadacz karty/użytkownik karty nadaje kod dostępu do Portfela SGB, który może zostać przez niego zmieniony.
2. Dostęp do Portfela SGB może być zablokowany przez posiadacza rachunku/posiadacza karty/użytkownika karty – w sposób analogiczny dla zastrzeżeń kart opisany w § 24 niniejszego regulaminu.
3. W przypadku zablokowania Portfela SGB przez posiadacza rachunku/posiadacza karty/użytkownika karty informacje o sposobie jego odblokowania zawarte są w przewodniku, o którym mowa w § 2 ust. 3 niniejszego załącznika.