

РЕГЛАМЕНТ видачі та використання платіжних карток для рахунків фізичних осіб у АТ «Банк «Росztowy»

У ЦЬОМУ РЕГЛАМЕНТІ МИ ОПИСУЄМО ПРАВИЛА ВИПУСКУ ТА ВИКОРИСТАННЯ ПЛАТІЖНИХ
КАРТОК ДЛЯ РАХУНКІВ ФІЗИЧНИХ ОСІБ.

Вересень 2025 року

ЗМІСТ

РОЗДІЛ I. Загальні положення	4
Що охоплює цей регламент?	4
Як читати регламент	4
Як працює картка та хто за неї відповідає	4
РОЗДІЛ II. Як ми видаємо картку	5
Як ми доставляємо вашу картку	7
Як замінити картку, якщо вона пошкоджена або дані на ній змінилися?	8
Як поновити картку до закінчення терміну її дії	9
Коли ми не поновлюємо картку або не змінюємо її тип	10
РОЗДІЛ III. Хто може користуватися картою і за яких умов?	11
Методи автентифікації транзакцій	12
Відмова від прийняття транзакції	14
Які обмеження застосовуються до транзакцій з картою?	15
Як працює блокування коштів для транзакцій з картою?	17
Коли картка може бути вилучена банкоматом або терміналом для внесення готівки? ..	18
Які правила блокування PIN-кодом?	18
РОЗДІЛ IV. Розрахунки за транзакції та обмінний курс	18
Яку інформацію містить виписка про транзакцію?	19
РОЗДІЛ V. Скарги та відповідальність	20
Коли можна подати скаргу?	20
Як можна подати скаргу?	20
Яку інформацію має містити скарга?	21
Які документи ми можемо у вас запросити?	22
Коли ви несете відповідальність за несанкціоновані транзакції?	22
Коли можна подати запит на повернення коштів за авторизовану транзакцію?	23
Коли відшкодування не надається	23
Наша відповідальність	24
РОЗДІЛ VI. Безпека та захист картки	24
РОЗДІЛ VII. Блокування та скасування картки	25
Коли слід повідомляти про втрату або несанкціоноване використання вашої картки? ...	25
На яких умовах ми видаємо нову картку?	26

Коли ми можемо заблокувати або анулювати картку?.....	27
РОЗДІЛ VIII. Додаткові послуги	27
На яких умовах ми надаємо вам додаткові послуги?	27
РОЗДІЛ IX. Припинення, вихід та розірвання Договору	28
Коли і як ви можете відмовитися від Договору?	28
Які наслідки виходу з Договору?	29
Як відмовитись від картки.....	29
Коли і як Договір може бути розірвано	30
Які правила розірвання Договору?	30
Які наслідки розірвання договору платіжного рахунку?	31
РОЗДІЛ X. Зміни до Регламенту та Тариф комісій та оплат	31
Як ми можемо змінити Тарифи та комісії?	31
Як ми можемо змінити регламент?	31
РОЗДІЛ XI. Прикінцеві положення.....	32
Як повідомити про зміни у ваших даних	32
Як ми можемо мирно вирішити спір, що виникає з Договору?	33
Що ви можете зробити після завершення процедури подання скарги?	33
Як і якою мовою ми з вами спілкуємося?	34
Яку інформацію ви можете у нас запросити?	35
Які правила ми застосовуємо?	35
ГЛОСАРІЙ	35

РОЗДІЛ І. Загальні положення

Що охоплює цей регламент?

1. У регламенті визначено принципи, на яких:
 - a. ми видаємо вам **картки**,
 - b. можна використовувати картки,
 - c. ми розраховуємось з використанням карток,
 - d. ми надаємо інші послуги, пов'язані з картками,
 - e. ви можете подавати скарги,
 - f. ми або ви можемо розірвати **Договір видачі** картки.

Як читати регламент

2. Коли ми пишемо:
 - a. **Ми** – маємо на увазі АТ «Банк «Розтowy»,
 - b. **Ви** – ми маємо на увазі власника рахунку, тобто будь-яку фізичну особу, з якою ми уклали Договір про платіжний рахунок та картку, а у випадку спільного рахунку – кожного зі співвласників рахунку.
3. У цьому Регламенті ми використовуємо деякі терміни з певними значеннями. Ми пояснили всі ці терміни в глосарії в кінці цього Регламенту. Під час першої згадки цих термінів у цьому Регламенті вони виділені **жирним шрифтом**.

Як працює картка та хто за неї відповідає

4. Картка, яку ми вам видаємо, використовується для використання коштів, накопичених на вашому **рахунку**, шляхом здійснення транзакцій та інших операцій, описаних у цьому регламенті.

ПРИКЛАД

Марія використовувала свою картку для оплати покупок у магазині та зняття готівки в банкоматі. Ось так ви використовуєте кошти, накопичені на вашому рахунку.

5. Видана вам картка залишається нашою власністю.
6. Ви зобов'язані ознайомити **Користувача картки**, який не є власником рахунку, зі змістом **Договору, що зв'язує нас з вами**, включаючи цей регламент.
7. Ви несете відповідальність за використання карток, виданих до вашого рахунку, відповідно до укладеного Договору, включаючи цей регламент.
8. Ви можете:
 - a. видати розпорядження щодо:
 - картки, виданої до вашого рахунку,
 - картки інших користувачів карток, виданої до вашого рахунку, якщо вони не є її власниками, та

- b. отримати інформацію щодо :
 - картки, виданої вам,
 - картки інших користувачів карток, виданої до вашого рахунку, якщо вони не є її власниками.
- 9. Користувач картки, який не є власником рахунку, може лише видавати розпорядження та отримувати інформацію, що стосується виданої йому картки.
- 10. Ви можете подати письмові інструкції щодо карток або нашого Договору особисто в наших відділеннях або надіславши їх на нашу адресу.

ПРИКЛАД

Пан Кшиштоф хотів змінити ліміт на своїй картці. Він подав письмову заяву про намір до нашого офісу. Він не зміг змінити ліміт на картці, виданій його дружині, оскільки вона є співвласником рахунку, а не уповноваженим представником.

- 11. Ми надаємо вам можливість користуватися **послугою електронного банкінгу** на підставі окремого Договору на цю послугу.
- 12. Коли ми посилаємося на письмове повідомлення, надане нами в цьому регламенті, ми маємо на увазі:
 - a. повідомлення, надіслане вам поштою на вказану вами адресу для листування, або
 - b. повідомлення, надіслане електронним способом на вказану вами адресу електронної пошти, або
 - c. іншим усталеним методом.
- 13. Якщо це технічно неможливо, ми надішлемо вам повідомлення поштою на вашу поштову адресу. Це не порушує Договір між вами та нами.

ВИЗНАЧЕННЯ

Письмове повідомлення – це, наприклад, лист, надісланий поштою на вашу адресу для листування.

РОЗДІЛ II. Як ми видаємо картку

- 1. Згідно з цим Договором, ми можемо видати лише одну картку певного типу даному Власнику картки для даного рахунку. Однак ми можемо вирішити випустити більше однієї картки одного типу. Типи карток, які можуть бути видані для даного рахунку, зазначені на нашому веб-сайті. Це правило також поширюється на картки, які поновлюються або видаються замість раніше заблокованих карток.
- 2. Ми видаємо картку на підставі заяви, поданої вами під час укладення Договору або пізніше, з урахуванням пунктів 3, 4 та 5 цього розділу.
- 3. Ви можете подати заяву на отримання **картки**:
 - a. письмово або
 - b. через **телефонний банкінг** або

- c. через сервіс електронного банкінгу або
- d. іншим способом, наданим нами.

ПРИКЛАД

Анна хотіла картку для свого рахунку. Тож вона подала заяву на отримання картки через мобільний додаток.

- 4. Якщо за отриманням картки звертається **неповнолітня особа** або **особа з обмеженою дієздатністю (тобто недієздатна особа)**, нам потрібна згода іншого співвласника рахунку або його законного представника на видачу картки. Ми не видаємо картки недієздатним особам.
- 5. Ви можете подати заяву на отримання картки:
 - a. для себе або
 - b. для **Довіреної особи**, яку ви уповноважуєте здійснювати операції вашого їхнього імені та за вашим дорученням.
- 6. Принципи та порядок встановлення довіреності до рахунку визначені в Регламенті рахунків.
- 7. Ми випускаємо платіжні картки лише одного типу, зазначеного нами, для Основного платіжного рахунку.
- 8. Заява про видачу картки є додатком до Договору.
- 9. Протягом 30 календарних днів з моменту отримання нами вашої заявки на отримання картки:
 - a. ми видаємо картку або
 - b. ми повідомимо вас у погоджений спосіб про відмову у видачі картки.
- 10. Ми можемо відмовити у видачі картки, якщо:
 - a. ми виявляємо, що інформація або документи, надані вами або Власником Картки, якому ми видаємо картку, є фактично неточними, за винятком очевидних друкарських помилок;
 - b. раніше укладений Договір щодо картки, виданої тому ж власнику картки або на прохання того ж власника картки, був розірваний нами з вини власника картки або власника картки;
 - c. договір перебуває у періоді попередження про розірвання;
 - d. заявка на картку була подана раніше для даного Користувача картки, або він/вона наразі використовує картку даного типу, видану для того самого рахунку, або
 - e. ми не можемо застосовувати заходи фінансової безпеки відповідно до Закону Республіки Польща від 1 березня 2018 року про боротьбу з відмиванням грошей та фінансуванням тероризму.

ПРИКЛАД

Пан Міхал вказав неправильний номер посвідчення особи у своїй заяві на отримання картки. Ми відмовилися видавати картку, доки не вирішили цю невідповідність.

11. В електронному банкінгу вам/іншому користувачеві картки можуть бути надані реквізити картки, що дозволяють вам здійснювати транзакції через мобільний пристрій або здійснювати транзакції дистанційно.
12. Договір про видачу картки є дійсним для відповідної картки та укладається з дати отримання нами вашої заявки на картку, за умови, що ми не скористаємося своїм правом відмовити у видачі картки відповідно до абз. 10 цього Розділу. Якщо ми відмовимося у видачі картки відповідно до абз. 10 цього Розділу, Договір про видачу картки вважається недійсним.
13. Договір про видачу картки укладається на певний термін, до останнього дня місяця, зазначеного на картці як термін дії картки, з урахуванням пунктів 32 та 34 цього розділу.

Як ми доставляємо вашу картку

14. Ми надішлемо фізичну картку на платіжну адресу, але ми не приймаємо адреси поштових скриньок.
15. **Біометричну картку** ми надсилаємо разом з електронним зчитувачем, який дозволяє зареєструвати біометричний шаблон відбитка пальця.
16. **PIN-код до картки** ви можете встановити самостійно в сервісі електронного банкінгу.
17. Для **віртуальних** та біометричних карток це єдиний спосіб отримати PIN-код; для інших карток можливо надіслати PIN-код на адресу для листування, вказану до рахунку.
18. За надсилання PIN-коду поштою ми стягуємо плату у розмірі, зазначеному в Тарифі оплат і комісій.

ПРИКЛАД

Пан Марек, який користується послугами онлайн-банкінгу, замовив картку для свого рахунку та попросив надіслати PIN-код поштою. Він отримав картку та PIN-код окремо, надіслані на вказану поштову адресу. Ми стягнули плату за надсилання PIN-коду відповідно до Тарифу оплат і комісій.

19. Якщо ми не доставимо картку протягом 30 днів з моменту подання вашої заявки на видачу картки, або якщо ми не доставимо ваш PIN-код протягом терміну, зазначеного у пункті 20(а) цього розділу, або якщо ми не надамо інформацію про те, що вам було відмовлено у видачі картки, вам слід зв'язатися з нами:
 - а. телефоном через нашу гарячу лінію або
 - б. особисто в нашому відділенні,з метою визначення причин неотримання відправлення та подальшої процедури.
20. Якщо ми надішлемо вам PIN-код поштою, ви повинні негайно повідомити нас, у випадку:

- a. неотримання PIN-коду протягом 30 календарних днів з моменту отримання картки або
- b. отримання пошкодженого конверта з PIN-кодом.

ПРИКЛАД

Пані Катажина не отримала конверт із PIN-кодом до її картки. Вона зателефонувала на нашу гарячу лінію, і після підтвердження її особистої інформації ми прийняли запит на повторне надсилання PIN-коду.

- 21. Після отримання повідомлення, згаданого у пункті 20 вище, ми надамо вам новий PIN-код.
- 22. Відразу після отримання картки Власник картки повинен:
 - a. підписати відповідно до зразка підпису на Договорі, якщо на картці є відповідне поле,
 - b. зареєструвати біометричний шаблон відбитка пальця на біометричній картці, якщо Користувач картки бажає використовувати біометричну автентифікацію.
- 23. Видана картка неактивна (ви не можете здійснювати операції з нею, з урахуванням положень абз. 11 цього розділу).
- 24. Ви, як і будь-який інший власник картки, активуєте картку відповідно до детальної інформації, надісланої разом із картою.
- 25. Першу транзакцію з фізичним використанням активної картки слід здійснити шляхом введення PIN-коду.

ПРИКЛАД

Отримавши картку, Анна активувала її в мобільному додатку. Вона вперше використала картку в магазині, ввівши свій PIN-код.

- 26. Ми стягуємо комісію за використання картки у розмірі, зазначеному в Тарифі оплат і комісій, незалежно від того, чи активовано картку Користувачем картки.
- 27. Якщо ви або інший Користувач картки не заберете посилку з картою, незважаючи на те, що її було відправлено правильно, ми заблокуємо її, щойно посилка з картою повернеться до нас.
- 28. Ви та будь-який інший користувач картки можете самостійно встановити або змінити PIN-код картки через наш сервіс електронного банкінгу.

Як замінити картку, якщо вона пошкоджена або дані на ній змінилися?

- 29. Якщо картка пошкоджена або ідентифікаційні дані власника картки змінилися, ми видамо нову картку замість існуючої разом з новим PIN-кодом (якщо власник картки обрав отримання PIN-коду поштою) на основі заяви, поданої вами або іншим власником картки. Ви можете подати заяву у спосіб, як описано в абз. 3 та 4 цього розділу.

ПРИКЛАД

Анна помітила тріщину на своїй картці. Вона подала заяву на нову картку через мобільний додаток, а після отримання сама встановила PIN-код.

30. Після отримання заяви, зазначеної в Розділі 29, ми анулюємо існуючу картку. Ви або інший Власник картки повинні негайно знищити картку таким чином, щоб унеможливити її подальше використання (це не стосується віртуальних карток). Власник картки несе відповідальність за будь-які наслідки незнищення картки.

31. Нова картка:

- a. ми видаємо з новим номером та термін дії, і
- b. ми надаємо її вам разом із новим PIN-кодом на умовах, описаних вище у підрозділі «Як ми доставляємо картку».

Як поновити картку до закінчення терміну її дії

32. До закінчення терміну дії ми автоматично поновимо вашу картку (ми видамо картку з тим самим номером та новою датою закінчення терміну дії), якщо ви не подасте письмову заяву про відмову від поновлення картки принаймні за 2 місяці до закінчення терміну дії вашої поточної картки, відповідно до положень, описаних у підрозділі «Як поновити картку до закінчення терміну дії?».

33. Ви можете подати заяву відмову:

- a. письмово або
- b. через телефонний банкінг або
- c. через послуги електронного банкінгу, за умови, що ми надаємо таку функціональність.

34. Поновлення вашої картки означає продовження терміну дії нашої Договору до закінчення терміну дії поновленої картки.

35. Ми надамо вам поновлену картку на умовах, викладених у підрозділі «Як ми доставляємо картку», з урахуванням положень пункту 36.

36. Оновлена картка зберігає свій поточний номер та PIN-код. Однак у обґрунтованих випадках, з технічних причин або з міркувань безпеки, ми можемо перевипустити картку з новим номером та PIN-кодом.

37. Після отримання та активації поновленої картки ви або інший Власник картки повинні знищити існуючу картку, щоб нею не можна було скористатися (це не стосується віртуальних карток). Відразу після отримання поновленої картки Власник картки повинен:

- a. підписати її відповідно до зразка підпису на Договорі, якщо на картці є відповідне поле,
- b. зареєструвати біометричний шаблон відбитка пальця на біометричній картці, якщо Користувач картки бажає використовувати біометричну автентифікацію.

38. Власник картки несе відповідальність за наслідки незнищення картки.

Коли ми не поновлюємо картку або не змінюємо її тип

39. Ми маємо право не поновлювати картку та, відповідно, не продовжувати дію Договору у таких випадках:

- a. прийняття рішення про припинення випуску карток, що є предметом Договору, через їх нерентабельність або заміну існуючої картки новим продуктом, який не може бути експлуатований за існуючими умовами,
- b. відсутність платежів на рахунок, включаючи готівкові платежі, та нульовий або негативний баланс на рахунку протягом щонайменше 6 місяців поспіль,
- c. виявлення розбіжностей у даних, тобто ситуація, коли інформація або документи щодо поновленої картки, надані вами або користувачем картки, не відповідають фактичному стану речей, за винятком очевидних друкарських помилок,
- d. порушення вами або Користувачем картки положень Договору та цього регламенту щодо безпеки та захисту картки.

ВИЗНАЧЕННЯ

Якщо ви не поновите свою картку, це означає, що ваша поточна картка не буде автоматично продовжена. Таким чином, ви не отримаєте нову картку після закінчення терміну дії вашої поточної картки. Це може статися, наприклад, якщо на вашому рахунку немає коштів протягом шести місяців, і ви не здійснювали жодних переказів чи депозитів.

40. Ми можемо, без укладення додатку до Договору, змінити тип картки протягом терміну її дії або під час поновлення чи видачі нової картки замість заблокованої, у разі:

- a. вилучення даного типу картки з пропозиції через припинення співпраці з картовкою організацією, яка пропонує дану картку, або її неприбутковості,
- b. припинення програми лояльності зовнішнім партнером, що впливає на додаткові послуги або функціональність картки.

ПРИКЛАД

Ми розірвали наші відносини з нашою попередньою організацією, що видала картку. Пан Марек отримав нову картку від іншої організації, оскільки картка, якою він користувався, була анульована.

41. Під час обміну картки на картку іншого типу, змінюється:

- a. номер картки,
- b. термін придатності,
- c. ПІН-код.

42. Після заміни картки ми надаємо Користувачеві картки нову картку разом з інформацією про те, як користуватися новою та існуючою картою.

43. Якщо нову картку не активовано або зазначений нами термін закінчиться, попередню картку буде заблоковано після закінчення терміну, зазначеного в інформації, надісланій разом із новою карткою.
44. Вам не потрібно подавати заяву на заміну картки, як описано в пунктах 40–43. Ми покриємо витрати на заміну.

РОЗДІЛ III. Хто може користуватися карткою і за яких умов?

1. Картка може використовуватися Користувачем Картки лише протягом терміну дії, зазначеного на Картці, та лише для цілей, не пов'язаних з підприємницькою діяльністю.
2. Користувач картки зобов'язаний використовувати картку відповідно до положень Договору та цього регламенту.
3. Використовуючи картку, ви, як і будь-який інший користувач картки, можете здійснювати безготівкові операції (платежі), знімати готівку або користуватися іншими послугами, доступними в Польщі та за кордоном, з урахуванням пунктів 4 та 5:
 - a. у **POS-терміналах, банкоматах та автоматах для внесення готівки**, позначених позначкою про прийняття, розміщеною на картці,
 - b. без фізичного пред'явлення картки (у випадку карток, які можуть здійснювати дистанційні транзакції):
 - за допомогою телефону,
 - поштою,
 - через Інтернет.
4. Ми пропонуємо функціонал дистанційних транзакцій для вибраного типу картки. Інформація про те, як здійснювати ці транзакції, доступна на веб-сайті www.pocztowy.pl.
5. Користувач картки, виданої для базового платіжного рахунку, не може здійснювати **безготівкові операції** або зняття готівки за межами території держав-членів.
6. Транзакції здійснюються у валюті країни, в якій вони здійснюються, або у валюті, що пропонується пунктом **прийому картки**.
7. Якщо продавець, наприклад, магазин, банкомат або інша організація, пропонує послугу конвертації валюти, то безпосередньо перед виконанням транзакції (тобто перед здійсненням транзакції у валюті, відмінній від валюти країни, в якій ви здійснюєте транзакцію), Користувач картки повинен отримати таку інформацію від продавця або іншої організації, що пропонує послугу конвертації валюти:
 - a. про обмінний курс, який буде використано для конвертації валюти транзакції, та
 - b. щодо комісій за конвертацію, що застосовуються цією організацією.

Якщо ви вирішите скористатися цією послугою, ви приймаєте умови та положення. Конвертер валют може стягувати додаткові комісії або використовувати власний обмінний курс. Ми не маємо доступу до цієї інформації. Якщо ви користуєтеся конвертером валют, ви погоджуєтеся з обмінним курсом та комісіями, що застосовуються цим конвертером.

ВИЗНАЧЕННЯ

Конвертація валют означає зміну валюти транзакції в магазині або банкоматі. Анна платить у євро, але сума конвертується в польські злоті.

8. Для транзакції, здійсненої в межах держави-члена Європейської економічної зони (ЄЕЗ) у валюті держави-члена ЄЕЗ, відмінній від валюти рахунку, ми надамо Власнику картки загальну суму комісії за конвертацію валюти у відсотковому відношенні до останнього довідкового курсу обміну євро, оголошеного Європейським центральним банком:
 - a. на нашому веб-сайті,
 - b. на вказану ним адресу електронної пошти одразу після отримання платіжного доручення.
9. Інформація, зазначена у пункті 8, також надсилається електронною поштою всім Користувачам картки, які надали свою адресу електронної пошти, якщо Договір було укладено до 19 квітня 2021 року. Користувач картки, який не надав адресу електронної пошти, може надати її будь-коли, що буде рівносильним висловленню своєї готовності отримувати таку інформацію.
10. Власник картки може будь-коли відмовитися від отримання електронних повідомлень, зазначених у пункті 8, або повторно підписати їх. Заява про відмову або повторну підписку може бути подана:
 - a. у нашому відділенні,
 - b. через нашу гарячу лінію або
 - c. через послуги електронного банкінгу (якщо ми надаємо таку функціональність).
11. Заява про відкликання або поновлення отримання інформації поширюється на всі картки Користувача картки, які ми йому видали.
12. Ми обробляємо транзакції на основі унікального номера картки або його віртуального еквівалента для мобільних платежів. Використання картки та її автентифікація для авторизації Користувачем картки є дорученням на виконання транзакції. Доручення подається пунктом прийому карток, а ми розраховуємо його відповідно до терміну, зазначеного в Розділі IV «Розрахунки за транзакцією та обмінний курс».

Методи автентифікації транзакцій

13. Автентифікація для цілей авторизації здійснюється користувачем картки за допомогою:

- a. введення PIN-коду, біометрична автентифікація, розміщення картки в POS-терміналі та введення PIN-коду або підписання підтвердження **авторизованої транзакції**,
- b. введення PIN-коду в банкоматі,
- c. піднесення картки до безконтактного зчитувача – для безконтактної транзакції,
- d. використання картки та індивідуальних даних автентифікації під час внесення коштів на рахунок у терміналі внесення готівки (не стосується віртуальної картки),
- e. надання даних картки, тобто номера картки, терміну дії та (за потреби) коду **CVC2**, розташованого на звороті картки, коду 3D Secure, імені та прізвища користувача картки або інших даних автентифікації – у разі дистанційної транзакції,
- f. виконання вимог щодо автентифікації, які можна знайти в окремих регламентах щодо використання цифрових гаманців у разі здійснення авторизованої транзакції через Apple Pay, Google Pay, Germin Pay або Xiaomi Pay або
- g. використання іншого методу автентифікації, узгодженого між вами та нами.

ПРИКЛАД

Наприклад, для автентифікації ви вводите PIN-код до своєї картки або прикладаєте палець до біометричного зчитувача.

- 14. Ми не можемо вимагати від вас підтвердження **безконтактної транзакції** за допомогою PIN-коду або завершення транзакції шляхом піднесення картки до POS-терміналу та введення PIN-коду чи підписання підтвердження транзакції у випадках, дозволених чинним законодавством.
- 15. Безконтактна транзакція може призвести до несанкціонованого овердрафту на вашому рахунку, як зазначено в Розділі IV «Розрахунки за транзакціями та обмінні курси». Власник картки зобов'язаний проявляти належну обачність під час використання безконтактної функції, щоб уникнути цього.
- 16. Відповідно до Розділу 20 цього Розділу, максимальна сума для безконтактної, безготівкової транзакції, яка не потребує введення PIN-коду, встановлюється **організаціями-емітентами карток** і може бути змінена. Сума, що застосовується в Польщі, опублікована на нашому веб-сайті та в інформаційних матеріалах, що надсилаються разом із картою.
- 17. Для вашої безпеки, незалежно від суми безконтактної транзакції та типу картки, ми або продавець, що приймає картку, можемо вимагати (якщо технічно можливо) підтвердження безконтактної транзакції шляхом:
 - a. введення PIN-коду,
 - b. вставлення картки в POS-термінал та введення PIN-коду або

- с. підписання підтвердження транзакції.
- 18. Кожну безконтактну готівкову транзакцію необхідно підтверджувати введенням PIN-коду.
- 19. Кожна безконтактна безготівкова транзакція, що перевищує максимальну суму, встановлену картковою організацією для певної країни, вимагає підтвердження за допомогою PIN-коду.
- 20. Безконтактна безготівкова транзакція до максимальної суми, встановленої картковою організацією для певної країни, не потребує підтвердження PIN-коду за умови, що:
 - а. вона не перевищує максимальну суму однієї безконтактної транзакції, яка не вимагає використання **посиленої автентифікації** Користувача картки, відповідно до чинного законодавства, та
 - б. вона не перевищує максимальну загальну суму попередніх безконтактних транзакцій, які не потребують використання посиленої автентифікації Власника картки, відповідно до чинного законодавства, або
 - с. максимальну кількість послідовних безконтактних транзакцій, що не потребують посиленої автентифікації Користувача картки, не перевищено, відповідно до чинного законодавства.
- 21. Вимоги щодо безконтактної автентифікації транзакцій, зазначені у пункті 20 вище, не застосовуються до біометричних карток. У випадку біометричної картки всі безконтактні транзакції, незалежно від суми, вимагають біометричної автентифікації за відбитком пальця. Якщо біометрична автентифікація не вдається або неможлива, картку необхідно піднести до POS-терміналу та ввести PIN-код.
- 22. Підпис Користувача картки на квитанції про транзакцію повинен відповідати зразку підпису на картці та в Договорі (це не стосується віртуальних карток). Підпис Користувача картки, відмінний від зразка підпису, зазначеного в попередньому реченні, не звільняє Власника від відповідальності за авторизовану транзакцію.

Відмова від прийняття транзакції

- 23. Пункт прийому карток, який приймає картку, може відмовити у прийнятті транзакції з таких причин:
 - а. термін дії картки минув,
 - б. спроби використання заблокованої або обмеженої картки,
 - с. розбіжності між підписом на дебетовому документі та підписом на картці,
 - д. відмови пред'явити документ, що посвідчує особу,
 - е. підтвердження того, що інструмент використовувався неавторизованою особою,
 - ф. відсутності технічної можливості прийняти транзакцію.
- 24. Крім того, пункт прийому картки може залишити картку собі у випадках, зазначених у пункті 23, підпунктах а) – с) та е), а також на вимогу платіжного агента. У разі

обґрунтованих сумнівів точка прийому картки може вимагати від нього пред'явлення документа, що посвідчує особу.

25. Якщо авторизовану транзакцію ініційовано одержувачем або через нього, користувач картки не може скасувати платіжне доручення після його отримання нами. У випадку платіжного доручення на майбутню транзакцію (авторизовану у значенні Закону про платіжні послуги), Користувач картки може скасувати платіжне доручення не пізніше кінця робочого дня, що передує узгодженій даті дебетування.

ПРИКЛАД

Катажина сплачує за музичну підписку. Після того, як постачальник послуг ініціює дебетування, платіж не можна скасувати. Кася, яка не хоче, щоб з неї стягували плату за наступні місяці обслуговування, повинна скасувати свою підписку відповідно до умов надання послуги.

26. Користувач картки повинен зберігати підтвердження транзакції, щоб перевірити правильність внесення коштів на рахунок.
27. Ми дозволяємо вам вимкнути або повторно увімкнути функцію безконтактної оплати вашої картки. Інформацію про умови цієї послуги можна знайти на нашому веб-сайті та на нашій гарячій лінії.
28. Згода на виконання транзакції також може бути надана через одержувача або його постачальника.

Які обмеження застосовуються до транзакцій з картою?

29. Транзакції за картою можуть здійснюватися в межах доступних коштів на вашому рахунку, з урахуванням **звичайних лімітів управління** та встановлених **лімітів транзакцій**. Ми надаємо інформацію про ліміти транзакцій вам та іншим власникам карток:
- a. у цьому регламенті,
 - b. в електронному банкінгу,
 - c. на нашому веб-сайті,
 - d. у наших філіях або
 - e. через нашу гарячу лінію.
30. Для вашої безпеки ми встановлюємо загальний щоденний ліміт для безготівкових та готівкових операцій з картками. Ці ліміти обмежують суму або кількість транзакцій з картками на день. Максимальний ліміт становить 25 000 злотих на день, а ліміт за замовчуванням – 6 000 злотих на день. Це означає, що його можна збільшити до максимуму 25 000 злотих на день для безготівкових та готівкових операцій.
- У межах загального денного ліміту ми встановлюємо ліміти транзакцій для певних типів операцій:
- a. **Ліміти для транзакцій у POS-терміналах (платежі картками):**
 - максимальна загальна сума - 25 000 злотих на день,

- загальна сума за замовчуванням – 6000 злотих на день,
- максимальна кількість транзакцій – 15 на день.

У рамках лімітів на транзакції в POS-терміналах ми встановили окремі ліміти на суми для онлайн-транзакцій:

- максимальна сума становить 25 000 злотих на день,
- для карток, виданих до 31 травня 2020 року, ліміт суми за замовчуванням становить 0 злотих (онлайн-транзакції неможливі),
- для карток, виданих з 1 червня 2020 року, ліміт суми за замовчуванням становить 500 злотих,
- максимальна кількість транзакцій – 15 на день.

b. Ліміти на зняття готівки в банкоматах:

- максимальна сума, яку можна зняти за день, – 15 000 злотих,
- загальна сума зняття за замовчуванням – 6000 злотих,
- максимальна кількість зняттів – 5 на день.

31. Ви можете змінити ліміти суми та кількості, але лише в межах максимальних значень для даного типу транзакції. Субліміт не може бути вищим за суперліміт.
32. В окремих випадках, на ваш запит, ми можемо встановити з вами обмеження на суми та кількість карток, що перевищують максимальні значення – в індивідуальному порядку, після виконання вимог, які ми вказали з цього приводу.
33. Ми можемо змінити суму або тип лімітів транзакцій у таких ситуаціях:
 - a. зміни в законодавчих положеннях у цій сфері,
 - b. з законних причин для підвищення безпеки транзакцій,
 - c. зміни у функціональності продукту, пов'язані з технологічними змінами, які унеможливають підтримку поточних обмежень і тому вимагають змін у цій галузі,
 - d. зміна в правилах організації-емітента картки, символ якої відображається на картці, і яка вимагає змін у цьому відношенні.
34. Метод внесення змін до правил щодо лімітів описано в Розділі X «Зміни до положень та Тариф комісій та оплат».
35. Картку можна використовувати для здійснення транзакцій цілодобово, за винятками, описаними в розділах 36-37.
36. Ми можемо проводити адміністративні та технічні роботи з обслуговування нашої системи обробки карток, під час яких транзакції можуть бути неможливими або складними для виконання. Ми надаватимемо інформацію про заплановані перебої або збої в обробці карток у розділі «Новини» нашого веб-сайту та через нашу гарячу лінію.
37. Ми можемо відмовити у виконанні транзакції у таких випадках:

- a. неправильна автентифікація (наприклад, введення неправильного PIN-коду),
 - b. недостатня кількість коштів на рахунку або перевищення ліміту,
 - c. картка недійсна, неактивна, заблокована або анульована,
 - d. кошти на рахунку заблоковані, рахунок заблоковано (немає можливості вносити або знімати готівку), рахунок закрито або Договір розірвано,
 - e. закон забороняє виконання Договору,
 - f. платіжна картка до основного рахунку використовується за межами території держав-членів,
 - g. коли існує підозра, що суб'єкт, який подає платіжне доручення для здійснення транзакції, не має на це права або що такий доступ є незаконним.
38. Ми повідомимо Користувача картки про відмову у виконанні транзакції та, якщо можливо, про причину відмови, відобразивши або надавши Повідомлення в точці прийому карток, якщо це не заборонено законом або рішенням компетентних органів.
39. Ми несемо відповідальність за наслідки неправильного виконання транзакції або необґрунтованої відмови у виконанні транзакції – відповідно до положень Цивільного кодексу та **Закону про платіжні послуги**.

Як працює блокування коштів для транзакцій з картою?

40. Після отримання запиту від одержувача або через нього на згоду на виконання транзакції, ми надаємо згоду на виконання транзакції в межах суми коштів, доступних на рахунку, з урахуванням лімітів транзакцій. Ми заблокуємо на рахунку суму, що дорівнює сумі транзакції, на яку було надано згоду, з урахуванням пункту 41.
41. Якщо точна сума транзакції невідома на момент надання Користувачем картки згоди на неї, то під час надання згоди, зазначеної у пункті 40, ми заблокуємо кошти лише за умови, що Користувач картки погодився заблокувати визначену максимальну суму.
42. Якщо транзакція здійснена у валюті, відмінній від валюти рахунку, сума блокування може відрізнятись від остаточної суми дебетування. Сума транзакції може бути конвертована компанією-емітентом картки або нами за іншим обмінним курсом для блокування та для розрахунку транзакції. Різниця між сумою блокування та сумою розрахунку може призвести до несанкціонованого овердрафту на вашому рахунку.
43. Ми негайно розблоковуємо заблоковані кошти після отримання платіжного доручення та інформації про транзакцію.
44. Сума блокування зменшує залишок на рахунку до моменту врегулювання транзакції або зняття блокування, залежно від того, що настане раніше.
45. Якщо транзакцію не буде здійснено, блокування знімається не пізніше ніж через 14 днів.
46. Через 14 днів доступний баланс збільшується на суму непогашеної транзакції.

47. Ми залишаємо за собою право списати з вашого рахунку суму транзакції, яку ми отримуємо для розрахунку, через 14 днів, а також будь-які збори та комісії, пов'язані з транзакцією, у день отримання нами транзакції для розрахунку.
48. Не всі транзакції, особливо безконтактні, надсилаються нам на затвердження. У таких випадках ми не утримуємо кошти, а транзакція розраховується та, отже, списується з вашого рахунку після її отримання нами.

Коли картка може бути вилучена банкоматом або терміналом для внесення готівки?

49. Вашу картку може вилучити банкомат або термінал для внесення готівки, якщо:
- a. ви ввели неправильний PIN-код,
 - b. ви користуєтеся заблокованою, анульованою або недійсною карткою,
 - c. ви неправильно користуєтеся банкоматом або терміналом для внесення готівки, або
 - d. стався збій банкомата або терміналу для внесення готівки.
50. Якщо затримана картка дійсна та не заблокована, ви, як і будь-який інший власник картки, зобов'язані негайно повідомити нас про цей факт.

Які правила блокування PIN-кодом?

51. Введення неправильного PIN-коду тричі поспіль протягом певного дня, навіть на різних пристроях, може призвести до блокування можливості здійснення транзакцій за допомогою вашого PIN-коду до кінця цього дня.
52. Якщо ви втратите або забудете свій PIN-код, вам необхідно подати нам запит на новий PIN-код. Ви можете подати цей запит у нашому відділенні або по телефону чи через онлайн-банкінг. Ми надамо вам новий PIN-код у спосіб, описаний у Розділі II «Як ми видаємо картку».
53. Користувач картки може змінити PIN-код:
- a. у банкоматах вибраних мереж, як зазначено в інформаційних матеріалах щодо картки, або
 - b. через наш сервіс онлайн-банкінгу.
54. Зміна PIN-коду може вимагати використання картки та введення існуючого PIN-коду або використання іншого методу посиленої автентифікації власника картки.

РОЗДІЛ IV. Розрахунки за транзакції та обмінний курс

1. Ви зобов'язані підтримувати на своєму рахунку доступний баланс, достатній для здійснення ваших транзакцій та будь-яких належних нам комісій та платежів. Ненадання достатньої кількості коштів може призвести до несанкціонованого овердрафту на вашому рахунку.

2. Час отримання платіжного доручення (транзакції, що підлягає оплаті) – це час, коли ми отримуємо платіжне доручення. День отримання платіжного доручення не залежить від нас. Якщо ми отримаємо платіжне доручення в день, який не є робочим, ми вважатимемо його отриманим у перший робочий день після цього дня. Ми не будемо списувати кошти з вашого рахунку, доки не отримаємо платіжне доручення.
3. Ми розраховуємось за транзакцією та будь-якими пов'язаними з нею зборами та комісіями не пізніше наступного робочого дня. Розрахунок відбувається в день зарахування транзакції на рахунок.
4. Ми ведемо рахунок у валюті, зазначеній у Договорі. Усі транзакції (у валюті рахунку та інших валютах) розраховуються у валюті рахунку. Конвертація у валюту рахунку здійснюється з використанням валюти розрахунків, якою є євро, відповідно до процедур, зазначених у розділах 5 та 6.
5. Транзакції в валютах, відмінних від валюти рахунку та євро, конвертуються **Mastercard у євро** за обмінним курсом, що діє на дату розрахунку. Обмінні курси Mastercard відображаються на веб-сайті www.mastercard.com.
6. Ми конвертуємо суми транзакцій у євро та суми, розраховані відповідно до пункту 5, у валюту рахунку за нашим довідковим обмінним курсом для продажу іноземної валюти, чинним на дату розрахунку за транзакцією. Ми змінюємо та застосовуємо цей курс без попередження та з негайним набранням чинності, якщо наш курс змінюється. Пропонуємо вашій увазі цей курс:
 - a. на твердженнях в описі деталей транзакції, для якої було використано даний курс,
 - b. на кожен ваш запит або запит Користувача картки, поданий телефоном на нашу гарячу лінію, безпосередньо у нашому відділенні або письмово на нашу адресу,
 - c. на нашому веб-сайті.
7. Ми розраховуємось з вашого рахунку за всі отримані до оплати транзакції, включаючи ті, на які не було накладено блокування. Ми списуватимемо з вашого рахунку будь-які комісії, пов'язані з використанням картки, додатковими послугами та витратами, що виникли внаслідок неправильного використання картки, відповідно до Договору.
8. Розрахунок за платіжною транзакцією, здійсненою вами офлайн, може призвести до овердрафту на вашому рахунку. У такому випадку застосовуються положення Регламенту рахунків щодо овердрафтів.

Яку інформацію містить виписка про транзакцію?

9. Зведення транзакцій та відповідних комісій і зборів є невід'ємною частиною вашої виписки з рахунку. Ми надаємо її вам відповідно до Договору та Регламенту рахунку.
10. У зведенні транзакції ви знайдете:
 - a. деталі транзакції, які дозволять вам ідентифікувати транзакцію та її одержувача/платника,

- b. суми окремих транзакцій у валюті, в якій було знято кошти з рахунку,
 - c. суму будь-яких комісій, пов'язаних з окремими транзакціями, та їх розподіл, а також інформацію про будь-які відсотки, що підлягають сплаті вами,
 - d. обмінний курс, що був застосований, та сума цих транзакцій після конвертації валюти, якщо транзакцію було конвертовано,
 - e. дату здійснення операції по рахунку.
11. Правила повідомлення про неотримання виписки та замовлення виписки про платіжні операції або дубліката виписки визначені в Договорі та Регламенті рахунків.

РОЗДІЛ V. Скарги та відповідальність

Коли можна подати скаргу?

1. Якщо у вас або у Власника картки є будь-які зауваження щодо наших послуг, ви або Користувач картки можете подати скаргу. Ми розглянемо вашу скаргу відповідно до принципів, описаних у цьому розділі.
2. Ви або Користувач картки маєте право подати скаргу в будь-який час. Зробивши це одразу після виявлення проблеми, ви допоможете нам швидше обробити вашу скаргу.
3. Ви несете відповідальність за моніторинг інформації, яку ми надаємо про транзакції з картками.
4. Ви також зобов'язані негайно повідомити нас про будь-яку **транзакцію: не авторизовану** Користувачем картки, не здійснену або авторизовану, але неправильно оплачену – відповідно до правил цього розділу.

Як можна подати скаргу?

5. Ви або користувач картки маєте право подати скаргу:
 - a. письмово – шляхом подання до нашого відділення або поштового відділення, надіслання на адресу будь-якого з цих відділень, включаючи зазначене в Договорі (адреси відділень та поштових відділень Банку можна знайти на веб-сайті www.pocztowy.pl) або до зареєстрованого офісу Банку, Відділу обслуговування скарг, вул. Ягеллонська 17, 85-959 Бидгощ, поштою у розумінні поштового законодавства, шляхом надсилання до відділення суб'єкта, що займається доставкою кореспонденції в Європейському Союзі, або на нашу **адресу для електронної доставки**,
 - b. усно – зателефонувавши за номером 52 3499 499 або подавши скаргу особисто для ведення протоколу в нашому відділенні, або
 - c. електронним способом – за допомогою контактної форми на веб-сайті www.pocztowy.pl, шляхом надсилання повідомлення на адресу: informacja@pocztowy.pl або через сервіс електронного банкінгу.

ПРИКЛАД

Тереза помітила транзакцію на своєму рахунку, яку вона не здійснювала. Вона подала скаргу, скориставшись онлайн-формою, яку знайшла на нашому веб-сайті.

Яку інформацію має містити скарга?

6. Для того, щоб ми могли ефективно обробити вашу/Користувача картки скаргу:
 - a. Ви/Користувач Картки повинні надати контактну інформацію: ім'я, прізвище, поштову адресу, адресу електронної пошти та номер телефону;
 - b. Ви/Власник картки повинні точно описати, у чому полягає проблема;
 - c. Ви/Користувач картки повинні додати документи, пов'язані зі скаргою, наприклад, копії підтверджень оплати або інші документи, що підтверджують обставини скарги.
7. На ваш запит/запит Власника картки (якщо вони подали скаргу) ми зобов'язані підтвердити отримання скарги у спосіб, який ми взаємно погодимо (це стосується скарг, поданих не у письмовій формі). Зазвичай ми підтверджуємо отримання, присвоївши скарзі номер.
8. Якщо ви не повідомите нас про несанкціоновану, невиконану або неправильно розраховану транзакцію протягом 13 місяців з дати списання коштів з вашого рахунку або дати, коли мала бути виконана авторизована транзакція, ваші претензії до нас щодо таких транзакцій втрачатимуть чинність.

ПРИКЛАД

У нашому відділенні пану Анджею повідомили, що він має 13 місяців, щоб повідомити про несанкціоновану транзакцію. Після цього часу ми можемо відхилити його скаргу.

9. Ми не застосовуємо цей принцип, якщо не надали вам інформацію про транзакції відповідно до Розділу IV «Розрахунки за транзакціями та обмінний курс», пункти 9-10.
10. Ми зобов'язані відповісти на будь-яку скаргу, подану таким чином вам/Користувачу картки (якщо ви подали скаргу): письмово або через інший довговічний носій, узгоджений нами. Ви/Користувач картки можете отримати відповідь електронною поштою, якщо ви/Користувач картки подасте такий запит заздалегідь.
11. Ми обробляємо скарги без зайвої затримки – не пізніше 15 робочих днів з дати отримання. Достатньо, щоб ми надіслали вам відповідь до цього терміну, щоб термін вважався дотриманим.
12. В особливо складних випадках, коли ми не зможемо розглянути скаргу та відповісти у встановлений законом термін, ми зобов'язані повідомити вас/користувача картки (якщо він/вона подав/подала скаргу) окремим листом, в якому:
 - a. пояснюємо причину затримки;
 - b. ми вказуємо, що ще потрібно визначити для обробки скарги;
 - c. ми визначаємо нову, очікувану дату відповіді – не довше 35 робочих днів з дати отримання нами скарги. Якщо ми не дотримаємося цього терміну, ми

вважатимемо скаргу вирішеною відповідно до ваших побажань або побажань Власника картки (якщо він подав скаргу).

Які документи ми можемо у вас запросити?

13. Ми маємо право попросити вас/Користувача картки (якщо ви подали скаргу) надати копію підтвердження транзакції або інший документ, що підтверджує обґрунтованість скарги.

ПРИКЛАД

Пан Каміль подав скаргу. Банк попросив його надіслати фотографію чека для підтвердження деталей транзакції.

14. У разі здійснення транзакції, несанкціонованої Користувачем, ми зобов'язані (з урахуванням пункту 8 цього розділу) негайно – не пізніше кінця наступного робочого дня з моменту повідомлення або виявлення такої транзакції, яка була списана з рахунку:
- a. повернути вам суму або
 - b. відновити рахунок до стану, в якому він був до його списання;
 - c. переконатися, що дата валютування для зарахування коштів на рахунок не є пізнішою за дату списання суми.
15. Ми не виконуватимемо ці зобов'язання, якщо у нас є достатні та належним чином задокументовані підстави підозрювати шахрайство, і ми письмово повідомимо правоохоронні органи.
16. Користувач картки, який не є Власником, має право подати скаргу щодо картки, якою він користується.

Коли ви несете відповідальність за несанкціоновані транзакції?

17. Відповідно до пункту 18, ви несете відповідальність за транзакції, несанкціоновані Користувачем Картки, на суму до еквівалента 50 євро у польській валюті, визначеного за середнім обмінним курсом, оголошеним Національним банком Польщі (НБП), що діє на дату її здійснення, якщо несанкціонована транзакція є результатом:
- a. використання картки, втраченої Користувачем картки або викраденої у Користувача картки,
 - b. незаконне привласнення картки.
18. Ви не несете відповідальності згідно з умовами, викладеними в пункті 17, якщо:
- a. ви або Користувач картки не мали можливості виявити втрату, крадіжку або незаконне привласнення картки до здійснення несанкціонованої транзакції, за винятком випадків, коли ви або Користувач картки діяли навмисно, або
 - b. втрата картки або даних картки до виконання несанкціонованої транзакції була спричинена дією або бездіяльністю нашого співробітника, агента або нашого відділення/установи, або суб'єкта, що надає нам технічні послуги з

підтримки надання платіжних послуг, який не отримує кошти, що є предметом платіжних транзакцій, або

- с. ми не вимагали посиленої автентифікації власника картки, окрім випадків коли ви або Користувач картки діяли навмисно.

- 19. Ви несете повну відповідальність за транзакції, несанкціоновані Користувачем картки, якщо Користувач картки спричинив їх навмисно або внаслідок навмисного чи грубо необережного порушення принаймні одного із зобов'язань, зазначених у Розділі VI «Безпека та захист картки», пункт 1.
- 20. Після того, як ви повідомите про блокування вашої картки відповідно до Розділу 1 Розділу VII «Блокування та обмеження картки», або якщо ми не надамо вам можливості зробити це в будь-який час, ви не несете відповідальності за будь-які транзакції, не авторизовані Користувачем картки, окрім випадків, коли Користувач картки спричинив їх навмисно.

Коли можна подати запит на повернення коштів за авторизовану транзакцію?

- 21. Ви можете вимагати від нас відшкодування коштів за авторизовану транзакцію, яка була списана з вашого рахунку, ініційовану продавцем, який приймає картку (одержувачем), або через нього, якщо:
 - а. на момент авторизації користувачем картки точна сума не була вказана, та
 - б. сума авторизованої транзакції вища за ту, яку ви могли очікувати, враховуючи вид та вартість попередніх авторизованих транзакцій, здійснених Користувачем картки, положення договору та відповідні обставини справи.
- 22. На наш запит ви зобов'язані надати фактичні обставини, що підтверджують виконання умов, викладених у пункті 21. Ви не можете посилалися на причини, пов'язані з обміном валюти, якщо для визначення обмінного курсу було використано довідковий обмінний курс, узгоджений з нами.
- 23. Повернення коштів, зазначене у пункті 21, покриває повну суму авторизованої транзакції, яка була списана з рахунку. Дата валютування для зарахування коштів на рахунок Власника не може бути пізнішою за дату списання суми.

Коли відшкодування не надається

- 24. Ви не маєте права на повернення суми авторизованої транзакції, ініційованої продавцем, який приймає вашу картку, якщо:
 - а. Власник картки безпосередньо надав нам згоду на виконання авторизованої транзакції та
 - б. інформація про майбутню авторизовану транзакцію була надана вам нами або продавцем, який приймає картку, у спосіб, узгоджений з нами або цим продавцем, принаймні за 4 тижні до дати її виконання, або

- с. інформація про майбутню авторизовану транзакцію була надана вам нами або точкою продажу, що приймає картку, у погоджений з ними спосіб протягом щонайменше 4 тижнів до дати її здійснення.
25. Ви можете подати запит на повернення коштів, зазначене у пункті 21, протягом 8 тижнів з дати, коли з вашого рахунку було списано суму авторизованої транзакції.
26. Протягом 10 робочих днів з моменту отримання вашого запиту на повернення коштів ми повернемо повну суму авторизованої транзакції або надамо вам обґрунтування відмови у поверненні коштів, вказавши органи, до яких ви можете звернутися, якщо ви не згодні з наданим нами обґрунтуванням.

Наша відповідальність

27. Ми несемо відповідальність перед вами за невиконання або неналежне виконання, включаючи затримку виконання, платіжного доручення, що стосується транзакції, авторизованої відповідно до умов, викладених у Регламенті рахунків.

РОЗДІЛ VI. Безпека та захист картки

1. Користувач картки зобов'язаний:
- а. захищати картку та її дані від втрати, знищення або пошкодження,
 - б. зберігати картку та захищати індивідуальні дані автентифікації, включаючи PIN-код та CVC2, з належною обережністю,
 - с. не зберігати картку разом із PIN-кодом,
 - д. негайно повідомити нас, якщо картку було втрачено, знищено або якщо стороння особа дізналася ваші особисті дані (включаючи ваш PIN-код),
 - е. не передавати картку чи інші особисті дані, включаючи PIN-код, стороннім особам,
 - ф. не розголошувати дані картки для будь-яких цілей, окрім здійснення транзакції або повідомлення про її втрату,
 - г. негайно повідомити нас про будь-яку втрату вашого мобільного телефону (включаючи SIM-картку) або будь-яку зміну номера, що використовується у зв'язку з послугою **3D Secure** та іншими методами автентифікації платіжних доручень, і не надавати цей телефон третім особам.

ПРИКЛАД

Ваш гаманець, у якому зберігалася ваша картка, було викрадено. За допомогою вашого PIN-коду стороння особа може зняти кошти з вашого рахунку в банкоматі або використати вашу картку для оплати товарів у магазині.

2. Ви несете відповідальність за будь-яке невиконання Користувачем Картки положень пункту 1.
3. Якщо ми підозрюємо несанкціоноване використання вашої картки, ми можемо зв'язатися з вами телефоном або текстовим повідомленням для підтвердження

транзакції. Текстове повідомлення не поширюється на транзакції, на які ми не отримали запиту на згоду від продавця.

ПРИКЛАД

Банк може зателефонувати або надіслати текстове повідомлення, якщо помітить незвичайну транзакцію. Пан Марек отримав текстове повідомлення із запитанням, чи справді він сплатив за покупку в іншій країні.

4. Ніхто, за жодних обставин, не має права вимагати від Користувача Картки надати PIN-код або його частину.

ПОЯСНЕННЯ

Навіть працівники банку чи магазину не можуть запитувати ваш PIN-код. Юстину попросили надати свій PIN-код касиру під час покупок, а не вводити його в терміналі. Вона відмовилася та повідомила про ситуацію у свій банк.

5. Повідомляємо Вас, що у зв'язку з виконанням транзакцій з порушенням вищезазначених правил безпеки можуть виникнути такі ризики:
 - a. несанкціонований транзакції на рахунок ,
 - b. неправильне надання послуг Банком через технічні проблеми або тимчасову недоступність чи несправність електронного та телефонного банкінгу,
 - c. Скімінг або незаконне копіювання даних з магнітної смуги картки (наприклад, під час зняття готівки в банкоматі) та створення дубліката. Зняття грошей з підробленої картки призведе до списання коштів з вашого рахунку.
6. У разі виникнення ситуацій, описаних у пунктах а - с, ми несемо відповідальність перед вами відповідно до умов та в обсязі, визначених у цьому регламенті та Регламенті рахунків.

РОЗДІЛ VII. Блокування та скасування картки

Коли слід повідомляти про втрату або несанкціоноване використання вашої картки?

1. Користувач картки, а також законний представник, який не є користувачем картки, якому стали відомі обставини, зазначені в цьому розділі, зобов'язаний негайно повідомити нам про наступне з метою блокування картки у разі:
 - a. втрати картки,
 - b. крадіжки картки,
 - c. незаконного привласнення картки,
 - d. несанкціонованого використання картки або
 - e. несанкціонованого доступу до картки.
2. Особи, зазначені у пункті 1 вище, повинні повідомити про анулювання картки:
 - a. телефоном за вказаним нами номером телефону для анулювання картки, доступним цілодобово:

- на картці,
 - в інформаційних матеріалах, які ми надали вам разом із картою, та
 - на нашому веб-сайті, або
- b. через телефонний банкінг або електронний банкінг, якщо така функція доступна особі, що подає повідомлення.
3. Якщо картку неможливо повідомити одним із вищезазначених способів, ви та Користувач картки, а також ваш законний представник, який не є Користувачем картки, обов'язок подавати звіт особисто, у письмовій формі, до будь-якого з наших відділень.
 4. Ми маємо право вимагати від вас та іншого користувача картки, а також від вашого законного представника, який не є користувачем картки, письмове підтвердження повідомлення про анулювання картки разом з описом обставин втрати або несанкціонованого використання картки.
 5. Якщо картку було анульовано через крадіжку або несанкціоноване використання, ви та будь-який інший користувач картки, а також ваш законний представник, який не є користувачем картки, також зобов'язані повідомити про цей факт до поліції.
 6. Анульовану картку не можна використовувати. Якщо власник картки відновить її, він повинен:
 - a. знищити її назавжди, унеможлививши подальше використання картки (не стосується віртуальних карток) та
 - b. негайно повідомити нас, підтвердивши знищення картки.

ПОЯСНЕННЯ

Остаточне знищення картки передбачає її розрізання, наприклад, ножицями, по чіпу та магнітній смужці.

7. Якщо картку було анульовано, ми можемо видати нову картку з новим номером на ваш запит або на запит вашого законного представника чи іншого Користувача картки, відповідно до наступних розділів цього Регламенту. У такому випадку Договір буде автоматично продовжений до останнього дня дії нової картки.

ПРИКЛАД

Зофія втратила свою картку та попросила нас видати нову. Через кілька днів вона отримала нову картку з іншим номером, і Договір був дійсним до дати, зазначеної на новій картці.

На яких умовах ми видаємо нову картку?

8. Ми видаємо нову картку на умовах, зазначених у Розділі II «Як ми видаємо картку», зберігаючи при цьому ліміти транзакцій, зазначені в Розділі III «Хто може користуватися картою та на яких умовах» у підрозділі «Які ліміти застосовуються до транзакцій з картою?».
9. Ви, ваш законний представник або інший користувач картки маєте право скасувати видачу нової картки замість анульованої. Таке скасування має бути подано разом із

заявою про анулювання картки. Таке скасування є розірванням договору щодо цієї картки.

10. Ми маємо право відмовити у видачі нової картки, якщо ми вирішили:
 - а. відмовитися від випуску карток, що є предметом Договору між нами, через їх невідповідність або
 - б. щодо заміни карток, що є предметом Договору між нами, новим продуктом, який ми не можемо підтримувати за чинними умовами.

Коли ми можемо заблокувати або анулювати картку?

11. Ми маємо право заблокувати або анулювати картку:
 - а. коли є обґрунтовані причини, пов'язані з безпекою картки,
 - б. якщо ми підозрюємо несанкціоноване використання вашої картки або навмисну несанкціоновану транзакцію.

ПРИКЛАД

Наша система виявила, що картку пані Моніки було використано в незвичному місці для отримання великої суми грошей. Ми тимчасово заблокували її, щоб переконатися, що саме пані Моніка зняла гроші, і що шахрайства не було.

12. Ми повідомимо вас або будь-якого іншого користувача картки, чия картку буде заблоковано або анульовано, телефоном, перш ніж картку буде заблоковано або анульовано. Якщо це неможливо, ми зробимо це негайно після блокування або скасування картки.
13. Якщо ми не зможемо зв'язатися з вами або іншим користувачем картки, чия картку потрібно заблокувати або анулювати, телефоном, ми повідомимо вас за допомогою текстового повідомлення, електронної пошти, мобільного додатку, онлайн-банкінгу або письмово. Однак ми не будемо повідомляти вас або іншого користувача картки про блокування або анулювання картки, якщо це необхідно з міркувань безпеки або якщо нам це заборонено конкретними законодавчими положеннями.
14. Ми розблоковуємо картку або замінюємо її на нову, якщо більше немає підстав для збереження блокування чи анулювання.

ПРИКЛАД

Ми заблокували картку пана Каміля, оскільки підозрювали, що нею скористалася неавторизована особа. Однак пан Каміль повідомив нам, що картка була у нього весь час і що саме він здійснив транзакцію. Ми розблокували його картку після розслідування ситуації.

РОЗДІЛ VIII. Додаткові послуги

На яких умовах ми надаємо вам додаткові послуги?

1. Ми можемо надавати вам або іншому Користувачу картки додаткові послуги чи продукти, пов'язані з вашою Карткою, включаючи страхування, що далі –

«Додаткові послуги». Якщо додаткові послуги є платними, ми надамо їх лише на ваш запит.

2. Ми надамо вам інформацію про додаткові послуги, включаючи умови їх надання:
 - а. до укладення Договору або
 - б. після укладення Договору, якщо ми впровадимо нові додаткові послуги після його укладення.
3. Ми надаємо інформацію про додаткові послуги разом із вашою випискою або як окреме повідомлення. Ми також розміщуємо її на нашому веб-сайті.
4. Перед використанням додаткових послуг Користувач Картки зобов'язаний ознайомитися з умовами надання цих послуг.
5. Якщо додаткова послуга є безкоштовною, ви або інший власник картки можете скористатися нею без подання додаткової заяви про наміри, за умови, що така процедура впливає з Договору, яку ми уклали з організацією, що надає цю послугу.
6. У випадку додаткових необов'язкових послуг, Власник картки може підключитися до певної послуги або відмовитися від неї. Спосіб підключитися або відмовитися від неї визначається в конкретних умовах надання певної послуги та на ваш запит. Ви повинні прийняти умови надання цієї послуги перед підключенням.
7. Власник картки, який користується додатковими послугами, зобов'язаний дотримуватися правил, що регулюють ці послуги.
8. Умовою використання вибраних додаткових послуг може бути згода Користувача картки на виявлення його персональних даних організаціям, які співпрацюють з нами у наданні цих послуг.
9. З урахуванням другого речення пункту 1 та пункту 6 цього розділу, ми можемо стягувати плату з організації, яка надає певну додаткову послугу, відповідно до чинного Тарифу комісій та оплат. Зміни до Тарифу комісій та оплат, що виникають внаслідок запровадження або зміни додаткових послуг, будуть внесені відповідно до принципів, описаних у Розділі X «Зміни до Регламенту та Тарифу комісій та оплат».
10. Ми зобов'язані письмово повідомляти Користувача Картки про будь-які зміни в умовах надання додаткових послуг, що надаються постачальниками. Ми також публікуємо цю інформацію на нашому веб-сайті.

РОЗДІЛ IX. Припинення, вихід та розірвання Договору

Коли і як ви можете відмовитися від Договору?

1. Ви маєте право відмовитися від Договору протягом 14 днів з дати отримання першої картки, якщо ви не здійснювали жодної транзакції з використанням цієї картки.

ПОЯСНЕННЯ

Зофія замовила картку, але не скористалася нею. У неї було 14 днів, щоб скасувати заяву без пояснення причини та безкоштовно.

2. Якщо ми не виконали своїх зобов'язань щодо надання вам інформації, що вимагається Законом про платіжні послуги, ви маєте право відмовитися від Договору в будь-який час, але не пізніше ніж протягом 30 днів з дати отримання необхідної інформації.
3. Ви можете відмовитись від договору:
 - а. письмово або
 - б. через телефонний банкінг або
 - в. через послуги електронного банкінгу, якщо така функція вам була надана.
4. Щоб зберегти термін дії відкликання, вам достатньо надіслати заяву на нашу адресу протягом цього терміну або подати її до закінчення цього терміну.

Які наслідки виходу з Договору?

5. У випадках, описаних вище, пов'язаних з відмовою від Договору, ми повернемо вам комісії, пов'язані з випуском та управлінням картою, якщо ми їх стягнули.

Приклад

Пан Марек сплатив за картку, але розірвав договір у встановлений термін. Він отримав повне відшкодування.

6. Якщо ви користуєтесь додатковими послугами, пов'язаними з картою, на підставі договору, укладеного між нами та особою, яка надає таку послугу, відмова від Договору також матиме силу для цього додаткового договору про надання послуг.
7. Якщо ви обґрунтовано відмовитесь від Договору, він вважатиметься неукладеним. У такій ситуації і ми, і ви зобов'язані повернути будь-які отримані вигоди.
8. Після відмови від Договору ви зобов'язані безповоротно знищити картку, видану за Договором, щоб запобігти її подальшому використанню (це не стосується віртуальних карток). Якщо ви не знищите картку, ви будете нести відповідальність за будь-які операції, здійснені з її допомогою.

ПОЯСНЕННЯ

Пан Роберт відмовився від договору, але не знищив картку. Хтось пізніше нею скористався, і пан Роберт несе відповідальність за це.

9. Зняття коштів є чинним стосовно конкретної картки, до якої воно стосується.

Як відмовитись від картки

10. Ви або інший користувач картки маєте право скасувати свою картку в будь-який час. Ваш законний представник також може скасувати вашу картку від вашого імені, якщо ви не маєте повної дієздатності.
11. Ви або інший користувач картки можете відмовитися від картки:
 - а. письмово або

- b. через телефонний банкінг або
 - c. через електронний банкінг, якщо така опція доступна.
- 12. Ви, як Власник Рахунку, та ваш законний представник маєте право скасувати картку, видану вам або іншому користувачеві картки, який не є Власником Рахунку. Однак користувач картки, який не є Власником Рахунку, має право скасувати лише картку, видану йому самому.
- 13. Відмова від картки стосується лише тієї картки, до якої вона була подана.

Коли і як Договір може бути розірвано

- 14. Договір розривається у разі:
 - a. його розірвання вами або нами – у день закінчення терміну попередження,
 - b. вашої смерті,
 - c. втрати вами повної дієздатності,
 - d. укладення між вами та нами угоди про розірвання Договору – у дату, взаємно узгоджену в цьому Договорі.

Які правила розірвання Договору?

- 15. Ви маєте право розірвати наш Договір в будь-який час.
- 16. Розірвання стосується лише картки, для якої воно було подано.
- 17. Ми маємо право розірвати вашу Договір, якщо:
 - a. виявиться, що дані або документи, надані вами у зв'язку з укладенням та виконанням Договору, не відповідають фактичним обставинам (за винятком очевидних друкарських помилок),
 - b. ви або Користувач картки порушуєте правила безпеки та захисту картки, зазначені в Розділі VI «Безпека та захист картки»,
 - c. Користувач картки не отримає картку відповідно до Розділу II «Як ми видаємо картку», пункт 27,
 - d. на вашому рахунку не було жодних депозитів, включаючи готівкові депозити, протягом щонайменше наступних 6 місяців, і на ньому є нульовий або негативний баланс,
 - e. ми не можемо застосувати необхідні заходи безпеки відповідно до Закону про боротьбу з відмиванням грошей та фінансуванням тероризму.
- 18. У разі розірвання Договору ми анулюємо картку, видану на його підставі.
- 19. Розірвання Договору вами або нами має бути здійснене у письмовій формі з 30-денним попередженням.
- 20. Розірвання вами Договору вважається чинним з моменту передачі нам повідомлення про це або подання повідомлення у нашому відділенні.

21. Ми надішлемо вам повідомлення про розірвання Договору поштою на вашу адресу для листування, зазначену в Договорі.
22. Комісії, які ми час від часу стягуємо за цим Договором, підлягають сплаті нам лише протягом терміну дії Договору. У разі дострокового розірвання Договору ми повернемо будь-які сплачені авансом збори та комісії на пропорційній основі.
23. Після розірвання цього Договору ви повинні безповоротно знищити картку, щоб її не можна було використовувати знову (це не стосується віртуальних карток). Якщо ви не знищите картку, ви будете нести відповідальність за будь-які транзакції, здійснені з її допомогою.
24. Розірвання Договору не звільняє Вас від обов'язку врегулювати всі фінансові зобов'язання, що виникають у зв'язку з використанням картки, навіть після його розірвання, включаючи ті, що виникають із авторизованих транзакцій, здійснених Користувачем Картки та врегульованих після розірвання цього Договору.

Які наслідки розірвання договору платіжного рахунку?

25. Розірвання або закінчення терміну дії договору платіжного рахунку, за яким було видано картку, еквівалентно розірванню або закінченню терміну дії цього Договору. У такій ситуації ми застосовуємо правила, викладені в розділах 18, 20, 22 та 23, відповідно.

РОЗДІЛ X. Зміни до Регламенту та Тариф комісій та оплат

Як ми можемо змінити Тарифи та комісії?

1. Ми маємо право змінювати Тариф комісій та оплат з причин та на умовах, зазначених у Регламенті рахунків.

Як ми можемо змінити регламент?

2. Ми маємо право змінити положення цього регламенту у разі:
 - a. зміни до нашої пропозиції щодо розширення обсягу послуг або продуктів, модифікації послуг або продуктів, на які поширюється дія правил, або їх вилучення,
 - b. зміни в умовах видачі та функціонування карток на польському або міжнародному ринку, включаючи технологічні зміни або правила карткових організацій у сфері дії цього регламенту,
 - c. зміни в законодавчих положеннях у сфері дії нормативних актів,
 - d. наше дотримання належних практик банківського або фінансового сектору, що впливають з рекомендацій та інструкцій органів нагляду або Польської банківської асоціації в межах сфери дії цього регламенту.
3. Ми не вважаємо несуттєві зміни, такі як стилістичні чи формальні зміни чи зміни реєстраційних даних, змінами до регламентів, якщо вони жодним чином не впливають на ваші права та обов'язки.

4. Ми повідомимо вас про будь-які зміни до Договору та Регламенту не пізніше ніж за два місяці до запропонованої дати набуття чинності. Таке повідомлення буде надано у письмовій формі, в іншому випадку воно буде недійсним, якщо Договором не передбачено інше.
5. Ви маєте право розірвати цей Договір до запропонованої дати набуття чинності змін без стягнення будь-яких зборів. Ваше розірвання набуде чинності з дати, коли ми повідомимо вас про зміни, але не пізніше дати їх впровадження.
6. Якщо ви не заперечуєте проти запропонованих змін, ми вважатимемо це вашою згодою на їх впровадження. Якщо ви заперечуєте, Договір втрачає чинність у день, що передує набуттю чинності змін, без будь-яких зборів для вас, відповідно до Розділів 22-24 Розділу IX «Розірвання, вихід та припинення дії Договору».

ПРИКЛАД

Пан Єжи не погодився з новими умовами, які набули чинності 1 січня 2025 року, тому він подав заперечення проти них до набуття чинності змін, але окремо не розірвав Договір. Таким чином, термін дії Договору закінчився 31 грудня 2024 року.

7. Ви зобов'язані негайно ознайомити користувача картки зі змістом змінених положень регламенту.

ПОЯСНЕННЯ

Пані Єва отримала інформацію про зміни та негайно повідомила свого сина, який також користувався карткою як Користувач картки.

8. Комісії, за винятком комісій за конвертацію валют, які ми стягуємо з вас за транскордонні платежі в євро, такі ж, як і комісії за відповідні внутрішні платежі такої ж вартості в польських злотих.

РОЗДІЛ XI. Прикінцеві положення

Як повідомити про зміни у ваших даних

1. Ви зобов'язані негайно повідомляти нас про будь-які зміни у ваших даних та даних інших власників карток, якщо вам про них стане відомо. Це стосується, зокрема, вашого номера телефону та поштової адреси. Ви також зобов'язані негайно повідомляти нас про будь-які зміни у ваших даних, зокрема, вашого номера телефону.

ПОЯСНЕННЯ

Пані Івона змінила свою адресу та номер телефону. Вона повідомила про ці зміни банк, щоб мати змогу продовжувати користуватися послугами та отримувати сповіщення без будь-яких перебоїв.

2. Ми вносимо зміни до ваших особистих та адресних даних, а також даних документа, що посвідчує особу, або даних іншого користувача картки відповідно до правил, описаних у Регламенті рахунків.

3. Якщо ідентифікаційні дані Користувача Картки на картці змінюються, Ви зобов'язані надати нам у письмовій формі новий зразок підпису Користувача Картки, який є зразком підпису на звороті картки.
4. Для цілей доказової бази та покращення якості наших послуг ми залишаємо за собою право записувати телефонні розмови з вами, вашим законним представником або Користувачем картки.

ПОЯСНЕННЯ

Пан Міхал зателефонував до банку, щоб дізнатися про картку. Розмову було записано, щоб банк міг перевірити її стан у разі непорозуміння.

Як ми можемо мирно вирішити спір, що виникає з Договору?

5. У спорах, що виникають з Договору, ви можете використовувати позасудові методи вирішення спорів, тобто шляхом медіації або врегулювання справи в Арбітражному суді при Комісії з фінансового нагляду.

ПОЯСНЕННЯ

Арбітражний суд при Комісії з фінансового нагляду (KNF) – це постійно діючий, незалежний суд, який допомагає вирішувати спори між клієнтами та фінансовими установами без залучення суду загальної юрисдикції. Він розглядає справи, вартість яких становить щонайменше 500 злотих, та справи, що стосуються немайнових прав. Якщо справа є особливо складною або прецедентною, або якщо виникає особливо важливе правове питання або воно стосується ширшої аудиторії фінансового ринку, Голова Третейського суду може вирішити розглянути справу, вартість якої становить менше 500 злотих. Щоб ваша справа була вирішена в Арбітражному суді, вам необхідно надіслати заповнену форму на адресу суду, доступну на веб-сайті KNF (www.knf.gov.pl) у вкладці «Для споживачів – Арбітражний суд».

6. У разі виникнення будь-яких сумнівів або суперечок щодо виконання Договору, ви або інший користувач картки можете звернутися за допомогою до міських або повітових речників з прав споживачів.

Що ви можете зробити після завершення процедури подання скарги?

7. Після завершення нашої внутрішньої процедури розгляду скарг або якщо ми не відповімо на вашу скаргу протягом 30 днів, ви маєте право подати письмовий запит на вирішення спору до Арбітра з питань захисту прав споживачів Банку, якщо сума грошової вимоги не перевищує 12 000 злотих і є результатом невиконання або неналежного виконання нами Договору.

ПОЯСНЕННЯ

Банківський арбітр у справах споживачів працює при Асоціації польських банків та уповноважений вести провадження щодо позасудового вирішення споживчих спорів, як це визначено в Законі від 23 вересня 2016 року про позасудове вирішення споживчих спорів. Процедура перед Банківським арбітром у справах споживачів, включаючи принципи вирішення спорів, регулюється Правилами банківського споживчого арбітражу, доступними на веб-сайті Асоціації польських банків (www.zbp.pl).

8. Якщо ми не приймаємо ваші претензії або приймаємо їх, але перевищуємо термін, зазначений для відповіді на скаргу, для виконання зазначених у ній дій, але не довше 30 днів з дати нашої відповіді на скаргу, ви маєте право подати запит на розгляд справи Фінансовим речником.

ПОЯСНЕННЯ

Фінансовий речник уповноважений вести провадження щодо позасудового врегулювання споживчих спорів, як зазначено в Законі від 23 вересня 2016 року про позасудове врегулювання споживчих спорів. Правила подання запиту на перегляд Фінансовим речником викладено на [сайті www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).

9. Ви також маєте право подати скаргу на наші дії до Польської комісії з фінансового нагляду, якщо вони порушують закон. Ви можете подати свою скаргу у письмовій формі за адресою: вул. Пенькна 20, 00-549 Варшава, поштова скринька 419. або в електронному вигляді за формою, доступною на сайті www.knf.gov.pl.
10. Незалежно від вищезазначених процедур, ви маєте право подати позови проти нас до суду загальної юрисдикції відповідно до положень Цивільного процесуального кодексу Республіки Польща.
11. Ми несемо відповідальність за правильне виконання транзакції відповідно до Розділу V «Скарги та відповідальність».
12. Ми зобов'язані належним чином виконувати транзакції відповідно до принципів, описаних у Розділі IV «Розрахунки за транзакціями та обмінні курси». Це не виключає вашого права вимагати компенсації відповідно до загальних принципів.

Як і якою мовою ми з вами спілкуємося?

13. Ми укладаємо з вами договір польською мовою. Ми також спілкуємося з вами цією мовою протягом усього терміну дії договору.
14. Спосіб зв'язку з нами, включаючи спосіб подання нам інструкцій та спосіб надання інформації вам або іншому Користувачеві, визначено в Договорі та в цьому регламенті.
15. Як ми забезпечуємо доступність наших послуг для людей з особливими потребами, описано на нашому веб-сайті.

Яку інформацію ви можете у нас запросити?

16. Протягом терміну дії Договору ви можете будь-коли запросити у нас зміст Договору та регламенти, включаючи додатки до них, а також інформацію про адреси наших філій та агентів:
- a. у паперовому вигляді,
 - b. на жорсткому носії або
 - c. електронною поштою, якщо ви дали на це згоду.
17. Протягом терміну дії Договору ви можете будь-коли запитувати у нас інформацію про завершені транзакції. Ми можемо стягувати плату за надання цієї інформації, якщо:
- a. ми надаємо цю інформацію частіше, ніж вимагає закон,
 - b. ми надаємо цю інформацію за допомогою засобів зв'язку, відмінних від тих, що зазначені в договорі, або
 - c. це інформація, відмінна від тієї, яку ми зобов'язані надавати відповідно до чинного законодавства.

ПРИКЛАД

Юстина хотіла отримувати виписки про транзакції поштою щотижня. Ми стягували за це плату, оскільки зазвичай ми надсилаємо виписки про транзакції в електронному вигляді раз на місяць.

Які правила ми застосовуємо?

18. У питаннях, не врегульованих Договором та Регламентом, ми застосовуємо:
- a. положення Регламенту рахунків та
 - b. положення загальнозастосовного законодавства, зокрема Закону про банківську діяльність, Цивільного кодексу Республіки Польща та Закону про платіжні послуги.
19. Положення щодо обмежень сум та операційних відмінностей для неповнолітніх та осіб з обмеженою дієздатністю, описані в Розділі III «Хто може користуватися картою та на яких умовах», пункт 29, Розділі VII «Обмеження та блокування картки», пункти 1, 2, 3, 4, 5, 7 та 9, Розділі IX «Розірвання, відкликання та розірвання Договору», пункти 10 та 12, застосовуються до нових договорів та заяв про видачу карток, поданих з 1 червня 2020 року, якщо Договором не передбачено інше.

ГЛОСАРІЙ

- 1) **адреса для електронних доставок** – наша адреса для електронних доставок, внесена до бази даних електронних адрес, тобто AE:PL-23811-43670-WCHUE-15.
- 2) **3D Secure («Mastercard ID Check », раніше «Mastercard SecureCode »)** – метод автентифікації онлайн -транзакцій з картками, що забезпечує додатковий захист. Ми можемо використовувати:

- a. та індивідуальні дані автентифікації або одноразові SMS-коди (код 3D Secure), які надсилаються на номер мобільного телефону Користувача картки, якщо Користувач картки надав нам цей номер, або
 - b. методи, якщо ми забезпечуємо таку функціональність.
- 3) **Мобільний додаток** – додаток, який ми надаємо як частину нашого сервісу онлайн-банкінгу. Ви можете встановити його на свій мобільний пристрій. Мобільний додаток дозволяє вам користуватися продуктами та послугами, які ми пропонуємо згідно з Угодою.
- 4) **Авторизація** – згода Користувача картки на виконання платіжної операції з використанням картки у формі та способі, визначених у правилах. Авторизації завжди передують автентифікація або надійна автентифікація.
- 5) **Банкомат** – пристрій, що дозволяє Користувачу картки знімати готівку або додатково виконувати інші платіжні операції та операції, доступні на цьому пристрої, наприклад, перевіряти наявні кошти.
- 6) **CVC2** – тризначний код безпеки на звороті картки, який використовується для підтвердження автентичності картки під час здійснення віддалених транзакцій. Цей код може відображатися у вашому онлайн-банкінгу, за умови, що ми надаємо таку функціональність.
- 7) **Безконтактний зчитувач** – електронний пристрій, що є частиною POS-термінала або банкомата та використовується для проведення безконтактних транзакцій. Пристрої з безконтактним зчитувачем позначені символом прийняття безконтактних транзакцій відповідної карткової організації.
- 8) **дата валютування** – день, з якого або до якого ми нараховуємо відсотки на кошти, які ми списали або зарахували на ваш рахунок.
- 9) **робочий день** – день, у який ми надаємо послуги, крім суботи та державних свят.
- 10) **індивідуальні дані автентифікації** – персоналізовані дані, які ми надаємо Користувачеві картки для цілей автентифікації.
- 11) **Гаряча лінія** – наша телефонна служба. Номери гарячих ліній наведено нижче:
 - a. на нашому веб-сайті,
 - b. в інформаційних матеріалах про картку та
 - c. на картці.
- 12) **картка** – міжнародна дебетова платіжна картка, яку ми видаємо до вашого рахунку на підставі укладеного з вами Договору, платіжний інструмент, включаючи віртуальну картку, а також біометричну картку, якщо ми надаємо такий тип картки.
- 13) **Біометрична картка** – дебетова платіжна картка, яка дозволяє біометрично автентифікувати транзакції за допомогою біометричного шаблону відбитка пальця. Цей шаблон зберігається та захищається на платіжній картці. Він не зберігається на зчитувачі чи в наших системах, а також не передається через платіжні системи.

- 14) **Віртуальна картка** – дебетова платіжна картка, доступна в цифровому варіанті, з такими даними, як номер картки, термін дії та CVC2, доступними в онлайн-банкінгу. Ми випускаємо віртуальну картку в цифровому варіанті або додатково надсилаємо її фізичний аналог.
- 15) **Повідомлення** – документ, опублікований нами, в якому ми надаємо різноманітну інформацію, таку як терміни та порядок надання платіжних послуг, термінали для внесення готівки, транскордонні платежі, безконтактні та мобільні транзакції, а також іншу інформацію, пов'язану з наданням платіжних послуг. Ми ділимося повідомленнями:
- a. у наших відділеннях,
 - b. на нашому веб-сайті та
 - c. у поштових відділеннях.
- 16) **ліміти транзакцій** – ліміти на суму або кількість платіжних транзакцій, здійснених за певну одиницю часу (наприклад, за один день), які ми визначили для підвищення безпеки використання картки.
- 17) **Звичайний ліміт управління** – ліміт, який ми вказали в наших Регламенті рахунків.
- 18) **Mastercard** – карткова організація, у співпраці з якою ми випускаємо картки з логотипом Mastercard.
- 19) **обслуговування дебетової картки** – послуга, що дозволяє платнику користуватися картою, зазначеною у статті 2, пункті 15а Закону про платіжні послуги, якщо сума кожної транзакції, здійсненої з використанням картки, списує кошти з балансу платіжного рахунку платника.
- 20) **одержувач** – одержувач коштів, що є предметом транзакції.
- 21) **карткова організація** – організація, що визначає правила випуску та прийняття карток, з якою ми або наш еквайр уклали Договір, наприклад, Mastercard.
- 22) **Неповнолітній** – власник рахунку віком від тринадцяти до вісімнадцяти років, який має обмежену дієздатність. Обсяг використання картки неповнолітньою особою визначається законом та законним представником.
- 23) **обмежено дієздатна особа** – повнолітня особа з обмеженою дієздатністю. Обсяг використання картки обмежено дієздатною особою визначається законом та законним представником.
- 24) **Держава-член** – держава-член Європейського Союзу або Європейської Договору про вільну торгівлю (ЕАВТ), тобто сторона Договору про Європейський економічний простір (ЄЕЗ).
- 25) **PIN-код** – конфіденційний номер, який дозволяє власнику картки авторизувати транзакції з картою в POS-терміналах та банкоматах. PIN-код знає лише власник картки. Ми видаємо та повідомляємо PIN-код власнику картки таким чином, щоб інші його не могли бачити.

- 26) **Уповноважена особа** – повнолітня фізична особа, резидент або нерезидент, яка має повну дієздатність та уповноважена власником розпоряджатися коштами, накопиченими на рахунку, у тому числі здійснювати операції з картою, зазначені в договорі, від імені та на користь власника.
- 27) **відділення Банку** – наше відділення або заклад, де ми вас обслуговуємо. Список усіх наших відділень, їхні адреси та години роботи доступні на нашому веб-сайті.
- 28) **платник** – ви, хто розміщує платіжне доручення, або пункт прийому карток, який розміщує платіжне доручення, в результаті чого на рахунок власника зараховується сума транзакції.
- 29) **внутрішній платіж** – платіжна транзакція, оброблена електронним способом, ініційована платником або отримувачем платежу, для якої постачальник платіжних послуг платника та постачальник платіжних послуг отримувача платежу знаходяться в Польщі.
- 30) **транскордонний платіж** – платіжна транзакція, що обробляється електронним способом ініційовано платником або отримувачем платежу, для яких постачальник платіжних послуг платника та постачальник платіжних послуг отримувача платежу розташовані в різних державах-членах.
- 31) **Основний платіжний рахунок** – платіжний рахунок, зазначений у Розділі V Регламенту рахунків.
- 32) **цифровий гаманець** – відповідно до наших правил використання платіжних карток у цифрових гаманцях для користувачів Google Pay, Garmin Pay та Xiaomi Pay або відповідно до наших умов використання платіжних карток у цифровому гаманці Apple Pay для користувачів Apple Pay.
- 33) **POS** – електронний термінал, що використовується для здійснення операцій у торговельному або сервісному центрі, в касі банку чи іншої фінансової установи.
- 34) **пункт прийому карток (акцептант)** – місце, де здійснюється транзакція.
- 35) **рахунок** – ощадний та розрахунковий рахунок або інший рахунок, який ми ведемо та для якого ми видали вам картку.
- 36) **Регламент рахунків** – наш «Регламент відкриття та обслуговування рахунків для фізичних осіб у АТ «Банк «Розтowy»».
- 37) **скарга** – запит, поданий нам Користувачем Картки, в якому він або вона висловлює зауваження щодо послуг, що ми надаємо.
- 38) **посилена автентифікація** – автентифікація, яка забезпечує захист конфіденційності даних на основі використання щонайменше двох елементів з таких категорій:
- a. знання чогось, що відомо лише власнику картки,
 - b. мати щось, що є лише у власника картки,
 - c. характеристики Користувача картки.

- 39) **форс-мажор** – непередбачена подія, що знаходиться поза нашим і вашим контролем, спричинена зовнішньою причиною, якій неможливо було запобігти, наприклад, дії державних органів, заворушення, війна, теракт, катастрофа.
- 40) **веб-сайт** – наш веб-сайт, доступний за адресою www.pocztowy.pl, де ми розмістили, серед іншого, інформацію про нас, нашу поточну пропозицію, рахунки та правила здійснення платіжних послуг.
- 41) **Тариф комісій та зборів** – таблиця банківських комісій та зборів, що застосовуються нами, що стосується рахунку, для якого було видано картку, чинна на дату нарахування комісій та зборів.
- 42) **транзакція (платіжна транзакція)** – платіжна транзакція, здійснена з використанням картки, ініційована платником або отримувачем – внесення, переказ або зняття коштів, зокрема безготівкова транзакція, зняття або внесення готівки.
- 43) **Авторизована транзакція** – транзакція, на яку Власник картки надав згоду (санкціонував) відповідно до Умов та положень. Якщо Власник картки не авторизував транзакцію, вона вважається несанкціонованою транзакцією.
- 44) **безготівкова транзакція** – оплата товарів або послуг, здійснена за допомогою картки.
- 45) **Безконтактна транзакція** – транзакція, здійснена за допомогою безконтактної картки після прикладання картки до безконтактного зчитувача. Безконтактна картка позначена символом прийняття безконтактних послуг певної карткової організації.
- 46) **дистанційна транзакція** – транзакція, яка не вимагає фізичного пред'явлення Картки, наприклад, телефонні, поштові та інтернет- замовлення.
- 47) **несанкціонована транзакція** – транзакція, на здійснення якої Користувач Картки не надав згоди (не авторизував її) у формі та порядку, передбачених цими правилами.
- 48) **Договір** – Договір про видачу платіжної картки, який ми укладаємо з вами, включаючи Договір про ведення банківських рахунків, видачі платіжної картки та надання електронних послуг фізичним особам. Вона визначає наші або ваші права та обов'язки та разом із цим Регламентом, Тарифом комісій та зборів, Регламентом рахунків (у частині, не врегульованій цим документом), Умовами надання послуг електронного та телефонного банкінгу АТ «Банк «Pocztowy», а також Регламентом акції (якщо такі є), становить рамковий Договір у значенні Закону про платіжні послуги.
- 49) **Закон про платіжні послуги** – Закон від 19 серпня 2011 року про платіжні послуги.
- 50) **Послуга електронного банкінгу** – послуга, яка дозволяє вам отримати доступ до вашого платіжного рахунку онлайн. Вона дозволяє вам перевіряти баланс вашого платіжного рахунку, змінювати ліміти для безготівкових платежів та операцій з дебетовими картками, або подавати інші типи інструкцій щодо рахунку. В рамках нашої послуги електронного банкінгу ми надаємо веб-сайт та мобільний додаток. Торгові назви веб-сайтів та мобільного додатку, а також їхній функціонал зазначені в Повідомленні.

- 51) **Телефонний банкінг** – послуга, яка дозволяє вам отримати доступ до вашого платіжного рахунку телефоном через нашу гарячу лінію. Ця послуга дозволяє вам перевірити баланс вашого платіжного рахунку або надіслати інші типи інструкцій щодо вашого рахунку. Комерційна назва телефонного банкінгу та обсяг його функціональних можливостей зазначені в Повідомленні.
- 52) **додаткові послуги** – послуги або продукти, пов'язані з картою, включаючи страхування, які ми можемо додатково надавати вам.
- 53) **автентифікація** – процедура, яка дозволяє нам перевірити особу Користувача картки або правомірність використання певного платіжного інструменту, включаючи використання індивідуальних даних автентифікації.
- 54) **Користувач картки** – Ви, Ваш Представник або інша фізична особа, не молодша за тринадцять років, якій видано картку, уповноважена Вами здійснювати операції від Вашого імені та на Вашу користь, зазначені в Договорі, чиї ідентифікаційні дані розміщені на картці.
- 55) **внесення готівки** – послуга, що полягає у внесенні готівки на платіжний рахунок споживача за допомогою пристрою, що дозволяє таке внесення, або у відділенні постачальника.
- 56) **зняття готівки** – послуга, що полягає у знятті готівки з платіжного рахунку споживача за допомогою пристрою, що дозволяє таке зняття, або у відділенні постачальника.
- 57) **Банкомат – пристрій** для внесення готівки на рахунок за допомогою картки, виданої вам для цього рахунку. Інформацію про доступні банкомати можна знайти на нашому веб-сайті.
- 58) **Виписка** – зведена інформація про операції за рахунком, включаючи операції з картою та будь-які належні відсотки, комісії та збори. Вона також містить іншу інформацію, передбачену Законом про платіжні послуги, за період одного календарного місяця.
- 59) **випуск картки** – послуга, що полягає у видачі картки, зазначена у статті 2, пункті 15а Закону про платіжні послуги.
- 60) **блокування картки** – тимчасове призупинення можливості здійснення транзакції за допомогою картки або тимчасове вимкнення певного функціоналу картки.
- 61) **блокування картки** – постійне та незворотне призупинення можливості здійснення транзакцій за допомогою картки.
- 62) **платіжне доручення** – виписка, надіслана нам Користувачем картки через пункт прийому картки, що містить доручення на виконання або розрахунок за транзакцією.