



**Spółdzielcza Grupa Bankowa**

**Regulamin  
funkcjonowania kart przedpłaconych**

**Obowiązuje od 15-07-2021 – dla obecnych klientów  
od 15-05-2021 - dla nowych klientów**

**Zakrzewo, kwiecień 2021 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, chargeback, skargi i wnioski .....             | 12 |
| Rozdział 6. Zastrzeganie i blokowanie kart.....                        | 15 |
| Rozdział 7. Zasady odpowiedzialności banku wobec posiadacza karty..... | 16 |
| Rozdział 8. Rozwiązanie i wygaśnięcie umowy o kartę .....              | 18 |
| Rozdział 9. Taryfa prowizji i opłat .....                              | 19 |
| Rozdział 10. Zmiany regulaminu .....                                   | 20 |
| Rozdział 11. Postanowienia końcowe .....                               | 21 |

## **ZAŁĄCZNIKI:**

Załącznik nr 1- Szczegółowe zasady dotyczące wydawania i funkcjonowania kart przedpłaconych dla klientów indywidualnych

Załącznik nr 2 - Standardowe limity dzienne wypłat gotówki i operacji bezgotówkowych

Załącznik nr 3 - Zasady funkcjonowania usługi 3D-Secure

## **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 klientów indywidualnych;
  - 2) korzystania z kart przedpłaconych;
  - 3) świadczenia przez bank 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 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. Karty przedpłacone wydawane przez bank od dnia 1 stycznia 2021 r. posiadają funkcję zbliżeniową.

### **§ 2**

Poprzez użyte w regulaminie określenia należy rozumieć:

- 1) adres elektroniczny – oznaczenie systemu teleinformatycznego umożliwiającego porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności adres poczty elektronicznej;
- 2) agent rozliczeniowy – bank lub innego dostawcę w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;
- 3) agent rozliczeniowy banku – agenta rozliczeniowego, za pośrednictwem którego bank dokonuje rozliczeń transakcji dokonanych przy użyciu instrumentów płatniczych wydanych przez bank;
- 4) akceptant – odbiorcę innego niż konsument, na rzecz którego agent rozliczeniowy świadczy usługę płatniczą;
- 5) 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;
- 6) autoryzacja - zgodę na dokonanie transakcji płatniczej udzieloną odpowiednio przez posiadacza karty lub użytkownika karty w sposób określony w regulaminie;
- 7) bank – Spółdzielczy Bank Ludowy w Zakrzewie;
- 8) bankomat – urządzenie samoobsługowe umożliwiające posiadaczowi karty/użytkownikowi karty wypłatę gotówki lub dokonywanie innych operacji przy użyciu karty płatniczej;
- 9) 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;
- 10) 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;
- 11) data waluty (data księgowania) – moment w czasie, od którego lub do którego bank nalicza odsetki od środków pieniężnych, którymi obciążono lub uznano rachunek karty;
- 12) 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;
- 13) elektroniczny kanał dostępu – sposób komunikacji posiadacza karty/użytkownika karty z Bankiem lub Banku z posiadaczem karty/użytkownikiem karty na odległość, za pośrednictwem sieci teleinformatycznej lub urządzeń elektronicznych, udostępniany na podstawie odrębnej umowy, obejmujący: serwis internetowy lub serwis sms;

- 14) 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;
- 15) karta przedpłacona (karta) – instrument płatniczy identyfikujący jej wydawcę i upoważnionego posiadacza karty lub użytkownika karty umożliwiający dokonywanie transakcji określonych w regulaminie, do wysokości kwoty dostępnej, z zastrzeżeniem limitów dziennych;
- 16) klient indywidualny – osobę fizyczną zawierającą umowę, niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 17) indywidualne dane uwierzytelniające – indywidualne dane zapewniane posiadaczowi karty/użytkownikowi karty przez bank do celów uwierzytelniania;
- 18) instrument płatniczy – kartę lub kartę zbliżeniową
- 19) kwota dostępna – saldo dostępnych środków do wykorzystania przy użyciu karty, pomniejszone o nierozliczone operacje dokonane kartą;
- 20) limit transakcji bezgotówkowych – ustaloną przez bank maksymalną, dzienną kwotę operacji bezgotówkowych, które mogą być dokonywane w placówkach handlowych i usługowych akceptujących karty;
- 21) limit wypłat gotówki – ustaloną przez bank maksymalną, dzienną kwotę operacji wypłat gotówkowych, które mogą być dokonywane w bankomatach i placówkach banków akceptujących karty;
- 22) 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;
- 23) Mastercard International (Mastercard) – organizację płatniczą obsługującą międzynarodowy system akceptacji i rozliczania operacji dokonanych przy użyciu kart z logo Maestro/Cirrus/Mastercard,
- 24) odbiorca – osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będąca odbiorcą środków pieniężnych, stanowiących przedmiot transakcji, np. akceptant;
- 25) organizacja płatnicza – instytucję finansową lub organizację zajmującą się rozliczaniem transakcji dokonywanych przy użyciu kart płatniczych wydanych w ramach tej instytucji/organizacji;
- 26) 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;
- 27) placówka banku – jednostkę organizacyjną banku prowadzącą obsługę klientów;
- 28) 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;
- 29) 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;
- 30) reklamacja – każde wystąpienie klienta skierowane do banku zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez bank;
- 31) saldo/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;
- 32) SGB lub Spółdzielcza Grupa Bankowa – zrzeszenie, które tworzą SGB-Bank S.A. oraz banki spółdzielcze, które zawarły z nim umowę zrzeszenia;

- 33) skarga – każde wystąpienie klienta, z wyjątkiem reklamacji, kierowane do banku, odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez bank lub wykonywanej przez bank działalności;
- 34) strona internetowa banku – [www.sblzakrzewo.pl/](http://www.sblzakrzewo.pl/);
- 35) tabela – obowiązująca w banku tabelę kursów walut dla dewiz publikowaną na stronie internetowej banku, pod adresem [www.sblzakrzewo.pl/kursy-walut/](http://www.sblzakrzewo.pl/kursy-walut/);
- 36) taryfa – obowiązująca w banku taryfę opłat i prowizji za czynności bankowe,
- 37) transakcja płatnicza (transakcja/operacja) – zainicjowany przez posiadacza karty lub użytkownika karty transfer lub wypłatę środków pieniężnych albo wpłata środków na rachunek karty;
- 38) transakcja bezgotówkowa – dokonanie przy użyciu karty płatności bezgotówkowej za towary i usługi;
- 39) transakcja wypłaty gotówki – dokonanie wypłaty gotówki przy użyciu karty;
- 40) 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;
- 41) 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;
- 42) tryb on-line – tryb dokonywania transakcji za pomocą karty, który wymaga połączenia w czasie rzeczywistym urządzenia akceptującego kartę z systemem bankowym;
- 43) umowa/umowa o kartę – umowę o kartę przedpłaconą, o której mowa w regulaminie, zawartą pomiędzy bankiem a posiadaczem karty;
- 44) urządzenie mobilne – smartfon, tablet lub inne urządzenie z systemem operacyjnym iOS lub Android, obsługujące transmisję danych i posiadające dostęp do internetu;
- 45) 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;
- 46) unikatowy identyfikator – kombinację cyfr określoną przez bank dla posiadacza karty/użytkownika karty, podawaną w transakcji płatniczej w celu identyfikacji rachunku karty; numer rachunku karty, numer karty;
- 47) 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;
- 48) uwierzytelnienie – procedurę umożliwiającą bankowi weryfikację tożsamości użytkownika lub ważności stosowania konkretnego instrumentu płatniczego, łącznie ze stosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających;
- 49) 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;
- 50) użytkownik karty – osobę fizyczną, upoważnioną przez posiadacza karty do dokonywania w jego imieniu i na jego rzecz operacji przy użyciu karty;

- 51) wniosek – każde oświadczenie klienta dotyczące poprawy funkcjonowania banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty;
- 52) wyciąg z rachunku karty – zestawienie drukowane cyklicznie, uwzględniające wszystkie operacje dokonane przy użyciu karty rozliczone w ciągu danego okresu;
- 53) wydawca karty – bank;
- 54) wydawca licencjonowany – SGB-Bank S.A., na licencji którego wydawana jest karta;
- 55) zablokowanie karty – czynność polegająca na czasowym uniemożliwieniu dokonywania transakcji w trybie online przy użyciu karty;
- 56) zastrzeżenie karty – czynność polegającą na nieodwołalnym uniemożliwieniu dokonywania operacji przy użyciu karty;
- 57) 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 transakcji bezgotówkowych podane są w **załączniku nr 2** 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.
- 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;
  - 2) bez fizycznego przedstawienia karty (operacje na odległość), których autoryzacja, przebiega zgodnie z „Zasadami funkcjonowania usługi 3D-Secure”, które stanowią **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 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. 2 pkt 2) oraz w urządzeniach samoobsługowych, z zastrzeżeniem ust. 4.

4. 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 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 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. 7
7. Bank może nie stosować silnego uwierzytelniania posiadacza karty/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 niskokwotowych,
  - 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 licencjonowanego.
2. Kartą może posługiwać się tylko posiadacz karty/użytkownik karty.

### **§ 6**

1. Po podpisaniu umowy, karta wydawana jest posiadaczowi karty 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 występuje z wnioskiem o wydanie nowego PIN.
2. Kolejne trzy próby wprowadzania błędnego PIN powodują zatrzymanie karty.
3. W przypadku zatrzymania karty posiadacz karty występuje do banku o wydanie nowej karty wraz z nowym PIN dla posiadacza karty/użytkownika karty.
4. Aktywacja nowej karty 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.
6. Po wprowadzeniu przez bank usługi wydawania duplikatu karty, posiadacz karty będzie mógł wystąpić do banku z wnioskiem o wydanie duplikatu karty z dotychczasowym PIN lub z nowym PIN. Informacja o wprowadzeniu przez bank usługi wydawania duplikatu karty zostanie zamieszczona na stronie internetowej banku. Uszkodzoną kartę należy zniszczyć przecinając kartę tak, aby uszkodzić pasek magnetyczny lub mikroprocesor oraz numer karty.

## 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 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, 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, 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 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.

4. Poniżej kwoty najniższego nominału 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 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

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 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 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 wnosić 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 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 zgłosić w terminie 8 tygodni od dnia obciążenia rachunku karty kwotą wykonanej transakcji w formie jak dla składania reklamacji, o której mowa w § 20.
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.

## § 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 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 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 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 jest zobowiązany sprawdzać przeprowadzone transakcje z wykazanymi w wyciągu i zgłosić bankowi niezgodności w wyciągu z rachunku karty.

W przypadku stwierdzenia nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych posiadacz karty/ użytkownik karty uprawniony jest do złożenia reklamacji w trybie i na zasadach określonych w § 21.

## § 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, skargi i wnioski**

## § 20

1. Posiadacz karty/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 nienależycie 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/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 z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają.

## § 21

1. Reklamacja klienta może być złożona:
  - 1) osobiście w siedzibie banku lub w dowolnej placówce banku w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
  - 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) telefonicznie, pod nr tel. 672633333 lub 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. Adresy siedziby banku i placówek banku zamieszczone są na stronie internetowej banku.
3. 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.
4. Reklamacja dotycząca transakcji dokonanej kartą, oprócz informacji wskazanych w ust. 3 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).
5. 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.
6. 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.
7. 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. 8, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie określonym w ust. 9.
8. Bank odpowiada na reklamację bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie do 15 dni roboczych od daty wpływu reklamacji do banku.
9. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 8, może ulec wydłużeniu do 35 dni roboczych, za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartą poza granicami kraju lub wymagające uzyskania informacji od organizacji zajmujących się rozliczeniem transakcji wykonywanych przy użyciu kart płatniczych lub od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem.

10. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 8, bank w formie pisemnej przed upływem tego terminu:
  - 1) wyjaśnia przyczyny opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone, w celu rozpatrzenia sprawy;
  - 3) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi na reklamację, który nie może być dłuższy niż 35 dni roboczych od daty wpływu reklamacji.
11. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 8 i 9 wystarczające jest wysłanie odpowiedzi do klienta przed jego 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.
12. Udzielając odpowiedzi na reklamację bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację określonego w ust. 8, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach terminu określonego w ust. 9, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
13. 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.
14. Wszelkie informacje na temat prowadzonego procesu reklamacyjnego dotyczącego transakcji dokonanej kartą klient uzyskuje w placówce banku, do której wpłynęła reklamacja.
15. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej i wysyłana:
  - 1) 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.

## § 22

1. Bank świadczy usługę chargeback na wniosek posiadacza karty/użytkownika karty w przypadku, gdy:
  - 1) zakupiony towar nie został dostarczony zgodnie z umową,
  - 2) zakupiony towar jest niezgodny z opisem (umową) bądź uszkodzony,
  - 3) zakupiona usługa nie została wykonana albo jest niezgodna z opisem (umową),
  - 4) 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 § 21.
4. Do wniosku o usługę chargeback należy dołączyć następujące dokumenty:
  - 1) potwierdzenie zawarcia umowy, zakupu towaru lub usługi,
  - 2) pisemne wyjaśnienie zawierające informacje wskazane w § 21 ust. 4,
  - 3) szczegółowy opis zdarzenia oraz wykaz niezgodności,
  - 4) 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),
  - 5) informację, czy towar został zwrócony, a jeśli nie – jaka jest tego przyczyna, potwierdzenie odesłania otrzymanego towaru lub opis podjętych prób zwrotu towaru,
  - 6) 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.

#### § 23

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 § 24 ust. 3 pkt 5) i ust. 4 (w zakresie w jakim dotyczą Rzecznika Finansowego).

#### § 24

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) skierować sprawę do miejskich i powiatowych rzeczników konsumentów.
  - 6) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozpatrzenia sprawy.
4. 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. Zastrzeganie i blokowanie kart**

#### § 25

1. Karta może zostać zablokowana/zastrzeżona przez:
  - 1) bank, w przypadkach określonych w regulaminie lub w umowie,
  - 2) posiadacza karty/użytkownika karty.
2. Użytkownik karty może zablokować i odblokować kartę w aplikacji mobilnej oraz w bankowości internetowej.
3. Na wniosek posiadacza karty bank może zastrzec kilka bądź wszystkie karty wydane dla użytkowników.

#### § 26

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
  - 1) dzwoniąc na numer telefonu wskazany na stronie internetowej banku oraz w komunikatach lub materiałach informacyjnych dostępnych w placówkach banku.
  - 2) w bankowości internetowej.
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 karty może wystąpić o wydanie nowej karty.
6. Po dokonaniu zastrzeżenia karty, bank wydaje na wniosek posiadacza karty nową kartę. Karta zostanie wydana wraz z nowym PIN-em.

#### § 27

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

#### § 28

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 karty/użytkownika karty,
  - 4) uzasadnionego podejrzenia, że karta może zostać lub została wykorzystana przez posiadacza karty/użytkownika karty w sposób niezgodny z regulaminem.
2. Ponadto Bank zastrzega kartę w przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania umowy.
3. Bank informuje telefonicznie lub pisemnie posiadacza karty/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 karty, bank wydaje nową kartę.
5. Bank odblokowuje kartę, jeżeli przestały istnieć podstawy do utrzymywania blokady. Bank nie przekazuje informacji o zastrzeżeniu/zablokowaniu karty, jeżeli przekazanie tej informacji byłoby nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione na mocy odrębnych przepisów
6. Bank może wysłać powiadomienie o autoryzacji transakcji co do której ma wątpliwości czy została zainicjowana przez posiadacza karty/użytkownika karty, w postaci wiadomości SMS na numer telefonu wskazany przez posiadacza karty/użytkownika karty do kontaktu w banku. O uruchomieniu tej usługi Bank powiadomi posiadacza karty/użytkownika na stronie internetowej Banku.
7. Powiadomienie, o którym mowa w ust. 7 nie zwalnia posiadacza karty/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.
8. Powiadomienie, o którym mowa w ust. 7 niniejszego paragrafu jest nieodpłatne, a posiadacz karty/użytkownik karty może telefonicznie lub pisemnie, zgłosić w placówce Banku rezygnację otrzymywania powiadomień.

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

#### § 29

1. Bank odpowiada, z zastrzeżeniem § 33, 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 § 30 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.

### § 30

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 § 20 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 prania 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.

### § 31

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 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.

### § 32

W przypadku niewykonanej lub nienależyte wykonanej transakcji płatniczej zainicjowanej przez:

- 1) posiadacza karty /użytkownika karty - bank, bez względu na odpowiedzialność na wniosek posiadacza karty podejmuje niezwłocznie działania w celu prześledzenia 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 prześledzenia transakcji płatniczej i powiadamia odbiorcę o ich wyniku.

### § 33

1. Posiadacz karty/użytkownik 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/użytkownik 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 § 26 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- 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 § 25 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. Rozwiązanie i wygaśnięcie umowy o kartę**

### § 34

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) wszczęcie postępowania egzekucyjnego wobec posiadacza karty,
  - 2) stwierdzenie 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) 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 uniemożliwiająca wykonanie umowy przez bank lub korzystanie z wydanej karty,
  - 6) nieuregulowanie 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 przez wiarygodnej informacji przez bank o jego śmierci,
  - 3) wskutek upływu terminu wypowiedzenia – z dniem jej rozwiązania,
  - 4) wskutek złożenia sprzeciwu, o którym mowa w § 36 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, 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.

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

### **§ 35**

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) zmieniają 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 § 36 ust. 3–6.

## **Rozdział 10. Zmiany regulaminu**

### **§ 36**

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 Mastercard,
  - 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 posiadacza karty, na co najmniej 2 miesiące, przed 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 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, że:
- 1) posiadacz karty ma prawo przed datą wejścia w życie zmian wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym bez ponoszenia opłat,
  - 2) w przypadku gdy posiadacz karty 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 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.

## § 37

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, 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. Postanowienia końcowe**

### § 38

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.

#### § 39

1. W przypadku zastrzeżenia karty wydanej użytkownikowi karty, o fakcie zastrzeżenia bank powiadamia również posiadacza karty.
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.

#### § 40

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.

#### § 41

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.

#### § 42

1. Bank jest podmiotem objętym obowiązkowym systemem gwarantowania środków pieniężnych zgromadzonych na rachunkach bankowych, zgodnie z Ustawą z dnia 14 grudnia 1994 r. o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym (t.j. Dz. U. z 2014 r. poz. 1866), a od dnia 09.10.2016 r. zgodnie z Ustawą 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 § 36 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 zastrzeżonaposiadacz 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 karty, 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 karty/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 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.

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

| Rodzaj karty                           | Standardowy dzienny limit<br>wypłat gotówki | Standardowy dzienny limit<br>transakcji bezgotówkowych<br>(w tym internetowych) |
|----------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Mastercard dla klientów indywidualnych | 1.500 zł                                    | 3.000 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.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 cyfr nadrukowanych na rewersie karty (tzw. CVV2 / CVC2) oraz potwierdzenie 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.