



**РЕГЛАМЕНТ
ВИДАЧІ І ВИКОРИСТАННЯ ПЛАТІЖНИХ КАРТОК ДО РАХУНКУ
ДЛЯ ФІЗИЧНИХ ОСІБ
У АТ БАНК «РОСЗТОВУ»**

листопад 2023 р.

Зміст

Розділ I Загальні положення	3
Розділ II Випуск платіжної картки та відновлення картки	7
Розділ III Використання картки	10
Розділ IV Розрахунки за операціями та валютний курс	15
Розділ V Рекламації та відповідальність	16
Розділ VI Безпека і захист карток	19
Розділ VII Блокування і анулювання карток	19
Розділ VIII Додаткові послуги	21
Розділ IX Повідомлення про розірвання, відмова від договору та розірвання договору	21 23
Розділ X Внесення змін до Регламенту та Тарифу	23
Розділ XI Прикінцеві положення	

Розділ I Загальні положення

§ 1

Регламент видачі та використання платіжних карток до рахунку для фізичних осіб у АТ «Банк «Pocztowy», далі іменується «Регламентом» встановлює принципи видачі платіжних карток та використання платіжних карток для фізичних осіб до рахунку, який ведеться у АТ «Банк «Pocztowy» далі іменуються «картками» та розрахунку транзакцій, які проводяться з їх використанням та інших послуг, які надає АТ «Банк «Pocztowy», пов'язані з цими картками та принципи подання реклаमाцій. Крім цього Регламент регулює принципи розірвання Договору видачі платіжної картки.

§ 2

Терміни, що використовуються в цьому Регламенті, слід розуміти:

1. **Адреса для електронного листування Банку** – адреса для електронного листування Банку, внесена до бази електронних адрес AE:PL-23811-43670-WCHUE-15, доступна після активації, яка відбудеться у строк, оголошений у повідомленні Міністра цифрової політики РП. Банк повідомляє Клієнтів, що ця адреса доступна на сайті Банку та у банківських виписках,
2. **3D Secure** - («Mastercard ID Check» раніше «Mastercard SecureCode») метод автентифікації транзакцій за картою в Інтернеті, що є її додатковим захистом, Банк може використовувати індивідуальні дані автентифікації або одноразові SMS-коди (код 3-D Secure), надіслані на номер мобільного телефону Користувача картки, наданий Банку або біометричні методи, якщо Банк надав таку функціональність.
3. **мобільний додаток** - додаток, який надається Банком у складі послуг електронного банкінгу, встановлений Користувачем на мобільних пристроях і дозволяє обслуговувати продукти та послуги, які пропонує Банк за Договором,
4. **Apple Pay** - додаток на певному пристрої Користувача картки або функція в налаштуваннях системи IOS мобільного пристрою, яка дозволяє здійснювати платежі за допомогою мобільного пристрою на умовах, визначених окремими положеннями,
5. **авторизація** - згода Користувача картки на здійснення платіжної операції з використанням картки, виражена в порядку, передбаченому Договором,
6. **Банк** – АТ «Банк «Pocztowy» з місцезнаходженням у Бидгощі, нагляд за яким провадить Комісія з фінансового нагляду, виставник картки; інформація про адреси філій Банку та агентів Банку, в яких ведеться діяльність, що є актуальною для спілкування з Банком, доступна на сайті Банку та безпосередньо за місцем здійснення діяльності,
7. **Банкомат** - пристрій, за допомогою якого Користувач картки може знімати готівку або додатково виконувати інші платіжні операції та операції, доступні в цьому пристрої, наприклад, перевіряти наявність коштів,
8. **Cash back** - зняття готівки при здійсненні безготівкової операції в торговельному об'єкті шляхом розміщення картки в POS-зчитувальному пристрої. Послуга можлива лише в поєднанні з безготівковою операцією за картою. Перед використанням послуги Cashback користувач картки повинен висловити готовність зняти додаткову суму готівкою. Максимальна сума одноразового зняття готівки в рамках послуги Cash back визначається картковою організацією та повідомляється в інформаційних матеріалах щодо картки, на сайті Банку та на інфолінії Банку,
9. **CVC2** – 3-цифровий код безпеки, нанесений на зворотну сторону картки, який використовується для підтвердження автентичності картки під час здійснення дистанційної транзакції. Цей код може бути представлений в сервісі електронного банкінгу за умови надання Банком такої функціональності.
10. **безконтактний зчитувач** - електронний пристрій, що є частиною POS-терміналу або банкомату та використовується для здійснення безконтактних операцій; пристрої з безконтактним зчитувачем позначені знаком схвалення безконтактної операції відповідної карткової організації,
11. **дата валютування** - момент, з якого або до якого Банк нараховує відсотки на кошти, якими було списано або зараховано рахунок,

12. **робочий день** - день, в який Банк здійснює діяльність, необхідну для виконання платіжної операції, крім суботи та святкових для Банку днів,
13. **Garmin Pay** - додаток на заданому пристрої Користувача картки, що дозволяє здійснювати мобільні платежі на умовах, визначених окремими положеннями,
14. **Google Pay** - додаток на певному пристрої Користувача картки або функція в налаштуваннях системи Android мобільного пристрою, що дозволяє здійснювати платежі за допомогою мобільного пристрою на умовах, визначених окремими положеннями,
15. **індивідуальні дані автентифікації** - індивідуальні дані, які Банк надає Користувачеві для автентифікації,
16. **інфолінія Банку** - телефонне обслуговування клієнтів Банку; Телефони інфолінії вказані на сайті, в інформації про картку та на картці,
17. **картка** - міжнародна, дебетова платіжна картка, емітована Банком до рахунку на підставі Договору, укладеного з Власником, платіжний засіб, у тому числі платіжна картка у вигляді наліпки, яка використовується виключно для здійснення безконтактних операцій, а також, якщо Банк надає даний тип картки - біометрична картка з функцією біометричної авторизації операцій за відбитком пальця або віртуальна картка,
18. **біометрична картка** - картка, яка дозволяє біометричну автентифікацію транзакцій за допомогою біометричного шаблону відбитка пальця. Зразок біометричного відбитка пальця зберігається та захищений на платіжній картці. Він не зберігається ні в рідері, ні в системах Банку, а також не відправляється в платіжні системи,
19. **віртуальна картка** - картка, доступна в цифровій версії, для якої дані картки (номер картки, термін дії та CVC2) доступні в електронному банкінгу, картка, випущена в цифровій версії або разом з надсиланням її фізичного еквівалента,
20. **ліміти транзакцій** - обмеження на суму або кількість платіжних операцій, здійснених за певну одиницю часу, визначені з метою підвищення безпеки використання картки,
21. **ліміт звичайного використання** - ліміт звичайного використання вказано в «Регламенті відкриття та ведення рахунків фізичних осіб у АТ «Банк «Pocztowy»,
22. **MasterCard** - карткова організація, у співпраці з якою Банк випускає платіжну картку зі знаком Mastercard,
23. **обслуговування дебетової картки** - послуга, що дає можливість платнику використовувати платіжну картку, зазначену у ст. 2 пункту 15а Закону про платіжні послуги, якщо сума кожної операції, проведеної з використанням картки, стягується з балансу платіжного рахунку платника,
24. **одержувач** - фізична особа, юридична особа та організаційна одиниця, що не є юридичною особою, якій законом надано правоздатність, яка є одержувачем коштів, що є предметом правочину,
25. **карткова організація** - суб'єкт, який визначає правила випуску та прийому карток, який є стороною договору з Банком або еквайром, наприклад Mastercard,
26. **неповнолітній** - Власник рахунку старше 13 років до досягнення повноліття з обмеженою дієздатністю, включаючи використання картки в межах, визначених чинним законодавством та зазначених законним представником
27. **обмежено дієздатна особа** - повнолітня особа, дієздатність якої обмежена, в тому числі з використанням картки в обсязі, визначеному чинним законодавством та визначеному законним представником,
28. **держава-член** - держава-член Європейського Союзу або держава-член Європейської асоціації вільної торгівлі (ЄАВТ) - сторона угоди про Європейський економічний простір,
29. **PIN-код** - конфіденційний номер, який використовується для підтвердження особи Користувача картки під час здійснення операцій з картою в POS та банкоматах, відомий лише Користувачеві картки, виданий та наданий Користувачеві картки у спосіб, який унеможливає його розпізнавання іншими особами,
30. **Представник** - повнолітня фізична особа - резидент або нерезидент, яка має повну дієздатність, уповноважена Власником розпоряджатися коштами, накопиченими на рахунку, у розмірі, визначеному Регламенті рахунків, у тому числі здійснювати операції за картою від імені та на користь Власника, зазначеного в Договорі

31. **Відділення банку** - філія або відділення Банку, що обслуговує клієнтів Банку; перелік усіх відділень Банку, їх адреси та години роботи доступні на сайті Банку,
32. **Платник** - Власник, який подає платіжне доручення, а також пункт врахування карток, що подає доручення на операцію, в результаті чого на рахунок Власника зараховується сума операції,
33. **національний платіж** - платіжна транзакція, оброблена в електронному вигляді, ініційована платником, одержувачем або через нього, де постачальник платіжних послуг платника та постачальник платіжних послуг одержувача знаходяться в одній державі-члені,
34. **транскордонний платіж** - платіжна операція, оброблена в електронному вигляді, ініційована платником або одержувачем платежу або через нього, де постачальник платіжних послуг платника та постачальник платіжних послуг одержувача знаходяться в різних державах-членах,
35. **основний платіжний рахунок** - платіжний рахунок, зазначений у розділі V Регламенту рахунків,
36. **POS** - електронний термінал, який використовується для здійснення операцій у торгово-сервісній точці, в касі банку чи іншої фінансової установи,
37. **Власник** - фізична особа, з якою Банк уклав договір платіжного рахунку та платіжної картки, а у разі спільного рахунку - кожен із співвласників рахунку,
38. **Пункт прийому карток** - точка, в якій здійснюється транзакція,
39. **рахунок** - ощадно-розрахунковий рахунок або інший рахунок, що ведеться Банком, до якого емітована платіжна картка, зазначена в Договорі,
40. **Регламент рахунків** - Регламент відкриття та ведення рахунків для фізичних осіб у АТ «Банк «Pocztowy»,
41. **Рекламація** - звернення Користувача картки до Банку, в якому Користувач картки висловлює застереження щодо послуг, що надаються Банком,
42. **Посилена аутентифікація Користувача картки** - аутентифікація, що забезпечує захист конфіденційності на основі використання принаймні двох елементів з категорії:
 - а) знання про те, про що знаєш лише Користувач,
 - б) наявність того, що є лише у Користувача,
 - в) характеристики користувача (щось, чим є Користувач),- які є невід'ємною частиною цієї аутентифікації та незалежним таким чином, що порушення одного з цих елементів не послаблює достовірності інших,
43. **форс-мажор** - непередбачена подія, яка не залежить від сторін Договору, викликана неминучою зовнішньою причиною, включаючи дії органів державної влади, заворушення, війну, теракт, катастрофу,
44. **веб-сайт Банку** - веб-сайт за адресою www.pocztowy.pl, який містить, зокрема, інформацію про поточну пропозицію, рахунки, Банк і правила, що застосовуються до надання платіжних послуг,
45. **Тариф оплат і комісій** - Тариф банківських оплат та комісій, які застосовуються АТ «Банк «Pocztowy» для роздрібних клієнтів, відповідний для рахунку, до якого випущено платіжну картку, та який діє на день стягнення оплат і комісій,
46. **транзакція** - платіжна операція, здійснена за допомогою картки, ініційована платником або одержувачем - оплата, переказ або зняття коштів, зокрема безготівкова операція або зняття готівки або оплата готівкою,
47. **безготівкова операція** - оплата товарів або послуг, здійснена за допомогою картки, у тому числі транскордонна платіжна операція з використанням дебетової картки для безготівкових розрахунків,
48. **безконтактна операція** - операція, здійснена з використанням картки з безконтактною функцією, яка полягає у здійсненні операції шляхом наближення картки до безконтактного зчитувача; картка з безконтактною функцією позначена знаком безконтактного прийому даної карткової організації,
49. **дистанційна операція** - операція, яка не потребує фізичного пред'явлення Картки, наприклад: телефонні, поштові та Інтернет-перекази,
50. **транскордонна платіжна операція з використанням дебетової картки для безготівкових платежів** - послуга, яка полягає у виконанні безготівкових платіжних операцій з дебетовою карткою на території іншої держави-члена з фізичним використанням картки та без фізичного використання картки,

51. **транскордонна платіжна операція з використанням дебетової картки для розрахунків готівкою** - послуга, яка полягає у знятті коштів з платіжного рахунку споживача на території іншої держави-члена за допомогою пристрою, що дозволяє таке зняття, або в установі постачальника ,
52. **Договір** - договір про платіжну картку, укладений між Банком та Власник, який визначає права та обов'язки сторін цього Договору, у тому числі договір про ведення банківських рахунків, про платіжну картку та про надання електронних послуг для фізичних осіб, які разом із цими Регламентом, Тарифами та Регламентом рахунків (у тій частині, що не регулюється цим Регламентом), становлять рамкою договір в розумінні Закону про платіжні послуги,
53. **Закон про платіжні послуги** – Закон Республіки Польща від 19 серпня 2011 року про платіжні послуги,
54. **електронний банкінг** - послуга, що полягає в доступі до платіжного рахунку через мережу Інтернет, що дає змогу перевіряти залишок платіжного рахунку, змінювати ліміти для безготівкових розрахунків та операцій, здійснених з використанням дебетової картки, або подавати інші види розпоряджень до рахунку. У рамках послуги електронного банкінгу Банк надає: [1] веб-сайт, [2] мобільний додаток. Фірмові назви веб-сайтів і мобільних додатків та обсяг їх функціональних можливостей наводяться Банком в Повідомлення про терміни та порядок впровадження платіжних послуг, мінімальні суми вкладів і доплат до вкладів, вплатами та правила повідомлення про зняття з рахунків понад певну суму,
55. **послуга телефонного банкінгу** - послуга, що полягає в доступі до платіжного рахунку в телефонному режимі через інфолінію Банку, що дозволяє, зокрема, перевірити баланс платіжного рахунку або подати інші види інструкцій на рахунок; фірмова назва послуги телефонного банкінгу та обсяг її функціональних можливостей надаються Банком в Повідомленні про дати та режим надання платіжних послуг, мінімальні суми вкладів та доплат до вкладів, вплатами та правила для зповідомлення про зняття з рахунків понад певну суму,
56. **автентифікація** - процедура, що дозволяє Банку перевірити особу Користувача картки або обґрунтованість використання певного платіжного інструменту, у тому числі з використанням індивідуальних даних автентифікації,
57. **Користувач картки** - Власник, якому видана платіжна картка, Представник або інша фізична особа, не молодша 13 років, уповноважена Власником здійснювати операції, визначені Договором, від імені та на користь Власника, ідентифікаційні дані, якого розміщені на картці,
58. **внесення готівки** - послуга, що полягає у внесенні готівки на платіжний рахунок споживача за допомогою пристрою, що забезпечує таку оплату, або в пункті постачальника,
59. **видача готівки** - послуга, що полягає у знятті готівки з платіжного рахунку споживача за допомогою пристрою, що дозволяє таку здачу, або в установі виконавця,
60. **вплатамат** - пристрій для внесення готівки на рахунок за допомогою емітованої платіжної картки для цього рахунку. Інформацію про доступні вплатамат можна отримати на веб-сайті Банку,
61. **витяг** – зіставлення транзакцій за рахунком, включаючи операції, здійснені з використанням картки, та відсотки, оплат та комісій, належні Банку, включаючи іншу інформацію, необхідну відповідно до Закону про платіжні послуги, за період в один календарний місяць,
62. **випуск платіжної картки** - послуга з випуску платіжної картки, зазначена у ст. 2 пункту 15а Закону про платіжні послуги,
63. **Xiaomi Pay** - додаток на заданому пристрої Користувача картки, що дозволяє здійснювати мобільні платежі на умовах, визначених окремими положеннями,
64. **блокування картки** - тимчасове припинення можливості здійснення операцій за картою або тимчасове вимкнення певних функцій картки,
65. **анулювання картки** - постійне та безповоротне припинення можливості здійснення операцій за картою,
66. **платіжне доручення** - заява Користувача картки, адресована Банку через пункт прийому картки, що містить доручення на виконання або розрахунок операції.

§ 3

1. Картка використовується для використання коштів, накопичених на рахунку, шляхом здійснення операцій та інших операцій з використанням картки, описаних у цьому Регламенті.
2. Картка є власністю Банку.

3. Власник зобов'язаний ознайомити Користувача картки, який не є Власником, зі змістом Договору, в тому числі з Регламентом.
4. Власник несе відповідальність за використання емітованих платіжних карток до рахунку в обсязі, визначеному Договором, у тому числі Регламентом.
5. Власник даного рахунку може видати розпорядження та отримати інформацію щодо випущеної платіжної картки для цього Власника або для будь-якого іншого Користувача картки, випущеної для цього рахунку, який не є Власником.
6. Користувач картки, який не є Власником, може видавати розпорядження та отримувати інформацію лише за виданою йому платіжною картою.
7. Письмові розпорядження щодо Картки чи Договору, про які йдеться в Регламенті, Власник або інший Користувач Картки подає у відділенні Банку або надсилає на адресу Банку.
8. Користування послугою електронного банкінгу можливе на підставі укладеного договору про надання цієї послуги.
9. Щоразу, коли в Регламенті йдеться про письмове повідомлення, надіслане Банком, воно має розумітися як повідомлення, надіслане поштою на адресу для листування, вказану Власником, або електронною поштою на адресу електронної пошти, вказану Власником, як а також інше, визначене в Договорі з Власником. Якщо немає технічної можливості здійснити повідомлення в узгодженій формі, Банк може надіслати повідомлення поштою на вказану Власником адресу для листування, це не є порушенням положень Договору.

Розділ II Випуск платіжної картки і відновлення картки

§ 4

1. За Договором (в межах одного рахунку) Банк видає одному Користувачеві картки лише одну картку певного типу, але Банк може прийняти рішення про випуск більше однієї картки певного типу. Види карток, які можна оформити для даного рахунку, вказані на сайті банку. Ця умова поширюється відповідно на відновлені картки та картки, видані замість анульованих.
2. Банк видає платіжну картку на вимогу Власника, подану під час укладення Договору, або пізніше з урахуванням абз. 3 і 4 цього розділу.
3. Заява на отримання платіжної картки може бути подана Власником: у письмовій формі або через такі сервіси: послугу телефонного банкінгу або послугу електронного банкінгу (якщо такий функціонал доступний Власнику), або в інший спосіб, наданий Банком Власнику. У разі подання заяви на отримання картки Власником з обмеженою дієздатністю потрібна згода іншого Співвласника цього рахунку або законного представника. Оформлення платіжної картки неможливе для повністю недієздатних осіб.
4. Власник може подати заяву на випуск платіжної картки для себе або Представника, якого уповноважено здійснювати операції від імені та за дорученням Власника. Правила та порядок оформлення довіреності до рахунку визначаються Регламентом рахунків.
5. Для основного платіжного рахунку Банк випускає лише платіжні картки одного типу, визначеного Банком.
6. Заява на випуск платіжної картки є додатком до Договору.
7. Протягом 30 календарних днів з моменту отримання Банком заяви про випуск платіжної картки Банк випускає платіжну картку або надає, в спосіб, узгоджений з Власником, інформацію про відмову в випуску платіжної картки. Банк може відмовити у видачі платіжної картки, якщо
 - 1) виявлено, що інформація або документи, надані Банку Власником або Користувачем картки, для якого емітована платіжна картка, не відповідають дійсності, за винятком явних друкарських помилок,
 - 2) раніше укладений Договір, в рамках платіжної картки, емітованої для того ж Користувача картки або на вимогу того ж Власника картки, розірвано Банком з вини Власника або Користувача картки, для якого платіжна картка має бути видана,
 - 3) подано попередження про розірвання договору,
 - 4) заява на випуск платіжної картки для даного Користувача картки була раніше подана або він на даний момент користується картою даного типу, емітованою для цього ж рахунку,

- 5) неможливо застосувати заходи фінансового забезпечення відповідно до Закону від 01 березня 2018 року про протидію відмиванню доходів та фінансуванню тероризму.
8. Користувачу картки в сервісі електронного банкінгу можуть бути надані реквізити картки, що дозволяють здійснювати операції через мобільний пристрій або дистанційно.
 9. Договір у частині, що стосується картки, є дійсним для даної картки та укладається в день отримання Банком заявки на отримання платіжної картки, якщо Банк не реалізує своє право відмовити в емісії платіжної картки, відповідно до абз. 7 вище. У разі відмови Банку в емісії платіжної картки згідно з абз. 7 цього пункту Договір у частині, що стосується картки, вважається неукладеним.
 10. Договір картки укладається на певний термін до останнього дня місяця, зазначеного на картці як дата закінчення терміну дії картки, відповідно до § 7 абз. 1-2 Регламенту.

§ 5

1. Картка, яка видається у фізичній формі, надсилається Банком на адресу для листування до рахунку, при чому не допускається використання поштової адреси яка є абонентською скринькою. У випадку біометричної картки, картку надсилають із електронним зчитувальним пристроєм, який дозволяє зареєструвати зразок біометричного відбитка пальця. PIN-код до картки Користувач може встановити самостійно у електронному банкінгу. Для віртуальних та біометричних карток – це єдина форма отримання PIN-коду, для інших дебетових карток Банк надає можливість відправки PIN-коду на адресу для листування до рахунку.
2. Якщо протягом 30 днів після подачі заявки на отримання картки відправлення з картою не буде доставлено або протягом терміну, зазначеного в абз. 3 п. 1 PIN-код не буде надано або надано інформацію про відмову у видачі платіжної картки, Власнику необхідно зв'язатися з Банком за телефоном на інфолінію Банку або особисто у відділенні Банку, для з'ясування причини неотримання посилки та подальший порядок дій.
3. У разі якщо PIN-код надсилається поштою, Користувач картки зобов'язаний негайно повідомити Банк у разі:
 - 1) неотримання листа з PIN-кодом протягом 30 календарних днів з моменту отримання картки,
 - 2) отримання пошкодженого конверта з PIN-кодом.
4. Після отримання повідомлення, зазначеного в абз. 3 вище, банк видасть новий PIN-код.
5. Відразу після отримання картки Користувач картки зобов'язаний:
 - 1) за наявності відповідного поля на картці, підписатись згідно зі зразком підпису на Договорі,
 - 2) для біометричної картки, якщо він хоче використовувати автентифікацію транзакції через біометричну авторизацію, зареєструвати свій відбиток пальця на біометричному шаблоні.
6. Випущена платіжна картка є неактивною (нею не можна користуватися для операцій, відповідно до положень § 4 абз. 8). Користувач картки активує її відповідно до детальної інформації, надісланої разом з картою. Першу операцію з фізичним використанням активної картки необхідно здійснити з введенням PIN-коду.
7. Комісія за картку стягується з рахунку в розмірі, визначеному Тарифом комісій, незалежно від факту активації картки.
8. Якщо Користувач картки не забирає відправлення з картою, незважаючи на її правильне відправлення, Банк резервує картку після повернення відправлення з картою до Банку.
9. Користувач картки може самостійно встановити або змінити PIN-код до картки через сервіс електронного банкінгу.

§ 6

1. У разі пошкодження картки або зміни ідентифікаційних даних Користувача картки, Банк, на підставі поданої Користувачем заяви, видає нову платіжну картку з новим PIN-кодом замість існуючої картки. Такий запит можна подати у спосіб, описаний у § 4 абз. 3 Регламенту.
2. Після отримання банком заяви, зазначеної в абз. 1 Банк анулює наявну картку, а Користувач картки зобов'язаний негайно її знищити у спосіб, що унеможливує подальше використання картки (не стосується віртуальної картки в цифровій версії). Власник несе відповідальність за наслідки невиконання цього зобов'язання.
3. Видається нова картка з новим номером і терміном дії.
4. Нова картка з новим PIN-кодом передається на умовах, зазначених у § 5 Регламенту.

§ 7

1. Перед закінченням терміну дії Банк здійснює автоматичне відновлення картки (видає платіжну картку з тим самим номером та новим терміном дії), у разі відсутності письмової заяви Власника рахунку про відмову від відновлення картки, поданої принаймні за 2 місяці до закінчення терміну дії поточної картки відповідно до положень цього розділу. Заява про відмову може бути подана в письмовій формі або через такі сервіси: телефонний банкінг або електронний банкінг, за умови, що Банк надає таку функціональність.
2. Відновлення картки означає продовження дії Договору до закінчення терміну дії оновленої картки.
3. Відновлена картка передається на умовах, зазначених у § 5 Регламенту, з урахуванням положень абз. 4 цього розділу.
4. Відновлена картка зберігає поточний номер і PIN-код. В обґрунтованих випадках, з технічних міркувань або причин безпеки картки, Банк може відновити картку з новим номером та PIN-кодом.
5. Після отримання відновленої картки та її активації Користувач картки зобов'язаний знищити попередню картку у спосіб, що унеможлиблює її використання (не поширюється на віртуальну картку в цифровій версії). Положення § 5 абз. 5. застосовується відповідно. Відповідальність за наслідки знищення картки несе Власник.
6. Банк має право не продовжувати дію картки, а отже, не продовжувати Договір у випадках:
 - 1) Банк приймає рішення про відмову від емісії платіжних карток, що є предметом Договору, у зв'язку з їх нерентабельністю або про заміну існуючої картки, яка є предметом Договору, на новий продукт, який не підтримується на поточних умовах,
 - 2) за відсутності платежів на рахунок, у тому числі готівкою, та нульового або від'ємного залишку на рахунку протягом не менше 6 місяців поспіль,
 - 3) розголошення того, що інформація або документи, надані Власником або Користувачем картки, для якого оновлюється картка, не відповідають фактам, за винятком явних друкарських помилок,
 - 4) порушення Власником або Користувачем картки, для якого картка поновлюється, положень Договору та Регламенту у сфері безпеки та захисту картки, зазначених у § 22 абз. 1 Регламенту.
7. Банк може без укладення додатка до Договору змінити тип картки протягом терміну її дії або при переоформленні чи випуску нової картки замість анульованої, у разі вилучення даного типу картки з пропозиція в результаті припинення співпраці з картковою організацією, що пропонує дану картку, а також коли зовнішній партнер припиняє програму лояльності, яка впливає на додаткові послуги або функціональні можливості картки.
8. У разі заміни картки на картку іншого типу змінюється її номер, термін дії та PIN-код.
9. Банк при обміні картки на умовах, визначених абзз. 7 і 8, надішле Користувачеві нову картку разом з інформацією про те, як поводитися з новою та попередньою картками.
10. Якщо нова картка не активована або термін, вказаний Банком, закінчився, попередня картка буде заблокована після закінчення терміну, зазначеного в інформації, надісланій разом з новою картою.
11. Заміна картки, про яку йдеться у абз. 7-10, не вимагає подання заяви. Витрати на обмін оплачує банк.

Розділ III Використання картки

§ 8

1. Картка може використовуватись тільки Користувачем цієї картки протягом терміну її дії, зазначеного на картці, і тільки в цілях, не пов'язаних з підприємницькою діяльністю.
2. Користувач картки зобов'язаний використовувати картку відповідно до положень Договору, в тому числі Регламенту.

§ 9

1. За допомогою картки можна здійснювати безготівкові операції (розрахунки), зняття готівки або користуватися іншими послугами, доступними в країні та за кордоном, з урахуванням абз. 2 і 3:
 - 1) у POS, банкоматах і вплатаматах, позначених знаком затвердження на картці;
 - 2) без фізичного пред'явлення картки (у разі використання карток з можливістю здійснення дистанційних операцій):
 - а) телефоном,
 - б) поштою,

- в) через Інтернет.
2. Банк надає функціонал проведення дистанційних операцій за вказаним типом картки. Інформацію про можливість їх виконання можна отримати в Банку на сайті www.pocztowy.pl.
 3. Користувач платіжної картки, виданої для основного платіжного рахунку, не може здійснювати безготівкові операції та зняття готівки за межами території держав-членів.
 4. Транзакції здійснюються у валюті країни, в якій вони здійснені, або у валюті, запропонованій даним пунктом прийому картки.
 5. Якщо продавець або інша організація пропонує послугу конвертації валюти (здійснення транзакції у валюті, відмінній від валюти країни, в якій здійснюється транзакція), безпосередньо перед ініціюванням платіжної операції користувач картки повинен отримати від продавця або іншої особи, що пропонує послугу конвертації валюти, інформацію про обмінний курс, який буде використовуватися для конвертації валюти платіжної операції, та комісії, пов'язані з даною транзакцією, застосовані цією особою. Використання картки Користувачем послуги конвертації валюти в банкоматі, торговій точці або одержувачем може бути пов'язане з використанням суб'єктом, що надає послугу конвертації валюти, комісій або обмінного курсу. Банк може не володіти інформацією про комісії та курс обміну, що застосовуються даною організацією, що надає послугу конвертації валюти. Вважається, що використання Користувачем картки послуги конвертації валюти означає згоду з обмінним курсом і відповідними комісіями.
 6. За платіжну операцію, здійснену на території держави-члена Європейської економічної зони (ЄЕЗ) у валюті країни-члена ЄЕЗ, відмінній від валюти рахунку, Банк надає Користувачеві картки суму загальних комісій за конвертацію валюти як відсоток маржі по відношенню до останнього довідкового обмінного курсу євро, оголошеного Європейським центральним банком. Банк надає інформацію, зазначену в попередньому реченні:
 - 1) на веб-сайті Банку – у легкодоступному місці, де можна ознайомитися з комісіями перед ініціюванням платіжної операції,
 - 2) у вигляді електронного листа - відразу після отримання платіжного доручення, шляхом направлення Користувачу картки електронного листа на адресу електронної пошти, надану Користувачем картки.
 7. Якщо Договір укладено до 19 квітня 2021 року, Банк надає інформацію, зазначену в абз. 6 п. 2) всім Користувачам картки, які вказали адресу електронної пошти для контакту в Банку. Користувач картки, який не вказав адресу електронної пошти, може в будь-який момент висловити бажання отримати таку інформацію, надавши Банку свою адресу електронної пошти.
 8. Користувач картки має право відмовитися від отримання інформації, зазначеної в абз. 6 пункт 2). Користувач картки також може в будь-який час змінити заяву, згадану в попередньому реченні, знову висловлюючи свою готовність отримати інформацію, відповідно до абз. 6 пункт 2). Заяву про відмову/повторне бажання отримувати інформацію можна подати у відділенні Банку, на інфолінії або через сервіси електронного банкінгу (за умови надання Банком такої можливості). У цьому випадку заява про відмову / повторне бажання отримувати інформацію поширюється на всі платіжні картки Користувача, емітовані Банком.
 9. Банк виконує транзакції на основі номера картки або його віртуального еквівалента у випадку мобільних платежів, який є унікальним ідентифікатором картки. Використання картки в транзакції та її автентифікація з метою авторизації Користувачем картки відповідно до наступного абз. 10 достатньо, щоб розмістити торгове замовлення. Таке замовлення відбувається через пункт прийому картки, Банк отримує замовлення на розрахунок протягом терміну, зазначеного в § 16 абз. 1 Регламенту.
 10. Операція вважається автентифікованою, якщо Користувач картки дав згоду на виконання операції (авторизував операцію) через:
 - 1) введення PIN-коду, біометричної авторизації за допомогою відбитка пальця або підпису на квитанції про операцію - у разі здійснення операції в POS,
 - 2) введення PIN-коду - у разі операції через банкомат,
 - 3) наближення картки до безконтактного зчитувача - у разі безконтактної операції, де:
 - а) безготівкова безконтактна транзакція до максимальної суми, визначеної картовою організацією для даної країни, не вимагає підтвердження PIN-кодом за умови, що:
 - вона не перевищує максимальну суму однієї транзакції, яка не вимагає використання надійної

- автентифікації Користувача картки, відповідно до чинного законодавства, і
- вона не перевищує максимальну загальну суму попередніх операцій, які не вимагають використання посиленої автентифікації Користувача картки, відповідно до чинного законодавства, або
 - не перевищено максимальну кількість послідовних транзакцій, які не вимагають посиленої автентифікації Користувача картки, відповідно до чинного законодавства.
- б) безготівкова безконтактна операція понад максимальну суму, визначену організацією картки для даної країни, щоразу вимагає підтвердження з використанням PIN-коду,
 - в) безконтактна готівкова операція вимагає кожного разу підтвердження введенням PIN-коду,
 - г) вимоги щодо методу авторизації операцій, зазначених у пункті. а - в не стосуються біометричної картки. У випадку з біометричною картою всі безконтактні транзакції, незалежно від суми транзакції, вимагають біометричної авторизації за відбитком пальця, а якщо біометрична авторизація не вдається або неможлива, необхідно буде помістити картку в POS і ввести PIN-код,
 - г) незалежно від суми транзакції та використовуваної картки, з метою забезпечення безпеки транзакції Банк або пункт прийому карток може вимагати (за наявності технічної можливості) підтвердження безконтактної операції за допомогою PIN-коду або здійснення операції шляхом розміщення картки в POS і введення PIN-коду або підпис на квитанції про транзакцію,
 - д) з урахуванням пункту а., розмір максимальної суми безготівкової безконтактної операції, яка не потребує підтвердження PIN-коду, встановлюється картковими організаціями та може змінюватися; суму, застосовну в Польщі, надає Банк на веб-сайті Банку та в інформаційних матеріалах, які надсилаються разом з картою,
 - е) здійснення безконтактної транзакції може призвести до незаконної заборгованості на рахунок, зазначеному в § 15 Регламенту. Користувач картки зобов'язаний проявляти належну обачність під час використання функції наближення, щоб обмежити виникнення такої заборгованості,
 - є) незважаючи на випадки, зазначені вище, Банк не може вимагати підтвердження безконтактної операції за допомогою PIN-коду або здійснення транзакції шляхом розміщення картки в POS та введення PIN-коду або підписання квитанції про операцію у випадках, дозволених чинним законодавством.
- 4) використання картки та індивідуальних даних автентифікації - у разі внесення коштів на рахунок за допомогою вплатамату (не поширюється на віртуальну картку в цифровому вигляді),
 - 5) надання номера картки, терміну дії та (за необхідності) номера CVC2 на звороті картки, коду 3-D Secure, імені та прізвища Користувача картки або інших даних автентифікації - у разі дистанційних транзакцій,
 - 6) виконання вимог автентифікації, визначених окремими правилами використання Apple Pay, Google Pay, Garmin Pay, або Xiaomi Pay у разі здійснення транзакції за посередництвом Apple Pay, Google Pay, Garmin Pay або Xiaomi Pay,
 - 7) інший спосіб автентифікації, погоджений Банком з Користувачем картки.
- 11. Підпис Користувача картки на підтвердженні транзакції має відповідати зразку підпису на картці та в Договорі (не стосується віртуальної картки в цифровій версії). Подання Користувачем картки підпису, відмінного від зразка, зазначеного в попередньому реченні, не звільняє Власника від відповідальності за операцію.
 - 12. Пункт прийому картки може відмовити в прийнятті операції у разі:
 - 1) спливу терміну дії картки,
 - 2) спроби скористатися заблокованою або анульованою картою,
 - 3) невідповідності підпису на дебетовому документі підпису на картці,
 - 4) відмови пред'явити документ, що посвідчує особу,
 - 5) підтвердження використання інструменту неуповноваженою особою,
 - 6) прийняття транзакції технічно неможливою.
 - 13. Крім того, пункт прийому картки може затримувати її у випадках, зазначених у абз. 12 п. 1) - 3) і 5) та на вимогу розрахункового агента. У разі обґрунтованих сумнівів пункт прийому картки може вимагати від особи, яка використовує картку, пред'явити документ, що підтверджує її особу.
 - 14. З моменту авторизації транзакції Користувачем картки ця авторизація не може бути відкликана і транзакція не може бути скасована. Якщо операція ініційована одержувачем платежу або через нього, користувач картки не може скасувати платіжне доручення за операцією за картою після надання згоди одержувача платежу на виконання платіжної операції. У разі платіжного доручення, що стосується платіжної операції в розумінні Закону про платіжні послуги з датою в майбутньому,

Користувач картки може скасувати платіжне доручення до робочого дня, що передує дню виконання платіжного доручення.

15. Користувач картки повинен зберігати квитанцію про операцію, щоб перевірити правильність її проведення на рахунку.
16. Стосовно карток з безконтактною функцією, Банк надає Користувачу картки можливість відключати та повторно вмикати функцію безконтактного зчитування. Інформацію про умови користування цією послугою Банк розміщує на сайті Банку та на інфолінії Банку.
17. Згода на виконання платіжної операції також може бути надана через одержувача або постачальника одержувача.

§ 10

1. Операції з картокою можуть здійснюватися в межах суми коштів, наявних на рахунку - з урахуванням обмежень звичайного ліміту використання, з дотриманням узгоджених лімітів операцій. Величина лімітів операцій повідомляється Банком Користувачеві картки в матеріалах, що надсилаються разом з картокою, на сайті Банку, а також за кожним зверненням Користувача картки по телефону або у відділенні Банку.
2. З метою підвищення безпеки користування картокою Банк і Власник встановлюють наступні ліміти операцій, які обмежують суми або кількість операцій, що здійснюються за даною картокою:

Ліміти для дебетових карток	Сума за замовчуванням	Кількість за замовчуванням (максимальна)
1. Денний ліміт безготівкових і готівкових транзакцій з картокою (максимальний ліміт 6000,00 PLN)	6.000,00 злотих	Ліміт не встановлюється окремо
1.1. в тому числі безготівкових і готівкових транзакцій у POS-терміналі (максимальний ліміт 6000,00 PLN)	6.000,00 злотих	15
1.1.1. в тому числі ліміт інтернет-транзакцій (максимальний ліміт 6000,00 PLN)	0, 00 злотих/500,00 злотих (ліміт 0 злотих для карток, випущених до 31 травня 2020 р., ліміт 500 злотих для карток, випущених після 1 червня 2020 р.)	15
1.2. в тому числі ліміт зняття готівкових коштів у банкоматі (максимальний ліміт 6000,00 PLN)	6.000,00 злотих	5

Ліміт для дебетових карток у формі наклейки:	Сума за замовчуванням	Кількість за замовчуванням (максимальна)
2. Денний ліміт безготівкових і готівкових транзакцій з картокою (максимальний ліміт 6000,00 PLN)	250,00 злотих	Ліміт не встановлюється окремо
2.1. в тому числі безготівкових і готівкових транзакцій у POS-терміналі (максимальний ліміт 6000,00 PLN)	250,00 злотих	15
2.2. в тому числі ліміт зняття готівкових коштів у банкоматі (максимальний ліміт 6000,00 PLN)	250,00 злотих	5

3. Власник може індивідуально змінювати суму та обмеження суми в межах діапазону, що не перевищує максимальних значень, за умови, що значення меншого обмеження не може перевищувати значення

верхнього обмеження. В індивідуальних випадках, за бажанням Власника, Банк може змінювати суму та ліміт кількості за картками (крім карток у формі наклейки) у межах, що перевищують максимальні значення, на індивідуальних умовах, узгоджених між Власником та Банком, після виконання вимог загальноприйнятих нормативних актів щодо цього.

4. Банк змінює суму або вид лімітів операцій у таких випадках:
 - 1) зміни в законодавстві з цього приводу,
 - 2) з поважних причин, пов'язаних з безпекою операцій,
 - 3) зміни у функціональності продукту внаслідок технологічних змін, які унеможливають підтримку поточних обмежень і тому вимагають змін у цьому відношенні,
 - 4) зміни положень карткової організації, з позначкою якої видається картка, що потребують зміни щодо цього.
5. Порядок внесення змін до умов щодо лімітів операцій встановлено § 33.

§ 11

1. Картка може бути використана для цілодобових операцій з урахуванням абз. 2-4 нижче.
2. Банк залишає за собою право проводити модернізацію та технічне обслуговування системи обслуговування дебетової картки, під час якого може бути неможливо або ускладнено проведення операцій. Банк повідомляє Користувачів картки про заплановані дати перерв або труднощів в роботі з дебетовою картою шляхом розміщення інформації на сайті Банку та надає інформацію через інфолінію Банку.
3. Банк залишає за собою право відмовити у виконанні операції у випадках:
 - 1) неправильної автентифікації транзакції,
 - 2) недостатності коштів на рахунку або перевищення лімітів транзакцій,
 - 3) спроби здійснити операцію з використанням недійсної, неактивної, анульованої або заблокованої картки,
 - 4) блокування коштів на рахунку,
 - 5) блокування рахунку (відсутність можливості здійснення платежів, у тому числі внесення та зняття готівки, у тому числі зняття готівки), закриття рахунку або розірвання Договору,
 - 6) якщо це передбачено законом,
 - 7) спроби здійснити операцію за допомогою платіжної картки, випущеної до основного платіжного рахунку, за межами території держав-членів,
 - 8) якщо є підозра, що суб'єкт, який подає платіжне доручення щодо операцій з картою, не уповноважений це робити або що такий доступ є незаконним.
4. Банк інформує Користувача картки про відмову в проведенні операції та, за можливості, про причину відмови шляхом відображення або передачі повідомлення в пункті прийому картки, крім випадків, коли повідомлення про відмову або її причини заборонено законодавством або рішенням уповноважених органів.
5. Банк несе відповідальність за наслідки неналежного виконання операції або відмови від її здійснення відповідно до Цивільного кодексу Республіки Польща та Закону про платіжні послуги.

§ 12

1. Після отримання Банком або через одержувача запиту про згоду на проведення операції за допомогою платіжної картки, Банк надає згоду на здійснення цієї операції в межах суми коштів на рахунку, враховуючи ліміти операції, відповідні даному типу транзакції, блокуючи на рахунку, що дорівнює сумі операції, на яку надано згоду, з урахуванням абз. 2.
2. Якщо точна сума транзакції невідома на момент згоди Користувача картки на її проведення, Банк, надаючи згоду, зазначену в абз. 1, блокує кошти на рахунку лише за умови згоди Користувача картки на блокування визначеної максимальної суми коштів.
3. Якщо транзакція здійснюється у валюті, відмінній від валюти рахунку, заблокована сума може відрізнятися від суми, стягнутої з рахунку, оскільки сума транзакції може бути конвертована картковою організацією або Банком на інший обмін курс для цілей блокування, а інший для цілей розрахунків по транзакції. Різниця між сумою блокування та сумою розрахункової операції може призвести до виникнення недозвільної заборгованості на рахунку.
4. Банк розблоковує кошти, заблоковані на рахунку Власника, відповідно до абз. 1 і 2 вище, відразу після отримання платіжного доручення та інформації про конкретну платіжну операцію.

5. Розмір блокування, зазначеного в абз. 1-3, зменшує баланс, доступний на рахунку, доки транзакція не буде врегульована або поки блокування не буде припинено, залежно від того, що відбудеться раніше.
6. Максимальний час, після якого блокування знімається, якщо операція не проведена, становить 14 днів.
7. Якщо протягом строку, визначеного абз. 6, операція не проведена, блокування знімається, а залишок на рахунку збільшується на суму нерозрахованої операції.
8. Банк залишає за собою право дебетувати з рахунку суму операції, яку він отримає для розрахунку після закінчення терміну, зазначеного в абз. 6 та всі оплати та комісії, пов'язані з операцією, у день отримання операції для розрахунку.
9. Не всі транзакції, зокрема безконтактні, надсилаються до Банку на погодження, що не призводить до блокування. Сума такої операції розраховується на рахунку після отримання Банком цієї операції для розрахунку.

§ 13

1. Картка може бути затримана у разі:
 - 1) введення неправильного PIN-коду в банкоматі або в платоматі,
 - 2) спроби використати заблоковану, анульовану або недійсну картку в банкоматі чи в платоматі,
 - 3) некоректної роботи банкомату або в платоматі,
 - 4) несправності банкомату або в платоматі.
2. Якщо в банкоматі або в платоматі зберігається діюча та неанульована картка, Користувач картки зобов'язаний негайно повідомити про це Банку.

§ 14

1. Введення неправильного PIN-коду три рази протягом певного дня, навіть на різних пристроях, може призвести до блокування можливості здійснення операцій з використанням PIN-коду до кінця цього дня.
2. Якщо PIN-код втрачений або забутий, Користувач цієї картки повинен звернутися до Банку для отримання нового PIN-коду. Заявку необхідно подати у відділенні Банку або через сервіс телефонного банкінгу чи сервіс електронного банкінгу. Банк надасть новий PIN-код у спосіб, визначений у § 5.
3. Користувач картки може змінити PIN-код:
 - 1) в банкоматах обраних мереж, відповідно до інформації, наведеної в інформаційних матеріалах щодо картки,
 - 2) через сервіс електронного банкінгу, якщо Банк надає такий функціонал.
4. Зміна PIN-коду може вимагати використання картки та введення поточного PIN-коду або використання іншого методу посиленої автентифікації Користувача картки.

Розділ IV Розрахунки по операціях і валютний курс

§ 15

Власник зобов'язаний зберігати на рахунку залишок у розмірі, необхідному для розрахунків за проведеними операціями, а також зборів і комісій, належних Банку. У разі якщо Власник не забезпечить достатньої кількості коштів для розрахунків за здійсненими транзакціями, а також зборів і комісій, належних Банку, такий розрахунок може призвести до недозвільної заборгованості на рахунку.

§ 16

1. Моментом отримання платіжного доручення (операції, що підлягає розрахунку) за операцією, здійсненою з використанням картки, є момент отримання Банком платіжного доручення. Дата отримання платіжного доручення не залежить від Банку. Якщо Банк отримує платіжне доручення в день, який не є робочим днем, вважається, що доручення надійшло в перший робочий день після цього дня. Банк не списує кошти з рахунку до отримання платіжного доручення.
2. Банк розраховується за операцією за рахунком та належними до сплати комісій за цим рахунком не пізніше наступного робочого дня. Розрахунок відбувається в день зарахування операції на рахунок.
3. Рахунок ведеться у валюті, визначеній Договором. Усі операції, здійснені за допомогою карток (у валюті рахунку та в інших валютах), розраховуються Банком у валюті рахунку, а конвертація у валюту рахунку здійснюється через валюту розрахунків, якою є євро, відповідно до процедури зазначено в абз. 4 і 5.
4. Операції за картою, здійснені у валюті, відмінній від валюту рахунку та євро, конвертуються Mastercard у євро за курсом, застосованим цією організацією на день розрахунку. Курси Mastercard представлені на сайті www.mastercard.com.
5. Суми операцій, здійснених картою в євро, та суми, розраховані згідно з абз. 4 конвертуються у валюту

рахунку за довідковим курсом продажу іноземної валюти Банку, що діє на день проведення операції. Зміна значення базового обмінного курсу застосовується без попереднього повідомлення з негайним набранням чинності у разі зміни цього курсу Банком. Цей курс повідомляється Власникові:

- 1) на зазначення в описі реквізитів операції, до якої застосовано обмінний курс,
 - 2) за кожним зверненням Власника або Користувача картки, поданим телефоном на інфолінію Банку, безпосередньо у відділенні Банку або письмово на адресу Банку,
 - 3) на сайті Банку (www.pocztowy.pl).
6. Банк розраховується за рахунком за всіма операціями, здійсненими за картою, що надійшли до розрахунку, в тому числі за операціями, за якими не встановлено блокування, та стягує згідно з Договором усі комісії, пов'язані з користуванням картою та додатковими послугами, а також витрати, спричинені неналежним використанням картки.

§ 17

1. Перелік проведених операцій за картою та належних до сплати комісій є невід'ємною частиною виписки по рахунку та надається Банком у порядку, визначеному Договором, у тому числі Регламентом рахунку.
2. У зіставленні транзакцій Банк надає інформацію про:
 - 1) операції, здійснені з використанням карток, що дозволяють Власнику ідентифікувати операцію та її одержувача/платника,
 - 2) суму окремих операцій у валюті, в якій було списано кошти з рахунку,
 - 3) суму всіх комісій, пов'язаних з окремими операціями, та їх специфікацію, а також інформацію про відсотки, що належать Власнику,
 - 4) обмінний курс, застосований Банком для карток, розрахованих відповідно до § 16, абз 3, і сума цих операцій після конвертації валюти, якщо операція передбачала конвертацію валюти,
 - 5) дату розрахунку операції за рахунком.
3. Порядок повідомлення про неотримання виписки та доручень на складення виписки платіжних операцій або дублікату виписки визначено в Договорі та в Регламенті рахунків.

Розділ V Рекламация і відповідальність

§ 18

1. Власник картки або користувач, який має застереження щодо послуг, що надаються Банком, може подати рекламацию для розгляду Банком з урахуванням положень цього розділу. Рекламация можна подавати в будь-який час. Подання рекламации відразу після того, як Власнику картки / Користувачу стане відомо про будь-які застереження, полегшить і прискорить справедливий розгляд рекламации Банком.
2. Власник зобов'язаний контролювати надану Банком інформацію в обсязі операцій, здійснених за допомогою картки, та негайно повідомляти Банк про виявлені операції, не авторизовані Користувачем картки, неповні або неправильно проведені в порядку, визначеному абз. 3 цього розділу.
3. Власник може подати скаргу до Банку відповідно до абз. 11 цього розділу:
 - 1) письмово, безпосередньо у кожному відділенні Банку, поштовою відділенні або листуванням на адресу будь-якого з цих відділень, у тому числі за адресою, зазначеною в укладеному з Клієнтом Договорі (адреси відділень Банку та поштових відділень доступні на сайті www.pocztowy.pl) або за адресою зареєстрованого офісу Відділ обслуговування рекламаций банку, вул. Ягеллонська, 17, 85-959, Бидгощ або поштою в розумінні ст. 3 пункт 21 Закону від 23.11.2012 року - Закон про пошту, або надіславши її на адресу для електронного листування Банку, про яку йде мова у пункті 1 част. 2 цього Регламенту, після її активації,
 - 2) усно - телефоном за номером телефону: 52 3499 499 або особисто для протоколу під час відвідування Власником об'єкта, зазначеного в абз. 1 цього розділу,
 - 3) в електронній формі - через контактну форму, доступну на веб-сайті Банку www.pocztowy.pl або електронною поштою на електронну адресу: informacja@pocztowv.pl, або через електронний банкінг,
4. З метою ефективного розгляду рекламации, при її поданні Власник картки / Користувач повинен:
 - 1) надати свої контактні дані, такі як: ім'я, прізвище, адреса для листування, адреса електронної

- пошти, номер телефону,
2) надати детальний опис події чи проблеми,
3) додати відповідні документи щодо заявленої операції у вигляді копій будь-яких підтверджень, отриманих під час здійснення операції, або інших видів документів, що стосуються типу заяви.
5. На вимогу Власника Банк підтверджує, що рекламацію прийнято в узгоджений з Власником спосіб (стосується скарги, поданої не в письмовій формі). Припускається, що підтвердженням прийняття рекламації є надання номеру заявки Власнику під час її прийняття Банком, якщо сторони не домовилися про інше.
6. Якщо Власник не здійснить повідомлення, зазначене в абз. 2, протягом 13 місяців з дати списання з рахунку, до якого емітована платіжна картка, суми неавторизованої або неправильно проведеної операції або з дати, коли операція мала бути здійснена, вимоги Власника до Банку за ці транзакції не підлягають розгляду.
7. Положення абз. 6 не застосовується, якщо Банк не надав Власнику інформацію про операції відповідно до § 17 Регламенту.
8. Банк відповідає на рекламацію, подану в порядку, визначеному цим розділом, у письмовій формі або за допомогою іншого твердого носія, узгодженого з Власником, з тим, що Банк може надати відповідь на рекламацію електронною поштою лише на вимогу Власника.
9. Рекламації подані Власником, розглядаються Банком без затримки, але не пізніше 15 робочих днів з дати отримання рекламації. Для того, щоб банк дотримався терміну, достатньо надіслати відповідь до його закінчення.
10. В особливо складних випадках унеможливлення розгляду рекламації та надання відповіді у строк, зазначений у абз. 9 цього розділу, Банк в інформації, наданій Власнику, який подав рекламацію:
- 1) пояснює причину затримки;
 - 2) зазначає обставини, які необхідно встановити для розгляду справи;
 - 3) зазначає очікуваний строк розгляду рекламації та надання відповіді на неї, який не може перевищувати 35 робочих днів з дня отримання рекламації.
- У разі недотримання строку, визначеного абз. 9, а в окремих випадках закінчення строку, зазначеного в цьому розділі, рекламація вважається розглянутою відповідно до волі Власника.
11. Рекламації щодо врегулювання транзакції, з огляду на вимоги процесу розгляду рекламації поза Банком, повинні бути подані в письмовій формі.
12. Банк може вимагати від Власника надати Банку копію квитанції про здійснення операції або інший документ, що свідчить про обґрунтованість рекламації.
13. У разі надходження рекламації щодо операції, здійсненої Користувачем картки, який не є Власником картки, Банк може вимагати від Користувача картки підписання рекламації в письмовій формі.
14. Відповідно до положень абз. 6 цього розділу у разі здійснення неавторизованої Користувачем платіжної операції, Банк невідкладно, але не пізніше ніж до кінця робочого дня, наступного за датою повідомлення про виникнення несанкціонованої операції, за якою було списано кошти з рахунку, або після дати отримання відповідного повідомлення повернути Власнику суму неавторизованої платіжної операції або відновити дебетований рахунок до стану, в якому він існував би, якби неавторизована платіжна операція не відбулася. У такому разі дата валютування рахунку не може бути пізнішою за дату списання цієї суми. Банк не виконує обов'язки, що випливають з попереднього речення, якщо він має обґрунтовані та належним чином документально підтверджені підстави підозрювати шахрайство та письмово повідомляє про це органи, відповідальні за кримінальне переслідування.
15. Якщо Банк після отримання рекламації щодо дебетування рахунку Власника на суму неавторизованої платіжної операції разом з будь-якими відсотками, нарахованими у зв'язку з цією операцією, відновив дебетований рахунок до стану, який існував би в разі неавторизованого платежу, транзакція не відбулася, а потім рекламацію було розглянуто негативно, або якщо інша особа здійснила пряме повернення коштів на рахунок, то Банк має право знову дебетувати рахунок Власника на суму неавторизованої платіжної операції разом з належними відсотками. Це стягнення може призвести до незаконної заборгованості на рахунку.
16. Право на подання рекламації на умовах, встановлених цим пунктом, має також Користувач картки, який не є Власником, у складі виданої йому платіжної картки.

1. З урахуванням абз. 2 Власник несе відповідальність за транзакції, несанкціоновані Користувачем картки, до суми, еквівалента в польській валюті 50 євро, визначеної за середнім обмінним курсом, оголошеним Національним банком Польщі (NBP), що діє на дату транзакції, якщо несанкціонована транзакція є результатом:
 - 1) використання картки, яка була втрачена Користувачем або була викрадена у Користувача картки,
 - 2) привласнення картки.
2. Власник не несе відповідальності згідно з принципами, викладеними в абз. 1, якщо:
 - 1) Власник картки/Користувач не зміг ідентифікувати втрату, крадіжку чи незаконне привласнення картки до виконання платіжної операції, за винятком випадків, коли Власник картки/Користувач діяв навмисно, або
 - 2) втрата картки (карток) до виконання платіжної операції була спричинена діями чи бездіяльністю з боку співробітника, агента чи філії Банку чи суб'єкта, який надає йому технічні послуги, що підтримує надання платіжних послуг, у власності якого немає коштів, що є предметом платіжних операцій.
3. Власник несе відповідальність за повну суму несанкціонованих транзакцій Користувача картки, якщо Користувач картки спричинив їх навмисно або внаслідок умисного чи грубого необережного порушення принаймні одного із зобов'язань, зазначених у § 22 абз. 1 Регламенту.
4. Після повідомлення про блокування картки, зазначеного в §24 Регламенту, або якщо Банк не надає можливість зробити таке повідомлення в будь-який час, Власник не несе відповідальності за транзакції, не авторизовані Користувачем картки, крім випадків, коли Картка Користувача навмисно привела до них.

§ 20

1. Власник може вимагати від банку повернення суми авторизованої операції, ініційованої пунктом прийому картки (одержувачем) або через нього, з якого було списано кошти, якщо:
 - 1) на момент авторизації картки Користувачем не була вказана точна сума операції та
 - 2) сума операції перевищує суму, яку Власник міг очікувати, враховуючи тип і вартість попередніх операцій, здійснених Користувачем картки, положення договору та обставини, що мають значення для справи.
2. На вимогу Банку Власник зобов'язаний надати фактичні обставини, що свідчать про виконання умов, визначених абз. 1. Щоб продемонструвати виконання умови, зазначеної в абз. 1 п. 2, Власник не може посилається на причини, пов'язані з конвертацією валюти, якщо для визначення курсу обміну використовувався узгоджений з Банком довідковий курс.
3. Повернення, про яке йдеться в абз. 1 покриває повну суму транзакції, яку було списано з рахунку. Дата валютування зарахування коштів на рахунок Власника не може бути пізніше дати списання суми.
4. Власник не має права на повернення суми авторизованої операції, ініційованої пунктом прийому картки, якщо:
 - 1) Користувач картки дав згоду на здійснення операції безпосередньо Банку та
 - 2) інформація про майбутню операцію була передана Власником Банком або пунктом прийому картки в узгоджений з Банком або цим пунктом спосіб не менше ніж за 4 тижні до дати здійснення операції або
 - 3) інформація про майбутню операцію була надана Власнику Банком або пунктом прийому картки в узгоджений з ним спосіб не менше ніж за 4 тижні до дати здійснення операції.
5. Власник може подати заявку на повернення, згадане в абз. 1, протягом 8 тижнів з дати списання суми операції з рахунку.
6. Протягом 10 робочих днів з дати отримання вимоги про повернення коштів Банк повертає повну суму операції або надає обґрунтування відмови у поверненні із зазначенням органів, до яких Власник може звернутися, якщо він не повернеться. погодитися з обґрунтуванням, наданим Банком.

§ 21

Банк несе відповідальність перед Власником за невиконання або неналежне, у тому числі несвоєчасне, виконання доручення, пов'язаного з операцією, згідно з Регламентом рахунків.

Розділ VI Безпека і захист картки

§ 22

1. Користувач картки зобов'язаний:

- 1) захистити картку та її дані від втрати, знищення чи пошкодження,
- 2) зберігати картку та захищати індивідуальні дані автентифікації, включаючи PIN-код, з належною обачністю,
- 3) не зберігати картку разом з PIN-кодом,
- 4) невідкладно повідомляти Банк про втрату картки, пошкодження картки або отримання неуповноваженою особою інформації щодо інших даних автентифікації, у тому числі PIN-коду,
- 5) не надавати стороннім особам картку та інші дані автентифікації, у тому числі PIN-коду,
- 6) нерозголошення даних картки з іншою метою, окрім здійснення транзакції чи повідомлення про втрату картки,
- 7) негайно повідомляти про втрату мобільного телефону (включаючи SIM-карту) або змінювати номер мобільного телефону, який використовується у зв'язку з послугою 3-D Secure та іншими методами автентифікації платіжних доручень, і не надавати цей телефон третім особам.

2. Власник несе відповідальність за невиконання положень абз. 1 Користувачем картки.

3. Якщо у Банку виникнуть підозри щодо несанкціонованого використання картки, Банк може зв'язатися з Власником по телефону або через SMS для підтвердження операції. Можливість зв'язку через SMS не поширюється на операції, щодо яких Банк не отримав запит на згоду на здійснення операції від продавця.

§ 23

Ніхто і ні за яких обставин не має права вимагати від Користувача картки розкриття PIN-коду або його частини.

Розділ VII Анулювання і блокування картки

§ 24

1. У разі втрати, крадіжки, привласнення або несанкціонованого використання картки або несанкціонованого доступу до картки Користувач картки, а також Власник або законний представник, який не є Користувачем картки, якому стало відомо про обставини, зазначені в цьому розділі, зобов'язаний негайно повідомити про цей факт Банку для анулювання картки.

2. Заяву про анулювання картки необхідно оформити:

- 1) за телефоном за номером для анулювання карток, доступним цілодобово, вказаним на картці, в інформаційних матеріалах, що додаються до картки, та на сайті Банку, або
- 2) через сервіси: телефонний банкінг або електронний банкінг (якщо такий функціонал доступний для особи, що повідомила).

3. Якщо неможливо подати заперечення у спосіб, зазначений у абз. 2, Користувач картки, а також Власник або законний представник, який не є Користувачем картки, зазначений у абз. 1 цього розділу здійснює це особисто, письмово, у будь-якому відділенні Банку.

4. Банк має право вимагати від Користувача картки, Власника або законного представника, зазначеного в цьому розділі, письмове підтвердження анулювання картки з описом обставин цієї події.

5. Якщо картку заблоковано внаслідок викрадення картки або несанкціонованого використання картки, Користувач картки, Власник або законний представник зобов'язані повідомити про цей факт також Поліцію.

§ 25

1. Анульована картка не може використовуватись. Якщо таку картку віднайдено, її необхідно остаточно знищити, щоб картокою не можна було користуватися (не стосується віртуальної картки в цифровій версії). У разі невиконання цього зобов'язання Власника несе відповідальність за операції, здійснені за цією картокою.

2. Користувач картки або його представник повинні негайно повідомити Банк про повернення анульованої картки, підтвердивши при цьому знищення картки.

§ 26

1. Якщо картку анульовано Користувачем картки або його законним представником або Власником, зазначеним у § 24 Регламенту, замість неї Банк може на прохання Користувача картки чи його законного представника видати нову картку, з новим номером, з урахуванням абз. 3 і 4 цього розділу. У такому разі Договір автоматично продовжується до останнього дня дії нової картки.
2. Випуск нової платіжної картки замість анульованої платіжної картки, зазначеної в абз. 1, відбувається на умовах, зазначених у § 5 Регламенту, з обмеженнями операцій, визначеними відповідно до § 10 Регламенту.
3. Власник або його законний представник має право відмовитися від випуску іншої платіжної картки замість анульованої картки. Про відмову необхідно повідомити, якщо Картку анулює Власник або законний представник із повідомленням про втрату Картки. Така відмова означає припинення дії Договору в рамках цієї картки.
4. Банк може відмовити у видачі платіжної картки замість анульованої у випадку, зазначеному в § 7 абз. 6 пункту 1 цього Регламенту.

§ 27

1. Банк має право заблокувати або анулювати картку:
 - 1) з поважних причин, пов'язаних з безпекою картки,
 - 2) у зв'язку з підозрою про несанкціоноване використання картки або умисне спричинення несанкціонованої операції.
2. Про блокування або анулювання картки Банк повідомляє Користувача картки перед її блокуванням, а якщо це неможливо – одразу після її блокування. Повідомлення здійснюється по телефону, а якщо немає можливості повідомити по телефону, письмово з урахуванням абз. 3.
3. Банк не повідомляє Користувача картки про блокування або блокування картки, якщо це вимагається з міркувань безпеки або заборонено окремими положеннями законодавства.
4. Банк розблоковує картку або замінює картку на нову, якщо відпали підстави для збереження блокування чи анулювання.

Розділ VIII Додаткові послуги

§ 28

1. Банк може надавати Власнику або іншому Користувачу картки пов'язані з картою послуги чи продукти, в тому числі страхування, надалі – додаткові послуги. У разі, якщо продукти чи послуги, про які йде мова у передньому реченні, пов'язані з платежами, заява про їх надання подається Власником
2. Інформація про додаткові послуги, включаючи умови їх надання, буде надана до укладення Договору або, у разі надання послуг після укладення Договору, пізніше разом із заявою, або у вигляді окремого повідомлення та буде розміщено на сайті Банку.
3. Перед початком користування додатковими послугами Користувачі Картки зобов'язані ознайомитися з умовами надання цих послуг.
4. У разі надання додаткових послуг, покриття яких не пов'язане з будь-якими платежами, здійсненими особою, на яку поширюється ця послуга, Власник або інший користувач картки може охоплюватися додатковою послугою без необхідності подання додаткового волевиявлення за умови, що така процедура є результатом домовленості Банку з постачальником цієї послуги.
5. У разі надання додаткових послуг згода Користувача картки на оплату даної послуги або відмова від цієї послуги здійснюється в порядку, визначеному детальними умовами надання цієї послуги та за бажанням Власника. Висловлення згоди на підключення додаткової послуги відбувається після прийняття умов надання цієї послуги.
6. Користувач картки, який користується додатковими послугами, зобов'язується дотримуватись положень щодо цих послуг.
7. Умовою користування вибраними додатковими послугами може бути згода на надання персональних даних Користувача картки особам, які співпрацюють з Банком у сфері надання додаткових послуг.
8. Банк з урахуванням абз. 5, може нараховувати або стягувати з суб'єкта, що надає цю послугу, додаткові

комісії, відповідно до чинного Тарифу оплат та комісій. Внесення змін до Тарифу оплат і комісій у зв'язку з впровадженням або зміною додаткових послуг здійснюється в порядку, визначеному §33.

9. Про зміни умов надання додаткових послуг суб'єктами, що надають ці послуги, Банк письмово повідомляє Користувача картки та розміщує інформацію на сайті Банку.

Розділ IX Повідомлення про розірвання, відмова від договору та розірвання договору

§ 29

1. Власник має право відмовитися від Договору протягом 14 днів з моменту отримання першої картки, якщо з використанням цієї картки не проводилися операції.
2. Якщо Банк не виконав своїх зобов'язань щодо надання Власнику інформації, необхідної відповідно до Закону про платіжні послуги, Власник може відмовитися від Договору в будь-який час, але не пізніше ніж протягом 30 днів з дати отримання необхідної інформації.
3. Власник рахунку може повідомити про зняття коштів: у письмовій формі та за допомогою послуги телефонного банкінгу або електронного банкінгу (за умови, що така функція доступна Власнику в певній послугі), однак, щоб зберегти термін для відмови достатньо надіслати заяву на адресу Банку або подати заяву до закінчення зазначеного терміну.
4. У випадках, зазначених у абз. 1 - 3, Банк відшкодовує комісії, пов'язані з випуском платіжної картки та обслуговуванням дебетової картки, якщо такі комісії стягувалися.
5. Якщо Власник користується додатковими послугами, пов'язаними з картою, на підставі договору, укладеного між Банком та суб'єктом, що надає цю послугу, відмова від Договору набуває чинності також щодо договору про додаткову послугу.
6. У разі відмови Власника від Договору відповідно до положень цього розділу, Договір вважається недійсним, і сторони зобов'язані повернути взаємні вигоди відповідно до положень цього розділу.
7. Після розірвання Договору картку, видану на її основі, необхідно остаточно знищити, унеможливаючи її використання (не стосується віртуальної картки в цифровій версії). Якщо картку не знищено, Власник несе відповідальність за операції, здійснені за допомогою картки.
8. Відмова діє для картки, якої вона стосується.

§ 30

1. Договір припиняється у разі:
 - 1) розірвання Договору Власником - після закінчення строку попередження,
 - 2) розірвання Договору Банком - після закінчення строку попередження,
 - 3) смерті власника або втрати ним дієздатності;
 - 4) домовленості сторін про розірвання Договору - в дату, визначену сторонами в цьому договорі.
2. Відмова від картки може бути здійснена Власником або його законним представником або Користувачем картки в письмовій формі або через послугу телефонного банкінгу чи послугу електронного банкінгу (якщо така можливість була доступна для Користувача картки), з врахуванням, що Користувач картки може відмовитися від платіжної картки, виданої для себе, а Власник може в будь-який час відмовитися від платіжної картки, виданої для себе та іншого Користувача картки, який не є Власником.
3. Власник може розірвати Договір у будь-який час. Розірвання Договору діє по відношенню до конкретної картки, щодо якої було подано повідомлення про розірвання або відмова.
4. Банк може розірвати Договір у випадках:
 - 1) виявлення, що інформація або документи, надані Власником зв'язку з укладенням та виконанням Договору, не відповідають фактам, це не стосується явних орфографічних помилок,
 - 2) порушення Власником або Користувачем картки положень Договору та Регламенту у сфері безпеки та захисту карток, зазначених у § 22 Регламенту,
 - 3) неотримання картки Користувачем картки відповідно до § 5 абз. 8 Регламенту,
 - 4) якщо на рахунок не надходять платежі, в тому числі готівкові, і на рахунок є нульовий або від'ємний баланс протягом не менше 6 місяців поспіль,
 - 5) якщо неможливо застосувати заходи фінансового забезпечення відповідно до Закону від 01 березня 2018 року «Про протидію відмиванню доходів і фінансуванню тероризму».
5. У разі розірвання Договору відповідно до абз. 1 цього розділу Банк блокує платіжну картку, емітовану на підставі цього Договору.

6. Договір розривається шляхом розірвання Власником або Банком у письмовій формі з попередженням за 30 днів.
7. Розірвання Договору Власником вважається дійсним після його доставки до Банку або подання у відділенні.
8. Заява про розірвання Договору надсилається Банком Власнику поштою (листом) на адресу Власника для листування, вказану в Договорі.
9. Комісії за надання послуг за Договором, що стягуються періодично, належать Банку лише протягом терміну дії Договору. Комісії сплачені наперед у разі розірвання Договору, повертаються пропорційно.
10. У разі розірвання Договору платіжну картку, емітовану за цим Договором, необхідно остаточно знищити, унеможливаючи її використання (не поширюється на віртуальну картку в цифровій версії). Якщо картку не знищено, Власник несе відповідальність за операції, здійснені за допомогою картки.

§ 31

Розірвання або закінчення терміну дії договору про обслуговування платіжного рахунку, для якого емітована платіжна картка, прирівнюється відповідно до припинення або закінчення строку дії Договору. Положення § 30 абз. 5, 7, 9-10 застосовуються відповідно.

§ 32

Розірвання Договору не звільняє Власника від обов'язку погасити всі фінансові зобов'язання, що виникли внаслідок використання платіжної картки, емітованої за Договором, також після припинення Договору, у тому числі ті, що виникли внаслідок операцій, здійснених Користувачем картки та розрахованих після закінчення Договору.

Розділ X Зміни Регламенту і Тарифу

§ 33

1. Банк залишає за собою право вносити зміни до Тарифу оплат і комісій на умовах, визначених Договором, у тому числі визначених у Регламенті рахунків.
2. Зміни до положень Регламенту вносяться Банком у разі:
 - 1) внесення змін до пропозиції Банку щодо розширення обсягу послуг чи продуктів або модифікації існуючих послуг чи продуктів, на які поширюється дія Регламенту,
 - 2) зміни умов видачі та роботи карток на польському чи міжнародному ринку, у тому числі пов'язані з технологічними змінами чи змінами положень карткової організації,
 - 3) внесення змін до законодавства в частині, передбаченій Регламентом,
 - 4) відповідність Банку найкращим практикам банківського чи фінансового сектору, які впливають із рекомендацій та рекомендацій наглядових органів та Асоціації польських банків у межах, охоплених Регламентом.
3. Банк повідомляє Власника про будь-які зміни до цього Договору, включаючи Регламент, не пізніше, ніж за 2 місяці до запропонованої дати набрання чинності, у письмовій формі, якщо інше не передбачено Договором.
4. Власник має право до дати набрання чинності запропонованими змінами розірвати Договір без сплати будь-яких комісій з дати повідомлення Власника про зміни, але не пізніше дати, коли зміни застосовано.
5. Якщо Власник не заперечує проти запропонованих змін, він погоджується з їх введенням. Заперечення проти запропонованих змін призведе до закінчення терміну дії Договору в день, що передує даті набрання чинності запропонованими змінами, без стягнення будь-яких комісій у цьому відношенні відповідно до положень §30 абз. 9-10 і §32 Регламенту.
6. Власник зобов'язаний негайно ознайомити Користувачів Картки зі змістом змінених положень Регламенту.
7. Комісії, за винятком комісій за конвертацію валюти, що стягуються Банком за міжнародні платежі в євро, такі ж, як комісії за відповідні внутрішні платежі такої самої вартості в злотах.

Розділ XI Прикінцеві положення

§ 34

1. Власник зобов'язаний негайно повідомляти Банк про зміни реквізитів Власника та інших Користувачів картки, якщо вони стали йому відомі, зокрема номера телефону та поштової адреси. Користувач картки зобов'язаний негайно повідомляти Банк про зміну своїх даних, зокрема номера телефону.
2. Зміна персональних даних, адресних даних та ознак документа, що посвідчує особу Власника або іншого Користувача картки, відбувається на умовах, викладених у Регламенті рахунків.
3. У разі зміни ідентифікаційних даних Користувача картки, зазначених на картці, Власник зобов'язаний надати в письмовій формі новий зразок підпису Користувача картки, яким є зразок підпису на зворотному боці картки.

§ 35

Банк залишає за собою право записувати телефонні розмови з Власником, законним представником або Користувачами картки для доказових цілей та покращення якості пропонуваного послуг.

§ 36

1. У всіх спорах, що виникають із цього Договору, Власник має можливість позасудового вирішення спору, тобто шляхом посередництва або врегулювання справи в Арбітражному суді при Комісії з фінансового нагляду, надіславши відповідну заповнену форму на адресу суду. Арбітражний суд при КФН є постійно діючим незалежним судом, до компетенції якого входять вирішення спорів між учасниками фінансового ринку, зокрема між суб'єктами нагляду КФН, та отримувачами їх послуг. Арбітражний суд розглядає справи, якщо ціна спору становить щонайменше 500,00 злотих, а також щодо немайнових прав. У разі, якщо це виправдано особливою складністю або прецедентним характером справи, а також коли справа порушує особливо важливе правове питання або питання, що стосується більш широкої групи одержувачів фінансового ринку, Голова Арбітражного суду може прийняти рішення про розгляд справи, вартість якої нижча ніж 500,00 злотих. Форми доступні на веб-сайті КФН www.knf.gov.pl, вкладка: Для споживачів / Арбітражний суд.
2. У разі виникнення сумнівів або суперечок, пов'язаних з виконанням Договору, Власник або Користувач картки може звернутися за допомогою до міських та окружних захисників прав споживачів.
3. Після вичерпання процедури подання скарги в Банку або неотримання відповіді від Банку на скаргу протягом строків, зазначених у § 18 абз. 9 і 10 Власник має право подати письмову заяву про врегулювання спору щодо грошових вимог, вартість яких не перевищує 12 000 злотих, що виникли внаслідок невиконання або неналежного виконання Банком Договору, безпосередньо до Банківського споживчого арбітра, що діє при Асоціації польських банків, вул. Кручковського, 8, 00-380, Варшава. Порядок провадження перед банківським арбітром, у тому числі правила вирішення спору, регулюється Правилами банківського арбітражу для споживачів, доступними на веб-сайті Асоціації польських банків (www.zbp.pl). Банківський арбітр із захисту прав споживачів має право здійснювати провадження щодо позасудового вирішення споживчих спорів, про що йдеться в Законі від 23 вересня 2016 року про позасудовий розгляд споживчих спорів.
4. У разі вичерпання процедури розгляду скарги в Банку, зазначеної в § 18 Регламенту, та неприйняття Банком претензій Власника, а також у разі позитивної розгляду скарги Банком, коли Банк прострочив зазначений у відповіді на скаргу термін виконання дій, що впливають з неї, однак не більше 30 днів з моменту отримання відповіді Банком на скаргу, Власник має право звернутися із заявою про розгляд справи до фінансового речника за адресою Ал. Єрозолимські, 87, 02-001, Варшава, у порядку, зазначеному на сайті www.rf.gov.pl. Фінансовий речник має право здійснювати процедури позасудового вирішення споживчих спорів, про які йдеться в Законі від 23 вересня 2016 року про позасудове вирішення споживчих спорів.
5. Власник має право подати скаргу до Управління фінансового нагляду Польщі на діяльність Банку, якщо така діяльність порушує закон, письмово на адресу: вул. Пенькна, 20, 00-549, Варшава, абонентська скринька 419 або в електронному вигляді за формою в порядку, зазначеному на сайті www.knf.gov.pl.
6. Незважаючи на вищесказане, Власник має право подати позов проти Банку (за місцезнаходженням відповідача) до місцево компетентного суду загальної юрисдикції, в тому числі Районного суду у Бидгощі, I цивільний відділ, 85-023 Бидгощ, вул. Торуньська, 64А як суду загальної юрисдикції відповідача у справах про майнові права до 75 000,00 злотих, а у справах про майнові права понад 75 000,00 злотих до Окружного суду в Бидгощі, I цивільний відділ, вул. Вали Ягеллонські, 2, 85-128, Бидгощ.
7. Банк несе відповідальність за правильне виконання операції на умовах, викладених у §18 Регламенту. Це не виключає права Власника на компенсацію на загальних засадах.

§ 37

1. Договір укладається польською мовою, протягом терміну дії договору сторони спілкуються цією мовою.
2. Спосіб зв'язку між Банком та Власником картки чи Користувачем, у тому числі спосіб подання розпоряджень Власником картки чи Користувачем картки та спосіб надання інформації Банком, зазначається в окремих випадках у Договорі, у тому числі в Регламенті.
3. Протягом строку дії Договору Власник може в будь-який час вимагати ознайомлення з положеннями цього Договору, в тому числі з додатками до Договору та Регламенту, а також інформацію про адреси відділень Банку та агентів Банку, в яких діяльність, яка є актуальною для цілей спілкування з Банком, зазначена в § 2 абз. 6 Регламенту, здійснюється в паперовій формі або на довгостроковому носії, а також за згодою - електронною поштою.
4. Протягом терміну дії Договору Власник може в будь-який час вимагати надання йому інформації про операції, здійснені в узгодженому порядку. За надання інформації, зазначеної в попередньому реченні, Банк може стягувати комісію, якщо така інформація надається частіше, ніж вимагається відповідно до чинного законодавства, або якщо Власник просить надати цю інформацію за допомогою засобів зв'язку, відмінних від зазначених у Договорі, а також якщо ця інформація відрізняється від тієї, яку Банк зобов'язаний надати відповідно до чинного законодавства.

§ 38

У питаннях, які не охоплюються цим Договором, включаючи Регламент, застосовується Регламент рахунків і загальноприйняті положення польського законодавства, зокрема: Закон про банківську діяльність, Цивільний кодекс РП, Закон про платіжні послуги.

§ 39

Положення Регламенту щодо обмежень суми та операційних відмінностей для неповнолітніх та обмежено дієздатних осіб, що містяться в § 10 абз. 1, § 24 абз. 1, 3, 4 і 5, § 25 абз. 2, § 26 абз. 1 і 3, § 30 абз. 2 дійсні для нових договорів і заяв про картку, поданих до цих договорів з 1 червня 2020 року, якщо договором не передбачено інше.