

REGULAMIN

WYDAWANIA I UŻYWANIA KART PŁATNICZYCH DO RACHUNKU DLA OSÓB FIZYCZNYCH W BANKU POCZTOWYM S.A.



Bank Pocztowy

Spis treści

Rozdział I	Postanowienia ogólne.....	3
Rozdział II	Wydanie i wznowienie karty.....	6
Rozdział III	Posługiwanie się kartą.....	8
Rozdział IV	Rozliczenie transakcji i kurs walutowy.....	12
Rozdział V	Reklamacje i odpowiedzialność.....	13
Rozdział VI	Bezpieczeństwo i ochrona karty.....	16
Rozdział VII	Zastrzeżenie i blokada karty.....	17
Rozdział VIII	Usługi dodatkowe.....	18
Rozdział IX	Wypowiedzenie, odstąpienie i rozwiązanie umowy.....	19
Rozdział X	Zmiany Regulaminu oraz Taryfy.....	20
Rozdział XI	Postanowienia końcowe.....	21

Rozdział I Postanowienia ogólne

§ 1

Regulamin wydawania i używania kart płatniczych do rachunku dla osób fizycznych w Banku Pocztowym S.A., zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady wydawania i używania kart płatniczych dla osób fizycznych do rachunku prowadzonego w Banku Pocztowym S.A. zwanych dalej „kartami” oraz rozliczania transakcji przeprowadzonych przy ich użyciu i inne usługi świadczone przez Bank Poczty S.A. związane z tymi kartami oraz zasady składania reklamacji. Ponadto Regulamin reguluje zasady rozwiązywania Umowy o kartę płatniczą.

§ 2

Przez użyte w niniejszym Regulaminie określenia należy rozumieć:

- 1) **3-D Secure** – („Mastercard SecureCode” dla kart Mastercard lub „Verified by Visa” dla kart Visa) metoda autoryzacji transakcji kartą w sieci internet, stanowiąca jej dodatkowe zabezpieczenie, w tym za pomocą jednorazowego kodu sms (kod 3-D Secure) przesyłanego na numer telefonu komórkowego Użytkownika karty, podany Bankowi przez Użytkownika,
- 2) **autoryzacja** – zgoda Banku Pocztowego S.A. lub Użytkownika karty na dokonanie transakcji płatniczej przy użyciu karty,
- 3) **Bank** – Bank Poczty S.A. z siedzibą w Bydgoszczy, nadzorowany przez Komisję Nadzoru Finansowego, wydawca karty; informacja o adresach placówek Banku oraz agentów Banku, w których prowadzona jest działalność, mających znaczenie do celów porozumiewania się z Bankiem dostępna jest na stronie internetowej Banku oraz bezpośrednio w miejscu prowadzenia działalności,
- 4) **bankomat** – urządzenie umożliwiające Użytkownikowi karty podejmowanie gotówki lub dodatkowo dokonywanie innych transakcji płatniczych i operacji dostępnych w tym urządzeniu np. sprawdzenie dostępnych środków,
- 5) **bankowość elektroniczna** – usługi umożliwiające Posiadaczowi lub Użytkownikowi karty dostęp do informacji dotyczących rachunków, kart i innych produktów oraz składanie wniosków i dyspozycji określonych w Umowie w tym w Regulaminie, na zasadach określonych w umowie o świadczenie usług drogą elektroniczną, za pośrednictwem kanałów:
 - a) internetowego zwanego dalej „**Pocztowy24**” – usługi bankowości elektronicznej, dostępnej za pośrednictwem sieci Internet i przeglądarki WWW,
 - b) SMS zwanego dalej „**PocztowySMS**” - usługi bankowości elektronicznej, dostępnej za pośrednictwem telefonu komórkowego i krótkich wiadomości tekstowych „SMS”,
 - c) telefonicznego, zwanego dalej „**Telekonto**” usługi bankowości elektronicznej, dostępnej poprzez kontakt telefoniczny z infolinią Banku,
- 6) **Cash back** – usługa wypłaty gotówki podczas dokonywania transakcji bezgotówkowej w placówce handlowej przy użyciu karty. Usługę można przeprowadzić tylko w połączeniu z transakcją bezgotówkową przy użyciu karty. Użytkownik karty przed usługą Cash back musi wyrazić chęć dokonania wypłaty gotówkowej dodatkowej kwoty. Maksymalna kwota jednorazowej wypłaty gotówkowej w ramach usługi Cash back jest określona przez organizację kartową i podawana jest do wiadomości w materiałach informacyjnych dotyczących karty, na stronach internetowych Banku oraz za pośrednictwem infolinii Banku,
- 7) **CVV2/ CVC2** - 3 cyfrowy kod zabezpieczający, naniesiony na rewersie karty, używany do potwierdzenia autentyczności karty podczas dokonywania transakcji bez fizycznego przedstawienia karty; poprzez Internet, telefonicznie lub drogą pocztową,
- 8) **czytnik zbliżeniowy** – elektroniczne urządzenie stanowiące część terminala POS lub bankomatu, służące do przeprowadzania transakcji zbliżeniowych; urządzenia z czytnikiem zbliżeniowym oznaczone są znakiem akceptacji transakcji zbliżeniowych odpowiedniej organizacji kartowej,
- 9) **data waluty** – moment w czasie, od którego lub do którego Bank nalicza odsetki od środków, którymi został obciążony lub uznany rachunek,

- 10) **dzień roboczy** – dzień, w którym Bank prowadzi działalność niezbędną do wykonania transakcji płatniczej, za wyjątkiem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy dla Banku,
- 11) **infolinia Banku** – telefoniczna obsługa Klientów Banku; numery telefonów infolinii podane są na stronie internetowej, w materiałach informacyjnych dotyczących karty oraz na karcie,
- 12) **karta** – międzynarodowa, debetowa karta płatnicza wydana przez Bank do rachunku, na podstawie Umowy zawartej z Posiadaczem, instrument płatniczy, w tym karta płatnicza w formie naklejki służąca do dokonywania wyłącznie transakcji zbliżeniowych,
- 13) **limity transakcyjne** – ograniczenia kwoty lub liczby dokonanych transakcji płatniczych w danej jednostce czasu, określone w celu podwyższenia bezpieczeństwa użytkownika karty,
- 14) **Mastercard** – organizacja kartowa, we współpracy, z którą Bank wydaje karty ze znakiem Mastercard,
- 15) **odbiorca** – punkt honorujący kartę będący odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot transakcji płatniczej dokonywanej kartą przez jej Użytkownika, a także Posiadacz w odniesieniu do transakcji, w wyniku których następuje uznanie jego rachunku,
- 16) **organizacja kartowa** – podmiot określający zasady wydawania i akceptowania kart, będący stroną umowy z Bankiem lub agentem rozliczeniowym, taki jak Visa lub Mastercard,
- 17) **PIN** – poufny numer służący do identyfikacji Użytkownika karty podczas dokonywania transakcji przy użyciu karty w POS i bankomatach, znany wyłącznie Użytkownikowi karty, wydawany i przekazywany Użytkownikowi karty w sposób uniemożliwiający jego poznanie przez inne osoby,
- 18) **Pełnomocnik** – pełnoletnia osoba fizyczna, rezydent lub nierezydent, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, upoważniona przez Posiadacza do dysponowania środkami zgromadzonymi na rachunku w zakresie określonym w Regulaminie rachunku, w tym do dokonywania w imieniu i na rzecz Posiadacza transakcji kartą określonych w Umowie,
- 19) **placówka Banku** – oddział lub placówka Banku obsługująca klientów Banku; wykaz wszystkich placówek Banku, ich adresów i godzin otwarcia jest dostępny na stronie internetowej Banku,
- 20) **płatnik** – Posiadacz składający zlecenie płatnicze, a także punkt honorujący karty składający zlecenie transakcji w wyniku, której następuje uznanie rachunku Posiadacza kwotą tej transakcji,
- 21) **POS** – elektroniczny terminal służący do przeprowadzania operacji, w punkcie handlowo usługowym, w kasie banku lub innej instytucji finansowej,
- 22) **Posiadacz** – osoba fizyczna, z którą Bank zawarł umowę o prowadzenie rachunku i kartę płatniczą, a w przypadku rachunku wspólnego - każdy ze współposiadaczy rachunku,
- 23) **punkt honorujący kartę** – punkt, w którym realizowana jest transakcja,
- 24) **rachunek** – rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy lub inny rachunek prowadzony przez Bank, do którego została wydana karta, wskazany w Umowie,
- 25) **Regulamin rachunku** – Regulamin otwierania i prowadzenia rachunków dla osób fizycznych w Banku Pocztowym S.A.,
- 26) **siła wyższa** - nieprzewidziane zdarzenie niezależne od stron Umowy, spowodowane przyczyną zewnętrzną, któremu nie można było zapobiec, w tym działanie władz państwowych, zamieszki, wojna, atak terrorystyczny, katastrofa,
- 27) **strona internetowa Banku** – strona Banku umiejscowiona w sieci internetowej pod adresem www.pocztowy.pl
- 28) **Taryfa opłat i prowizji** – Taryfa opłat i prowizji bankowych stosowanych przez Bank Poczty S.A., odpowiednia dla rachunku do którego wydana jest karta, obowiązująca na dzień pobrania opłat i prowizji,
- 29) **transakcja** — dokonana przy użyciu karty transakcja płatnicza, zainicjowana przez płatnika lub odbiorcę – wpłata, transfer lub wypłata środków, w szczególności transakcja bezgotówkowa lub gotówkowa,
- 30) **transakcja bezgotówkowa** – płatność za towary lub usługi, dokonana przy użyciu karty,
- 31) **transakcja gotówkowa** – wypłata gotówki dokonana przy użyciu karty,

- 32) transakcja zbliżeniowa** – transakcja dokonana, przy użyciu karty z funkcją zbliżeniową, polegająca na realizacji transakcji poprzez zbliżenie karty do czytnika zbliżeniowego; karta z funkcją zbliżeniową oznaczona jest znakiem akceptacji zbliżeniowej danej organizacji kartowej,
- 33) Transakcja na odległość** – transakcja niewymagająca fizycznego przedstawienia Karty, taka jak: zamówienia telefoniczne, pocztowe oraz przez internet, w których autoryzacja transakcji następuje po podaniu przez klienta wszystkich lub wybranych danych Karty: Klient może zostać poproszony o numer Karty, datę ważności, CVV2 / CVC2 i inne dane identyfikujące klienta. W żadnym wypadku przy dokonywaniu transakcji na odległość nie może być wymagane podanie numeru PIN,
- 34) Umowa** – umowa o kartę płatniczą zawarta pomiędzy Bankiem, a Posiadaczem określająca prawa i obowiązki stron tej Umowy, w tym umowa o prowadzenie rachunków bankowych, o kartę płatniczą oraz o świadczenie usług drogą elektroniczną dla osób fizycznych, które wraz z niniejszym Regulaminem i Taryfą oraz Regulaminem rachunku (w zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie), stanowią umowę o charakterze ramowym w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych,
- 35) ustawa o usługach płatniczych** – ustawa o usługach płatniczych z dnia 19 sierpnia 2011 r
- 36) Użytkownik karty** – Posiadacz, któremu została wydana karta, Pełnomocnik lub inna osoba fizyczna, mająca nie mniej niż 13 lat, upoważniona przez Posiadacza do dokonywania w imieniu i na rzecz Posiadacza operacji określonych w Umowie, której dane identyfikacyjne zostały umieszczone na karcie,
- 37) Visa** – organizacja kartowa, we współpracy z którą Bank wydaje karty ze znakiem Visa,
- 38) wpłatomat** – urządzenie do przyjmowania wpłat na rachunek z wykorzystaniem karty wydanej do tego rachunku, informację o dostępnych wpłatomatach Bank udostępnia w sposób określony w Regulaminie rachunku,
- 39) wyciąg** – zestawienie transakcji na rachunku, w tym transakcji dokonanych przy użyciu karty oraz należnych Bankowi odsetek, prowizji i opłat, zawierające także inne informacje wymagane zgodnie z ustawą o usługach płatniczych, obejmujące okres jednego miesiąca kalendarzowego,
- 40) zablokowanie karty** – czasowe wstrzymanie możliwości realizacji transakcji przy użyciu karty lub czasowe wyłączenie określonej funkcjonalności karty,
- 41) zastrzeżenie karty** – trwałe i nieodwracalne wstrzymanie możliwości realizacji transakcji przy użyciu karty,
- 42) zlecenie płatnicze** – oświadczenie Użytkownika karty skierowane do Banku za pośrednictwem punktu akceptującego kartę, zawierające polecenie wykonania lub rozliczenia transakcji.

§ 3

1. Karta służy do korzystania ze środków zgromadzonych na rachunku, poprzez realizację transakcji i innych operacji z użyciem karty, opisanych w niniejszym Regulaminie.
2. Karta jest własnością Banku.
3. Posiadacz jest zobowiązany zapoznać Użytkownika karty nie będącego Posiadaczem, z treścią Umowy w tym Regulaminu.
4. Posiadacz ponosi odpowiedzialność z tytułu używania kart wydanych do rachunku w zakresie uregulowanym w Umowie, w tym w Regulaminie.
5. Posiadacz danego rachunku może wydawać dyspozycje oraz uzyskiwać informacje w zakresie karty wydanej dla tego Posiadacza lub dla każdego innego Użytkownika karty wydanej do tego rachunku, nie będącego Posiadaczem.
6. Użytkownik karty nie będący Posiadaczem może wydawać dyspozycje oraz uzyskiwać informacje jedynie na temat wydanej mu karty.
7. Pisemne dyspozycje dotyczące karty lub Umowy, o których mowa jest w Regulaminie, Posiadacz lub inny Użytkownik karty składa w placówce Banku lub przesyła na adres Banku.

8. Korzystanie z usług bankowości elektronicznej, o których mowa w Regulaminie, jest możliwe na podstawie zawartej umowy o te usługi.
9. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o pisemnym powiadomieniu przekazywanym przez Bank, rozumie się przez to powiadomienie przesłane drogą pocztową na adres korespondencyjny wskazany przez Posiadacza lub drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej wskazany przez Posiadacza, a także w inny sposób ustalony w Umowie z Posiadaczem. W przypadku braku możliwości technicznych dokonania powiadomienia w ustalonej formie Bank może dokonać powiadomienia drogą pocztową na adres korespondencyjny wskazany przez Posiadacza, nie stanowi to naruszenia postanowień Umowy.

Rozdział II Wydanie i wznowienie karty

§ 4

1. Na mocy Umowy (w ramach jednego rachunku) danemu Użytkownikowi karty Bank wydaje tylko jedną kartę danego rodzaju. Rodzaje kart, które mogą być wydane do danego rachunku wskazane są w Taryfie oraz na stronie internetowej Banku. Warunek ten stosuje się odpowiednio do kart wznawianych oraz wydawanych w miejsce zastrzeżonych.
2. Wydanie karty przez Bank następuje na wniosek Posiadacza złożony wraz z zawarciem Umowy lub w terminie późniejszym z zastrzeżeniem ust. 3, 4 i 5 niniejszego paragrafu.
3. Wniosek o wydanie karty Posiadacz może złożyć: pisemnie, lub za pośrednictwem usług: Telekonto lub Poczty24 (o ile taka funkcjonalność zostanie udostępniona Posiadaczowi), lub w inny udostępniony przez Bank sposób. W przypadku wnioskowania o kartę przez Posiadacza o ograniczonej zdolności do czynności prawnych, konieczna jest zgoda drugiego Współposiadacza tego rachunku. Karty nie są wydawane dla osób całkowicie ubezwłasnowolnionych.
4. Posiadacz może złożyć wniosek o wydanie karty dla siebie lub Pełnomocnika, którego upoważnia do dokonywania transakcji w imieniu i na rzecz Posiadacza. Zasady i tryb ustanawiania pełnomocnictwa do rachunku określa Regulamin rachunku.
5. Karta płatnicza w formie naklejki może być wydana wyłącznie dla Posiadacza.
6. Wniosek o wydanie karty stanowi załącznik do Umowy.
7. W ciągu 30 dni kalendarzowych od otrzymania przez Bank wniosku o wydanie karty, Bank wydaje kartę lub przekazuje w uzgodniony z Posiadaczem sposób, informację o odmowie wydania karty. Bank może odmówić wydania karty w sytuacji, gdy:
 - 1) ujawniono, że informacje lub dokumenty przekazane Bankowi przez Posiadacza lub Użytkownika karty, dla którego jest wydawana karta są niezgodne ze stanem faktycznym, za wyjątkiem oczywistych omyłek pisarskich,
 - 2) wcześniej zawarta Umowa, w zakresie karty wydanej dla tego samego Użytkownika karty lub na wniosek tego samego Posiadacza, została wypowiedziana przez Bank z winy Posiadacza lub Użytkownika karty, dla którego karta ma być wydana,
 - 3) Umowa jest w okresie wypowiedzenia,
 - 4) wcześniej został złożony wniosek o kartę dla danego Użytkownika karty lub obecnie korzysta on z karty danego rodzaju, wydanej do tego samego rachunku.
8. Umowa w części dotyczącej karty, obowiązuje dla danej karty i jest zawierana w dniu otrzymania przez Bank wniosku o wydanie karty pod warunkiem, iż Bank nie skorzysta z prawa do odmowy wydania karty zgodnie z ust. 7 powyżej. W przypadku odmowy wydania karty przez Bank zgodnie z ust. 7 niniejszego paragrafu, Umowę w zakresie dotyczącym karty uważa się za niezawartą.
9. Umowa w zakresie karty zawarta jest na czas oznaczony, do ostatniego dnia miesiąca wskazanego na karcie jako termin ważności karty z zastrzeżeniem § 7 ust.1-2 Regulaminu.

§ 5

1. Kartę oraz PIN Bank wysyła, odrębnymi przesyłkami, na adres korespondencyjny do rachunku, wskazany w Umowie, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Po wprowadzeniu przez Bank nowych funkcjonalności w zakresie wydawania i przesyłania PIN, w uzgodnieniu z Użytkownikiem karty, Bank może przekazać PIN w sposób inny, niż określony w ust. 1, lub udostępnić Użytkownikowi karty usługę samodzielnego nadawania PIN.
3. Jeśli w terminie 30 dni od złożenia wniosku o kartę, nie zostanie doręczona przesyłka z kartą lub PIN bądź przekazana informacja o odmowie wydania karty, Posiadacz powinien skontaktować się z Bankiem telefonicznie pod numerem infolinii Banku lub osobiście w placówce Banku, w celu ustalenia powodów nieotrzymania przesyłki i dalszego trybu postępowania.
4. Użytkownik karty zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Bank w przypadku:
 - 1) nieotrzymania przesyłki z PIN w ciągu 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania karty,
 - 2) otrzymania uszkodzonej koperty z PIN,
5. Po otrzymaniu powiadomienia, o którym mowa w ust. 4 powyżej, Bank wyda nowy PIN.
6. Niezwłocznie po otrzymaniu karty, Użytkownik karty zobowiązany jest do złożenia, w sposób trwały w wyznaczonym miejscu na karcie, podpisu zgodnego z wzorem podpisu złożonym na Umowie.
7. Wydana przez Bank karta jest nieaktywna (nie można nią dokonywać transakcji). Użytkownik karty aktywuje ją, zgodnie ze szczegółową informacją, przesłaną wraz z kartą. Pierwsza transakcja kartą musi być dokonana z użyciem PIN po aktywacji karty.
8. Opłaty za kartę są pobierane w ciężar rachunku w wysokości określonej w Taryfie opłat i prowizji niezależnie od faktu aktywacji karty.
9. W przypadku nieodebrania przesyłki z kartą przez Użytkownika karty pomimo jej prawidłowego przesłania, Bank zastrzega kartę po zwrocie przesyłki z kartą do Banku.

§ 6

1. W przypadku uszkodzenia karty lub zmiany danych identyfikacyjnych Użytkownika karty wydrukowanych na karcie, Bank w miejsce dotychczasowej karty wydaje nową kartę wraz z nowym PIN, na podstawie wniosku złożonego przez Użytkownika karty. Wniosek taki może być złożony w trybie opisanym § 4 ust.3 Regulaminu.
2. Po otrzymaniu przez Bank wniosku, o którym mowa w ust. 1 Bank zastrzega dotychczasową kartę zaś Użytkownik tej karty ma obowiązek niezwłocznie ją zniszczyć w sposób uniemożliwiający dalsze posługiwanie się tą kartą. Za skutki niedopełnienia tego obowiązku odpowiedzialność ponosi Posiadacz.
3. Nowa karta wydawana jest z nowym numerem i terminem ważności.
4. Przekazanie nowej karty z nowym PIN odbywa się na zasadach, o których mowa w § 5 Regulaminu.

§ 7

1. Przed upływem terminu ważności Bank automatycznie wznawia kartę (wydaje kartę z tym samym numerem i nową datą ważności), w przypadku braku pisemnego oświadczenia Posiadacza rachunku o rezygnacji ze wznowienia karty, złożonego na co najmniej 2 miesiące przed upływem ważności dotychczasowej karty, z zastrzeżeniem postanowień niniejszego paragrafu. Rezygnacja może być złożona pisemnie lub za pośrednictwem usług: Telekonto lub Poczty24.
2. Wznowienie karty oznacza przedłużenie ważności obowiązywania Umowy do terminu ważności wznowionej karty.
3. Przekazanie wznowionej karty odbywa się na zasadach, o których mowa w § 5 Regulaminu, z zastrzeżeniem postanowień ust. 4 niniejszego paragrafu.

4. Karta wznowiona zachowuje dotychczasowy numer i PIN, PIN do karty wznowionej nie jest wysyłany. W uzasadnionych przypadkach, z powodów technicznych lub związanych z bezpieczeństwem karty, Bank może wznowić kartę z nowym numerem i nowym PIN.
5. Po otrzymaniu wznowionej karty i jej aktywacji, Użytkownik karty jest zobowiązany zniszczyć dotychczasową kartę w sposób uniemożliwiający posługiwanie się nią. Odpowiednie zastosowanie ma § 5 ust. 6. Odpowiedzialność za skutki wynikłe z niezniszczenia karty ponosi Posiadacz.
6. Bank ma prawo do niewznowienia karty, a tym samym nie przedłużenia Umowy w następujących przypadkach:
 - 1) podjęcia przez Bank decyzji o rezygnacji z wydawnictwa kart będących przedmiotem Umowy z powodu ich nierentowności lub zastąpienia dotychczasowej karty będącej przedmiotem Umowy nowym produktem, który nie może być obsługiwany na dotychczasowych zasadach,
 - 2) w przypadku braku wpłat na rachunek i utrzymywania się na rachunku salda zerowego lub ujemnego przez okres co najmniej 6 kolejnych miesięcy,
 - 3) ujawnienia, że informacje lub dokumenty przekazane przez Posiadacza lub Użytkownika karty, dla którego karta jest wznowiana, są niezgodne ze stanem faktycznym, za wyjątkiem oczywistych omyłek pisarskich,
 - 4) naruszenia przez Posiadacza lub Użytkownika karty, dla którego karta jest wznowiana, postanowień Umowy i Regulaminu w zakresie bezpieczeństwa i ochrony karty, o których mowa jest w § 22 ust. 1 Regulaminu.

Rozdział III Posługiwanie się kartą

§ 8

1. Kartą może posługiwać się wyłącznie Użytkownik tej karty w okresie jej ważności wskazanym na karcie i wyłącznie do celów nie związanych z działalnością gospodarczą.
2. Użytkownik karty zobowiązany jest posługiwać się kartą zgodnie z postanowieniami Umowy w tym Regulaminu.

§ 9

1. Przy użyciu karty można dokonywać transakcji bezgotówkowych (płatności), transakcji gotówkowych (wypłat gotówki) lub korzystać z innych usług dostępnych w kraju i za granicą z zastrzeżeniem ust.2;
 - 1) w POS, w bankomatach i wpłatomatach oznaczonych znakiem akceptacji umieszczonym na karcie;
 - 2) bez fizycznego przedstawienia karty (w przypadku kart posiadających możliwość dokonywania transakcji na odległość):
 - a. telefonicznie,
 - b. drogą pocztową,
 - c. przez internet.
2. Bank może udostępnić funkcjonalność wykonywania transakcji na odległość dla dedykowanego rodzaju karty. Informacje dotyczące możliwości wykonywania transakcji na odległość dla dedykowanego rodzaju karty Bank udostępnia na stronie internetowej www.pocztowy.pl.
3. Transakcje realizowane są w walucie kraju, w którym są dokonywane, lub w tej walucie, którą oferuje dany punkt honorujący kartę.
4. W przypadku, gdy punkt honorujący kartę oferuje przeliczenie waluty (dokonanie transakcji w innej walucie, niż waluta kraju, w którym dokonywana jest transakcja) Użytkownik karty powinien bezpośrednio w tym punkcie otrzymać informacje o kursie walutowym i opłatach związanych z daną transakcją stosowanych przez ten punkt. Bank może nie dysponować informacją o zastosowanych przez dany punkt opłatach oraz kursie walutowym. Uznaje się, że skorzystanie przez Użytkownika karty z usługi przeliczenia waluty w danym punkcie jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na zastosowane przez ten punkt opłaty lub kurs waluty.

5. Bank realizuje dyspozycje dotyczące transakcji w oparciu o numer karty, który stanowi unikatowy identyfikator tej karty. Użycie karty przy transakcji oraz jej autoryzacja przez Użytkownika karty zgodnie z poniższym ust. 7 jest wystarczające do złożenia zlecenia wykonania transakcji. Zlecenie takie odbywa się za pośrednictwem punktu honorującego kartę, Bank otrzymuje zlecenie do rozliczenia w terminie wskazanym w § 16 ust. 1 Regulaminu.
6. Transakcję uważa się za autoryzowaną przez Użytkownika karty, jeżeli Użytkownik karty wyraził zgodę na wykonanie transakcji poprzez:
 - 1) wprowadzenie PIN lub złożenie podpisu na dowodzie dokonania transakcji - w przypadku transakcji dokonywanej w POS,
 - 2) wprowadzenie PIN - w przypadku transakcji dokonywanej w bankomacie,
 - 3) zbliżenie karty do czytnika zbliżeniowego - w przypadku transakcji zbliżeniowej, przy czym:
 - a) transakcja zbliżeniowa bezgotówkowa do kwoty maksymalnej ustalonej przez organizację kartową dla danego kraju, nie wymaga potwierdzenia PIN,
 - b) transakcja zbliżeniowa bezgotówkowa powyżej kwoty maksymalnej ustalonej przez organizację kartową dla danego kraju, (która dostępna jest dla kart wydawanych i wznawianych po dniu 1 czerwca 2014r.) każdorazowo wymaga potwierdzenia z użyciem PIN,
 - c) operacja zbliżeniowa gotówkowa wymaga każdorazowo potwierdzenia poprzez wprowadzenie PIN,
 - d) niezależnie od kwoty transakcji, w celu zapewnienia bezpieczeństwa transakcji, Bank lub punkt honorujący kartę może wymagać potwierdzenia operacji zbliżeniowej za pomocą PIN lub dokonania transakcji poprzez umieszczenie karty w POS i wprowadzenia PIN lub złożenia podpisu na dowodzie dokonania transakcji,
 - e) wysokość maksymalnej kwoty transakcji zbliżeniowej bezgotówkowej, która nie wymaga potwierdzenia za pomocą PIN, jest ustalona przez organizacje kartowe i może ulec zmianie; kwotę obowiązującą w Polsce Bank podaje na stronie internetowej Banku oraz w materiałach informacyjnych przesłanych wraz z kartą,
 - f) dokonanie transakcji zbliżeniowej może być przyczyną niedozwolonego zadłużenia na rachunku, o którym mowa w § 15 Regulaminu. Użytkownik zobowiązany jest dołożyć należytej staranności przy korzystaniu z funkcji zbliżeniowej w celu ograniczenia wystąpienia takiego zadłużenia.
 - 4) użycie karty – w przypadku wpłaty środków na rachunek z wykorzystaniem wplatomatu,
 - 5) podanie numeru karty, daty ważności oraz (o ile jest to wymagane) numeru CVV2/CVC2 umieszczonego na odwrocie karty, kodu 3-D Secure, imienia i nazwiska Użytkownika karty – w przypadku transakcji na odległość.
7. Podpis Użytkownika karty złożony na dowodzie dokonania transakcji powinien być zgodny ze wzorem podpisu złożonym na karcie oraz na Umowie. Złożenie przez Użytkownika karty podpisu innego niż wzór, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, nie zwalnia Posiadacza z odpowiedzialności za dokonaną transakcję.
8. Punkt honorujący kartę może odmówić akceptacji transakcji w przypadku:
 - 1) upływu terminu ważności karty,
 - 2) próby użycia zablokowanej lub zastrzeżonej karty,
 - 3) niezgodności podpisu na dokumencie obciążeniowym z podpisem na karcie,
 - 4) odmowy okazania dokumentu tożsamości,
 - 5) stwierdzenia posługiwania się instrumentem przez osobę nieuprawnioną,
 - 6) braku technicznej możliwości dokonania akceptacji transakcji.
9. Ponadto punkt honorujący kartę może ją zatrzymać w przypadkach określonych w ust. 8 pkt 1 - 3 i 5 oraz na polecenie agenta rozliczeniowego. W przypadku uzasadnionych wątpliwości punkt honorujący kartę może żądać od osoby korzystającej z karty identyfikującej tę osobę, okazania dokumentu stwierdzającego tożsamość.

10. Od momentu dokonania autoryzacji transakcji przez Użytkownika karty, nie można wycofać tej autoryzacji i odwołać transakcji.
11. Użytkownik karty powinien przechowywać dowód dokonania transakcji w celu weryfikacji prawidłowości jej rozliczenia na rachunku.
12. W odniesieniu do kart z funkcją zbliżeniową Bank udostępnia Użytkownikowi karty możliwość wyłączenia oraz ponownego włączenia funkcji zbliżeniowej. Informacje o warunkach i zasadach korzystania z tej usługi Bank udostępnia na stronie internetowej Banku oraz za pośrednictwem infolinii Banku.

§ 10

1. Transakcje kartami mogą być realizowane do wysokości środków dostępnych na rachunku przy zachowaniu ustalonych limitów transakcyjnych. Wartości limitów Bank podaje do wiadomości Użytkownika w materiałach przesłanych wraz z kartą, na stronie internetowej Banku, a także na każde żądanie Użytkownika karty zgłoszone telefonicznie lub w placówce Banku.
2. W celu podwyższenia bezpieczeństwa użytkowania karty Bank i Posiadacz ustalają następujące limity transakcyjne ograniczające kwoty lub liczbę transakcji dokonanych daną kartą:

Limity dla kart debetowych:	Wartość domyślna	Liczba domyślna (maksymalna)
1. Dzienny limit transakcji kartą -bezgotówkowych i gotówkowych (maksymalny limit 6000,00 PLN)	6.000,00 zł	Limit nie jest osobno definiowany
1.1. w tym limit transakcji w POS -bezgotówkowych i gotówkowych (maksymalny limit 6000,00 PLN)	6.000,00 zł	15
1.1.1. w tym limit transakcji internetowych (maksymalny limit 6000,00 PLN)	0,00 zł	15
1.2. w tym limit wypłat gotówkowych w bankomacie (maksymalny limit 6000,00 PLN)	6.000,00 zł	5

Limity dla kart debetowych w formie naklejki:	Wartość domyślna	Liczba domyślna (maksymalna)
2. Dzienny limit transakcji kartą -bezgotówkowych i gotówkowych (maksymalny limit 6000,00 PLN)	250,00 zł	Limit nie jest osobno definiowany
1.3. w tym limit transakcji w POS -bezgotówkowych i gotówkowych (maksymalny limit 6000,00 PLN)	250,00 zł	15
1.4. w tym limit wypłat gotówkowych w bankomacie (maksymalny limit 6000,00 PLN)	250,00 zł	5

3. Na wniosek Posiadacza Bank może indywidualnie zmienić limit kwotowy i liczbowy w zakresie nie przekraczającym wartości maksymalnych z zastrzeżeniem, że wartość limitu podrzędnego nie może przewyższyć wartości limitu nadrzędnego.
4. Bank dokonuje zmiany wysokości lub rodzaju limitów transakcyjnych w następujących przypadkach:
 - 1) zmiany przepisów prawa w tym zakresie,
 - 2) z uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem transakcji,
 - 3) zmiany funkcjonalności produktu w związku ze zmianami technologicznymi, które uniemożliwiają utrzymanie dotychczasowych limitów i wymuszają w związku z tym zmiany w tym zakresie,
 - 4) zmiany przepisów organizacji kartowej ze znakiem, której wydawana jest karta, które wymuszają zmianę w tym zakresie.
5. Tryb wprowadzenia zmian warunków w zakresie limitów transakcyjnych określa § 33.

§ 11

1. Kartą można dokonywać transakcji przez całą dobę z zastrzeżeniem ust. 2 - 4 poniżej.
2. Bank zastrzega sobie prawo do przeprowadzania modernizacji i konserwacji technicznych systemu obsługującego karty, podczas których może być niemożliwe lub utrudnione wykonywanie transakcji. O planowanych terminach przerw lub utrudnień w obsłudze kart Bank powiadamia Użytkowników kart poprzez umieszczenie informacji na stronie internetowej Banku oraz udziela informacji za pośrednictwem infolinii Banku.
3. Bank zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania transakcji w następujących przypadkach:
 - 1) podania nieprawidłowego PIN,
 - 2) podania nieprawidłowego: numeru karty, daty ważności karty, imienia i nazwiska, CVV2/CVC2 lub kodu 3-D Secure – w przypadku transakcji niewymagających fizycznego przedstawienia karty,
 - 3) niewystarczającej wysokości środków dostępnych na rachunku lub przekroczenia limitów transakcyjnych,
 - 4) próby dokonania transakcji przy użyciu karty nieważnej, nieaktywnej, zastrzeżonej lub zablokowanej,
 - 5) blokady środków na rachunku,
 - 6) blokady rachunku (braku możliwości dokonywania wpłat i wypłat), zamknięcia rachunku bądź rozwiązania Umowy,
 - 7) gdy wymagają tego przepisy prawa.
4. O odmowie wykonania transakcji i jeśli to możliwe, o przyczynie odmowy, Bank informuje Użytkownika karty poprzez wyświetlenie lub przekazanie komunikatu w punkcie honorującym kartę, chyba że poinformowania o odmowie lub jej przyczynach zabraniają przepisy prawa lub orzeczenia uprawnionych organów.
5. Bank ponosi odpowiedzialność za skutki nieprawidłowego wykonania transakcji lub odmowy dokonania transakcji na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym oraz w ustawie o usługach płatniczych.

§ 12

1. W przypadku otrzymania przez Bank zapytania autoryzacyjnego dotyczącego transakcji, Bank udziela zgody (autoryzacji) na dokonanie tej transakcji do wysokości środków dostępnych na rachunku z uwzględnieniem limitów transakcyjnych odpowiednich dla danego rodzaju transakcji.
2. Udzielając autoryzacji Bank ustanawia na rachunku blokadę autoryzacyjną na kwotę odpowiadającą kwocie transakcji, na którą została udzielona autoryzacja. W przypadku, gdy transakcja dokonywana jest w walucie innej niż waluta rachunku, wysokość kwoty objętej blokadą autoryzacyjną może różnić się od kwoty obciążenia rachunku, gdyż kwota transakcji może być przeliczona przez organizację kartową lub przez Bank po innym kursie walutowym na potrzeby autoryzacji, a po innym na potrzeby rozliczenia transakcji. Różnica pomiędzy kwotą blokady autoryzacyjnej oraz kwotą rozliczonej transakcji może być przyczyną wystąpienia niedozwolonego zadłużenia na rachunku.
3. Kwota transakcji, na którą została udzielona autoryzacja, pomniejsza saldo dostępne na rachunku do czasu rozliczenia transakcji lub do dnia rozwiązania blokady autoryzacyjnej, w zależności od tego, które z wymienionych zdarzeń nastąpi wcześniej.
4. Maksymalny czas, po jakim następuje rozwiązanie blokady autoryzacyjnej, w przypadku braku rozliczenia transakcji wynosi 14 dni.
5. Jeżeli w terminie określonym w ust. 4 nie zostanie dokonane rozliczenie transakcji, następuje rozwiązanie blokady autoryzacyjnej i saldo dostępne na rachunku zostaje powiększone o kwotę nierozliczonej transakcji.

6. Bank zastrzega sobie prawo do obciążenia rachunku kwotą transakcji, którą otrzyma do rozliczenia po upływie terminu, o którym mowa w ust. 4 oraz wszelkimi opłatami i prowizjami związanymi z transakcją, w dniu otrzymania transakcji do rozliczenia.
7. Nie wszystkie transakcje, w tym w szczególności transakcje zbliżeniowe są przesyłane do Banku do autoryzacji, co skutkuje brakiem blokady autoryzacyjnej. Kwota takiej transakcji jest rozliczana na rachunku po otrzymaniu, przez Bank, tej transakcji do rozliczenia.

§ 13

1. Karta może zostać zatrzymana w przypadku:
 - 1) wprowadzania błędnego PIN w bankomacie lub wpłatomacie,
 - 2) próby użycia zastrzeżonej, zablokowanej lub nieważnej karty w bankomacie lub wpłatomacie,
 - 3) nieprawidłowej obsługi bankomatu lub wpłatomatu,
 - 4) awarii bankomatu lub wpłatomatu.
2. W przypadku zatrzymania ważnej i niezastrzeżonej karty w bankomacie lub wpłatomacie Użytkownik karty zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić do Banku ten fakt.

§ 14

1. Trzykrotne, kolejne wprowadzenie nieprawidłowego PIN w danym dniu, nawet w różnych urządzeniach, może skutkować zablokowaniem możliwości dokonywania transakcji z użyciem PIN do końca tego dnia.
2. W przypadku utraty lub zapomnienia PIN Użytkownik tej karty powinien złożyć w Banku wniosek o wydanie nowego PIN. Wniosek należy złożyć w placówce Banku lub za pośrednictwem usługi Telekonto lub Poczty24. Bank prześle nowy PIN w sposób określony w § 5.
3. Użytkownik karty może dokonać zmiany PIN:
 - 1) w bankomatach wybranych sieci, zgodnie z informacją podawaną do wiadomości w materiałach informacyjnych dotyczących karty
 - 2) za pośrednictwem usług bankowości elektronicznej (po udostępnieniu przez Bank takiej funkcjonalności w danej usłudze).
4. Zmiana PIN może wymagać użycia karty oraz wprowadzenia dotychczasowego PIN.

Rozdział IV Rozliczenie transakcji i kurs walutowy

§ 15

Posiadacz jest zobowiązany do utrzymywania na rachunku, salda dostępnego w wysokości niezbędnej do rozliczenia dokonanych transakcji oraz opłat i prowizji należnych Bankowi. W przypadku niezapewnienia przez Posiadacza wystarczających środków do rozliczenia dokonanych transakcji oraz należnych Bankowi opłat i prowizji, rozliczenie to może być przyczyną wystąpienia niedozwolonego zadłużenia na rachunku.

§ 16

1. Momentem otrzymania przez Bank zlecenia rozliczenia transakcji dokonywanej przy użyciu karty jest dzień roboczy, w którym Bank otrzymał od podmiotu pośredniczącego w rozliczeniu transakcji informację umożliwiającą rozliczenie tej transakcji. Dzień otrzymania zlecenia rozliczenia transakcji jest niezależny od Banku.
2. Bank rozlicza transakcję na rachunku oraz należne z tego tytułu opłaty i prowizje najpóźniej w następnym dniu roboczym. Rozliczenie następuje z dniem zaksięgowania transakcji na rachunku.
3. Rachunek prowadzony jest w walucie określonej w Umowie. Wszystkie transakcje dokonane kartami (w walucie rachunku jak i w innych walutach), rozliczane są przez Bank w walucie rachunku, przy czym przeliczenie na walutę rachunku następuje odpowiednio:

- 1) dla kart ze znakiem Mastercard- za pośrednictwem waluty rozliczeniowej, którą jest euro zgodnie z trybem określonym w ust. 4 i 5,
- 2) dla kart ze znakiem Visa - transakcje dokonane w walucie innej niż złoty przeliczane są przez organizację Visa bezpośrednio na złote zgodnie z kursem stosowanym w dniu rozliczenia operacji przez tę organizację. Kursy stosowane przez organizację Visa prezentowane są na stronie internetowej www.visaeurope.com.
4. Transakcje dokonane kartą ze znakiem Mastercard w walucie innej niż waluta rachunku i euro przeliczane są przez organizację Mastercard na euro, zgodnie z kursem stosowanym w dniu rozliczenia przez tę organizację. Kursy stosowane przez organizację Mastercard są prezentowane na stronie internetowej www.mastercard.com.
5. Kwoty transakcji dokonanych kartą ze znakiem Mastercard w euro oraz kwoty wyliczone zgodnie z ust. 4 przeliczane są na walutę rachunku według referencyjnego kursu walutowego sprzedaży dewiz Banku, obowiązującego w dniu rozliczenia transakcji. Zmiana wartości referencyjnego kursu walutowego stosowana jest bez uprzedzenia ze skutkiem natychmiastowym w przypadku zmiany tego kursu przez Bank. Kurs ten podawany jest do wiadomości Posiadacza:
 - 1) na wyciągach w opisie szczegółów transakcji, do której przeliczenia dany kurs został zastosowany,
 - 2) na każde żądanie Posiadacza lub Użytkownika karty złożone telefonicznie pod numerem infolinii Banku, bezpośrednio w placówce Banku lub pisemnie na adres Banku,
 - 3) na stronie internetowej Banku (www.pocztowy.pl).
6. Bank rozlicza na rachunku, wszystkie transakcje dokonane przy użyciu karty, które otrzymał do rozliczenia, w tym transakcje, dla których nie ustanowiono blokady autoryzacyjnej, oraz obciążą zgodnie z Umową wszelkimi opłatami związanymi z używaniem karty i korzystaniem z usług dodatkowych oraz kosztami wynikającymi z nieprawidłowego użycia karty.

§ 17

1. Zestawienie transakcji dokonanych przy użyciu karty oraz należnych opłat i prowizji stanowi integralną część wyciągu do rachunku i przekazywane jest przez Bank w sposób określony w Umowie w tym w Regulaminie rachunku.
2. W zestawieniu transakcji Bank przekazuje informacje o:
 - 1) transakcjach dokonanych przy użyciu kart, umożliwiające Posiadaczowi zidentyfikowanie transakcji i jej odbiorcy/płatnika,
 - 2) kwocie poszczególnych transakcji w walucie, w której obciążono rachunek,
 - 3) kwocie wszelkich opłat związanych z poszczególnymi transakcjami oraz ich wyszczególnieniem, a także informacje o należnych odsetkach od Posiadacza,
 - 4) kursie walutowym zastosowanym przez Bank dla kart rozliczanych zgodnie z § 16 ust.3 pkt.1 oraz o kwocie tych transakcji po przeliczeniu walut, o ile dana transakcja wiązała się z przeliczeniem waluty,
 - 5) dacie rozliczenia transakcji na rachunku.
3. Tryb zgłaszania faktu nieotrzymania wyciągu oraz zamówień duplikatu wyciągu określony jest w Umowie oraz w Regulaminie rachunku.

Rozdział V Reklamacje i odpowiedzialność

§ 18

1. Posiadacz lub Użytkownik karty, który ma zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank może złożyć reklamację w celu umożliwienia rozpatrzenia jej przez Bank, z uwzględnieniem postanowień niniejszego paragrafu. Zgłoszenie reklamacji może zostać dokonane w każdym czasie. Zgłoszenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Posiadacza/Użytkownika karty zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji przez Bank.

2. Posiadacz zobowiązany jest do monitorowania informacji przekazywanych przez Bank w zakresie transakcji dokonanych kartą i do niezwłocznego powiadomienia Banku o stwierdzonych nieautoryzowanych przez Użytkownika karty, niedokonanych lub nieprawidłowo rozliczonych transakcjach w trybie określonym w ust. 3 niniejszego paragrafu.
3. Posiadacz może złożyć do Banku reklamację z zastrzeżeniem ust. 12 niniejszego paragrafu:
 - 1) w formie pisemnej bezpośrednio w każdej placówce Banku, placówce pocztowej lub korespondencyjnie na adres którejkolwiek z tych placówek w tym wskazanej w Umowie /adresy placówek Banku i placówek pocztowych znajdują się na stronie www.pocztowy.pl lub na adres siedziby Banku Wydział Obsługi Reklamacji, ul. Jagiellońska 17, 85-959 Bydgoszcz,
 - 2) ustnie - telefonicznie na numer telefonu: 801 100 500 lub (52) 34 99 499 albo osobiście do protokołu podczas wizyty Posiadacza w placówce, o której mowa w punkcie 1 niniejszego ustępu,
 - 3) w formie elektronicznej – za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej Banku www.pocztowy.pl bądź pocztą elektroniczną na adres e-mail: informacja@pocztowy.pl,
 - 4) faksem na numer telefonu: 52 58 38 234.
4. W celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji, przy składaniu reklamacji Posiadacz/Użytkownik karty powinien:
 - 1) podać swoje dane kontaktowe, takie jak: imię, nazwisko, adres korespondencyjny, adres e-mail, numer telefonu,
 - 2) przedstawić szczegółowy opis zdarzenia lub problemu,
 - 3) dołączyć stosowne dokumenty dotyczące reklamowanej operacji w postaci kopii ewentualnych potwierdzeń otrzymanych podczas realizacji operacji lub innego rodzaju dokumenty związane z rodzajem zgłoszenia.
5. Na życzenie Posiadacza Bank potwierdza przyjęcie reklamacji w sposób uzgodniony z Posiadaczem (dotyczy to reklamacji zgłoszonej w sposób inny niż pisemnie). Przyjmuje się, że potwierdzeniem przyjęcia reklamacji jest przekazanie Posiadaczowi numeru zgłoszenia w momencie jej przyjmowania przez Bank, o ile strony nie postanowiły inaczej.
6. Jeżeli Posiadacz nie dokona powiadomienia, o którym mowa jest w ust. 2, w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku do którego wydana jest karta, kwotą nieautoryzowanej lub niewłaściwie rozliczonej transakcji bądź od dnia, w którym transakcja miała być wykonana, roszczenia Posiadacza względem Banku z tytułu tych transakcji wygasają.
7. Postanowień ust. 6 nie stosuje się w przypadku, gdy Bank nie udostępnił Posiadaczowi informacji o transakcjach, zgodnie z § 17 Regulaminu.
8. Na złożoną w sposób określony w niniejszym paragrafie reklamację, Bank udziela odpowiedzi w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji uzgodnionego z Posiadaczem z tym zastrzeżeniem, że Bank może dostarczyć odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Posiadacza.
9. Reklamacje składane przez Posiadacza, Bank rozpatruje bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu przez Bank wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
10. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 9 niniejszego paragrafu, Bank w informacji przekazywanej Posiadaczowi, który wystąpił z reklamacją:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 9, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 10, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Posiadacza.

12. Reklamacje dotyczące rozliczenia transakcji, ze względu na wymagania procesu reklamacyjnego poza Bankiem, wymagają zachowania formy pisemnej.
13. Bank może zwrócić się do Posiadacza o przekazanie do Banku kopii dowodu dokonania transakcji lub innego dokumentu wskazującego na zasadność reklamacji.
14. W przypadku reklamacji dotyczącej transakcji zrealizowanej przez Użytkownika karty nie będącego Posiadaczem, Bank może wymagać złożenia na pisemnej reklamacji podpisu przez tego Użytkownika karty.
15. Z zastrzeżeniem ust. 6 niniejszego paragrafu oraz § 19 ust 1, w przypadku potwierdzenia przez Bank faktu wystąpienia transakcji nieautoryzowanej przez Użytkownika karty, Bank zwraca niezwłocznie na rachunek kwotę transakcji oraz kwoty pobranych w związku transakcją opłat, prowizji i odsetek, przywracając rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca transakcja nieautoryzowana przez Użytkownika karty.
16. Prawo do złożenia reklamacji na zasadach określonych w niniejszym paragrafie przysługuje również Użytkownikowi karty nie będącemu Posiadaczem, w zakresie wydanej mu karty.

§ 19

1. Z zastrzeżeniem ust. 2 Posiadacz odpowiada za transakcje nieautoryzowane przez Użytkownika karty do wysokości równowartości w walucie polskiej 150 euro, ustalonej przy zastosowaniu kursu średniego walut, ogłaszanego przez Narodowy Bank Polski (NBP) obowiązującego w dniu wykonania transakcji, jeżeli nieautoryzowana transakcja jest skutkiem:
 - 1) posłużenia się kartą utraconą przez Użytkownika karty lub skradzioną Użytkownikowi karty,
 - 2) przywłaszczenia karty lub jej nieuprawnionego użycia w wyniku naruszenia przez Użytkownika karty obowiązków, o których mowa jest w § 22 ust. 1 Regulaminu.
2. Posiadacz odpowiada za transakcje zbliżeniowe nieautoryzowane przez Użytkownika karty do wysokości równowartości w walucie polskiej 50 euro, ustalonej przy zastosowaniu kursu średniego walut, ogłaszanego przez Narodowy Bank Polski (NBP) obowiązującego w dniu wykonania transakcji, jeżeli nieautoryzowana transakcja jest skutkiem:
 - 1) posłużenia się kartą utraconą przez Użytkownika karty lub skradzioną Użytkownikowi karty,
 - 2) przywłaszczenia karty lub jej nieuprawnionego użycia w wyniku naruszenia przez Użytkownika karty obowiązków, o których mowa jest w § 22 ust. 1 Regulaminu.
3. Posiadacz odpowiada za transakcje nieautoryzowane przez Użytkownika karty w pełnej wysokości, jeśli Użytkownik karty doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa jest w § 22 ust 1 Regulaminu.
4. Po dokonaniu zgłoszenia zastrzeżenia karty, o którym mowa jest w §24 Regulaminu, lub w przypadku niezapewnienia przez Bank możliwości dokonania w każdym czasie tego zgłoszenia, Posiadacz nie odpowiada za transakcje nieautoryzowane przez Użytkownika karty, chyba że Użytkownik karty doprowadził do nich umyślnie.

§ 20

1. Posiadacz może żądać od Banku zwrotu kwoty autoryzowanej transakcji zainicjowanej przez punkt honorujący kartę (odbiorcę) lub za jego pośrednictwem, którą został obciążony rachunek, jeżeli:
 - 1) w momencie autoryzacji przez Użytkownika karty nie została określona dokładna kwota transakcji oraz

- 2) kwota transakcji jest wyższa niż kwota, jakiej Posiadacz mógł się spodziewać, uwzględniając rodzaj i wartość wcześniejszych transakcji zrealizowanych przez Użytkownika karty, postanowienia umowy i istotne dla sprawy okoliczności.
2. Na żądanie Banku Posiadacz zobowiązany jest przedstawić okoliczności faktyczne wskazujące na spełnienie warunków określonych w ust. 1. Dla wykazania spełnienia warunku, o którym mowa w ust. 1 pkt 2, Posiadacz nie może powoływać się na przyczyny związane z wymianą waluty, jeżeli do ustalenia kursu walutowego został zastosowany referencyjny kurs walutowy, uzgodniony z Bankiem.
3. Zwrot, o którym mowa jest w ust. 1, obejmuje pełną kwotę transakcji, którą został obciążony rachunek.
4. Posiadacz nie ma prawa do zwrotu kwoty transakcji autoryzowanej zainicjowanej przez punkt honorujący kartę, gdy:
 - 1) Użytkownik karty udzielił zgody na wykonanie transakcji bezpośrednio Bankowi lub
 - 2) informacja o przyszłej transakcji została dostarczona Posiadaczowi przez Bank lub punkt honorujący kartę, w sposób ustalony z Bankiem lub tym punktem, na co najmniej 4 tygodnie przed terminem wykonania transakcji lub
 - 3) informacja o przyszłej transakcji była udostępniana Posiadaczowi przez Bank lub punkt honorujący kartę, w sposób ustalony z nim, przez okres co najmniej 4 tygodni przed terminem wykonania transakcji.
5. Posiadacz może wystąpić o zwrot, o którym mowa jest ust. 1, w terminie 8 tygodni od dnia obciążenia rachunku kwotą transakcji.
6. W terminie 10 dni roboczych od dnia otrzymania żądania zwrotu Bank dokonuje zwrotu pełnej kwoty transakcji lub podaje uzasadnienie odmowy dokonania zwrotu, wskazując organy, do których Posiadacz może się odwołać, jeśli nie zgadza się z przedstawionym przez Bank uzasadnieniem.

§ 21

1. Bank ponosi odpowiedzialność wobec Posiadacza za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zlecenia dotyczącego transakcji. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania zlecenia Bank niezwłocznie koryguje stan środków na rachunku, przywracając go do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie zlecenia. Odpowiedzialność Banku określona powyżej obejmuje także opłaty oraz odsetki, którymi został obciążony Posiadacz w rezultacie niewykonania lub nienależytego wykonania zlecenia.
2. W przypadku niewykonanego lub nienależyte wykonanego zlecenia, o którym mowa w ustępie poprzedzającym, Bank na wniosek Posiadacza podejmuje niezwłoczne starania w celu przesłania transakcji płatniczej, której dotyczyło zlecenie i powiadamia Posiadacza o wyniku tego sprawdzenia.
3. Odpowiedzialność Banku za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej jest wyłączona w przypadku siły wyższej, a także jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji wynika z innych przepisów prawa.

Rozdział VI Bezpieczeństwo i ochrona karty

§ 22

1. Użytkownik karty zobowiązany jest do:
 1. zabezpieczenia karty przed utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem,
 2. przechowywania karty i ochrony PIN z zachowaniem należytej staranności,
 3. nieprzechowywania karty razem z PIN,

4. niezwłocznego zgłoszenia Bankowi utraty karty, zniszczenia karty lub wejścia w posiadanie informacji o PIN przez osobę nieuprawnioną,
 5. nieudostępniania karty lub PIN osobom nieuprawnionym,
 6. nieujawniania danych umieszczonych na karcie w celach innych niż dokonanie transakcji lub zgłoszenie utraty karty,
 7. niezwłocznego zgłoszenia zmiany lub utraty numeru telefonu komórkowego wykorzystywanego w związku z usługą 3-D Secure oraz nieudostępniania tego telefonu osobom trzecim.
2. Posiadacz ponosi odpowiedzialność za nieprzestrzeganie postanowień ust. 1 przez Użytkownika karty.
 3. W przypadku podejrzenia przez Bank nieuprawnionego użycia karty, Bank może skontaktować się z Posiadaczem telefonicznie lub za pośrednictwem sms w celu potwierdzenia transakcji. Możliwość kontaktu za pośrednictwem wiadomości SMS nie dotyczy transakcji, w odniesieniu do których Bank nie otrzymał od akceptanta zapytania o zgodę na dokonanie transakcji.

§ 23

Nikt i w żadnych okolicznościach nie ma prawa domagać się od Użytkownika karty ujawnienia PIN lub jego części.

Rozdział VII Zastrzeżenie i blokada karty

§ 24

1. W przypadku stwierdzenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawnionego dostępu do karty, Użytkownik karty, a także Posiadacz nie będący Użytkownikiem karty, który powziął wiadomość o okolicznościach, o których mowa w niniejszym ustępie, zobowiązany jest do niezwłocznego zgłoszenia tego faktu do Banku, celem zastrzeżenia karty.
2. Zgłoszenia zastrzeżenia karty należy dokonać:
 - 1) telefonicznie pod czynnym całodobowo numerem do zastrzegania kart podanym na karcie, w materiałach informacyjnych przekazanych wraz z kartą oraz na stronie internetowej Banku lub
 - 2) za pośrednictwem usług: Telekonto lub Pocztowy24 (o ile taka funkcjonalność będzie dostępna dla osoby zgłaszającej).
3. W przypadku braku możliwości dokonania zgłoszenia zastrzeżenia w trybie, o którym mowa w ust.2, Użytkownik karty, a także Posiadacz nie będący Użytkownikiem karty, o którym mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, dokonuje zgłoszenia osobiście, zachowując formę pisemną, w dowolnej placówce Banku.
4. Bank ma prawo zażądać od Użytkownika karty lub Posiadacza, o którym mowa w niniejszym paragrafie, pisemnego potwierdzenia zgłoszenia zastrzeżenia karty wraz z opisem okoliczności tego zdarzenia.
5. W przypadku zastrzeżenia karty z powodu kradzieży karty lub nieuprawnionego użycia karty Użytkownik karty lub Posiadacz, zobowiązany jest zgłosić ten fakt również na Policję.

§ 25

1. Karta zastrzeżona nie może być używana. W przypadku odzyskania takiej karty należy ją zniszczyć w sposób trwały, uniemożliwiający posługiwanie się kartą. W razie niedopełnienia tego obowiązku Posiadacz ponosi odpowiedzialność za transakcje dokonane tą kartą.
2. O fakcie odzyskania karty zastrzeżonej Użytkownik karty powinien niezwłocznie powiadomić Bank, potwierdzając jednocześnie zniszczenie tej karty.

§ 26

1. Jeżeli karta zostanie zastrzeżona przez Użytkownika karty lub Posiadacza, o którym mowa w § 24 Regulaminu, w jej miejsce Bank może wydać nową kartę o nowym numerze, z zastrzeżeniem ust. 3 i 4 niniejszego paragrafu. W takim przypadku Umowa ulega automatycznemu przedłużeniu do ostatniego dnia ważności nowej karty.
2. Wydanie nowej karty w miejsce zastrzeżonej, o której mowa w ust.1, odbywa się na zasadach, o których mowa w § 5 Regulaminu z zachowaniem limitów transakcyjnych określonych zgodnie z §10 Regulaminu.
3. Posiadacz ma prawo rezygnacji z wydania kolejnej karty w miejsce karty zastrzeżonej. Rezygnacja musi zostać zgłoszona w przypadku zastrzegania karty przez Posiadacza wraz ze zgłoszeniem utraty karty. Rezygnacja taka stanowi wypowiedzenie Umowy w zakresie tej karty.
4. Bank może odmówić wydania karty w miejsce zastrzeżonej w przypadku, o którym mowa w § 7 ust. 6 pkt 1 niniejszego Regulaminu.

§ 27

1. Bank ma prawo do zablokowania lub zastrzeżenia karty:
 - 1) z uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem karty,
 - 2) w związku z podejrzeniem nieuprawnionego użycia karty lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji.
2. O zablokowaniu lub zastrzeżeniu karty Bank powiadamia Użytkownika karty przed jej zablokowaniem/ zastrzeżeniem, a jeżeli nie jest to możliwe, niezwłocznie po jej zablokowaniu/ zastrzeżeniu. Powiadomienie dokonywane jest telefonicznie, a w przypadku braku możliwości powiadomienia telefonicznego, pisemnie, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. Bank nie powiadamia Użytkownika karty o dokonanej blokadzie lub zastrzeżeniu karty, jeżeli wymagają tego względy bezpieczeństwa lub jest to zabronione na mocy odrębnych przepisów prawa.
4. Bank odblokowuje kartę lub wymienia kartę na nową, jeżeli przestały istnieć podstawy do utrzymania blokady lub zastrzeżenia.

Rozdział VIII Usługi dodatkowe

§ 28

1. Bank może udostępniać na rzecz Posiadacza lub innego Użytkownika karty usługi lub produkty związane z kartą, w tym ubezpieczenia, zwane dalej „usługami dodatkowymi”. W przypadku, gdy usługi lub produkty, o których mowa w zdaniu poprzedzającym wiążą się z odpłatnością wniosek o ich udostępnienie składa Posiadacz.
2. Informacje o usługach dodatkowych, w tym warunki ich świadczenia, dostarczone będą przed zawarciem Umowy lub w przypadku usług wprowadzanych po zawarciu Umowy, w terminie późniejszym wraz z wyciągiem, bądź w formie oddzielnego powiadomienia oraz udostępniane będą na stronach internetowych Banku.
3. Przed przystąpieniem do korzystania z usług dodatkowych Użytkownicy kart zobowiązani są zapoznać się z warunkami świadczenia tych usług.
4. W przypadku usług dodatkowych, którymi objęcie nie jest związane z jakąkolwiek odpłatnością ponoszoną przez osobę objętą tą usługą, Posiadacz lub inny Użytkownik karty może być objęty usługą dodatkową bez konieczności składania dodatkowego oświadczenia woli, o ile taki tryb wynika z umowy Banku z podmiotem świadczącym tę usługę.
5. W przypadku usług dodatkowych opcjonalnych, wyrażenie zgody przez Użytkownika karty na objęcie daną usługą lub rezygnacja z tej usługi dokonywane są w sposób określony w szczegółowych warunkach świadczenia tej usługi i na wniosek Posiadacza. Wyrażenie zgody na objęcie usługą opcjonalną następuje po akceptacji warunków świadczenia tej usługi.

6. Użytkownik karty korzystający z usług dodatkowych zobowiązuje się do przestrzegania przepisów dotyczących tych usług.
7. Warunkiem korzystania z wybranych usług dodatkowych może być wyrażenie zgody na udostępnianie danych osobowych Użytkownika karty podmiotom współpracującym z Bankiem w zakresie świadczenia usług dodatkowych.
8. Bank, z zastrzeżeniem ust. 5, może naliczać lub pobierać na rzecz podmiotu świadczącego tę usługę dodatkowe opłaty, zgodnie z obowiązującą Taryfą opłat i prowizji. Wprowadzenie zmian w Taryfie opłat i prowizji w związku z wprowadzeniem lub zmianą usług dodatkowych dokonywane jest zgodnie z trybem określonym w §33.
9. O zmianie warunków świadczenia usług dodatkowych przez podmioty świadczące te usługi Bank powiadamia Użytkownika karty pisemnie oraz zamieszcza informacje na stronie internetowej Banku.

Rozdział IX Wypowiedzenie, odstąpienie i rozwiązanie umowy

§ 29

1. Posiadacz ma prawo, odstąpić od Umowy w terminie 14 dni od dnia otrzymania pierwszej karty, jeżeli nie dokonano żadnej transakcji przy użyciu tej karty.
2. Jeżeli Bank nie dopełnił obowiązków w zakresie dostarczenia Posiadaczowi informacji wymaganych zgodnie ustawą o usługach płatniczych, Posiadacz może odstąpić od Umowy w każdym czasie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania wymaganych informacji.
3. Odstąpienie może być zgłoszone przez Posiadacza rachunku: pisemnie oraz za pomocą usługi Telekonto lub Pocztowy24 (o ile taka funkcjonalność zostanie udostępniona Posiadaczowi w danej usłudze) przy czym dla zachowania terminu ważności odstąpienia wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Banku lub złożenie oświadczenia przed upływem tego terminu.
4. W przypadkach, o których mowa w ust. 1 - 3, Bank zwraca opłaty związane z wydaniem i obsługą kart, o ile opłaty takie zostały pobrane.
5. Jeżeli Posiadacz korzysta z usług dodatkowych związanych z kartą na podstawie umowy zawartej między Bankiem a podmiotem świadczącym tę usługę, odstąpienie od Umowy staje się skuteczne także wobec umowy o usługę dodatkową.
6. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Posiadacza zgodnie z postanowieniami niniejszego paragrafu, Umowa uważana jest za niezawartą, a strony zobowiązane są do zwrotu wzajemnych świadczeń zgodnie z postanowieniami niniejszego paragrafu.
7. Po dokonaniu odstąpienia od Umowy, wydaną na jej podstawie kartę należy zniszczyć w sposób trwały, uniemożliwiający posługiwanie się nią. W przypadku niezniszczenia karty Posiadacz ponosi odpowiedzialność za transakcje dokonane tą kartą.
8. Odstąpienie jest skuteczne w stosunku do karty, której dotyczy.

§ 30

1. Rozwiązanie Umowy następuje w przypadku:
 - 1) wypowiedzenia Umowy przez Posiadacza – z dniem upływu okresu wypowiedzenia,
 - 2) wypowiedzenia Umowy przez Bank – z dniem upływu okresu wypowiedzenia,
 - 3) śmierci Posiadacza lub utraty przez niego pełnej zdolności do czynności prawnych,
 - 4) porozumienia stron o rozwiązaniu Umowy – z dniem ustalonym przez strony w tym porozumieniu.
2. Rezygnacja z karty może zostać dokonana przez Posiadacza lub Użytkownika karty pisemnie lub za pośrednictwem usług Telekonto lub Pocztowy24 (o ile taką opcję udostępniono Użytkownikowi karty) z zastrzeżeniem, że Użytkownik karty może zrezygnować z karty wydanej dla siebie, zaś Posiadacz może w każdym czasie zrezygnować z karty wydanej dla siebie oraz innego Użytkownika karty nie będącego Posiadaczem.

3. Posiadacz może wypowiedzieć Umowę w każdym czasie. Wypowiedzenie Umowy jest skuteczne w stosunku do konkretnej karty, w zakresie której wypowiedzenie lub rezygnacja została złożona.
4. Bank może wypowiedzieć Umowę w następujących przypadkach:
 - 1) ujawnienia, że informacje lub dokumenty przekazane przez Posiadacza w związku z zawarciem i realizacją Umowy są niezgodne ze stanem faktycznym, nie dotyczy to oczywistych omyłek pisarskich,
 - 2) naruszenia przez Posiadacza lub Użytkownika karty postanowień Umowy i Regulaminu w zakresie bezpieczeństwa i ochrony karty, o których mowa jest w § 22 Regulaminu,
 - 3) nieodebrania karty przez Użytkownika karty zgodnie z § 5 ust. 8 Regulaminu,
 - 4) w przypadku braku wpłat na rachunek i utrzymywania się na rachunku salda zerowego lub ujemnego przez okres co najmniej 6 kolejnych miesięcy.
5. W przypadku rozwiązania Umowy zgodnie z ust. 1 niniejszego paragrafu Bank zastrzega kartę wydaną na podstawie tej Umowy.
6. Rozwiązanie Umowy w drodze wypowiedzenia przez Posiadacza lub Bank następuje w formie pisemnej, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia.
7. Wypowiedzenie Umowy przez Posiadacza uważa się za skutecznie doręczone z chwilą jego doręczenia do Banku lub złożenia w placówce.
8. Wypowiedzenie Umowy Bank przesyła do Posiadacza drogą pocztową (listownie) na adres korespondencyjny Posiadacza wskazany w Umowie.
9. Opłaty i prowizje z tytułu świadczenia usług na podstawie Umowy pobierane okresowo są należne Bankowi jedynie za okres obowiązywania Umowy. Opłaty i prowizje uiszczane z góry w przypadku rozwiązania Umowy podlegają proporcjonalnemu zwrotowi.
10. W przypadku rozwiązania Umowy należy zniszczyć kartę wydaną na podstawie tej Umowy w sposób trwały, uniemożliwiający posługiwanie się nią. W przypadku niezniszczenia karty Posiadacz ponosi odpowiedzialność za transakcje dokonane tą kartą.

§ 31

Rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy w zakresie prowadzenia rachunku do którego wydana jest karta jest równoznaczne odpowiednio z rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy. Postanowienia § 30 ust. 5, 7, 9–10 stosuje się odpowiednio.

§ 32

Rozwiązanie Umowy nie zwalnia Posiadacza z obowiązku rozliczenia wszelkich zobowiązań finansowych wynikających z używania karty wydanej w ramach Umowy także po ustaniu obowiązywania Umowy, w tym wynikających z transakcji wykonanych przez Użytkownika karty i rozliczonych po rozwiązaniu tej Umowy.

Rozdział X Zmiany Regulaminu oraz Taryfy

§ 33

1. Bank zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Taryfy opłat i prowizji na zasadach określonych w Umowie w tym szczegółowo opisanych w Regulaminie rachunków.
2. Zmian postanowień Regulaminu Bank dokonuje w przypadku:
 - 1) zmiany w ofercie Banku dotyczącej rozszerzenia zakresu usług lub produktów lub modyfikacji istniejących usług lub produktów objętych Regulaminem,
 - 2) zmian warunków wydawania i funkcjonowania kart na rynku polskim lub międzynarodowym, w tym dotyczących zmian technologicznych lub zmian w przepisach organizacji kartowej,
 - 3) zmiany przepisów prawa w zakresie objętym Regulaminem,

- 4) dostosowania się Banku do dobrych praktyk sektora bankowego lub finansowego wynikających z rekomendacji i zaleceń organów nadzoru oraz Związku Banków Polskich w zakresie objętym Regulaminem.
3. O zmianach niniejszej Umowy w tym Regulaminu Bank informuje Posiadacza nie później niż na 2 miesiące przed proponowaną datą wejścia ich w życie w formie pisemnej pod rygorem nieważności chyba, że Umowa stanowi inaczej.
4. Posiadacz ma prawo, przed datą proponowanego wejścia w życie zmian, wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym bez ponoszenia opłat z tego tytułu, z zastrzeżeniem postanowień §30 ust 9 – 10 oraz §32 Regulaminu.
5. Brak sprzeciwu Posiadacza wobec proponowanych zmian jest równoznaczny z wyrażeniem zgody na ich obowiązywanie. Zgłoszenie sprzeciwu wobec proponowanych zmian skutkuje wygaśnięciem Umowy z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian, bez ponoszenia opłat z tego tytułu z zastrzeżeniem postanowień §30 ust 9-10 oraz §32 Regulaminu.
6. Posiadacz ma obowiązek niezwłocznie zapoznać Użytkowników kart z treścią zmienionych postanowień Regulaminu.

Rozdział XI Postanowienia końcowe

§ 34

1. Posiadacz zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić Bank o wszelkich zmianach danych Posiadacza i innych Użytkowników kart, o ile o nich powziął wiadomość, a w szczególności numeru telefonu i adresu korespondencyjnego. Użytkownik karty zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić Bank o wszelkich zmianach swoich danych, a w szczególności numeru telefonu.
2. Zmiana danych osobowych, adresowych oraz cech dokumentu tożsamości Posiadacza lub innego Użytkownika karty odbywa się na zasadach opisanych w Regulaminie rachunku.
3. W przypadku zmiany danych identyfikacyjnych Użytkownika karty umieszczonych na karcie, Posiadacz zobowiązany jest przekazać na piśmie nowy wzór podpisu Użytkownika karty stanowiący wzór podpisu złożonego na rewersie karty.

§ 35

W celach dowodowych oraz w celu podnoszenia jakości oferowanych usług, Bank zastrzega sobie prawo do nagrywania rozmów telefonicznych przeprowadzanych z Posiadaczem lub Użytkownikami kart.

§ 36

1. Wszelkie spory wynikające z niniejszej Umowy Posiadacz może kierować do Sądu Polubownego (Arbitrażowego) działającego przy Związku Banków Polskich ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa. Procedurę postępowania przed Sądem Polubownym reguluje Regulamin Sądu Polubownego (Arbitrażowego) przy Związku Banków Polskich dostępny na stronie internetowej Związku Banków Polskich (www.zbp.pl).
2. W razie wątpliwości lub kwestii spornych związanych z realizacją Umowy, Posiadacz lub Użytkownik karty może zwrócić się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
3. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego w Banku lub nie uzyskania od Banku w terminie 30 dni odpowiedzi na swoją skargę, Posiadacz ma prawo złożyć wniosek na piśmie o rozstrzygnięcie sporu w zakresie roszczeń pieniężnych, których wartość nie przekracza 12 000 zł wynikających z niewykonania lub nienależytego wykonania przez Bank Umowy bezpośrednio do Bankowego Arbitra Konsumentckiego działającego przy Związku Banków Polskich ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa. Procedurę postępowania przed Arbitrem Bankowych reguluje Regulamin Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego dostępny na stronie

internetowej Związku Banków Polskich (www.zbp.pl). Bankowy Arbiter Konsumentki jest uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich, o którym mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

4. W przypadku wyczerpania trybu reklamacyjnego w Banku, o którym mowa w § 18 Regulaminu i nieuwzględnienia roszczeń Posiadacza przez Bank, a także w przypadku reklamacji rozpatrzonej pozytywnie przez Bank, gdy Bank przekroczył termin wskazany w odpowiedzi na reklamację na wykonanie czynności z niej wynikającej, nie dłuższy jednak niż 30 dni od sporządzenia przez Bank odpowiedzi na reklamację, Posiadaczowi przysługuje prawo wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego na adres Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, w sposób określony na stronie www.rf.gov.pl. Rzecznik Finansowy jest uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich, o którym mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
5. Posiadacz ma prawo wnieść do Komisji Nadzoru Finansowego skargę na działanie Banku, jeżeli to działanie narusza przepisy prawa, w formie pisemnej na adres Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa lub drogą elektroniczną na formularzu w sposób określony na stronie www.knf.gov.pl.
6. Bank ponosi odpowiedzialność za prawidłową realizację transakcji na zasadach określonych w §18 Regulaminu. Nie wyłącza to prawa Posiadacza do odszkodowania na zasadach ogólnych.

§ 37

1. Umowę zawiera się w języku polskim, w tym też języku strony porozumiewają się w okresie obowiązywania Umowy.
2. Sposób porozumiewania się między Bankiem i Posiadaczem lub Użytkownikiem karty, w tym sposób składania dyspozycji przez Posiadacz lub Użytkownika karty oraz sposób przekazywania informacji przez Bank, został wskazany w poszczególnych przypadkach w Umowie, w tym w Regulaminie.
3. W trakcie obowiązywania Umowy, Posiadacz może w każdym czasie żądać udostępnienia postanowień niniejszej Umowy w tym załączników do Umowy oraz Regulaminu, a także informacji o adresach placówek Banku oraz agentów Banku, w których prowadzona jest działalność, mających znaczenie do celów porozumiewania się z Bankiem, o której mowa w § 2 pkt 2 Regulaminu w postaci papierowej lub na trwałym nośniku informacji, a także za swoją zgodą pocztą elektroniczną. Z zastrzeżeniem, że jeśli tak stanowi Umowa to Posiadacz przyjmuje do wiadomości, że ma prawo wglądu do treści zawartej Umowy, w postaci elektronicznej, podpisanej elektronicznym podpisem kwalifikowanym, dostępnej w elektronicznym repozytorium Banku pod adresem internetowym wskazanym w Umowie. Dostęp do Umowy możliwy będzie po wprowadzeniu identyfikatora i zatwierdzeniu hasłem, które Bank udostępnił Posiadaczowi w tej Umowie.
4. W okresie obowiązywania Umowy Posiadacz może w każdym czasie żądać udostępnienia mu w uzgodniony sposób informacji dotyczących wykonanych transakcji. Za przekazanie informacji, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, Bank może pobierać opłaty, jeśli Bank już takie informacje przekazał w danym miesiącu lub Posiadacz żąda dostarczenia tych informacji za pomocą innych niż określone w Umowie środków porozumiewania się, a także, gdy są to inne informacje niż te, które Bank ma obowiązek dostarczyć zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§ 38

W sprawach nieuregulowanych Umową, w tym Regulaminem zastosowanie ma Regulamin rachunku oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, a w szczególności: Prawa bankowego, Kodeksu cywilnego, ustawy o usługach płatniczych.