



Bank Spółdzielczy w Kościerzynie

## **Regulamin funkcjonowania kart przedpłaconych dla klientów indywidualnych**

Kościerzyna, czerwiec 2025r.

## **SPIS TREŚCI:**

|                                                                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Rozdział 1. Postanowienia ogólne .....                                                                        | 3  |
| Rozdział 2. Wydanie kart i PIN.....                                                                           | 7  |
| Rozdział 3. Posługiwanie się kartą .....                                                                      | 8  |
| Rozdział 5. Reklamacje, chargeback .....                                                                      | 12 |
| Rozdział 6. Zastrzeganie i blokowanie kart.....                                                               | 15 |
| Rozdział 7. Zasady odpowiedzialności banku wobec posiadacza rachunku/użytkownika karty .....                  | 17 |
| Rozdział 8. Rozwiązanie i wygaśnięcie umowy o rachunek karty przedpłaconej .....                              | 19 |
| Rozdział 9. Taryfa prowizji i opłat .....                                                                     | 19 |
| Rozdział 10. Zmiany regulaminu .....                                                                          | 20 |
| Rozdział 11. Posiadacze rachunku/użytkownicy kart nieposiadające pełnej zdolności do czynności prawnych ..... | 21 |

## **ZAŁĄCZNIKI:**

- Załącznik nr 1 – Szczegółowe zasady dotyczące wydawania i funkcjonowania kart przedpłaconych dla klientów indywidualnych
- Załącznik nr 2 – Dienne limity wypłat gotówki i operacji bezgotówkowych
- Załącznik nr 3 – Zasady funkcjonowania usługi 3D-Secure

## **Rozdział 1. Postanowienia ogólne**

### **§ 1**

1. Niniejszy „Regulamin funkcjonowania kart przedpłaconych dla klientów indywidualnych”, zwany dalej regulaminem, określa zasady:
  - 1) wydawania, obsługi oraz rozliczania operacji dokonywanych przy użyciu kart przedpłaconych Mastercard wydanych dla klientów indywidualnych;
  - 2) korzystania z kart przedpłaconych Mastercard;
2. Szczegółowe zasady dotyczące:
  - 1) wydawania, funkcjonowania i korzystania z kart przedpłaconych dla klientów indywidualnych – opisane zostały w załączniku nr 1 do niniejszego regulaminu,
  - 2) innych usług świadczonych przez bank w ramach wydanej karty – zamieszczone są na stronie internetowej banku.
3. Wszelkie dyspozycje dotyczące karty wydanej osobie fizycznej, będącej małoletnim pomiędzy 7 a 13 rokiem życia, składane są wyłącznie przez rodzica lub opiekuna prawnego.
4. Wszelkie dyspozycje dotyczące karty wydanej osobie ubezwłasnowolnionej całkowicie, składane są wyłącznie przez opiekuna prawnego.
5. Karta przedpłacona wydawana jest do odrębnego rachunku dedykowanego wyłącznie do obsługi karty przedpłaconej, nie ma wymogu posiadania ROR.

### **§ 2**

Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

- 1) agent rozliczeniowy banku – agenta rozliczeniowego, za pośrednictwem którego bank dokonuje rozliczeń transakcji dokonanych przy użyciu instrumentów płatniczych wydanych przez bank;
- 2) akceptant – odbiorcę innego niż konsument, na rzecz którego agent rozliczeniowy świadczy usługę płatniczą;
- 3) aplikacja mobilna/aplikacja – oprogramowanie udostępniane przez bank klientom indywidualnym, służące do obsługi bankowości mobilnej, instalowane na zaufanym urządzeniu mobilnym użytkownika, umożliwiające korzystanie z usług bankowych, w tym składanie zleceń płatniczych. Za aplikację mobilną uznaje się także SGB Mobile;
- 4) autoryzacja – zgodę na dokonanie transakcji płatniczej udzieloną odpowiednio przez posiadacza rachunku lub użytkownika karty w sposób określony w regulaminie ;
- 5) bank – Bank Spółdzielczy w Kościerzynie;
- 6) bankowość internetowa – usługa świadczona przez bank zapewniająca dostęp do informacji o produktach i usługach posiadanych w banku oraz składanie dyspozycji z wykorzystaniem internetu i urządzenia wyposażonego w przeglądarkę internetową;
- 7) bankowość mobilna – usługa świadczona przez bank na rzecz klientów indywidualnych zapewniająca dostęp do informacji o produktach i usługach posiadanych w Banku oraz składanie dyspozycji przy użyciu zaufanego urządzenia mobilnego, za pomocą aplikacji mobilnej;
- 8) Call Center – telefoniczne centrum obsługi klienta obsługujące użytkowników kart przez całą dobę, 7 dni w tygodniu, pod numerem telefonu 800 888 888. Wszystkie rozmowy są rejestrowane (opłata za minutę połączenia zgodnie z taryfą danego operatora);
- 9) data waluty (data księgowania) – moment w czasie, od którego lub do którego bank nalicza odsetki od środków pieniężnych, którymi obciążono lub uznano rachunek karty;
- 10) 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;

- 11) 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 rachunku/użytkownika karty i dodatkowej autoryzacji transakcji z wykorzystaniem usługi 3D Secure;
- 12) karta przedpłacona (karta) – instrument płatniczy identyfikujący jej wydawcę i upoważnionego posiadacza rachunku lub użytkownika karty, umożliwiający dokonywanie transakcji określonych w regulaminie, do wysokości salda rachunku karty, z zastrzeżeniem limitów dziennych;
- 13) klient indywidualny/klient – osobę fizyczną zawierającą umowę o kartę niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 14) indywidualne dane uwierzytelniające – indywidualne dane zapewniane posiadaczowi karty/użytkownikowi karty przez bank do celów uwierzytelniania;
- 15) limit transakcji bezgotówkowych – ustaloną przez bank maksymalną, dzienną kwotę transakcji bezgotówkowych, które mogą być dokonywane w placówkach handlowych i usługowych akceptujących karty;
- 16) limit transakcji zbliżeniowych – limit kwotowy pojedynczej transakcji zbliżeniowej ustalany przez organizację płatniczą; wysokość limitu kwotowego dla transakcji zbliżeniowych przeprowadzanych poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej może być różna od wysokości limitu obowiązującego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej;
- 17) limit wypłat gotówki – ustaloną przez bank maksymalną, dzienną kwotę transakcji wypłat gotówkowych, które mogą być dokonywane w bankomatach i placówkach banków akceptujących karty;
- 18) marża kursowa – kwota łącznych opłat za przeliczenie waluty w transakcji płatniczej (przewalutowanie) stanowiąca wartość procentową marży w stosunku do najbardziej aktualnego referencyjnego kursu wymiany euro ogłoszonego przez Europejski Bank Centralny (EBC) prezentowana przez Bank zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/518 z dnia 19 marca 2019 r. zmieniającym rozporządzenie (WE) nr 924/2009 w odniesieniu do niektórych opłat za płatności transgraniczne w Unii i opłat za przeliczenie waluty;
- 19) Mastercard International (Mastercard) – organizację płatniczą obsługującą międzynarodowy system akceptacji i rozliczania operacji dokonanych przy użyciu kart z logo Maestro/Cirrus/Mastercard,
- 20) PIN (kod identyfikacyjny) – poufny, indywidualny numer identyfikacyjny przypisany użytkownikowi karty, który łącznie z danymi zawartymi na karcie służy do elektronicznej identyfikacji użytkownika karty;
- 21) rachunek karty przedpłaconej – rachunek płatniczy, przyporządkowany do określonej karty przedpłaconej, w ciężar lub na dobro którego, następują rozliczenia operacji dokonywanych przy użyciu karty przedpłaconej, a także rozliczane są należne bankowi opłaty i prowizje;
- 22) reklamacja – każde wystąpienie klienta skierowane do banku zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez bank;
- 23) saldo rachunku karty – stan środków pieniężnych zgromadzonych na rachunku karty zaksięgowanych na koniec dnia operacyjnego, stanowiący różnicę między sumą uznań a obciążeń rachunku na koniec dnia operacyjnego;
- 24) SGB Mobile – aplikację mobilną instalowaną przez posiadacza rachunku/użytkownika karty na urządzeniu mobilnym, umożliwiającą korzystanie z udostępnionych usług;
- 25) skrzynka elektroniczna – adres do doręczeń elektronicznych banku w rozumieniu ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych: AE:PL-71851-43832-EIVJU-24
- 26) strona internetowa banku – [www.bskoscierzyna.pl](http://www.bskoscierzyna.pl);
- 27) tabela – obowiązującą w banku tabelę kursów walut dla dewiz publikowaną na stronie internetowej banku, pod adresem: [www.bskoscierzyna.pl](http://www.bskoscierzyna.pl) lub [http://www.sgb.pl/kursy\\_walut](http://www.sgb.pl/kursy_walut);
- 28) taryfa – obowiązującą w banku taryfę prowizji i opłat za czynności i usługi bankowe świadczone dla klientów indywidualnych
- 29) transakcja płatnicza – zainicjowany przez posiadacza karty lub użytkownika karty transfer lub wypłatę środków pieniężnych albo wpłata środków na rachunek karty;

- 30) 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 przedpłaconej, urządzenia mobilnego do czytnika zbliżeniowego;
- 31) 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 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;
- 32) umowa o kartę – umowę o rachunek karty przedpłaconej, zawartą pomiędzy bankiem a posiadaczem rachunku;
- 33) urządzenie mobilne – smartfon, tablet lub inne urządzenie z systemem operacyjnym iOS lub Android, obsługujące transmisję danych i posiadające dostęp do internetu;
- 34) usługa chargeback – usługę świadczoną przez bank na wniosek posiadacza rachunku/użytkownika karty, mającą na celu odzyskanie środków pieniężnych z tytułu transakcji kartowej wykonanej przez posiadacza rachunku/użytkownika karty, w przypadkach wskazanych w regulaminie;
- 35) 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;
- 36) usługa 3D-Secure/3D-Secure – usługa dodatkowego potwierdzania transakcji dokonywanych bez fizycznego użycia karty przedpłaconej za pośrednictwem sieci internet, w serwisach internetowych oferujących tego typu usługę;
- 37) uwierzytelnienie – procedurę umożliwiającą bankowi weryfikację tożsamości użytkownika karty lub ważności stosowania konkretnego instrumentu płatniczego, łącznie ze stosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających;
- 38) 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 rachunku / użytkownik karty,
  - b) posiadanie czegoś, co posiada wyłącznie posiadacz rachunku / użytkownik karty,
  - c) cechy charakterystyczne posiadacza rachunku / użytkownika karty,będących integralną częścią tego uwierzytelniania oraz niezależnych w taki sposób, że naruszenie jednego z tych elementów nie osłabia wiarygodności pozostałych;
- 39) użytkownik karty – osobę fizyczną, upoważnioną przez posiadacza rachunku do dokonywania transakcji gotówkowych i bezgotówkowych przy użyciu karty;
- 40) wniosek – każde oświadczenie klienta dotyczące poprawy funkcjonowania banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty;
- 41) wyciąg z rachunku karty – zestawienie udostępniane cyklicznie, uwzględniające wszystkie operacje dokonane przy użyciu karty rozliczone w ciągu danego okresu;
- 42) wydawca karty – bank;
- 43) zablokowanie karty przedpłaconej – czynność polegająca na czasowym uniemożliwieniu dokonywania transakcji w trybie online przy użyciu karty;
- 44) zastrzeżenie karty przedpłaconej – czynność polegającą na nieodwołalnym uniemożliwieniu dokonywania operacji przy użyciu karty przedpłaconej;
- 45) zlecenie płatnicze – dyspozycję posiadacza rachunku zlecającą wypłatę lub przelew środków z rachunku karty po upływie jej daty ważności.

### § 3

1. Karta przedpłacona jest instrumentem płatniczym, który umożliwia korzystanie ze środków dostępnych na rachunku karty.

2. Karta jest:

- 1) wydawana z funkcją zbliżeniową. Posiadacz rachunku 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. Dla kart obowiązująienne kwotowe oraz ilościowe limity wypłat gotówki i transakcji bezgotówkowych.
5. Posiadacz rachunku może zmienić limity kwotowe w banku. Limity ilościowe są ustalone przez bank i nie mogą zostać zmienione przez posiadacza rachunku.
6. Wartości ww. limitów obowiązujące w banku określone są w załączniku nr 2 do niniejszego regulaminu.

§ 4

1. Karty przedpłacone są międzynarodowymi kartami płatniczymi, za pomocą których posiadacz rachunku /użytkownik karty może dokonywać w kraju i za granicą transakcji, o których mowa w ust. 2.
2. Kartą przedpłaconą można dokonywać transakcji w miejscach oznaczonych logo organizacji płatniczej Mastercard tożsamym z logo umieszczonym na awersie i/lub rewersie karty przedpłaconej:
  - 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,
  - 2) bez fizycznego przedstawienia karty (operacje na odległość), których autoryzacja przebiega zgodnie z „Zasadami funkcjonowania usługi 3D-Secure”, stanowiącymi załącznik nr 3 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);
3. Autoryzacja dokonana jest odpowiednio z chwilą złożenia przez posiadacza rachunku/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. 2 pkt 2) oraz w urządzeniach samoobsługowych, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. W przypadku dokonywania transakcji zbliżeniowych, 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 2 do niniejszego regulaminu, może nie być wymagany podpis ani PIN. Korzystanie z funkcji zbliżeniowej jest możliwe pod warunkiem dokonania na terenie kraju pierwszej transakcji stykowej w bankomacie lub terminalu płatniczym z użyciem PIN.
5. 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.
6. Bank stosuje silne uwierzytelnianie posiadacza rachunku/użytkownika karty, w przypadku gdy:
  - 1) uzyskuje dostęp do swojego rachunku w trybie on-line,
  - 2) inicjuje elektroniczną transakcję płatniczą,
  - 3) przeprowadza za pomocą kanału zdalnego transakcję płatniczą, która może wiązać się z ryzykiem oszustwa lub innych nadużyć, z zastrzeżeniem ust. 7.
7. Bank może nie stosować silnego uwierzytelniania posiadacza rachunku/użytkownika karty w przypadku:

- 1) transakcji dokonywanych poza EOG,
  - 2) transakcji Mail Order/Telefon Order,
  - 3) transakcji zainicjowanych przez akceptanta,
  - 4) transakcji w terminalach samoobsługowych służących do regulowania opłat za przejazd lub postój,
  - 5) transakcji wykonanych u odbiorcy znajdującego się na liście zaufanych odbiorców, utworzonej uprzednio przez użytkownika karty przy zastosowaniu silnego uwierzytelnienia,
  - 6) transakcji nisko kwotowych,
  - 7) transakcji cyklicznych, pod warunkiem, że utworzenie, zmiana lub zainicjowanie pierwszej transakcji cyklicznej odbyło się przy zastosowaniu silnego uwierzytelnienia,
  - 8) inicjowania przez użytkownika zdalnej transakcji płatniczej, którą bank uzna za charakteryzującą się niskim poziomem ryzyka zgodnie z mechanizmem monitorowania transakcji banku.
8. 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.
9. 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.
2. Kartą może posługiwać się tylko posiadacz rachunku/użytkownik karty.

### **§ 6**

1. Karta wydawana jest użytkownikowi karty/posiadaczowi rachunku wraz z kopertą zawierającą PIN.
2. Wydawana karta przedpłacona jest aktywna najpóźniej od następnego dnia roboczego po podpisaniu umowy o rachunek karty przedpłaconej i wydaniu karty.
3. Posiadacz rachunku/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 użytkownik 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 rachunku występuje do banku o wydanie nowej karty wraz z nowym PIN dla posiadacza rachunku/użytkownika karty.
4. Aktywacja nowej karty oraz wydanie PIN odbywają się na zasadach analogicznych, jak w przypadku wydania pierwszej karty.
5. Posiadacz rachunku/użytkownik karty może dokonać zmiany PIN w bankomatach umożliwiających dokonanie takiej operacji, z zastrzeżeniem.
6. Posiadacz rachunku/użytkownik karty może wystąpić do banku z wnioskiem o wydanie duplikatu karty z dotychczasowym PIN lub z nowym PIN. Duplikatów nie wydaje się w przypadku zgubienia karty,

a jedynie w przypadku jej mechanicznego uszkodzenia. Uszkodzoną kartę należy zniszczyć przecinając kartę tak, aby uszkodzić pasek magnetyczny lub mikroprocesor oraz numer karty.

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

#### **§ 8**

Posiadacz rachunku/użytkownik karty jest zobowiązany do:

- 1) przekazywania do banku aktualnych danych identyfikacyjnych, o których mowa w załączniku nr 1 do niniejszego regulaminu.
- 2) przekazywania do banku danych ważnego dokumentu 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 zainstalowaną aplikacją mobilną, PIN oraz indywidualnych danych uwierzytelniających, w tym hasła 3D Secure i odpowiedzi na pytanie weryfikacyjne osobom nieuprawnionym;
- 7) niezwłocznego zgłoszenia zniszczenia karty;
- 8) niezwłocznego zgłoszenia utraty, zatrzymania, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia karty/urządzenia mobilnego lub nieuprawnionego dostępu do karty/urządzenia mobilnego zgodnie z zasadami określonymi w § 26;
- 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 rachunku/użytkownika karty;
  - 2) do wysokości salda rachunku karty, z zastrzeżeniem dziennych limitów transakcji;
  - 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,
4. Poniżej kwoty najniższego nominału dostępnego w bankomacie, posiadacz rachunku może wypłacić środki z rachunku karty przedpłaconej tylko w kasie banku, po okazaniu dokumentu stwierdzającego tożsamość i po ustaleniu salda rachunku karty przez pracownika placówki banku.

#### **§ 10**

1. W danym dniu posiadacz rachunku/użytkownik karty może dokonać kartą transakcji do wysokości salda rachunku karty, pomniejszonych o nierozliczone operacje dokonane kartą, z uwzględnieniem dziennych kwotowych i ilościowych limitów wypłat gotówki i transakcji bezgotówkowych, a w przypadku transakcji zbliżeniowych, w oparciu o limity 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/użytkownik karty powinien zwracać uwagę na rzeczywiste saldo rachunku karty, tak aby dokonywać transakcji kartą tylko do jego wysokości.
9. Jeżeli w ciągu 7 dni od daty dokonania transakcji przez posiadacza rachunku/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 rachunku/użytkownika karty płatniczej okazania dokumentu tożsamości, a posiadacz rachunku/użytkownik karty jest zobowiązany taki dokument okazać.

#### § 12

W przypadku dokonywania transakcji bezgotówkowych lub gotówkowych przy użyciu kart, 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 rachunku/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 rachunku/użytkownik karty nie może odwołać zlecenia płatniczego, z zastrzeżeniem ust. 6.
5. Posiadacz rachunku/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 transakcji 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) użytkownik karty/posiadacz rachunku zobowiązany jest posiadać na rachunku karty saldo rachunku karty 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. Podstawą identyfikacji rachunku karty jest wyłącznie jego numer lub numer rachunku i literowy kod banku.

### § 16

1. Posiadacz rachunku/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 rachunku/użytkownika karty, postanowienia umowy i istotne dla sprawy okoliczności.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, posiadacz rachunku/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 o kartę.
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. Użytkownik karty/posiadacz rachunku nie ma prawa do zwrotu kwoty autoryzowanej transakcji zainicjowanej przez odbiorcę, gdy:
  - 1) posiadacz rachunku/użytkownik karty udzielił zgody na wykonanie transakcji płatniczej bezpośrednio bankowi lub
  - 2) informacja o przyszłej transakcji płatniczej została dostarczona posiadaczowi rachunku/użytkownikowi karty przez bank lub odbiorcę, w uzgodniony sposób, na co najmniej 4 tygodnie przed terminem wykonania zlecenia lub była udostępniana posiadaczowi rachunku/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 lub
  - 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.

## § 17

1. Rozliczanie transakcji dokonanych za granicą odbywa się po ich przeliczeniu na złote według zasad opisanych poniżej – operacje:
  - a) obciążenia:
    - i. 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;
    - ii. w walucie innej niż euro - przeliczane są na euro przez i według kursów Mastercard, 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,
  - b) uznania:
    - i. 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 kupna dewiz dla euro, wg tabeli kursowej aktualnej tego dnia na godzinę 15:00;
    - ii. w walucie innej niż euro - przeliczane są na euro przez i według kursów Mastercard, następnie z euro na złote w dniu przetworzenia przez agenta rozliczeniowego Banku operacji otrzymanej od innego agenta rozliczeniowego, według obowiązującego w j.w. w poprzednim dniu roboczym kursu kupna 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 rachunku/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 rachunku/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 rachunku/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 rachunku/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.
6. Posiadacz karty/użytkownik karty może przekroczyć dostępne na rachunku środki, np. na skutek przewalutowania transakcji za granicą lub przez naliczenie należnych opłat za używanie karty. Posiadacz rachunku jest wtedy zobowiązany niezwłocznie spłacić powstałe zadłużenie.

## § 18

1. Bank udostępnia odpowiednio posiadaczowi rachunku/użytkownikowi karty wyciąg z rachunku karty po zakończeniu miesiąca kalendarzowego w sposób uzgodniony w umowie o kartę.

2. Wyciąg z rachunku karty zawiera m.in.:
  - 1) informacje umożliwiające 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 o kartę.
4. W przypadku, gdy użytkownik karty/posiadacz rachunku zobowiązał się do odbierania wyciągów w banku. Bank przechowuje nieodebrane wyciągi przez okres 3 miesięcy od daty sporządzenia; po upływie tego okresu nieodebrane wyciągi bankowe są niszczone.
5. Posiadacz rachunku/użytkownik karty jest obowiązany niezwłocznie zgłosić nieotrzymanie lub nieudostępnienie wyciągu z rachunku karty.
6. 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 rachunku/użytkownik karty uprawniony jest do złożenia reklamacji w trybie i na zasadach określonych w § 20.

## § 19

Bank przesyła nieodpłatnie użytkownikowi karty, informację o marży kursowej w formie wiadomości elektronicznej email lub sms, na adres email lub numer telefonu komórkowego podany przez użytkownika karty w Banku. Informację o marży kursowej bank przesyła bezzwłocznie po otrzymaniu zlecenia płatniczego przeprowadzanego w krajach EOG w walutach tych krajów, innych niż waluta rachunku, do którego wydana jest karta, dotyczącego wypłaty gotówki z bankomatu lub płatności kartą w punkcie sprzedaży. Bank przesyła informację o marży kursowej, po pierwszej transakcji w danej walucie w danym miesiącu kalendarzowym. Użytkownik karty może zrezygnować z otrzymywania informacji. Szczegóły dotyczące możliwości rezygnacji i ponownego włączenia usługi znajdują się na stronie internetowej banku.

## **Rozdział 5. Reklamacje, chargeback**

## § 20

1. 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 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 użytkownika karty/posiadacza rachunku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają.

5. Reklamacja klienta indywidualnego 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 podane 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 lub za pośrednictwem skrzynki elektronicznej;
- 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.
6. Adresy siedziby banku i placówek banku zamieszczone są na stronie internetowej banku.
7. 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;
  - 6) numer telefonu w przypadku wyrażania przez klienta woli otrzymania odpowiedzi na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail).
8. Reklamacja dotycząca transakcji dokonanej kartą, oprócz informacji wskazanych w ust. 7 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).
9. Reklamacje 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.
10. 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.
11. 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. 12, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie określonym w ust. 13.
12. Bank odpowiada na reklamację bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie do 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.
13. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 12, termin udzielenia odpowiedzi na reklamację może ulec wydłużeniu do 35 dni roboczych; W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 12, bank w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji:
- wyjaśnia przyczyny 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. 13.
14. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 12 i 13 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.

15. W przypadku, gdy klient wskaże formę elektroniczną, jako formę otrzymania odpowiedzi na reklamację, odpowiedź na reklamację i informacja, o której mowa w ust. 14, w formacie podpisanego elektronicznie pliku pdf i zaszyfrowana hasłem jest wysłana na adres e-mail klienta podany na formularzu reklamacji.
16. Udzielając odpowiedzi na reklamację bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację określonego w ust. 12, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach terminu określonego w ust. 13, chyba, że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
17. 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.
18. Wszelkie informacje na temat prowadzonego procesu reklamacyjnego dotyczącego transakcji dokonanej kartą klient uzyskuje w placówce banku, do której wpłynęła reklamacja.
19. Odpowiedź na reklamację udzielana jest:
  - 1) w formie pisemnej i wysyłana listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez klienta lub za pośrednictwem skrzynki elektronicznej, z zastrzeżeniem pkt 2;
  - 2) na innym trwałym nośniku i na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, w formacie podpisanego elektronicznie pliku pdf i zaszyfrowaną hasłem na adres e-mail klienta podany w formularzu reklamacji. Hasło umożliwiające odczytanie odpowiedzi na reklamację wysyłane jest w formie sms na numer telefonu podany na formularzu reklamacji.

## § 21

1. Bank świadczy usługę chargeback na wniosek posiadacza rachunku/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 rachunku/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 rachunku/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 § 21.
4. Do wniosku o usługę chargeback należy dołączyć następujące dokumenty:
  - a) potwierdzenie zawarcia umowy, zakupu towaru lub usługi,
  - b) szczegółowy opis zdarzenia oraz wykaz niezgodności,
  - c) 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),
  - d) informację, czy towar został zwrócony, a jeśli nie – jaka jest tego przyczyna, potwierdzenie odesłania otrzymanego towaru lub opis podjętych prób zwrotu towaru,
  - e) 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 rachunku/użytkownikowi karty jest niezależna od banku.
7. Bank informuje posiadacza rachunku/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.

## § 22

1. Klient może składać do banku skargi – oświadczenia nie będące reklamacjami w zakresie dotyczących usług świadczonych przez bank lub 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 § 23 ust. 3 pkt 5) i ust. 4 (w zakresie w jakim dotyczą Rzecznika Finansowego).

## § 23

1. Bank jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. W przypadku sporu z bankiem klient może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów.
3. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację klient może:
  - 1) 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;
  - 2) złożyć zapis na sąd polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
  - 3) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich,
  - 4) skierować sprawę do sądu powszechnego;
  - 5) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozpatrzenia sprawy.
4. Podmiotami uprawnionymi do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich są:
  - 1) Rzecznik Finansowy, adres strony internetowej: <https://www.rf.gov.pl>;
  - 2) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, adres strony internetowej: <https://www.knf.gov.pl>
  - 3) Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich, adres strony internetowej: <https://www.zbp.pl>

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

## § 24

1. Karta może zostać zablokowana/zastrzeżona przez:
  - 1) bank, w przypadkach określonych w regulaminie lub w umowie o kartę,
  - 2) posiadacza rachunku/użytkownika karty.
2. Użytkownik karty może zablokować i odblokować kartę w aplikacji mobilnej oraz w bankowości internetowej o ile wynika to z zakresu pełnomocnictw w ramach zawartej umowy o kartę
3. Posiadacz rachunku może zablokować i odblokować kartę w aplikacji mobilnej oraz w bankowości internetowej.
4. Na wniosek posiadacza rachunku, bank może zastrzec kartę wydaną dla użytkownika karty.

## § 25

1. W przypadku utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawnionego dostępu do karty, posiadacz rachunku/użytkownik karty powinien niezwłocznie zastrzec kartę, podając swoje dane personalne oraz dane użytkownika karty przedpłaconej.
2. Zastrzeżenia karty można dokonać:
  - 1) przez całą dobę, 7 dni w tygodniu
    - a) dzwoniąc na Call Center
    - b) w bankowości internetowej,
    - c) w aplikacji mobilnej
  - 2) w banku, w godzinach pracy oddziału.
3. Zastrzeżenie, o którym mowa w ust. 1, dokonane jest do końca terminu ważności karty, powodując brak możliwości dalszego posługiwania się kartą.
4. Zastrzeżenie karty nie może być odwołane.
5. W przypadku zastrzeżenia karty, posiadacz rachunku może wystąpić o wydanie nowej karty. Po dokonaniu zastrzeżenia karty, bank wydaje na wniosek posiadacza rachunku nową kartę do nowego rachunku. Karta zostanie wydana wraz z nowym PIN-em.

## § 26

Posiadacz rachunku/użytkownik karty nie może posługiwać się kartą zastrzeżoną, o utracie, której powiadomił bank, a odzyskaną kartę należy zniszczyć.

## § 27

1. Bank uprawniony jest do zastrzeżenia/zablokowania karty w przypadku:
  - 1) uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem karty, w tym w przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa lub zagrożeń dla bezpieczeństwa tzn. podejrzenia, że informacje zawarte na karcie zostały lub mogły zostać pozyskane przez osoby nieuprawnione,
  - 2) uzasadnionego podejrzenia użycia karty przez osoby nieuprawnione,
  - 3) umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji płatniczej przez posiadacza rachunku/użytkownika karty,
  - 4) uzasadnionego podejrzenia, że karta może zostać lub została wykorzystana przez posiadacza rachunku/użytkownika karty w sposób niezgodny z regulaminem.
2. Ponadto Bank zastrzega kartę w przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania umowy o kartę.
3. Bank informuje telefonicznie lub pisemnie posiadacza rachunku/użytkownika karty o zamiarze zastrzeżenia karty z powodów określonych w ust. 1 pkt 1 i 2 przed jej zastrzeżeniem/zablokowaniem, a jeżeli nie jest to możliwe – niezwłocznie po jej zastrzeżeniu/zablokowaniu z zastrzeżeniem ust. 6.
4. W sytuacji, o której mowa w ust. 1 pkt 1 i 2, na wniosek posiadacza rachunku, bank wydaje nową kartę.
5. Bank odblokowuje kartę, jeżeli przestały istnieć podstawy do utrzymywania blokady.
6. Bank nie przekazuje informacji o zastrzeżeniu/zablokowaniu karty, jeżeli przekazanie tej informacji byłoby nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione na mocy odrębnych przepisów
7. Bank może wysłać powiadomienie o autoryzacji transakcji, co do której ma wątpliwości czy została zainicjowana przez posiadacza rachunku/użytkownika karty, w postaci wiadomości SMS na numer telefonu wskazany przez posiadacza rachunku/użytkownika karty do kontaktu w Banku. O uruchomieniu tej usługi Bank powiadomi posiadacza rachunku/użytkownika karty na stronie internetowej Banku.
8. Powiadomienie, o którym mowa w ust. 7 nie zwalnia posiadacza rachunku/użytkownika karty z obowiązku niezwłocznego poinformowania Banku o wystąpieniu nieautoryzowanych transakcji, ani też nie ma wpływu na postanowienia regulaminu dotyczące odpowiedzialności z tytułu nieautoryzowanych transakcji.
9. Powiadomienie, o którym mowa w ust. 7 niniejszego paragrafu jest nieodpłatne, a posiadacz rachunku/użytkownik karty może telefonicznie lub pisemnie, zgłosić w placówce Banku rezygnację z otrzymywania powiadomień.

## **Rozdział 7. Zasady odpowiedzialności banku wobec posiadacza rachunku/użytkownika karty**

### **§ 28**

Bank odpowiada za skutki lub szkody, z zastrzeżeniem § 33 i § 34, w przypadku wystąpienia nieautoryzowanej przez posiadacza rachunku/użytkownika karty transakcji płatniczej.

### **§ 29**

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 gdy bank ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw.

### **§ 30**

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

### **§ 31**

1. Posiadacza rachunku obciążają operacje dokonane przez użytkownika karty 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 1-6.
5. Posiadacza rachunku obciążają operacje dokonane po dokonaniu zastrzeżenia zgodnie z § 25 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.

### **§ 32**

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.

### § 33

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 użytkownika karty lub podpisanie karty niezgodnie z wzorem podpisu złożonym w umowie o kartę i 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 § 25;
- 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.

### § 34

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.

### § 35

Posiadacz rachunku ponosi odpowiedzialność za szkodę, jaką bank poniesie, jeżeli skutek 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 8. Rozwiązanie i wygaśnięcie umowy o rachunek karty przedpłaconej**

### **§ 36**

1. Postanowienia niniejszego paragrafu dotyczą posiadacza rachunku do karty przedpłaconej.
2. Umowa o kartę ulega rozwiązaniu w przypadku wypowiedzenia umowy o kartę przez którąkolwiek ze stron, z upływem ostatniego dnia okresu wypowiedzenia.
3. Każda ze stron może rozwiązać umowę o rachunek karty przedpłaconej 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 rachunku do karty przedpłaconej a dwa miesiące, gdy wypowiedzenie składa bank.
5. Za ważne powody, o których mowa w ust. 3, uznaje się:
  - 1) wszczęcie postępowania egzekucyjnego wobec posiadacza rachunku.
  - 2) stwierdzenie przez bank niezgodności ze stanem faktycznym lub prawnym dokumentów dostarczonych przez posiadacza rachunku w trakcie trwania umowy o kartę,
  - 3) popełnienie przestępstwa przy użyciu karty lub dotyczącego karty,
  - 4) niekorzystanie z karty przez okres co najmniej 6 miesięcy,
  - 5) zmiany zasad świadczenia usług przez organizację płatniczą uniemożliwiającą wykonanie umowy o kartę przez bank lub korzystanie z wydanej karty,
  - 6) nieuregulowanie w terminie wyznaczonym przez bank kwoty przekroczenia salda rachunku karty, o której mowa w umowie, spowodowanego zaksięgowaniem operacji, opłat i prowizji wynikających z użytkowania karty, pomimo otrzymania wezwania banku do uregulowania należności.
6. Umowa o kartę przedpłaconą 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 rachunku/użytkownika 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 § 38 ust. 4 – z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian,
  - 5) wskutek złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy przez posiadacza rachunku – z dniem doręczenia oświadczenia do banku.
7. W przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania umowy o kartę, bank zastrzega kartę w następnym dniu po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy o kartę.
8. W razie wypowiedzenia umowy o kartę, jej wygaśnięcia lub powiadomienia o fakcie zastrzeżenia karty, posiadacz rachunku 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 rachunku należności, o których mowa w ust. 5 pkt 6, bank może wszcząć wobec posiadacza rachunku postępowanie sądowe.
10. W przypadku rozwiązania umowy o kartę, z powodu jej nienależytego wykonania przez posiadacza rachunku, bank ma prawo przekazać informacje o posiadaczu rachunku 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.

## **Rozdział 9. Taryfa prowizji i opłat**

### **§ 37**

1. Postanowienia niniejszego paragrafu dotyczą posiadacza rachunku.
2. Za czynności związane z wykonywaniem umowy o kartę 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.
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. Niezależnie od okoliczności wskazanych w ust. 3 bank w każdym czasie ma prawo dokonać zmian w taryfie:
- 1) opłat i prowizji polegających na ich obniżeniu, zmianie warunków ich pobierania na korzystniejsze dla klienta lub zaprzestania ich pobierania,
  - 2) gdy zostaną dostrzeżone wymagające sprostowania omyłki pisarskie, rachunkowe, lub zaistnieje konieczność wprowadzenia zmian porządkowych, które nie wpływają na wysokość opłat i prowizji,
  - 3) polegających na zmianie nazwy produktu lub usługi, w tym nazwy marketingowej, która nie wpływa na wysokość opłat i prowizji.
- W przypadkach wskazanych w pkt.1-3 nie stosuje się trybu zmiany Taryfy jak dla zmiany regulaminu, określonego w § 38 ust. 3-6.
6. Zmiana taryfy może być dokonana nie częściej, niż co kwartał kalendarzowy.
7. O wprowadzonych zmianach, bank zawiadamia posiadacza karty na zasadach i trybie analogicznym, jak dla zmiany regulaminu określonych w § 38 ust. 3-6.

## **Rozdział 10. Zmiany regulaminu**

### **§ 38**

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) zmiany zakresu lub formy realizacji czynności bankowych lub czynności faktycznych związanych z działalnością bankową w zakresie dotyczącym usług, o których mowa w niniejszym regulaminie,
3. O zmianie regulaminu oraz w innych przypadkach określonych w regulaminie, bank zawiadamia
- 1) użytkownika karty – powyżej 13 r.ż. oraz ubezwłasnowolnionych częściowo, na co najmniej 2 miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie. W przypadku użytkowników poniżej 13 r.ż. oraz ubezwłasnowolnionych całkowicie bank powiadamia posiadacza rachunku;
  - 2) posiadacza rachunku, na co najmniej 2 miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie, przysyłając 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 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 rachunku powyżej 13 r.ż. lub posiadacza rachunku ubezwłasnowolnionego częściowo, że:
- 1) posiadacz rachunku ma prawo przed datą wejścia w życie zmian wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym bez ponoszenia opłat,
  - 2) w przypadku, gdy posiadacz rachunku powyżej 13 r.ż. lub posiadacz rachunku ubezwłasnowolniony częściowo 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 rachunku powyżej 13 r.ż. lub posiadacz rachunku ubezwłasnowolniony częściowo 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.

### § 39

1. W okresie obowiązywania umowy posiadacz rachunku może żądać udostępniania regulaminu i kopii zawartej umowy, które udostępnianie są w sposób ustalony z posiadaczem rachunku.
2. W okresie obowiązywania umowy, oprócz informacji, o których mowa w § 18, na wniosek 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 11. Posiadacze rachunku/użytkownicy kart nieposiadające pełnej zdolności do czynności prawnych**

### § 40

1. Do posiadaczy rachunków oraz do użytkowników kart nieposiadających pełnej zdolności do czynności prawnych odpowiednie zastosowanie znajdują postanowienia regulaminu z zastrzeżeniem niniejszego paragrafu.

2. Do dysponowania środkami pieniężnymi zgromadzonymi na rachunku użytkownika karty będącego małoletnim, który nie ukończył 13 roku życia oraz osoby ubezwłasnowolnionej całkowicie, uprawniony jest:
  - 1) w granicach czynności zwykłego zarządu – opiekun prawny/przedstawiciel ustawowy;
  - 2) ponad granice czynności zwykłego zarządu – przedstawiciel ustawowy za zgodą sądu opiekuńczego.
  - 3) małoletni poniżej 13 r.ż. oraz ubezwłasnowolniony całkowicie wyłącznie w zakresie transakcji dokonywanych kartą przedpłaconą do wysokości ustalonych limitów.
3. Do dysponowania rachunkiem użytkownika karty, będącego małoletnim, który ukończył 13 rok życia oraz użytkownika będącego ubezwłasnowolnionym częściowo, uprawniony jest:
  - 1) w granicach czynności zwykłego zarządu:
    - a) małoletni, o ile przedstawiciel małoletniego nie złoży sprzeciwu,
    - b) przedstawiciel ustawowy małoletniego,
    - c) ubezwłasnowolniony częściowo o ile kurator nie złoży sprzeciwu,
    - d) kurator osoby ubezwłasnowolnionej częściowo,
  - 2) ponad granice czynności zwykłego zarządu – przedstawiciel ustawowy małoletniego za zgodą sądu opiekuńczego oraz kurator osoby ubezwłasnowolnionej częściowo za zgodą sądu opiekuńczego.
4. Za czynności dokonywane w granicach zwykłego zarządu uważa się w szczególności dyspozycje:
  - 1) otwarcia rachunku;
  - 2) wpłaty na rachunek;
  - 3) wypłat z rachunku do wysokości nieprzekraczającej w miesiącu równowartości dwukrotnego minimalnego wynagrodzenia za pracę obowiązującego w danym roku, określonego w rozporządzeniu Rady Ministrów wydanym na podstawie Ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę;
  - 4) likwidacji rachunku, z zastrzeżeniem pkt 3 oraz ust. 5.
5. Miesięczny limit wypłat ustalony w granicach zwykłego zarządu, o którym mowa w ust. 3 pkt 3 nie dotyczy:
  - 1) środków pochodzących z zarobków małoletniego posiadacza powyżej 13 r.ż., o ile nie zostało wydane postanowienie sądu opiekuńczego zakazujące małoletniemu powyżej 13 r.ż. samodzielnego dysponowania własnymi zarobkami;
  - 2) przeniesienia środków pieniężnych na inny rachunek małoletniego posiadacza.
6. Powyższe zasady mają zastosowanie do rachunków prowadzonych na rzecz osób ubezwłasnowolnionych, przy czym:
  - 1) rachunki osób ubezwłasnowolnionych całkowicie są prowadzone na zasadach obowiązujących wobec małoletniego posiadacza, który nie ukończył 13 lat,
  - 2) rachunki osób ubezwłasnowolnionych częściowo są prowadzone na zasadach obowiązujących wobec małoletniego posiadacza, który ukończył 13 lat, chyba że z postanowienia sądu o ustanowieniu kurateli wynikają inne zasady.
7. Wszelkie obowiązki użytkownika karty poniżej 13 r.ż. oraz będącego osobą ubezwłasnowolnioną całkowicie wykonuje opiekun prawny użytkownika karty.

## **Rozdział 12. Postanowienia końcowe**

### **§41**

1. W przypadku śmierci posiadacza rachunku, 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 rachunku 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 działy spadku pomiędzy spadkobiercami.

#### § 42

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

#### § 43

Użytkownik karty, zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić bank o utracie dokumentu tożsamości

#### § 44

1. Wszelka korespondencja, w tym oświadczenia woli, wnioski i żądania, mogą być kierowane do Banku:
  - 1) osobiście w siedzibie banku lub w dowolnej placówce banku w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
  - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z Call Center, którego numery podane 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 lub za pośrednictwem skrzynki elektronicznej;
  - 5) za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu, jeżeli czynność ta mieści się w zakresie funkcjonalności aktywowanych elektronicznych kanałów dostępuchyba, że umowa, regulamin lub obowiązujące przepisy prawa przewidują dla danej czynności określoną formę.
2. Bank jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
3. Umowa zawierana jest w języku polskim, w formie pisemnej; językiem, jakim strony porozumiewają się w trakcie obowiązywania umowy jest język polski.
4. Umowa podlega prawu polskiemu.
5. Dokumenty i oświadczenia złożone przez posiadacza powinny być sporządzone w języku polskim lub na żądanie banku przetłumaczone na język polski przez tłumacza przysięgłego.
6. Do określenia sądów właściwych do rozstrzygania sporów wynikających z umowy o kartę zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

#### § 45

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 § 38 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 rocznej za kartę w kwocie określonej w taryfie,
- 2) dokonanie wpłaty na rachunek karty kwoty minimalnej określonej w taryfie.

#### **§ 2**

1. Użytkownikiem karty może być osoba fizyczna, która ukończyła 7 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 rachunku może nabyć:
  - 1) kartę dla siebie lub w celu przekazania innej osobie, która będzie użytkownikiem karty,
  - 2) kartę dla użytkownika karty poniżej 13 roku życia może nabyć wyłącznie rodzic lub opiekun prawny, potwierdzając relacje z użytkownikiem karty aktem urodzenia lub prawomocnym orzeczeniem sądu,
  - 3) maksymalnie 5 kart w banku, na podstawie odrębnych umów o korzystanie z rachunku karty przedpłaconej.
5. Karta nabyta w celu przekazania innej osobie jest kartą na okaziciela; w takim przypadku posiadacz rachunku karty przedpłaconej zobowiązany jest do przekazania użytkownikowi karty niepodpisanej karty oraz koperty z PIN-em w stanie nienaruszonym.
6. Użytkownik karty przyjmując kartę:
  - 1) wyraża zgodę na przekazanie bankowi swoich danych osobowych za pośrednictwem właściciela rachunku karty przedpłaconej, 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 rachunku karty przedpłaconej może zakupić w placówce banku nową kartę z nowym terminem ważności i z nowym PIN-em. Karty przedpłacone nie są wznawiane i wygasają wraz z terminem ważności podanym na plastiku karty
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 rachunku 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. W przypadku użytkowników karty poniżej 18 roku życia obowiązki nałożone na użytkownika karty wykonuje posiadacz rachunku.
2. W przypadku użytkowników karty poniżej 18 roku życia odpowiedzialność za użytkowanie karty zgodnie z regulaminem ponosi posiadacz rachunku.
3. Posiadacz rachunku/użytkownik karty ma obowiązek informowania banku o wszelkich zmianach danych personalnych określonych w umowie.
4. Wszelkie zmiany w treści umowy dla swej ważności wymagają zachowania formy pisemnej z wyjątkiem zmian dotyczących posiadacza /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.
5. Zmiany wprowadzone przez posiadacza rachunku, o których mowa w ust. 4 pkt 1-6, oraz użytkownika karty w ust. 4 pkt 1-4 wymagają złożenia pisemnego oświadczenia posiadacza karty/użytkownika karty, podpisanego zgodnie z wzorem podpisu zawartym w umowie i dostarczenie go do banku.
6. 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.

### Dzienne limity wypłat gotówki i transakcji bezgotówkowych

| Rodzaj karty                                                                               | Dzienny limit wypłat gotówki |                                                        |           | Dzienny limit transakcji bezgotówkowych<br>(w tym internetowych) |                                                        |                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
|                                                                                            | Wartość standardowa          | Wartość maksymalna                                     | Ilościowy | Wartość standardowa                                              | Wartość maksymalna                                     | Ilościowy                                     |
| Mastercard użytkowników kart powyżej 13 r.ż. oraz osób ubezwłasnowolnionych częściowo      | 1.500 PLN                    | do wysokości dostępnych środków                        | 5         | 3.000 PLN                                                        | do wysokości dostępnych środków                        | 15<br>(w tym 10 dla transakcji internetowych) |
| Mastercard dla użytkowników kart poniżej 13 r.ż. oraz osób ubezwłasnowolnionych całkowicie | 100 PLN                      | do wysokości dostępnych środków nie więcej niż 100 PLN | 5         | 100 PLN                                                          | do wysokości dostępnych środków nie więcej niż 100 PLN | 15<br>(w tym 10 dla transakcji internetowych) |

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 z kart płatniczych SGB w ramach portfeli cyfrowych), znajduje się na stronie internetowej: [www.sgb.pl](http://www.sgb.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 dodatkowego potwierdzania transakcji bezgotówkowych, dokonywanych bez fizycznego użycia karty, za pośrednictwem sieci internet, w serwisach internetowych udostępniających tego typu 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 lub zmienić odpowiedź na pytanie weryfikacyjne, o którym mowa w ust. 1 powyżej, a także zablokować usługę 3D Secure w placówce Banku lub pod numerem telefonu wskazanym na stronie internetowej Banku.
3. W przypadku dokonywania kartą transakcji bezgotówkowej w internecie, autoryzacja transakcji polega na podaniu, w zależności od wymagań akceptanta:
  - 1) udostępniającego 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) nie udostępniającego 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
4. W przypadku trzykrotnego podania błędnej odpowiedzi na pytanie weryfikacyjne lub błędnego hasła 3D-Secure, usługa 3 D-Secure zostanie zablokowana. Użytkownik może w dowolnej chwili zgłosić wniosek o odblokowanie usługi w placówce Banku lub na call center.